

112-067-4341  
MOTC-IOT-110-MDB014

# 推動通用計程車特約制度(1/2)—— 系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行



交通部運輸研究所

中華民國 112 年 11 月



112-067-4341

MOTC-IOT-110-MDB014

# 推動通用計程車特約制度(1/2)—— 系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行

著者：李宗憶、周文生、林崇偉、蘇昭銘、張建彥、謝秉臻、  
彭康宇、陳亮蓁、葉美瑩、錢諒、黃啟倡、張志鴻、  
王冠堯、萬甄芳、賴香妏、陳其華、史習平、江芷瑛

交通部運輸研究所

中華民國 112 年 11 月

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

推動通用計程車特約制度(1/2)：系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行/李宗憶，周文生，林崇偉，蘇昭銘，張建彥，謝秉臻，彭康宇，陳亮蓁，葉美瑩，錢諒，黃啟倡，張志鴻，王冠堯，萬甄芳，賴香灼，陳其華，史習平，江芷瑛著。--初版。--臺北市：交通部運輸研究所，民112.11

面；公分

ISBN 978-986-531-537-5(平裝)

1. CST：交通管理 2. CST：運輸系統 3. CST：計程車

557.15

112019445

推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行

著者：李宗憶、周文生、林崇偉、蘇昭銘、張建彥、謝秉臻、彭康宇、陳亮蓁、葉美瑩、錢諒、黃啟倡、張志鴻、王冠堯、萬甄芳、賴香灼、陳其華、史習平、江芷瑛

出版機關：交通部運輸研究所

地址：105004 臺北市松山區敦化北路 240 號

網址：[www.iot.gov.tw](http://www.iot.gov.tw) (中文版>數位典藏>本所出版品)

電話：(02)2349-6789

出版年月：中華民國 112 年 11 月

印刷者：全凱數位資訊有限公司

版(刷)次冊數：初版一刷 53 冊

本書同時登載於交通部運輸研究所網站

定價：530 元

展售處：

交通部運輸研究所運輸科技及資訊組•電話：(02)2349-6789

五南文化廣場：400002 臺中市中山路 6 號•電話：(04)2226-0330

國家書店松江門市：104472 臺北市中山區松江路 209 號•電話：(02)2518-0207

GPN：1011201603

ISBN：978-986-531-537-5 (平裝)

著作財產權人：中華民國（代表機關：交通部運輸研究所）

本著作保留所有權利，欲利用本著作全部或部分內容者，須徵求交通部運輸研究所書面授權。



## 交通部運輸研究所合作研究計畫出版品摘要表

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                 |                            |                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 出版品名稱：推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                 |                            |                                                              |
| 國際標準書號（或叢刊號）<br>ISBN 978-986-531-537-5(平裝)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 政府出版品統一編號<br>1011201603                                                                                                                         | 運輸研究所出版品編號<br>112-067-4341 | 計畫編號<br>110-MDB014                                           |
| 本所主辦單位：運輸經營及管理組<br>主管：陳其華<br>計畫主持人：陳其華<br>研究人員：史習平、江芷瑛<br>聯絡電話：（02）23496839<br>傳真號碼：（02）25450431                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 合作研究單位：漢名科技股份有限公司<br>計畫主持人：李宗憶<br>研究人員：周文生、林崇偉、蘇昭銘、張建彥、謝秉臻、彭康宇、陳亮蓁、葉美瑩、錢諒、黃啟倡、張志鴻、王冠堯、萬甄芳、賴香妏<br>地址：桃園市蘆竹區南崁路1段99號8樓之5<br>聯絡電話：03-222-5300 分機12 |                            | 研究期間<br>自110年7月<br><br>至111年7月                               |
| 關鍵詞：數位化、無障礙小客車、通用計程車、特約車隊                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                 |                            |                                                              |
| 摘要：<br>我國即將進入超高齡社會所衍生的點對點無障礙運輸服務需求，本所108年辦理「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」計畫，通盤檢討國內通用(無障礙)計程車運輸經營環境，並建立「愛接送」服務品牌，與臺北市、新北市、桃園市、臺中市等4個直轄市政府合作，推動通用計程車特約制度。<br>各項服務已經穩定有序地推展，普受身障人士歡迎及肯定，為持續擴大本案推動成效，仍有賴相關資源挹注，以利更多縣市政府投入及參與。<br>本年度研究計畫，除進行跨部會合作策略規劃與執行外，並將特約制度導入臺南市、高雄市進行試營運，與教育部、衛福部、地方政府、計程車隊等密切合作，協助解決身心障礙及行動不便者日常生活交通需求問題。讓通用計程車特約制度成為常態，以實現109年運輸政策白皮書中，都市運輸政策四、策略十七「關懷計程車駕駛人並鼓勵投入通用計程車」之行動方案「導入通用計程車特約制度」。 |                                                                                                                                                 |                            |                                                              |
| 出版日期                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 頁數                                                                                                                                              | 定價                         | 本出版品取得方式                                                     |
| 112年11月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 444                                                                                                                                             | 530                        | 凡屬機密性出版品均不對外公開。普通性出版品，公營、公益機關團體及學校可函洽本所免費贈閱；私人及私營機關團體可按定價價購。 |
| 備註：1.本研究之結論與建議不代表交通部之意見。<br>2.本研究係使用交通部公路總局經費辦理。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                 |                            |                                                              |

PUBLICATION ABSTRACTS OF RESEARCH PROJECTS  
INSTITUTE OF TRANSPORTATION  
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                              |                                   |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| TITLE: Promote the General Taxi Special System (1/2) - System expansion and cross-ministerial cooperation planning and implementation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                              |                                   |                                                    |
| ISBN(OR ISSN)<br>ISBN 978-986-531-537-5(pbk.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | GOVERNMENT PUBLICATIONS NUMBER<br>1011201603 | IOT SERIAL NUMBER<br>112-067-4341 | PROJECT NUMBER<br>110-MDB014                       |
| DIVISION: Operations and Management Division<br>DIVISION DIRECTOR: Chi-Hwa Chen<br>PRINCIPAL INVESTIGATOR: Chi-Hwa Chen<br>PROJECT STAFF: His-Ping Shih, Chih-Ying Chiang<br>PHONE: 886-2-23496839<br>FAX: 886-2-25450431                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                                   | PROJECT PERIOD<br>FROM July. 2021<br>TO July. 2022 |
| RESEARCH AGENCY: HANTEK Technology Co., LTD<br>PRINCIPAL INVESTIGATOR: Tsung-Yi Li<br>PROJECT STAFF: Wen-Sheng Zhou, Chong-Wey Lin, Jau-Ming Su, Chien-Yen Chang, Ping-Chen Hsieh, Kang-Yu Peng, Liang-Chen Chen, Mei-Ying Yeh, Liang Cian, Chi-Chang Huang, Chih-Hung Chang, Kuan-Yao Wang, Chen-Fang Wan, Hsiang-Shuo Lai<br>ADDRESS: Room 5, 8F., No.99, Sec. 1, Nankan Rd., Lujhu Township, Taoyuan County 338, Taiwan<br>PHONE: 03-222-5300#12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |                                   |                                                    |
| KEY WORDS: Digitalization, barrier-free car, general-use taxi, appointment-based car team                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |                                   |                                                    |
| ABSTRACT:<br><br>Taiwan is about to enter an ultra-aging society, leading to an increasing demand for point-to-point barrier-free transportation services. In 2019, our institute implemented the "Trial and Promotion of Reservation-based Universal Taxi Transportation Service" project. This project comprehensively reviewed the domestic operation environment of universal (barrier-free) taxis and established the "Love Shuttle" service brand. We collaborated with the municipal governments of Taipei City, New Taipei City, Taoyuan City, and Taichung City, promoting the universal taxi contract system. The service has been steadily and orderly, popular with the disabled and affirmed, in order to continue to expand the effectiveness of the case, there are still relevant resources to facilitate more county and municipal government input and participation.<br>This year's research plan, in addition to cross-ministerial cooperation strategy planning and implementation, is expected to introduce the special system into Tainan City, Kaohsiung City and other two cities (preliminary selection of Keelung City, Hsinchu City and other counties and cities) for trial operation and will work closely with the Ministry of Education, the Ministry of Health, local governments, taxi teams and other issues to help solve the physical and mental disabilities and mobility problems of people with daily transportation needs. Make the general taxi contract system the norm, in order to achieve the 2020 Transport Policy White Paper, Urban Transport Policy IV, Strategy 17 "Caring for taxi drivers and encouraging investment in general taxi" action plan "introducing the general taxi contract system". |                                              |                                   |                                                    |
| DATE OF PUBLICATION<br><br>November 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NUMBER OF PAGES<br><br>444                   | PRICE<br><br>530                  |                                                    |
| 1. The views expressed in this publication are not necessarily those of the Ministry of Transportation and Communications.<br>2. The budget of this research project is contributed by Directorate General of Highways, MOTC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |                                   |                                                    |

# 目 錄

|       |                               |     |
|-------|-------------------------------|-----|
| 第一章   | 計畫說明 .....                    | 1   |
| 1.1   | 計畫背景與目的 .....                 | 1   |
| 1.2   | 計畫內容與工作項目 .....               | 2   |
| 第二章   | 國內外無障礙計程車運輸服務概況 .....         | 7   |
| 2.1   | 國外無障礙計程車運輸服務 .....            | 7   |
| 2.1.1 | 澳洲 .....                      | 7   |
| 2.1.2 | 英國 .....                      | 8   |
| 2.1.3 | 其他國家 .....                    | 13  |
| 2.2   | 國內其他行動不便者運輸服務 .....           | 19  |
| 2.3   | 小結 .....                      | 25  |
| 第三章   | 通用計程車特約制度推廣應用 .....           | 29  |
| 3.1   | 特約制度推廣應用辦理成果 .....            | 29  |
| 3.1.1 | 既有 4 都（臺北市、新北市、桃園市、臺中市） ..... | 33  |
| 3.1.2 | 高雄市 .....                     | 34  |
| 3.1.3 | 臺南市 .....                     | 54  |
| 3.1.4 | 小結 .....                      | 73  |
| 3.2   | 愛接送營運成效評估與分析 .....            | 78  |
| 3.2.1 | 愛接送營運相關指標與成果 .....            | 78  |
| 3.2.2 | 營運獎勵金調整機制設計 .....             | 102 |
| 3.2.3 | 擴大推動預約式通用計程車服務之課題探討 .....     | 106 |
| 3.2.4 | 節能減碳成效計算 .....                | 108 |
| 3.3   | 服務品質提升與行銷活動 .....             | 109 |
| 3.3.1 | 服務品質提升工作坊等推動 .....            | 109 |
| 3.3.2 | 高雄市正式聯合啟用活動規劃 .....           | 122 |
| 3.3.3 | 運用社會企業資源協助推廣規劃 .....          | 132 |
| 3.3.4 | 交通彩繪家成果說明 .....               | 134 |
| 3.3.5 | 行銷影片規劃與成果 .....               | 144 |
| 第四章   | 跨部會合作規劃與執行 .....              | 149 |
| 4.1   | 盤點相關部會點對點無障礙運輸服務現況 .....      | 149 |
| 4.1.1 | 復康巴士服務 .....                  | 149 |
| 4.1.2 | 長照接送服務 .....                  | 156 |
| 4.1.3 | 民營無障礙福祉車服務 .....              | 166 |
| 4.1.4 | 通用計程車服務 .....                 | 168 |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 4.1.5 學生特教專車服務 .....                | 182 |
| 4.2 跨部會合作策略與合作示範計畫細節 .....          | 183 |
| 4.2.1 跨部會合作議題與合作策略 .....            | 183 |
| 4.2.2 跨部會合作績效指標與短期推動方案 .....        | 200 |
| 4.3 規劃跨部會合作示範方式 .....               | 205 |
| 第五章 通用計程車發展策略分析及研擬 .....            | 209 |
| 5.1 利害相關人對於通用計程車發展之意見說明 .....       | 209 |
| 5.1.1 專家學者座談會 .....                 | 209 |
| 5.1.2 特約業者深度訪談 .....                | 216 |
| 5.2 車輛租斷包車模式試辦計畫 .....              | 221 |
| 5.2.1 車輛租斷包車模式說明 .....              | 221 |
| 5.2.2 車輛租斷包車執行成果 .....              | 230 |
| 5.2.3 租斷試辦執行成果檢討 .....              | 239 |
| 5.3 小客車租賃業導入特約制度之可行性 .....          | 241 |
| 5.3.1 市場規模與營運現況分析 .....             | 241 |
| 5.3.2 各利害關係人意見、課題分析與發展方向 .....      | 241 |
| 5.3.3 制度與法規問題與解決方案設計與評估 .....       | 242 |
| 5.3.4 資訊系統面問題與解決方案設計與評估 .....       | 243 |
| 5.4 市場環境與結構改變對通用計程車服務之影響 .....      | 245 |
| 5.5 通用計程車發展策略及推動作法 .....            | 255 |
| 5.5.1 通用計程車發展策略 .....               | 255 |
| 5.5.2 服務優化及政策引導之具體作法 .....          | 258 |
| 5.5.3 通用服務永續機制短中長期建議 .....          | 261 |
| 5.6 通用計程車相關法規檢討與修正建議 .....          | 267 |
| 第六章 結論與建議 .....                     | 285 |
| 6.1 結論 .....                        | 285 |
| 6.2 建議 .....                        | 288 |
| 參考文獻                                |     |
| 附錄一、期中報告審查意見修訂對照表 .....             | 293 |
| 附錄二、期末報告審查意見處理情形表 .....             | 319 |
| 附錄三、歷次活動會議紀錄(工作坊、座談會、專家學者座談會) ..... | 347 |
| 附錄四、簡報 .....                        | 403 |

## 圖目錄

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 圖 1 英國都會區與偏遠地區通用車輛比例 .....         | 9  |
| 圖 2 倫敦全電動通用計程車 .....               | 11 |
| 圖 3 愛爾蘭通用計程車 .....                 | 12 |
| 圖 4 舊金山通用計程車 .....                 | 14 |
| 圖 5 紐約通用計程車 .....                  | 16 |
| 圖 6 香港通用計程車 .....                  | 17 |
| 圖 7 試營運流程圖 .....                   | 30 |
| 圖 8 試乘者招募流程圖 .....                 | 31 |
| 圖 9 試營運計畫工作期程甘特圖 .....             | 32 |
| 圖 10 高雄市政府交通局拜訪會議照片圖 .....         | 36 |
| 圖 11 高雄試營運活動-分類統計圖 .....           | 37 |
| 圖 12 高雄試營運活動-身障等級比例圖 .....         | 38 |
| 圖 13 高雄試營運活動-輪椅使用比例圖 .....         | 38 |
| 圖 14 高雄試營運活動-多久前預約復康巴士比例圖 .....    | 39 |
| 圖 15 高雄試營運活動-復康巴士預約難度統計圖 .....     | 39 |
| 圖 16 高雄試營運活動-通用計程車使用次數比例圖 .....    | 40 |
| 圖 17 高雄試營運活動-通用計程車預約難度統計圖 .....    | 40 |
| 圖 18 高雄試營運活動-接受共乘意願比例圖 .....       | 41 |
| 圖 19 高雄試營運活動-業者說明會照片圖 .....        | 42 |
| 圖 20 好客來車隊特約業者教育訓練照片圖 .....        | 42 |
| 圖 21 中華衛星大車隊特約業者教育訓練照片圖 .....      | 43 |
| 圖 22 說明會簡報圖 .....                  | 44 |
| 圖 23 註冊說明事項圖 .....                 | 45 |
| 圖 24 高雄試乘者說明會照片圖(一) .....          | 45 |
| 圖 25 高雄試乘者說明會照片圖(二) .....          | 46 |
| 圖 26 高雄試營運活動-整體表現滿意度圖 .....        | 47 |
| 圖 27 高雄試營運活動-使用感受滿意度圖 .....        | 48 |
| 圖 28 高雄試營運活動-測試經驗滿意度圖 .....        | 49 |
| 圖 29 高雄試營運活動-司機準時接送狀況分析圖 .....     | 49 |
| 圖 30 高雄試營運活動-司機準確抵達上車地點狀況分析圖 ..... | 50 |
| 圖 31 高雄試營運活動-司機準確抵達下車地點狀況分析圖 ..... | 50 |
| 圖 32 高雄試營運活動-APP 繼續使用之調查結果圖 .....  | 51 |
| 圖 33 高雄試營運活動-APP 推薦使用之調查結果圖 .....  | 52 |
| 圖 34 第一場分享會大合照圖 .....              | 53 |
| 圖 35 第一場分享會試乘者分享心得圖 .....          | 53 |

|      |                                |     |
|------|--------------------------------|-----|
| 圖 36 | 第二場分享會試乘者分享心得圖.....            | 54  |
| 圖 37 | 臺南市政府交通局拜訪會議照片圖.....           | 55  |
| 圖 38 | 臺南試營運活動-分類統計圖.....             | 57  |
| 圖 39 | 臺南試營運活動-身障等級比例圖.....           | 58  |
| 圖 40 | 臺南試營運活動-輪椅使用比例圖.....           | 58  |
| 圖 41 | 臺南試營運活動-多久前預約復康巴士比例圖 .....     | 59  |
| 圖 42 | 臺南試營運活動-復康巴士預約難度統計圖 .....      | 59  |
| 圖 43 | 臺南試營運活動-通用計程車使用次數比例圖 .....     | 60  |
| 圖 44 | 臺南試營運活動-通用計程車預約難度統計圖 .....     | 61  |
| 圖 45 | 臺南試營運活動-接受共乘意願比例圖.....         | 61  |
| 圖 46 | 臺南市政府交通局及車隊業者溝通會議照片圖.....      | 62  |
| 圖 47 | APP 服務說明示意圖 .....              | 63  |
| 圖 48 | APP 服務說明示意圖(續).....            | 64  |
| 圖 49 | 臺南試乘者說明會照片圖(一).....            | 65  |
| 圖 50 | 臺南試乘者說明會照片圖(二).....            | 65  |
| 圖 51 | 臺南試營運活動-整體表現滿意度圖.....          | 66  |
| 圖 52 | 臺南試營運活動-使用感受滿意度圖.....          | 67  |
| 圖 53 | 臺南試營運活動-測試經驗滿意度圖.....          | 68  |
| 圖 54 | 臺南試營運活動-司機準時接送狀況分析圖 .....      | 68  |
| 圖 55 | 臺南試營運活動-司機準確抵達上車地點狀況分析圖 .....  | 69  |
| 圖 56 | 臺南試營運活動-司機準確抵達下車地點狀況分析圖 .....  | 69  |
| 圖 57 | 臺南試營運活動-APP 繼續使用之調查結果圖 .....   | 71  |
| 圖 58 | 臺南試營運活動-APP 推薦使用之調查結果圖 .....   | 71  |
| 圖 59 | 臺南分享會活動照片 .....                | 72  |
| 圖 60 | 臺南分享會大合照.....                  | 73  |
| 圖 61 | 不同地區服務時間分布比較.....              | 100 |
| 圖 62 | 業者座談會現場照片 .....                | 113 |
| 圖 63 | 業者座談會視訊會議螢幕擷取照片 .....          | 113 |
| 圖 64 | 使用者座談會－北部場視訊會議螢幕擷取照片 .....     | 116 |
| 圖 65 | 使用者座談會－中南部場視訊會議螢幕擷取照片 .....    | 116 |
| 圖 66 | 系統更新改版座談會－北部場視訊會議螢幕擷取照.....    | 119 |
| 圖 67 | 系統更新改版座談會－中南部場視訊會議螢幕擷取照片 ..... | 119 |
| 圖 68 | 跨部會整合規劃及方案研擬座談會視訊會議擷取照片 .....  | 122 |
| 圖 69 | 愛接送擴大服務之聯合啟動活動主視覺圖.....        | 125 |
| 圖 70 | 邀請卡暨識別證正面 .....                | 126 |
| 圖 71 | 邀請卡暨識別證反面 .....                | 127 |
| 圖 72 | 主舞台區規劃示意圖(一) .....             | 129 |
| 圖 73 | 主舞台區規劃示意圖(二) .....             | 129 |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 圖 74 貴賓手持拼圖說明.....                  | 130 |
| 圖 75 啟動儀式示意圖.....                   | 130 |
| 圖 76 啟動儀式鑰匙造型拼圖板細節圖.....            | 131 |
| 圖 77 17 項永續發展目標.....                | 132 |
| 圖 78 臺北國際照顧科技應用展參與活動圖.....          | 133 |
| 圖 79 繪本封面.....                      | 141 |
| 圖 80 90 秒影片截影片段 1.....              | 144 |
| 圖 81 90 秒影片截影片段 2.....              | 145 |
| 圖 82 長照 2.0 服務種類圖.....              | 158 |
| 圖 83 跨部會合作分工架構圖.....                | 204 |
| 圖 84 跨部會合作示範計畫實施時程規劃.....           | 207 |
| 圖 85 專家學者座談會照片圖(一).....             | 213 |
| 圖 86 專家學者座談會照片圖(二).....             | 214 |
| 圖 87 第二場專家學者座談會照片圖.....             | 215 |
| 圖 88 深度訪談照片—皇冠車隊.....               | 220 |
| 圖 89 現行制度與租斷包車制度比較.....             | 222 |
| 圖 90 新舊制度司機每日收入比較.....              | 229 |
| 圖 91 系統功能架構圖.....                   | 244 |
| 圖 92 高齡化對通用計程車之衝擊、影響及關鍵課題關係圖.....   | 248 |
| 圖 93 後疫情時代對通用計程車之衝擊、影響及關鍵課題關係圖..... | 251 |
| 圖 94 通用計程車市場供需變化示意.....             | 257 |
| 圖 95 通用計程車市場回復正軌之願景.....            | 258 |
| 圖 96 愛接送利害關係人示意.....                | 259 |

## 表 目 錄

|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| 表 1 可改裝無障礙車輛之廠牌車型明細.....                | 7   |
| 表 2 可改裝通用計程車之車型明細.....                  | 8   |
| 表 3 倫敦無障礙車輛之種類及車型明細.....                | 11  |
| 表 4 地方公共團體之補助制度.....                    | 18  |
| 表 5 各項服務里程補貼費用說明(以新竹縣 110 年 3 月為例)..... | 21  |
| 表 6 各國推動無障礙計程車特色比較.....                 | 26  |
| 表 7 各國無障礙計程車功能對照表.....                  | 27  |
| 表 8 旅次里程分佈情形.....                       | 80  |
| 表 9 旅次時程分佈情形.....                       | 83  |
| 表 10 旅次服務時間分佈情形.....                    | 86  |
| 表 11 旅次車資分佈情形.....                      | 89  |
| 表 12 每日載客旅次數分佈情形.....                   | 92  |
| 表 13 每日載客里程分佈情形.....                    | 95  |
| 表 14 每日總等候時程分佈情形.....                   | 97  |
| 表 15 不同地區旅次里程比較.....                    | 98  |
| 表 16 不同地區旅次時程比較.....                    | 99  |
| 表 17 不同地區旅次車資比較.....                    | 99  |
| 表 18 不同地區每日載客次數比較.....                  | 101 |
| 表 19 不同地區每日載客里程比較.....                  | 101 |
| 表 20 通用計程車燃油成本與二氧化碳排放比較.....            | 108 |
| 表 21 通用計程車節能減碳情境比較.....                 | 108 |
| 表 22 本計畫規劃之 6 場工作坊/座談會統整表.....          | 110 |
| 表 23 出席單位及出席方式.....                     | 111 |
| 表 24 業者座談會議程表.....                      | 112 |
| 表 25 使用者座談會(北部場)議程表.....                | 114 |
| 表 26 使用者座談會(中南部場)議程表.....               | 115 |
| 表 27 系統更新改版說明會(北部場)議程表.....             | 118 |
| 表 28 系統更新改版說明會(中南部場)議程表.....            | 118 |
| 表 29 跨部會整合規劃及方案研擬座談會議程表.....            | 121 |
| 表 30 活動流程表.....                         | 127 |
| 表 31 分工流程表.....                         | 134 |
| 表 32 故事分場大綱表.....                       | 135 |
| 表 33 故事分鏡表.....                         | 137 |
| 表 34 實際成果圖檔表.....                       | 141 |
| 表 35 本計畫規劃之宣傳影片腳本.....                  | 146 |
| 表 36 我國通用小客車運輸服務補助與收費現況比較.....          | 149 |



|                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| 表 37 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及復康巴士車輛數.....       | 155 |
| 表 38 各縣市長照交通接送服務單位數及車輛數統計表.....         | 158 |
| 表 39 新北市長照交通接送服務給付表.....                | 161 |
| 表 40 臺南市長照交通接送服務給付表.....                | 164 |
| 表 41 中保接送計費方式.....                      | 167 |
| 表 42 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及通用計程車車輛數.....      | 170 |
| 表 43 6 都及新竹市通用(無障礙)運輸之使用者補助整理表 .....    | 175 |
| 表 44 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及復康巴士+通用計程車輛數...    | 193 |
| 表 45 無障礙運輸服務績效指標建議表.....                | 201 |
| 表 46 訪談彙整表.....                         | 218 |
| 表 47 包車旅遊計費參考標準.....                    | 222 |
| 表 48 情境一分析(通用 6 趟).....                 | 224 |
| 表 49 情境二分析(通用 7 趟).....                 | 225 |
| 表 50 情境三分析(通用 8 趟).....                 | 226 |
| 表 51 情境四分析(通用 9 趟).....                 | 227 |
| 表 52 情境五分析(通用 10 趟).....                | 228 |
| 表 53 旅次里程分佈情形.....                      | 231 |
| 表 54 旅次時程分佈情形.....                      | 232 |
| 表 55 旅次車資分佈情形.....                      | 233 |
| 表 56 每日載客旅次數分佈情形.....                   | 234 |
| 表 57 每日營業里程分佈情形.....                    | 234 |
| 表 58 每日營業時程分佈情形.....                    | 235 |
| 表 59 每日載客里程分佈情形.....                    | 236 |
| 表 60 每日載客時程分佈情形.....                    | 236 |
| 表 61 每日營業收入分佈情形.....                    | 237 |
| 表 62 時間空車率分佈情形.....                     | 238 |
| 表 63 距離空車率分佈情形.....                     | 239 |
| 表 64 租斷試辦與雙北地區整體營運情形比較.....             | 240 |
| 表 65 面對高齡化與疫情衝擊之 SWOT 分析.....           | 252 |
| 表 66 立即可行建議.....                        | 263 |
| 表 67 中長期建議.....                         | 266 |
| 表 68 交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點修正規定(草案) ..... | 270 |
| 表 69 交通部鼓勵購置通用計程車補助要點(草案).....          | 272 |
| 表 70 ○○市/縣通用計程車特約業者管理要點(草案).....        | 275 |
| 表 71 ○○市/縣通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業要點(草案)..... | 278 |
| 表 72 汽車運輸業管理規則部分條文修正草案條文對照表.....        | 283 |



# 第一章 計畫說明

## 1.1 計畫背景與目的

依國家發展委員會估計，我國正逐步從「高齡化社會」進入「超高齡社會」，人口老化將使長期照顧、就醫、復健等需求增加，間接造成交通需求亦將增加。本所於 109 年透過規劃無障礙小客車運輸服務發展環境與推動策略，以因應未來社會需求外，並整合資通訊技術以建構無障礙友善環境，來滿足行動不便者日常交通需求，並以「愛接送」為服務品牌，推動預約式通用計程車服務。該服務初期係以中央跨部會（交通部、教育部、衛福部）與地方跨縣市（臺北市、新北市、桃園市、臺中市）攜手合作方式，由本所設計通用計程車特約制度與研發預約整合系統，交由 4 都地方政府設置單一預約入口網，並與合作業者簽訂行政契約，將各業者 14 日內每小時可服務之車趟數公開予民眾預約，有需要的民眾只要在乘車前一日下午 2 時前完成預約，車隊必須派車且一律按計費表收費，提供行動不便者公平、貼心又方便的運輸服務。透過整合後的供需資訊，提升通用計程車載客率增加司機收入、減少空駛里程以提升載送行動不便者意願；另一方面對政府而言，亦可減少行政稽核成本並落實營運補助成效。

本計畫期程 2 年，針對全國各縣市通用計程車服務推廣現況進行觀測，並配合「MOTC-IOT-108-MEB004 預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」開發之系統，辦理相關後續推廣服務，透過推廣服務過程瞭解通用計程車營運服務之缺失與建議事項，據以回饋修正系統，持續將營運服務經驗分享並推廣擴大至臺南市及高雄市應用，使 6 都皆有愛接送服務。

## 1.2 計畫內容與工作項目

本計畫期程為 2 年期，針對全國各縣市通用計程車服務推廣現況進行觀測，並配合本所「MOTC IOT 108 MEB004 預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」開發之系統，辦理相關後續推廣服務，透過推廣服務過程瞭解通用計程車營運服務之缺失與建議事項，據以回饋修正系統，持續將營運服務經驗分享並推廣擴使 6 都皆有愛接送服務。

第 1 年期執行項目為「推動通用計程車特約制度(1/2)-系統功能擴充及跨部會合作規劃與執行」，主要執行細節項目包括：

一、「愛接送-預約式通用計程車」系統功能擴充，其功能開發如下：

### (一) 特約業者端：

1. 以不同演算法開發兩款自動排程模組，並組裝成可操作之系統，可微調排程結果並指派車輛後，將排程結果透過 API 回傳至系統。
2. 開發電腦端與本系統介接之 API，包含可預約趟次上傳與下載、派車結果回傳、趟次執行數據等，並開發公版應用程式、驗證平臺，以利特約業者使用自有電腦系統介接。
3. 開發司機端行動 APP 與本系統介接之 API，包含愛接送司機端 APP 所有功能，並開發公版應用程式、驗證平臺，以利特約業者使用自有 APP 介接。
4. 開發業者端行動應用程式，包含查詢違規與申訴紀錄、放趟、候補趟次查詢及接单、未派車趟次提醒、臨時調度及確認司機已收到隔日任務等功能。

### (二) 系統端：

1. 開發上架優惠券之功能，主管機關及特約業者可自行設定優惠金額、數量、使用資格與實施期間，並查詢優惠券使用狀況。
2. 開發機構/單位代替使用者預約訂車，以及查詢預約結果功能。

3. 開發已完成服務趟次資料不可被竄改之功能，並方便主管機關及投入資源協助推動愛接送之廠商，可方便調閱服務趟次之詳細資料以利稽核。
4. 開發提醒主管機關所轄之特約業者違反合約記點之功能。
5. 開發特約業者確認駕駛已收到隔日任務之功能。
6. 開發以電子郵件通知預約訂車結果之功能。
7. 開發即時確認使用者是否具身心障礙證明之功能。
8. 開發提供主管機關自動/人工稽核補助款使用情形之功能。
9. 開發特約業者放趟之生效時間，可由主管機關參數設定之功能。

(三) 司機 APP 端：

1. 開發查詢受特約業者指派並已完成服務之趟次數、營收、營運里程數顯示功能。
2. 開發可照相、壓縮併同照相時間上傳系統之功能。
3. 開發執行乘客包車、臨時用車之功能。
4. 開發可回傳每日空閒時段，以供特約業者放趟、排程參考使用之功能。
5. 開發可透過文字訊息跟乘客 APP 連絡之功能。
6. 開發 iOS 版本於簽約後 210 日內完成測試與上架。

(四) 乘客 APP 端：

1. 開發查詢違規記點數、停權到期日等資訊之功能。
2. 開發查詢身分別、本月剩餘補助趟次數金額等資訊之功能。
3. 開發執行包車、臨時用車之功能。
4. 開發連續預約固定時段之功能。
5. 開發透過文字訊息跟司機 APP 連絡之功能。

6. 開發具乘客推薦、領取及使用優惠券、優惠券使用紀錄之功能。

(五) 配合乘客端 APP 功能增修，開發網站預約功能。

(六) 利用歷史營運資料分析技術，開發可優化或精進推動「愛接送 預約式通用計程車」之功能。

## 二、通用計程車特約制度推廣應用

(一) 延續本所 109 年推動通用計程車特約制度經驗，擴大推廣至臺南市及高雄市，辦理特約業者甄選。

(二) 規劃辦理試營運計畫。

(三) 規劃辦理 6 場次服務品質提升活動。

(四) 製作與本案相關影片及影片介紹文案。

(五) 規劃辦理愛接送特約業者招募及宣導活動、辦理運用社會企業資源推動愛接送-預約式通用計程車相關需求訪談及徵求合作意願。

## 三、跨部會合作規劃與執行

(一) 盤點相關部會辦理通用小客車運輸服務或提供民眾使用補助之現況。

(二) 探討跨部會合作議題，並訂定跨部會合作策略與願景。

(三) 定義績效指標，並規劃設計與執行跨部會合作方案。

(四) 研擬跨部會合作示範計畫細節，並配合計畫需求完成系統功能增修。

## 四、通用計程車發展策略分析及研擬

(一) 檢討「愛接送-預約式通用計程車」營運獎勵金補助機制。

(二) 評估營運成效。

(三) 辦理 2 場次專家學者座談會。

(四) 深度訪談已加入愛接送服務之通用計程車特約業者。

- (五) 分析市場環境與結構改變對通用計程車服務帶來之影響。
- (六) 檢討分析發展通用計程車相關中央與地方法規，並提出具體建議修正條文草案。
- (七) 研提政策說明相關論述。

#### 五、小客車租賃業導入特約制度之議題探討

- (一) 通用型租賃小客車(福祉車)市場規模與營運服務現況分析。
- (二) 蒐集不同利益關係人相關意見、課題分析與發展方向探討。
- (三) 研議制度與法規面遭遇問題及解決方案設計與評估。
- (四) 資訊系統面遭遇問題及解決方案設計與評估。

#### 六、設計推廣人本交通精神之繪本。





## 第二章 國內外無障礙計程車運輸服務概況

### 2.1 國外無障礙計程車運輸服務

歐美及亞洲地區均有無障礙運輸服務成功案例，本計畫整理國外推動無障礙運輸服務現況，本所於 108 年辦理「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」已針對部分國外通用計程車進行文獻回顧，本計畫進一步深入蒐集及更新相關資料。

#### 2.1.1 澳洲

澳洲新南威爾斯省民眾採購可搭乘輪椅的車輛，多數採用購買各廠牌車型後進行改裝，以當地最大的無障礙車輛改裝公司 Freedom Motors Australia，官網推薦 10 個廠牌共 18 種車款，如表 1。

表 1 可改裝無障礙車輛之廠牌車型明細

單位：cm

| 車型                          | 入口高 | 車內高 | 車內寬  | 車內長 |
|-----------------------------|-----|-----|------|-----|
| MERCEDES BENZ Vito          | N/A | N/A | N/A  | N/A |
| TOYOTA Tarago               | 141 | 148 | 82.5 | 140 |
| TOYOTA Rukus                | 130 | 135 | 82.5 | 155 |
| VOLKSWAGEN T6 Caravelle     | 150 | 150 | 82.5 | 150 |
| VOLKSWAGEN T6 Multivan      | 150 | 150 | 82.5 | 150 |
| VOLKSWAGEN T6 Transporter   | 150 | 150 | 82.5 | 150 |
| VOLKSWAGEN T6 Fiorella Lift | 125 | 130 | 71.4 | 103 |
| VOLKSWAGEN Caddy Range      | 140 | 145 | 82.5 | 155 |
| HONDA Odyssey               | 140 | 150 | 82.5 | 130 |
| CHRYSLER Grand Voyager      | 135 | 142 | 82.5 | 140 |
| RENAULT Kangoo              | 140 | 145 | 82.5 | 155 |
| RENAULT Trafic              | N/A | N/A | N/A  | N/A |
| KIA Carnival YP             | 140 | 150 | 82.5 | 150 |
| KIA Soul                    | 130 | 135 | 82.5 | 160 |
| HYUNDAI Iload               | 150 | 132 | 82.5 | 230 |
| HYUNDAI Imax                | 150 | 132 | 82.5 | 230 |
| FIAT Scudo                  | N/A | N/A | N/A  | N/A |
| PROTON Exora                | N/A | N/A | N/A  | N/A |

而通用計程車因輪椅上下車門、車內輪椅空間之規格，在法規上有所規範，所以 Freedom Motors Australia 公司推薦 4 個廠牌共 4 種車型進行改裝，如表 2。另外，該公司亦提供無障礙車輛之租賃及二手車買賣服務；租賃費用每天約 131~152 美金，如為長期則可議價，而二手車買賣的車輛均刊登在官網。

表 2 可改裝通用計程車之車型明細

單位：cm

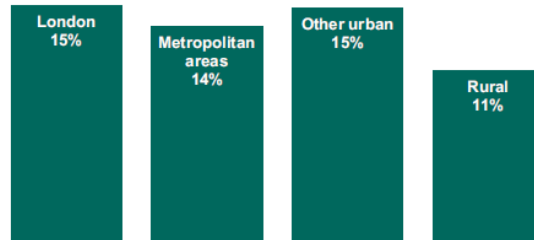
| 車型                         | 入口高 | 車內高 | 車內寬 | 車內長 |
|----------------------------|-----|-----|-----|-----|
| MERCEDES BENZ MWB Sprinter | 150 | 156 | 82  | 130 |
| TOYOTA Hiace Commuter      | 150 | 156 | 82  | 130 |
| VOLKSWAGEN Caddy Maxi      | 150 | 156 | 82  | 145 |
| KIA Grand Carnival         | 150 | 156 | 82  | 145 |

## 2.1.2 英國

在通用計程車營運現況部分，根據英國交通部的統計報告<sup>1</sup>，西元 2021 年全英國有 251,000 部營業小客車，較西元 2020 年下降 15.9%。其中約有 58,300 輛計程車(Taxi)與 192,700 輛私人出租車(PHVs)，其中 36%集中在首都倫敦。而在駕駛人部分，則有 343,800 人持有合格駕駛執照，西元 2021 年，全英國有 54%計程車為無障礙車輛(Wheelchair accessible taxi, WAT)，一般私人出租車中，亦有 2%具通用設備。根據“Conditions for Fitness”計程車許可政策，首都倫敦的 13,400 輛計程車全為無障礙車輛。值得一提的是，除了少數地區缺乏服務，全英國通用車輛普及率均較高，即便在倫敦以外的都會區甚至鄉村地區的服務普及率也約有 11%。

<sup>1</sup> Taxi and Private Hire Vehicle Statistics, England: 2021

**Chart 5: Proportion of licensed vehicles that were wheelchair accessible in 2021 by urban/rural classification, England ([TAXI0105](#))**



資料來源：英國交通部報告：Taxi and Private Hire Vehicle Statistics (西元 2021)

圖 1 英國都會區與偏遠地區通用車輛比例

## 一、倫敦

為迎接 2012 年倫敦奧運，自 2000 年起，英國政府要求倫敦計程車業者進行第一階段改裝計畫，至 2012 年止已全面改裝成無障礙車輛，改裝費用並非由英國政府編列預算支應，而是由業者自行負擔 (Tuttle & Eaton, 2012)。另因應淨零排放等相關政策，目前倫敦市已有部分業者採用全電動通用計程車。

倫敦市政府對於計程車訂有一系列之車輛要求與規範，包含針對身心障礙者使用之規定，故該計程車係身心障礙者與一般乘客均可使用。依據倫敦市 2007 年修訂之通用計程車無障礙設施規範(Construction and Licensing of Motor Taxis for Use in London Conditions of Fitness)，所規範之範圍包括車輛之出入口設施(包含輪椅進出車輛之斜坡板與扶手規格)、車廂內部空間尺寸規範以及輪椅與乘客固定裝置、輪椅收納等設備，相關規範細項條列如下：

- (一) 經政府核准的輪椅固定裝置和輪椅乘客約束裝置，且兩者須相互獨立，固定裝置是底盤與地板連接，整體設計須確保不會對乘客造成任何危險；另外，如果身障者攜帶不使用的輪椅，須提供固定裝置以安全存放。
- (二) 上下車門淨高不得低於 120cm；打開時的第一段設計須不受限制地有至少 75cm，而完全打開最小角度為 90 度。

- (三) 門的入口處放置把手且須採用對比色設計。
- (四) 須提供上下車坡道，坡道有安全閘、防滑表面、寬度至少 70 cm，使用時有鎖定裝置，確保不會滑動或傾斜，不使用時亦能安全收好。
- (五) 車內地板最高部分與車頂的垂直距離不得小於 130cm。
- (六) 車門入口踏板頂部與車內地板須水平，並符合以下要求：
1. 表面應覆蓋防滑材料，邊緣有明顯對比色帶、距離地面不超過 38 cm(以胎面寬度的中心測量);如果入口距離地面超過 38cm，須提供臨時台階，台階距離地面高度不超過 38 cm、深度不小於 25 cm、表面覆蓋防滑材料、邊緣有明顯對比色帶、車輛行駛時不得使用。
  2. 如為自動或動力，須有安全裝置，如踏板任何方向受到不超過 150N 的反作用力，且該動作可能對乘客造成傷害時，裝置會停止踏板運動。
  3. 可折疊或縮回，使其不會超出車輛的側面，並且在折疊或縮回狀態，車輛才能行駛。
  4. 輪椅座位相對放置時，座位前保持足夠的腳部空間，至少留出 42.5cm 空間。
  5. 輪椅座位同向放置時，座位前腳部空間至少留出 66cm。

倫敦民眾及通用計程車者採購可搭乘輪椅的車輛，種類大致分 3 類，包括小型 WAV (適合日常使用輪椅出入)、MPV 和中型 WAV (寬敞並提供額外的座位選擇)、大型和小巴 WAV (適合大型團體或需要額外空間)，相關車型明細如表 3。

表 3 倫敦無障礙車輛之種類及車型明細

| 種類          | 車型                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 小型 WAV      | Renault Kangoo 1.6<br>Citroen Berlingo 1.6<br>Fiat Qubo 1.3D<br>Fiat Doblo 1.4<br>Fiat Doblo 1.6<br>Peugeot Partner 1.6<br>VW Caddy 1.6<br>Kia Soul 1.6<br>Ford Tourneo 1.5                            |
| MPV 和中型 WAV | Kia Sedona 2.2<br>Ford Tourneo Grand Connect 1.5<br>Ford Galaxy 1.8<br>Peugeot Expert 2.0<br>VW Caddy 1.6                                                                                              |
| 大型和小巴 WAV   | Volkswagen Caravelle 2.5<br>VW Transporter 2.0<br>VW Shuttle 2.0<br>VW Caravelle 2.0<br>Renault Trafic 1.6<br>Renault Trafic 2.0<br>Renault Master 2.3<br>Peugeot Boxer 2.0<br>Ford Tourneo Custom 2.0 |



圖 2 倫敦全電動通用計程車

## 二、愛爾蘭

愛爾蘭長期投入無障礙運輸服務，中央運輸部門將愛爾蘭境內 Bealach 城市劃分為 34 個受補貼的偏遠地區，透過公共運輸計畫之補貼，於區域內實行 DRT 服務，並藉由派遣中心整合協調民眾的旅運需求，提供彈性、預約派遣服務。並於 2003 年 2 月開始推動需求反應式

運輸服務示範計畫，提供約 1,042 輛營業用車輛，其中包含計程車、私人巴士聯營。愛爾蘭除了在 Bealach 城市實行示範計畫外，其運輸部門制定一套簡單且彈性的費率，並秉持照顧弱勢之精神，針對 65 歲以上的老年人與殘障人士發給免費通行證，且允許陪同搭乘之乘客，亦享有免費搭乘優惠措施。16 歲以下之青少年則享有票價半票之優惠。(交通部運輸研究所，2015)<sup>2</sup>。

在無障礙計程車部分，愛爾蘭是歐盟國家當中，少數已經訂定輪椅無障礙計程車規範的國家之一，該規範在 1993 年訂立施行，1997 年修正。該規範針對新車及改裝車輛所規定的主要範圍包括：車輛出入口(可供輪椅使用者進出的斜坡板或其他機制)、車內輪椅使用者空間與座位數、車內輪椅安放空間及固定設施等。根據歐洲交通部長會議(European Conference of Ministers of Transport)與國際道路運輸聯盟(International Road Transport Union)於 2007 年所作的聯合調查報告(ECMT & IRU, 2007)<sup>3</sup>中指出，愛爾蘭有 8% 的計程車是輪椅可及式的車輛。另愛爾蘭於 2014 年針對無障礙車輛訂定相關規定，要求車輛在載運身障人士時，至少需可容納 1 位成人加上 1 位身障者，而在一般載客時則至少需容納三位成人乘客。且該車輛最多可允許營運 15 年(2014 年 1 月 1 日前已提供無障礙服務之車輛則不受此限)。若該車輛為無障礙計程車，其車齡須在 6 年內。且其計程車法規也在 2006 年重新修訂，強化對於無障礙計程車叫車流程、司機訓練、提供資訊、車輛設計及無障礙標準的規範。



圖 3 愛爾蘭通用計程車

<sup>2</sup> 交通部運輸研究所(2015)，無障礙計程車運輸服務推動策略

<sup>3</sup> European Conference of Ministers of Transport (OECD) and International Road Transport Union (IRU) (2007), Improving Access to Taxis.

愛爾蘭國土交通部(National Transport Authority, NTA)於 2018 年 2 月出版的報告中提及，無障礙車輛從 2008 年超過 1600 輛，至 2017 年底已減少至 1555 輛，因此於 2018 年 2 月開放受理無障礙車輛補助，依其車齡(6 年內新車)給予 2500~7500 英鎊不等之補助 (NTA, 2018)<sup>4</sup>。

### 2.1.3 其他國家

#### 一、美國舊金山

美國加州舊金山市的公共運輸主管機關為交通局(San Francisco Municipal Transportation Agency, SFMTA)，其針對斜坡計程車(Ramp Taxi)定義：係指具備特殊設備有利於輪椅乘客搭乘之計程車。另主管機關規範斜坡計程車每月最低輪椅乘客載客要求，假設計程車牌照持有人半年內三次未滿足輪椅乘客乘載要求，或者是未符合使用人協議中的任何條款，SFMTA 可以中止使用協議並且撤銷其計程車牌照。斜坡計程車至少應滿足 95%的叫車中可於 30 分鐘內到達乘客指定地點，且斜坡計程車每年應達到一定的殘障人士載客量，在 2018 年提及如果斜坡計程車每年可達到 240 人次的輪椅乘客載客量，將可於次年獲得每一輪椅乘客載客 10 美金的補貼，總額最高可達 12500 美金，該計畫每年的補貼金額約在 75 萬~136 萬美金左右<sup>5</sup>。(City of San Francisco San Francisco Municipal Transportation Agency, 2018)。

---

<sup>4</sup> National Transport Authority, Ireland (2018), Wheelchair accessible vehicle grant scheme 2018 (WAV18)

<sup>5</sup> City of San Francisco San Francisco Municipal Transportation Agency (2018), Evaluation and Recommendations to Improve the Health of the Taxi Industry in San Francisco.





圖 4 舊金山通用計程車

此補貼政策自 1994 年實施至今，目前約有 40 部左右車輛，2017 年共提供 9173 旅次的行動不便者服務，目前舊金山政府亦規劃新的補貼政策，未來設定每月 300 美金上限的補貼，除要求需購置或轉換為無障礙車輛外，每月須完成 20 趟次以上輪椅乘客服務、每月至少需登入 SFMTA 提供的手機 APP 至少 80 小時(目前僅有 Flywheel)、有良好執業紀錄<sup>6</sup>。

另外，司機因病無法執業，可取得 90 天的延長時程，但是三年內不得超過 270 天，以達到斜坡計程車應有的輪椅乘客載客量。在相對優厚的補助條件下，亦有較嚴格的營運限制。在舊金山市，所有計程車駕駛都被要求每年至少營運 156 天，每天至少營業 4 小時，且所有計程車必須加入派遣系統，以確保城市內計程車提供足夠的服務量。在此情況下，該市訂定無障礙計程車每月最低服務輪椅乘客數量也較易實施。

然而，因應 COVID-19 疫情影響，相關的計程車需求大減，舊金山市政府自西元 2020 年 10 月 1 日提出暫時性的通用計程車激勵方案<sup>7</sup>。內容包括既有的補助內容，另也額外要求滿足每月完成 30 趟次輪椅載客服務，其中至少 10 趟須服務偏遠地區或者在非平時服務時間。在此計畫中也對短程旅次取得補助有所限制(每個月的短程上限為 15 趟次)。

<sup>6</sup> [Update on SF Paratransit](#), San Francisco County Transportation Agency, 2018/5/22

<sup>7</sup> <https://www.sfmta.com/notices/updated-standards-ramp-taxi-access-san-francisco-international-airport-starting-october-1>



相關激勵方案如下：

- 載運輪椅乘客轉乘大眾運輸，司機每趟次可獲得 10 美元補助。
- 載運輪椅乘客轉乘大眾運輸，司機每趟次可獲得 10 美元補助。
- 在上午六點前或下午六點後載運輪椅乘客，司機每趟次可獲得 15 美元補助。
- 載運乘車起點位於偏遠地區的輪椅乘客，司機每趟次可獲得 15 美元補助。

## 二、美國紐約

美國紐約之通用計程車發展源自 2007 年，紐約市政府決定撤換市內所有老舊之計程車，而在 2011 年中評選出 NV200 獲勝並擔任紐約市的下一代計程車。時任紐約市長彭博宣佈自 2013 年開始，以五年的時間逐步撤換市內 13,000 輛計程車。

紐約政府雖未提供身心障礙者或司機財務上的補貼，不過紐約計程車及出租車委員會(the NYC Taxi and Limousine Commission, TLC) 委託 Metro Taxi 公司成立無障礙派遣中心(Accessible Dispatch)專門接受身心障礙者的預約並派遣無障礙計程車，並委託美國脊椎協會(United Spinal Association)來訓練計程車司機操作無障礙設施及服務身心障礙者時應注意的禮儀(Tuttle & Eaton, 2012)。2015 年共有 47000 旅次使用該服務叫車(TLC, 2016)<sup>8</sup>。

Accessible Dispatch 是紐約市提供通用計程車服務車隊之一，提供全年無休之叫車服務，可利用電話、簡訊、網路等方式預約，且不需提前預約。目前有 2000 輛車，乘客叫車後，派遣中心會指派螢幕上最接近之計程車，司機若按鈕接受後會直接前往載客，若兩分鐘後該司機仍無反應，將自動跳至下一位鄰近司機。派遣到載客地之費用由派遣公司負擔，乘客是由上車後才開始計費且收費標準與其他曼哈頓地區計程車隊收費一致。每趟旅次可搭載一位輪椅使用者與四位乘客。服務範圍為曼哈頓地區鄰近區域。

---

<sup>8</sup> The NYC Taxi and Limousine Commission (2016), TLC factbook.



圖 5 紐約通用計程車

### 三、香港

目前香港共有大約 18,000 輛計程車，平均每日載客量接近 100 萬人次，然其中僅有不到 100 輛無障礙計程車。現行香港兩間無障礙計程車營運業者，均為民間自營，未接受政府補貼。分別是 2011 年成立的「鑽的」及 2015 年成立的「星群的士」。目前全香港鑽的共 4 部，為豐田 Noah 福祉車，最多可容納兩部電動輪椅，設有電動升降板。服務方式採預約制，乘客須提前兩星期預約，此服務優先服務輪椅使用者，收費方式採計程與計時兩種，計程收費單趟 115 元港幣起跳，由乘客向派遣中心敘明起迄位置後，由派遣中心向乘客報價，確認無誤後始完成預定。若採計時制，每小時最少收取\$300 元，且最低租用一小時。若車輛未接受預約時，鑽的與一般計程車無異，可於一般道路載客，以跳表模式收費，普通市民也可乘坐。

另一間業者為星群的士，屬忠誠車行旗下一項業務，其型號為日產 NV200，與目前紐約市使用的計程車種類相同，以傷殘人士、旅客及商務人士為主要對象，首批 20 輛於 2015 年 2 月 10 日投入服務，至 110 年 9 月，共有 82 輛星群多用途計程車。惟因 NV200 車款已停產，剩餘的 82 輛計程車維修越趨頻繁，維修時間亦越來越長，預計兩年後所有車輛均須逐漸退役。星群的士每輛車最多可以接載 4 人，其中包括一個輪椅座位。除了方便輪椅出入，星群的士的車資與普通計程車一樣，但若預約則需要額外支付額外預約費，依日夜間不同時段與車型，加收

50~100 港元。

為擴大提供香港地區身障人士需求，港府曾於西元 2020 年提出《專營的士服務條例草案》，計畫以試驗型式推出 600 輛專營計程車，並規定營運商車隊中可提供輪椅直接上下客之計程車不得少於 50%，唯因立法會會期結束而終止法案委員會工作，並未能回應社會上對多元化服務的需求。

港府通用計程車數量嚴重不足，又因現行收費與一般普通計程車相同，存在無利可圖及車款停產問題，香港無障礙計程車自 2011 年以來逐漸減少，如鑽的由原有 7 輛減少為僅存 4 輛；星群的士亦由 90 餘輛減少至 82 輛，且若未修訂相關車輛標準，恐在 2 年後全數退役，屆時市場上將沒有無障礙計程車可提供服務。



圖 6 香港通用計程車

目前港府立法會交通事務委員會亦曾就放寬小型巴士車身長限制及其他相關技術修訂建議而作出討論，以配合政府推動環保及無障礙交通政策。香港復康會亦提出思考制定全面普及化無障礙計程車與公共小巴的藍圖與策略之相關建議，包括：

- (一) 儘早標準化全港無障礙計程車規格及營運要求（包括營運時必須配備可使用的相關無障礙設備），以利為推動目前市場上約 18,000 輛計程車全面轉為無障礙計程車，制定可量化目標、時間表及計劃方案。
- (二) 以試驗形式推出身障人士使用無障礙計程車津貼，補助他們使用

無障礙計程車而衍生的額外附加費用（不包括正常車資）。

- (三) 制定「無障礙交通服務指引」，在設備及服務等方面制定標準，包括為工作人員提供的訓練內容及次數，以提升安全水平及滿足行動不便乘客的需要。
- (四) 開發電子預約平台，讓行動不便人士能透過單一平台查詢或預約不同類型的無障礙交通服務（如無障礙計程車、低地板小巴、無障礙租賃車等），以提升服務便利性。
- (五) 為有效規劃及提供身障人士的特殊交通服務，應儘快制定有效及可靠的機制蒐集身障人士的交通需求及特殊交通服務使用數據，並對未來交通需求增長推行估算，從而增加相關特殊交通服務。
- (六) 設立香港的無障礙車輛駕駛員培訓資源中心，以配合無障礙交通的發展和不同社會服務機構的駕駛員培訓需求。

#### 四、日本

日本地方公共團體之補助制度如表 4 所示。

表 4 地方公共團體之補助制度

|                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 北海道札幌市（上限 30 萬日圓/輛）     | 富山縣（上限 50 萬日圓/輛）     |
| 北海道旭川市（上限 10 萬日圓）       | 愛知縣名古屋市（上限 50 萬日圓/輛） |
| 東京都（上限 60 萬日圓/輛）        | 靜岡縣（上限 10 萬日圓/輛）     |
| 神奈川縣橫濱市（上限 12 萬日圓/輛）    | 靜岡市（上限 60 萬日圓/輛）     |
| 神奈川縣川崎市（上限 20 萬日圓/輛）    | 掛川市（上限 5 萬日圓/輛）      |
| 埼玉縣埼玉市（上限 37 萬 5 千日圓/輛） | 島根縣隱岐之島町             |
| 千葉縣（上限 60 萬日圓/輛）        | （上限 60 萬日圓/輛）        |
| （未接受中央補助時，上限 70 萬日圓/輛）  |                      |

## 2.2 國內其他行動不便者運輸服務

### 一、嘖嘖共乘服務現況

嘖嘖共乘平台係由交通部科技顧問室補助建置之創新服務平台，具備資訊查詢、共乘預約整合、媒合派遣與 Line Bot 預約...等功能，惟其合作駕駛多為兼職性質，目前共享服務設計需於前一天預約，且需 2 小時媒合時間，因山區訊號不佳，技術尚無法克服不能獲取車輛即時資料之問題。此類偏鄉運輸服務有其特殊性，仍需克服兩大問題，包括駕駛來源及財務永續問題。該平台從科技服務層面切入，已可滿足偏鄉民眾對乘車資訊、系統媒合的基本需求。新竹縣刻正辦理相關試辦計畫，期能將相關成果散發揮至花東地區以外的偏鄉區域。

該服務時間主要為週一至週五(除遇天候因素需停止上班日除外)全天，但亦可視部落活動需求或駕駛意願彈性加開平日晚間及周六、日班次。該平台目前已可穩定提供花蓮、臺東及新竹等偏鄉地區之弱勢用路人，110 年 1 月~12 月間累計已提供弱勢用路人安全服務 72,987 人次，包含提供新竹縣尖石鄉後山地區累積服務人次已達 11,909 人次；花東地區累積服務人次已達 61,078 人次。

而在補助營運經費部分，該系統目前已可整合交通部、原民會及教育部等不同補助資源。服務初期未收費，後續收費參酌花東地區市區公車規定分為全票與半票計費，全票為 8 公里 25 元，超過 8 公里後每公里 3.1 元，並引進區塊鏈技術做為佐證，並由系統輸出每月乘車費用向學校、社會處、交通處進行搭乘費用請領。依各偏鄉地區服務人口與現有的在地資源，嘖嘖共乘每年在每鄉鎮運作期間的經費約介於 180~200 萬元。

由於偏鄉地區之運輸資源更為稀缺，該案進一步以在地培力方式，透過在地需求訪談、蹲點調查等方式，從中逐步掌握自地方(部落)各類資源分布及地方生態網絡。持續輔導共乘參與司機考取職業駕駛執照，促進居民參與文健站活動及解決居民交通問題。

以下摘錄新竹縣推動經驗歸納如下：

(一) 法源端：《汽車運輸業管理規則》109 年 11 月 27 日已頒布增訂第 44-2、44-3、44-4 條，確立執行方式及在地營運單位之設立條件。

1. 然在地營運單位仍需申請市區汽車客運業資格，也因此要求提供服務的合作司機需具備職業大客車駕照，然回歸此類偏鄉服務，相關要求影響合作駕駛招募成效。
2. 該案執行期間，存在 2 位幼兒園中班學生就學乘車需求，該案配合家長需求，要求學童需與兄姊共同乘車，惟未能確保幼童乘車安全條件下，為求符合法規，最終僅能全面暫停幼童乘車。
3. 徒善不足以為政，徒法不能以自行。很多時候光講規矩也是不夠，必須懂得靈活變通。回歸該案執行目的，即是為了體現偏鄉極限村落行的正義，實際執行過程發現前述有關駕駛資格與幼童乘車問題，須運用試辦經驗思考使用者實際需求，反饋至相關法規修正或鬆綁，以利真正提供滿足民眾需求的服務。

(二) 駕駛端：該案合作司機共 7 位，使用車輛為司機既有之自用車及教會福音車，均經監理所檢驗性能良好。該案補貼模式包括司機工時補貼(給予司機本人)與服務里程補貼(給予車輛持有單位)兩部分。

1. 服務工時補貼為勞動部公告最低基本工資之 1.15 倍，以每 10 分鐘為單位計薪，未滿 10 分鐘以 10 分鐘計，現況每十分鐘工時薪資為 30.7 元。停等時間仍計薪，以新台幣 200 元為上限。
2. 考量該案偏鄉司機招募困難，故優於花東地區多元共享服務補貼基準(花東補貼基準為 7 元/公里，該案已提高至 11 元/公里)。
3. 該案將自司機家出發至 A 點及自 B 點返回司機家之空駛範圍列入補貼認列範圍，單趟服務時數上限為 2 小時，其路線途中接送乘客每位加計 2 分鐘(花東案為 3 分鐘)。

(三) 服務里程補貼包括油資、保養與維修及保險與津貼三部分。

1. 油資：以山區行駛條件，每公升約可行駛 6.7 公里，依目前中油公佈之 95 無鉛汽油油價浮動調整，110 年 3 月補貼費用約為 4.2 元/公里。

2. 保養與維修：補貼輪胎更新及定期保養費用，由於山區輪胎損耗較大，每 5000 公里需更新一次，每組(4 個)補貼費用為 11,000 元，每公里補助保養與維修費用約為 3.8 元。
3. 保險與津貼：司機加入本服務應投保第三方責任險、乘客體傷險與司機體傷險，且山區服務較易受到路況影響，導致車輛損耗，因此每公里額外提供 3 元津貼費用。

表 5 各項服務里程補貼費用說明(以新竹縣 110 年 3 月為例)

| 項目     | 補助標準         | 平均每公里補助金額(元) | 備註                         |
|--------|--------------|--------------|----------------------------|
| 服務工時補貼 | 30.7 元/10 分鐘 | 11 元/公里      | 最低基本工資之 1.15 倍，以每 10 分鐘為單位 |
| 油資     | 28 元/公升      | 4.2 元        | 山區行駛條件，每公升約可行駛 6.7 公里      |
| 輪胎更換   | 11000 元/組    | 3.8 元        | 每 5000 公里更換                |
| 定期維保   | 8000 元/次     |              | 每 5000 公里定期保養              |
| 保險與津貼  | 3 元/公里       | 3 元          | 山區服務津貼                     |

## 二、幸福巴士服務現況

幸福巴士目前以各鄉鎮市公所為主體，由各公所了解偏鄉需求後，提出營運路線及營運模式，採固定班次及預約班次方式服務偏鄉民眾，車輛採用 21 人座中巴、9 人座小巴等公務車，由公所聘請專任司機提供服務，另有部分鄉鎮則與計程車業者合作，採用小黃公車的方式提供服務。所有服務車輛均須安裝車機，乘客採上下車刷卡方式記錄實際搭車情況。有開設預約班次之鄉鎮則請民眾於搭車前 1-2 天致電至公所預約，若搭車人數滿兩人且公所車輛閒置即會提供服務。目前幸福巴士皆須依規定裝設車機收費，收費標準各鄉鎮各自訂定，全票票價 10~40 元不等，並依身分別不同收取半票票價亦或免收費。補助方式主要分為兩大類，即申請購車補助與自備車輛經營等兩類，說明如下：

- (一) 申請購車補助者：可同時申請「基礎營運費用」補助，補助項目包括駕駛人員薪資、油料支出及車輛保養費用。並須依人事規定聘用駕駛人員，並依勞基法規定辦理相關投保作業。補助金額以該縣(市)市區客運審議通過每車公里成本(如無市區客運車公里成本則



比照公路客運)\*百分之六十五\*班次\*營運里程(含彈性行駛路線，但不得超過核定路線里程百分之十)，扣除營運收入為上限。

(二) 自備車輛經營(未申請購車補助)者：申請「營運缺口」補助，補助金額以該縣(市)市區客運審議通過每車公里成本(如無市區客運車公里成本則比照公路客運)\*班次\*營運里程(含彈性行駛路線，但不得超過核定路線里程百分之十)，扣除營運收入為上限。若以小客車營運者，如無審議之每車公里成本，則參考當地或鄰近縣市之計程車車公里成本計算。目前花東地區幸福巴士每車公里成本如下：小巴 29 元整、中巴 40.252 元、高雄市公車式小黃與臺南市小黃公車均為 28 元整。

### 三、復康巴士服務現況

截至 110 年 3 月底，依衛生福利部統計，我國領有身心障礙證明(手冊)者約有 120 萬名身心障礙者，而全國各縣市共約有 2,200 輛復康巴士，故平均每輛復康巴士可服務人數約為 540 人左右，呈現供不應求之狀況，且各縣市間亦有明顯差異，如南投縣、苗栗縣、雲林縣、嘉義縣等，復康巴士數量更顯不足。探究原因為客群較多(不限障別)導致現有數量無法滿足需求，雖然限制多且供需不足，復康巴士對弱勢的身障者仍然是就學、就醫或工作時相當倚重的交通工具。

目前國內各縣市復康巴士多為一年一期的勞務採購補助業者營運成本。辦理方式因縣市不同而異，多數縣市提供車輛借給業者使用與管理，並補助其營運成本方式。招標時大多有基本的司機素質、服務趟次、共乘比例等相關規範；若欲完全符合乘客需求，對地方政府財政將造成巨大負荷，故現行作法多半匡列固定補助額度，若補助額度用罄，業者則不願額外提供服務。

以臺北市為例，2019 年度復康巴士總經費支出 2.3 億元，平均每車每日服務總趟次約為 5-7 趟，每車每日載客人次約 10-13 人，年總營運趟次約 67 萬趟，每趟次平均約補助 350 元(註：委辦期間提供補助經費予廠商，以補助其部分管理成本，補助經費分為「營運補助費」(總補助經費 87.5%)及「維修保養費」(總補助經費 12.5%)，各營運年份補助經費上限依機關交付實際營運車輛數及營運期按比例計算。)；另高雄市



110 年度復康巴士編列經費為 2 年 1.82 億元，完成 577,770 趟次估算，每趟次補助約 315 元。

惟現行作法僅為補助復康巴士營運時的各項成本，實際上業者營運更多的趟次並不能獲得更多的利潤，導致業者僅願意滿足合約規定的每日服務趟次的最低下限，使營運績效難以有所提升。且現行復康巴士服務時段多為周一至周五上午 8 點至晚上 9 點間的服務，周六及周日部分縣市亦有提供。惟周末的服務時間與平日較為不同，如雲林縣周末僅服務至下午 5:30，臺東縣僅服務至下午 4:30，連江縣不提供周六及周日的服務，新竹市、金門縣及澎湖縣周日不提供服務。最為特別的是臺北市是全臺唯一提供 24 小時的復康巴士服務。

#### 四、長照交通接送服務現況

長照交通接送服務與復康巴士最大差異為長照服務可供未領取身心障礙證明之失能長者使用，欲使用長照交通接送之民眾，需先至當地長期照顧管理中心提出申請，經長照中心審核或派專員探訪審核，待條件符合後(各縣市略有差異)，即可使用服務，並於用車前(各縣市略有差異)1~3 天進行車輛預約。另外，在使用者補助部分，各縣市補助方式多以每趟次補助一定上限，每人每月有補助趟次上限，並依使用者收入進行分級補助，基本上低收入戶者由政府全額補助。

不同地區個案須負擔交通費亦有所不同，部分地區以趟次計費，如宜蘭縣接送個案往返居家至社區式服務類長照機構，每趟服務費用約 230 元，依個案身分不同自付約 0~63 元。高雄市接送個案載運距離 10 公里以內，每趟次補助 100 元(原民區或離島支付 120 元)，超過 10 公里所需費用由長照需要者自行負擔。另外，亦有部分地區以里程計費，如桃園市、臺南市、新竹市等以計程車跳表金額二分之一收費，再依福利身分別計算自付額，小數點以下無條件捨去。若有共乘，則為原收費標準的 6.6 折~7 折不等。

以服務狀況而言，較特別者為新北市，新北市政府衛生局開發「新北市長照交通整合服務平臺」，並計算出合理費率，以計程車一點二倍里程計價，且開放租賃業者、多元計程車等車隊加入特約，在計費基準統一且資訊平臺發揮最大效益下，系統自西元 2020 年 3 月上線迄今，

收取費用雖較高，但成效頗佳，已有租賃車、計程車、社福及醫療單位用車加入，已達一千多輛車規模，每月約有一萬趟次的交通接送服務。

## 五、教育部特殊教育交通接送服務現況

依據特殊教育法，地方政府應提供無法自行上下學之身心障礙學生交通服務，其實施辦法及自治法規，由各地方政府定之。交通服務補助經費由地方政府依轄內各教育階段身心障礙學生(幼兒)實際需要使用。其經費來源係依據教育部補助直轄市與縣(市)政府辦理身心障礙教育經費實施要點，可補助汰換身心障礙學生及幼兒交通車經費，補助經費規定如下：

(一) 45 人座大型交通車每輛 455 萬元，升降梯每部 40 萬元。

(二) 21 人座中型交通車每輛 276 萬元，升降梯每部 40 萬元。

(三) 小型無障礙交通車：

1. 附側門升降座椅：每輛 143 萬元。

2. 附尾門輪椅升降機：每輛 151 萬元。

補助身心障礙學生及幼兒交通服務經費則由學前教育、國民教育及高等中學教育等不同教育階段之重度及極重度身心障礙學生及幼兒人數核算，最高核定金額以每名身心障礙學生及幼兒每月 450 元，並以每年 9 個月計算。

## 2.3 小結

本計畫蒐集澳洲、美國、英國、香港、日本等國外現行通用計程車之使用案例及國內現行補助及獎勵措施，提出建議作法，以提升業者或駕駛投入通用計程車服務，滿足高齡者及行動不便者出行需求，落實身心障礙者權利公約規範。

初步彙整各國的通用計程車推動政策，從國外經驗可發現，推動無障礙計程車政策需有長時間規劃，其計畫成功之關鍵並非單從財務面作衡量，而應以社會福利政策面作思考。提供無障礙運輸服務往往無法自給自足，政府機關為求兼顧整體社會公平性，應當針對此部分進行長遠之財政補貼計畫。另由香港案例可發現，業者在未接受補貼情況下，經營成效較難擴大，且受限相關維運成本增加，最後仍須以提高附加費等方式，始有機會持續維運。

因應我國身心障礙者與高齡長者的外出需求，政府在推動無障礙交通設施時，應有多元的政策配置，讓各種交通措施可達到互補不足處，方能兼顧身心障礙者不同需求及資源分配的合理性。

表 6 各國推動無障礙計程車特色比較

| 地區          | 補助方式                                                       | 特色                                                                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日本          | ● 補助車輛購置金                                                  | ● 補貼硬體車輛價金及補貼訓練課程                                                                                                                     |
| 澳洲          | ● 提供身心障礙者 50% 車資補助<br>● 通用計程車免息貸款<br>● 通用駕駛營運獎勵金<br>● 免牌照稅 | ● 集中預訂服務系統<br>● 提供高額補助，並擴及各層面，包括乘客面、駕駛購車、牌照減免與駕駛營運獎勵金                                                                                 |
| 英國          | ● 未補助車輛改裝費用<br>● 提供行動障礙、高齡者與戰爭撫卹者車資補貼                      | ● 透過修法訂定落日條款，要求所有計程車於西元 2020 年前須全數改裝為輪椅可及式車輛。<br>● 駕駛須接受額外教育訓練                                                                        |
| 愛爾蘭         | ● 依車齡提供無障礙車輛補助<br>● 提供高齡者與殘疾人士發放免費通行證                      | ● 修法強化無障礙叫車流程、司機訓練、提供資訊、車輛設計及無障礙標準。                                                                                                   |
| 美國<br>(舊金山) | ● 鼓勵轉乘公共運輸<br>● 給與駕駛額外獎勵金(於休息時間或至偏遠地區載客)                   | ● 設定每月補貼上限，要求每月須完成 20 趟次以上之輪椅乘客服務，並登入交通局提供 APP 至少 80 小時。<br>● 若駕駛因病無法執業致無法達標時，可延長時限，但三年內不得超過 270 天。<br>● 所有駕駛均需加入派遣系統，且有營運天數與每日營業時數限制 |
| 美國<br>(紐約)  | ● 未提供身障者與司機財務補貼                                            | ● 官方(TLC)成立無障礙派遣中心，委外辦理相關訓練課程。                                                                                                        |
| 香港          | ● 無任何補貼                                                    | ● 港府通用計程車數量嚴重不足，又因無利可圖及車款停產問題，香港無障礙計程車來逐漸減少。                                                                                          |
| 我國          | ● 提供購車補貼<br>● 提供司機營運金補貼                                    | ● 與國外提供優勢相比，補貼方式與金額仍待調整                                                                                                               |

資料來源：本計畫彙整

表 7 各國無障礙計程車功能對照表

| 地區          | 購車補助 | 業者自訂價格 | 補助使用者車資 | 稅費減免 | 訓練課程 | 駕駛營運獎勵金 |
|-------------|------|--------|---------|------|------|---------|
| 日本          | ✓    | ✓      |         |      | ✓    |         |
| 澳洲          | ✓    |        | ✓       |      |      | ✓       |
| 英國          |      |        | ✓       |      | ✓    |         |
| 愛爾蘭         | ✓    |        | ✓       |      | ✓    |         |
| 美國<br>(舊金山) |      |        |         |      |      | ✓       |
| 美國<br>(紐約)  |      |        |         |      | ✓    |         |
| 香港          |      | ✓      |         |      |      |         |
| 我國          | ✓    |        | ✓       | ✓    | ✓    | ✓       |

資料來源：本計畫彙整



## 第三章 通用計程車特約制度推廣應用

### 3.1 特約制度推廣應用辦理成果

本計畫於特約制度推廣辦理成果中分為兩部分內容陳述，優先針對既有 4 都(臺北市、新北市、桃園市及臺中市)的成果進行彙整，後面針對本期新增試營運城市(高雄市及臺南市)，研提試營運計畫書，做為推動辦理之基礎，如下內容包括試營運整體流程、試乘者招募、特約業者徵選、系統服務客製化、辦理期程、預期效益及經費說明。

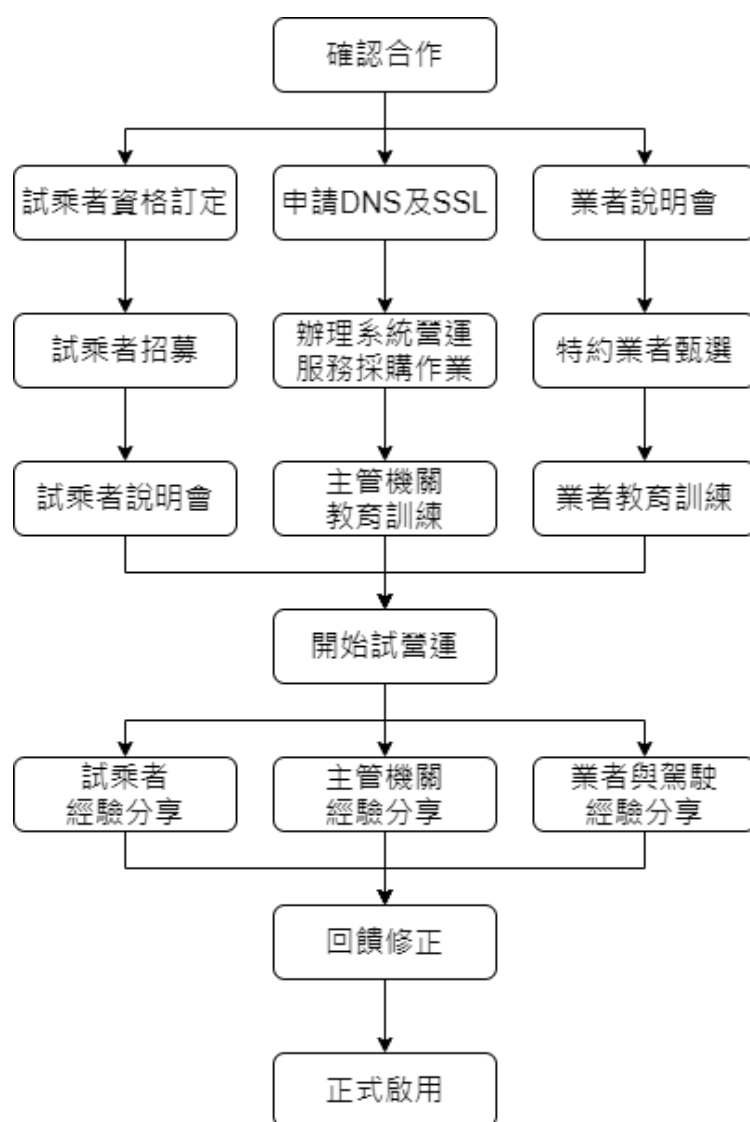
#### 一、試營運整體流程

推動通用計程車特約制度是西元 2020 運輸政策白皮書中，都市運輸政策行動方案之一，其精神係由地方通用計程車業者篩選出專業且熱心服務之駕駛者，參與地方政府公告辦理之特約業者甄選作業後，由業者與地方政府簽訂行政契約，以規範業者與民眾、業者與駕駛者、業者與主管機關間之權利義務關係，透過政府提供營運獎勵金，鼓勵提供優質運輸服務；同時，規範業者服務資訊透明、預約成功必須派車、車隊與駕駛爽約記點、一律按計費表金額收費等規定。透過違規記點方式淘汰不適任之業者或駕駛者，遭淘汰之業者或駕駛者於一定期間內，不得再參與特約業者甄選或擔任特約業者之駕駛者。地方政府則可透過預約整合系統了解市場營運狀況，如每日服務趟次、載客里程、營收等資訊，透過營運效率之提升降低業者經營成本，滿足社會上日益增加之無障礙運輸需求。

透過整合後的供需資訊及單一預約窗口，可降低民眾須個別尋找駕駛者之不便性及業者服務能量之分散性，同時可提升通用計程車載客率，增加司機收入、減少空駛里程以提升其載送行動不便者之意願；另一方面，對政府而言，因資訊透明，亦可減少行政稽核成本並落實營運補助成效；同時也可透過本計畫進行跨部會、跨縣市之合作，在身障資料比對及特教生通勤補助等，進行整合。

為協助導入通用計程車特約制度，並了解在地使用者特性，本計畫在每次試營運計畫中，特邀請 30 位身心障礙者實際預約搭乘，並依據

其搭乘經驗蒐集回饋意見與建議，做為系統功能或服務流程精進強化之依據，讓使用者可以更方便地透過單一預約平臺或 APP，預約通用計程車服務。本期試營運期間，除了針對服務過程進行全紀錄，以深入了解不同身心障礙者使用需求之外，並建立 LINE 服務群組，讓試乘者透過群組進行搭乘經驗分享，且可適時地提供詢答及建議，提供系統使用或派車協助，同時做為服務系統功能優化之參考。基本上，整體試營運之規劃流程，如圖 7 所示。



資料來源：本計畫製作

圖 7 試營運流程圖

## 二、試乘者招募

本計畫招募至少 30 位試乘者，招募流程如圖 8 所示，包括報名、



問卷調查、篩選等機制，除了解身障類別及等級、搭乘區域外，並以鼓勵的心態進行招募，以期達成研究目的。其中，在問卷調查部分，調查內容主要包括基本資訊、身心障礙狀況、交通需求等，試乘者必須參加說明會及經驗分享會，於試營運期間完成 6 趟次預約搭乘。以下為試乘者招募之問卷調查項目：

- (一) 基本資訊：包括姓名、性別、生日、聯絡郵件、聯絡電話等，若為就學中之同學則請其詳填學校名稱。
- (二) 身心障礙狀況：包括是否領有衛福部身心障礙證明、身心障礙類別(舊制或 ICF 類別)、身心障礙證明到期日、身心障礙等級、是否使用其他隨身醫療器材如呼吸器等、是否有特殊乘車協助需求、是否使用輪椅、輪椅類型、輪椅長寬高等。
- (三) 交通需求：包括平均每周外出可能需要搭乘計程車之天數、外出方式、若透過復康巴士或(無障礙)計程車需多久前預約、對於復康巴士或無障礙計程車之預約便利性、提供一個最常需要叫計程車出門的地址、接受共乘與否等。



資料來源：本計畫製作

圖 8 試乘者招募流程圖

### 三、特約業者甄選

為篩選符合需求之通用計程車業者參與試營運並領取營運獎勵金，

本計畫設計甄選作業須知草案，供地方政府主管機關辦理特約業者甄選作業之參用，草案內容包括：特約業者參與甄選申請書、特約業者營運計畫書、駕駛參與營運同意書、特約業者契約書、乘客服務須知及通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業規定等。

#### 四、系統服務客製化

本計畫所設計之預約整合系統，可將各項功能模組依地方政府之需求加以客製化，保持系統功能之修改與擴充彈性，其後組裝成客製化預約整合系統供地方政府所用，另外亦提供預約整合系統營運服務之服務建議書徵求說明書草案，提供地方政府後續辦理相關服務之參考。

#### 五、辦理期程

基本上，辦理期程自完成啟動會議 D 日起，80 天內完成，各工作項目期程規劃，如圖 9 所示。

| No | 工作名稱           | D+5                                                                                 | D+15                                                                                | D+25 | D+30                                                                                | D+50                                                                                 | D+60 | D+80                                                                                  |
|----|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 試營運計畫書研提       |  |                                                                                     |      |                                                                                     |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 2  | DNS 及 SSL 服務申請 |                                                                                     |  |      |                                                                                     |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 3  | 試乘者招募          |                                                                                     |  |      |                                                                                     |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 4  | 特約業者甄選         |                                                                                     |  |      |                                                                                     |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 5  | 試乘者說明會         |                                                                                     |                                                                                     |      |  |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 6  | 業者/主管機關教育訓練    |                                                                                     |                                                                                     |      |  |                                                                                      |      |                                                                                       |
| 7  | 試營運期           |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |  |      |                                                                                       |
| 8  | 試營運成果發表        |                                                                                     |                                                                                     |      |                                                                                     |                                                                                      |      |  |

圖 9 試營運計畫工作期程甘特圖

## 六、預期效益

透過試營運計畫之執行，可確認通用計程車特約制度在各地方政府推動之可行性，於試營運期間結束後，本所將與地方政府交通主管機關合作，辦理聯合啟用或共同行銷活動，結合縣市共同展現愛接送服務能量，並透過新聞傳播/社群媒體讓民眾更加了解與使用「愛接送-預約式通用計程車」。針對試營運計畫之執行，各利益關係人之預期效益包括如下：

- (一) 行動不便民眾：使用 APP 或單一入口網預約，當下即可得知是否成功預約到按表收費的通用計程車服務，倘欲搭乘時段已被預約額滿，亦可登記候補，大幅提升民眾便利性。
- (二) 特約業者/司機：政府補助特約業者，由特約業者提供司機服務獎勵金，鼓勵司機努力完成派遣任務，乃是有利於市場發展之互利、共生關係。另外，透過電腦排程串接服務趟次，可減少空駛攬客，提高營業收入。
- (三) 主管機關：透過系統化管理與電子化稽核，落實營運補助成效，優化服務並促進產業發展。

整體而言，因應高齡化趨勢，期望透過通用計程車特約制度之導入，加速業者投入通用計程車服務，完善各地之身心障礙者、高齡者友善運輸環境，解決其日常生活交通需求，擴大生活及社交領域，融入社會，落實「人本交通、與民同行」的施政理念。

### 3.1.1既有 4 都（臺北市、新北市、桃園市、臺中市）

交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點(原名：交通部公路公共運輸提昇計畫補助無障礙計程車作業要點)自 101 年 12 月 6 日公布施行，歷經 7 次修正，歷次修正均係以原有架構為基礎，未作大幅更張，若干不符計程車產業生態之處，有必要加以修改。本計畫建議：(1) 調整過去以車隊申請為主的購車補助，建議回歸由駕駛人自行購置；(2) 提高通用計程車營運補助，爰增訂交通部鼓勵購置通用計程車補助要點(草案)，將購置通用計程車列為最優先補助，宣示交通部以發展通用計程車政策列為最優

先考量。並修正「交通部鼓勵通用計程車營運補助作業要點」，調整補助架構與內容，期能促進通用計程車市場發展。

本計畫愛接送服務自 109 年 9 月 2 日開台，迄今，於 4 都（臺北市、新北市、臺中市、桃園市）持續辦理營運，所提供之預約整合系統之服務特色包括：(1)節省民眾時間：各地方政府設置單一預約入口；(2)資訊公開透明：各特約車隊預先提供服務趟次供乘客預約；(3)強調公平交易：預估車資先有數，按表收費很安心；(4)掌握潛在需求：系統平台具候補機制，可提供車隊配置車輛與設定服務趟次之參考；(5)落實補助稽核：透過系統化標準作業流程，各環節資訊互相自動勾稽，輔以行車軌跡資料及大數據分析，交易紀錄難以造假；(6)提供 API 介面：連結業者既有系統，讓車隊業者發揮專業職能；(7)守護乘客安心搭乘：服務流程新增乘客輪椅固定後照相，配合行車軌跡全紀錄，可保障司機、乘客雙方權利義務關係。從上述特色得知系統已針對身心障礙與行動不便者提供單一入口網站預約用車並承諾愛接送服務公平且不加價；透過自動排程串接趟次使專營通用計程車之業者，以不影響業者既有模式納入愛接送服務模式；針對主管機關的部分透過系統化管理與電子稽核，落實營運補助成效、優化服務及產業提升。

本計劃計 16 家通用計程車特約業者 385 輛車先後參與計畫，自 109 年 9 月 2 日～111 年 6 月 30 日，共計完成超過 17 萬趟服務，目前逾 8 千位會員實際搭乘。以 110 年 1 月 1 日至 111 年 6 月 30 日間之通用計程車營運載客資料刪除離群值後進行分析，計得 33,623 筆日營運資料及 147,361 筆有效個別趟次載客資料。相關營運數據分析請參考 3.2.1 愛接送營運相關指標與成果。

### 3.1.2 高雄市

本計畫自試營運計畫書提供予高雄市政府交通局後，即積極與高雄市政府交通局合作進行試營運之相關事宜，有關高雄市試營運之推動過程與成果，包括地方政府拜訪、試乘者招募、業者徵選、說明會及分享會等，分別說明如下。

#### 一、高雄市政府交通局拜訪會議

本計畫於 110 年 10 月 7 日至高雄市政府交通局拜訪，進行計畫相

關內容簡報，說明辦理方向及目的，同時討論後續關於車隊徵選相關規則並交換試乘者招募方向，此次會議中交通局並邀請社會局等相關局處共同與會，會議情形如圖 10 所示。

本次會議中並針對系統端防弊機制、獎勵金及補助款的發放條件、地方政府、駕駛及車隊各需遵守之相關事項進行討論，整理如下：

- (一) 系統防弊機制部分，乘客端除了須事先預約外，在服務開始至結束間司機皆需要操作乘客服務 APP 及拍照確認，且若司機行為不佳、未赴約也有相對應之記點機制；如若司機於操作時作業不完整，則補助金不會提撥予車隊。
- (二) 補助款部分，因應車隊之付出多寡因此有即時及預約補助金額不同之考量；其中所有補助款皆撥款給車隊，惟另有規定車隊必須提撥給司機，提撥金額不限、由車隊自行管理。補助款稽核過程中，新增上下車地點距離須大於 150 公尺、行駛時間需大於 90 秒之要件，且在與車隊簽約時因車隊需具明其固定放趟次數，若比原先預定放趟次數多，則有補助金 350 元做為鼓勵，但須以實際完成該趟次並符合作業規定之條件後可進行領取，同時為避免重複領取補助，在稽核時將會與長照系統進行比對。
- (三) 司機服務期間須操作 APP 並且上下車地點、里程皆以手機 GPS 做為依據，若遇訊號不佳則待訊號恢復時系統會自動同步更新；另愛接送定位為媒合平臺，因此預約者只能選擇其需求時段而非選擇司機，同時預約機制為每日兩點收單並於當天下午以簡訊告知預約者。
- (四) 由於愛接送主要目的為幫助身障者，因此補助金核發之檢核方式除第一階段對照會籍是否為身障外，第二階段則以輪椅照佐證；而現階段實施暫定為行動不便者皆須拍輪椅照認證，但檢核時若會籍為身心障礙者(無輪椅)，則補助適當與否後續須再討論。
- (五) 因應預約放趟可能不足以滿足使用者需求，因此系統除提供各時段以供使用者選擇外，在預約額滿時使用者也能點選後補鍵等候其他車隊服務。

(六) 因目前乘車連動計費表皆為各車隊自行研發之系統，因此建議後續規畫未來服務方向時可思考以線上掃碼方式進行，減少司機操作忙碌及誤植狀況產生。

(七) 復康轉介通用計程車部分，建議未來規劃可參考新北市政府之運作機制進行系統介接。



資料來源：本計畫拍攝

圖 10 高雄市政府交通局拜訪會議照片圖

## 二、試乘者招募

110 年 11 月開始招募試乘者，同時建立 LINE 服務群組，並自 110 年 12 月 1 日開始向試乘者進行問卷調查，藉由問卷調查了解其身分與資格，以篩選符合本計畫要求之試乘者進行測試活動，問卷內容主要分三大部分，第一部分為個人基本資料調查，包括性別、居住區域及職業；第二部分為身障類別，包含 ICF 類別、身障等級及輪椅使用的尺寸等；第三部分為運具等候時間、使用頻率及心得等。本計畫依據回填之問卷內容，進行試乘者資料分析，說明如下：

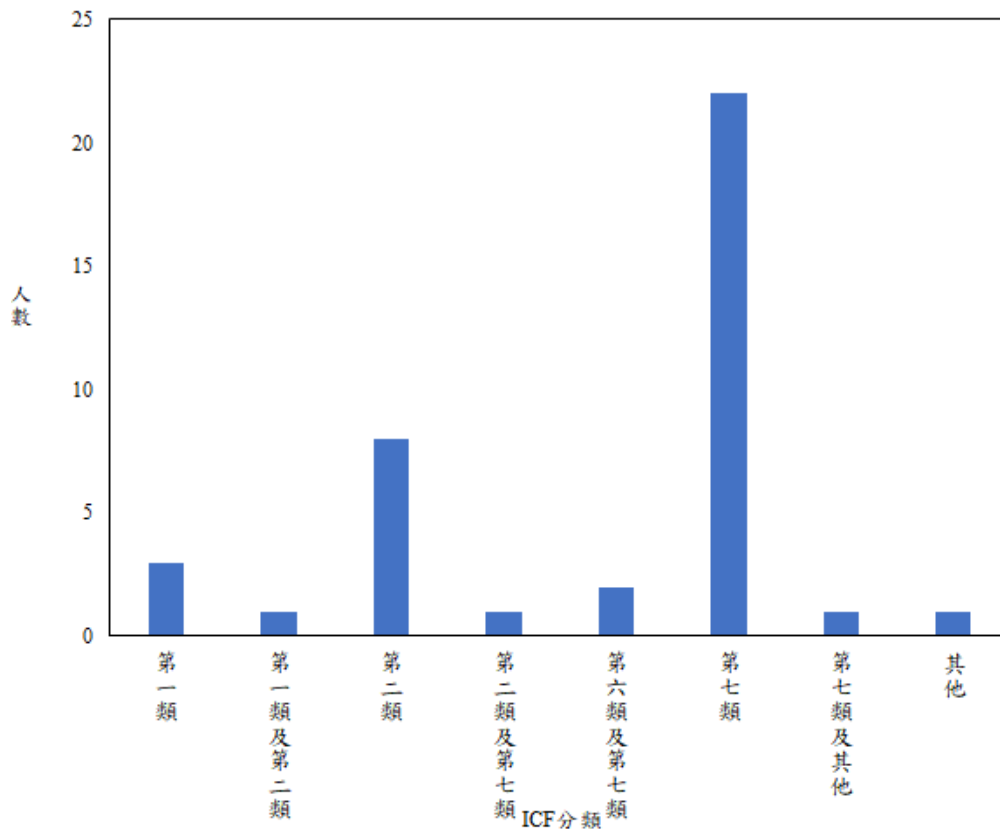
### (一) 基本資料

本次調查共回收 43 份問卷，其中有兩位試乘者重複填寫，進行彙整檢視後共有 39 份有效問卷，56%為女性(22 位)，居住地多以高雄市為主(僅有 1 位住在屏東縣)，以居住在鳳山區、小港區及三民區最多，填答之試乘者中約有 15%(6 位)為學生，其中 5 位領有教育部特殊教育鑑定證明。

## (二) 身障類別

### 1. 身心障礙證明分類

根據調查結果，所有填答者均具有身心障礙身分，以第七類的人數最多，其次為第二類；少部分人兼有兩類以上之身分，統計如圖 11 所示。

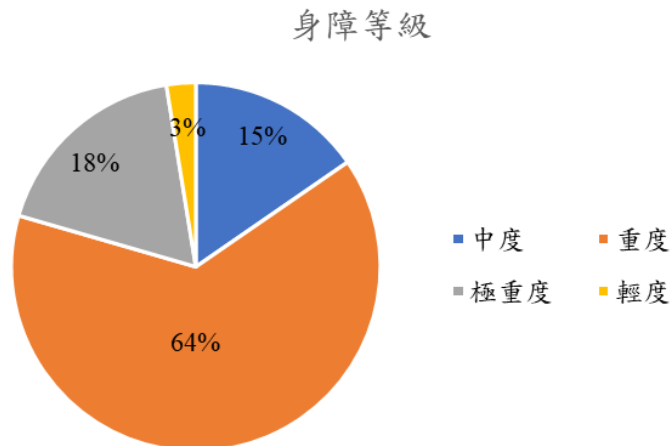


註：第一類：神經系統構造及精神、心智功能；第二類：眼、耳及相關構造 與感官功能及疼痛；第六類：泌尿與生殖系統相關構造及其功能；第七類：神經、肌肉、骨骼 之移動相關構造及其功能。資料來源：本計畫製作

圖 11 高雄試營運活動-分類統計圖

## 2. 身障等級

在身障等級部分，以重度最多佔了 64%，其次為中度佔了 18%，接著為極重度佔約 15%，如圖 12 所示。其中在極重度的民眾中有 2 位需要使用其他隨身醫療器材如呼吸器。

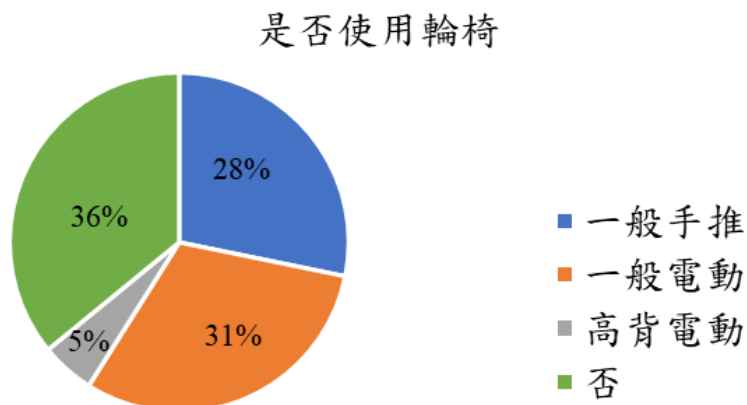


資料來源：本計畫製作

圖 12 高雄試營運活動-身障等級比例圖

## 3. 服務需求

在 39 位填答者中，有 16 位有特殊服務需求，如視障者導引、輪椅加車頭協助等，39 位中約有 64% 使用輪椅，如圖 13 所示，以一般電動輪椅較多，其次為一般手推輪椅，高背輪椅使用比例最少。



資料來源：本計畫製作

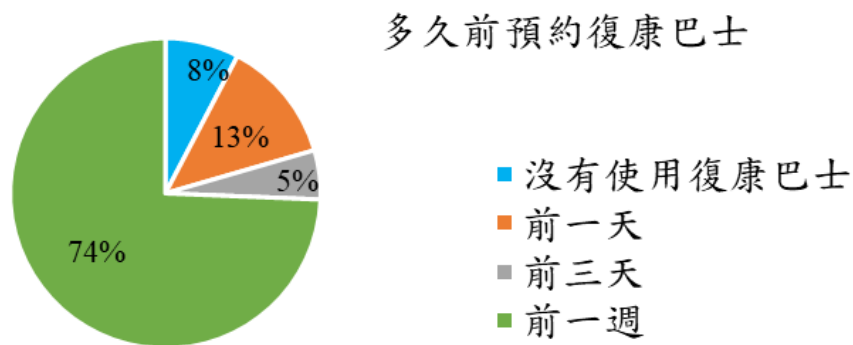
圖 13 高雄試營運活動-輪椅使用比例圖

## (三) 交通工具使用與共乘分析



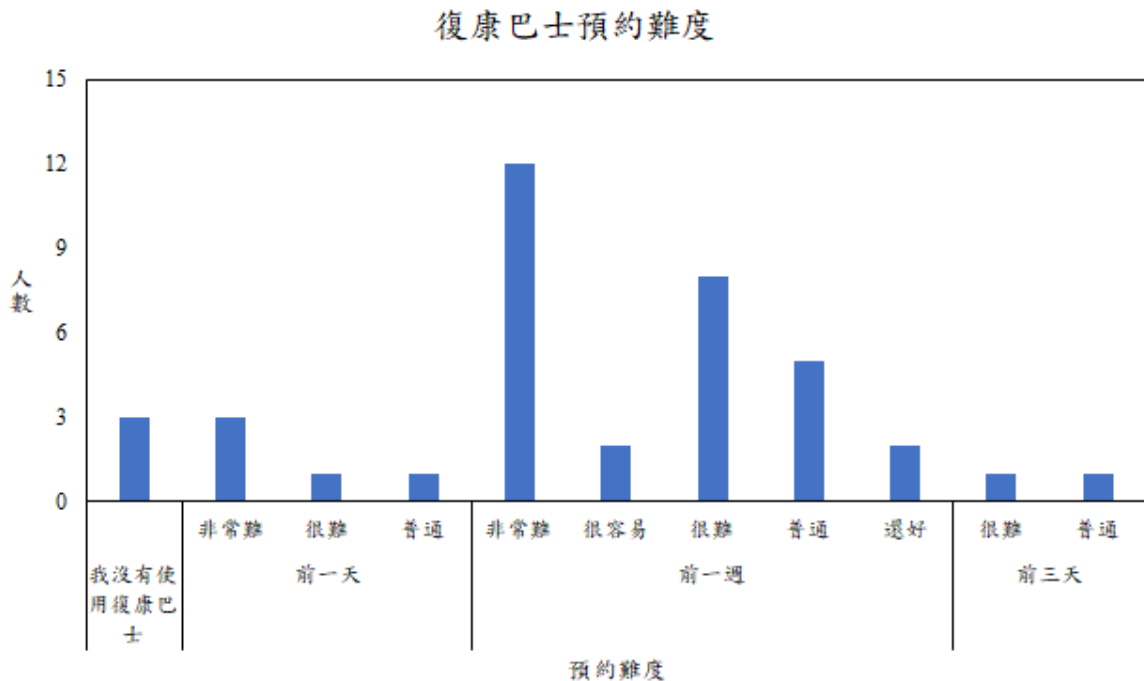
## 1. 復康巴士

在復康巴士使用部分，以前一週預約的比例最高為 74%，其次為前一天 13%，如圖 14 所示。在預約難度部分，前一週及前一天大多非常難預約，因為復康巴士開放的預約時間為前一週，因此當一開始開放時身心障礙者會搶著預約；前一天則是因臨時有需求時要預約到復康巴士也是比較困難。由於預約條件的規定，所以大多數人都集中在前一週進行預約，導致供給較無法滿足需求，如圖 15 所示。



資料來源：本計畫製作

圖 14 高雄試營運活動-多久前預約復康巴士比例圖

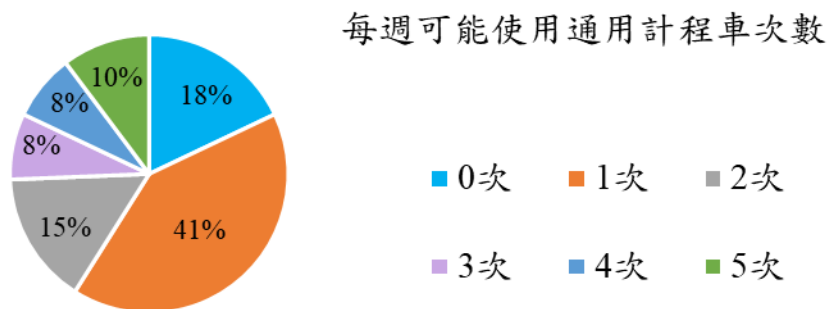


資料來源：本計畫製作

圖 15 高雄試營運活動-復康巴士預約難度統計圖

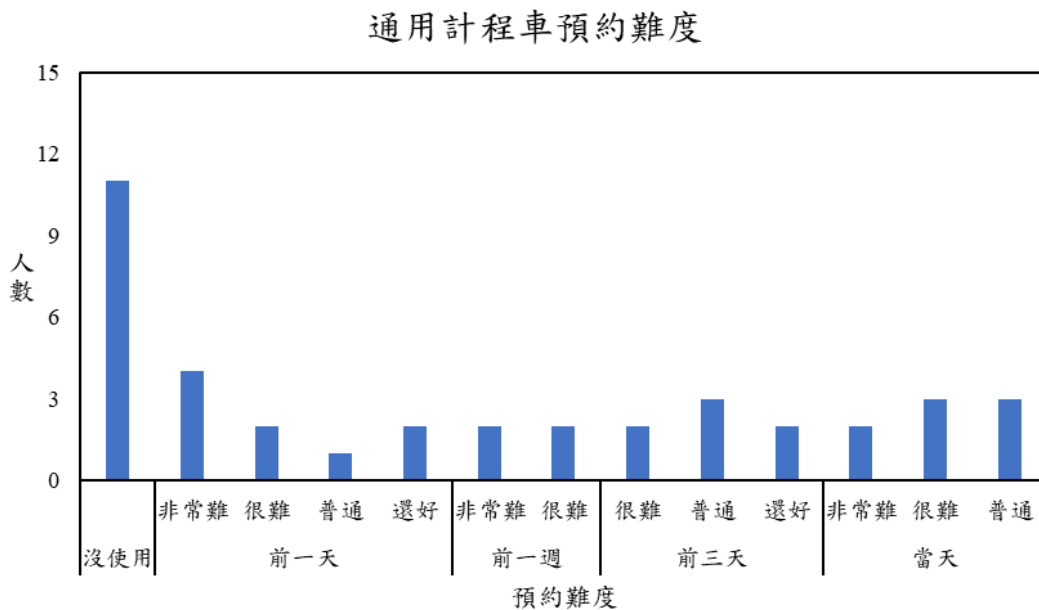
## 2. 通用計程車

在通用計程車使用部分，依據每週需要出門的次數預估可能使用通用計程車的次數，以 1 次為最多佔 41%，其次為 0 次，主要原因是視障者不需使用通用計程車，其他需求者則仍以復康巴士為主，如圖 16 所示。在預約難度部分，由於多數沒有使用通用計程車的習慣，因此以沒使用比例最高；其次為當天預約比例，而當天要預約通用計程車的難度也以非常難及很難居多，表示多數人認為預約通用計程車仍感困難，如圖 17，由此亦可知，如何提高試乘者對通用計程車之使用信心，加強其預約方便性、服務友善性與全程紀錄、資訊完全透明化(尤其是不加價部分)，乃是本次愛接送試營運的重要任務。



資料來源：本計畫製作

圖 16 高雄試營運活動-通用計程車使用次數比例圖

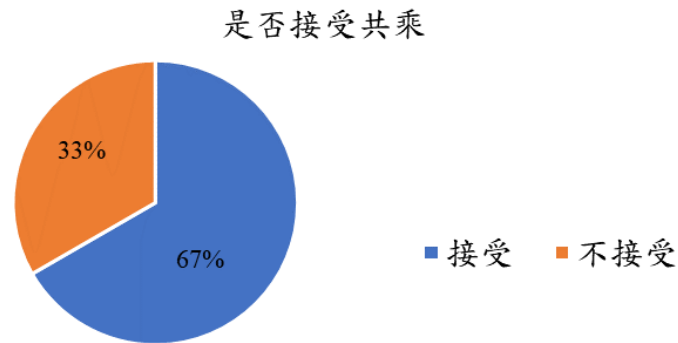


資料來源：本計畫製作

圖 17 高雄試營運活動-通用計程車預約難度統計圖

### 3. 共乘意願

在共乘意願部分，有 67%願意接受共乘的方式，但也有 33%無法接受，圖 18 所示。



資料來源：本計畫製作

圖 18 高雄試營運活動-接受共乘意願比例圖

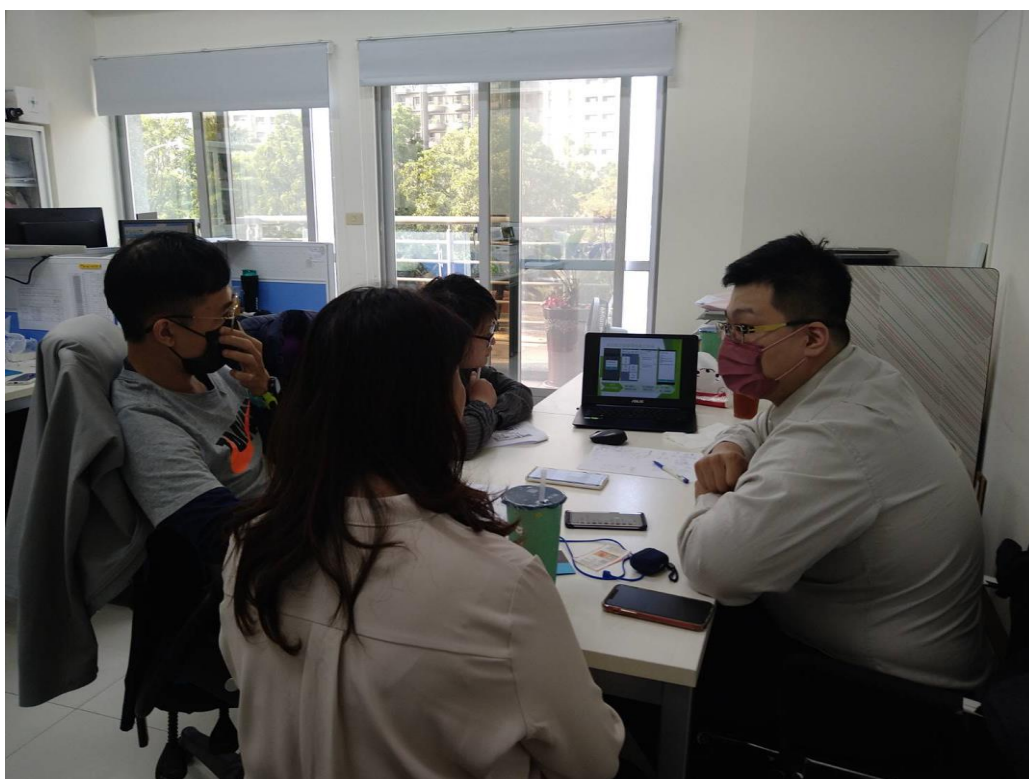
### 三、業者甄選及教育訓練

高雄市政府交通局於拜訪會議後，即於 110 年 10 月 20 日回覆合作意願，並著手依計畫書辦理相關事宜。本計畫乃於 110 年 11 月 17 日辦理業者說明會，共有 4 家業者參與，如圖 19 所示，高雄市政府交通局於說明會隔周開始辦理業者遴選，並於 11 月底確認錄取之車隊。本計畫於車隊徵選名單確認後，安排在 110 年 12 月 9 日至車隊辦理教育訓練，如圖 20 及圖 21 所示。



資料來源：本計畫拍攝

圖 19 高雄試營運活動-業者說明會照片圖



資料來源：本計畫製作

圖 20 好客來車隊特約業者教育訓練照片圖



資料來源：本計畫製作

圖 21 中華衛星大車隊特約業者教育訓練照片圖

#### 四、說明會舉辦

透過試乘者招募後，最後參與試乘人選共 39 位，並於 110 年 12 月 20 日下午 14:00-17:00 在高雄市君毅正勤活動中心辦理試乘者說明會，說明會中針對計畫目的及試乘規則進行說明，同時協助試乘者當場下載愛接送 APP 及註冊，且排解部分手機系統不相容的問題，說明會部分簡報如圖 22 所示。由於本次會議日期為星期一，部分試乘者必須上班而無法參與，故研究另行在群組中以影片教學方式提供 APP 下載之示範說明，並搭配語音講解供視障者使用，如圖 23 所示。最後，提醒所有試乘者測試期間為 110 年 12 月 21 日至 111 年 1 月 23 日止，需搭乘滿 6 次及參加分享會，有關說明會相關活動照片，如圖 24 及圖 25 所示。





資料來源：本計畫製作

圖 22 說明會簡報圖



資料來源：本計畫製作

圖 23 註冊說明事項圖



資料來源：本計畫拍攝

圖 24 高雄試乘者說明會照片圖(一)



資料來源：本計畫拍攝

圖 25 高雄試乘者說明會照片圖(二)

## 五、滿意度及服務改善建議

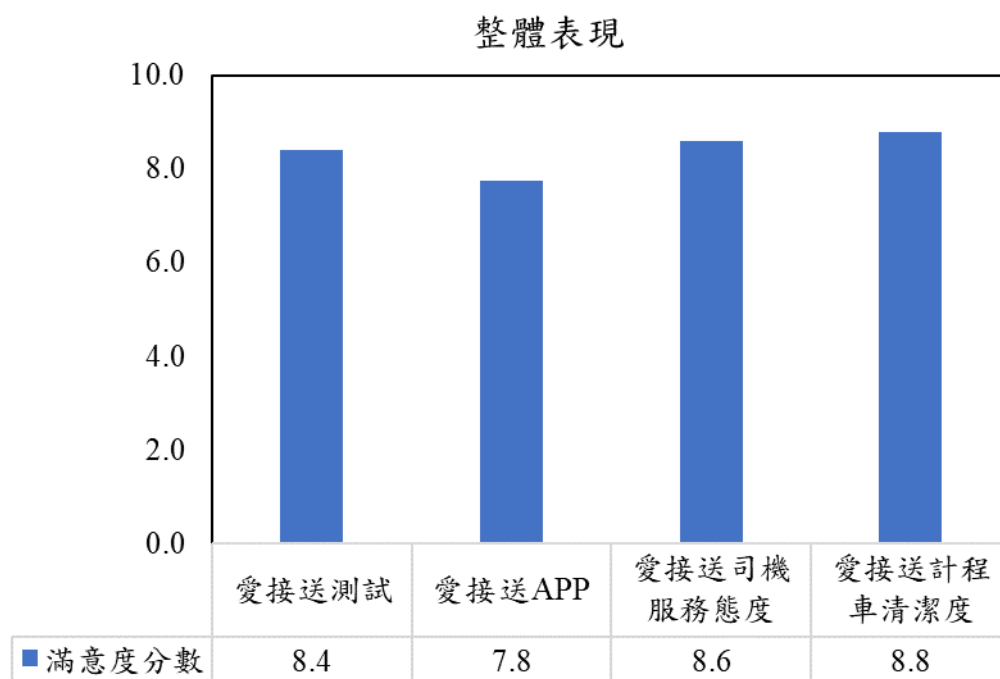
說明會結束後，試乘者均陸續開始透過愛接送 APP 預約搭乘通用計程車，並在測試期間針對系統平臺、司機服務及派車狀況提出意見反饋且積極討論相關改善事宜；而為了解試乘者在測試期間對於愛接送服務之意見，本計畫另行製作一份問卷進行調查分析，相關分析結果說明如下：

### (一) 測試活動滿意度調查

#### 1. 整體表現

在對於愛接送測試活動、愛接送 APP、愛接送司機服務態度、愛接送計程車清潔度等整體表現部分，試乘者之平均滿意度(以 10 分為最高分，分數愈高代表滿意度愈高)如圖 26 所示，其中試乘者對於計程車清潔之滿意度最高，可達 8.8 分；而以 APP 之滿意度較低，平均分數為 7.8 分，整體而言，試乘者對於整體表現的部分屬於滿意。



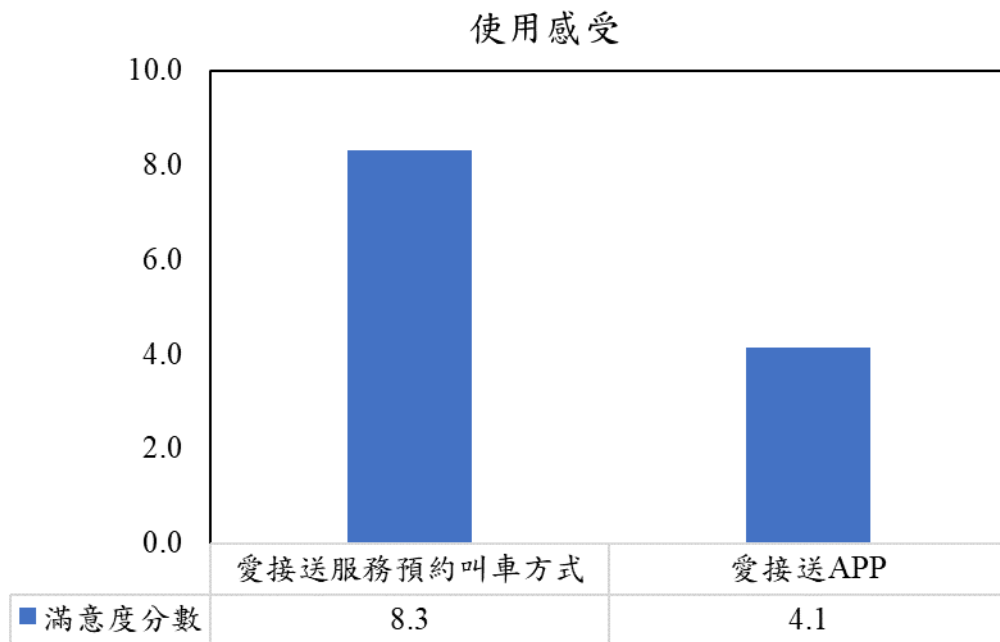


資料來源：本計畫製作

圖 26 高雄試營運活動-整體表現滿意度圖

## 2. 使用感受

針對試乘者對於愛接送的使用感受進行滿意度調查，主要分為「愛接送預約服務叫車方式是否能改善身障朋友叫不到通用計程車狀況」及「愛接送 APP 操作之難易度」，分析結果如圖 27 所示，圖中顯示，愛接送預約叫車改善身障朋友叫不到通用計程車之狀況，獲得甚高的滿意度，可達 8.3 分；但在愛接送 APP 操作的感受中，試乘者可能因為是視障朋友，或是對於 APP 操作尚不熟悉，導致操作上略感困難，因此滿意度較低，可做為操作系統後續改善之參考。

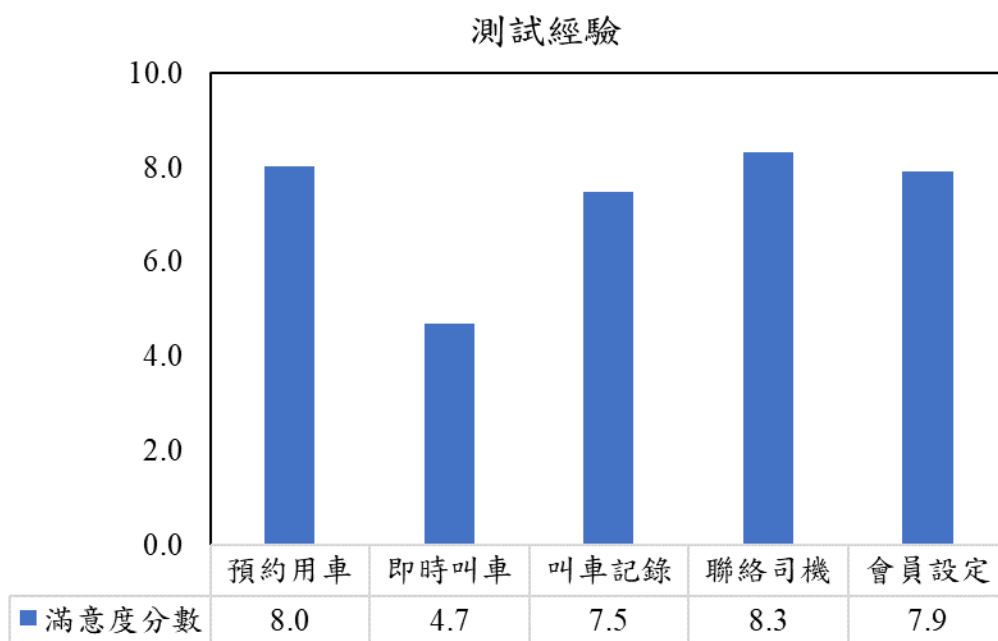


資料來源：本計畫製作

圖 27 高雄試營運活動-使用感受滿意度圖

### 3. 測試經驗

針對試乘者對於測試愛接送服務的感受進行調查，包括預約用車、即時叫車、叫車紀錄、聯絡司機及會員設定等五項，其滿意度平均分數，如圖 28 所示。在這五項的測試經驗中，試乘者對於聯絡司機及預約用車兩項服務滿意度最高，平均分數均達 8 分以上；但在即時叫車部分，滿意度較低，僅得 4.7 分，主要原因為高雄市地域範圍較廣，但車隊服務的區域及量有限，因此要在即時預約部分隨時提供服務較為困難，未來若能擴大愛接送之服務車隊數，並鼓勵業者增加車輛數，應可改善即時叫車需求之服務。



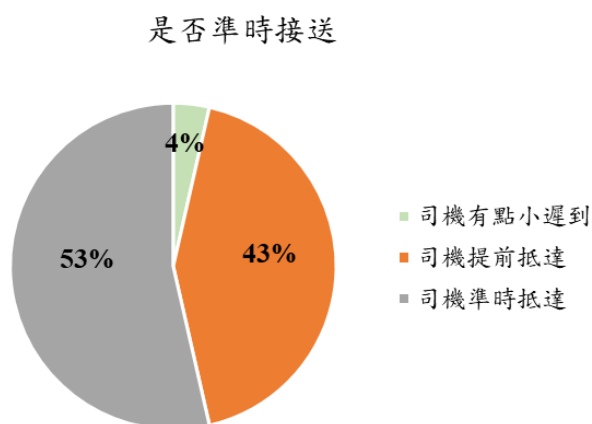
資料來源：本計畫製作

圖 28 高雄試營運活動-測試經驗滿意度圖

## (二) 服務改善建議及未來期許

### 1. 司機服務部分

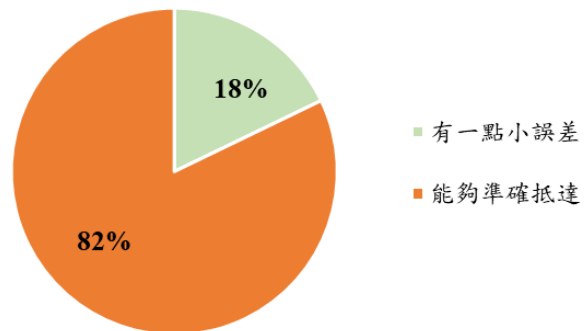
司機服務部分包括接送服務、車上相關協助服務、臨時聯絡等問項，其中，接送服務之狀況如圖 29、圖 30、圖 31 所示，圖中顯示司機多能準時或提前抵達，也能準確抵達上、下車地點，僅有少部分狀況(4%~18%)為些許小遲到或是上、下車地點有所誤差。



資料來源：本計畫製作

圖 29 高雄試營運活動-司機準時接送狀況分析圖

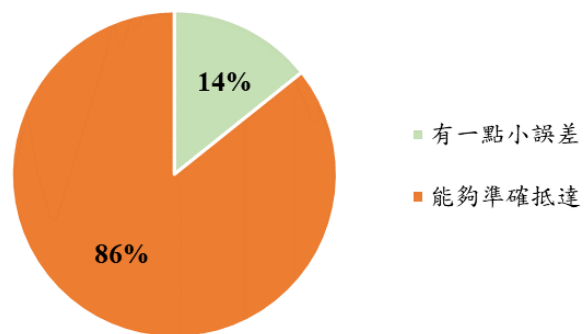
是否準確抵達上車地點



資料來源：本計畫製作

圖 30 高雄試營運活動-司機準確抵達上車地點狀況分析圖

是否準確抵達下車地點



資料來源：本計畫製作

圖 31 高雄試營運活動-司機準確抵達下車地點狀況分析圖

在車上相關協助服務部分，包括上車後輪椅安全固定服務、作好升降機或斜坡板之輪椅上下車服務、上車後繫安全帶服務及下車後協助移至交通安全地方才離開等問項，而就大多數使用輪椅之試乘者而言，司機均有協助完成上述之服務，並獲致高度認可。

在臨時聯絡部分，有 40%左右的試乘者曾因臨時狀況要聯絡司機或車隊，在這 40%的試乘者中僅有 1 位是聯絡不上的，其他試乘者均可聯絡上司機或車隊，且可協助其解決問題，顯示試乘者相當認同臨時聯絡的服務。

## 2. APP 改善建議

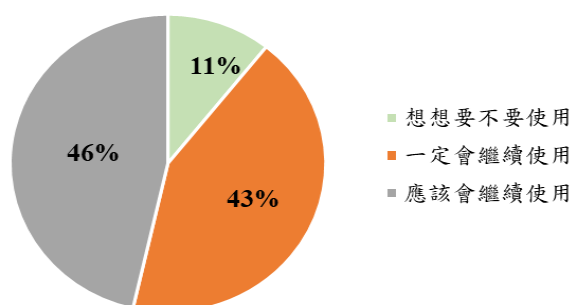
在 APP 使用中，試乘者對於車資的預估狀況均認為實際車資較預估車資約少 30 元，也對此功能表示滿意，在支付經驗上也都可依據使用者的意願完成付款方式，故 APP 的支付服務並無問題。然而，在預約訂車部分，試乘者則有「無法點選想去的地點」、「無法輸入想要去的地址」、「無法在常用地址的部分加上備註」、「GPS 定位錯誤」等意見，顯示其對於起迄點輸入之便捷性與定位準確性，認為尚有改善之空間，後續應加強檢討系統相關設定並進行改善，提供更友善之使用。

另外，試乘者也提供 APP 功能可再加強擴充之建議，包括通用計程車車型之註記、輪椅類型之填寫、先顯示可預約時間及趟次再提供上下車地點之預約、適合視障者使用之語音操作介面等，這些建議增設的功能不僅能提升使用便利性，也可供車隊經營業者在派車時能依照使用者之需求進行精準派車，提升服務品質。在司機和乘客權益保障部分，由於目前通用計程車數量甚為有限，為讓車輛之使用更有效率性及公平性，多數試乘者均認為應有違規記點制度之設計。

### 3. APP 持續使用及推薦

本計畫針對試乘者進行 APP 是否持續使用及推薦調查，調查分析結果如圖 32、圖 33 所示，圖中顯示會繼續使用者佔 89%，會推薦別人使用者佔 93%，因此，儘管試乘者對於愛接送 APP 現況有些許使用困難及擴充改善之建議，但仍願意持續使用及推薦，展現出相當高的期待性。

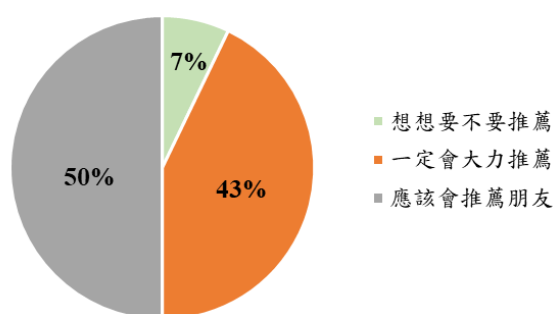
會繼續使用【愛接送APP】



資料來源：本計畫製作

圖 32 高雄試營運活動-APP 繼續使用之調查結果圖

推薦別人使用【愛接送APP】



資料來源：本計畫製作

圖 33 高雄試營運活動-APP 推薦使用之調查結果圖

## 六、分享會舉辦

本計畫為讓所有試乘者均能出席分享會分享試乘過程的體驗與心得，特別於 111 年 1 月 23 日下午 14:00-17:00 及 1 月 24 日上午 9:00-12:00 舉辦兩場分享會，地點均選在高雄市君毅正勤活動中心，出席試乘者人數分別為 12 位與 14 位，其中 1 月 23 日場次有兩位試乘者各有一位家屬陪同，1 月 24 日場次有四位試乘者各有一位家屬陪同，活動照片如圖 34、圖 35、圖 36 所示。在兩場分享會中，有部分試乘者是預約愛接送通用計程車往返會場，試乘者也大方地稱讚愛接送車隊之貼心服務，讓他們多了友善的交通接送服務可供選擇，也增加他們外出的意願。在 1 月 23 日場次舉辦的同時，也是前期計畫試乘者許世皇先生與陳靜琪小姐的結婚典禮，透過愛接送的服務讓他們完成婚紗拍攝與結婚典禮，真正體現愛接送服務的真諦，活動現場與會者也在婚禮直播時獻上祝福。

在分享會中，試乘者對於整體活動的測試經驗均為滿意，尤其在司機服務態度特加讚許，多數試乘者以往搭乘通用計程車的疑慮，透過愛接送計畫使他們對通用計程車的服務加以改觀，同時不用擔心被加收任何費用，仍可維持行的權利。其中一位試乘者甚至提出愛接送的優缺點，其優點包含使用便利性高、選擇性多，甚至可做為交通支持性補充資源，而缺點則是服務量能尚不足、APP 通用設計仍有欠缺等。這些意見皆能做為未來愛接送持續發展的參考依據。

另外，本次試乘者中包括部分視障者，透過視障者使用經驗之分享，



可以了解未來系統及 APP 設計精進的方向，同時也讓業者了解視障者的需求，在後續相關的教育訓練中，增加對視障者的服務說明，提升服務品質。



資料來源：本計畫拍攝

圖 34 第一場分享會大合照圖



資料來源：本計畫拍攝

圖 35 第一場分享會試乘者分享心得圖



資料來源：本計畫拍攝

圖 36 第二場分享會試乘者分享心得圖

### 3.1.3臺南市

在臺南市之試營運計畫推動部分，與高雄市之推動流程類似，在試營運計畫書提送後，即拜訪地方政府進行相關說明與討論、徵選業者、招募試乘者、舉辦說明會、進行試乘，並於試乘期間結束後舉辦分享會等，說明如下。

#### 一、地方政府拜訪

本計畫於 110 年 10 月 29 日至臺南市政府交通局拜訪，針對整體計畫辦理方向及目的進行說明與討論(如圖 37 所示)，會議中並針對復康巴士轉介、相關規範、經費補助、APP 及入口網與個人計程車行加入等相關事項進行討論，主要內容整理如下：

- (一) 社會局將協助交通局協助辦理愛接送平臺推廣相關事宜，包括復康巴士服務轉介；目前正研擬於一定範圍內復康巴士轉介通用計程車之收費比照復康巴士辦理，後續也須請交通局協助提供復康轉介通用計程車後臺系統資料供社會局做交叉比對。衛生局將協



助後續愛接送平臺推動辦理。

- (二) 針對相關規範部分已有規劃，如車隊溝通部分，在確定合作關係後會召開說明會說明權利義務，包含特約制度內(1)預約成功即派遣；(2)客訴/違約即罰款；(3)補助車隊再由車隊統一提撥給司機。
- (三) 本案相關經費補助來源為公營計畫，平臺持續期程目前匡列半年申請為期，目的為盡快在此次第二期營運中法制化，將通用計程車營運補助結合成一制度，以利後續持續推廣進行，待法治化完成則回歸常態直至經費使用完畢。
- (四) 愛接送平臺以 APP 及入口網為主，原先電話訂車機制依舊保留；因電話預約所領取的補助較少，因此鼓勵車隊輔導民眾廣泛使用 APP 進行預約，若民眾使用電話預約也建議其事先說明使用愛接送預約服務避免額外加價狀況產生。
- (五) 今年預計規劃個人計程車業者加入愛接送平臺，目前正在研擬相關加入機制。



資料來源：本計畫拍攝

圖 37 臺南市政府交通局拜訪會議照片圖

## 二、試乘者招募

在試乘者招募的部分，因完成車隊徵選的時間恰逢疫情嚴峻及春節時刻，因此共分成兩次時間進行試乘者招募，分別為 110 年 12 月 1 日及 111 年 3 月 22 日，惟本計畫於 110 年 11 月建立 LINE 服務群組，並於上述兩段招募期間向試乘者進行問卷調查，藉由問卷調查了解其身分與資格，以篩選符合本計畫要求之試乘者進行測試活動，問卷內容主要分三大部分，第一部分為個人基本資料調查，包括性別、居住區域及職業；第二部分為身障類別，包含 ICF 類別、身障等級及輪椅使用的尺寸等；第三部分為運具等候時間、使用頻率及心得等。本計畫依據回填之問卷內容，進行試乘者資料分析，說明如下：

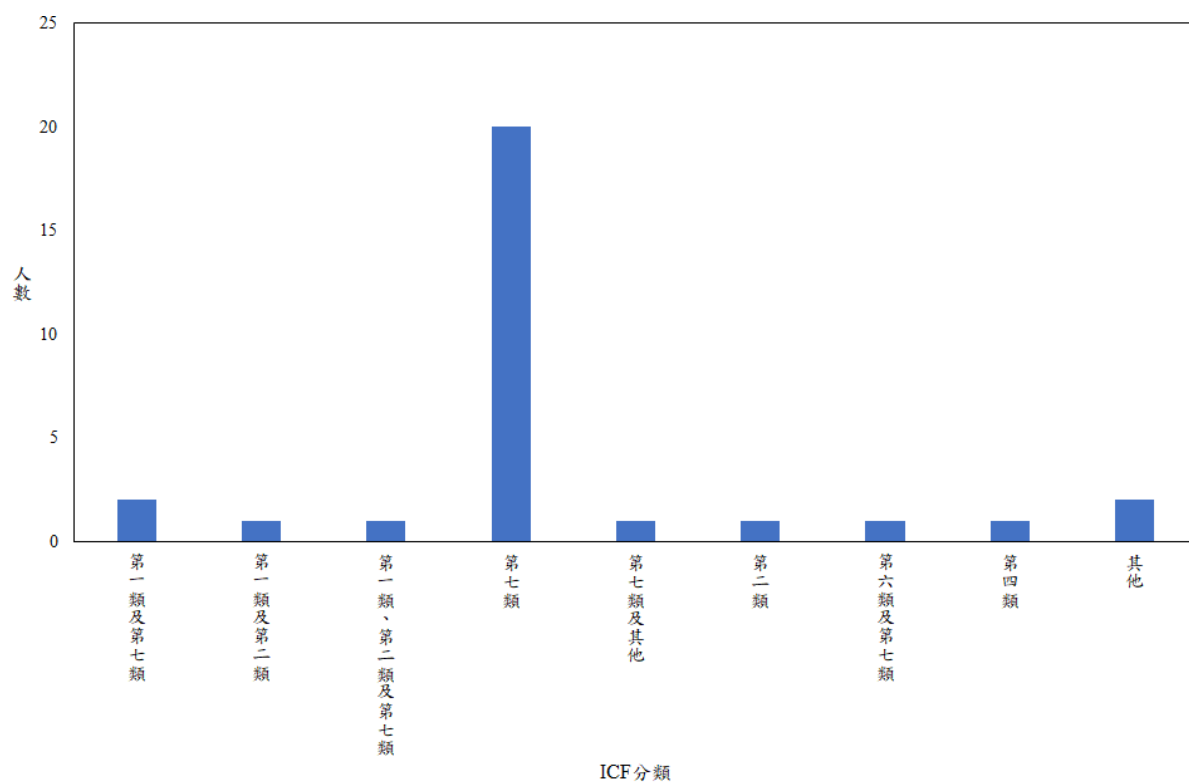
### (一) 基本資料

本次調查共回收 30 份問卷，進行彙整檢視後共有 30 份有效問卷，70%為女性(21 位)，30%為男性(9 位)，居住地多以臺南市為主(僅有 2 位住在高雄市)，以居住在東區、南區及安南區最多，填答之試乘者中約有 3%(1 位)為學生，其領有教育部特殊教育鑑定證明。

### (二) 身障類別

#### 1. 身心障礙證明分類

根據調查結果，所有填答者均具有身心障礙身分，以第七類的人數最多，其次為其他及第一類及第七類；少部分人兼有兩類以上之身分，統計如圖 38 所示。



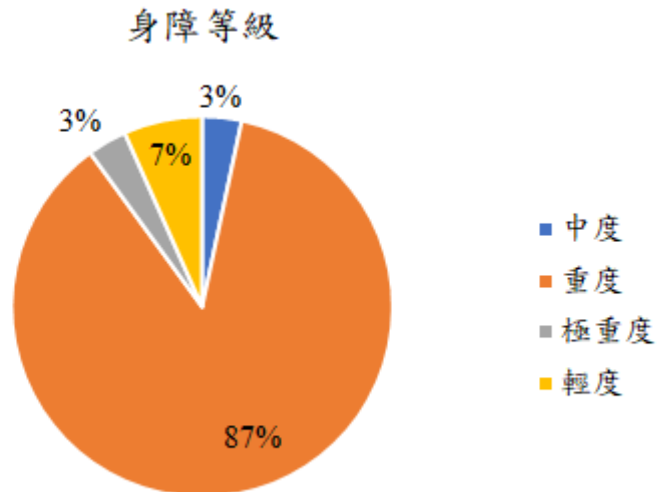
註：第一類：神經系統構造及精神、心智功能；第二類：眼、耳及相關構造 與感官功能及疼痛；第六類：泌尿與生殖系統相關構造及其功能；第七類：神經、肌肉、骨骼 之移動相關構造及其功能。

資料來源：本計畫製作

圖 38 臺南試營運活動-分類統計圖

## 2. 身障等級

在身障等級部分，以重度最多佔了 87%，其次為輕度佔了 7%，於中度及極重度各佔 3%，如圖 39 所示。

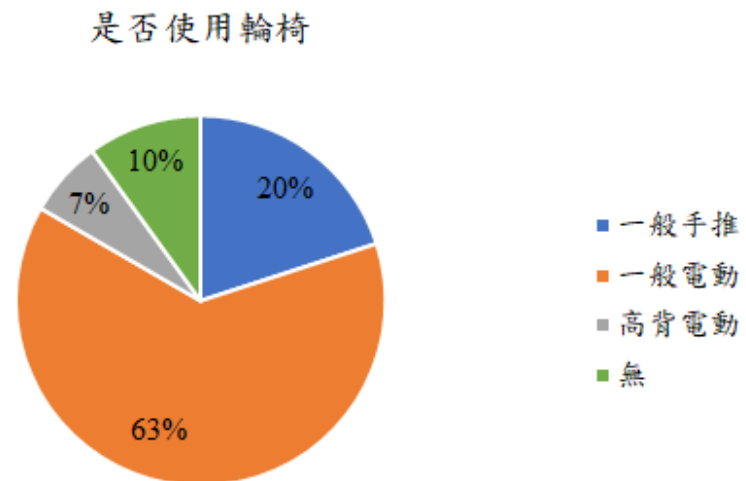


資料來源：本計畫製作

圖 39 臺南試營運活動-身障等級比例圖

### 3. 服務需求

在 30 位填答者中，有 4 位有特殊服務需求，如就醫、就業、就學等，在這 30 位中約有 63%使用輪椅，如圖 40 所示，以一般電動輪椅較多，其次為一般手推輪椅，高背輪椅使用比例最少。



資料來源：本計畫製作

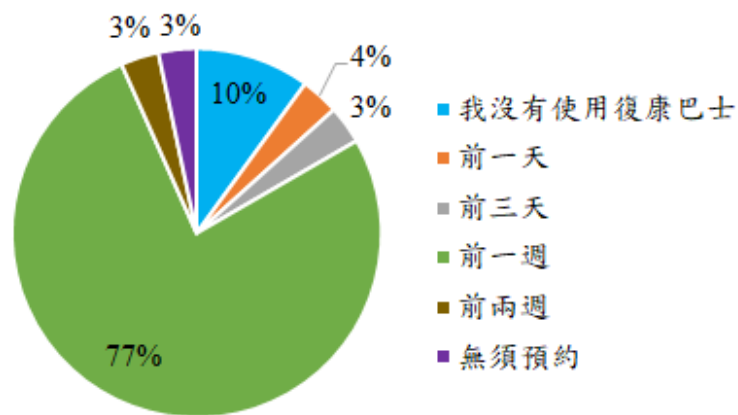
圖 40 臺南試營運活動-輪椅使用比例圖

## (三) 交通工具使用與共乘分析

### 1. 復康巴士

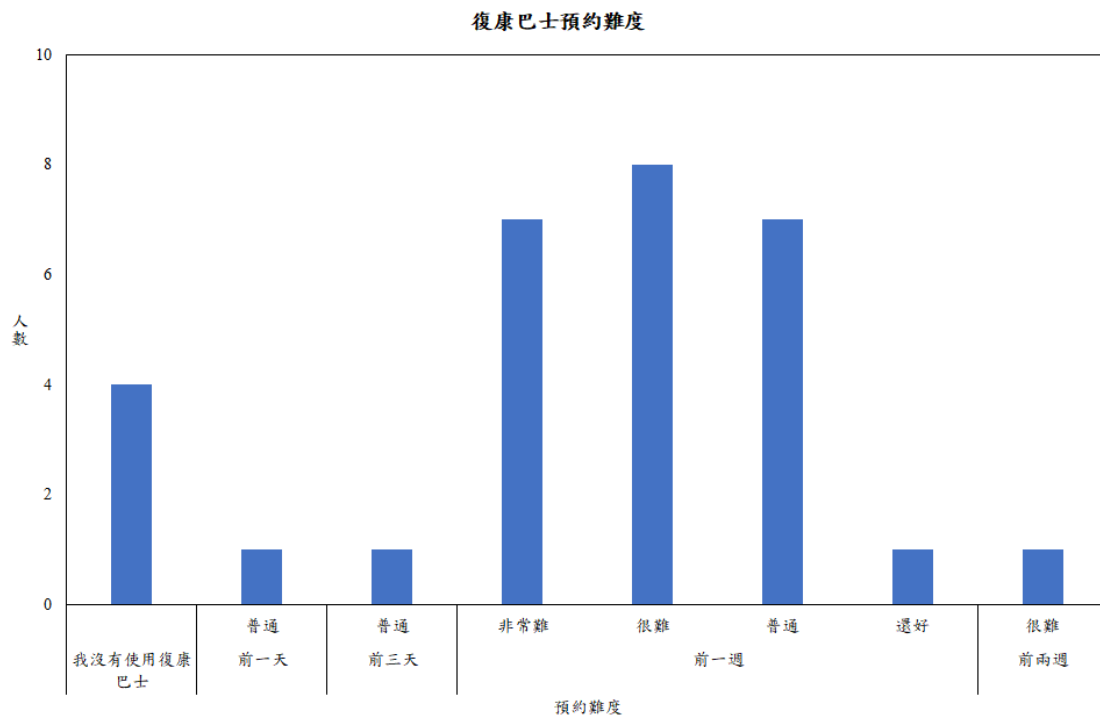
在復康巴士使用部分，以前一週預約的比例最高為 77%，其次為比例相近，如圖 41 所示。在預約難度部分，前一週大多非常難預約，因為復康巴士開放的預約時間為前一週，因此當一開始開放時身心障礙者會搶著預約。由於預約條件的規定，所以大多數人都集中在前一週進行預約，導致供給較無法滿足需求，如圖 42 所示。

多久前預約復康巴士



資料來源：本計畫製作

圖 41 臺南試營運活動-多久前預約復康巴士比例圖



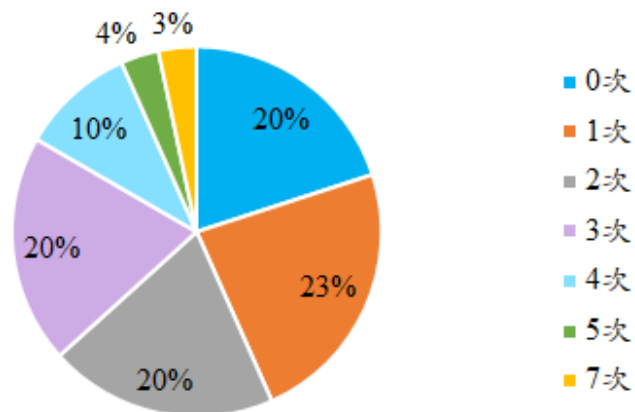
資料來源：本計畫製作

圖 42 臺南試營運活動-復康巴士預約難度統計圖

## 2. 通用計程車

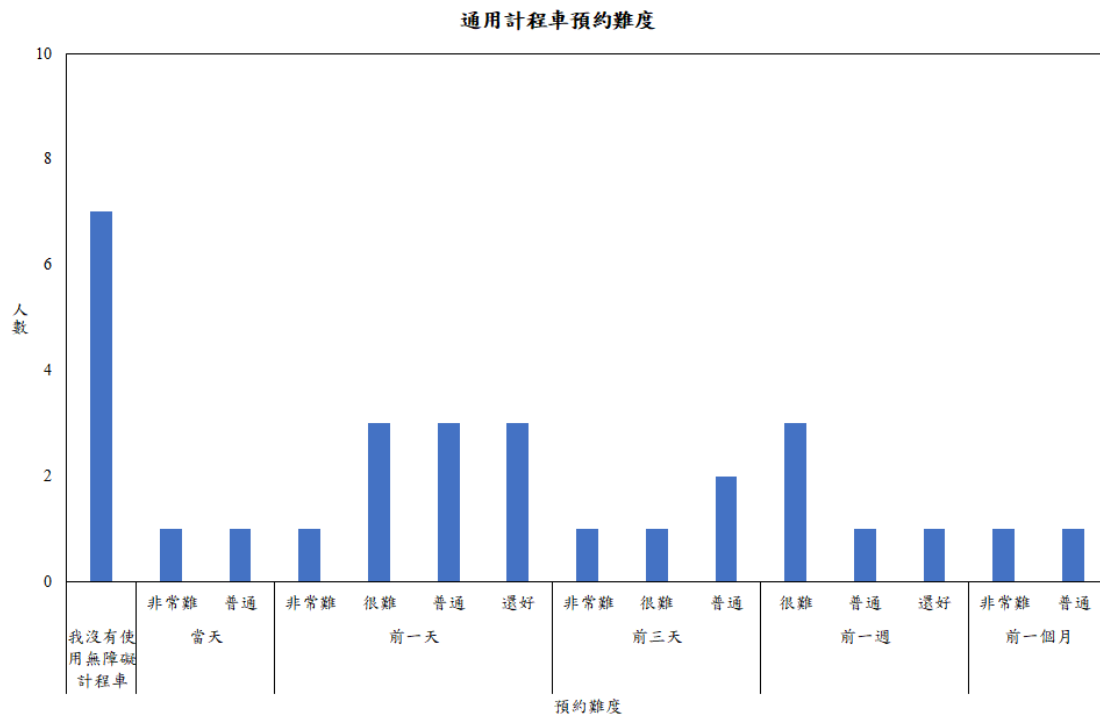
在通用計程車使用部分，依據每週需要出門的次數預估可能使用通用計程車的次數，以 1 次為最多佔 23%，其次為 0-3 次，主要原因是需求者則以復康巴士為主，且搭乘通用計程車被加收費用的機會很高，如圖 43 所示。在預約難度部分，由於大部分人使用通用計程車的習慣較不頻繁，因此以 0-3 次最高；其次為前一天及前一周的預約比例，其要預約通用計程車的難度也以很難居多，表示多數人認為預約通用計程車仍感困難，如圖 44，由此亦可知，如何提高試乘者對通用計程車之使用信心，加強其預約方便性、服務友善性與全程紀錄、資訊完全透明化(尤其是不加價部分)，乃是本次愛接送試營運的重要任務。

每週可能使用通用計程車次數



資料來源：本計畫製作

圖 43 臺南試營運活動-通用計程車使用次數比例圖

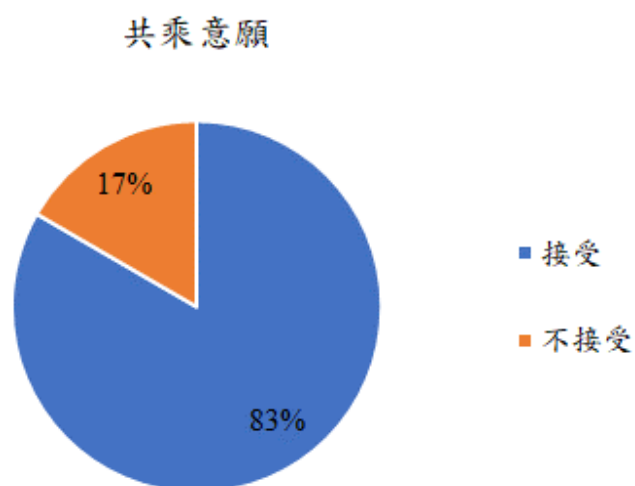


資料來源：本計畫製作

圖 44 臺南試營運活動-通用計程車預約難度統計圖

### 3. 共乘意願

在共乘意願部分，有 83%願意接受共乘的方式，但也有 17%無法接受，整體而言大部分的試乘者願意共乘，圖 45 所示。



資料來源：本計畫製作

圖 45 臺南試營運活動-接受共乘意願比例圖

### 三、業者徵選及教育訓練



自 110 年 10 月 29 日拜會臺南市政府交通局後，交通局初步回覆合作推動通用計程車特約制度之意願，並依計畫書辦理系統試營運等相關事宜，原預計於 111 年 1 月 13 日辦理業者徵選，惟屆逢農曆春節連假加上疫情升溫，車隊徵選並不順利，因此本計畫另於 111 年 1 月 24 日下午至臺南市政府交通局再次拜會溝通，由交通局邀集車隊業者一同參與(如圖 46 所示)，經充分溝通與討論後，於 111 年 3 月 14 日完成車隊徵選及台一大車隊的教育訓練。



資料來源：本計畫拍攝

圖 46 臺南市政府交通局及車隊業者溝通會議照片圖

#### 四、說明會舉辦

透過試乘者招募後，最後參與試乘人選共 30 位，並於 111 年 4 月 17 日下午 14:00-17:00 在臺南市政府無障礙福利之家辦理試乘者說明會，說明會中針對計畫目的及試乘規則進行說明，同時協助試乘者當場下載愛接送 APP 及註冊，且排解部分手機系統不相容的問題，同時針對手機操作的說明製作相關說明圖檔如圖 47 及圖 48 所示。最後，提醒所有試乘者測試期間為 111 年 4 月 18 日至 111 年 5 月 14 日止，同時需搭



乘滿 6 次及參加分享會，有關說明會相關活動照片，如圖 49 及圖 50 所示。



資料來源：本計畫製作

圖 47 APP 服務說明示意圖



## App服務說明 & 使用方式

事前預約，省時便利！  
跳表計價！



### Step 1 - 註冊



帳號\*  
0972083956 ✓

姓名\*  
吳祐萱 ✓

密碼\* (至少6個英文或數字) ✓

確認密碼\* ✓

\*為必填

☐ 會員條款 ☐ 我同意

依序填寫所需資料  
即可註冊完成！

### Step 2 - 預約



更多詳情



愛接送官方



App Store



Play 商店



資料來源：本計畫製作

圖 48 APP 服務說明示意圖(續)





資料來源：本計畫拍攝

圖 49 臺南試乘者說明會照片圖(一)



資料來源：本計畫拍攝

圖 50 臺南試乘者說明會照片圖(二)

## 五、滿意度及服務改善建議

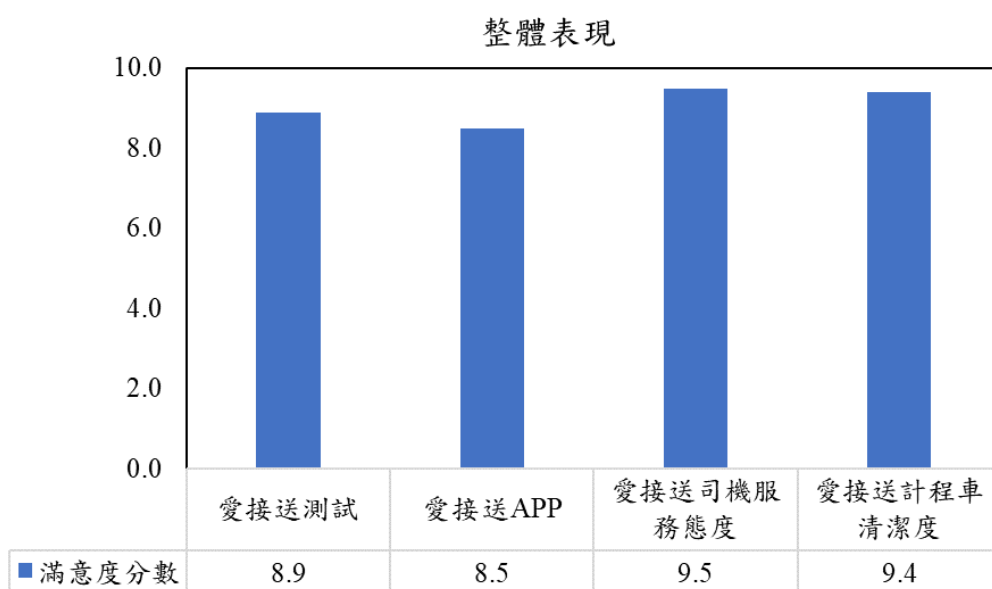
說明會結束後，試乘者均陸續開始透過愛接送 APP 預約搭乘通用計程車，並在測試期間針對系統平臺、司機服務及派車狀況提出意見反饋且與本計畫積極討論相關改善事宜；而為了解試乘者在測試期間對於愛接送服務之意見，本計畫另行製作一份問卷進行調查分析，相關分析

結果說明如下：

### (一) 測試活動滿意度調查

#### 1. 整體表現

在對於愛接送測試活動、愛接送 APP、愛接送司機服務態度、愛接送計程車清潔度等整體表現部分，試乘者之平均滿意度(以 10 分為最高分，分數愈高代表滿意度愈高)如圖 51 所示，其中試乘者對於愛接送司機服務態度及計程車清潔之滿意度最高，可達 9.4 分以上；而以 APP 之滿意度較低，平均分數為 8.5 分，整體而言，試乘者對於整體表現的部分屬於滿意。



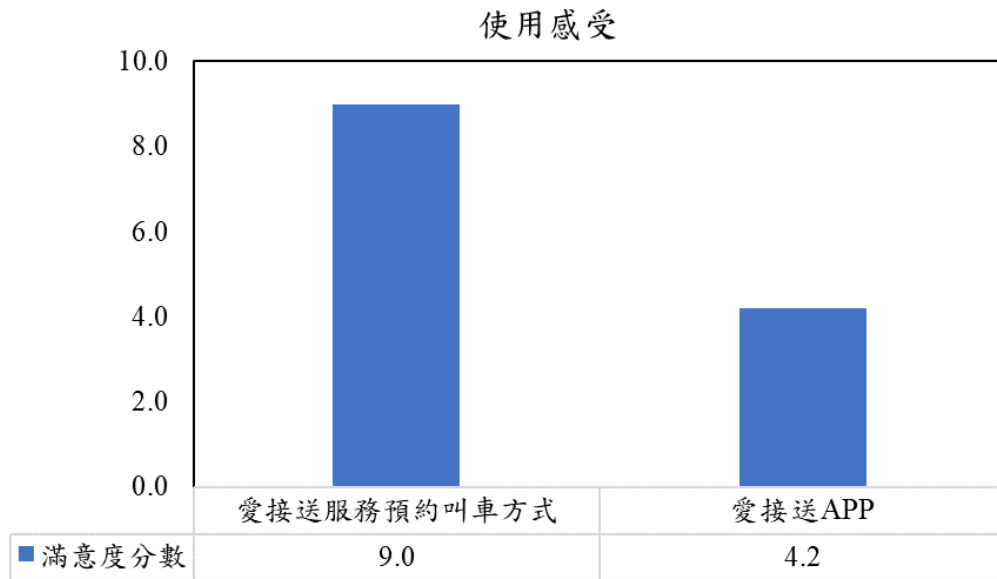
資料來源：本計畫製作

圖 51 臺南試營運活動-整體表現滿意度圖

#### 2. 使用感受

針對試乘者對於愛接送的使用感受進行滿意度調查，主要分為「愛接送預約服務叫車方式是否能改善身障朋友叫不到通用計程車狀況」及「愛接送 APP 操作之難易度」，分析結果如圖 52 所示，圖中顯示，愛接送預約叫車改善身障朋友叫不到通用計程車之狀況，獲得甚高的滿意度，可達 9.0 分；但在愛接送 APP 操作的感受中，試乘者對於 APP 操作尚不熟悉，導致操作上略感困難，因此滿意度較低，可做為操作系統後續改

善之參考。

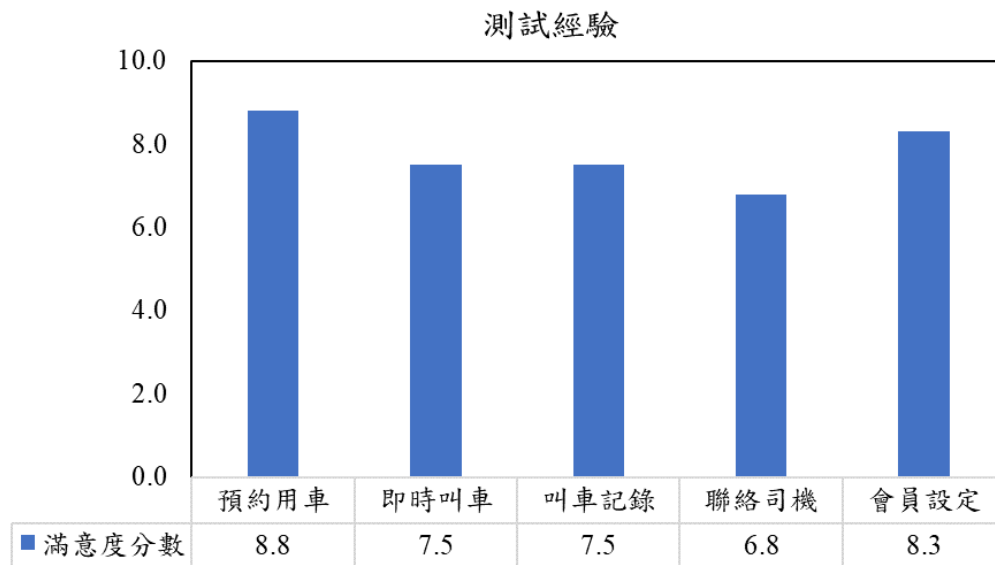


資料來源：本計畫製作

圖 52 臺南試營運活動-使用感受滿意度圖

### 3. 測試經驗

針對試乘者對於測試愛接送服務的感受進行調查，包括預約用車、即時叫車、叫車紀錄、聯絡司機及會員設定等五項，其滿意度平均分數，如圖 53 所示。在這五項的測試經驗中，試乘者對於會員設定及預約用車兩項服務滿意度最高，平均分數均達 8 分以上；但在聯絡司機部分，滿意度較低，僅得 6.8 分，主要原因為臺南市車隊數量的車輛少，服務的區域及量能有限，因此司機多數在接單中，要及時聯絡司機取得回應較需時間，未來若能擴大愛接送之服務車隊數，並鼓勵業者增加車輛數，應可改善聯絡司機之服務。



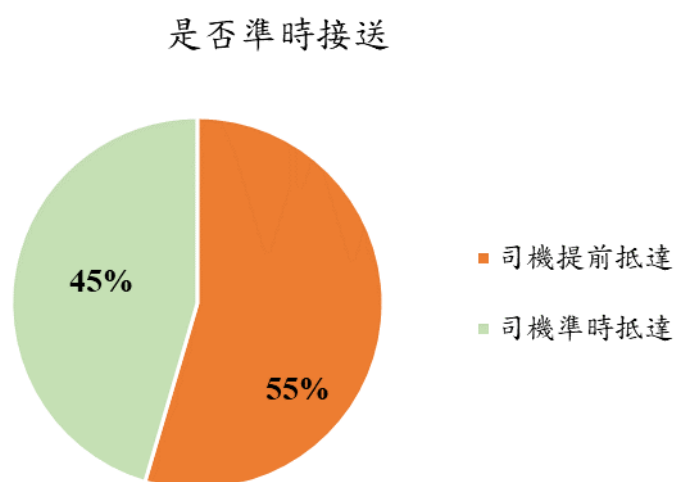
資料來源：本計畫製作

圖 53 臺南試營運活動-測試經驗滿意度圖

## (二) 服務改善建議及未來期許

### 1. 司機服務部分

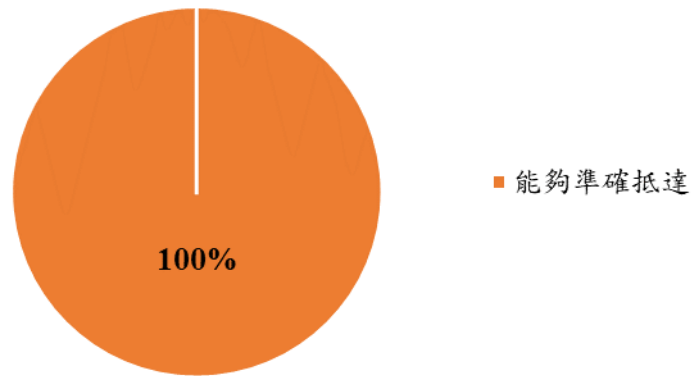
司機服務部分包括接送服務、車上相關協助服務、臨時聯絡等問項，其中，接送服務之狀況如圖 54、圖 55、圖 56 示，圖中顯示司機多能準時或提前抵達，也能準確抵達上、下車地點。



資料來源：本計畫製作

圖 54 臺南試營運活動-司機準時接送狀況分析圖

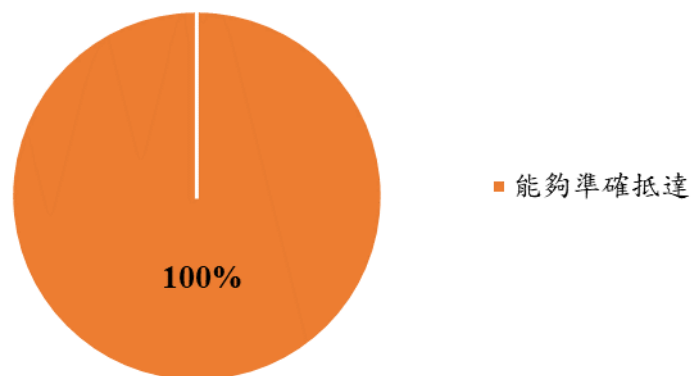
是否準確抵達上車地點



資料來源：本計畫製作

圖 55 臺南試營運活動-司機準確抵達上車地點狀況分析圖

是否準確抵達下車地點



資料來源：本計畫製作

圖 56 臺南試營運活動-司機準確抵達下車地點狀況分析圖

在車上相關協助服務部分，包括上車後輪椅安全固定服務、作好升降機或斜坡板之輪椅上下車服務、上車後繫安全帶服務及下車後協助移至交通安全地方才離開等問項，而就大多數使用輪椅之試乘者而言，司機均有協助完成上述之服務，並獲致高度認可。

在臨時聯絡部分，有 90%左右的試乘者曾因臨時狀況要聯絡司機或車隊，透過問卷結果顯示試乘者均可聯絡上司機或車隊，且可協助其解決問題，顯示試乘者相當認同臨時聯絡的服

務。

## 2. APP 改善建議

在 APP 使用中，試乘者對於車資的預估狀況均認為實際車資較預估車資約少 30 元，也對此功能表示滿意，在支付經驗上也都可依據使用者的意願完成付款方式，故 APP 的支付服務並無問題。然而，在預約訂車部分，試乘者則有多數預約地點不在服務區內、無法臨時預約車輛等意見，顯示其對於起迄點輸入之便捷性與定位準確性，認為尚有改善之空間，後續應加強檢討系統相關設定並進行改善，提供更友善之使用。同時對於系統客服的回應與車行的回應略有不同，認為應統一回應避免造成誤解。

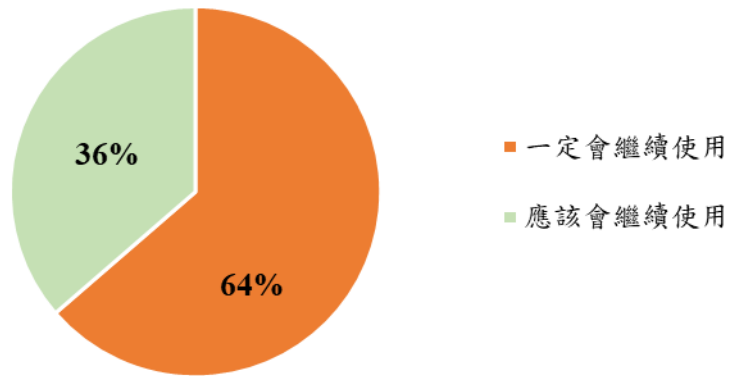
另外，試乘者也提供 APP 功能可再加強擴充之建議，包括通用計程車車型之註記、輪椅類型之填寫、約車時能提供修改的欄位、語音報讀功能等，這些建議增設的功能不僅能提升使用便利性，也可供車隊經營業者在派車時能依照使用者之需求進行精準派車，提升服務品質。在司機和乘客權益保障部分，由於目前通用計程車數量甚為有限，為讓車輛之使用更有效率性及公平性，多數試乘者均認為應有違規記點制度之設計。

## 3. APP 持續使用及推薦

本計畫針對試乘者進行 APP 是否持續使用及推薦調查，調查分析結果如圖 57、圖 58 所示，圖中顯示會繼續使用者佔 100%，會推薦別人使用者佔 100%，因此，儘管試乘者對於愛接送 APP 現況有些許使用困難及擴充改善之建議，但仍願意持續使用及推薦，展現出相當高的期待性。



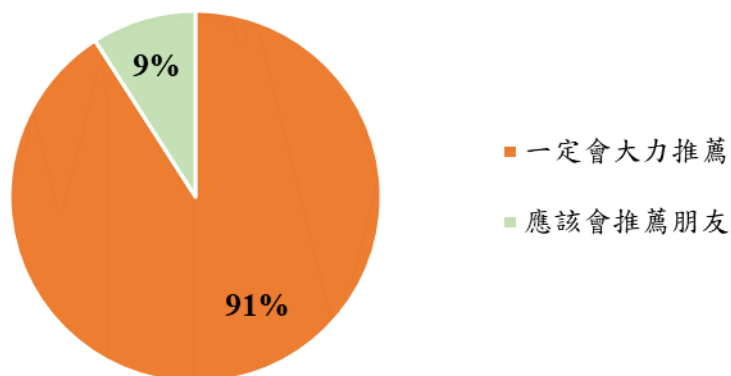
### 會繼續使用【愛接送APP】



資料來源：本計畫製作

圖 57 臺南試營運活動-APP 繼續使用之調查結果圖

### 推薦別人使用【愛接送APP】



資料來源：本計畫製作

圖 58 臺南試營運活動-APP 推薦使用之調查結果圖

## 六、分享會舉辦

本計畫為讓所有試乘者均能出席分享會分享試乘過程的體驗與心得，特別於 111 年 7 月 9 日下午 14:00-17:00 舉辦分享會，地點選在臺南市崇德活動中心，活動照片如圖 59、圖 60 所示。在分享會中，有部分試乘者是預約愛接送通用計程車往返會場，試乘者也大方地稱讚愛接送車隊之貼心服務，讓他們多了友善的交通接送服務可供選擇，也增加他們外出的意願。

在分享會中，試乘者對於整體活動的測試經驗均為滿意，尤其在司機服務態度特加讚許，多數試乘者以往搭乘通用計程車的疑慮，透過愛接送計畫使他們對通用計程車的服務加以改觀，同時不用擔心被加收任何費用，仍可維持行的權利。

另外，本次試乘者中包括部分視障者，透過視障者使用經驗之分享，可以了解未來系統及 APP 設計精進的方向，同時也讓業者了解視障者的需求，在後續相關的教育訓練中，增加對視障者的服務說明，提升服務品質。



資料來源：本計畫拍攝

圖 59 臺南分享會活動照片



資料來源：本計畫拍攝

圖 60 臺南分享會大合照

### 3.1.4小結

本計畫設立愛接送官方 LINE 讓乘客可於 LINE 上進行申訴及意見回饋，目前也有 2,085 位會員加入，平均每月回覆 300~400 則訊息。此外，本計畫也針對 6 都進行通用計程車特約制度的推廣及應用，在推動過程中蒐集相關建議，以下針對使用者及業者等分別陳述。

#### 一、使用者試乘經驗彙整

##### (一) 系統相關

1. APP 按下服務範圍，還是看不到高雄市。
2. 請問有手機打開旁白之後的操作說明嗎？我打開旁白操作，點進去預約訂車，第一個欄位，上車地點和下車地點必填沒有辦法點進去填寫，所以也沒有讀到搜尋結果與確認案件。也沒有讀到常用的地址的按鈕或選項。接下來有兩個文字欄位可以輸

入，上車地點提示與下車地點提示。接下來的乘車日期也是沒有辦法點進去。最後一個項目是服務內容，只能打勾選一個人或兩個人或三個人或四個人以上。然後有兩個開啟或關閉的按鈕，不確定是什麼？兩個按鈕的敘述是一模一樣的：服務內容，乘車人數，使用愛心卡，乘坐輪椅上車，大型輪椅，乘坐輪椅上車者，輪椅寬度限 75 公分，若輪椅含人高度為 135 ~ 150 公分則為大型輪椅。

3. 上下車地點無法輸入。
4. 打開 APP 後一直跳出愛接送運作失敗畫面。
5. 系統已經有記錄常用地址了，卻還是顯示上車地點未填寫。請問如何處理？
6. 無法寫正確地址。
7. 上下車地址除了從地圖點選以外，是否可以讓使用者直接輸入方式呢？剛剛訂車時，地點一直定位到 XX 號 10 樓，卻無法手動將樓層數去掉，雖然搭車備註欄可加強註記，不過還是還改善空間，不然如何讓車子上 10 樓？
8. 最大的問題在地圖搜尋的部分。他的地圖太老舊了，根本搜尋不到我家的路標。
9. 中華車隊把烏松區打成烏松區，所以我的訂車都不在範圍內只能後補嗎？
10. 請問美濃跟旗山兩個區域不在服務範圍內那我是不是直接在此群組上跟你們說搭車地點跟下車地點呢？
11. 更新完整個打不開、我禮拜天有訂不過登不進去不知道有沒有成功。
12. 建議訂車時間能延後一些，比如到晚上六點。因為隔天要用車真的很不方便。隔天連候補都不行。
13. 我覺得臨時約車還是要比較多，因為一般人使用計程車基本上

都不用預約隨時都能叫。

14. 請問訂車時只訂乘坐輪椅上車，不是訂大型輪椅，我明天是坐大型輪椅上車，這樣我還要再重訂嗎？
15. 我剛剛登入速度變慢，也無法查詢，但在昨天下班前還有登入，當時正常。

## (二) 常見疑問

1. 搜尋上車地址，結果訊息顯示搜尋不到。
2. 按下發送驗證碼，卻沒收到簡訊。
3. 無法訂車、明日日期無法點選。
4. 請問可以使用即時訂車嗎？
5. 乘車過後要跟司機先生拿取乘車證明是嗎？
6. 請問已訂車成功尚未派車,想更改上下車地點,可以直接修改?或是需要取消重訂?
7. 請問蘋果地圖有沒有辦法更新? 因為蘋果手機的地圖找不到我家的大目標。或者能不能改用 Google 地圖? 因為我家後門沒有地址，可以寫隔壁商店的地址嗎？
8. 請問方便提供我的帳號和密碼，我先請願意的友人幫我試行預約看看？謝謝您。
9. 請問訂車成功後，一定要按照訂車時所填地點下車嗎? 如果臨時改變行程更換下車地點呢?
10. 請問預約訂車的時候還不確定搭車的人數怎麼辦? 可以先填一人嗎? 但是到時候有可能兩人或三人搭乘。
11. 請問，透過愛接送訂車，是起迄都要在服務範圍內或者起或迄其中一端在範圍內即可? 若起點在範圍內，回程起點在範圍外呢?



12. 請問我定了星期天的車，是候補的，什麼時候會收到有沒有派車的通知？

13. 請問現在已過明天用車的訂車時間，如果明天要用車,想使用臨時訂車是現在可以開始操作還是明天再試？是預計搭車前的 30 分鐘開始預約沒？還是早上就可以開始預約中午搭車？

14. 請問臨時叫車，系統多久會有回應？

## 二、業者端反應事項

(一) 在使用者資格認定問題部分因行政程序太過繁複，建議未來由官方統一審定資格，且目前以照相認定搭乘者資格並不太適宜，建議應由官方規劃依資格認定的法定時間，搭乘者在期間內皆符合資格去做推動。

(二) 司機都很有愛心想參加愛接送，但要參與愛接送須加入車隊，且加入車隊後車隊也不一定有服務愛接送服務，導致司機想服務而不得其門而入，建議修改法規讓個人司機也能加入愛接送。

(三) 司機在進行愛接送服務時有臨時停車問題，也因為臨時停車容易造成民眾檢舉而對司機有負擔，建議能否給相關標示予以免責。

(四) 現行營運獎勵金補助機制已給車隊業者很大空間，惟獎勵金一直無法迅速到位，成為影響加入意願的重大因素，故建議未來能建立法規按月撥付獎勵金，讓車隊及駕駛更安心。

## 三、推動困難點之彙整

(一) 因補助經費的時程過長，耽誤業者撥付駕駛期程或是先行代墊金額過於龐大，使得駕駛持續服務的心力耗損，不願在持續協助。

(二) 因疫情影響，辦理相關說明會及分享會活動等受疫情影響展延或無法辦理，原計畫希望透過試乘者搭乘後的經驗分享做為意見回饋做為推廣用，惟疫情影響下暫無法拍攝相關影片。另也因疫情影響，多數場地不開放外界，在找尋適合辦理活動之場地上較費心力，因試乘者多已使用輪椅居多，因此無障礙設施及場地的大小均

是場地挑選的考量之一。

- (三) 非都的推動較為困難，首先非都的人力不如 6 都的充沛，加上車隊、車輛的數量也較少，以及經費編列的困難上，使得非都推動愛接送計畫心有餘而力不足。
- (四) 高雄場的使用者意見回饋中多屬操作上不熟悉，加上對於預約制度的期待提出建議，以及平台操作上提出更多精進的想法，其做為後續精進平台系統的依據之一，期許平台功能能更滿足業者、駕駛及使用者，也更方便於地方政府管理用途。



## 3.2 愛接送營運成效評估與分析

本計畫開發電腦端與本系統介接之 API，包含可預約趟次上傳與下載、派車結果回傳、趟次執行數據等，並開發公版應用程式、驗證平臺，以利特約業者使用自有電腦系統介接。愛接送平台主要提供系統層面的服務，司機則是由車隊進行招募及管理。以下則是針對截至 111 年 7 月 20 日為止營運的狀況，進行歷史數據分析及面臨的問題探討。

### 3.2.1 愛接送營運相關指標與成果

愛接送試辦已納入 16 家通用計程車特約業者 385 輛車參與計畫。自 109 年 9 月 2 日～111 年 6 月 30 日，共計完成 175,310 趟服務，目前累計 8,963 位會員實際搭乘。因試辦營運期間前期因使用者操作較不熟悉，如實際完成服務卻因未正確操作易造成資料失真，故本次分析以 110 年 1 月 1 日至 111 年 6 月 30 日間之通用計程車營運載客資料進行分析，惟部分駕駛人回收資料錯誤或不足，經本計畫刪去離群值後，最後計得 33,623 筆日營運資料及 147,361 筆有效個別趟次載客資料。其中臺南與高雄部分受限疫情影響，較晚加入愛接送服務，目前系統測試中，相關數據樣本數較少，故相關營運資料僅列出提供參考，尚無法具備可代表該地通用計程車營運實況之統計顯著性。

在營運績效評估部分，本計畫依據「愛接送-預約式通用計程車」特性，依個別旅次及每日營業狀況等兩種構面進行愛接送營運成效評估。因臺南與高雄地區試辦期間較短，已回收資訊尚不足以進行分析，故僅針對雙北市、桃園市及臺中市資料進行分析。本計畫依個別旅次及每日營業狀況分別進行統計分析。個別旅次資料含旅次里程、旅次時程、主要服務時間及旅次車資等四項；每日營業狀況含每日載客旅次、每日載客里程、每日載客時程及每日等候時間等四項。評估結果說明如下：

#### 一、個別旅次分析

##### (一) 旅次里程(平均每趟次服務距離)

由表 8 知，不同縣市通用計程車服務以桃園市平均旅次里程長度最高，臺中地區次之，雙北地區平均服務里程最短。雙北地區

旅次里程以 0-1 公里最多 (27.06%)，1-2 公里次之 (26.15%)，平均為 2.99 公里，標準差為 3.42 公里；桃園市旅次里程以 1-2 公里最多 (28.09%)，2-3 公里次之 (14.00%)，平均為 4.92 公里，標準差為 6.57 公里；臺中市旅次里程以 1-2 公里最多 (30.65%)，2-3 公里次之 (18.31%)，平均為 3.08 公里，標準差為 3.62 公里；臺南市旅次里程以 2-3 公里最多 (35.23%)，1-2 公里次之 (30.68%)，平均為 2.75 公里，標準差為 1.26 公里；高雄市旅次里程以 1-2 公里最多 (29.19%)，0-1 公里次之 (25.07%)，平均為 2.60 公里，標準差為 2.20 公里。

表 8 旅次里程分佈情形

| 組別       | 雙北    |        | 桃園   |        | 臺中   |        | 臺南 |        | 高雄   |        |
|----------|-------|--------|------|--------|------|--------|----|--------|------|--------|
|          | 次數    | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數 | 百分比    | 次數   | 百分比    |
| 0-1 公里   | 30326 | 27.06% | 967  | 11.12% | 3670 | 16.02% | 2  | 2.27%  | 907  | 25.07% |
| 1-2 公里   | 29304 | 26.15% | 2442 | 28.09% | 7022 | 30.65% | 27 | 30.68% | 1056 | 29.19% |
| 2-3 公里   | 16951 | 15.13% | 1217 | 14.00% | 4196 | 18.31% | 31 | 35.23% | 395  | 10.92% |
| 3-4 公里   | 10583 | 9.44%  | 879  | 10.11% | 3220 | 14.05% | 12 | 13.64% | 532  | 14.70% |
| 4-5 公里   | 6296  | 5.62%  | 483  | 5.56%  | 1318 | 5.75%  | 9  | 10.23% | 321  | 8.87%  |
| 5-6 公里   | 4117  | 3.67%  | 495  | 5.69%  | 1214 | 5.30%  | 7  | 7.95%  | 227  | 6.27%  |
| 6-7 公里   | 3361  | 3.00%  | 615  | 7.07%  | 713  | 3.11%  | 0  | 0.00%  | 21   | 0.58%  |
| 7-8 公里   | 2524  | 2.25%  | 211  | 2.43%  | 481  | 2.10%  | 0  | 0.00%  | 92   | 2.54%  |
| 8-9 公里   | 1596  | 1.42%  | 271  | 3.12%  | 286  | 1.25%  | 0  | 0.00%  | 6    | 0.17%  |
| 9-10 公里  | 1717  | 1.53%  | 156  | 1.79%  | 99   | 0.43%  | 0  | 0.00%  | 15   | 0.41%  |
| 10-11 公里 | 1186  | 1.06%  | 127  | 1.46%  | 105  | 0.46%  | 0  | 0.00%  | 2    | 0.06%  |
| 11-12 公里 | 833   | 0.74%  | 128  | 1.47%  | 131  | 0.57%  | 0  | 0.00%  | 3    | 0.08%  |
| 12-13 公里 | 773   | 0.69%  | 70   | 0.81%  | 68   | 0.30%  | 0  | 0.00%  | 32   | 0.88%  |
| 13-14 公里 | 531   | 0.47%  | 40   | 0.46%  | 83   | 0.36%  | 0  | 0.00%  | 1    | 0.03%  |
| 14-15 公里 | 444   | 0.40%  | 33   | 0.38%  | 61   | 0.27%  | 0  | 0.00%  | 2    | 0.06%  |
| 15-16 公里 | 347   | 0.31%  | 121  | 1.39%  | 41   | 0.18%  | 0  | 0.00%  | 1    | 0.03%  |
| 16-17 公里 | 235   | 0.21%  | 39   | 0.45%  | 37   | 0.16%  | 0  | 0.00%  | 0    | 0.00%  |
| 17-18 公里 | 179   | 0.16%  | 41   | 0.47%  | 20   | 0.09%  | 0  | 0.00%  | 0    | 0.00%  |
| 18-19 公里 | 171   | 0.15%  | 31   | 0.36%  | 23   | 0.10%  | 0  | 0.00%  | 1    | 0.03%  |

| 組別       | 雙北     |       | 桃園     |       | 臺中     |       | 臺南   |       | 高雄    |       |
|----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|------|-------|-------|-------|
|          | 次數     | 百分比   | 次數     | 百分比   | 次數     | 百分比   | 次數   | 百分比   | 次數    | 百分比   |
| 19-20 公里 | 85     | 0.08% | 29     | 0.33% | 12     | 0.05% | 0    | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 20-21 公里 | 69     | 0.06% | 21     | 0.24% | 15     | 0.07% | 0    | 0.00% | 1     | 0.03% |
| 21-22 公里 | 79     | 0.07% | 27     | 0.31% | 15     | 0.07% | 0    | 0.00% | 3     | 0.08% |
| 22-23 公里 | 27     | 0.02% | 10     | 0.12% | 5      | 0.02% | 0    | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 23-24 公里 | 38     | 0.03% | 22     | 0.25% | 6      | 0.03% | 0    | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 24-25 公里 | 56     | 0.05% | 15     | 0.17% | 6      | 0.03% | 0    | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 25 公里以上  | 221    | 0.20% | 204    | 2.35% | 65     | 0.28% | 0    | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 總計       | 112049 | 100%  | 8694   | 100%  | 22912  | 100%  | 88   | 100%  | 3618  | 100%  |
| 平均數（公里）  | 2.99   |       | 4.92   |       | 3.08   |       | 2.75 |       | 2.60  |       |
| 標準差（公里）  | 3.42   |       | 6.57   |       | 3.62   |       | 1.26 |       | 2.20  |       |
| 最大值（公里）  | 73.54  |       | 102.71 |       | 128.13 |       | 5.33 |       | 21.72 |       |
| 最小值（公里）  | 0.15   |       | 0.15   |       | 0.15   |       | 0.49 |       | 0.16  |       |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為111年7月20日

## (二) 旅次時程(平均每趟次服務時間)

由表 9 知，不同縣市通用計程車服務以桃園市平均旅次時程最久，臺中市次之，雙北地區平均服務時程最短。雙北地區旅次時程以 5-10 分最多 (14.55%)，10-15 分次之 (11.71%)，平均為 32.51 分，標準差為 27.10 分；桃園市旅次時程以 25-30 分最多 (10.27%)，30-35 分次之 (9.63%)，平均為 43.85 分，標準差為 29.79 分；臺中市旅次時程以 25-30 分最多 (10.80%)，30-35 分次之 (10.71%)，平均為 37.93 分，標準差為 22.71 分；臺南市旅次時程以 10-15 分最多 (35.23%)，5-10 分次之 (30.68%)，平均為 25.50 分，標準差為 13.27 分；高雄市旅次時程以 20-25 分最多 (11.19%)，15-20 分次之 (10.64%)，平均為 42.29 分，標準差為 24.95 分。

表 9 旅次時程分佈情形

| 組別      | 雙北    |        | 桃園  |        | 臺中   |        | 臺南 |        | 高雄  |        |
|---------|-------|--------|-----|--------|------|--------|----|--------|-----|--------|
|         | 次數    | 百分比    | 次數  | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數 | 百分比    | 次數  | 百分比    |
| 0-5 分   | 5183  | 4.63%  | 39  | 0.45%  | 66   | 0.29%  | 2  | 2.27%  | 5   | 0.14%  |
| 5-10 分  | 16307 | 14.55% | 279 | 3.21%  | 667  | 2.91%  | 27 | 30.68% | 60  | 1.66%  |
| 10-15 分 | 13116 | 11.71% | 455 | 5.23%  | 1629 | 7.11%  | 31 | 35.23% | 220 | 6.08%  |
| 15-20 分 | 10952 | 9.77%  | 720 | 8.28%  | 2155 | 9.41%  | 12 | 13.64% | 385 | 10.64% |
| 20-25 分 | 9477  | 8.46%  | 832 | 9.57%  | 2432 | 10.61% | 9  | 10.23% | 405 | 11.19% |
| 25-30 分 | 7954  | 7.10%  | 893 | 10.27% | 2475 | 10.80% | 7  | 7.95%  | 318 | 8.79%  |
| 30-35 分 | 7225  | 6.45%  | 837 | 9.63%  | 2453 | 10.71% | 0  | 0.00%  | 331 | 9.15%  |
| 35-40 分 | 6721  | 6.00%  | 741 | 8.52%  | 2163 | 9.44%  | 0  | 0.00%  | 277 | 7.66%  |
| 40-45 分 | 5991  | 5.35%  | 644 | 7.41%  | 1896 | 8.28%  | 0  | 0.00%  | 237 | 6.55%  |
| 45-50 分 | 5172  | 4.62%  | 575 | 6.61%  | 1559 | 6.80%  | 0  | 0.00%  | 223 | 6.16%  |
| 50-55 分 | 4292  | 3.83%  | 435 | 5.00%  | 1211 | 5.29%  | 0  | 0.00%  | 177 | 4.89%  |
| 55-60 分 | 3727  | 3.33%  | 381 | 4.38%  | 968  | 4.22%  | 0  | 0.00%  | 155 | 4.28%  |
| 60-65 分 | 2930  | 2.61%  | 296 | 3.40%  | 805  | 3.51%  | 0  | 0.00%  | 137 | 3.79%  |
| 65-70 分 | 2608  | 2.33%  | 253 | 2.91%  | 576  | 2.51%  | 0  | 0.00%  | 122 | 3.37%  |
| 70-75 分 | 1916  | 1.71%  | 215 | 2.47%  | 428  | 1.87%  | 0  | 0.00%  | 95  | 2.63%  |
| 75-80 分 | 1603  | 1.43%  | 156 | 1.79%  | 340  | 1.48%  | 0  | 0.00%  | 92  | 2.54%  |
| 80-85 分 | 1263  | 1.13%  | 142 | 1.63%  | 225  | 0.98%  | 0  | 0.00%  | 88  | 2.43%  |
| 85-90 分 | 976   | 0.87%  | 111 | 1.28%  | 180  | 0.79%  | 0  | 0.00%  | 59  | 1.63%  |
| 90-95 分 | 812   | 0.72%  | 107 | 1.23%  | 130  | 0.57%  | 0  | 0.00%  | 62  | 1.71%  |

| 組別        | 雙北     |       | 桃園    |       | 臺中    |       | 臺南    |       | 高雄    |       |
|-----------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|           | 次數     | 百分比   | 次數    | 百分比   | 次數    | 百分比   | 次數    | 百分比   | 次數    | 百分比   |
| 95-100 分  | 669    | 0.60% | 75    | 0.86% | 105   | 0.46% | 0     | 0.00% | 56    | 1.55% |
| 100-105 分 | 521    | 0.46% | 71    | 0.82% | 83    | 0.36% | 0     | 0.00% | 41    | 1.13% |
| 105-110 分 | 452    | 0.40% | 58    | 0.67% | 64    | 0.28% | 0     | 0.00% | 29    | 0.80% |
| 110-115 分 | 397    | 0.35% | 50    | 0.58% | 50    | 0.22% | 0     | 0.00% | 27    | 0.75% |
| 115-120 分 | 275    | 0.25% | 53    | 0.61% | 38    | 0.17% | 0     | 0.00% | 17    | 0.47% |
| 120 分以上   | 1458   | 1.30% | 268   | 3.08% | 206   | 0.90% | 0     | 0.00% | 0     | 0.00% |
| 總計        | 112049 | 100%  | 8694  | 100%  | 22912 | 100%  | 88    | 100%  | 3618  | 100%  |
| 平均數 (分)   | 32.51  |       | 43.85 |       | 37.93 |       | 25.50 |       | 42.29 |       |
| 標準差 (分)   | 27.10  |       | 29.79 |       | 22.71 |       | 13.27 |       | 24.95 |       |
| 最大值 (分)   | 226    |       | 242   |       | 287   |       | 72    |       | 119   |       |
| 最小值 (分)   | 1.50   |       | 1.50  |       | 1.50  |       | 7.00  |       | 3.62  |       |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為 111 年 7 月 20 日



### (三) 旅次服務時間分佈(個別旅次服務時段分布)

不同縣市通用計程車服務時間分布均有差異，如桃園市與臺中市主要服務時間眾數為 11~12 時，雙北地區主要服務時間眾數則為 16~17 時。雙北地區主要服務時間以 16-17 時最多(17.56%)，8-9 時次之(12.62%)；桃園市主要服務時間以 11-12 時最多(11.61%)，8-9 時次之(10.20%)；臺中市主要服務時間以 11-12 時最多(12.99%)，8-9 時次之(10.44%)；臺南市主要服務時間以 8-9 時最多(12.50%)；高雄市主要服務時間以 11-12 時最多(22.47%)，10-11 時次之(15.78%)。

表 10 旅次服務時間分佈情形

| 組別      | 雙北    |        | 桃園   |        | 臺中   |        | 臺南 |        | 高雄  |        |
|---------|-------|--------|------|--------|------|--------|----|--------|-----|--------|
|         | 次數    | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數 | 百分比    | 次數  | 百分比    |
| 0-1 時   | 4     | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 2    | 0.01%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 1-2 時   | 3     | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 2-3 時   | 2     | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 3-4 時   | 1     | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0    | 0.00%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 4-5 時   | 25    | 0.02%  | 7    | 0.08%  | 0    | 0.00%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 5-6 時   | 1333  | 1.19%  | 52   | 0.60%  | 294  | 1.28%  | 0  | 0.00%  | 24  | 0.66%  |
| 6-7 時   | 6293  | 5.62%  | 522  | 6.00%  | 1245 | 5.43%  | 1  | 1.14%  | 167 | 4.62%  |
| 7-8 時   | 14135 | 12.62% | 763  | 8.78%  | 1659 | 7.24%  | 2  | 2.27%  | 263 | 7.27%  |
| 8-9 時   | 14136 | 12.62% | 887  | 10.20% | 2391 | 10.44% | 11 | 12.50% | 281 | 7.77%  |
| 9-10 時  | 7961  | 7.10%  | 720  | 8.28%  | 2152 | 9.39%  | 10 | 11.36% | 223 | 6.16%  |
| 10-11 時 | 7673  | 6.85%  | 756  | 8.70%  | 2151 | 9.39%  | 5  | 5.68%  | 571 | 15.78% |
| 11-12 時 | 9270  | 8.27%  | 1009 | 11.61% | 2977 | 12.99% | 6  | 6.82%  | 813 | 22.47% |
| 12-13 時 | 5434  | 4.85%  | 601  | 6.91%  | 1883 | 8.22%  | 10 | 11.36% | 236 | 6.52%  |
| 13-14 時 | 4299  | 3.84%  | 458  | 5.27%  | 1731 | 7.55%  | 10 | 11.36% | 117 | 3.23%  |
| 14-15 時 | 4508  | 4.02%  | 641  | 7.37%  | 1516 | 6.62%  | 4  | 4.55%  | 215 | 5.94%  |
| 15-16 時 | 9026  | 8.06%  | 720  | 8.28%  | 2007 | 8.76%  | 8  | 9.09%  | 344 | 9.51%  |
| 16-17 時 | 19676 | 17.56% | 688  | 7.91%  | 1617 | 7.06%  | 8  | 9.09%  | 306 | 8.46%  |
| 17-18 時 | 5399  | 4.82%  | 346  | 3.98%  | 702  | 3.06%  | 9  | 10.23% | 36  | 1.00%  |
| 18-19 時 | 1003  | 0.90%  | 165  | 1.90%  | 241  | 1.05%  | 2  | 2.27%  | 5   | 0.14%  |
| 19-20 時 | 579   | 0.52%  | 75   | 0.86%  | 194  | 0.85%  | 0  | 0.00%  | 17  | 0.47%  |
| 20-21 時 | 441   | 0.39%  | 34   | 0.39%  | 103  | 0.45%  | 1  | 1.14%  | 0   | 0.00%  |

| 組別      | 雙北     |       | 桃園   |       | 臺中    |       | 臺南 |       | 高雄   |       |
|---------|--------|-------|------|-------|-------|-------|----|-------|------|-------|
|         | 次數     | 百分比   | 次數   | 百分比   | 次數    | 百分比   | 次數 | 百分比   | 次數   | 百分比   |
| 21-22 時 | 570    | 0.51% | 153  | 1.76% | 37    | 0.16% | 1  | 1.14% | 0    | 0.00% |
| 22-23 時 | 263    | 0.23% | 95   | 1.09% | 8     | 0.03% | 0  | 0.00% | 0    | 0.00% |
| 23-24 時 | 15     | 0.01% | 2    | 0.02% | 2     | 0.01% | 0  | 0.00% | 0    | 0.00% |
| 總計      | 112049 | 100%  | 8694 | 100%  | 22912 | 100%  | 88 | 100%  | 3618 | 100%  |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為111年7月20日

#### (四) 旅次車資(平均每趟次服務車資)

由表 11 知，不同縣市通用計程車旅次車資以桃園市最高，雙北地區次之，臺中市最低。雙北地區旅次車資以 90-110 元最多 (22.55%)，110-130 元次之 (13.49%)，平均為 198 元，標準差為 160 元；桃園市旅次車資以 130-150 元最多 (11.90%)，110-130 元次之 (11.26%)，平均 304 元，標準差為 290 元；臺中市旅次車資以 90-110 元最多 (20.77%)，110-130 元次之 (16.92%)，平均為 182 元，標準差為 135 元；臺南市旅次車資以 170-190 元最多 (27.27%)，110-130 元次之 (15.91%)，平均為 180 元，標準差為 57 元；高雄市旅次車資以 90-110 元最多 (23.66%)，90 元以下次之 (21.09%)，平均為 136 元，標準差為 66 元。

表 11 旅次車資分佈情形

| 組別        | 雙北    |        | 桃園   |        | 臺中   |        | 臺南 |        | 高雄  |        |
|-----------|-------|--------|------|--------|------|--------|----|--------|-----|--------|
|           | 次數    | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數 | 百分比    | 次數  | 百分比    |
| 90 元以下    | 6707  | 5.99%  | 1    | 0.01%  | 21   | 0.09%  | 0  | 0.00%  | 763 | 21.09% |
| 90-110 元  | 25262 | 22.55% | 617  | 7.10%  | 4759 | 20.77% | 6  | 6.82%  | 856 | 23.66% |
| 110-130 元 | 15113 | 13.49% | 979  | 11.26% | 3876 | 16.92% | 14 | 15.91% | 481 | 13.29% |
| 130-150 元 | 10952 | 9.77%  | 1035 | 11.90% | 2996 | 13.08% | 8  | 9.09%  | 345 | 9.54%  |
| 150-170 元 | 8555  | 7.64%  | 748  | 8.60%  | 2105 | 9.19%  | 6  | 6.82%  | 266 | 7.35%  |
| 170-190 元 | 9080  | 8.10%  | 682  | 7.84%  | 2022 | 8.83%  | 24 | 27.27% | 314 | 8.68%  |
| 190-210 元 | 5926  | 5.29%  | 554  | 6.37%  | 2010 | 8.77%  | 8  | 9.09%  | 257 | 7.10%  |
| 210-230 元 | 4262  | 3.80%  | 163  | 1.87%  | 691  | 3.02%  | 2  | 2.27%  | 75  | 2.07%  |
| 230-250 元 | 3174  | 2.83%  | 224  | 2.58%  | 794  | 3.47%  | 10 | 11.36% | 40  | 1.11%  |
| 250-270 元 | 2979  | 2.66%  | 713  | 8.20%  | 587  | 2.56%  | 3  | 3.41%  | 24  | 0.66%  |
| 270-290 元 | 2045  | 1.83%  | 250  | 2.88%  | 787  | 3.43%  | 3  | 3.41%  | 34  | 0.94%  |
| 290-310 元 | 1806  | 1.61%  | 188  | 2.16%  | 343  | 1.50%  | 1  | 1.14%  | 72  | 1.99%  |
| 310-330 元 | 1724  | 1.54%  | 382  | 4.39%  | 306  | 1.34%  | 0  | 0.00%  | 25  | 0.69%  |
| 330-350 元 | 1563  | 1.39%  | 185  | 2.13%  | 269  | 1.17%  | 3  | 3.41%  | 13  | 0.36%  |
| 350-370 元 | 1143  | 1.02%  | 78   | 0.90%  | 200  | 0.87%  | 0  | 0.00%  | 10  | 0.28%  |
| 370-390 元 | 956   | 0.85%  | 171  | 1.97%  | 155  | 0.68%  | 0  | 0.00%  | 5   | 0.14%  |
| 390-410 元 | 932   | 0.83%  | 87   | 1.00%  | 110  | 0.48%  | 0  | 0.00%  | 10  | 0.28%  |
| 410-430 元 | 1136  | 1.01%  | 85   | 0.98%  | 96   | 0.42%  | 0  | 0.00%  | 17  | 0.47%  |
| 430-450 元 | 766   | 0.68%  | 89   | 1.02%  | 68   | 0.30%  | 0  | 0.00%  | 5   | 0.14%  |
| 450-470 元 | 718   | 0.64%  | 204  | 2.35%  | 49   | 0.21%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 470-490 元 | 650   | 0.58%  | 47   | 0.54%  | 47   | 0.21%  | 0  | 0.00%  | 0   | 0.00%  |
| 490-510 元 | 672   | 0.60%  | 45   | 0.52%  | 41   | 0.18%  | 0  | 0.00%  | 1   | 0.03%  |
| 510 元以上   | 5928  | 5.29%  | 1167 | 13.42% | 580  | 2.53%  | 0  | 0.00%  | 5   | 0.14%  |

| 組別     | 雙北     |      | 桃園     |      | 臺中     |      | 臺南     |      | 高雄     |      |
|--------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
|        | 次數     | 百分比  | 次數     | 百分比  | 次數     | 百分比  | 次數     | 百分比  | 次數     | 百分比  |
| 總計     | 112049 | 100% | 8694   | 100% | 22912  | 100% | 88     | 100% | 3618   | 100% |
| 平均數(元) | 197.78 |      | 304.28 |      | 182.27 |      | 180.45 |      | 135.80 |      |
| 標準差(元) | 160.05 |      | 289.88 |      | 134.80 |      | 57.34  |      | 65.98  |      |
| 最大值(元) | 2765   |      | 4065   |      | 3795   |      | 345    |      | 715    |      |
| 最小值(元) | 70     |      | 85     |      | 85     |      | 90     |      | 90     |      |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為111年7月20日

## 二、每日營業狀況分析

### (一) 每日載客旅次數(平均每日載客趟次之總和)

由表 12 知，不同縣市通用計程車每日載客旅次數以雙北地區最高，臺中市次之，桃園市最低。雙北地區每日載客以 2 次最多 (18.25%)，1 次次之 (13.71%)，平均為 5.07 次，標準差為 3.87 次；桃園市每日載客以 2 次最多 (32.61%)，4 次次之 (17.48%)，平均為 4.12 次，標準差為 2.93 次；臺中市每日載客以 2 次最多 (21.24%)，1 次次之 (18.74%)，平均為 4.22 次，標準差為 3.08 次；臺南市每日載客以 1 次最多 (51.16%)，平均為 1.74 次；高雄市每日載客以 1 次最多 (16.23%)，7 次次之 (10.60%)，平均為 5.68 次，標準差為 3.43 次。

表 12 每日載客旅次數分佈情形

| 組別     | 雙北    |        | 桃園   |        | 臺中   |        | 臺南   |        | 高雄   |        |
|--------|-------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
|        | 次數    | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    | 次數   | 百分比    |
| 1      | 3395  | 13.71% | 203  | 8.96%  | 1061 | 18.74% | 22   | 51.16% | 144  | 16.23% |
| 2      | 4520  | 18.25% | 739  | 32.61% | 1203 | 21.24% | 15   | 34.88% | 92   | 10.37% |
| 3      | 2747  | 11.09% | 211  | 9.31%  | 670  | 11.83% | 1    | 2.33%  | 60   | 6.76%  |
| 4      | 2959  | 11.95% | 396  | 17.48% | 663  | 11.71% | 5    | 11.63% | 54   | 6.09%  |
| 5      | 2190  | 8.84%  | 181  | 7.99%  | 470  | 8.30%  | 0    | 0.00%  | 67   | 7.55%  |
| 6      | 2092  | 8.45%  | 185  | 8.16%  | 387  | 6.83%  | 0    | 0.00%  | 87   | 9.81%  |
| 7      | 1528  | 6.17%  | 86   | 3.80%  | 279  | 4.93%  | 0    | 0.00%  | 94   | 10.60% |
| 8      | 1249  | 5.04%  | 50   | 2.21%  | 263  | 4.64%  | 0    | 0.00%  | 85   | 9.58%  |
| 9      | 924   | 3.73%  | 53   | 2.34%  | 217  | 3.83%  | 0    | 0.00%  | 67   | 7.55%  |
| 10     | 848   | 3.42%  | 27   | 1.19%  | 161  | 2.84%  | 0    | 0.00%  | 50   | 5.64%  |
| 11     | 554   | 2.24%  | 46   | 2.03%  | 130  | 2.30%  | 0    | 0.00%  | 50   | 5.64%  |
| 12     | 481   | 1.94%  | 27   | 1.19%  | 73   | 1.29%  | 0    | 0.00%  | 23   | 2.59%  |
| 13     | 299   | 1.21%  | 42   | 1.85%  | 49   | 0.87%  | 0    | 0.00%  | 11   | 1.24%  |
| 14     | 281   | 1.13%  | 8    | 0.35%  | 27   | 0.48%  | 0    | 0.00%  | 2    | 0.23%  |
| 15     | 169   | 0.68%  | 10   | 0.44%  | 7    | 0.12%  | 0    | 0.00%  | 1    | 0.11%  |
| 15 次以上 | 528   | 2.13%  | 2    | 0.09%  | 3    | 0.05%  | 0    | 0.00%  | 0    | 0.00%  |
| 總計     | 24764 | 100%   | 2266 | 100%   | 5663 | 100%   | 43   | 100%   | 887  | 100%   |
| 平均數（次） | 5.07  |        | 4.12 |        | 4.22 |        | 1.74 |        | 5.68 |        |
| 標準差（次） | 3.87  |        | 2.93 |        | 3.08 |        | 0.97 |        | 3.43 |        |



| 組別     | 雙北 |     | 桃園 |     | 臺中 |     | 臺南 |     | 高雄 |     |
|--------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
|        | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 最大值（次） | 30 |     | 17 |     | 16 |     | 4  |     | 15 |     |
| 最小值（次） | 1  |     | 1  |     | 1  |     | 1  |     | 1  |     |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為111年7月20日

## (二) 每日載客里程(平均每日載客距離之總和)

每日載客里程係由每日所有載客里程之累計。由表 13 知，不同縣市通用計程車每日載客里程以桃園市最高，雙北地區次之，臺中市最低。雙北地區每日載客里程以 10-15 公里最多 (14.97%)，5-10 公里次之 (13.64%)，平均為 24.60 公里，標準差為 23.47 公里；桃園市每日載客里程以 50 公里以上最多 (19.15%)，0-5 公里次之 (15.53%)，平均為 30.45 公里，標準差為 32.58 公里；臺中市每日載客里程以 5-10 公里最多(21.46%)，0-5 公里次之(17.94%)，平均為 17.68 公里，標準差為 16.43 公里；臺南市每日載客里程以 5-10 公里最多 (55.81%)，0-5 公里次之 (30.23%)，平均為 6.77 公里，標準差為 3.45 公里；高雄市每日載客里程以 0-5 公里最多 (18.94%)，5-10 公里次之 (13.30%)，平均為 20.99 公里，標準差為 15.99 公里。

表 13 每日載客里程分佈情形

| 組別       | 雙北     |        | 桃園     |        | 臺中     |        | 臺南    |        | 高雄    |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
|          | 次數     | 百分比    | 次數     | 百分比    | 次數     | 百分比    | 次數    | 百分比    | 次數    | 百分比    |
| 0-5 公里   | 3256   | 13.15% | 352    | 15.53% | 1016   | 17.94% | 13    | 30.23% | 168   | 18.94% |
| 5-10 公里  | 3379   | 13.64% | 314    | 13.86% | 1215   | 21.46% | 24    | 55.81% | 118   | 13.30% |
| 10-15 公里 | 3708   | 14.97% | 255    | 11.25% | 829    | 14.64% | 5     | 11.63% | 82    | 9.24%  |
| 15-20 公里 | 2991   | 12.08% | 247    | 10.90% | 783    | 13.83% | 1     | 2.33%  | 114   | 12.85% |
| 20-25 公里 | 2436   | 9.84%  | 183    | 8.08%  | 504    | 8.90%  | 0     | 0.00%  | 89    | 10.03% |
| 25-30 公里 | 1831   | 7.39%  | 132    | 5.83%  | 420    | 7.42%  | 0     | 0.00%  | 70    | 7.89%  |
| 30-35 公里 | 1515   | 6.12%  | 123    | 5.43%  | 294    | 5.19%  | 0     | 0.00%  | 64    | 7.22%  |
| 35-40 公里 | 1245   | 5.03%  | 84     | 3.71%  | 177    | 3.13%  | 0     | 0.00%  | 62    | 6.99%  |
| 40-45 公里 | 967    | 3.90%  | 71     | 3.13%  | 120    | 2.12%  | 0     | 0.00%  | 45    | 5.07%  |
| 45-50 公里 | 756    | 3.05%  | 71     | 3.13%  | 76     | 1.34%  | 0     | 0.00%  | 34    | 3.83%  |
| 50 公里以上  | 2680   | 10.82% | 434    | 19.15% | 229    | 4.04%  | 0     | 0.00%  | 41    | 4.62%  |
| 總計       | 24764  | 100%   | 2266   | 100%   | 5663   | 100%   | 43    | 100%   | 887   | 100%   |
| 平均數 (公里) | 24.60  |        | 30.45  |        | 17.68  |        | 6.77  |        | 20.99 |        |
| 標準差 (公里) | 23.47  |        | 32.58  |        | 16.43  |        | 3.45  |        | 15.99 |        |
| 最大值 (公里) | 267.00 |        | 260.12 |        | 211.30 |        | 18.03 |        | 8.46  |        |
| 最小值 (公里) | 0.15   |        | 0.15   |        | 0.15   |        | 1.60  |        | 0.35  |        |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為 111 年 7 月 20 日

### (三) 每日總等候時程(每日等候時間之總和)

每日總等候時程係由當日所有趟次等候時程之累計，而等候時程則是系統紀錄駕駛抵達乘客處與乘客實際上車的時間差。由表 14 知，不同縣市通用計程車每日總等候時程以雙北地區最高，桃園市次之，臺中市最低。雙北地區每日總等候時程以未滿 30 分鐘最多 (41.94%)，30-60 分鐘次之 (29.36%)，平均為 50.45 分鐘，標準差為 52.86 分；桃園市每日總等候時程以未滿 30 分鐘最多 (48.72%)，30-60 分鐘次之 (22.15%)，平均為 49.45 分鐘，標準差為 57.95 分；臺中市每日總等候時程以未滿 30 分鐘最多 (50.59%)，30-60 分鐘次之 (26.98%)，平均為 41.87 分鐘，標準差為 44.43 分；臺南市每日總等候時程以未滿 30 分鐘最多 (88.37%)，平均為 12.70 分鐘，標準差為 9.64 分；高雄市每日總等候時程以未滿 30 分鐘最多 (46.34%)，30-60 分鐘次之 (39.57%)，平均為 34.25 分鐘，標準差為 22.51 分。

表 14 每日總等候時程分佈情形

| 組別         | 雙北     |        | 桃園     |        | 臺中     |        | 臺南    |        | 高雄     |        |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
|            | 次數     | 百分比    | 次數     | 百分比    | 次數     | 百分比    | 次數    | 百分比    | 次數     | 百分比    |
| 未滿 30 分鐘   | 10387  | 41.94% | 1104   | 48.72% | 2865   | 50.59% | 38    | 88.37% | 411    | 46.34% |
| 30-60 分鐘   | 7270   | 29.36% | 502    | 22.15% | 1528   | 26.98% | 5     | 11.63% | 351    | 39.57% |
| 60-80 分鐘   | 2718   | 10.98% | 237    | 10.46% | 535    | 9.45%  | 0     | 0.00%  | 103    | 11.61% |
| 80-100 分鐘  | 1606   | 6.49%  | 141    | 6.22%  | 294    | 5.19%  | 0     | 0.00%  | 20     | 2.25%  |
| 100-120 分鐘 | 956    | 3.86%  | 96     | 4.24%  | 148    | 2.61%  | 0     | 0.00%  | 2      | 0.23%  |
| 120-140 分鐘 | 574    | 2.32%  | 53     | 2.34%  | 113    | 2.00%  | 0     | 0.00%  | 0      | 0.00%  |
| 140-160 分鐘 | 351    | 1.42%  | 29     | 1.28%  | 62     | 1.09%  | 0     | 0.00%  | 0      | 0.00%  |
| 160-180 分鐘 | 240    | 0.97%  | 25     | 1.10%  | 41     | 0.72%  | 0     | 0.00%  | 0      | 0.00%  |
| 180 分鐘以上   | 662    | 2.67%  | 79     | 3.49%  | 77     | 1.36%  | 0     | 0.00%  | 0      | 0.00%  |
| 總計         | 24764  | 100%   | 2266   | 100%   | 5663   | 100%   | 43    | 100%   | 887    | 100%   |
| 平均數 (分)    | 50.45  |        | 49.45  |        | 41.87  |        | 12.70 |        | 34.25  |        |
| 標準差 (分)    | 52.86  |        | 57.95  |        | 44.43  |        | 9.64  |        | 22.51  |        |
| 最大值 (分)    | 780.40 |        | 589.15 |        | 677.75 |        | 37.45 |        | 114.60 |        |
| 最小值 (分)    | 0.00   |        | 0.00   |        | 0.00   |        | 0.47  |        | 0.02   |        |

資料來源：本計畫製作，資料更新期間為 111 年 7 月 20 日

### 三、不同縣市營運成效差異分析

#### (一) 旅次里程

除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，無論雙北地區、桃園市或臺中市，其旅次里程均以短途為主，尤其雙北地區與臺中市 2 公里以內短程旅次各佔 53.22%及 46.67%。另桃園之平均旅次里程為 4.92 公里，遠高於雙北地區與臺中市，且在旅次里程 25 公里以上亦佔近 2.35%，明顯與其他地區不同。進一步了解得知因桃園市有幾位固定往返桃園、臺東或花蓮之乘客，故其平均旅次里程較高，顯示不同地區可能存在旅次里程差異。

表 15 不同地區旅次里程比較

| 組別          | 雙北    | 桃園     | 臺中     | 臺南   | 高雄    |
|-------------|-------|--------|--------|------|-------|
| 平均數<br>(公里) | 2.99  | 4.92   | 3.08   | 2.75 | 2.60  |
| 標準差<br>(公里) | 3.42  | 6.57   | 3.62   | 1.26 | 2.2   |
| 最大值<br>(公里) | 73.54 | 102.71 | 128.13 | 5.33 | 21.72 |
| 最小值<br>(公里) | 0.15  | 0.15   | 0.15   | 0.49 | 0.16  |

資料來源：本計畫製作

#### (二) 旅次時程

除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，無論雙北地區、桃園市或臺中市，其旅次時程均以短途為主，尤其雙北地區短時旅次約 30.88%，將近 1/3。相較之下，桃園市與臺中市 15 分鐘以下之短時旅次僅各佔 8.89%及 10.31%。另桃園市之平均旅次時程為 43.85 分，較雙北地區與臺中市稍高。整體而言，不同地區旅次時程均呈現兩極差異，但桃園市的服務超過 120 分以上的長程旅次亦佔近 3.08%，明顯與其他地區不同。此部分應與旅次里程成

因相同，主因為桃園市有幾位固定往返桃園、臺東或花蓮之乘客，故其平均旅次時程較高。

表 16 不同地區旅次時程比較

| 組別     | 雙北    | 桃園    | 臺中    | 臺南    | 高雄    |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 平均數(分) | 32.51 | 43.85 | 37.93 | 25.50 | 42.29 |
| 標準差(分) | 27.10 | 29.79 | 22.71 | 13.27 | 24.95 |
| 最大值(分) | 226   | 242   | 287   | 72    | 119   |
| 最小值(分) | 1.50  | 1.50  | 1.50  | 7.00  | 3.62  |

資料來源：本計畫製作

### (三) 旅次車資

除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，雙北地區之平均車資較低，但其變異性較小，110 元以下佔 42.02%，而 510 元以上則佔 5.29%；桃園市之平均車資較高，且其變異性較大，110 元以下僅佔 18.37%，而 510 元以上則佔 13.42%，與旅次里程、旅次時程之趨勢相同；而臺中市之特性與雙北地區較接近，其平均車資較低，且其變異性較小，110 元以下佔 37.78%，而 510 元以上則佔 2.53%。

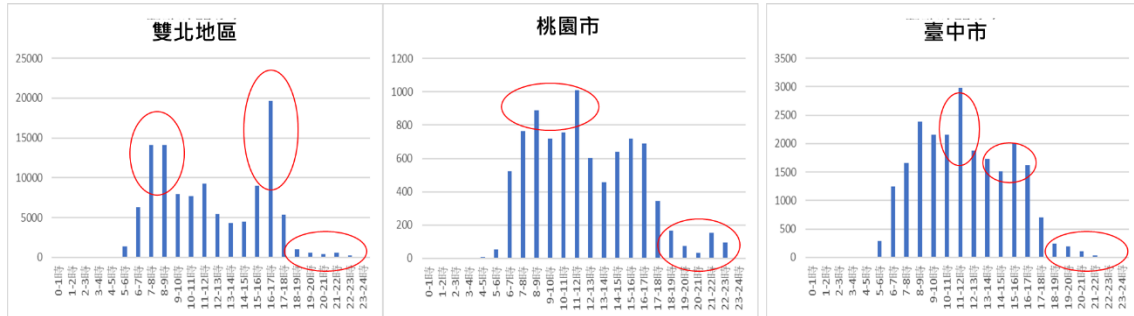
表 17 不同地區旅次車資比較

| 組別     | 雙北     | 桃園     | 臺中     | 臺南     | 高雄    |
|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 平均數(元) | 197.78 | 304.28 | 182.27 | 180.45 | 135.8 |
| 標準差(元) | 160.05 | 289.88 | 134.80 | 57.34  | 65.98 |
| 最大值(元) | 2765   | 4065   | 3795   | 345    | 715   |
| 最小值(元) | 70     | 85     | 85     | 90     | 90    |

資料來源：本計畫製作

#### (四) 服務時間分布

除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，由圖 61 可知，雙北地區之服務時間呈現明顯雙尖峰(7-9 時及 16-17 時)，且其 18-23 時乘車服務佔 2.56%。而在桃園市部分則以 8-9 時及 11-12 時為尖峰，18-24 時乘車服務佔 6.03%。臺中市則屬服務時間較均一，尖峰出現於 11-12 時及 15-16 時，18-23 時乘車服務佔 2.55%。



資料來源：本計畫製作

圖 61 不同地區服務時間分布比較

#### (五) 每日載客次數

除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，其餘無論雙北地區、桃園市或臺中市，其每日之平均載客次數差異不大，其中以雙北地區平均每日載客 5.07 次最高，臺中市 4.22 次次之，桃園市則以平均每日載客 4.12 居末。另臺北市之短程旅次較多，且通用服務需求也較大，故雙北地區每日載客次數上限最高可達每日 30 趟，相較之下，桃園市與臺中市之每日載客次數上限最高則各為 17 次與 16 次。



表 18 不同地區每日載客次數比較

| 組別         | 雙北   | 桃園   | 臺中   | 臺南   | 高雄   |
|------------|------|------|------|------|------|
| 平均數<br>(次) | 5.07 | 4.12 | 4.22 | 1.74 | 5.68 |
| 標準差<br>(次) | 3.87 | 2.93 | 3.08 | 0.97 | 3.43 |
| 最大值<br>(次) | 30   | 17   | 16   | 4    | 15   |
| 最小值<br>(次) | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |

資料來源：本計畫製作

## (六) 每日載客里程

參考 108 年計程車營運情形調查，一般計程車每日載客里程約 90 公里，相較之下此類通用運輸服務在雙北地區、桃園市及臺中市之每日載客里程都較低。除臺南、高雄因處於測試期，樣本暫不列入評估，雙北地區平均每日載客里程約 24.6 公里，桃園市平均每日載客里程約 30.45 公里，臺中地區平均每日載客里程則僅有約 17.68 公里。

表 19 不同地區每日載客里程比較

| 組別          | 雙北     | 桃園     | 臺中     | 臺南    | 高雄    |
|-------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 平均數<br>(公里) | 24.60  | 30.45  | 17.68  | 6.77  | 20.99 |
| 標準差<br>(公里) | 23.47  | 32.58  | 16.43  | 3.45  | 15.99 |
| 最大值<br>(公里) | 267.00 | 260.12 | 211.30 | 18.03 | 8.46  |
| 最小值<br>(公里) | 0.15   | 0.15   | 0.15   | 1.6   | 0.35  |

資料來源：本計畫製作

### 3.2.2營運獎勵金調整機制設計

#### 一、通用計程車推動經驗回顧

國內對於無障礙運輸的研究早已進行多年，然我國現行推動通用計程車之作法，係由各縣市政府自行招標辦理，由得標之車隊負責營運之業務，並由交通部補貼購車之差價。截至 110 年 6 月底，國內通用計程車總數量已超過 1,300 輛，其中六都通用計程車車輛數：臺北市 544 輛、新北市 155 輛、桃園市 68 輛、臺中市 66 輛、臺南市 58 輛、高雄市 346 輛。六都以外，除宜蘭縣 37 輛、花蓮縣 16 輛、臺東縣 16 輛外，其餘皆低於 10 輛，更有部分縣市甚至沒有通用計程車可提供接送服務。

依據過去幾年推動通用計程車政策的經驗，可彙整歸納以下幾項產業特性，均應納入做為營運獎勵金設計與調整機制之參考：

#### (一) 業者是否願意配合為推動成功與否關鍵

通用計程車市場是小眾市場中的小眾，並非計程車派遣車隊獲利來源，加上個別駕駛人服務能量有限，不具車輛調派之能力，對行動不便者而言，難以透過預約得到運輸服務，故協助政府推動通用計程車政策的關鍵，不是個別計程車駕駛人，而是派遣車隊業者是否有心經營。

從試營運階段之營運數據發現，專心經營通用計程車派遣之業者，其營運模式與一般車隊業者不同，因此營運績效較高，進一步從整體市場來看，一般計程車派遣車隊業者家數，臺北市 32 家、新北市 12 家、桃園市 10 家、臺中市 16 家；而經營通用計程車派遣業者：臺北市 4 家、新北市 3 家、桃園市 5 家、臺中市 5 家，明顯低於一般計程車派遣業者家數，不利通用服務之市場機制發展。

另進一步檢討發現，現行補助機制要求車隊與地方政府簽約，並須符合相關要求例如駕駛營運未達規定趟次、拆除升降台等，車隊業者依合約要繳付地方政府違約金或按比例繳回車輛補助款，需承擔的風險太大。對於不配合/未達基本趟次的司機，無法令其

退出車隊，車隊在收取同樣服務費的狀況下，寧願接受一般計程車司機委託並提供派遣服務，也不願意接受通用計程車司機委託。

但實務上，地方政府多採業者申請補助方式辦理，由獲評選業者招募或經營通用計程車者，該業者對於受領補助車輛之權利義務已充分瞭解，政府係提供一定額度補助並要求每月營運服務應達基本趟次規定，業者既與地方政府簽約代表同意上述事項，而非事後歸咎駕駛人不配合等因素以致無法達成，因此涉及營運風險部分，仍宜由業者自行承擔。

## (二) 其他類通用運輸服務競合問題

目前國內其他類通用運輸服務包括復康巴士與長照交通接送服務等，可提供類似服務，但其成本結構不同，造成與通用計程車之間的競合關係。舉例來說，目前各縣市依照長照法補助之長照交通接送專車，每車每年補助金額為 75 萬元營運費及 15 萬元租金，每年補助合計共 90 萬，以臺北市規定為例，每工作日在工作時間內(不含夜間及假日)至少須提供 6 趟服務，以每年 52 周，每周服務 5 日計算，平均每趟出車補助成本為 577 元，若將相關國定假日納入考量，實際上每趟出車補助成本超過 600 元。另在復康巴士部分，絕大多數縣市採編列固定預算委外招標方式辦理，以臺北市與高雄市為例，每趟服務購置費用亦分別為 315 元及 350 元。民間福祉車業者之收費價格則為一般計程車收費之 3~7 倍。對車隊或經營業者而言，相同的資源會配置在較有利可圖的部分；對具備職業小客車駕照資格之小黃司機而言，其亦可選擇受雇復康巴士與長照交通接送，往往晚上與假日不營業載客，且收入較為穩定。若仍擔任計程車司機，若將相同時間經營多元計程車，除了可每星期撥款，且平均每日營收亦高達 2~3 千元，使用的車款價格還比較便宜。即便經營多元通用計程車，經臺北市政府核定每趟次可加收 250~300 元，或直接依市場行情，接受乘客預約通用計程車每趟次加收 200~400 元不等，且前述之費用均可在當次服務結束後立刻取得現金，或於一周內返回總部據點領取現金。現行愛接送服務之獎勵金可能累計超過半年領不到，如上所述，無論對司機

或是對車隊都存在阻力。

### (三) 現行購車補助機制不具誘因

通用計程車必須具備上車輔具且因車款少、車價高，同時兼具油耗高、維修保養費用高、服務時間長等特性，較一般計程車營運成本高，且通用計程車比照一般計程車按表收費，故提供營運補助以彌補較高的營運成本有其必要性。依現行規定，通用計程車購車補助成本有 31~40 萬，一開始確實可吸引部分駕駛投入購置，然從營運經驗反饋得知，高的購車補助無法抵消高的營運成本(用油、維修、趟次少、服務時間長)。其主因在於司機較缺財力又需額外負擔車租(或車貸)、油錢、維修保養等基本負擔，其補助款之發放期程與做法無法與一般客運業者比照辦理。

另在實際發放部分，從臺北市 109 年底符合申請營運獎勵金資格者達 301 人，僅 112 人(37%)提出申請，顯示目前每趟次 50 元的營運獎勵金對司機而言，的確不具吸引力，會迫使司機轉向經營其他如商務、旅遊旅次以獲取足夠收入得以生活，讓行動不便者更難預約到服務。在臺北市 109 年提出營運獎勵金申請之 112 人中，更有 37 人因未達標準趟次不符資格，合格申請人數 84 人(75%)，僅占全部符合申請資格者 28%，亦即有超過 7 成的司機看的到卻領不到營運獎勵金，反映目前營運獎勵金補助條件可能過於嚴苛。

## 二、通用計程車營運獎勵金機制設計方向

由相關數據顯示，通用運輸服務之車輛利用率較低，若以 108 年計程車營運情形調查數據為比較基礎，一般計程車平均每日營收 1668 元，以平均營業 9.1 小時計算，平均時薪約為 183 元，但通用計程車即便納入補助成本後，車價仍較一般計程車高，且其平均服務時間更長，載客時間與里程卻更短，收入也更低，以此狀況而言，駕駛若僅提供通用計程車服務，在沒有相關營運獎勵或補助的情況下，實在無法營生，確實有給予營運獎勵金之必要。

如前所述，本計畫於試辦期間與業者深度訪談，並逐一針對前述問題調整設計特約制度及營運獎勵金發放機制，期能適度改善此問題。本

計畫設計之特約制度，由原本直接補助駕駛改為補助特約業者(如同健保補助特約醫事機構而非醫生)，再由特約業者提供司機服務獎勵金，讓司機努力完成派遣任務，屬互利、共生之關係，透過特約制度將雙方權利義務不對等關係降至最小，有助於推動通用計程車發展政策，有以下優點：

- (一) 在特約制度中，司機一旦接受特約業者安排之任務後任意爽約，經特約業者通報主管機關並查證屬實後，該司機於一定期間內不得加入其他特約業者，亦即無法再領取補助款項。另如民眾一旦預約成功，特約業者忘記派車或派不出車即記違規點數，並以扣減補助款方式處罰，透過相關罰則，嚇阻駕駛無故違規。
- (二) 特約業者違規超過一定點數，將扣減營運獎勵金，倘連續數月超過一定違規點數，則地方政府與該特約業者解約，一定期間內不得再參加特約業者甄選。因特約制度中，獎勵金係撥付予車隊業者，可有效規範業者，並提供業者自行運用，可讓其用於鼓勵司機提供離峰或偏遠服務。若真有特約業者因連續違規遭解約，其特約業者所屬司機亦可由主管機關輔導轉至其他特約業者，繼續提供服務領取補助。
- (三) 另對於無乘客申訴、以及無司機投訴案件之優良特約業者，給予額外獎勵，以獎勵特約業者對所屬司機之善良管理以及維持良好勞資關係。

事實上，通用計程車司機收入來源為車資收入+補助款，只要讓司機收入足以支付每月車輛租金(貸款)後仍有餘裕，即為可行之方案。特約制度透過地方政府建置/維運之單一預約入口，整合該縣市通用計程車供給與需求，透過行政部門行銷推廣後，可具良好的集客效應。當供需逐漸成長後，透過電腦輔助排程管理，可提升特約業者營運效率並增加服務趟次，當服務趟次提升後，因司機車資收入增加，則可適時調降政府補助款，期望最終均能回歸市場機制，在總收入不變甚至擴大的情況下，讓政府部門補助最小化。

### 3.2.3擴大推動預約式通用計程車服務之課題探討

愛接送服務屬通用化服務，並不僅以身障者為主。整體系統目標係希望讓身障者、孕婦、特教生、臨時行動不便...等相關需求者，可透過單一入口網站獲取所需的服務資訊，並協助使用者介接各項跨部會資源。然目前愛接送系統之服務僅限於 6 都，尚未擴及非都會區。

截至 110 年 7 月底，國內計程車營運總數 92,350 輛中，有 87%集中在 6 都(80,714 輛)，其中更有 53,723 輛集中在雙北地區，佔營運總數的 58%。顯示計程車原本就存在集中於都會地區營運，城鄉差異較大之情形。在通用計程車部分，截至 110 年 12 月底，國內共計 1,185 輛，其中 1067 輛集中於 6 都，其集中 6 都之趨勢更高達 90%。目前愛接送服務已納入其中 265 輛進行服務，約佔整體通用計程車的 22%，其營運管理需要因地制宜考量前述城鄉差異特性。又交通部另有噗噗共乘等相關計畫推動偏鄉服務。為避免資源重複配置，建議愛接送系統可先專注現有推動場域，並保留未來擴大推動到非都會區服務之可能。以下針對擴大推動預約式通用計程車服務之課題進行探討：

#### 一、服務量能城鄉差距大

如前所述，目前國內 6 都以外的通用計程車服務供給現況不到 10%，包括新竹縣、新竹市、嘉義縣、嘉義市、基隆市、彰化縣、雲林縣、屏東縣、金門縣與澎湖縣之通用計程車數量均不到 10 輛，苗栗縣、南投縣與連江縣更是完全沒有通用計程車可供服務。

#### 二、通用計程車車款少、車價高

目前國內符合通用計程車相關規定車款僅福斯 T6、CADDY、福特旅行家、納智捷 V7(已於 110 年 9 月停產)、現代 STAREX、三菱新世代得利卡等車款，惟部分車款性能無法滿足業者對通用營業需求之期待。又受限身心障礙團體要求，目前營業小客車設置輪椅區車款數量仍難以提升。

#### 三、赴遠載近之成本補貼負擔來源問題

由於目前國內 6 都以外的縣市，多數僅有不到 10 部通用計程車可

供服務，未來愛接送服務若欲擴大提供偏鄉地區服務，勢必面臨車輛由都會區之既有車輛前往接送，將衍生赴遠載近之成本問題。此部分若僅以現行計程車費率進行考量，實無促使業者前往載客的誘因。未來若欲擴大提供偏鄉服務，最佳的作法仍應鼓勵在地民眾申請通用計程車進行服務，惟此部分又面臨前述車輛成本過高，載客需求不足之問題而難以突破。

### 3.2.4 節能減碳成效計算

從本計畫執行過程中得知，通用計程車平均每日載客里程約 23.67 公里，假設通用計程車距離空車率為 50%，則其每日營業里程約為 47.34 公里。另因其使用車型及載重較大，其燃油效率約為 7.5 公里/公升，以此推估通用計程車每日消耗燃油約為 6.312 公升。以每月營業 25 天計算，通用計程車每月燃油消耗約為 158 公升，以每公升油價 30 元計算，每月燃油成本約 4,740 元。另以每公升汽油消耗排放 2.36kg CO<sub>2</sub> 計算，通用計程車每車每月排放二氧化碳約 372 公斤。

表 20 通用計程車燃油成本與二氧化碳排放比較

| 類別    | 燃油效率<br>(公里/公升) | 每月消耗燃油<br>(公升) | 燃油成本<br>(元) | CO <sub>2</sub> 排放量<br>(公斤/車月) |
|-------|-----------------|----------------|-------------|--------------------------------|
| 通用計程車 | 7.5             | 111            | 3508        | 262                            |

再依據前述通用計程車平均每日載客里程約 23.67 公里、距離空車率為 50%，每日營業里程為 47.34 公里，全國加入愛接送服務的車輛共有 385 輛車，推估全國愛接送服務車輛年總消耗燃油 729,0360 公升(=47.34(公里天)\*25(天)\*12(月)\*385(輛))/7.5，全年總二氧化碳排放量為 1,720 噸。

另本計畫以情境分析法，探討可能的節能減碳效益。假設透過相關營運補助機制，搭配愛接送系統媒合，成功增加串趟，提升營運效率，可分別將空車率減少為 40%(情境一)及 30%(情境二)，則此時兩不同情境全年消耗燃油減少量分別為 121,506 公升及 208,296 公升，全年二氧化碳減少量分別為 286 噸及 491 噸。

表 21 通用計程車節能減碳情境比較

| 項目               | 現況<br>(空車率 50%) | 情境一<br>(空車率 40%) | 情境二<br>(空車率 30%) |
|------------------|-----------------|------------------|------------------|
| 年營業總里程(公里)       | 5,467,770       | 4,556,475        | 3,905,550        |
| 年無效空駛里程(公里)      | 2,733,885       | 1,822,590        | 1,171,665        |
| 年消耗總燃油(公升)       | 729,036         | 607,530          | 520,740          |
| 全年燃油減少量(公升)      | -               | 121,506          | 208,296          |
| 年總排碳量(噸)         | 1,720           | 1,434            | 1,229            |
| 全年二氧化碳減少量<br>(噸) | -               | 286              | 491              |



### 3.3 服務品質提升與行銷活動

愛接送計畫在經由前期計畫的四個試辦場域後獲得極高迴響及反饋，因此在此次接續的計畫中，除新增臺南、高雄兩縣市並進行相關服務及推廣外，透過參與試營運者訪談宣傳影片、服務品質提升工作坊、愛接送擴大服務之聯合啟動活動、運用社會企業資源協助推廣及交通彩繪家之相關繪本製作等方式，進行行銷及推廣，期望透過有溫度、接地氣的行銷方式，及交通部推動通用計程車服務行動不便者之決心與成果，讓更多身心障礙者、高齡者及行動不便者知道政府提供之便民措施，解決其日常生活交通需求，擴大生活及社交領域。以下分別對相關行銷與推廣活動進行說明。

#### 3.3.1 服務品質提升工作坊等推動

本期計畫為推廣愛接送的擴大服務，於既有/新增服務場域規劃並辦理 6 場次有助於推動通用計程車特約制度之工作坊/座談會，邀集目標使用者(如身障機構、長照單位、社福團體、學校、醫療院所等)、交通運輸業者(車隊、司機、潛在合作單位)及其他利益關係人(如不同部會、縣市政府、非營利組織等)參與，除持續與不同利益關係人共同針對愛接送服務之推廣、改善與創新、跨部會資源整合進行對話與合作連結，以提高愛接送服務導入之共識外，同時探討、掌握並分析不同服務需求使用者(如上學、就醫、實習、就業、出遊等)行為模式，以精進目前服務模式狀況並規劃未來潛在的新服務模式，以落實真正的交通正義與交通平權政策之理念。

下表 22 為 6 場工作坊/座談會之統整表，並針對工作坊規劃辦理方向與內容依序說明。

表 22 本計畫規劃之 6 場工作坊/座談會統整表

| 名稱              | 地點      | 日期        | 時間          | 與會代表                              |
|-----------------|---------|-----------|-------------|-----------------------------------|
| 業者座談會           | 本所及線上辦理 | 111/04/15 | 14:00-16:00 | 6 都參與愛接送之計程車車隊                    |
| 使用者座談會-北部場      | 線上辦理    | 111/05/10 | 10:00-11:30 | 身心障礙使用者                           |
| 使用者座談會-中南部場     | 線上辦理    | 111/05/10 | 14:00-15:30 | 身心障礙使用者                           |
| 系統更新改版說明會-北部場   | 線上辦理    | 111/05/25 | 13:30-15:00 | 臺北、新北、桃園計程車業者及身心障礙使用者             |
| 系統更新改版說明會-中南部場  | 線上辦理    | 111/05/25 | 15:30-17:00 | 臺中、臺南、高雄計程車業者及身心障礙使用者             |
| 跨部會整合規劃及方案研擬座談會 | 線上辦理    | 111/06/13 | 15:00-17:00 | 6 都地方政府相關局處、衛福部、教育部、交通部(路政司、公路總局) |

#### 一、第一場座談會-業者座談會

為了解特約業者對於愛接送服務整體之意見及建議以便進行後續系統及相關措施之精進，故匯集各家業者進行意見交流與推動共識之討論，討論形式採線上及線下併進，有關邀請對象、時間、地點、討論議題、議程及執行成果分別說明如下：

##### (一) 邀請對象

本次邀請對象為各服務特約業者，名單如下表 23 所示。

表 23 出席單位及出席方式

| 出席單位             | 出席方式 |
|------------------|------|
| 台灣大車隊股份有限公司      | 視訊   |
| 台灣大車隊股份有限公司臺中分公司 | 視訊   |
| 生活交通有限公司         | 視訊   |
| 共享車隊股份有限公司       | 實體   |
|                  | 視訊   |
| 南北通計程汽車行(國通車隊)   | 視訊   |
| 皇冠大車隊企業股份有限公司    | 實體   |
| 萬有交通有限公司(新利達車隊)  |      |
| 興輝交通有限公司(好客來車隊)  | 視訊   |
| 中華大車隊股份有限公司(臺中)  | 視訊   |
| 中華大車隊股份有限公司(高雄)  | 視訊   |
| 港龍大車隊股份有限公司      | 視訊   |
| 大豐交通有限公司         | 實體   |
| 中華民國台灣通用無障礙服務協會  | 實體   |
| 漢名科技股份有限公司       | 實體   |

## (二) 時間、地點

時間：111 年 4 月 15 日（星期五）下午 2 時

地點：交通部運輸研究所及 Microsoft Teams 視訊會議

## (三) 討論議題、議程

1. 「愛接送」系統功能與修正回饋
2. 檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運載客情形不如預期問題，以及如何擴大行銷推廣？
3. 檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運獎勵金永續機制？
4. 其他通用計程車營運與服務之相關意見？

表 24 業者座談會議程表

| 時間          | 會議程序                                                                                                                                                                                             |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14:00-14:10 | 報到                                                                                                                                                                                               |
| 14:10-14:20 | 開場與<br>貴賓致詞                                                                                                                                                                                      |
| 14:20-14:30 | 引言                                                                                                                                                                                               |
| 14:30-15:20 | 探討議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「愛接送」系統功能與修正回饋</li> <li>• 檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運載客情形不如預期問題，以及如何擴大行銷推廣？</li> <li>• 檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運獎勵金永續機制？</li> <li>• 其他通用計程車營運與服務之相關意見？</li> </ul> |
| 15:20-15:30 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                                                                                                                     |

### (一) 執行成果

本次座談會中，由各車隊提出對於愛接送服務之相關意見。針對系統本身部分，業者並無太多意見，僅針對 APP 有時會跳開，故建議能否將乘客於 APP 內勾選輪椅即認列為有輪椅、不須上傳照片以減少程序，或是有疑慮時讓司機拍照補充上傳，以減少司機麻煩及領不到補助的窘境；針對進行愛接送服務時各車隊提出幾項建議及未來展望，包括：(1) 購車成本太高、希望未來能開放不同車型進口；(2) 司機服務時需要較長時間，故建議未來針對臨停問題給予幫助；(3) 營運獎勵金撥付時程緩慢，車行須先行墊付有現金流壓力；(4) 針對行銷部分需多方管道推廣、建立服務口碑以達永續；(5) 建議建立相關法規與以車隊及司機保障，如司機加入服務之門檻、臨時停車之規定、使用者資格認定等；(6) 對未來跨部會整合資源機制樂見其成……等。以下圖 62、圖 63 為當天現場及視訊會議螢幕擷取畫面。



圖 62 業者座談會現場照片



圖 63 業者座談會視訊會議螢幕擷取照片

### 三、第二場及第三場座談會-使用者座談會

因應試營運及試辦階段之使用問題，本計畫邀請北、中、南部之愛接送預約平台使用者，針對系統功能、APP 使用介面、行銷推廣、服務改善、不同服務需求使用者的行為模式及系統操作等課題進行探討，做為後續系統改善或擴充之基礎。有關邀請對象、時間、地點、討論議題、議程及執行成果分別說明如下：

### (一) 邀請對象

使用者座談會共辦理兩場，邀請對象為北、中、南部曾參與使用愛接送預約平台之使用者，兩場與會者如下所列。

1. 北部場：陳○福、游○宣、陳○甄、許○逢、謝○容、林○和、胡○英、陳○美、楊○雯、陳○雯。
2. 中南部場：邱○夙、楊○美、顏○瑾、彭○惠、陳○美、邱○忠、陳○田、周○夫、陳○美、周○娟、蘇○仁、黃○珍、楊○莉、方○法、陳○好、邱○能、邱○忠、陳○安。

### (二) 時間、地點

1. 北部場：時間：111 年 5 月 10 日（星期二）上午 10 時；地點：Microsoft Teams 視訊會議。
2. 中南部場：時間：111 年 5 月 10 日（星期二）下午 14 時；地點：Microsoft Teams 視訊會議。

### (三) 討論議題、議程：相關議題及議程如下所示。

1. 「愛接送」系統功能與修正回饋。
2. 對於擴大行銷推廣「愛接送」的想法？
3. 針對不同服務需求使用者的行為模式及系統操作之建議？
4. 其他通用計程車營運與服務之相關意見？

表 25 使用者座談會(北部場)議程表

| 時間          | 會議程序        |
|-------------|-------------|
| 10:00-10:10 | 報到          |
| 10:10-10:20 | 開場與<br>貴賓致詞 |
| 10:20-10:30 | 引言          |

| 時間          | 會議程序                                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10:30-11:20 | 探討議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 議題一：「愛接送」系統功能與修正意見回饋</li> <li>• 議題二：對於擴大行銷推廣愛接送的想法？</li> <li>• 議題三：其他通用計程車營運與服務之相關意見？</li> </ul> |
| 11:20-11:30 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                                                                    |

表 26 使用者座談會(中南部場)議程表

| 時間          | 會議程序                                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14:00-14:10 | 報到                                                                                                                                              |
| 14:10-14:20 | 開場與<br>貴賓致詞                                                                                                                                     |
| 14:20-14:30 | 引言                                                                                                                                              |
| 14:30-15:20 | 探討議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 議題一：「愛接送」系統功能與修正意見回饋</li> <li>• 議題二：對於擴大行銷推廣愛接送的想法？</li> <li>• 議題三：其他通用計程車營運與服務之相關意見？</li> </ul> |
| 15:20-15:30 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                                                                    |

#### (四) 執行成果

此次使用者座談會目的為蒐集曾使用愛接送預約平台使用者之意見。其中針對系統部分，使用者認為跳表計費機制合理，但因愛接送平台為預約制，有時使用者有臨時需求較難叫到車，故希望未來預約時間能拉長，同時亦希望能有與司機聯繫的欄位及改善軟體無回應之狀況。針對服務改善部分，使用者希望能加強各車隊車上備有刷卡機這項設備且司機應多注意輪椅固定之細節，並應避免司機有抱怨行為造成服務體驗不佳之感受；針對服務相關意見，使用者對於愛接送服務的未來展望為，希望增加跨域運輸及未來旅遊包車之相關服務，並且建議可以建立相關 Q&A 或懶人包供有需求者參考。以下圖 64、圖 65 為當天兩場視訊會議螢幕擷取



畫面。

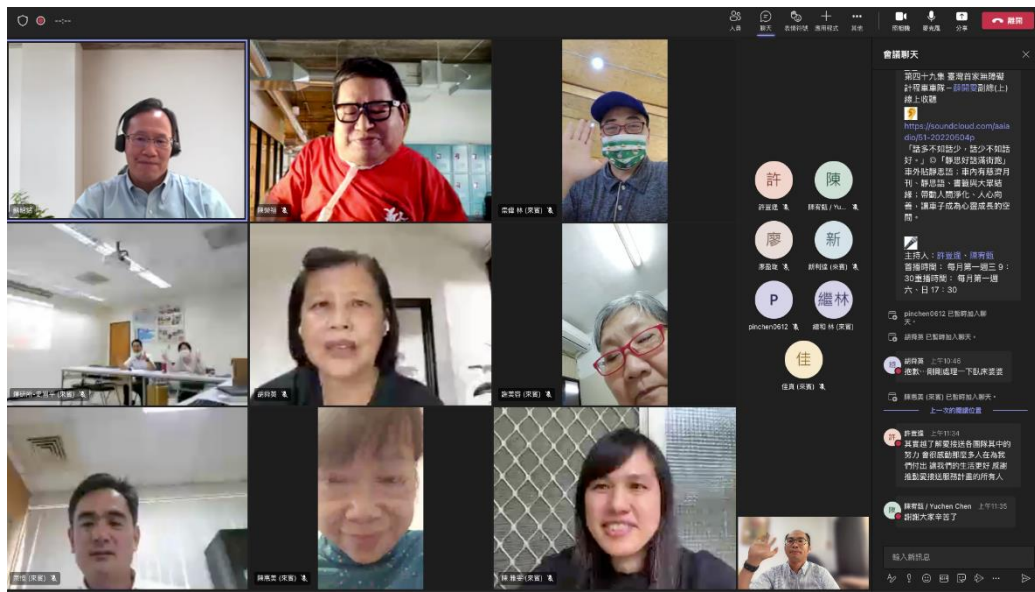


圖 64 使用者座談會－北部場視訊會議螢幕擷取照片



圖 65 使用者座談會－中南部場視訊會議螢幕擷取照片

#### 四、第四場及第五場座談會-系統更新改版說明會

因應愛接送通用計程車特約業者平台自上期計畫開辦以來，歷經多個縣市試營運及試辦階段，使用者及業者在使用 APP 期間或多或少遇到些許使用問題，因此也由相關活動中進行意見回饋收集以便做後續修正與精進，並於本期計畫執行間進行一次大改版，將過去收集的意見做實質改善及功能擴充，並以系統更新改版說明會形式說明系統更新項目，了解業者及使用者在系統更新後是否還有要更精進的部分，期望將所收



集之意見整合並持續優化 APP 成一更完整且貼近真實需求之軟體以利相關人士使用。有關邀請對象、時間、地點、討論議題、議程及執行成果分別說明如下：

(一) 邀請對象

1. 北部場：生活交通有限公司、皇冠大車隊、新利達衛星車隊、生活交通有限公司、共享車隊股份有限公司、台灣大車隊（臺北分公司）、使用者-許豈逢、胡舜英、陳惠美、陳宥甄、謝美容、劉祥榮、陳青琪、林繼和、洪秀娟、李慶龍、陳秀珠、陳雅雯。
2. 中南部場：台灣大車隊（臺中分公司）、皇冠大車隊、使用者-邱麗夙、周鳳娟、陳鑒蓁、許世皇、顏毓瑾、周立夫、黃惠珍、方正法、邱存能、邱惠萱、陳國美、陳雅雯。

(二) 時間、地點

1. 北部場：時間：111 年 5 月 25 日（星期三）下午 13 時 30 分；地點：Microsoft Teams 視訊會議。
2. 中南部場：時間：111 年 5 月 25 日（星期三）下午 15 時 30 分；地點：Microsoft Teams 視訊會議。

(三) 討論議題、議程：相關議題及議程如下所示。

1. 「愛接送」系統更新功能與修正回饋。
2. 其他系統功能建議？

表 27 系統更新改版說明會(北部場)議程表

| 時間          | 會議程序                                                                                                   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13:30-13:40 | 報到                                                                                                     |
| 13:40-13:50 | 開場與<br>貴賓致詞                                                                                            |
| 13:50-14:00 | 引言                                                                                                     |
| 14:00-14:50 | 探討議題：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>議題一：「愛接送」系統更新功能與修正回饋</li> <li>議題二：其他系統功能建議？</li> </ul> |
| 14:50-15:00 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                           |

表 28 系統更新改版說明會(中南部場)議程表

| 時間          | 會議程序                                                                                                   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15:30-15:40 | 報到                                                                                                     |
| 15:40-15:50 | 開場與<br>貴賓致詞                                                                                            |
| 15:50-16:00 | 引言                                                                                                     |
| 16:00-16:50 | 探討議題：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>議題一：「愛接送」系統更新功能與修正回饋</li> <li>議題二：其他系統功能建議？</li> </ul> |
| 16:50-17:00 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                           |

#### (一) 執行成果

針對系統更新功能部份，大致上參與業者及使用者皆有正面回饋並樂見新系統上線，同時使用者建議因應改善系統改版後複雜度提高，後續可以線上說明或影片教學一併同步更新以方便使用者操作，同時也能以此做為後續推廣媒介。

針對其他系統功能之建議，參與業者提供業者端系統可新增一圖案能連同回程訂單一併顯示之功能，以及針對 APP 使用時常誤將上車地址打到上車備註介面，建議未來改版時會針對使用者互動部份做加強之建議，同時也希望 APP 有時有當機 bug 問題可以於新版系統時改善；部分使用者建議未來系統開放預約時間能拉長，且希望臨時叫車時有附近可預約車輛及距離之顯示，以做為

是否預約之考量，同時希望未來能有旅遊包車之功能。除此之外，其餘使用者於座談會上之回應大多更注重於使用愛接送時的服務體驗，如車隊無刷卡機之問題、刷卡機裝設位置太前面而不方便刷卡、未來車資趟次優惠券使用細節、針對其餘如視覺弱化的多重障礙者是否有相應語音助理之功能標籤、車輛顯示定位精準度改善……等。以下圖 66、圖 67 為當天兩場視訊會議螢幕擷取畫面。

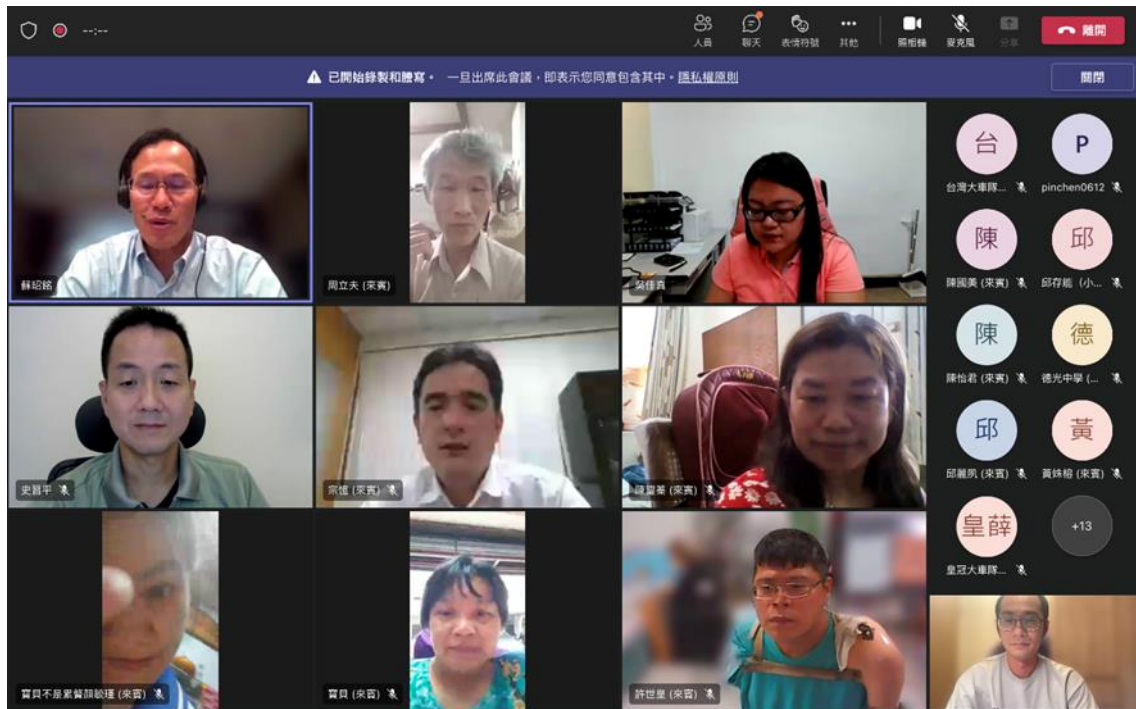


圖 66 系統更新改版座談會－北部場視訊會議螢幕擷取照



圖 67 系統更新改版座談會－中南部場視訊會議螢幕擷取照片

## 六、第六場座談會跨部會整合規劃及方案研擬座談會

本計畫針對現階段之通用計程車、復康巴士、長照 2.0 交通接送、特教學生專車等服務制度，邀集交通部、衛福部、教育部及 6 都相關主管單位，進行跨部門之合作整合策略探討，研議合作示範計畫之細節與相關課題。有關邀請對象、時間、地點、討論議題、議程及執行成果分別說明如下：

### (一) 邀請對象

交通部、衛福部、教育部、新北市政府交通局、新北市政府社會局、新北市政府衛生局、新北市政府教育局、臺北市政府交通局、臺北市政府社會局、臺北市政府衛生局、臺北市政府教育局、桃園市政府交通局、桃園市政府社會局、桃園市政府教育局、臺中市政府交通局、臺中市政府社會局、臺中市政府衛生局、臺中市政府教育局、臺南市政府交通局、臺南市政府社會局、臺南市政府衛生局、臺南市政府教育局、高雄市政府交通局、高雄市政府社會局、高雄市政府衛生局、高雄市政府教育局等代表。

### (二) 時間、地點

時間：111 年 6 月 13 日（星期一）下午 15 時

地點：Microsoft Teams 視訊會議

### (三) 討論議題、議程：相關議題及議程如下所示。

1. 跨部會合作策略
2. 跨部會合作績效指標
3. 跨部會合作規劃方案可行性

表 29 跨部會整合規劃及方案研擬座談會議程表

| 時間          | 會議程序                                                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15:00-15:10 | 報到                                                                                                                         |
| 15:10-15:20 | 開場與<br>貴賓致詞                                                                                                                |
| 15:20-15:40 | 引言                                                                                                                         |
| 15:40-16:50 | 探討議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 議題一：跨部會合作策略</li> <li>• 議題二：跨部會合作績效指標</li> <li>• 議題三：跨部會合作規劃方案可行性</li> </ul> |
| 16:50-17:00 | 總結本次議題之共識及建議                                                                                                               |

#### (一) 執行成果

針對此次跨部會合作座談會部分，中央各部會及地方政府皆表達對於跨部會溝通平台建立的期待並樂見其成。針對跨部會合作相關細節意見部分，臺中市政府社會局建議針對轉介通用計程車媒合部分，能有相關指標做為查核；同時衛生福利部長照司已加入計程車隊成為特約，故建議重新思考後續以復康巴士轉介通用計程車之轉介率做為績效指標的適宜性，另外針對金流整合部分，也建議需先行掌握不同單位補助預算來源。

後續交通部路政司也提醒針對未來高齡化社會，通用計程車應該要建立一個永續營運的模式，故後續也須綜合考量並評估跨部會溝通平台是否現階段需立即處理。以下圖 68 為當天視訊會議螢幕擷取畫面。



圖 68 跨部會整合規劃及方案研擬座談會視訊會議擷取照片

### 3.3.2 高雄市正式聯合啟用活動規劃

本期計畫延續前期計畫之愛接送擴大服務之聯合啟動活動中，曾辦理「通用計程車特約業者平臺」發表記者會之經驗，於高雄、臺南兩場域完成試營運推廣活動後，規劃辦理 1 場次愛接送服務範圍擴大聯合啟動活動，邀請相關單位、社福團體、車隊及媒體代表等，針對新增合作縣市辦理聯合啟用或共同行銷活動，結合縣市共同展現愛接送服務能量，並透過新聞傳播/社群媒體讓民眾更瞭解和應用「愛接送-預約式通用計程車」服務，增加愛接送服務曝光機會，促進全國民眾對於愛接送服務之認同與了解。

囿於 COVID-19 疫情再次肆虐緣故，此次記者會暫緩辦理。以下為原聯合啟動活動之相關規劃內容，說明如下：

#### 一、活動背景/目的

「人本關懷始終是科技發展的重要使命」，有鑑於 2026 年我國將進入超高齡社會，所伴隨的衰老、慢性病以及失能人口亦將大幅增加，勢必產生大量因長期照護、就醫、復健等需要而衍生的運輸需求。本所於 109 年以「愛接送」為服務品牌，推動預約式通用計程車服務，初期

以中央跨部會(交通部、教育部、衛福部)與地方跨縣市(臺北市、新北市、桃園市、臺中市)攜手合作方式，設計通用計程車特約制度與研發預約整合系統，交由 4 都地方政府設置單一預約入口網，並與合作業者簽訂行政契約，將各業者 14 日內每小時可服務之車趟數公開予民眾預約，有需要的民眾只要在乘車前一日下午 2 時前完成預約，車隊必須派車且一律按計費表收費，提供行動不便者公平、貼心又方便的運輸服務，提升其行動自主性。透過整合後的供需資訊，通用計程車載客率增加、空駛里程減少，而政府亦可減少行政稽核成本並落實營運補助成效。而為推廣「愛接送」之試辦執行成效，擴大社會大眾對於通用計程車服務的認同，並預訂舉辦「通用計程車特約業者平臺」發表記者會，正式啟動「愛接送-預約式通用計程車」，本期計畫乃延續前期計畫之經驗，持續將「愛接送」推廣至高雄市與臺南市，並於兩場域完成試營運活動後，規劃辦理愛接送服務範圍擴大聯合啟動活動，敬邀交通部及相關部會、縣市代表、社福團體、車隊、身障者及媒體等，針對新增合作縣市辦理聯合啟用活動，結合先前四縣市及本期新增兩縣市共同展現愛接送服務能量，藉由正式啟用活動宣示交通部推動通用計程車政策之決心，增加愛接送服務曝光機會，促進全國民眾對於愛接送服務之認同與了解。

## 二、活動概要

- (一) 舉辦日期：因疫情延後辦理。
- (二) 時間：約 60 分鐘。
- (三) 地點：原定高雄市政府四維行政中心大樓(高雄市苓雅區四維三路 2 號)。
- (四) 指導單位：交通部。
- (五) 主辦單位：交通部運輸研究所。
- (六) 協辦單位：交通部公路總局、高雄市政府交通局、中華顧問工程司、漢名科技股份有限公司、眾社會企業、逢甲大學、楚石廣告事業有限公司。
- (七) 參與對象：政府機關、財團法人、車隊代表、社福團體代表、參與



試營運之測試者代表、媒體記者。

(八) 參與人數：以 100 人為原則。

(九) 參與名單：

1. 指導單位：交通部
2. 主辦單位：交通部運輸研究所
3. 協辦單位：交通部公路總局、高雄市政府交通局、中華顧問工程司、漢名科技股份有限公司、眾社會企業、逢甲大學、楚石廣告事業有限公司
4. 邀請單位：教育部、衛福部、高雄市政府社會局、高雄市政府教育局、臺灣癌症基金會、罕見疾病基金會、好客來車隊、皇冠大車隊
5. 參與試營運之測試者代表
6. 媒體記者

### 三、活動概念/主題

(一) 活動概念：將愛接送推廣至南臺灣，擴大服務範圍，提供行動不便者公平、貼心又方便的運輸服務，增加其行動自主性，並創造更多的愛接送服務能量。

(二) 主題：

1. 讓民眾更瞭解和使用愛接送服務
2. 提昇通用計程車司機之服務品質
3. 擴大愛接送特約制度之服務範圍

### 四、活動主視覺/標語

(一) 活動主視覺：由前期愛接送主視覺加上本期愛接送計畫之期望設計構成。本活動主視覺沿用前期計畫主視覺設計，以多元繽紛、共榮共好、幸福快樂為設計主軸，使用明辨度高的粉紅、黃、藍綠等



三個顏色作搭配(粉紅—幸福感，藍綠—乘客，黃色—司機)，象徵乘客與司機還有搭肩的即視感，呈現出相互倚賴關係，為彼此產生緊密連結；向上延伸的圖像，象徵無障礙預約叫車平台的交通創新，與不斷向上提升的便民服務。加上本期計畫期望使用者能利用愛接送服務讓司機帶他們到任何想去的地方，並象徵愛接送服務由中央政府發起，從原有服務的四縣市(臺北市、新北市、桃園市、臺中市)逐漸擴展到其他縣市，一起擴大愛接送服務能量，使得「交通平權」、「交通正義」之決心及政策得以逐漸落實，也期待愛接送服務使特約業者與通用計程車司機，皆可感受到身為服務第一線的驕傲，以貼心、細心的服務態度，為整體服務共同創造幸福與快樂。整體而言，本次活動設計除切合計畫主張外，亦達到視覺感受舒適度且合乎當前的設計潮流，讓大眾感受到愛接送服務創新、友善的感受。本次活動主視覺如下圖 69 所示。

## (二) 活動標語：I Pick U Up—讓愛接著擴大



資料來源：本計畫製作

圖 69 愛接送擴大服務之聯合啟動活動主視覺圖

## 五、活動規劃

### (一) 邀請與報到流程規劃

礙於疫情期間，當日活動參與者皆須實聯制，並特別規劃 QR Code 報到，以簡化當日入場程序。相關流程如下所列。

1. 實體卡片寄送與邀請：卡片中同步附上報名連結 QR Code。

2. 線上實名回覆參加與否：填寫完成後，即會提供入場報到 QR Code。
3. 掃描報到快速實名入場：當天持 QR Code 予工作人員掃描進場，並確切帶領入座。

## (二) 邀請卡設計規劃

參考前期記者會邀請卡之設計內容，並放入巧思將其與識別證做結合重新進行規劃設計，形成一具美觀兼實用之設計，以下圖 70、圖 71 為本次活動邀請卡暨識別證之正反面圖。



資料來源：本計畫製作

圖 70 邀請卡暨識別證正面



資料來源：本計畫製作

圖 71 邀請卡暨識別證反面

### (三) 活動流程表(如表 30 所示)

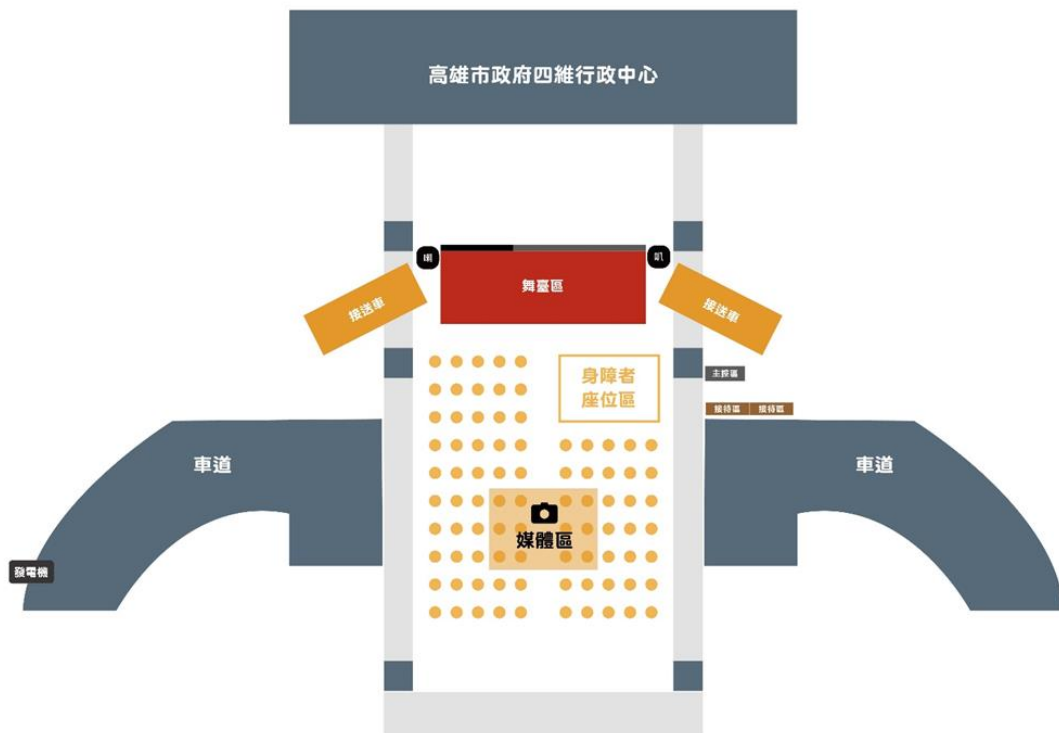
表 30 活動流程表

| 時間          |         | 主軸        | 內容                                                                                        |
|-------------|---------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10:30-11:00 | 30 mins | 來賓與媒體報到   | 1.邀請交通部、高雄市、交通部運輸研究所代表致詞。<br>2.不同車型之通用計程車現場陳列。<br>3.身障者使用愛接送服務經驗分享。<br>4.簽署「愛接送交流合作瞭解備忘錄」 |
| 11:00-11:05 | 5 mins  | 主持人開場     |                                                                                           |
| 11:05-11:15 | 10 mins | 開場表演      |                                                                                           |
| 11:15-11:30 | 15 mins | 致詞/計畫說明   |                                                                                           |
| 11:30-11:40 | 10 mins | MOU 簽署儀式  |                                                                                           |
| 11:40-11:45 | 5 mins  | 愛接送使用經驗分享 |                                                                                           |
| 11:45-11:50 | 5 mins  | 啟動儀式      |                                                                                           |
| 11:50-12:00 | 10 mins | 來賓合照      |                                                                                           |
| 12:00-12:10 | 10 mins | 媒體聯訪      |                                                                                           |

#### (四) 主舞臺區及禮品規劃

相關規劃如下所列，示意圖如圖 72、圖 73 所示。

1. 依場地進行主舞臺區規劃，設置在行政中心大樓外騎樓處。
2. 舞臺區以紅地毯方式鋪設(8.5\*3 米)，零高度較方便身障者上下。
3. 主視覺與標語完整呈現於 LED 螢幕、帆布與背板。
4. 帆布與背板做為兩層設計，啟用儀式時，LED 打出字幕，帆布卸下，後方出現愛接送特約車隊司機及背板，活動結束後，背板得視需要卸下，張貼於他處作宣傳使用。
5. 面對主舞臺之左邊停放愛接送車輛、右邊規劃為身障者輪椅停放區。
6. 現場備有品牌 Logo 與視覺形象手拿板，提供貴賓們合照使用。
7. 禮品以禮品袋及隨身碟做為伴手禮，可裝 DM、新聞稿及其他文宣品。



資料來源：本計畫製作

圖 72 主舞台區規劃示意圖(一)



資料來源：本計畫製作

圖 73 主舞台區規劃示意圖(二)

#### (五) 入口導引與聯訪區、座位區規劃

1. 入口處接待人員進行量測體溫、簡訊實聯制、掃描 QR Code；現場屆時亦備有實體名單可核對與人工報到，避免有貴賓遺忘或無法掃描等狀況發生。
2. 依報名表實際人數進行行前座位安排，並於座位上明確標示單位／姓名；入場時，由工作人員協助帶領入座。
3. 座位區可容納 100 位貴賓(視疫情情勢判定，需要進行梅花座保持安全距離)。

#### (六) 啟動儀式

啟動儀式由參與貴賓上臺，依序將愛接送之 6 塊優點拼圖板貼上(如下圖 74 說明)，同時主持人一一說明各個拼圖板所代表的優點，最終完成整個愛接送 LOGO 圖案。最後一步則請部長及市長共同將鑰匙造型的優點拼圖板，置入愛接送車子的道具中，車燈會發光並噴乾冰，啟動儀式完成。相關示意圖及細節如圖 75、圖 76 所示。



資料來源：本計畫製作

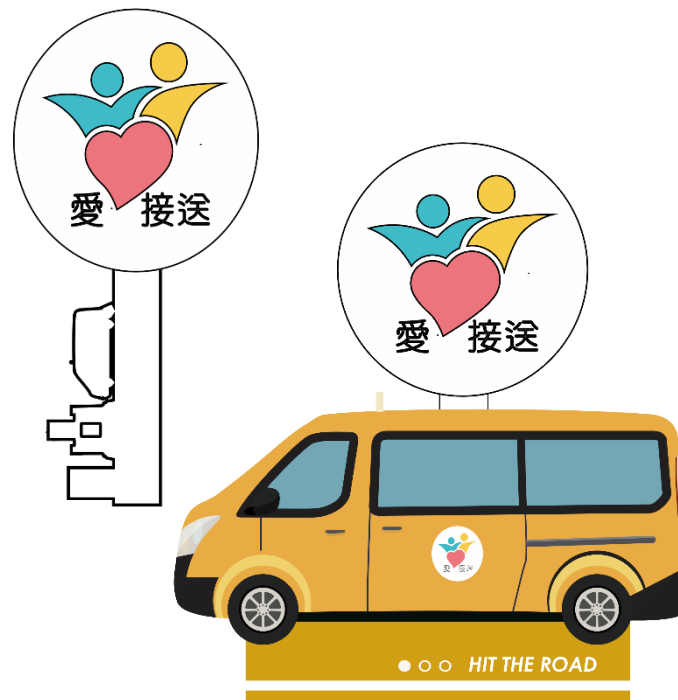
圖 74 貴賓手持拼圖說明



資料來源：本計畫製作

圖 75 啟動儀式示意圖





資料來源：本計畫製作

圖 76 啟動儀式鑰匙造型拼圖板細節圖

#### (七) 計畫說明簡報

簡報內容包括計畫背景、現況問題、計畫亮點、預期成果等。透過簡報概述介紹說明，讓現場來賓與媒體可以更了解此計畫的推行內容，增加曝光畫面與內容。

#### (八) 來賓合照/媒體聯訪

此部分會由主持人依照指定順序邀請貴賓上臺，並由工作人員協助引導站立位置，同時提供給貴賓們品牌 Logo、計畫標語與視覺圖樣的形象手拿板進行大合照，最後邀請媒體記者朋友至舞臺前方，搭配貴賓們後方愛接送相關背景進行媒體聯訪。

#### (九) 預計媒體邀訪名單

此部分規劃為以生活消費線、交通運輸相關、科技線、時事線等媒體，做為預計邀請對象，並保證露出至少 5 則報導，且後續進行媒體露出監看及後續追蹤。

### 3.3.3運用社會企業資源協助推廣規劃

由於聯合國於 2015 年提出了 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs），下面又細分成 169 項追蹤指標，做為 2030 年以前世界各國努力推動永續發展的方向，因此大部分企業也皆將 SDGs 視為企業社會責任（Corporate Social Responsibility，簡稱 CSR）的發展方向。本期計畫也期望透過與社會企業合作，達成 17 項 SDGs 中的第 10 項減少不平等<sup>9</sup>，及第 11 項永續城市<sup>10</sup>，讓身障人士以相同甚至是較優惠的金額，也能享有與一般人無異的交通權能。



資料來源：天下雜誌

圖 77 17 項永續發展目標

本計畫於前期計畫建置平臺主要提供通用計程車預約服務，然通用計程車僅為整體無障礙運輸環境之一環，為建構滿足我國身心障礙者與高齡長者的外出需求的通用運輸環境，主管機關應跨部會協調整合，讓各種服務可達到互補不足處，方能兼顧身心障礙者不同需求及資源分配合理性。因此，本年度為進一步擴大特約業者規模，除了強化特約業者招募及宣導外，將嘗試引進其他資源(如長照、復康巴士等)，亦可鼓勵民間業者將資源整合以共同

<sup>9</sup> 10.減少不平等：細項第 10.2，增強所有人的權能，促進他們融入社會、經濟和政治生活，而不論其年齡、性別、殘疾與否、種族、民族、出身、宗教信仰、經濟地位或其他任何區別。

<sup>10</sup> 11.永續城市：細項第 11.2，向所有人提供安全、負擔得起的、易於利用、可持續的交通運輸系統，改善道路安全，特別是擴大公共交通，要特別關注處境脆弱者、婦女、兒童、殘障人士和老年人的需要。



營運，提供消費者需求導向之多元服務。

本計畫於 110 年 11 月 18 至 20 日於臺北世貿中心一館參與臺北國際照顧科技應用展，因應全球多國都面臨高齡化的問題，故此屆展覽會主軸為「打造照顧產業生態系 開啟社區照顧新契機」，與本計畫欲協助提供整體無障礙運輸環境之願景相符，因此於展覽會中申請展位加以宣傳愛接送計畫，也與長照及照顧產業相關業者進行意見交流，如圖 78。



圖 78 臺北國際照顧科技應用展參與活動圖

此外，本計畫規劃之推廣方案是以補貼乘客車資之優惠券形式執行，目的是回饋搭乘愛接送的乘客，提升使用愛接送之意願。實際執行會請乘客先出示身心障礙證明，以確認符合搭乘資格，每趟定額補貼 50 元，計畫以 6 個月為區間，用完為止，預估可補助 1.6 萬趟次。財團法人中華顧問司同意提供 80 萬元做為共同推廣愛接送之經費，以協助共同推廣名義參與並與臺灣癌症基金會共同合作，並協助提供推廣規劃、依據中華顧問司要求提供對應之報表及工作成果，以及協助核銷及撥付款項給特約業者。

有關參與的各單位名稱及負責的工作內容如下表所示，中華顧問司及臺灣癌症基金會皆負責協助推廣愛接送服務，本所負責協調計畫整體作業，漢名科技負責處理系統端及相關資料提供，特約車隊則是提供派車服務。

表 31 分工流程表

| 編號 | 單位          | 負責工作                                                                            |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 財團法人中華顧問工程司 | ① 協助提供乘客優惠贊助<br>② 協助共同推廣愛接送服務                                                   |
| 2  | 臺灣癌症基金會     | ① 協助病友訂車<br>② 協助共同推廣愛接送服務<br>③ 提供符合資格病友乘客補貼                                     |
| 3  | 交通部運輸研究所    | 協調整體作業                                                                          |
| 4  | 漢名科技        | ① 提供系統串接服務<br>② 開放臺灣癌症基金會訂車專區<br>③ 提供系統報表及各項營運資料<br>④ 配合請款作業資料產出<br>⑤ 客戶服務及線上諮詢 |
| 5  | 特約業者        | ① 協助提供車輛趟次及派車服務<br>② 協助必要協助與管理駕駛                                                |

### 3.3.4 交通彩繪家成果說明

本計畫期望能有效推廣人本交通之精神，故規劃並設計交通彩繪家之繪本內容，以繪本引導低學齡兒童及其家長，甚至其餘年齡層之民眾了解「愛接送-預約式通用計程車」之相關無障礙人本交通內涵，以進行推廣應用。藉由繪本具有親子共讀之功能，除了可由父母引導兒童閱讀外，許多高齡的長輩亦能透過圖片淺顯易懂的表達，獲知本計畫推廣應用之內容。

本期計畫之繪本製作將以「交通平權」之精神為基礎，透過繪本電子檔形式展現成果，以宣傳愛接送平臺為核心，內容透過現在小朋友流行的忍者國度為包裝，吸引小朋友對故事產生興趣，進而吸收到「愛接送平臺」的資訊。有關繪本製作相關細節及故事大綱，說明如下。

#### 一、故事大綱

主人翁小虎身體行動不方便，內心怕麻煩別人的糾結，好朋友阿國盡力協助小虎的情意，結合愛接送的服務，能夠為小虎帶來什麼改變呢？就算行動不方便，是不是也能夠擁有自己的夢想呢？這是一個透過「愛接送」的幫助，改變自己並進而變好、勇敢追夢的故事。

二、主旨：宣傳「愛接送-預約式通用計程車」整體之意涵，提升其能見度、促進相關人士共好。

三、受眾：主要—幼兒園、低年級兒童；次要—爸爸媽媽與阿公阿嬤。

四、故事元素參考

(一) 宜蘭忍者村

(二) 小兒麻痺症

(三) 愛接送 APP

五、故事分場大綱(如表 32 所示)

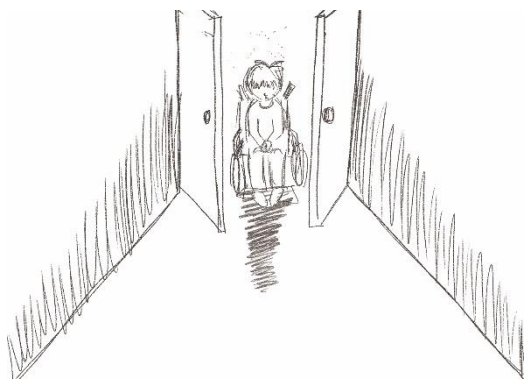
表 32 故事分場大綱表

| 場次  | 分場大綱                                                                                                      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一場 | 在一個偏遠的地方，有一個忍者村，村子裡面的小孩都夢想長大後能夠當忍者出任務。                                                                    |
| 第二場 | 小虎從小就在忍者村長大，但他卻無法跟朋友一起接受忍者學校的訓練，因為小的時候生病發燒傷到了神經而必須坐輪椅，平時生活與行動都需要人協助，想要去忍者學校上學，就要帶著笨重的輪椅才能移動。              |
| 第三場 | 因為行動不方便，擔心造成朋友與親人的負擔，所以小虎越來越不敢出門。但是，小虎的心裡總是默默地希望：能不能有個機會讓自己能減少親友的麻煩，能夠讓自己外出、安心移動呢？因為小虎內心深處，還有著去忍者學校上學的夢想。 |
| 第四場 | 阿國是小虎的好朋友，知道小虎想要當忍者的夢想，所以每天都會鼓勵小虎要多多出門。                                                                   |
| 第五場 | 直到有一天，阿國發現「愛接送」平台，於是阿國很高興地告訴小虎。原來「愛接送」不僅僅是計程車載客，載的還是像小虎一樣，坐輪椅或需要協助的乘客！                                    |

| 場次   | 分場大綱                                                                                                                               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第六場  | 「這些司機們真的有辦法幫助自己嗎？」想到以往搭乘計程車時的尷尬經驗，小虎很擔心司機會因輪椅而感到負擔。但懷著姑且一試的心態，小虎照預約方式操作，發現操作介面簡單清楚，不只有路線及車資預估，甚至可以長期預約，坐車時價格也如同一般計程車一樣跳表計價，並沒有比較貴。 |
| 第七場  | 小虎心裡想著：真好啊，以後想要出遊還是上學也不怕了，只要提前預約，再遠都方便！而且司機不會因為自己不方便而不耐煩，反而笑容可掬的協助，這樣的服務不需讓自己花更多錢也能夠得到，真是太棒了！                                      |
| 第八場  | 阿國知道小虎想要嘗試用「愛接送」的平台預約去忍者學校時，阿國也很高興，因為小虎終於願意多多跟大家一起出門了。                                                                             |
| 第九場  | 小虎原本還在擔心忍者學校的同學會排擠他，但是一到了學校，老師和同學們都高興的跟小虎打招呼，小虎終於可以放下了心中的大石頭。                                                                      |
| 第十場  | 因為小虎知道還有很多行動需要協助的人，所以他很認真地學習開發科學忍者道具，他未來的夢想是所有的忍者都能夠使用他所發明的忍者道具。                                                                   |
| 第十一場 | 也許是小虎過往的生活經驗，他很能夠接受失敗，也願意從失敗中學習，經歷好幾百次的失敗，小虎終於開發出讓大家都認同的忍者道具。                                                                      |
| 第十二場 | 或許生活與往常一樣，但「愛接送」是一個機會，可以讓自己更主動地追求自己想要的事物。小虎深深相信，只要願意去追，堅持不放手，夢想就一定會到手！                                                             |

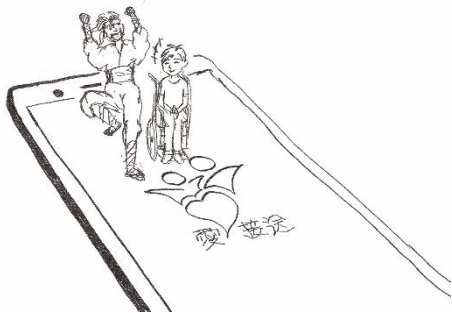
六、故事分鏡表(如表 33 所示)

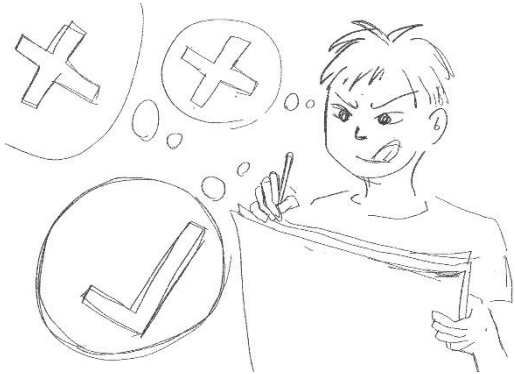
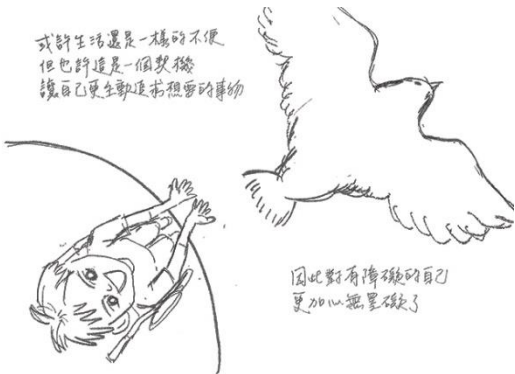
表 33 故事分鏡表

| 編號 | 分鏡畫面                                                                                | 說明                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  |    | <p>在一個偏遠的地方，有一個忍者村，村子裡面的小孩都夢想長大後能夠當忍者出任務。</p>                                                                    |
| 2  |   | <p>小虎從小就在忍者村長大，但他卻無法跟朋友一起接受忍者學校的訓練，因為小的時候生病發燒傷到了神經而必須坐輪椅，平時生活與行動都需要人協助，想要去忍者學校上學，就要帶著笨重的輪椅才能移動。</p>              |
| 3  |  | <p>因為行動不方便，擔心造成朋友與親人的負擔，所以小虎越來越不敢出門。但是，小虎的心裡總是默默地希望：能不能有個機會讓自己能減少親友的麻煩，能夠讓自己外出、安心移動呢？因為小虎內心深處，還有著去忍者學校上學的梦想。</p> |

| 編號 | 分鏡畫面                                                                                | 說明                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  |    | <p>阿國是小虎的好朋友，知道小虎想要當忍者的夢想，所以每天都會鼓勵小虎要多多出門。</p>                                                                                            |
| 5  |   | <p>直到有一天，阿國發現「愛接送」平台，於是阿國很高興地告訴小虎。原來「愛接送」不僅僅是計程車載客，載的還是像小虎一樣，坐輪椅或需要協助的乘客！</p>                                                             |
| 6  |  | <p>「這些司機們真的有辦法幫助自己嗎？」想到以往搭乘計程車時的尷尬經驗，小虎很擔心司機會因輪椅而感到負擔。但懷著姑且一試的心態，小虎照預約方式操作，發現操作介面簡單清楚，不只有路線及車資預估，甚至可以長期預約，坐車時價格也如同一般計程車一樣跳表計價，並沒有比較貴。</p> |



| 編號 | 分鏡畫面                                                                                | 說明                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  |    | <p>小虎心裡想著：真好啊，以後想要出遊還是上學也不怕了，只要提前預約，再遠都方便！而且司機不會因為自己不方便而不耐煩，反而笑容可掬的協助，這樣的服務不需讓自己花更多錢也能夠得到，真是太棒了！</p> |
| 8  |   | <p>阿國知道小虎想要嘗試用「愛接送」的平台預約去忍者學校時，阿國也很高興，因為小虎終於願意多多跟大家一起出門了。</p>                                        |
| 9  |  | <p>小虎原本還在擔心忍者學校的同學會排擠他，但是一到了學校，老師和同學們都高興的跟小虎打招呼，小虎終於可以放下了心中的大石頭。</p>                                 |

| 編號 | 分鏡畫面                                                                                | 說明                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 10 |    | <p>因為小虎知道還有很多行動需要協助的人，所以他很認真地學習開發科學忍者道具，他未來的夢想是所有的忍者都能夠使用他所發明的忍者道具。</p>       |
| 11 |   | <p>也許是小虎過往的生活經驗，他很能夠接受失敗，也願意從失敗中學習，經歷好幾百次的失敗，小虎終於開發出讓大家都認同的忍者道具。</p>          |
| 12 |  | <p>或許生活與往常一樣，但「愛接送」是一個機會，可以讓自己更主動地追求自己想要的事物。小虎深深相信，只要願意去追，堅持不放手，夢想就一定會到手！</p> |



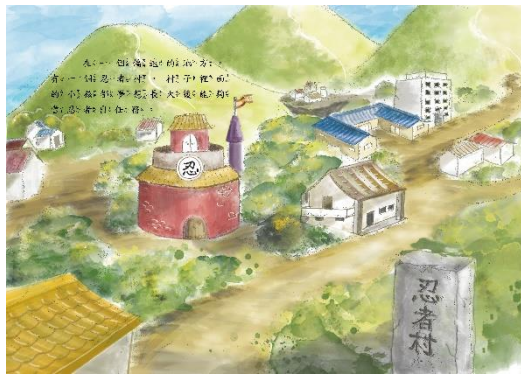
七、 實際成果圖檔

繪本分業內容如下，後續可做為相關宣導應用。



圖 79 繪本封面

表 34 實際成果圖檔表



P2-3



P4-5



P6-7



P8-9



P10-11



P12-13



P14-15



P16-17





P18-19



P20-21



P22-23



P24-25



P26-27

遊戲頁



P28-29

遊戲頁



P30-31

版權頁

### 3.3.5行銷影片規劃與成果

本計畫經由試營運過程及相關活動推廣中，綜整試乘者之相關意見及回饋，並邀請此次新增之高雄、臺南試辦場域參與者拍攝相關影片，藉由他們使用愛接送 APP 的體驗及因為愛接送所帶來生活上的改變之真實感做為呈現，以影片做為後續推廣愛接送服務至更多縣市、擴大服務範圍及創造更多服務能量之工具。影片部分為 30 分鐘以上之紀錄片及 90 秒、180 秒各一之精華版本。

為於疫情嚴峻前規劃在啟用典禮中撥放 90 秒影片，因此先行剪輯高雄分享會的經驗分享片段，其影片截影如圖 80、圖 81 所示。



圖 80 90 秒影片截影片段 1



圖 81 90 秒影片截影片段 2

其中 180 秒為 30 分鐘影片的精華版本，因此 30 分鐘以上之紀錄片所採用之方式為訪談及跟拍紀實，目的為藉由訪問愛接送使用者、業者、司機、等，同時以跟拍紀實方式記錄愛接送使用者日常生活畫面及愛接送司機的接送畫面，讓觀眾透過畫面了解不同角度所敘述之愛接送計畫的初衷、執行過程與未來展望。以 30 分鐘影片為例，影片大綱規劃如下所列、影片腳本如表 35 所示。

影片內容概述：影片主軸敘述四個感人的小故事，分為兩組家庭、一組業者、一名司機敘述這些家庭如何因「愛接送」而受惠，四個小故事的主題包含本計畫在便利、經濟上的優勢，並邀請參與本計畫的司機，以他們的角度，敘述愛接送的初衷以及未來展望。

### (一) 前言

旁白以活潑的方式敘述愛接送系統的優勢及便利性，搭配預約系統操作畫面，以及司機服務使用者上下車畫面。

### (二) 第一段—愛接送如何便利我們的生活

由兩位使用者的家屬，以便利、經濟為出發點，敘述愛接送系統使用心得，以及愛接送如何改善他們的生活。



### (三) 第二段—投入愛接送的原因

邀請投入「愛接送」計畫，業者闡述為何投入該計畫。

### (四) 第三段—司機工作中的小故事

邀請參與「愛接送」計畫的司機，分享日常工作的小故事。

### (五) 第四段—未來展望

邀請單位代表簡單敘述「愛接送」計畫以及初衷，並在初衷延伸成現行的計畫後，對該計畫的未來展望。

表 35 本計畫規劃之宣傳影片腳本

| 段落  | 分鏡示意圖                                                                                                                                                                                                                                                             | 畫面元素                                                | 旁白/訪綱                                                               | 備註 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 前言  | <br>                                                                                         | 1. 愛接送手機預約畫面<br>2. 愛接送車輛在路上行駛畫面<br>3. 司機服務愛接送使用者的畫面 | 旁白以活潑的方式敘述愛接送系統的優勢及便利性，搭配預約系統操作畫面，以及司機服務使用者上下車畫面。                   |    |
| 第一段 | <br><br> | 1. 愛接送家庭日常生活畫面<br>2. 愛接送預約操作畫面<br>3. 家人訪問畫面         | 邀請使用該服務之使用者家屬，談談「愛接送」計畫如何改善他們的生活，由兩位使用者的家屬，以便利、經濟為出發點，敘述愛接送系統的使用心得。 |    |

| 段落  | 分鏡示意圖                                                                                                                                                                | 畫面元素                    | 旁白/訪綱                                                   | 備註                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 第二段 |    | 1.業者訪問畫面<br>2.愛接送車輛服務畫面 | 邀請投入「愛接送」計畫之業者闡述為何主動投入該計畫，在執行計畫時帶給使用者那些優勢(如經濟、便利、安全方面)。 | APP 系統操作派車 (日常派遣) 辦公畫面          |
| 第三段 |   | 1.司機訪問畫面<br>2.愛接送車輛服務畫面 | 邀請參與「愛接送」計畫的司機，分享日常工作碰到的感人小故事，以及有哪些故事令他印象深刻。            | 協助上下車畫面車外空拍系統教學貼心服務(如載客、領錢、買三餐) |





## 第四章 跨部會合作規劃與執行

### 4.1 盤點相關部會點對點無障礙運輸服務現況

目前我國各縣市提供的通用小客車運輸服務共有復康巴士、長照交通接送服務、民營無障礙福祉車、通用計程車及學生特教專車等類型。不同服務類型的補助與收費均有所差異，初步彙整如下表，並於各小節逐一說明。

表 36 我國通用小客車運輸服務補助與收費現況比較

| 類別    | 復康巴士                                            | 長照交通接送服務                                   | 民營福祉車   | 通用計程車                                           |
|-------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|
| 政府補助  | 車輛多為地方政府提供，各縣市提供每年每車之補助維護成本均不同，平均每趟補助約 350 元左右。 | 營運費用：每車每年補助上限 75 萬。<br>車輛租金：每車每年補助上限 15 萬。 | 無       | 購車補助：上限 40(31)萬。<br>營運獎勵金：每趟次補助 50 元，每月上限 5 千元。 |
| 向民眾收費 | 依各縣市規定，費用為計程車 1/3-1/2，臺中免費。                     | 依使用者收入情形補助不同金額，部分區域以趟次計費，部分則為里程計費          | 較計程車費率高 | 依照計程車跳表計費，部分縣市使用敬老愛心卡友優惠                        |

註 1：多元通用計程車可由業者依汽車運輸業管理規則第 11 條之 1，報給主管機關備查之費率收費。

註 2：復康巴士每車每年補助上限 75 萬，目前宜蘭縣與花蓮縣均是如此的補助辦法。

#### 4.1.1 復康巴士服務

我國復康巴士的服務最早可追溯至 1998 年 5 月，臺北市與劉俠女士創辦的伊甸社會福利基金會合作推動 40 輛復康巴士營運服務，至今已累積 20 餘年的發展經驗，透過政府、業者與乘客之互動後，招標方式與服務方式都不斷地進步當中，為提供輪椅使用者的搭乘方便，復康巴士會在車上設置上下車輔助器材(如輪椅升降梯)等裝置，由身心障礙民眾透過預約方式，提供其就醫、就學、就業以及休閒等便捷的接送服務。以下乃針對各縣市服務能量與使用狀況，以及補助狀況加以整理說明。

##### 一、服務能量與使用狀況

目前我國各縣市政府針對一定程度以上之身心障礙者提供具輪椅載送功能以及點到點的交通工具-復康巴士；為提供輪椅使用者的搭乘方便，復康巴士會在車上設置上下車輔助器材(如輪椅升降梯)等裝置，讓身心障礙民眾能透過預約方式，以便身障民眾在就醫、就學、就業以及休閒等便捷服務。各縣市政府以自行或委託辦理的方式辦理復康巴士業務，採自購、租用或接受捐助等方式取得車輛。各地方政府主辦單位稍有差異，由交通主管機關辦理的都市包括臺北市(公共運輸處)、新北市(交通局)、高雄市(交通局)；由交通、社政主管機關各自辦理的縣市包括臺南市(交通局、社會局)與嘉義縣(公車處、社會局)；金門縣由交通及社政主管機關合辦(公共車船管理處、烈嶼鄉公所)；連江縣由衛生福利主管機關辦理(衛生福利局)；其他縣市則由社會局(處)辦理。復康巴士使用者必須是領有身心障礙證明之身心障礙者，其收費則是依各縣(市)規定，服務內容和收費標準有所不同，復康巴士乘車費用為計程車費的三分之一到二分之一不等，少數由小客車租賃業者自營，比計程車費率稍高。雖然公辦民營的復康巴士收費較低廉，復康巴士為身心障礙者權益保障法法定事項，以服務領有身心障礙證明的身障者為主，以點對點接送，然不同縣市之規範有差異。因身障者外出有時除了既有目的外，也許中途有其他需求如買飯或領錢等，但礙於規定而受限。此外，各縣市政府對復康巴士的申請方式，均採用預約申請，大多數縣市政府依據不同障別等級分類，並依照不同等級有不同申請時間，以保障障別較高者的優先乘車權利。有關 6 都及新竹市之復康巴士服務能量與使用狀況，整理如下：

#### (一) 新北市

1. 主辦單位：新北市政府交通局。
2. 自行辦理/委託單位：財團法人育成社會福利基金會。
3. 預約訂車時間：每日上午 7 時至下午 7 時止，第一級乘客得於前 7 日上午 7 時起、第二級乘客得於前 5 日上午 8 時起、第三級乘客得於前 3 日上午 8 時起，於訂車時間內向營運中心訂車。
4. 復康巴士數量：512 輛。

5. 預約方式：電話、網路。
6. 服務區域(範圍)：中和區、永和區、板橋區、土城區、新店區、汐止區、鶯歌區、三峽區、瑞芳區、深坑區、石碇區、坪林區、平溪區、雙溪區、貢寮區、烏來區、三重區、新莊區、蘆洲區、樹林區、淡水區、泰山區、五股區、林口區、八里區、三芝區、石門區、金山區、萬里區等共 29 個區。(臺北市、新北市、基隆市及桃園市，起迄點須有一端位於新北市境內。設籍新北市之服務對象，預約訂車起點與終點須有一端位於新北市轄內；非設籍新北市之服務對象，預約訂車或臨時訂車，起點須位於新北市轄內。)

## (二) 臺北市

1. 主辦單位：臺北市公共運輸處。
2. 自行辦理/委託單位：大都會客運、首都客運、臺北客運、元三租車股份有限公司、財團法人伊甸社會福利基金會、世豪小客車租賃有限公司。
3. 預約訂車時間：特 A 級 5 天前可預約、A1 級 5 天前下午可預約、A2 級 4 天前可預約、B 級 3 天前可預約。(例如：1/20 用車，特 A 級可在 1/15 上午 9 時起預約訂車；A1 級可在 1/15 下午 1 時 30 分起預約訂車；A2 級可在 1/16 上午 8 時 30 分起預約訂車；B 級可在 1/17 上午 8 時起預約訂車)。
4. 復康巴士數量：334 輛。
5. 預約方式：電話、傳真。
6. 服務區域(範圍)：臺北市聯營公車服務區域(新北市境可達之淡水、八里、蘆洲、三重、五股、新莊、板橋、永和、中和、土城、新店、汐止、樹林、鶯歌、三峽、泰山、深坑、石碇等)，起點或迄點必須位於臺北市內。

### (三) 桃園市

1. 主辦單位：桃園市政府社會局。
2. 自行辦理/委託單位：世豪小客車租賃有限公司。
3. 預約訂車時間：
  - (1) A 等級乘客：用車日前 7 日起至 3 日中午 12:00 止。
  - (2) B 等級乘客：用車日前 4 日起至 3 日中午 12:00 止。
4. 復康巴士數量：183 輛。
5. 預約方式：電話、傳真、網路。
6. 服務區域(範圍)：北桃園區(桃園區、八德區、龜山區、大溪區、蘆竹區、大園區、復興區)及南桃園區(中壢區、平鎮區、楊梅區、龍潭區、觀音區、新屋區)。

### (四) 臺中市

1. 主辦單位：臺中市政府社會局。
2. 自行辦理/委託單位：第一區：財團法人志浩慈善基金會；第二區：社團法人臺中市智障者家長協會；第三區：立林長青事業有限公司；第四區：財團法人一貫道崇正基金會；第五區：社團法人臺中市綠生活創意行動協會。
3. 預約訂車時間：
  - (1) A 級：每次第一天用車日前七日至前一日止預約。
  - (2) B 級：每次第一天用車前六日至前一日止預約。
  - (3) C 級：每次第一天用車前五日至前一日止預約。
4. 復康巴士數量：325 輛。
5. 預約方式：電話、網路。
6. 服務區域(範圍)：臺中市各行政區。

#### (五) 臺南市

1. 主辦單位：臺南市政府社會局、臺南市公共運輸處。
2. 自行辦理/委託單位：臺南市政府社會局：社團法人臺南市臺南都志願服務協會(中、小型復康巴士)。
3. 預約訂車時間：週一至週五 08:00 ~ 17:30 止 (依當日預約狀況，額滿為止)
4. 復康巴士數量：160 輛。
5. 預約方式：電話、網路。
6. 服務區域(範圍)：
  - (1) 小型復康巴士：設籍臺南市者接送起迄點應有一端為臺南市境內，最遠至嘉義縣(市)；非設籍臺南市者接送起迄點均須在臺南市境內。
  - (2) 中型復康巴士：接送起迄點應有一端位於臺南市境內。
  - (3) 大型復康巴士：臺南市地區之身心障礙團體或團體行程出發地於臺南市境內。

#### (六) 高雄市

1. 主辦單位：高雄市政府交通局。
2. 自行辦理/委託單位：高雄汽車客運股份有限公司。
3. 預約訂車時間：每日 08:30-12:30 / 13:30-17:00 ，用車前七日起至前一日止。
4. 復康巴士數量：160 輛小復康。
5. 預約方式：電話、網路。
6. 服務區域(範圍)：
  - (1) 高雄市行政轄區

- (2) 起點自本市迄至與本市臨接之屏東縣及臺南市之鄉、鎮、市、區。但起點自臨接臺南市之本市各區者，得迄至臺南市永康區、北區、東區、中西區之醫療院所。

(七) 新竹市

1. 主辦單位：新竹市政府社會處。
2. 自行辦理/委託單位：財團法人伊甸社會福利基金會。
3. 預約訂車時間：
  - (1) A 級：領有新竹市身心障礙證明為肢障重度以上、多重障礙(含肢障)、視障重度以上、失智症重度及植物人，於乘車日的前 7 天開始預約到乘車日當天(含預約及當日臨時訂車)。
  - (2) B 級：領有新竹市身心障礙證明為肢障中度、失智症中度及器官(限洗腎)重度以上者，於乘車日的前 4 天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。
  - (3) C 級：非設籍新竹市且領有肢障重度以上、多重障礙(含肢障)中度以上、視障重度以上之身心障礙證明者，於乘車日的前 3 天開始預約到乘車日的當天(含預約及當日臨時訂車)。
4. 復康巴士數量：24 輛。
5. 預約方式：電話、網路。
6. 服務區域(範圍)：
  - (1) 本縣身心障礙者：行駛範圍為新竹縣、新竹市、桃園市、苗栗縣，起點或訖點必須在本縣境內。
  - (2) 非設籍本縣身心障礙者：起點或訖點須在新竹縣境內，行使範圍為新竹縣、新竹市。

若進一步分析各縣市之復康巴士服務供需情形，整理如表 37 所示，

其資料來源均更新至 111 年 3 月。全國平均約 530 名身心障礙者共用 1 輛復康巴士，呈現供不應求之狀況，而各縣市間亦有明顯差異，如南投縣、苗栗縣、雲林縣、嘉義縣等，復康巴士數量更顯不足。探究原因為客群較多(不限障別)導致現有數量無法滿足需求，雖然限制多且供需不足，復康巴士對弱勢的身障者仍然是就學、就醫或工作時相當倚重的交通工具。

表 37 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及復康巴士車輛數

| 縣市  | 身心障礙者<br>(人數) | 復康巴士<br>(車輛數) | 每輛復康巴士服務人數<br>(人數/輛) |
|-----|---------------|---------------|----------------------|
| 新北市 | 173,737       | 512           | 339                  |
| 臺北市 | 117,913       | 334           | 353                  |
| 桃園市 | 88,129        | 183           | 482                  |
| 臺中市 | 129,535       | 325           | 399                  |
| 臺南市 | 98,829        | 160           | 618                  |
| 高雄市 | 145,368       | 160           | 909                  |
| 宜蘭縣 | 31,469        | 42            | 749                  |
| 新竹縣 | 23,313        | 34            | 686                  |
| 苗栗縣 | 33,817        | 37            | 914                  |
| 彰化縣 | 70,434        | 77            | 915                  |
| 南投縣 | 33,483        | 21            | 1594                 |
| 雲林縣 | 49,459        | 51            | 970                  |
| 嘉義縣 | 37,892        | 40            | 947                  |
| 屏東縣 | 52,317        | 99            | 528                  |
| 臺東縣 | 16,431        | 35            | 469                  |
| 花蓮縣 | 26,229        | 31            | 846                  |
| 澎湖縣 | 6,015         | 19            | 317                  |
| 基隆市 | 21,416        | 31            | 691                  |
| 新竹市 | 17,751        | 24            | 740                  |
| 嘉義市 | 15,464        | 22            | 703                  |
| 金門縣 | 5,989         | 11            | 544                  |
| 連江縣 | 474           | 8             | 59                   |
| 總計  | 1,195,464     | 2,256         | 530                  |

註：身心障礙者人數、復康巴士車輛數均統計至 111 年 3 月。

註：衛生福利部統計網、本計畫整理



## 二、主管機關對業者補助作法

目前各縣市復康巴士多為一年一期的勞務採購補助業者營運成本。辦理方式因縣市不同而異，多數縣市以提供車輛借給業者使用與管理，補助其營運成本方式進行。招標時大多有基本的司機素質、服務趟次、共乘比例等相關規範；此類無障礙運輸服務之補助每年通常有一固定之補助金額，若欲完全符合乘客需求，對地方政府財政將造成巨大負荷，故現行作法多半匡列固定補助額度，若補助額度用罄，業者則不願額外提供服務。以臺北市為例，2019 年度復康巴士總經費支出 2.3 億元，平均每車每日服務總趟次約為 5-7 趟，每車每日載客人次約 10-13 人，年總營運趟次約 67 萬趟，每趟次平均約補助 350 元(註：委辦期間提供補助經費予廠商，以補助其部分管理成本，補助經費分為「營運補助費」(總補助經費 87.5%)及「維修保養費」(總補助經費 12.5%)，各營運年份補助經費上限依機關交付實際營運車輛數及營運期按比例計算。)；高雄市 2019 年度復康巴士編列經費 2.2 億元，每趟次補助約 315 元。

現行作法僅為補助復康巴士營運時的各項成本，實際上業者營運更多的趟次並不能獲得更多的利潤，導致業者僅願意滿足合約規定的每日服務趟次的最低下限，使營運績效難以有所提升。

### 4.1.2 長照接送服務

為協助長期照顧需要者前往社區式服務類長照機構或至醫療院所就醫所需交通服務，衛福部於「長期照顧服務申請及給付辦法」納入相關服務，組合內容包含接（送）長照給付對象家居至社區式服務類長照機構（代碼 BD03）及往（返）居家至醫療院所就醫、定期式復健或透析治療之交通接送（代碼 DA01），以下針對 DA01 類別之交通接送服務進行說明。

隨著臺灣整體人口結構的快速高齡化，長期照顧(簡稱長照)的需求人數也同步增加，而政府也開始重視許多高齡照護相關議題。依據高齡者就醫不友善大調查顯示，高齡者就醫前三大困擾皆與就診時間相關，包括「掛號/看診/批價/領藥等候時間過長」(71%)、「需要分多科掛號，掛號流程複雜」(70.9%)、「前往醫院的交通不方便」(53.7%)；而偏遠地區缺乏高齡者醫療照護院所，也是造成前往醫院交通不便且費時之主要原因。為發展完善的長照

制度，2007 年行政院核定「長照十年計畫」(即長照 1.0)，積極推動長照業務；而為了提供從支持家庭、居家、社區到住宿式照顧之多元連續服務，普及照顧服務體系，建立以社區為基礎的長照服務體系，以提升具長期照顧需求者與照顧者的生活品質，行政院乃於 2016 年 12 月核定「長照十年計畫 2.0」(簡稱長照 2.0)，並自 2017 年 1 月起開始實施。長照 2.0 的目標包括：(1)建立優質、平價、普及的長照服務體系，發揮社區主義精神，讓有長照需求的國民可以獲得基本服務，在自己熟悉的環境安心享受老年生活，減輕家庭照顧負擔；(2)實現在地老化，提供從支持家庭、居家、社區到機構式照顧的多元連續服務，普及照顧服務體系，建立關懷社區，期能提升具長照需求者與照顧者之生活品質；(3)銜接前端初級預防功能，預防保健、活力老化、減緩失能，促進長者健康福祉，提升老人生活品質；(4)向後端提供多目標社區式支持服務，轉銜在宅臨終安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長期照顧負擔。另外，長照 2.0 也增加長照 1.0 服務之彈性，將服務對象從 4 類擴大為 8 類、服務項目從 8 項增至 17 項。

依依據衛生福利部公告長照十年計畫 2.0 之定義，所謂長期照顧是提供給需要協助的個人多元性的、持續性的健康及社會服務；服務可能是在機構、護理之家或社區中提供。目前長照 2.0 中，將主要照顧服務分為照顧及專業服務、交通接送服務、輔具與居家無障礙環境改善服務及喘息服務等四大類，如圖 82 所示，服務對象主要為 65 歲以上失能長者、55 歲以上失能山地原住民、50 歲以上失能身心障礙者、65 歲以上 IADL 獨居者、50 歲以上失智症患者、55 歲以上失能平地原住民、49 歲以下失能身心障礙者、65 歲以上衰弱者。由於長照族群對於交通接送有一定的需求及重要性，且長照交通接送服務係民眾往返住家及服務提供單位使用各式長照服務之關鍵媒介，為改善現有交通接送服務較為制式化，缺乏使用彈性，偏鄉交通服務資源亦較缺乏等問題，各縣市政府均積極推動各項創新服務，強化交通接送與服務體系之輸送連結，達成在地化、社區化之整合性照顧服務目的，表 38 為 109 年各縣市長照交通接送服務單位數及車輛數統計。



資料來源：衛生福利部長照專區

圖 82 長照 2.0 服務種類圖

表 38 各縣市長照交通接送服務單位數及車輛數統計表

| 縣市  | 交通服務服務單位數 | 車輛數   |
|-----|-----------|-------|
| 新北市 | 39        | 460   |
| 臺北市 | 4         | 138   |
| 桃園市 | 7         | 62    |
| 臺中市 | 46        | 148   |
| 臺南市 | 5         | 38    |
| 高雄市 | 14        | 322   |
| 宜蘭縣 | 10        | 44    |
| 新竹縣 | 7         | 37    |
| 苗栗縣 | 6         | 40    |
| 彰化縣 | 30        | 93    |
| 南投縣 | 20        | 55    |
| 雲林縣 | 4         | 33    |
| 嘉義縣 | 10        | 32    |
| 屏東縣 | 4         | 36    |
| 臺東縣 | 5         | 21    |
| 花蓮縣 | 5         | 47    |
| 澎湖縣 | 1         | 15    |
| 基隆市 | 2         | 16    |
| 新竹市 | 7         | 641   |
| 嘉義市 | 4         | 11    |
| 金門縣 | 4         | 18    |
| 連江縣 | 5         | 5     |
| 總計  | 236       | 2,312 |

資料來源：衛生福利部統計處、本計畫整理

長照交通接送服務與復康巴士最大差異為長照交通接送服務可供未領取身心障礙證明之失能長者使用，欲使用長照交通接送服務之民眾，需先至當地長期照顧管理中心提出申請，經長照中心審核或派專員探訪審核，待條件符合後(各縣市略有差異)，即可使用長照交通接送服務。於用車前(各縣市略有差異)1~3 天進行車輛預約。另外，在使用者補助部分，各縣市補助方式多以每趟次補助一定上限，每人每月有補助趟次上限，並依使用者收入情形補助不同金額，基本上低收入戶者由政府全額補助。以下乃針對各縣市服務與補助狀況加以整理說明。

## 一、服務狀況

依據衛生福利部公告長照 2.0 十年計畫，過去長照十年計畫有關交通接送服務之補助額度，係參考身心障礙復康巴士、居家護理服務推動經驗及平均服務里程數等，以計程車計價方式，並參考失能人口、居住社區比率及使用服務比率等推估計算而成。依據 111 年 2 月 1 日生效之「長期照顧服務申請及給付辦法」規定，有長照接送需求的民眾向長期照顧管理中心(簡稱照管中心)或直轄市、縣(市)主管機關(簡稱地方主管機關)申請，照管中心或地方主管機關受理申請後，經評估認符合給付長照服務資格及其失能程度，核定長照需要等級及長照服務給付額度，不同等級(分為二~八級)長照需要給付不同的額度。因長照服務之目標係為維持失能者之生活能力，故長照服務對象皆為失能者，爰一般 65 歲以上老人或 55-64 歲原住民族須經評估符合失能 2-8 級者、領有身心障礙證明者或 50 歲以上失智症者等，惟具體是否符合規定，仍須經長期照顧管理中心評估。且不同區域之交通接送服務額度均有所差異，依其居住縣市幅員面積大小及偏遠地區分為四類(同類區域不分失能等級每月給付額度相同)，每月給付額度為新臺幣 1,680 元至 2,400 元不等。另其自負額依資格有所差異，如新北市及桃園市採低收入戶全額補助、中低收入戶補助 91%、一般戶補助 73%；高雄市低收入戶全額補助、中低收入戶補助 92%、一般戶補助 75%。而上述三縣市一般戶及中低收入戶部分負擔之差異，係因該縣市幅員面積之不同，歸類於不同分類等級所致。

收費標準部分，考量各縣市地理環境、醫療院所密度、現有交通資源等差異較大，故長照交通接送服務收費標準係由各縣市政府核定價格，以發展因地制宜之服務。因此不同地區個案須負擔交通費亦有所不同，部分地區以趟次計費，如宜蘭縣接送個案往返居家至社區式服務類長照機構，每趟服務費用約 230 元，依個案身分不同自付約 0~63 元。高雄市接送個案載運距離 10 公里以內，每趟次補助 100 元(原民區或離島支付 120 元)，超過 10 公里所需費用由長照需要者自行負擔。另外，亦有部分地區以里程計費，如桃園市、臺南市、新竹市等以計程車跳表金額二分之一收費，再依福利身分別計算自付額，小數點以下無條件捨去。若有共乘，則為原收費標準的 6.6 折~7 折不等。

以服務狀況而言，較特別者為新北市，新北市政府衛生局一開始以既有的復康巴士提供服務，但由於復康巴士以領有身心障礙證明、重度失能者為優先，在供不應求的狀況下，符合使用資格的中度失能者總是等不到車，加上長照有給付總額限制、必須登打服務紀錄，造成業者工作量增加，導致業者意願不佳。其後，改為邀請民間車隊加入長照特約單位，比照計程車跳表費率計價，但民眾還是常常無車可搭，主因為一般計程車車隊與旗下「靠行」的駕駛司機無僱傭關係，自然也沒有接案的約束力，跟一般民眾相比，需要耐心服務、風險高的長照個案，司機接案的誘因不大。在幾經媒合復康巴士、計程車執行效果未如預期之後，新北市乃開發出「新北市長照交通整合服務平臺」，並計算出合理費率，以計程車一點二倍里程計價，且開放租賃業者、多元計程車等車隊加入特約，在計費基準統一且資訊平臺發揮最大效益下，系統自 109 年 3 月上線迄今，收取費用雖較高，但成效頗佳，已有租賃車、計程車、社福及醫療單位用車加入，已達一千多輛車規模，每月約有一萬趟次的交通接送服務。

有關 6 都及新竹市之長照交通接送服務狀況，整理如下：

#### (一) 新北市

1. 主辦單位：新北市政府衛生局、社會局(長期照顧管理中心)。
2. 服務內容：乘車前 3~30 日提前預約，服務時間週一至週五上午 08：30~17：30，實際居住新北市且符合長照需要等級新北

市第二類-第 2 級(含)以上者或新北市第四類-第 2 級 (含) 以上者，並限定使用往(返)居家至醫療院所之就醫或復健(洗腎)，服務對象以一名陪同者為原則(第 2 位陪同者收取 50 元，自第 3 位陪同者起每加 1 位多收 200 元)。

3. 預約方式：電話、網路平臺。

4. 費用補助類別：如表 39 所示。

表 39 新北市長照交通接送服務給付表

| 服務給付類別                                       | 身分別      | 一般戶 |     | 中低收入戶 |    | 低收入戶 |    |
|----------------------------------------------|----------|-----|-----|-------|----|------|----|
|                                              | 交通接送     | 補助  | 自付  | 補助    | 自付 | 補助   | 自付 |
| 第二類                                          | 1840 元/月 | 73% | 27% | 91%   | 9% | 100% | 0% |
| 第四類                                          | 2400 元/月 | 79% | 21% | 93%   | 7% | 100% | 0% |
| ※長照需要等級經長期照顧管理中心評定為 2/4 級以上可以使用。             |          |     |     |       |    |      |    |
| ※第四類為居住新北市偏遠地區：貢寮區、烏來區、石碇區、坪林區、平溪區、雙溪區共 6 區。 |          |     |     |       |    |      |    |

資料來源：新北市政府衛生局網站<sup>11</sup>

## (二) 臺北市

1. 主辦單位：臺北市政府衛生局、社會局(長期照顧管理中心)。
2. 服務內容：服務對象為實際居住臺北市且應為長照需要等級第 2 級(含)以上者，並限定使用於照顧計畫中之往(返)居家至醫療院所之就醫或復健(含洗腎)，同時符合下列情形之一者：a.65 歲以上老人；b.身心障礙者；c.55-64 歲原住民；d.50 歲以上失智症者。服務時間為每日上午 6 時發車至下午 8 時 30 分為末班車，起迄點其中一端需為使用者之居所，另一端需為醫院或診所，早上 8 時前使用者上車地點需為臺北市轄區。交通接送服務單位開放預約時間為每週一至週六，可預約 14 日後之車班；

<sup>11</sup> 新北市政府衛生局網站，網址：<https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=204827>

每週六另可提前開放預約 15 日後之車班(隔週日之車班);每週日、放假之紀念日及調整放假日期間不開放預約車輛。使用者至遲須於使用前一日向交通接送服務單位預約叫車，惟交通接送服務單位如有空餘車班可接受臨時叫車，如要取消請提前 1 日通知交通接送服務單位。

3. 預約方式：電話、網路平臺。
4. 費用補助類別：依臺北市政府核定之計程車日間費率乘以 1.2 倍計價，以里程數計算，採乘車前報價，共乘時收費為全程車資再乘以 66%。補助給付金額為 1,680 元/月，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 90%，一般戶 70%。

### (三) 桃園市

1. 主辦單位：桃園市政府衛生局。
2. 服務內容：協助桃園市長照需要第 2 級 (含)以上者，經由長照交通接送服務滿足其照顧計畫中就醫或復健之需求，解決其搭乘一般交通運輸工具之困難，讓失能者獲得更完善的照顧與醫療。
3. 預約方式：電話。
4. 費用補助類別：除復興區以外，補助給付金額為 1,840 元/月，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 91%，一般戶 73%。；復興區補助給付金額為 2,400 元/月，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 93%，一般戶 79%。另外，核定使用者，每趟最高補助費用 230 元，實際補助費用需經照顧管理專員核定使用身分，不足差額部分，需由使用者自行負擔，每月最高補助 8 趟次(來回以兩趟計算)，超過補助趟次，需自費負擔。

### (四) 臺中市

1. 主辦單位：臺中市政府衛生局。
2. 服務內容：長照需要等級為第 2 級(含)以上。

3. 預約方式：電話、網路(臺中市長照即時通 APP)。
4. 費用補助類別：每人每月最多補助 4 次(來回 8 趟)，限定使用於往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送，並依失能程度、往返距離收取不同的費用，每月給付 1,840-2,400 元，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 91~93%，一般戶 73~79%。

#### (五) 臺南市

1. 主辦單位：臺南市政府社會局(長期照顧管理中心)。
2. 服務內容：實際居住臺南市，由臺南市政府社會局以照顧管理評估量表(CMS)審定為長照需要等級第 2 級以上或實際居住於臺南市偏遠地區(楠西區、南化區、左鎮區、龍崎區)，由臺南市社會局以照顧管理評估量表(CMS)審定為長照需要等級第二級以上並符合下列條件之一者：a.六十五歲以上老人；b.領有身心障礙證明者；c.五十五歲以上至六十四歲以下原住民；d.五十歲以上失智症者。除上述條件外，並以乘坐輪椅者優先服務。服務範圍以服務全臺南市境內之住家至醫療院所(指門診就醫、復健醫療行為)之交通接送為原則，並得跨區(限嘉義縣市)提供服務，起迄點一端需位於臺南市境內。預約訂車及查詢服務時間為每日 8 時起至 17 時止，預約時間為用車日前 7 日起至前 1 日 17 時止，每人每日僅限定來回各 1 趟，臨時訂車視特約單位當日車輛調度情形提供服務。
3. 預約方式：電話、傳真。
4. 費用補助類別：如表 40 所示。



表 40 臺南市長照交通接送服務給付表

| 項目           | 規定                                                                                       |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1)適用期間      | 自 111 年 2 月 1 日起。                                                                        |
| (2)補助趟次計算    | 不限趟次。                                                                                    |
| (3)補助額度控管    | (1)居住臺南市區者：每月以\$1,840 元額度控管。<br>(2)居住本市偏區者：每月以\$2,400 元額度控管。                             |
| (4)如何計費      | (1)補助額度內：服務收費比照臺南市計程車跳表金額二分之一收費，再依福利身分別計算自付額，小數點以下無條件捨去。<br>(2)補助額度外：服務收費比照臺南市計程車跳表金額收費。 |
| (5)福利身份別自付比率 | (1)居住臺南市區者：一般戶 27%、中低收入戶 9%、低收入戶 0%。<br>(2)居住偏遠地區者：一般戶 21%、中低收入戶 7%、低收入戶：0%。             |
| (6)是否有共乘優惠   | 有，補助額度內每位乘客搭乘段皆以計程車跳表金額二分之一收費標準的六點六折優惠，小數點以下無條件捨去。                                       |
| (7)陪同者費用     | 服務對象以一名陪同者為原則，二名為限，第二名陪同者酌收新臺幣五十元。                                                       |
| (8)服務範圍      | 以服務全臺南市境內之住家至醫療院所(指就醫、復健或透析治療為限)之交通接送為原則。得跨區(限嘉義縣市)提供服務，起迄點一端需位於臺南市境內。                   |

資料來源：臺南市政府社會局長期照顧管理中心網站<sup>12</sup>

## (一) 高雄市

1. 主辦單位：高雄市政府衛生局。
2. 服務內容：服務對象為實際居住高雄市，經高雄市政府衛生局長期照顧中心評估為長照需要等級第 2 級以上之 65 歲以上高齡者、身心障礙者、55 歲~64 歲原住民，50 歲以上失智症者。

<sup>12</sup> 臺南市政府社會局長期照顧管理中心網站，網址：

[https://ltc.tainan.gov.tw/mode03\\_02.asp?num=20111205154857&page=1&t=sub](https://ltc.tainan.gov.tw/mode03_02.asp?num=20111205154857&page=1&t=sub)

每日以往(返)居家至醫療院所就醫(含復健)之交通接送 1 趟為限。

3. 預約方式：電話、網路。

4. 費用補助類別：那瑪夏區、桃源區、茂林區、田寮區、六龜區、甲仙區、杉林區每月給付 2,400 元，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 93%，一般戶 79%；其餘 32 區每月給付 2,000 元，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 92%，一般戶 75%。

## (二) 新竹市

1. 主辦單位：新竹市衛生局。

2. 服務內容：新竹市衛生局與計程車行以及租賃車公司合作，為接送個案就醫、就診時使用，每位使用者每月最高補助乘車 8 張車票。服務對象為實際居住於新竹市，並經新竹市衛生局長期照顧管理中心照顧管理專員評估核定長照需要等級第 2 級(含)以上之長照需要者。服務車隊包括長照專車與計程車，長照專車服務時段為週一至週五(不含國定例假日)每日上午 8 時 30 分至中午 12 時、下午 13 時 30 分至 17 時止。

3. 預約方式：電話。

4. 費用補助類別：低收入戶及中低收入戶未達 1.5 倍者每趟補助新臺幣 210 元、中低收入戶 1.5 倍以上至未達 2.5 倍者每趟補助 189 元與一般戶每趟補助 147 元。實際交通費用如超過補助額度，申請人須自費負擔當次差額。

前述對於費用補助類別，以長照身分別(低收入戶、中低收入戶、一般戶)自行負擔比率，各縣市稍有不同，而依「長期照顧服務申請及給付辦法」附表五之規定，第一至四類交通接送服務之自行負擔比率分別為：(1)第一類：低收入戶 0%、中低收入戶 10%、一般戶 30%；(2)第二類：低收入戶 0%、中低收入戶 9%、一般戶 27%；(3)第三類：低收入戶 0%、中低收入戶 8%、一般戶 25%；(4)第四類：低收入戶 0%、中低收入戶 7%、一般戶 21%，可做為縣市制定比率之依據。

### 三、主管機關對業者補助作法

在長照 1.0 政策中，負責交通接送的單位主要為醫療院所、長照中心或相關社福單位等，與復康巴士經營者遭遇的問題相似，由於前述單位的專業並非車隊或駕駛管理，導致其完成服務比例與服務能量仍有提升空間。在長照 2.0 中，將交通接送服務獨立，各地方政府可依據長期照顧十年計畫 2.0、長期照顧服務申請及給付辦法<sup>13</sup>...等相關規定，邀請業者提案申請長照交通車補助。在現行補助辦法中，交通接送業者可申請獎助經費的項目包括營運費用(每輛車每年最高 75 萬元，以平均分攤 12 個月申請為原則)及車輛租金、全球衛星定位系統(GPS)租金(每輛車每年最高 19 萬元，並依照車輛年份折舊減領租金)兩大類。

若欲提供服務的單位為計程車客運業或小客車租賃業等自有車輛者，可選擇以其自有車輛提供長照 2.0 交通接送服務，並申請每輛車每年最高 75 萬元的營運費用，其內容可包括車輛費用(車輛用油、維修保養、保險費、稅費、停車場站或執勤中所需之停車費用)、人事費用(行政人員及駕駛人員薪資、訓練費用及年終獎金)及業務費用(辦公室租金、辦公物品及水電、瓦斯等事務費)；而若提供服務的單位為一般社福團體，並無自有車輛時，則可選擇與其他業者租用車輛提供服務，並申請車輛及全球衛星定位系統(GPS)租金。另外，針對服務對象實際居住於原住民區、離島及偏遠地區之特約服務單位，其補助金額最高則可達新臺幣 95 萬元，每一單位以補助一輛為限。

#### 4.1.3 民營無障礙福祉車服務

除一般公辦民營復康巴士服務外，另一類無障礙點對點運輸服務即為私家福祉車。此類服務由汽車運輸業中的小客車租賃業者以代僱駕駛方式提供服務(即附駕駛租車)，惟目前提供私家福祉車的業者在臺灣並不普及，目前國內較具規模的業者主要為多扶事業股份有限公司與臺灣福祉科技有限公司...等。目前民營的私家福祉車具備較大的彈性，包括用車時間、用車方式、

---

<sup>13</sup> 衛生福利部訂定「長期照顧服務申請及給付辦法」，並自 111 年 2 月 1 日生效；原「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務)給付及支付基準於 111 年 2 月 1 日停止適用

用車地點、是否需要司機等等，均可由身心障礙者向營運公司提出服務需求，再由營運公司回覆相關收費價格，待雙方均確認完成後，再由私家福祉車公司提供服務，各業者自行訂價，並無一套標準收費方式，由於業者須自負盈虧，其收費標準較其他類似服務為高。以下針對目前北部地區較具規模之民營福祉車服務方式進行說明：

### 一、多扶接送

多扶接送服務範圍以大臺北地區為主，採區域到區域計價，約介於 500 元~1600 元/趟，服務時間為上午 9:00 至下午 6:00。若超過服務時間，每小時收費約 180 元。以新北市板橋區-三峽區間為例，公營復康巴士收費約為 200 元，私家福祉車收費約為 1,400 元，其收取費用約為公營復康巴士之七倍，若有特殊需求，如夜間用車等需求，需加收每小時約 180 元加班費。

### 二、中保接送

中保無限提供點到點的接送服務、跨縣市與機場接送服務，以及包時接送服務，服務範圍可依照需求而定，並不僅侷限於臺北地區。若出門的長者希望有人可以陪同就醫、復健等，中保無限也有陪伴服務，如此一來，不僅出門有人接送，還有人在一旁陪同。此外，中保無限也與旅行社合作，推出專為樂齡設計的旅遊路線，讓長者可以輕鬆出遊。其收費方式採里程計費，可透過點到點或包時多點服務，若超過服務時間每小時加收約 250 元。中保接送計費方式如表 41：

表 41 中保接送計費方式

| 方案          |           | 基本費         | 里程費            | 時間費    |
|-------------|-----------|-------------|----------------|--------|
| 點到點         | 同縣市       | 500 元       | 2 元/100 公尺     | 2 元/分鐘 |
|             | 跨一縣市      | 680 元       | 2 元/100 公尺     | 2 元/分鐘 |
|             |           | 多跨一縣市+200 元 |                |        |
| 包時<br>(可多點) | 3 小時      | 3,400 元     | 超過 400 公里加收里程費 | -      |
|             | 6 小時      | 5,000 元     |                |        |
|             | 10 小時(包天) | 7,000 元     |                |        |

### 三、安適榮無障礙接送

安適榮接送提供之福祉車輛為原廠、原裝的福祉車型，通過交通部監理站檢驗合格掛牌，行照登記擁有專屬輪椅區，收費方式採里程計價，

5 公里內收費為 400 元，每多一公里加收 50 元，服務時間為平日週一至週五上午 8:00 至下午 6:00，週六則僅營運到中午 12:30。若於營業時間外、例假日，仍可安排輪椅接送服務，惟非營業時間的接送用車為專車服務，部分行程可能會有加成收費之可能。

#### 4.1.4 通用計程車服務

國內對於無障礙運輸的研究早已進行多年，本所最早於 1990 年即針對臺北地區的各類運輸障礙者進行旅次特性、運輸服務指標的重視程度、旅次需求與使用之無障礙運輸方式的調查(交通部運輸研究所，1990)。其後陸續進行一系列無障礙交通環境之規劃研究。其研究成果指出，運輸障礙者使用交通工具之主(次)要障礙項目分別為負擔不起費用、服務態度不佳、無法到達車站或下車無法到達目的地等。以計程車所具有之高可及性及機動性，若能予以妥善規劃設計並加以實行，必廣為需要者所接受與利用，成為無障礙交通環境中的一環。惟因當時殘障改裝車輛市場小，一般汽、機車製造廠不願生產量少且規格繁雜之不同制式殘障車，且因法規的限制，當時並無合法之殘障改裝計程車。

部分身心障礙團體反映計程車為搭載乘坐輪椅之民眾，需具備空間較大之車輛，交通部考量我國已逐步進入高齡化社會，為利計程車客運業提供多元無障礙運輸服務，使高齡長者及行動不便者均能搭乘無障礙環境之計程車，爰鬆綁相關法規，分別以 2012 年 10 月 18 日交路字第 10150151851 號令修正「車輛安全檢測基準」、2012 年 11 月 9 日交路字第 10150164411 號令修正「汽車運輸業管理規則」，並會同內政部以 2012 年 11 月 20 日交路字第 10150159961 號、臺內警字第 1010872464 號令修正「道路交通安全規則」，規定已領牌車輛申請設置輪椅區者，應符合汽車變更設置輪椅區或迴轉式座椅車型安全審驗作業要點之規定，並同時發布「汽車變更設置輪椅區或迴轉式座椅車型安全審驗作業要點」，使已領牌車輛在車體變更輪椅區或迴轉式座椅等無障礙設施的安全審驗上，取得法源根據。

2012 年底交通部為了提供行動不便者更多元、無障礙之運輸服務，並彌補復康巴士服務之不足，修正汽車運輸業管理規則開放計程車得使用廂式或旅行式小客車，並制定「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點(原名：交通部公路公共運輸提昇計畫補助無障礙計程車作業要

點)，以下簡稱通用計程車補助要點」，以鼓勵各地方政府提報申請無障礙計程車補助。

目前臺灣推動通用計程車之作法，多由各縣市政府自行招標辦理，由得標之車隊負責營運之業務，並由交通部補貼購車之差價。其中購車補貼係依據通用計程車補助要點規定辦理，每輛車補助上限 40 萬元，若經免除進口關稅者補助上限原訂 24 萬元係參考財政部關務署常用的 Kelley Blue Book 所列車價試算，回推該車款完稅價格；其後於 2015 年 3 月 26 日修正為 31 萬元，係以進口車款實際進口關稅稅額計算關稅額度。交通部自 2013 年起推動通用計程車補助措施，以提供行動不便者出門多元無障礙運具選擇，目前全國通用計程車持續提供營運車輛數逾 1,000 輛，惟大多集中在雙北及高雄市。至 111 年 3 月止，各直轄市、縣市政府身心障礙人數及通用計程車車輛數，整理結果如表 42 所示。若以身心障礙者之交通需求而言，每輛通用計程車皆須服務至少上百人，通用計程車之數量看似相當不足。以下乃針對各縣市服務與補助狀況加以整理說明。

表 42 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及通用計程車車輛數

| 縣市  | 身心障礙者<br>(人數) | 通用計程車<br>(車輛數) | 每輛通用計程車服務人數<br>(人數/輛) |
|-----|---------------|----------------|-----------------------|
| 新北市 | 173,737       | 144            | 1,207                 |
| 臺北市 | 117,913       | 400            | 295                   |
| 桃園市 | 88,129        | 75             | 1,175                 |
| 臺中市 | 129,535       | 68             | 1,905                 |
| 臺南市 | 98,829        | 57             | 1,734                 |
| 高雄市 | 145,368       | 346            | 420                   |
| 宜蘭縣 | 31,469        | 41             | 768                   |
| 新竹縣 | 23,313        | 4              | 5,828                 |
| 苗栗縣 | 33,817        | -              | -                     |
| 彰化縣 | 70,434        | 5              | 14,087                |
| 南投縣 | 33,483        | -              | -                     |
| 雲林縣 | 49,459        | 3              | 16,486                |
| 嘉義縣 | 37,892        | 7              | 5,413                 |
| 屏東縣 | 52,317        | 3              | 17,439                |
| 臺東縣 | 16,431        | 14             | 1,174                 |
| 花蓮縣 | 26,229        | 15             | 1,749                 |
| 澎湖縣 | 6,015         | 1              | 6,015                 |
| 基隆市 | 21,416        | 9              | 2,380                 |
| 新竹市 | 17,751        | 9              | 1,972                 |
| 嘉義市 | 15,464        | 9              | 1,718                 |
| 金門縣 | 5,989         | 3              | 1,996                 |
| 連江縣 | 474           | -              | -                     |
| 總計  | 1,195,464     | 1,213          | 986                   |

註：身心障礙者人數、通用計程車車輛數均統計至 111 年 3 月。

資料來源：交通部公路總局統計查詢網、本計畫整理

## 一、服務狀況

### (一) 新北市

新北市通用計程車由皇冠大車隊企業股份有限公司新北市分公司、臺灣大車隊股份有限公司、第一大車隊及大豐衛星車隊取得通用計程車購車優先補助資格加入服務，截至 110 年 12 月底，共計 141 輛通用計程車。為因應通用計程車陸續上路營運，新北市交通局亦協調 6 處醫療院所，設置通用計程車專用停車位。包括：中和區雙和醫院、新莊區臺北醫院及樂生療養院、三重區市立聯合

醫院、新店區耕莘醫院及淡水區馬偕醫院等，提供設置通用計程車專(共)用停車格位，方便身心障礙朋友上下車。

另外，復康巴士叫車中心同時提供轉介服務，讓通用計程車成為身心障礙朋友搭車的另一選擇。新北市復康巴士轉介通用計程車的作業流程，係為身心障礙人士預約復康巴士無法派車時，育成基金會客服人員會進一步詢問是否同意轉介通用計程車(有一部分身心障礙人士拒絕轉介)，育成基金會每日下午二時會彙整出轉介通用計程車需求資訊，並分別依照序號奇數、偶數轉介給兩家通用計程車業者派車(皇冠車隊、大豐車隊)，通用計程車業者直接於復康巴士資訊平臺點選是否可以提供預約服務，並個別通知乘客相關搭車資訊，目前復康巴士轉介通用計程車成功率大約四成左右。身心障礙人士搭乘轉介通用計程車可比照復康巴士僅需支付計程車跳表車資三分之一費用(必須在簽單確認車資及簽名)，其餘三分之二由交通局補助給通用計程車車隊業者轉交予司機(育成基金會先代墊款項，之後再向交通局請款)。另外，育成基金會與交通局契約約定必須額外補助通用計程車每趟 100 元(育成基金會自行吸收)。因目前新北市的復康轉介是以半自動方式進行，且不具強制力，現有計程車車隊也較無積極承接。

## (二) 臺北市

臺北市通用計程車由臺北衛星車隊、皇冠大車隊、優良衛星車隊、大豐衛星車隊經營，截至 110 年 12 月底已有 381 輛車提供服務，目前有福斯 Caddy 及納智捷 V7 等車款可同時提供 1 位輪椅乘客及 4 位一般乘客；另福特旅行家及福斯 T6 等車款可同時提供 1 位輪椅乘客及 6 位一般乘客。適用於行動不便的老人與身心障礙者搭乘，輪椅可以藉由車上的斜坡道直接推上車，讓身心障礙者不需忍受更換座位的痛苦。通用計程車也可應用於一般大眾的搭乘，載客空間寬大舒適，將車上的斜坡道鋪平，更可搭載比一般計程車更多的行李。臺北衛星車隊與皇冠大車隊共同成立的聯合派遣中心，讓乘客也可以透過皇冠大車隊的客服人員直接派車。

設籍並實際居住於臺北市，年滿 65 歲以上長者，或持有身心



障礙證明者，可洽臺北市政府社會局申請臺北市民敬老卡/愛心卡，每月有 480 點(元)，收費部分，依一般計程車費率收費(起跳金額 70 元，1.25 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 20 秒跳 5 元，夜間加成 20 元)，不額外加收費用。此外，為降低年長者及身心障礙者搭車的成本負擔，若持有敬老一、愛心一之悠遊卡，搭乘該類計程車並以悠遊卡刷付車資，比照臺北市敬老愛心車隊模式享有刷卡乘車補助(車資 100 元以下補助 16 元，100 元以上補助 32 元)。

### (三) 桃園市

為改善復康巴士車輛不足造成身心障礙者訂車不易之情形，桃園市政府交通局於 2013 年將計程車導入電子票證收費系統，並結合市民卡敬老愛心卡乘車點數補助，透過評選作業選擇優良業者組成愛心計程車隊，以提供年長者、行動不便者之交通服務。

愛心計程車隊提供一般計程車型及輔具載運服務之通用(無障礙)車型，桃園市通用計程車於 2014 年舉行啟動儀式，現由合作衛星車隊、新利達衛星車隊、大文山衛星派遣車隊、大都會衛星車隊、新梅衛星車隊及臺灣大車隊等 6 家車隊組成，截至 110 年 12 月底，共有 75 輛通用計程車，並附有輪椅座位區、方便輪椅進出的斜坡板設計，愛心計程車內裝有電子票證驗票機，身心障礙者或年滿 65 歲以上之市民，持市民卡、敬老愛心卡（註：桃園市民卡敬老愛心卡每月有 800 點乘車補助(復興區 1,000 點)，每 1 點折抵 1 元。）搭車可享有部分車資補助，車資 100 元以下補助 36 點；101 元以上補助 72 點，由卡片額度內扣點，其餘車資由卡片內現金儲值金額扣除。收費部分，依一般計程車費率收費(起跳金額 90 元，1.25 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 20 秒跳 5 元)，不額外加收費用。

### (四) 臺中市

臺中市通用計程車購車補助評定由大都會衛星車隊股份有限公司中部分公司獲得優先補助資格，於 2014 年 11 月正式開始營

運，車輛採用德國進口高級福祉車，保留第二排座椅下並將後廂改為可放置輪椅推車的座臺，且低尾門的設計更能減輕計程車司機在推行輪椅時的力量。提供身心障礙者五星級的服務，通用計程車針對老人、孕婦、身心障礙者、行動不便者等提供全天候 24 小時的無障礙載運服務。而後再加入臺灣大車隊、中華大車隊、國通車隊，共提供福斯 Caddy、福斯 T6、福特旅行家以及納智捷 V7 等四種車款服務民眾。臺中市至 110 年 12 月止計有 66 輛通用計程車。設籍於臺中市，年滿 65 歲以上長者，或年滿 55 歲以上原住民，或領有身心障礙證明者，可至臺中市各區公所申請臺中市民敬老卡/愛心卡，每月有 1,000 元點數(原住民 1,500 元點數)，每趟車最高扣點補助 85 元點數。收費部分，依一般計程車費率收費(起跳金額 85 元，1.5 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 2 分鐘跳 5 元，夜間加成 20 元)，不額外加收費用。

#### (五) 臺南市

臺南市通用計程車經公開遴選，由臺灣大車隊股份有限公司、大都會平臺科技股份有限公司、港龍大車隊(臺一大車隊)股份有限公司、府城衛星計程車隊、您好汽車行及胡銀義營運，截至 110 年 12 月底已有 58 輛加入營運。通用計程車全是進口車改裝，並獲國家認證，安全有保障，在臺南市 37 區均提供 24 小時叫車服務。計費方式為起跳金額 85 元，超過 1.25 公里部分，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 40 秒跳 5 元，夜間加成部分依表再加 20%，不額外加收其他費用。另外臺南市政府將持續爭取中央補助，目標為轄內 100 輛通用計程車。

#### (六) 高雄市

高雄市政府於 2013 年爭取交通部同意以每輛 40 萬元補助，購置 20 輛通用計程車，經交通局評選由凱旋大都會投入經營。依據高雄市政府統計，高雄市身心障礙者人數約 14 萬人，為讓身心障礙者「行無障礙」，提供更多元搭乘運具選擇，及紓解高雄市復康巴士的運能需求，高雄市政府持續申請購置通用計程車之補助，現已有凱旋大都會、臺灣大車隊、中華大車隊、皇冠大車隊、倫永

大車隊、夏威夷大車隊、澄清湖大車隊、新形象大車隊、好客來大車隊及和運大車隊等 10 家車隊營運，至 110 年 12 月底為止，已有 346 輛通用計程車投入服務。另外，高雄市政府交通局為持續整合高雄市復康運具，已協調高雄客運與無障礙計程車隊建置轉介平臺，提供預約不到復康巴士的民眾轉介至通用計程車，並將配合「長照 2.0」，持續擴大通用計程車服務運量，加強偏鄉及郊區服務，提供行動不便者全方位運輸服務，創造本市無障礙之交通環境。收費部分，依一般計程車費率收費(起跳金額 85 元，1.5 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 40 秒跳 5 元，夜間加成 20%)，不額外加收費用。在擴大照顧身障者部分，自 2016 年 1 月 1 日起，身障者持博愛卡搭乘通用計程車，每段次 100 元以下，補貼乘客車資 36 元（扣 2 段次）；101~200 元，補貼乘客車資 54 元（扣 3 段次）；201 元以上，補貼乘客車資 72 元（扣 4 段次），與補貼本市公車、船每月併計共 100 段次。

為了方便行動不便者及高齡者上下車及等待就醫之空間，配合通用計程車隊成立，高雄市率先全國各大城市於小港、民生、大同、高雄醫學院、婦幼、凱旋、榮總、國軍高雄總醫院、海軍總醫院及長庚醫院 10 大醫療院所、小港機場航站前及高雄火車站等地方，完成通用計程車及復康巴士專用停車格位設置，提供身心障礙市民更優質交通服務。

## 二、主管機關對業者補助作法

現行交通主管機關對通用計程車業者之補助，係依據 2018 年 10 月修正之「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」，其主要補助內容包括如下：

- (一) 考核期間於前一年度十一月至當年度十月，通用計程車業者可向地方政府申請每趟次補助新臺幣五十元，每月高新臺幣五千元，每年最高新臺幣六萬元營運獎勵金(原為每年最高一萬元)。
- (二) 已購置計程車 5 年以上之駕駛人繼續提供服務，且加入與地方政府簽訂行政契約者，協助向交通部申請購車補助，每輛車補助上限

為 40 萬元，經免除進口關稅，其最高補助金額為 31 萬元。

(三) 補助駕駛人教育訓練費用(每人最高新臺幣 3 千元)、刷卡機租用(每車每月 500 元)、預約整合系統費用(每年最高新臺幣 30 萬元)；行銷費用補助額度(每年最高新臺幣 20 萬元)。

綜上所述，有關 6 都及新竹市之復康巴士、長照交通接送服務、通用計程車使用者收費與補助最新狀況，整理如表 43 所示，各縣市各通用(無障礙)運輸之作法仍稍有差異。

表 43 6 都及新竹市通用(無障礙)運輸之使用者補助整理表

| 縣市  | 復康巴士                                                                                                                                                                                                                    | 長照交通接送服務                                                                                                                                                                                                                                            | 通用計程車                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 臺北市 | <p>1.一般費率：比照臺北市之計程車費率之 3 分之 1 計算，小數點以下無條件進位。</p> <p>2.共乘費率：為鼓勵乘客共乘，每車內裝設有 2 部計程表，其作業方式如下：(1)有共乘者皆儘量以順路共乘；(2)對於共乘雙方而言，該共乘趟次全程皆屬共乘優惠里程，以 66% 優惠計之。</p> <p>3.其他：高速公路通行費自 ETC 送暖公益基金支應，如該基金用罄後通行費由乘客自付，乘客可於下車時向駕駛員索取收據。</p> | <p>1.依臺北市政府核定之計程車日間費率×1.2 倍計價，依里程數計算，採乘車前報價，另遇計程車費率調整時須隨之調整。</p> <p>2.共乘時，收費為全程車資再乘以 66 折計算。</p> <p>3.每月給付額度最高為 1,680 元。</p> <p>4.每趟分攤標準：<br/>(1)長照低收入戶：補助 100%，部分負擔 0%；(2)長照中低收入戶：補助 90%，部分負擔 10%；(3)長照一般戶：補助 70%，部分負擔 30%；(4)超出給付額度部分，由使用者負擔。</p> | <p>1.依一般計程車費率收費(起跳金額 70 元，1.25 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 20 秒跳 5 元，夜間(23:00~06:00) 加成加 20 元)，不額外加收費用；非受補助車輛倘以多元化計程車(車身顏色非小黃)方式營運，經陳報公路主管機關備查並於訂車 APP 明確揭露，可以多元化計程車費率收費(收費方式請參考各業者訂車平臺)。</p> <p>2.持有敬老一、愛心一之悠遊卡，搭乘計程車並以悠遊卡刷付車資，比照敬老愛心車隊模</p> |

| 縣市  | 復康巴士                                                                                                                                                                                                   | 長照交通接送服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 通用計程車                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 式享有刷卡乘車補助(車資 100 元以下補助 16 元，100 元以上補助 32 元)。                                                                      |
| 新北市 | <p>1.一般費率：以新北市政府核定之計程車費率之三分之一計價，小數點以下皆無條件捨去。</p> <p>2.共乘費率：以一般費率之百分之六十六計價，小數點以下皆無條件捨去。</p> <p>3.服務對象如係設籍新北市低收入戶時，享有每月八趟次免費。</p> <p>4.行駛高速公路路段者，其通行費由服務對象負擔，服務對象可於下車時向駕駛員索取收據。若通行費有其他經費補助，優先由補助款支付。</p> | <p>1.一般車：以新北市計程車日間費率之 1.2 倍計。</p> <p>2.無障礙車：以新北市計程車日間費率之 1.2 倍計。</p> <p>3.為鼓勵資源共用，共乘雙方車資再乘 66 折。</p> <p>4.每月給付最高金額及每趟分攤標準：第二類：1840 元/月，長照低收入戶補助 100%，部分負擔 0%；長照中低收入戶補助 91%，部分負擔 9%；長照一般戶補助 73%，部分負擔 27%。第四類：2400 元/月，長照低收入戶補助 100%，部分負擔 0%；長照中低收入戶補助 93%，部分負擔 7%；長照一般戶補助 79%，部分負擔 21%。</p> <p>5.第四類為居住新北市偏遠地區：烏來區、石碇區、坪林區、平溪區、雙溪區共 5 區(2018 年</p> | <p>1.依一般計程車費率收費(起跳金額 70 元，1.25 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 1 分 40 秒跳 5 元，夜間(23:00~06:00) 加成加 20 元)，不額外加收費用。</p> |

| 縣市  | 復康巴士                                                                                                                                                                                                                                 | 長照交通接送服務                                                                                                                                       | 通用計程車                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                      | <p>12月1日起第四類經長期照顧管理中心評定為2級以上可以使用)。</p> <p>6.服務對象以一名陪同者為原則(第2位陪同者收取50元，自第3位陪同者起每加1位多收200元)。</p>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
| 桃園市 | <p>1.比照桃園市計程車計程計時費率三分之一計算，小數點以下無條件進位。</p> <p>2.設籍本市低收入戶及中低收入戶每月前8趟免費搭乘服務。</p> <p>3.每車內裝設有2個計程表，共乘時，其費率以66%計算。</p> <p>4.過路費依照國道高速公路局公布之國道計程通行費表，由乘客自付。(依據ETC送暖公益基金實施要點補助免收之國道過路費，自該補助停止之日起，由乘客自付。)</p> <p>4.駕駛員依各表所列費用，按表收費。乘客可於下</p> | <p>1.一般服務地區：每人每月最高8趟，單趟最高補助新臺幣230元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助91%、一般戶補助73%)。</p> <p>2.原住民區及偏遠地區(復興區)：每人每月最高補助新臺幣2,400元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助93%、一般戶補助79%)。</p> | <p>1.按一般計程車費計價(起程價1.25公里90元，續程價每200公尺跳表收費5元，延滯計費每80秒跳表收費5元)。</p> <p>2.桃園市民領有身心障礙證明或手冊者，可至各區公所社會課申辦敬老愛心卡(卡別為愛心卡)，即可於儲值現金後利用敬老愛心卡每月800點(復興區1000點)刷卡搭乘無障礙計程車享有乘車補助，補助額度為車資100元以下補助36元，101元以上補助72元，由愛心卡額度內扣點，其餘車資由卡片內現金儲值金額扣除。</p> |

| 縣市  | 復康巴士                                                                     | 長照交通接送服務                                                                                                                                               | 通用計程車                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | 車時向駕駛索取車程證明單。                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                               |
| 臺中市 | 個人免費(需陪同者，以一名為限)。                                                        | <p>1.一般服務地區：每人每月最高 8 趟，單趟最高補助新臺幣 230 元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 91%、一般戶補助 73%)。</p> <p>2.和平區：每人每月最高 8 趟，每月最高補助新臺幣 2,400 元(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 93%、一般戶補助 79%)。</p> | <p>1.依一般計程車費率收費(起跳金額 85 元，1.50 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，延滯計費每 2 分鐘跳 5 元，夜間加成加 20 元)，不額外加收費用。</p> <p>2.持敬老愛心卡搭乘計程車，依公告費率跳表計費，每趟次補助 85 點；敬老愛心卡點數餘額不足以支付車資時，由敬老愛心卡自行儲值金額支付；敬老愛心卡自行儲值金額亦不足以支付車資時，由乘客以現金支付不足之車資。該趟次僅限持卡本人使用敬老愛心卡補助一次，不能同時使用多張卡片合併補助。</p> |
| 臺南市 | <p>1.一般費率：依臺南市計程車費率三分之一計費，小數點以下無條件捨去。</p> <p>2.共乘費率：共乘趟次全程依臺南市計程車費率六</p> | <p>1.居住臺南市區者：每月以\$1,840 元額度控管(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 91%、一般戶補助 73%)。</p> <p>2.居住偏遠地區者：每月以\$2,400 元額</p>                                                      | 依臺南市計程車費率收費：起跳金額 85 元，超過 1.25 公里部分，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 3 分鐘跳 5 元，夜間加成部分依表再加 20%，不                                                                                                                                                        |

| 縣市 | 復康巴士                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 長照交通接送服務                                                                                                                                                                                                                                               | 通用計程車            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | <p>分之一計費，小數點以下無條件捨去；由搭乘者各自負擔。</p> <p>3.一人陪同搭乘者免費；增加陪同者每單趟加收新臺幣五十元整，並以一人為限。</p> <p>4.低收入戶、中低收入戶每週搭乘六次單趟以內者免費。</p> <p>5.就醫者，起點或迄點位於本市偏遠地區(南化區、左鎮區、楠西區、龍崎區)依臺南市計程車費率六分之一計費，小數點以下無條件捨去。</p> <p>6.停車費及行駛國道高速公路通行費依實際支付金額計收(若有免收通行費配套方案，先執行配套方案結束後再行收費)。</p> <p>7.已辦理免徵使用牌照稅搭乘者，依臺南市計程車費率全額計費，小數點以下無條件捨去。</p> <p>8.已辦理免徵使用</p> | <p>度控管(低收入戶全額補助、中低收入戶補助 93%、一般戶補助 79%)。</p> <p>3.補助額度內：服務收費比照臺南市計程車跳表金額二分之一收費，再依福利身分別計算自付額，小數點以下無條件捨去。補助額度外：服務收費比照臺南市計程車跳表金額收費。</p> <p>4.共乘費率：補助額度內每位乘客搭乘段皆以計程車跳表金額二分之一收費標準的六點六折優惠，小數點以下無條件捨去。</p> <p>5.陪同者費用：以一名陪同者為原則，二名為限，第一名免費，第二名陪同者酌收新臺幣五十元。</p> | <p>額外加收其他費用。</p> |



| 縣市  | 復康巴士                                                                                                                                                                           | 長照交通接送服務                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 通用計程車                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | 牌照稅共乘者，共乘趟次全程依臺南市計程車費率二分之一計費，小數點以下無條件捨去；由搭乘者各自負擔。                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                            |
| 高雄市 | <p>1.一般費率：依高雄市計程車日間費率二分之一計費，但屬低收入戶者，費率三分之一。小數點無條件進位為整數。</p> <p>2.共乘費率：全程共乘者，費率四分之一。非全程共乘者：費率三分之一。小數點無條件進位為整數。</p> <p>3.行駛高速公路路段者，其通行費由服務對象負擔，並與第一項費用同時收取。但通行費另有補助者，依其規定辦理。</p> | <p>1.那瑪夏區、桃源區、茂林區、田寮區、六龜區、甲仙區每月最高給付 2,400 元，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 93%，一般戶 79%；其餘地區每月給付 2,000 元，每趟補助低收入戶 100%，中低收入戶 92%，一般戶 75%。</p> <p>2.陪同者第 2 位(含以上)收取 50 元。倘長照需求者為長照中低收和長照低收者，免收取第二位(含)以上陪同者每趟 50 元之費用。</p> <p>3.採共乘時，每位長照需求者搭乘段以其單趟車資的 6.6 折優惠，小數點以下無條件捨去。</p> <p>4.民眾訂車的趟次，可預先報價車資，長照交通接送車資以 google 地圖導航搜尋最短距離(公里)，</p> | <p>1.依高雄市計程車費率收費：起跳金額 85 元，超過 1.25 公里部分，每 200 公尺跳 5 元，時速 5 公里以下每 100 秒跳 5 元，夜間加成部分依表再加 20%，不額外加收其他費用。</p> <p>2.持博愛卡之身心障礙者搭乘通用計程車單趟車資 100 元以下補貼 36 元，101 元至 200 元補貼 54 元，201 元以上補貼 72 元</p> |

| 縣市  | 復康巴士 | 長照交通接送服務                                                                                                                                                                                                  | 通用計程車                                                                      |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|     |      | 為單趟服務的里程數，採本市計程車收費運算 1.1 倍為單趟車資，不收取延滯計時（停等）的收費。                                                                                                                                                           |                                                                            |
| 新竹市 | 免費。  | <p>1.政府補助低收入戶及中低收入戶未達 1.5 倍者補助新臺幣 210 元、中低收入戶 1.5 倍以上至未達 2.5 倍者補助 189 元與一般戶補助 147 元。</p> <p>2.實際交通費用如超過補助額度，申請人須自費負擔當次差額。</p> <p>3.每人每年限核發乘車補助券 1 本(每月 8 張，共 96 張)，限當年度使用完畢。每張乘車補助券需依所示月份使用，不可跨月先行使用。</p> | 依一般計程車費率收費(起跳金額 100 元，1.25 公里以上，每 200 公尺跳 5 元，延滯計費每 80 秒跳 5 元，夜間加成加 20 元)。 |

#### 4.1.5 學生特教專車服務

依據「特殊教育法」第 33 條第 2 項規定，身心障礙學生無法自行上下學者，由各主管機關免費提供交通工具；確有困難提供者，補助其交通費；其實施辦法及自治法規，由各主管機關定之。目前中央主管機關教育部訂有「身心障礙學生無法自行上下學交通服務實施辦法」，並由教育部補助學校購置無障礙交通車、增設無障礙上下車設備或其他提供交通工具等方式，協助其上下學。惟各縣市政府之作法仍有所不同，如臺北市訂有「臺北市身心障礙學生無法自行上下學交通服務實施辦法」，為提供身心障礙學生免費之交通服務，並依政府採購法規定，辦理特教學生交通專車服務招標作業，由得標廠商負責特教學生就學期間之上下學交通接送；新北市政府於 2018 學年度補助 72 所學校租車接送 672 人、補助 39 所學校購置交通車接送(含支援鄰近學校)221 人，且針對未接受租車及交通車接送服務者，依實每月最高核撥 900 元補貼。

目前得標廠商包括一般小客車租賃公司、計程車客運服務業或遊覽車客運業者等，由於特教專車有其特殊性，學校須依學生需求於開學前安排交通路線並實地勘察，擬定車輛大小、乘車人數、上下車時間等相關規範，車輛可能為學校自有，也可能由得標廠商提供，部分案例由學校教師助理員擔任隨車導護人員，部分則由得標廠商提供隨車導護人員，服務方式均屬量身打造，故補貼內容差異較大，且因其僅服務特定對象，較難與其他運輸服務進行比較。

## 4.2 跨部會合作策略與合作示範計畫細節

聯合國於 2006 年通過《身心障礙者權利公約》(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)，其重點係希望「確保身心障礙者在與他人平等的基礎上，無障礙地進出物質環境，使用交通工具，利用資訊和通信技術和系統，享用在城市和農村地區向公眾開放或提供的其他設施和服務」(United Nations, 2006)。由於年長者體能與感知力降低，即便非屬於身心障礙者，仍須一些外在的輔助。為因應高齡化、行動不便人數增加...等問題，應從國家資源整合角度思考，提供身心障礙者與行動不便者的交通服務，未來基礎設施需要考慮高齡族群的需求，設計通用性更高的環境與設施，讓高齡者能夠方便安全地自主行動。

目前各部會提供之運輸服務資源包含復康巴士、長照交通接送、通用計程車、特教專車...等。各項交通接送服務中，長照 2.0 提供長照交通車，身心障礙對象則可申請復康巴士，但長照 2.0 服務對象同時也有身心障礙證明，具備使用多重交通服務資格。進一步檢討其背後分屬衛福部、交通部及教育部之不同資源，應增進社政單位及交通單位間合作，並朝跨部會資源整合方向邁進。本年度僅初步探討衛福部、交通部及教育部現行補助規範與制度，以利研擬相關跨部會合作之可行性與具體策略。

### 4.2.1 跨部會合作議題與合作策略

目前政府單位對於業務主管範圍之高齡者與身心障礙民眾出行需求多數有提供補貼與協助，以服務不同類型之交通需求，例如教育部門之特教專車，服務對象以受教者如身心障礙學生為主；社政、衛生部門之復康巴士及長照 2.0 專車，服務對象則以高齡者、失能、失智或具備身心障礙資格之民眾為主。其次，不同族群所需之運輸服務特性並不相同，例如學生需求以上、下學時段及參與教育活動為主；而高齡者、失能、失智或具備身心障礙資格者則多以就醫看診或復健為主，兩者需求時段與特性並不相同，由於各部門提供之運輸服務以特定對象為主，使車隊在特定時段，雖有服務能量，但礙於規定無法跨部門提供服務，造成車隊的服務能量無法達到最大利用。因此，若能盤點與整合各政府單位之資源，並減少資源重複投入，則可大幅提升服務之效率。

基本上，政府單位以專業分工及依法行政做為組織劃分與業務職掌之基礎，例如我國為了健全長期照顧服務體系以提供民眾長期照顧服務，以及維護身心障礙者之權益，分別訂定「長期照顧服務法」與「身心障礙者權益保障法」，該二法中即有依業務特性與專長，明訂各部會機關權責分工之規定，依「長期照顧服務法」第6條規定：「本法所定事項，涉及中央各目的事業主管機關職掌者，其權責劃分如下：一、教育主管機關：長照教育、人力培育及長照服務使用者體育活動、運動場地及設施設備等相關事項；二、勞工主管機關：長照人員及個人看護者之勞動條件、就業服務、職業安全衛生等事項，與非為醫事或社工專業證照之長照人員，及個人看護者之訓練、技能檢定等相關事項；三、國軍退除役官兵輔導主管機關：退除役官兵長照等相關事項；四、建設、工務、消防主管機關：長照機構之建築管理、公共設施與建築物無障礙生活環境及消防安全等相關事項；五、原住民族事務主管機關：原住民族長照相關事項之協調、聯繫，並協助規劃及推動等相關事項；六、科技研究事務主管機關：長照服務輔助科技研發、技術研究移轉、應用等相關事項；七、其他目的事業主管機關：與各該機關有關之長照等相關事項。」另外，依「身心障礙者權益保障法」第2條規定：「本法所稱主管機關：在中央為衛生福利部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。前二項主管機關及各目的事業主管機關權責劃分如下：一、主管機關：身心障礙者人格維護、經濟安全、照顧支持與獨立生活機會等相關權益之規劃、推動及監督等事項；二、衛生主管機關：身心障礙者之鑑定、保健醫療、醫療復健與輔具研發等相關權益之規劃、推動及監督等事項；三、教育主管機關：身心障礙者教育權益維護、教育資源與設施均衡配置、專業服務人才之培育等相關權益之規劃、推動及監督等事項；四、勞工主管機關：身心障礙者之職業重建、就業促進與保障、勞動權益與職場安全衛生等相關權益之規劃、推動及監督等事項；五、建設、工務、住宅主管機關：身心障礙者住宅、公共建築物、公共設施之總體規劃與無障礙生活環境等相關權益之規劃、推動及監督等事項；六、交通主管機關：身心障礙者生活通信、大眾運輸工具、交通設施與公共停車場等相關權益之規劃、推動及監督等事項；七、財政主管機關：身心障礙者、身心障礙福利機構及庇護工場稅捐之減免等相關權益之規劃、推動及監督等事項；八、金融主管機關：金融機構對身心障礙者提供金融、商業保險、財產信託等服務之規劃、推動及監督等事項；

九、法務主管機關：身心障礙者犯罪被害人保護、受刑人更生保護與收容環境改善等相關權益之規劃、推動及監督等事項；十、警政主管機關：身心障礙者人身安全保護與失蹤身心障礙者協尋之規劃、推動及監督等事項；十一、體育主管機關：身心障礙者體育活動、運動場地及設施設備與運動專用輔具之規劃、推動及監督等事項；十二、文化主管機關：身心障礙者精神生活之充實與藝文活動參與之規劃、推動及監督等事項；十三、採購法規主管機關：政府採購法有關採購身心障礙者之非營利產品與勞務之規劃、推動及監督等事項；十四、通訊傳播主管機關：主管身心障礙者無障礙資訊和通訊技術及系統、網路平臺、通訊傳播傳輸內容無歧視等相關事宜之規劃、推動及監督等事項；十五、科技研究事務主管機關：主管身心障礙者輔助科技研發、技術研究、移轉、應用與推動等事項；十六、經濟主管機關：主管身心障礙輔具國家標準訂定、產業推動、商品化開發之規劃及推動等事項；十七、其他身心障礙權益保障措施：由各相關目的事業主管機關依職權規劃辦理。」。這些上位母法確立了長照服務與身心障礙者權益保障之部會分工，而未來可針對特定服務議題，繼續加強跨部會溝通機制與合作模式。

以滿足民行需求議題而言，針對特定對象，若能以有限資源共享的角度對不同部門資源加以整合，不僅可減少資源的重複投入，民眾亦可利用資源整合窗口以便捷的程序滿足運輸需求；而對提供服務之車隊而言，亦可更有效使用其車隊能量，增加資源利用效率。因此，本計畫乃初步研擬跨部會合作之相關策略推動方向，進行無障礙接送運輸服務之相關協調與整合，使有需求的民眾易於取得符合旅次目的之運輸服務，達到「資源無礙、行政無礙、出行無礙」的願景。以下乃針對國內通用(無障礙)運輸服務之問題現況、跨部會合作策略推動方向及策略可行性加以探討。

## 一、問題現況

在張學孔等人 (2019)的研究中，曾提出國內無障礙小客車多元運輸服務之挑戰，包括「使用者服務」、「業者營運與管理」、「機關補助與監理」、「法規與制度」四大課題，本計畫加以綜整並補充資料，說明如下：

### (一) 使用者服務

#### 1. 城鄉差距及尖離峰供需失衡

截至 110 年第三季，我國身心障礙人數為 1,200,743 人，占總人口數 5.12%，全國平均約 541 名身心障礙者共用 1 輛復康巴士，約 1,013 名身心障礙者共用 1 部通用計程車，呈現供不應求之狀況，且在空間上呈現各縣市區域明顯差異，時間上則有尖離峰之別。

就各縣市而言，服務量能主要集中在 6 都，其他縣市之車輛數則更顯不足，產生城鄉差距，目前本島各縣市復康巴士供需，以新北市 495 輛最多，南投縣、嘉義市 21 輛最少；每車服務身心障礙人數以新北市 352(人/車)最少，南投縣 1,602(人/車)最多。長照交通接送服務車輛數以新北市 460 輛最多，嘉義市 11 輛最少。通用計程車供需則以臺北市 381 輛最多，相對其每車服務身心障礙人數 312(人/車)亦是最少，至於苗栗縣及南投縣則尚無通用計程車提供服務。由於各縣市投入之經費與資源有所差異，致服務品質與數量乃有相當大的差距，其中復康巴士與長照交通接送服務之經營方式、收費標準與服務內容均略有不同，因地制宜。此外，在跨區服務問題方面，各縣市之復康巴士多要求預約使用者須設籍當地縣市，且規定路線起迄點其中一端必須在該縣市，造成有跨區就醫、通勤需求者之不便，而因收費與補助制度之不同，也造成跨區合作之困難，資源難以共享。

至於尖離峰特性之產生，主要是因為許多大型醫療院所門診時間相仿，加上門診掛號制度問題，導致使用者難以精準掌握回程時間，往往在預約時擴大預約時段，產生車輛等候閒置之狀況，造成離峰時間資源之耗費。因此，未來除了要加強車隊服務之數量外，也必須改善空間與時間之供需均衡，而如何透過跨部會合作機制之設計，加強營運者即時調派與媒合能力，提升車輛使用之效能，增加非醫療用途接送之彈性，滿足多元需求，乃是重要課題。

## 2. 預約訂車與身分認定問題

目前各縣市復康巴士預約訂車時間往往將乘客加以分級，

例如新北市將乘客分為三級，明定 7 日(第一級)、5 日(第二級)、3 日(第三級)前預約訂車；臺北市則分為特 A(植物人或重度以上肢體障礙須撐雙拐或乘坐輪椅者)、A1(視障重度以上障礙者)、A2(非屬特 A、A1 等級之重度以上障礙者)及 B(中、輕度障礙者)等四個等級，預約時間分別為 5 日(特 A)、4 日半(A1)、4 日(A2)、3 日(B)前預約訂車，而預約方式包括電話、網路、傳真等，各縣市各車隊亦有所不同，有些縣市已開發預約網路平臺，甚至包括預約 APP(如新北市)，而多數縣市則仍僅透過電話預約，為了順利訂車成功，許多身心障礙者及其家人必須透過各種方法與技巧，才能電話(上網或傳真)預約成功，導致公平性與友善性受到質疑，也造成營運業者預約尖峰時段之客服人員壓力。而在服務範圍較廣之縣市，因有多家業者提供服務，亦有使用者同時分別向多家業者重複訂車，一旦訂到車後再取消訂車，產生壓縮其他需求者訂到車機會及造成業者排班調度困難之問題。另外，目前依身障者不同障別等級分類設定不同預約申請時間，主要是保障障別較高者優先乘車的權利，但有些等級序位較低者可能有較高的需求，卻可能無法訂到車，影響其出行的機會。

### 3. 通用計程車司機服務誘因不足

通用計程車因無限定搭乘對象，故收費標準比照一般計程車，目前雖然部分縣市均有透過持有市民敬老卡/愛心卡、博愛卡乘車補助的方式進行乘客補貼，但相較於復康巴士收費較低之原因，許多身心障礙者仍寧願使用復康巴士。而由於復康巴士之車輛、營運、維修保養，乃至車資都由政府補助，通用計程車雖有政府補助，但司機仍必須負擔許多營運與維修保養成本，且相較於一般計程車還必須在沒有增加報酬下付出更多服務時間與力氣，如此在客源不穩定、成本較高的情況下，導致司機加入服務的誘因仍有待加強。

### 4. 共乘意願不足

為了提升通用(無障礙)運輸服務之效率，部分縣市(如臺北



市、新北市、臺南市、新竹縣)之復康巴士或長照交通接送服務乃推動共乘優惠措施，共乘時收費為全程車資再乘以 50%(臺南市復康巴士)、66%、70%(新竹縣復康巴士)，但此舉仍難吸引使用者提高共乘意願，主因是復康巴士目前已收費相當低廉，折扣的優惠誘因不足，且各高齡者與身心障礙者在時間與空間之需求有所不同，難以有效整合。

## (二) 業者營運與管理

### 1. 車輛管理與駕駛者管理問題

依據前述之服務時間尖離峰特性，車隊規模為業者營運管理之首要課題，避免產生尖峰時段缺車而離峰時段車輛閒置狀況，另外，依據「身心障礙者個人照顧服務辦法」第 74 條規定，復康巴士服務得由下列單位提供：(1)醫療機構、護理機構、醫療法人、精神照護機構；(2)身心障礙福利機構、老人福利機構；(3)財團法人、社會團體；(4)公路汽車客運業、市區汽車客運業、計程車客運業、遊覽車客運業及小客車租賃業。故有些現有復康巴士營運業者為非營利組織，不具運輸業身分，缺乏車隊管理與排班調度之專業與經驗，加上供不應求的關係，導致整體車輛管理難以優化。

在駕駛者管理方面，現有復康巴士營運方式大多由地方政府提供車輛，以一年一約方式委託民間業者營運，受限於採購金額以及合約期程限制，營運業者往往僅能以短期契約方式招聘駕駛者，即便採購規範中皆有明列駕駛條件，但短期契約始終存在無法招募到優質駕駛員。而部分營運業者並非運輸業者，故無法有彈性地進行駕駛排班與調度。連帶地因專營駕駛所導致的休假與工時管理致週末出車趟次大幅減少，也限制了身心障礙者於假日參與社會活動的機會。

另外，在通用計程車方面，雖然在申請時必須由車隊或車行代表，但由於司機組成多為個人車與靠行車，也考驗著業者之車輛與駕駛者管理效率。

## 2. 通用(無障礙)運輸服務業者運能缺乏整合誘因

目前部分縣市會將復康巴士供應不足之需求趟次轉介給通用計程車業者，例如以新北市復康巴士轉介通用計程車為例，轉介成功的使用者搭乘通用計程車僅需支付 1/3 車資，其餘 2/3 由政府對業者補助來支付。然而並非所有的縣市均有設計如此之轉介機制，故在預約數量不足(不穩定)之情況下，業者之經營意願較低。另外，若無良好合理的轉介誘因機制，搭配合理的績效指標設計，復康巴士業者可能沒有轉介意願，或有時轉介的趟次可能只是為了滿足服務的評鑑績效指標，對於通用計程車業者而言，未必具有承接的誘因。

## 3. 人工排班效率不彰

現有車隊管理與排班方式多以人工方式透過經驗法則進行操作，基本上使用者以電話、傳真或網路等方式進行車輛預約後，當下即可得知是否預約成功，未成功者會列為候補名單，於乘車前一天下午排班時通知是否有候補成功，一旦車輛趟次被預定後，接續進行駕駛排班與路徑規劃，如此當車輛數到達一定規模後，人工排班將難以處理。另外，人工排班因為人為操控因素的影響，也會造成不公平現象，因此如何透過電腦系統平臺之開發，進行優化設計，提升排班效率性與公平性，乃是提升業者營運與管理效能的方向。

### (三) 機關補助與監理

#### 1. 通用(無障礙)運輸服務跨不同主管機關之統籌整合問題

目前復康巴士各地方政府主辦單位包括：(1)由交通主管機關辦理的都市：臺北市(公共運輸處)、新北市(交通局)、高雄市(交通局)；(2)由交通、社政主管機關各自辦理的縣市：臺南市(交通局、社會局)與嘉義縣(公車處、社會局)；(3)由交通及社政主管機關合辦的縣市：金門縣(公共車船管理處、烈嶼鄉公所)；連江縣由衛生福利主管機關辦理(衛生福利局)；(4)由社政主管機關辦理的縣市：其他縣市。而長照交通接送服務則多由

縣市政府之衛生與社會主政機關辦理；通用計程車屬於運輸服務業或運輸業，由交通主管機關監理；教育主管單位則負責相關學校學生特教專車之監理，各服務型態與各單位之補助與管理模式不同，且部分服務有限定使用者(如復康巴士限定身心障礙者；長照 2.0 限定 65 歲以上高齡者、55 歲以上原住民、領有身心障礙者及 50 歲以上失智者；學生特教專車限定身心障礙學生)，車輛亦往往不可共用(例如復康巴士不能提供做為通用計程車之使用)，如何將不同單位之主管車輛與服務加以統籌整合，擴大服務效能與範圍，乃是一大課題。

## 2. 業者確實營運之稽核問題

目前的補助機制與執行方式多由地方政府自行辦理，各地方政府有其各自的補助辦法，並須定期向中央主管機關回報執行成果。而地方政府所提供的補助僅依據業者自行上報成果給付，缺乏稽核業者是否確實派車完成規定服務趟次的有效管理機制。

## 3. 補助模式無法有效提升業者營運績效

就復康巴士而言，目前各縣市辦理方式多為一年一期的勞務採購，並提供車輛借給業者使用與管理，補助其營運成本，此種模式多為補助復康巴士營運時的各項成本，若業者營運更多趟次並不能獲得更多利潤，導致業者僅願意滿足合約規定的服務趟次數，營運績效無法提升。

# (四) 法規與制度

## 1. 復康巴士車輛限制問題

依據身心障礙者個人照顧服務辦法第 2 條第 17 款定義：「復康巴士服務：指提供身心障礙者備有輪椅升降設備及輪椅固定等設備之特製車輛，提供就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務。」；第 72 條規定：「直轄市、縣(市)主管機關應依身心障礙者個別需求提供復康巴士、情緒支持、行

為輔導、輔具服務及其他福利相關服務」，第 75 條規定：「復康巴士提供服務單位應置駕駛員、行政人員及綜合督導服務業務執行及管理人員；並配有復康巴士」，顯示地方主管機關與復康巴士提供服務單位，應提供「備有輪椅升降設備及輪椅固定等設備之特製車輛」的「復康巴士」，然而依據相關文獻與國外案例，實務上輪椅上車方式相當多元，除了電動升降機外，常見的亦有電動斜坡道與摺疊或伸縮式坡道等，因此建議可將身心障礙者個人照顧服務辦法第 2 條第 17 款之定義修改為：「復康巴士服務：指提供身心障礙者輪椅直接進入車內，且具備輪椅安全固定裝置之小客車，提供就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務。」(楊盛旺，110)，擴大復康巴士的適用範圍，並可研議將通用計程車納入復康巴士服務。

## 2. 乘客與業者補助制度問題

現況乘客搭乘復康巴士與通用計程車的補助不一，導致乘客即使訂不到復康巴士，也不願改搭乘通用計程車；而相對於復康巴士之車輛、營運、維修保養，乃至車資都由政府補助的情況下，通用計程車雖有政府補助，但業者、司機仍須負擔較高的營運與維修保養成本，導致其加入服務的誘因仍有待加強。

## 二、跨部會合作策略推動方向

### (一) 制定共同發展目標

復康巴士服務的法源依據為「身心障礙者個人照顧服務辦法」及「身心障礙者權益保障法」，而依「身心障礙者權益保障法」第 1 條規定，其訂定之目的為「維護身心障礙者之權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展」；又依第 51 條規定，「直轄市、縣（市）主管機關應依需求評估結果辦理下列服務，以提高身心障礙者家庭生活品質：1.臨時及短期照顧；2.照顧者支持；3.照顧者訓練及研習；4.家庭關懷訪視及服務；5.其他有助於提昇家庭照顧者能力及其生活品質之服務。前條及前項之服務措施，中央主管機關及中央各目的事業主管機關於必要

時，應就其內容、實施方式、服務人員之資格、訓練及管理規範等事項，訂定辦法管理之」，因此復康巴士服務之目的主要在於提供身心障礙者交通需求服務，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展。而依「長期照顧服務法」第 1 條之規定，其訂定之目的主要為「健全長期照顧服務體系提供長期照顧服務，確保照顧及支持服務品質，發展普及、多元及可負擔之服務，保障接受服務者與照顧者之尊嚴及權益」，且長期照顧服務之提供「不得因服務對象之性別、性傾向、性別認同、婚姻、年齡、身心障礙、疾病、階級、種族、宗教信仰、國籍與居住地域有差別待遇之歧視行為」；另依「長期照顧服務申請及給付辦法」第 2 條規定，「因身心失能，且符合下列資格之一者，得依本法第八條第二項規定，向長期照顧管理中心或直轄市、縣(市)主管機關申請長期照顧服務：1.六十五歲以上。但具原住民身分者，為五十五歲以上；2.領有身心障礙證明；五十歲以上失智症」。至於特教專車主要係依據「特殊教育法」第 1 條之宗旨，「為使身心障礙及資賦優異之國民，均有接受適性教育之權利，充分發展身心潛能，培養健全人格，增進服務社會能力」，對於身心障礙學生「無法自行上下學者，由各主管機關免費提供交通工具；確有困難提供者，補助其交通費」(第 33 條第 4 項)之身心障礙教育支持。通用計程車乃是交通部為提供高齡者及行動不便者更多元、無障礙之運輸服務，並彌補復康巴士服務之不足，修正「汽車運輸業管理規則」開放計程車得使用三門以上旅行式或廂式小客車，並在「車輛型式安全審驗管理辦法」附件六十七訂定「載運輸椅使用者車輛規定」，且制定「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」，受理各地方政府提報申請通用計程車補助。

綜觀復康巴士、長照 2.0、通用計程車、特教專車之發展與服務，其目的有所不同，但有一共同服務的族群，即身心障礙者，因此衛福部、交通部、教育部之跨部會合作，初步可先以身心障礙者為服務對象，就現有之供需狀況制定一個共同的發展目標，例如在效率性量化具體目標方面，希望達到平均多少身心障礙者可有一輛通用(無障礙)運輸車輛提供服務？以現況復康巴士加上通用計程車之數量為例，目前平均每輛(復康巴士或通用計程車)可服務約

345 人，復康巴士由衛福部主管，通用計程車由交通部主管，在車輛可以相互支援的合作下，就可以由衛福部、交通部、教育部共同研商出一個未來發展的整體目標值；而在公平性量化具體目標方面，則可依據城鄉差距特性，設定縣市等級(例如 6 都為一個等級、島內其他縣市為一個等級、離島縣市為一個等級)，訂定各等級發展目標值，必要時亦可建立最低門檻值，做為投入資源共同發展之參考。另外，亦可考慮採用每年身心障礙者服務人數的覆蓋率做為另一公平性量化指標，了解有需求者確實被服務到發展狀況，並訂定相關的共同目標值。

表 44 各直轄市、縣市政府身心障礙人數及復康巴士+通用計程車輛數

| 縣市  | 身心障礙者<br>(人數) | 復康巴士+通用計程車<br>(車輛數) | (每輛復康巴士+通用計程車服務人數)<br>(人數/輛) |
|-----|---------------|---------------------|------------------------------|
| 新北市 | 173,737       | 656                 | 265                          |
| 臺北市 | 117,913       | 734                 | 161                          |
| 桃園市 | 88,129        | 258                 | 342                          |
| 臺中市 | 129,535       | 393                 | 330                          |
| 臺南市 | 98,829        | 217                 | 455                          |
| 高雄市 | 145,368       | 506                 | 287                          |
| 宜蘭縣 | 31,469        | 83                  | 379                          |
| 新竹縣 | 23,313        | 38                  | 614                          |
| 苗栗縣 | 33,817        | 37                  | 914                          |
| 彰化縣 | 70,434        | 82                  | 859                          |
| 南投縣 | 33,483        | 21                  | 1,594                        |
| 雲林縣 | 49,459        | 54                  | 916                          |
| 嘉義縣 | 37,892        | 47                  | 806                          |
| 屏東縣 | 52,317        | 102                 | 513                          |
| 臺東縣 | 16,431        | 49                  | 335                          |
| 花蓮縣 | 26,229        | 46                  | 570                          |
| 澎湖縣 | 6,015         | 20                  | 301                          |
| 基隆市 | 21,416        | 40                  | 535                          |
| 新竹市 | 17,751        | 33                  | 538                          |
| 嘉義市 | 15,464        | 31                  | 499                          |
| 金門縣 | 5,989         | 14                  | 428                          |
| 連江縣 | 474           | 8                   | 59                           |
| 總計  | 1,195,464     | 3,469               | 345                          |

註：身心障礙者人數、復康巴士車輛數、通用計程車車輛數均統計至 111 年 3 月。

資料來源：衛生福利部統計處、交通部公路總局統計查詢網、本計畫整理

## (二) 建立跨部會溝通平臺

各部會平行合作首重溝通協調，為達跨部會合作之共同發展目標，密集的溝通協調必不可免，因此可以建立一個衛福部、交通部、教育部之跨部會協調小組(任務編組)做為溝通平臺，並由政務委員以上階層擔任召集人，定期協商討論，擬定具體發展策略與推動計畫。

## (三) 擬定具體推動策略

依據前述問題現況分析，未來跨部會合作之具體推動策略如下：

### 1. 建立系統平臺、整合服務

現行針對民眾出行提供服務協助之政府部門，均以其業務服務範圍內之民眾為主，但部份民眾具備多種身份，可能同時為不同部會補助之對象，而民眾需向不同部會提出服務申請，其申請方式亦有所差異，且均須經過各單位之資料驗證與審核過程，產生行政作業重複的情況。因此建議可利用現行資訊技術建構統一的服務申請與資料驗證、審核平臺，減少重複性作業負擔，提升行政效率。另外，在現有提供之車隊管理部分，亦可利用單一平臺或跨平臺介接方式，統一派遣或相互調度車輛支援，提升服務量能。

### 2. 促進資源共享、整合補助

由於各地方政府社福提供之服務不盡相同，以使用端來看，現行復康巴士乘車費用約為計程車車費之三分之一到二分之一不等，致使乘客即使訂不到復康巴士，也不願改搭乘通用計程車，因此基於促進資源共享的原則，可在不減少復康巴士原服務趟次目標原則下，鼓勵地方政府將部分復康巴士購置或營運補助資源挹注使用者車資補助，並由交通部會同衛福部協調地方檢討社福補助制度，將預約式通用計程車納入身心障礙者搭乘車資補助範疇。

在提高通用計程車業者、司機服務誘因部分，補助制度之設計亦相當重要，因此研議通用計程車加入復康巴士服務或長照 2.0 服務，使通用計程車業者、司機能取得社福相關補助，拉近其與復康巴士或長照專車之成本差距，亦是促進通用計程車發展，擴大通用(無障礙)運輸服務量能的作法。

此外，在身心障礙學生交通接送部分，依據特殊教育法第 33 條第 4 項規定：「身心障礙學生無法自行上下學者，由各主管機關免費提供交通工具；確有困難提供者，補助其交通費；其實施辦法及自治法規，由各主管機關定之。」；身心障礙者權益保障法第 27 條第 4 項規定：「第 1 項身心障礙學生無法自行上下學者，應由政府免費提供交通工具；確有困難，無法提供者，應補助其交通費；直轄市、縣（市）教育主管機關經費不足者，由中央教育主管機關補助之。」；身心障礙學生無法自行上下學交通服務實施辦法第 3 條第 1、2 項規定：「身心障礙學生經專業評估確認無法自行上下學者，由教育部參酌身心障礙學生實際需求、學校設施環境及年度預算等因素，補助學校購置無障礙交通車、增設無障礙上下車設備或其他提供交通工具等方式，協助其上下學。依前項規定提供交通服務確有困難者，補助身心障礙學生交通費。」故身心障礙學生無法自行上下學者，應由政府免費提供交通工具；確有困難，無法提供者，應補助其交通費，且需增設無障礙上下車設備或其他提供交通工具等方式，協助其上下學。然依據監察院 2019 年 9 月 12 日 108 教調 0044 報告中指出，部分縣市交通車主要係以提供設有集中式特教班之學校，未搭乘交通車之身心障礙學生，則依據各縣市補助辦法，向就讀學校提出申請，經審核後給予交通補助，且多數資源班學生以家長接送或自行就學為主。至於寒暑假部分，亦多由家長自行接送，或自費預約復康巴士、無障礙計程車等，又因各縣市既有資源不同，可提供交通協助之方式亦有所差異。另在五年制專科學校部分，係以提供交通補助費為主，若有額外無障礙交通車需求再另尋廠商租用。由於復康巴士數量有限，且有些縣市規定以就醫為主，故造成就



學需求者預約困難，另外，搭乘復康巴士需由家長隨車，造成家長很大困擾。高中階段後，學生面臨跨區就讀問題，身心障礙學生交通車預約因有不同地方主管機關，常會有訂不到車甚至要搶車的問題，交通接送資源未能同步整合，影響身心障礙者平等接受教育之權益。因此，由教育、交通與社政單位協調，整合專車、通用計程車、復康巴士，並納入相關補助資源，改善身心障礙學生目前上下學之狀況，亦是重要的策略考量層面。

### 3. 依據權管分工、整合法制

就目前部會之權管分工而言，係由交通部主責相關車輛安全檢測、駕駛人管理、運輸業監督管理；衛福部主責高齡者、身心障礙者照護、醫療行為；教育部主責身心障礙學生上下學及校外教學、無障礙交通環境之教育、宣導與推廣等事務，未來可將各部門專業之業務內容加以協調整合，通盤檢討並整體規劃通用(無障礙)運輸服務，必要時並在法規制度部分加以補充修正，以此改善各權管業務範圍內的相關需求問題。

#### (四) 策略可行性探討

在「建立系統平臺、整合服務」策略部分，目前部分縣市已能進行復康巴士轉介通用計程車之服務，且有些縣市已建立相關的復康巴士或長照專車預約平臺，因此就技術面而言，建立一個統一的系統平臺，將通用(無障礙)服務加以整合，讓使用者透過單一介面的方式預約其所需車輛，系統再進行身分別辨識認證，以派遣系統媒合車隊與乘客並進行車輛派遣監控等作業，並依據使用者不同身份估算其里程費用與相應補助，應屬可行。具體細節可包括下列三大部分：

1. 使用者身分識別資料庫：目前除了通用計程車之外，復康巴士、長照專車、特教專車均有限定使用者條件，例如復康巴士限制使用者必須持有身心障礙證明；長照申請者必須因身心失能且符合資格要求，且經長期照顧管理中心(簡稱照管中心)或地方主管機關評估認定；特教專車則以服務身心障礙學生為限，因

此當使用者在同一平臺進行交通接送服務申請時，平臺系統應具有各種身分之潛在使用者資料庫，以整合或串接衛福部身心障礙者、長照服務對象，以及教育部身心障礙學生，方能進行身分識別認證，指派特定服務車輛，並連結相關的補助系統。

2. 車輛整合管理功能強化：依現行中央與地方政府之法規制度，復康巴士、長照專車、通用計程車之車輛要求略有不同，復康巴士必須具有輪椅升降設備及輪椅固定設備；通用計程車必須設有輪椅升降臺或活動式坡道之輔助上下車裝置，並符合車輛型式安全審驗管理辦法之載運輪椅使用者車輛規定；長照專車雖依長期照顧服務法第 11 條第 1 項第 8 款，社區式長照服務項目之交通接送服務，並未規定車型限制，但各地方政府依其需求另有訂定車型限制，如花蓮縣政府特約長期照顧交通接送服務計畫，服務對象倘若需要使用輪椅者，車輛須符合車輛型式安全審驗管理辦法之載運輪椅使用者車輛規定，且必須裝置冷氣設備、全球衛星定位系統(GPS)、經檢定合格乘車收費器二組、行車紀錄器、滅火器、急救設備、安全帶等設備，並限制車齡為出廠後 10 年以內；新竹市衛生局特約長期照顧交通接送服務契約規定以小型復康巴士(附升降設備之身心障礙小型冷氣車)為限；雲林縣政府特約長期照顧交通接送服務，車輛應符合監理法相關規定，須為冷氣客車，倘若需載運使用輪椅者，車輛須符合車輛型式安全審驗管理辦法之載運輪椅使用者車輛規定，提供服務車輛之車齡須為出廠後 7 年內，須裝設全球衛星定位系統(GPS)，且 GPS 之基本需求能製作行車月報表(包括車號、服務趟次、車輛服務起迄時間、乘客上下車地點)。因此，因應不同的車輛規定，系統應能加以整合設定，提供合於規定之車輛進行交通接送服務。

3. 派遣監控功能強化：系統平臺應具備車輛派遣、監控及乘客資訊回報功能，除了全程記錄服務過程之外，對於客訴的服務管道亦能提供網路平臺介面。倘若平臺有透過通用計程車派遣，介接其他復康巴士或長照專車服務平臺，亦可利用平臺之監控與乘客訊息回報等功能，回傳至其他復康巴士或長照專車服務

平臺，再由原平臺之服務功能發送相關紀錄，而費用計算部分，則可利用通用計程車駕駛者平臺，紀錄里程及起迄點，以確認其旅程與費用。

至於在行政管理面而言，單一平臺整合服務的最大課題在於主政單位的決定，以現況業務職掌而言，通用計程車平臺隸屬於交通部門負責，復康巴士、長照專車平臺隸屬於衛生、社政部門負責，特教專車平臺隸屬於教育部門負責，各有所司，權責清楚，假若一旦統合，管理單位與權責歸屬則須進一步研商以匯集共識；另外，若採用系統介接的方式在同一平臺互相支援，則整合性的效果亦有待觀察評估。

在「促進資源共享、整合補助」策略部分，主要涉及使用者補助及業者/司機服務誘因兩大部分，但二者仍有相互影響關係，就使用者補助部分，目前復康巴士供不應求，但因有社福資源挹注的關係，乘車費用低廉，導致使用者即使訂不到復康巴士，也不願改搭乘通用計程車，因此嘗試在不影響復康巴士既有服務效能的情況下，將部分復康巴士購置或營運補助資源挹注使用者之通用計程車車資補助，鼓勵其轉搭通用計程車，促進通用(無障礙)車輛使用之效率，然而在現有復康巴士均由政府全額投入購車或營運補助資源的前提下，若要不排擠既有復康巴士社福資源及服務效能，仍須深入了解各地方政府之狀況，由交通部、衛福部與地方主管單位進一步討論協商；另外，車資補助的程度亦須考慮復康巴士使用者轉搭通用計程車之願付價格，故必須進行使用者需求端之願付價格研究，深入了解其轉搭乘的條件與意願。同樣地，讓通用計程車加入復康巴士與長照服務，亦是透過社福資源補助，改善現有通用計程車營運之成本差距，然而若是交通部門也能提高其營運補助，則在加入市場誘因與服務績效上，亦能有所助益。而若能透過前述使用者補助方式，讓原復康巴士之需求者轉搭通用計程車，或是經由教育單位鼓勵擴大身心障礙學生之使用，以增加通用計程車之需求量，亦能提高業者/司機投入市場之意願。

在「依據權管分工、整合法制」策略部分，涉及各相關部門權管與法制補充修正，其可行性除了受部門溝通協調效率所影響外，有時法制化之設計與修正因須多方層面之會商與討論，亦可能耗時較久。

綜上所述，前述三項策略似可同步推動，而為加速跨部會合作之實質推動，本計畫初步建議以「建立系統平臺、整合服務」為主要策略，「促進資源共享、整合補助」、「依據權管分工、整合法制」為配套策略，在共同的整合目標與跨部會溝通平臺上，進行各項行動方案的研擬與討論。

在具體行動方面，本計畫為達跨部會之實質合作，已於 110 年 11 月 4 日由本所代表參加衛福部之「110 年身心障礙者復康巴士服務業務聯繫會報會議」，並進行愛接送計畫簡報，會議中針對愛接送計畫進行詳細說明，並獲得衛福部之認同，也使各地方政府了解本計畫推動的目的及內容，為跨部會整合邁進一步。其中，對於跨部會合作之構想，本計畫以服務整合為第一步，提出三大層面之具體建議，說明如下：

- (一) 推動行動不便者一站式預約服務：由交通部負責鼓勵通用計程車投入市場提供服務；衛福部負責鼓勵復康創新便民服務。
- (二) 復康轉介通用計程車，唯一指名「愛接送」：復康運能不足所導致之無法服務趟次，轉介「愛接送」平臺提供服務。由於「愛接送」平臺已與地方交通主管機關簽約，除了品質有保障外，每一趟次之服務皆有紀錄可循，使用者亦可透過平臺進行申訴並能獲致回應處理，而復康業者透過平臺轉介，也不須再逐一詢問車隊，洽談合作事宜。
- (三) 系統介接：透過系統介接方式，「愛接送」平臺提供網頁介面，由復康巴士服務之客服輸入乘客預約資料，亦可透過匯入介面，由復康巴士服務之主管將乘客資料匯入「愛接送」系統，而在應用程式介面，復康巴士之訂車資料可直接轉入「愛接送」系統，最後透過乘客介面整合，同一使用者介面可訂復康巴士或「愛接送」通用計程車。

後續，本計畫將繼續以「建立系統平臺、整合服務」為主軸，擴大愛接送平臺之服務功能，並規劃地方政府通用計程車、復康巴士、長照服務與身心障礙學生上下學交通接送服務之合作示範計畫。

## 4.2.2 跨部會合作績效指標與短期推動方案

以擴大愛接送平臺功能，整合通用(無障礙)運輸服務，在績效指標定義部分，可包括整合性指標與車隊營運指標兩部分，分別說明如下。

### 一、整合性指標

#### (一) 服務資源/需求缺口之反映

基於通用(無障礙)運輸服務之量能無法滿足身心障礙者之交通需求現狀，因此跨部會合作的重要目標之一，就是如何在服務資源最有效率之整合應用上，縮減供給與需求之差距，同時能依據需求的時空變動特性，快速彈性地調整與調度資源，故在整合平臺營運績效指標部分，可以加入每期復康巴士轉介通用計程車之趟次數、復康巴士轉介通用計程車比例、復康巴士轉介通用計程車成功服務比例，以及每期每車平均服務身心障礙者(含學生)人數比例這四項指標。

#### (二) 資源整合投入之效率性與公平性

在資源投入有效性部分，應兼顧效率性與公平性，一般營運績效指標多以效率性為考量，例如營運里程數或車輛行駛(調度)有效性(總搭乘里程/總行駛里程)，以確保資源投入之最有效利用，但往往因此而疏忽了社會福利照顧弱勢族群之公平性原則，故當通用(無障礙)運輸服務車輛整合後，各車隊之服務定位亦可加以探討，例如復康巴士可以加強服務偏鄉地區，透過社福資源照顧偏遠弱勢族群；通用計程車則以市區為主要服務範圍，以其營運之商業模式提供即時便利的無障礙接送服務，而在此定位下，可以因地制宜，在績效指標部分，加入復康巴士在偏遠地區之每期每工作日每車平均服務趟次數。

### 二、車隊營運指標

在張朝能等人(2018)之研究中，曾針對新北市、桃園市、新竹市、臺中市、嘉義市等五個都市之復康巴士服務績效指標進行整理分析，並依據資料可及性、易於瞭解性、可測量性、問題反映性、時空上的可比

較性等五項準則進行指標合適度之研擬，提出 8 項無障礙運輸服務績效指標之建議，本計畫整理如表 45 所示。其中，平均服務趟次數、每車每工作日基本營運里程數、平均出車率、每月車輛妥善率、共乘率為量化指標；員工教育訓練、滿意度調查、服務宣導活動為質化指標。

表 45 無障礙運輸服務績效指標建議表

| 指標            | 定義                                | 準則合適度                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平均服務趟次數       | 每期每工作日每車平均服務趟次數。                  | 可從廠商營運狀況以及每月報表中取得具有資料可及性；且相當直觀可以從字面上了解其意義同樣具有易於瞭解性；可量測性上也同樣能從報表中取得量化數值；在問題反映性上，當平均營運趟次達標時，代表有一定的使用者使用了無障礙運輸服務且表示每臺復康巴士每日能夠服務足量的人，故其具有問題反映性；時空上的可比較性也能與過去相比，如果趟次更多時表示能夠服務更多的使用者，營運效率也有所提升，因此平均服務趟次也具有時空上的可比較性。 |
| 每車每工作日基本營運里程數 | 每期每工作日每車平均基本營運里程數。                | 具有資料可及性、易於瞭解性以及可測量性，然而在問題反映性上，當每車每工作日基本營運里程數達標時，僅可以說明其運行了足夠的里程數，但不能完全證明有更多的使用者使用到了服務，可能是提供了較多的縣市外的長程旅次服務，故不符合問題反映性；而基本里程數也具有時空上的可比較性，可以進行不同區域或和過去舊有紀錄相比，分析基本營運里程數的差異與變化。                                      |
| 平均出車率         | 平均出車率 = (每日出車數累計/當期平日或假日天數)/營運車輛。 | 具有資料可及性、易於瞭解性以及可測量性，然而在問題反映性上，當每車每工作日基本營運里程數達標時，僅可以說明其運行了足夠的里程數，但不能完全證明有更多的使用者使用到了服務，可能是提供了較多的縣市外的長程旅次服務，故不符合問題反映性；而基本里程數也具有時空上的可比較性，可以進行不同區域或和過去舊有紀錄相比，分析基本營運里程數的差異與變化。                                      |
| 每月車輛妥善率       | 每月車輛妥善率 = (每月車輛                   | 每月車輛妥善率為營運車輛在實際車輛總數中的比例，與平均出車率類似，可以從報表中                                                                                                                                                                       |

| 指標     | 定義                                                                     | 準則合適度                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 總數-每月維修保養停駛車輛數-肇事停駛車輛數)/車輛總數。                                          | 取得，具有資料可及性、易於理解性、可測量性、問題反映性與時空上的可比較性。                                                                                                                                                                                             |
| 員工教育訓練 | 廠商於履約期間內每固定週期辦理1至數次教育訓練，並要求司機或員工應參加之場次數或時數。訓練內容包括通用課程、督導、駕駛員與行政人員相關課程。 | 員工教育訓練因必須提供報表予主管機關，故具有資料可及性；字面上的意義具有易於瞭解性；然而在可測量性上員工教育訓練僅能提供員工所受的教育時數以及教育訓練場次數，沒辦法精準量化訓練效益及訓練內容，故不具有可測量性；而在時空上的可比較性方面，因教育訓練場次與時數具有量化基礎，可藉以了解業者在員工教育訓練上的投入，故具有時空上的可比較性；在問題反映性上，員工受訓應能提升服務品質及操作熟練度，可以回饋並改善營運效率及使用者滿意度等問題。           |
| 滿意度調查  | 每固定週期辦理一次乘客使用之滿意度調查。                                                   | 滿意度調查因問卷樣本及資料分析之紀錄，具有資料可及性；從字面意義也易於瞭解；然而在可量測性與問題反映性部分，因問卷選項多為良好或不良等選項，較難客觀量化；而滿意度調查也無法直接回饋至服務與營運效率，故較不具可量測性與問題反映性；而因為可以透過過去與現在的問卷分析，得知民眾對於服務的滿意程度，仍具有時空上的可比較性。滿意度調查雖只符合三項指標準則，但對於新系統或制度而言，因其可做為持續調整或改善之依據，故在初期實施作業階段，仍可納入滿意度調查指標。 |
| 服務宣導活動 | 每固定週期辦理一次服務宣導活動，有時亦要求參加人次數。                                            | 服務宣導活動為廠商自辦活動且須提交成果報告予主管機關，具有資料可及性；字面意義亦具有易於瞭解性；越多的宣導活動可讓更多民眾了解無障礙運輸服務內容與使用，增加使用意願與大眾認知，具有問題反映性及時空上的可比較性；然而在可量測性上，因活動內容與場次之效果無法直接量化並比較，故可量測性較低。                                                                                   |

| 指標  | 定義                  | 準則合適度                                                                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 共乘率 | 共乘率=共乘服務趟次數/服務總趟次數。 | 共乘率可從營運狀況及每月報表中取得，具有資料可及性、易於瞭解性及可量測性。在問題反映性部分，當共乘率達標時，代表有一定量的使用者在搭乘無障礙運輸服務時選擇了共乘的選項，故具有問題反映性；共乘率越多時，表示平均每趟次服務了更多的使用者，營運效率也有所提升，在時空上也具有可比較性。 |

資料來源：張朝能等人 (2018)，本計畫整理

另外，依據「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」第4點規定，地方政府申請交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車，應依規定檢附通用計程車申請補助營運計畫書函報交通部，經審查同意者予以補助。其中計畫書內容應載明管考機制(含電子票證查核、績效指標及營運獎勵金發給作業要點)，而其績效指標，即包括每輛受補助之通用計程車每月乘載行動不便者之基本趟次為五十趟，不過地方政府得視當地特性，於申請補助計畫書中調整基本趟次數，且得定期檢討趟次數。因此，每月每車載運行動不便者(身障者及搭乘輪椅者)之基本趟次數為通用計程車之重要績效指標。

在長照交通接送部分，依據「長照服務發展基金」之「年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」規定，直轄市、縣(市)政府應對受獎助之長照提供者，訂定服務提供趟次之目標值，並針對目標值達成情形搭配相關控管機制，以保障民眾使用服務之權益，故部分縣市以出車趟次或出車載客里程數為績效指標，例如花蓮縣政府之「花蓮縣政府辦理長期照顧交通接送服務獎助計畫」中，服務範圍為該縣全部鄉鎮市地區者，每臺車平均每工作日出車達四趟以上或每月出車載客里程數達1,200公里；而新竹縣政府之「新竹縣政府辦理長期照顧交通服務獎助計畫」中，則規定每臺車平均每工作日出車達四趟以上或每月出車載客里程數達660公里。

綜上所述，整合服務管理平臺可依不同的通用(無障礙)運輸服務目的，設定其對應之績效指標值，做為相關主管機關考核與獎補助之依據，且未來可研提跨單位間共同關切之指標，衡量能否達成最終示範目的，或能否落實



利害關係人期待與價值，以期績效指標能引導跨部會間政策協調。同時亦依照各部會現在負責的項目進行分工，朝以跨部會整合的推動方向邁進，圖 83 為跨部會分工的架構圖。主要為衛福部進行復康巴士轉介、愛接送車隊納入長照交通接送，交通部做研究經費、行政指導，教育部的部分則可位身心障礙學生做通學轉介，並與地方政府進行行政協助與推廣，共同完善跨部會合作策略推動方向。



圖 83 跨部會合作分工架構圖

### 4.3 規劃跨部會合作示範方式

由前述衛福部、交通部及教育部現行補助規範與法規制度，因其服務對象、趟次目的而有不同規範條件，在短時間內並無法有一致的標準，於此本計畫提出以「建立系統平臺、整合服務」為主軸，規劃跨部會合作方式，說明如下：

一、推動專業運輸資訊平台服務：由於各部會提供之運輸資源服務，可由非專業運輸業者承攬，因此部份現有復康巴士營運業者為非營利組織，不具運輸業身分，缺乏車隊管理與排班調度之專業與經驗，仍以人工調度排班為主，並無法優化車輛排班管理作業。本案之派遣系統除已具備系統端管理介面、司機 APP、乘客 APP 外，亦具備特約業者端資訊共享 API，可協助優化非運輸專業組織之車隊管理與排班調度。建議後續可選擇合作之特約業者，實證特約業者端資訊共享 API 之功能，改善特約業者車輛管理與駕駛者管理問題，並透過系統介接功能，推動行動不便者一站式預約服務，以簡化操作整合服務資訊。其工作項目說明如下：

(一) 訪談/選定特約業者：訪談現有非營利組織之復康巴士及長照交通車隊管理業者，並選擇有意願合作且資訊人員技術能力可配合之特約業者做為資訊平台服務示範單位。

(二) 特約業者端功能確認：確認合作特約業者之系統功能、資訊交換能力，以調整本系統之特約業者端功能參數或數據內容。

(三) 特約業者端功能調整與測試：進行系統資訊對接測試，完成系統自動溝通能力。

(四) 實際營運：實際上線營運。

二、建立履歷資訊：由於各部會提供之運輸資源服務有其不同標準與限制，如車輛、乘客補貼、駕駛員、起訖範圍及趟次目的，而本案開發之資訊系統已納含車輛資料、乘客證明、駕駛員能力及趟次資料等，因此可以經由已認證之各項履歷資訊，取得各部會提供運輸資源服務認證後，即可獲得相關運輸服務或補助。其履歷資訊包含：

(一) 車輛履歷：車型配置、安全設備、無障礙等級及保修記錄等可產製

車輛履歷資訊，再經個別部會之運輸資源服務認證後，即可從事個別部會之運輸服務並取得補助資源，例如通用計程車通過復康巴士認證，其車輛即取得復康巴士車資補助資格，而復康巴士若為政府補助購買者，既限制僅供復康巴士使用。

- (二) 駕駛履歷：駕駛員之駕駛履歷包含安全駕駛記錄、教育訓練內容及個人能力證照等經個別部會認證後，可依其安全及能力等級擴大潛在客群，而駕駛履歷資料亦可保存於主管機關，做為後續駕駛任用之參考。
- (三) 乘客履歷：以乘客身份、身障等級及趟次目的以建立其履歷資訊，並經個別部份認證後即可使用其運輸資源，例如經教育部認證後，該乘客即可於就學時選擇經教育部認可之車輛及駕駛員完成通學趟次；亦或相同乘客獲得衛福部之身障等級認證後，即可在就醫或其它符合衛福部補助之趟次目的取得運輸資源服務。
- (四) 趟次履歷：駕駛員/車輛之履歷資訊經由個別部會認證後即可提供特定乘客、趟次目的之運輸服務，其每一趟次服務記錄申請獲得不同部會之趟次補貼。

使用資訊系統建立各項履歷資訊，其資料內容可長期累積、更新與保存，並達到車輛相互支援，以擴大現有無障礙運輸資源規模，並達到「促進資源共享、整合補助」之目的。其工作項目說明如下：

- (一) 確認部會/縣市運輸服務條件：確認各部會/縣市之運輸服務基本條件。
- (二) 部會/縣市溝通取得認可：在現行法規制度規範內，取得各部會/縣市之確認與合作認可，做為後續任務指派、服務補助之認證。
- (三) 建立履歷項目基本格式：依各部會/縣市之法規制度建立數位履歷表單項目。
- (四) 建立資料更新/保存機制：建立履歷資料新增、更新、保存機制與單位儲存單位與認證方式。
- (五) 實作驗證：實作履歷機制，進行可行性驗證，並提出後續執行建議。

三、建立合作績效指標計算與認證機制：透過整合性指標及車隊營運指標之跨部會合作績效指標計算，檢驗擴大愛接送平臺功能後對通用(無障礙)運輸服務的影響，以做為後續跨部會合作推動方向之參考。其工作項目說明如下：

- (一) 確認績效指標與計算方式：確認跨部會合作績效指標，並確認單位項目資料之取得難易程度及計算方式。
- (二) 指標試算與合理性調整：由往年通用計程車輔助復康巴士之成果進行指標試算，並分析與調整其指標合理性。
- (三) 數位化指標欄位與視覺化：透過資料數位化及指標視覺化方式，提高數據可覺察性，輔助後續管理做為之參考。

|                              | 期程規劃(月) <sup>□</sup> |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
|------------------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                              | 1 <sup>□</sup>       | 2 <sup>□</sup> | 3 <sup>□</sup> | 4 <sup>□</sup> | 5 <sup>□</sup> | 6 <sup>□</sup> | 7 <sup>□</sup> | 8 <sup>□</sup> | 9 <sup>□</sup> | 10 <sup>□</sup> | 11 <sup>□</sup> | 12 <sup>□</sup> |
| 推動專業運輸資訊平台服務                 |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 訪談/選定特約業者                    |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 特約業者端功能確認                    |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 特約業者端功能調整與測試                 |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 實際營運                         |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 建立履歷資訊 <sup>□</sup>          |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 確認部會運輸服務條件                   |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 部會溝通取得認可                     |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 建立履歷項目基本格式                   |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 建立資料更新/保存                    |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 實作驗證                         |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 建立合作績效指標計算與認證機制 <sup>□</sup> |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 確認績效指標與計算方式                  |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 指標試算與合理性調整                   |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |
| 數位化指標欄位與視覺化                  |                      |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 |                 |

圖 84 跨部會合作示範計畫實施時程規劃



## 第五章 通用計程車發展策略分析及研擬

本章進行通用計程車發展策略分析及研擬，以提供後續中央及地方政府執行參考。

### 5.1 利害相關人對於通用計程車發展之意見說明

#### 5.1.1 專家學者座談會

本計畫為檢討「愛接送」推動成效與相關課題，匯集共識，做為後續推動之參考，須辦理兩場專家學者座談會，以下分別針對兩場座談會之重要意見進行整理及說明。

##### 一、第一場專家學者座談會

111 年 1 月 4 日辦理第一場專家學者座談會，邀集身心障礙代表、車隊業者、專家學者與各政府部門代表等，進行意見交流與討論。座談會狀況如圖 85 及圖 86 所示，會議紀錄則詳如附錄三，重要意見整理說明如下：

##### (一) 愛接送使用現況與整體性課題

1. 從研究中發現使用者因愛接送服務較復康巴士方便及彈性，因此主要利用愛接送服務之用途比例為參與社會活動 41%、其次為就醫 38%，皆顯示愛接送服務對於提升身心障礙及行動不便者參與社會活動有顯著效果。
2. 車隊服務量能不足仍是問題，因服務車輛過少故無法支應身心障礙者之需求導致供需不平衡，建議從營運獎勵金制度的穩定與修正著手，讓願意加入的駕駛有信心的投入這個市場。
3. 政府提供之誘因不足亦減少車隊投入意願，且撥付獎勵金時程太久及核發規定不明導致於業者而言現金流不足、於司機而言則有不確定感，間接造成車隊營運壓力及司機低意願問題，因此現階段處於一個相對僵持之狀況。

4. 整體而言，車隊方所提供之反饋多為正面，惟希望能完善營運獎勵金制度及整合各部會資源營運補貼機制，同時針對現行法規門檻及相關費率進行適度調整、建立更完善之措施，以利後續產業發展及推動。

## (二) 系統功能、營運服務、行銷推廣及相關制度

### 1. 使用者需求

- (1) 應在目前系統平臺定位及其他功能上更加精進，同時應確立目標族群且將目標族群之需求做更精細之分析，依其型態(身心障礙者、高齡者)、時間、需求特性(如就醫、社會參與)及願付價格等納入討論並深入研究，同時蒐集使用者目前遇到的問題，包括是否無法順利預約、加收車資或其他問題後，再訂定未來補貼機制較為完善，也能使系統有效正確的勾稽實際搭乘者的身份也能避免營運獎勵金浮濫發放。
- (2) 針對現行營運之補貼做法，由於通用計程車的營運成本實際上可能高於一般計程車，在不影響需求使用者行的權利下，可以朝向不同的跳表費率方向研究，或是透過企業社會責任去募捐補貼使用者，但由於企業 CSR 不一定是固定、定額定期的模式，建議後續可持續研究由政府採固定預算進行補貼之可行性。
- (3) 愛接送目前似乎是以解決市區近程服務為主，如何增進偏遠地區的乘客使用愛接送，建議可納入跨部會資源整合的補助，降低搭乘通用計程車的車資，才有機會提高愛接送的品牌知名度，建議後續愛接送應往偏鄉或非 6 都的地區推廣，才能讓更多使用者能夠參與使用。

### 2. APP 使用介面

- (1) 建議使用者之友善介面仍須加強外，亦希望未來在預約用車的時間、作法及規則能再精進以降低乘客不安全感，避

免其用不同管道重複訂車，也能提高乘客使用平臺意願。

- (2) 針對部分使用者因年紀或障礙等因素而不會使用 APP 或平臺預約訂車，建議未來應朝向多元化的預約訂車發展，可以於後續規劃 AI 機器人或客服功能，或是利用科技平臺的方式整合跨部會的資源，讓乘客僅須使用單一平臺、單一卡片就能自動辨識符合資格的使用條件，可有效達成分層負責的良性循環。

### 3. 業者營運與服務

- (1) 愛接送平臺要持續維持平臺與特約業者的運作分割，讓平臺單純提供特約業者派遣及管理的細節功能，其餘各項營運服務品質，仍應由各特約業者管理與維護。
- (2) 目前各界最為關心之營運部分，在需求大於供給的狀況且平臺為預約派遣的前提下，如何克服通用計程車駕駛需要更多提前的準備時間，以避免造成遲到或未到的狀況，建議最好的方式仍是擴大愛接送駕駛的能量，才能夠有效解決，建議研究可參考倫敦的做法，後續車輛進行汰舊換新作業時，可建議優先購買通用計程車，類似於現行市區客運業購買低地板公車的作法，以擴大增加通用計程車的數量。
- (3) 現行的購車補助及基本趟次規定的補助方式應可進行調整，可利用愛接送現行的營運數據進行分析並制訂合理的服務時數規定，於愛接送平臺上進行公開透明的稽核與資料留存，讓各主管機關方便稽核與管理。
- (4) 各家業者所面臨營運獎勵金核發的時間無法固定且造成特約業者須自行墊付及無法確認撥款時間造成的不安全感，是目前特約業者與駕駛最擔憂的問題；建議研究應明確制定營運獎勵金的撥付金額、核發規定等，避免因各特約業者發放的金額不同，造成市場的惡性競爭，並應由車隊自行斟酌是否針對表現優良之駕駛加發獎金，同時撥款的步



驟與時程可以加快及標準化，才會有更多駕駛願意投入。

- (5) 除了考量面對使用者面向的規劃之外，應增加思考愛心駕駛的可行性，可於未來透過志工的招募培訓愛心駕駛來共同提供愛接送的服務，應可以逐漸填補復康巴士運能不足及非 24 小時服務等問題，讓更多有意願參與的愛心駕駛能承接更多趟次，且能避免復康巴士經費上的耗費。
- (6) 可協助推動跨部會資源整合讓愛接送的系統介接不同單位，以提升客源。目前除交通部外，衛福部及教育部都有不同制度的營運補貼機制，如能整合不同的資源，應可增加身心障礙者及行動不便者的使用頻率，及增進乘客的使用信心。
- (7) 未來可以結合多元計程車或其他車種進行運具整合，讓服務方式更加多元化，但建議仍須考量整體整合時的各項配套措施。

#### 4. 行銷與推廣

後續應多加宣導及行銷，讓更多人熟知愛接送的品牌，並期盼未來能夠縮短預約用車的時間，以服務更多人，並使乘客及駕駛持續在平臺上預約趟次，才能讓愛接送的服務能量擴大。

#### 5. 法規制度

- (1) 在調整法規面的部分，若未將整體後續配套措施討論完整，發佈執行後可能會打亂現行運作的機制，應多花心力進行整體性規劃。
- (2) 關於專辦通用計程車業務及現行法規應針對不同地區因地制宜訂定進入門檻，並由各地方政府自行專案審查，逐案通過。
- (3) 針對新增專營通用計程車車隊業務，應思考其業務與一般計程車派遣業之差異，並進行法規之可行性分析。另外，若開放駕駛者可加入一家以上之車隊，後續衍生的各項責

任歸屬問題，應有整體性的配套措施。

- (4) 關於降低專辦通用計程車車輛數門檻之議題，建議須詳細羅列出優缺點，如降低後衍生的影響、衝擊等相關項目，以利後續決策上的參考；降低門檻確實應可加速通用計程車的推動，但應同時考量公平性、適法性以及責任歸屬等議題，並同步確認是否完成配套規劃。但降低門檻後，仍會面臨是否後續有營運獎勵金如和分配、補助誘因是否足以吸引新特約業者加入等問題，建議後續法制程序後制訂為標準作業流程。不論最後是否放寬門檻，建議後續應建立完善的配套措施，才能有效推動。
- (5) 現行購車補助及營運補助要點皆由各地方主管機關運行，建議仍應維持現有制度；若後續愛接送服務朝向永續經營的策略，也將移轉至各地方主管機關運行，建議購車補助及營運獎勵金要點仍須整併為宜。



圖 85 專家學者座談會照片圖(一)



圖 86 專家學者座談會照片圖(二)

## 二、第二場專家學者座談會

乃於 111 年 6 月 21 日辦理第二場專家學者座談會，邀集身心障礙代表、專家學者與各政府部門代表等，進行意見交流與討論。座談會狀況如圖 87 所示。至於會議之重要意見，則整理說明如下：

### (一) 跨部會可行性之規劃方向

1. 建議未來將不同部會的資源整合在同一平台，並與相關車行訂定合約且使用分流技術讓使用者訂車，使原先的復康巴士 8 小時服務變成 24 小時的服務。且目前復康巴士於尖峰時間供給較不足，建議未來通用計程車能掌握及協助增加尖峰時間的交通運能。
2. 建議將車跟人分流不同管理，並讓各部會不同補助及相關資源政策整併至同一個平台，以免使用者對各補助辦法感到疑惑，同時也能提升整體運能及效率。
3. 建議透過四個策略朝以規劃：(1) 因應高齡社會到來能針對使用者身分認定進行放寬；(2) 制定更因地制宜的政策調整讓司

## (二) 各部會面臨之課題與對策探討

- [illegible]

215



## 5.1.2特約業者深度訪談

### 一、深度訪談目的與對象

深度訪談對象分別有皇冠計程車隊、中華大車隊及國通車隊（南北通計程汽車行）。訪談目的在於了解在計畫執行上，各特約業者面臨哪些問題及建議，以利規劃愛接送後續精進之方向，深度訪談照片如圖 88 所示。

### 二、深度訪談結果彙整

下表 46 是訪談後的彙整表，依照訪談綱要分成服務流程、產業了解、計畫期待及平台功能這四大類議題。針對這四大議題的結論彙整如下：

#### （一）服務流程：

- 消費者不一定能享有優惠補助，因各縣市限制在計程車登記營業區域內才能提供補助。
- 愛接送與傳統計程車的運作流程不同，是透過類似雇傭關係，招募司機加入通用計程車再給予補助，因此設計營運獎勵金給與車隊，讓車隊有財源給予司機薪水，建議下階段由車隊自行決定給予司機多少獎勵金，使產業良性發展。

#### （二）產業了解：

- 消費者無故棄單的比例約有 1/5，皇冠車隊表示會給與司機相對應之補償，同時也建議業者可採用愛接送累點停權制度。
- 跨部會資源整合較為困難。
- 理想的業務劃分狀態是由衛福部補助乘客/消費者，而車隊部分則由交通部負責。

#### （三）計畫期待：

- 因車隊無公權力強制司機執行任務，因而造成車隊經營困難。

- 計畫的穩定性，以及前期執行一段時間未收到獎勵金，進而影響司機加入計畫的意願。
- 司機建議 APP 能整併成一個就好，且硬體設備也要注意，因手機的版本、型號不同，也會導致 APP 不相容而無法使用。
- 營運獎勵金與復康相比並不算高，且因對乘客來說也無補助，即便不在復康服務範圍內，乘客使用意願也較低。

(四) 平台功能：

- 希望提供「即時」訂車功能，讓消費者即時修改預約時間；同時也讓消費者自行選擇車隊，若使用者無指定，則將訂單呈現在候補名單上，讓所有合作車隊去搶單。
- 乘客若修改時間，應優先通知車隊。
- 建議平台提供串接功能，讓已有平台的車商可自行透過 API 作串接。

表 46 訪談彙整表

| 類別   | 業者意見回饋內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服務流程 | <p>(一) 對消費者來說，最重要的是優惠補助問題，由於各縣市補助金額皆不相同，但卻限制於計程車登記營業區域才能提供補助，舉例來說，多元計程車行若在臺北，即便車子是在桃園接送桃園的乘客，但桃園的乘客卻無法享有任何補助。若要解決此問題需要各縣市部會相互合作，各地方縣市的審核作業也可請多元卡公司將乘客資料依縣市做區分，確認該乘客符合補助資格</p> <p>(二) 愛接送推動方式與傳統比較不同，傳統是派遣司機載送，再跟司機收取服務費；愛接送是透過類似雇傭關係，招募司機加入通用計程車再給予補助。推動通用計程車的關鍵在於車隊，因為司機只是單一個體，由乘客自行聯繫司機是很困難的事，所以才會設計營運獎勵金給與車隊，讓車隊有財源給予司機薪水。當司機跑的趟數越多，就能得到更多獎勵金。而下一階段，將不再限制車隊要給予司機多少獎勵金，讓車隊充分自理，使產業良性發展。</p>                                                                                                               |
| 產業瞭解 | <p>(一) 雖然目前愛接送有預約功能，但其實有蠻高的比例(約 1/5)被消費者無故棄單，皇冠這邊是會提供相對應的補償措施以安撫司機(愛接送也有消費者累點停權的制度，建議業者可依停權辦法執行)</p> <p>(二) 跨地方部會資源整合是很困難的</p> <p>(三) 業務劃分理想狀態是由衛福部補助乘客/消費者，而車隊部分則由交通部負責</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 計畫期待 | <p>(一) 與司機商談相關任務分工、補助等事宜後，後續之管理，車隊無公權力強制司機執行。常常因為司機義務的不履行，如不營運、不繳報表及做其他運輸用途等，而造成車隊經營的困難。</p> <p>(二) 計畫的穩定性會影響司機加入計畫的意願，擔心並非為常態性計畫。</p> <p>(三) 稅務問題部分，因為計程車收入是免課所得稅，但在政府單位撥款給車隊時，卻要求車隊開發票或通報收入，希望此部分予以免稅。</p> <p>(四) 目前業者(車行)面臨人力成本的問題</p> <p>(五) 計畫已執行一段時間，再加上一開始並不同意讓車商墊付，司機卻一直沒收到獎勵金，導致司機加入計畫之意願下降，從今年二月開始，才開放車隊代墊補助款給司機。</p> <p>(六) 司機反應太多 APP 導致作業流程太過繁雜，期望能整併成一個 APP；舉例來說，皇冠的司機需來回切換皇冠 APP 及愛接送 APP，但有時司機會忘記切換成適當的 APP，像是在進行非愛接送的服務時，卻開啟愛接送 APP，導致皇冠 APP 無法紀錄司機的載客軌跡，無法請領這部分的獎金。目前暫定的最快解法是讓皇冠的 APP</p> |

| 類別   | 業者意見回饋內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>介接愛接送的相關資料，同時在皇冠的 APP 上新增拍照功能，以符合愛接送的需求，讓司機只需操作皇冠的 APP 即可。</p> <p>(七) 乘客爽約問題，車隊未採記點處罰機制，怕造成負面形象，導致司機損失</p> <p>(八) 硬體設備也是一大問題，司機的手機可能因為版本、型號等問題，導致 APP 不相容而無法使用，或是部分功能有缺失；建議在司機運行一個月後就要檢視硬體設備是否可順利執行</p> <p>(九) 有政府重複補助之問題。在長照補助的部分，大致可再分為特約車及專車兩種，差異在於專車有獎勵金而特約車無；特約車是跳表計價，但取最短直線距離進行估價，使用的是小驢行系統，即便是 1.2 倍的計價方式，實際上價格還是低於一般正常的計價，因此建議將特約車納入愛接送系統之中。</p> <p>(十) 建議取消購車補助，並將該預算轉為營運補助；原因是有些司機透過購車補助買了新車，但卻不落實載運乘客；此外，目前的營運獎勵金 350 元不算高，復康巴士就要 700、800 元</p> <p>(十一) 偏遠地區，復康巴士未提供服務，通用計程車可提供服務，但由於未有補助，導致乘客不願意使用。</p> |
| 平台功能 | <p>(一) 目前愛接送的系統平台很好，也有預約的功能，但希望未來能夠提供「即時」的功能，供消費者即時修改預約時間；建議讓使用者自行選擇車隊，系統依據使用者的選擇將單派給該車隊；若使用者若無指定，系統將會把訂單呈現在候補名單上，讓所有合作車隊去搶單</p> <p>(二) 針對乘客修改預約時間之問題，修改後之時間可能原先預定之司機無法配合。因此，乘客修改時間應先通知車隊，給予車隊調度。</p> <p>(三) 希望平台能有系統串接的功能，讓之後的車商若已有自己的系統平台，可直接透過 API 串接愛接送平台</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |





圖 88 深度訪談照片—皇冠車隊

## 5.2 車輛租斷包車模式試辦計畫

### 5.2.1 車輛租斷包車模式說明

現行制度下，通用服務僅為車隊各項服務之一環，在商言商，車隊業者會選擇對其最有利的方式提供服務，甚至寧願空車等候更有利的趟次，也不願前往提供通用載客服務。本計畫提出一套車輛時段租斷包車之創新做法，在一定時段內租用車輛，確保愛接送基本服務供給，讓上線訂車的乘客一定可以獲得服務，同時也營造讓業者必定可取得補助的誘因。初擬創新補貼模式情境說明如下：

#### 一、推算基準

依 2019 年計程車營運調查結果顯示，計程車駕駛平均每月營業總收入約 4.5 萬元，扣除司機平均每月休息 3.9 天，以每月營業 26 天計算，平均每日營業收入約 1,750 元，再以平均營業時數 9.6 小時計算，每小時營收約 182 元，若以平均每日服務 11.9 趟計算，每趟營收約 150 元。惟依前期試辦經驗得知，通用計程車特性與一般計程車服務特性不同，以 3.2.1 節營運成效調查結果，以業者平均每車每日服務趟次 5 趟，平均每趟載客里程約 4~6 公里計算，平均每趟車資約新臺幣 200 元。在未計算營運獎勵金前，每日營收僅約為 1,000 元，即便納入每趟 350 元之營運獎勵金，其營收仍遠低於一般計程車駕駛。由此可知，現行制度下，通用計程車服務僅惟駕駛副業來源，其主要營收仍有賴其他載客服務。然當駕駛提供其他服務時，就會排擠其提供通用服務之意願，因此必須設計一套能提高優先服務意願的補助制度，才能更有效擴大推廣通用服務之成果。

另外，本計畫參考小客車租賃包車旅遊（附駕駛）計費參考標準如表，包車時間 4 小時計算，費用介於 2400 元至 3600 元之間，逾時每小時費用 350 元至 500 元之間。此計費標準可作業與通用計程車業者協商車輛時段租斷包車計費之參考。

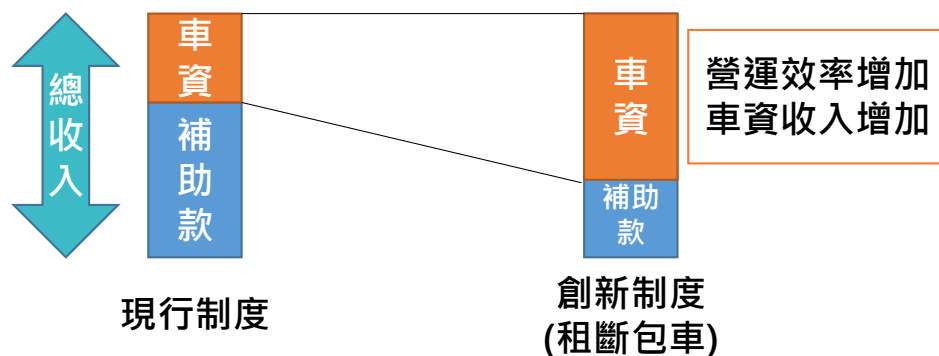
表 47 包車旅遊計費參考標準

| 包車時間  | 4 人座                                                                                      | 7 人座                                                                                        | 9 人座                                                                                               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAMRY</li> <li>• Audi</li> <li>• BENZ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• WISH</li> <li>• SIENTA</li> <li>• CADDY</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 福斯 T5/T6</li> <li>• Granvia</li> <li>• 賓士 VITO</li> </ul> |
| 4 小時  | 2400                                                                                      | 2800                                                                                        | 3400                                                                                               |
| 6 小時  | 2800                                                                                      | 3200                                                                                        | 4200                                                                                               |
| 8 小時  | 3200                                                                                      | 3400                                                                                        | 5000                                                                                               |
| 逾時每小時 | 350                                                                                       | 400                                                                                         | 500                                                                                                |

資料來源：<https://www.taiwantourcar.com/>

## 二、車輛時段租斷包車最低營收保障模式說明

經檢討前期推動經驗，目前供需仍有落差，業者會選擇最有利的方  
式提供服務，即其寧願空車等候也不願提供通用服務。（如本期推動經  
驗，110 年 11 月起，臺灣大車隊因無補助款，已不願配合投入愛接送  
服務。）須強化更大力道誘使業者投入服務，為此，本計畫希望提供一  
套能補助特約業者與駕駛，可互利共生的關係，確保乘客一定可以獲得  
服務，業者必定可取得補助的創新作法，並藉此養成乘客搭乘習慣及駕  
駛提供服務意願，最終回歸正常供需之良性循環。



資料來源：本計畫製作

圖 89 現行制度與租斷包車制度比較

為改善前期補貼制度中，由於部分車隊與駕駛不存在雇傭關係，無  
法強力要求駕駛提供通用服務，本期試辦補貼制度擬進行適度調整，強  
化對司機誘因。由 2019 年計程車營運情形調查結果得知，目前一般計  
程車駕駛平均每小時營收約為 182 元，本計畫經與車隊業者訪談得知，  
每日最低營收保障 3500 元對駕駛而言，已具有一定程度之吸引力，故

本計畫初步提出租斷 5 輛通用計程車，每日以 8 小時為單位，每日基本趟次 6 趟，實施兩個禮拜(12 個營業日)，租斷包車最低營收保障 4000 元(司機 3500 元、車隊 500 元)之作法。

在此期間由系統端租用時段，駕駛必須完全待命，並接受愛接送系統指派，提供通用運輸服務。另在單位租斷期間載客服務營運收入(每車每單位時段載客趟次收入加上營運獎勵金)高於 4000 元，則本計畫不另給予補貼；若營運收入低於 4000 元，此時將由計畫支付補足其差額，以確保業者在配合計畫推動同時，能取得最低營收保障。

### 三、情境試算

參照前期補貼制度營運獎勵金每趟次補貼 350 元(車隊 200 元、司機 150 元)，再與車輛時段租斷包車最低營收保障模式比較，其中以駕駛每日接送通用趟次 6 趟、7 趟、8 趟、9 趟及 10 趟做為不同情境計算，試算前期補貼制度與本計畫提出創新補貼制度之差異說明如下：

#### (一) 情境一：通用 6 趟

以通用趟次 6 趟，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 900 元，按前期補貼制度(司機營運獎勵金每趟 150 元)計算營運獎勵金補助收入 900 元，司機單位時段營收共 1800 元、車隊營運獎勵金(車隊營運獎勵金每趟 200 元)計算車隊營運獎勵金補助收入 1200 元；若採車輛時段租斷包車最低營收保障模式，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 900 元，營運獎勵金每趟 350 元，則 6 趟為 2100 元，將車輛時段租斷包車最低營收保障 500 元給車隊，其餘 1600 元補助給司機，合計司機單位時段營收為 2500 元，與車輛時段租斷包車最低營收保障 3500 元之差額為 1000 元(計畫補貼款)，車隊營運獎勵金補助收入 500 元。

表 48 情境一分析(通用 6 趟)

|             | 前期補貼制度 | 最低營收保障制度 | 說明                                                 |
|-------------|--------|----------|----------------------------------------------------|
| 通用趟次收入      | 900    | 900      | 通用趟次 6 趟，每趟車資 150 元計算。                             |
| 營運獎勵金(車隊)   | 1200   | 500      | 營運獎勵金每趟次補貼 350 元。                                  |
| 營運獎勵金(司機)   | 900    | 1600     |                                                    |
| 計畫補貼款       | 0      | 1000     | 車輛時段租斷包車最低營收保障 4000 元之差額                           |
| 車隊單位時段營收(元) | 1200   | 500      | 車輛時段租斷包車車隊最低營收保障 500 元。                            |
| 司機單位時段營收(元) | 1800   | 3500     | 每車每單位時段載客趟次收入 900 元加上營運獎勵金 1600 元及計畫補貼款 1000 元之總和。 |

## (二) 情境二：通用 7 趟

以通用趟次 7 趟，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1050 元，按前期補貼制度（司機營運獎勵金每趟 150 元）計算營運獎勵金補助收入 1050 元，司機單位時段營收共 2100 元、車隊營運獎勵金（車隊營運獎勵金每趟 200 元）計算車隊營運獎勵金補助收入 1400 元；若採車輛時段租斷包車最低營收保障模式，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1050 元，營運獎勵金每趟 350 元，則 7 趟為 2450 元，將車輛時段租斷包車最低營收保障 500 元給車隊，其餘 1950 元補助給司機，合計司機單位時段營收為 3000 元，與車輛時段租斷包車最低營收保障 3500 元之差額為 500 元（計畫補貼款），車隊營運獎勵金補助收入 500 元。

表 49 情境二分析(通用 7 趟)

|             | 前期補貼制度 | 最低營收保障制度 | 說明                                                 |
|-------------|--------|----------|----------------------------------------------------|
| 通用趟次收入      | 1050   | 1050     | 通用趟次 7 趟，每趟車資 150 元計算。                             |
| 營運獎勵金(車隊)   | 1400   | 500      | 營運獎勵金每趟次補貼 350 元。                                  |
| 營運獎勵金(司機)   | 1050   | 1950     |                                                    |
| 計畫補貼款       | 0      | 500      | 車輛時段租斷包車最低營收保障 4000 元之差額                           |
| 車隊單位時段營收(元) | 1400   | 500      | 車輛時段租斷包車車隊最低營收保障 500 元。                            |
| 司機單位時段營收(元) | 2100   | 3500     | 每車每單位時段載客趟次收入 1050 元加上營運獎勵金 1950 元及計畫補貼款 500 元之總和。 |

## (三) 情境三：通用 8 趟

以通用趟次 8 趟，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1200 元，按前期補貼制度（司機營運獎勵金每趟 150 元）計算營運獎勵金補助收入 1200 元，司機單位時段營收共 2400 元、車隊營運獎勵金（車隊營運獎勵金每趟 200 元）計算車隊營運獎勵金補助收入 1600 元；若採車輛時段租斷包車最低營收保障模式，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1200 元，將營運獎勵金每趟 350 元，則 8 趟為 2800 元，將車輛時段租斷包車最低營收保障 500 元給車隊，其餘 2300 元補助給司機，合計司機單位時段營收為 3500 元，與車輛時段租斷包車最低營收保障 3500 元之差額為 0 元（計畫補貼款），而車隊營運獎勵金補助收入 500 元。

表 50 情境三分析(通用 8 趟)

|             | 前期補貼制度 | 最低營收保障制度 | 說明                                          |
|-------------|--------|----------|---------------------------------------------|
| 通用趟次收入      | 1200   | 1200     | 通用趟次 8 趟，每趟車資 150 元計算。                      |
| 營運獎勵金(車隊)   | 1600   | 500      | 營運獎勵金每趟次補貼 350 元。                           |
| 營運獎勵金(司機)   | 1200   | 2300     |                                             |
| 計畫補貼款       | 0      | 0        | 車輛時段租斷包車最低營收保障 4000 元之差額                    |
| 車隊單位時段營收(元) | 1600   | 500      | 車輛時段租斷包車車隊最低營收保障 500 元。                     |
| 司機單位時段營收(元) | 2400   | 3500     | 每車每單位時段載客趟次收入 1200 元、營運獎勵金 2300 元及計畫補貼款之總和。 |

## (四) 情境四：通用 9 趟

以通用趟次 9 趟，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1350 元，按照前期補貼制度（司機營運獎勵金每趟 150 元）計算營運獎勵金補助收入 1350 元，司機單位時段營收共 2700 元、車隊營運獎勵金（車隊營運獎勵金每趟 200 元）計算車隊營運獎勵金補助收入 1800 元；若採車輛時段租斷包車最低營收保障模式，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1350 元，車資 1350 元加營運獎勵金補助 3150 元超過 4000 元，超過趟次恢復原計算方式，增加趟次營運獎勵金按現有標準(車隊 200 元、司機 150 元)計算，則司機營運獎勵金為 2300 元增加一趟 150 元，共計 2450 元，合計司機單位時段營收為 3800 元，車隊營運獎勵金為 500 元增加一趟 200 元，合計車隊單位時段營收為 700 元。

表 51 情境四分析(通用 9 趟)

|             | 前期補貼制度 | 最低營收保障制度 | 說明                                                      |
|-------------|--------|----------|---------------------------------------------------------|
| 通用趟次收入      | 1350   | 1350     | 通用趟次 9 趟，每趟車資 150 元計算。                                  |
| 營運獎勵金(車隊)   | 1800   | 700      | 營運獎勵金每趟次補貼 350 元，超過 8 趟之部分，增加趟次每趟車隊補貼 200 元、司機補貼 150 元。 |
| 營運獎勵金(司機)   | 1350   | 2450     |                                                         |
| 計畫補貼款       | 0      | 0        | 車輛時段租斷包車最低營收保障 4000 元之差額                                |
| 車隊單位時段營收(元) | 1800   | 700      | 車輛時段租斷包車車隊最低營收保障 500 元、每增加一趟車隊補貼 200 元。                 |
| 司機單位時段營收(元) | 2700   | 3800     | 每車每單位時段載客趟次收入 1350 元、營運獎勵金 2450 元。                      |

## (五) 情境五：通用 10 趟

以通用趟次 10 趟，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1500 元，按照前期補貼制度（司機營運獎勵金每趟 150 元）計算營運獎勵金補助收入 1500 元，司機單位時段營收共 3000 元、車隊營運獎勵金（車隊營運獎勵金每趟 200 元）計算車隊營運獎勵金補助收入 2000 元；若採車輛時段租斷包車最低營收保障模式，司機每趟車資 150 元計算通用趟次收入 1500 元，車資 1500 元加營運獎勵金補助 3500 元超過 4000 元，超過趟次恢復原計算方式，增加趟次營運獎勵金按現有標準(車隊 200 元、司機 150 元)計算，則司機營運獎勵金為 2300 元增加兩趟 300 元，共計 2600 元，合計司機單位時段營收為 4100 元，車隊營運獎勵金為 500 元增加兩趟 400 元，合計車隊單位時段營收為 900 元。



表 52 情境五分析(通用 10 趟)

|             | 前期補貼制度 | 最低營收保障制度 | 說明                                                      |
|-------------|--------|----------|---------------------------------------------------------|
| 通用趟次收入      | 1500   | 1500     | 通用趟次 10 趟，每趟車資 150 元計算。                                 |
| 營運獎勵金(車隊)   | 2000   | 900      | 營運獎勵金每趟次補貼 350 元，超過 8 趟之部分，增加趟次每趟車隊補貼 200 元、司機補貼 150 元。 |
| 營運獎勵金(司機)   | 1500   | 2600     |                                                         |
| 計畫補貼款       | 0      | 0        | 車輛時段租斷包車最低營收保障 4000 元之差額                                |
| 車隊單位時段營收(元) | 2000   | 900      | 車輛時段租斷包車車隊最低營收保障 500 元、增加兩趟車隊補貼 400 元。                  |
| 司機單位時段營收(元) | 3000   | 4100     | 每車每單位時段載客趟次收入 1500 元、營運獎勵金 2600 元。                      |

綜上，若五輛車每日皆達到基本趟次六趟，則每日計畫補貼 1,000 元，5 輛車 5,000 元，12 天總計 60,000 元；倘若整日皆無趟次，則每日計畫補貼 4,000 元，5 輛車 20,000 元，12 天總計 240,000 元。另外需要再找五輛通用計程車填寫行車日誌表，每日 500 元，5 輛車 2,500 元，12 天總計 30,000 元。小於八趟之趟次為確保車隊最低營收保障 500 元、司機最低營收保障 3500 元，不足最低營收保障之部分將由計畫支付補足其差額，以確保業者在配合計畫推動同時，能取得最低營收保障。說明中每趟車資以 150 元估算，但實際上車資依旅次距離不同而有所差異，因此車資將依實際跳表計費計算，若車資大於計畫估計之 150 元，車資部分全部歸司機所有，反之車資小於計畫估計之 150 元，則計畫同樣補足司機至最低營收保障 3500 元。此外，當每車每單位時段載客趟次收入加上營運獎勵金超過 4000 元，超過之趟次恢復原補貼制度，增加趟次營運獎勵金按現有標準，車隊每增加一趟增加 200 元、司機每增加一趟增加 150 元補助。相關新舊制度比較如下圖 90。

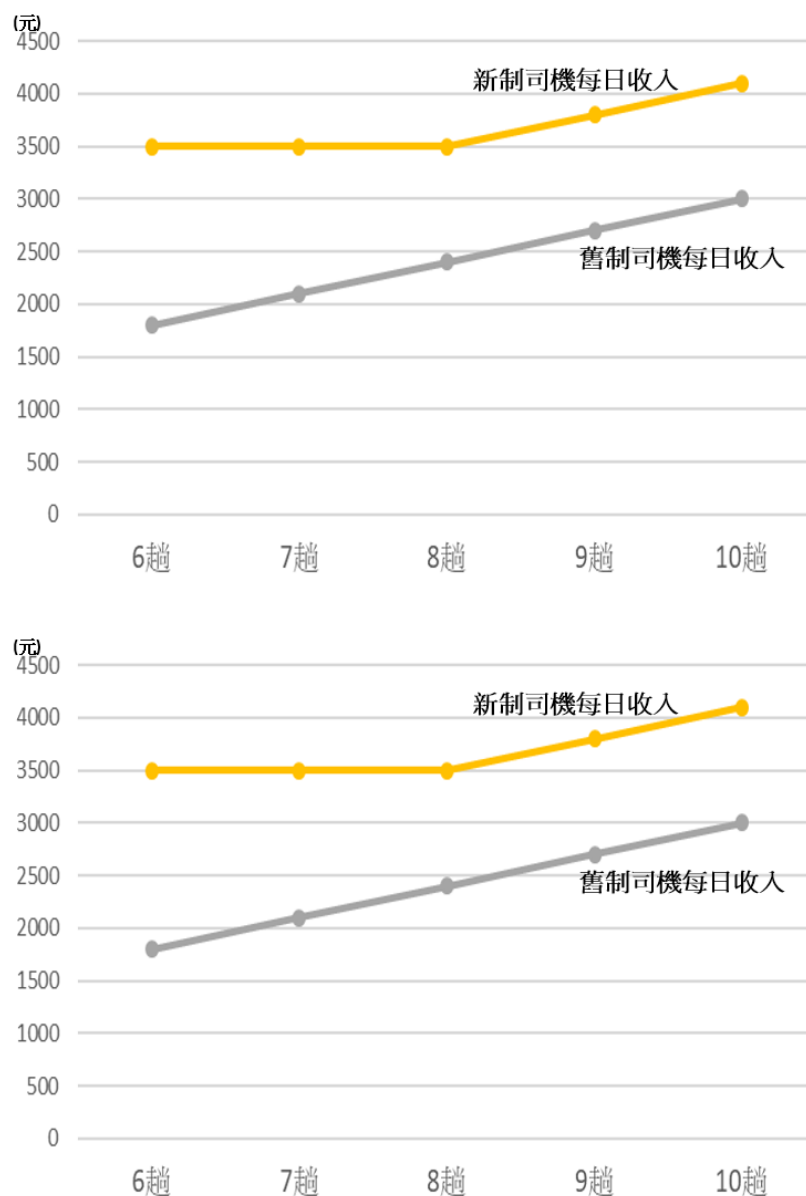


圖 90 新舊制度司機每日收入比較

對司機而言，此制度所設定的單位時段最低收入，在愛接送系統提供需求不足之情況下，也能獲得最低保障收入，進一步確保其服務意願；對車隊而言，由於營運獎勵金的門檻有所調整，車隊為了領取營運獎勵金，也會盡力推動通用服務，以達到符合司機單位時段營收超過一定門檻。且甚至更願意為了高額營運獎勵金，盡力推動司機提供通用服務，擴大整體服務趟次；對政府端而言，由前述四個情境分析可得知，僅有在每日載運趟次不足 8 趟的條件下，需付出的補貼成本可能需增加，但在其他情境下，基本上都能在不增加政府補貼成本的情況下，提升通用服務的量能。

### 5.2.2車輛租斷包車執行成果

計程車營運資料調查分為二種方式進行，一為抽取駕駛人於車上裝置數位計費表，另一為使用行車日誌方式進行。數位計費表可紀錄列印每筆載客上、下車時間、延滯時間、行駛里程、車資等各項資料，另由駕駛人填寫每日開始、結束營業及中間休息時間、營運里程、加油記錄、每次載客乘客人數及上下車地點之行車日誌，以補數位計費表之不足。本次租斷 5 輛通用計程車，於 111 年 1 月 24 日至 111 年 1 月 29 日及 111 年 2 月 7 日至 111 年 2 月 12 日，調查紀錄租斷 12 天營運載客資料。惟部分駕駛人回收資料錯誤或不足，最後共計得日營運紀錄 59 份及個別旅次載客資料 370 筆。個別旅次資料含旅次里程、旅次時程、旅次車資等 3 項；每日營業狀況含每日載客旅次、每日營業里程、每日營業時程、每日載客里程、每日載客時程、每日營業收入、時間空車率、距離空車率等 8 項。

#### 一、旅次里程

旅次里程可直接由數位計費表得知，由表 53 知，通用計程車旅次里程以 0-5 公里最多（57.34%），5-10 公里次之（30.71%），10-15 公里再次之（10.05%），最長旅次旅程達 27 公里，最短旅次為 0.2 公里，平均 5.23 公里，標準差 3.87 公里。

表 53 旅次里程分佈情形

| 組別       | 租斷   |         |
|----------|------|---------|
|          | 次數   | 百分比     |
| 0-5 公里   | 211  | 57.34%  |
| 5-10 公里  | 113  | 30.71%  |
| 10-15 公里 | 37   | 10.05%  |
| 15-20 公里 | 5    | 1.36%   |
| 20-25 公里 | 1    | 0.27%   |
| 25 公里以上  | 1    | 0.27%   |
| 總計       | 368  | 100.00% |
| 平均數（公里）  | 5.23 |         |
| 標準差（公里）  | 3.87 |         |
| 最大值（公里）  | 27   |         |
| 最小值（公里）  | 0.2  |         |

## 二、旅次時程

旅次時程由數位計費表中每一旅次之下車時間減去上車時間得知，由表 54 知以 10-15 分最多（26.76%），15-20 分次之（22.43%），20-25 分再次之（14.59%），最長旅次為 79 分，最短旅次僅為 3.00 分，平均為 19.48 分，標準差為 10.23 分。

表 54 旅次時程分佈情形

| 組別      | 租斷    |         |
|---------|-------|---------|
|         | 次數    | 百分比     |
| 0-5 分   | 1     | 0.54%   |
| 5-10 分  | 39    | 10.54%  |
| 10-15 分 | 100   | 26.76%  |
| 15-20 分 | 83    | 22.43%  |
| 20-25 分 | 54    | 14.59%  |
| 25-30 分 | 38    | 10.27%  |
| 30-35 分 | 24    | 6.49%   |
| 35-40 分 | 16    | 4.32%   |
| 40-45 分 | 5     | 1.35%   |
| 45-50 分 | 4     | 1.08%   |
| 50-55 分 | 3     | 0.81%   |
| 55-60 分 | 1     | 0.27%   |
| 60 分以上  | 2     | 0.54%   |
| 總計      | 370   | 100.00% |
| 平均數（分）  | 19.48 |         |
| 標準差（分）  | 10.23 |         |
| 最大值（分）  | 79    |         |
| 最小值（分）  | 3     |         |

### 三、旅次車資

車資可由數位計費表直接得到。由表 55 知以 315 元以上最多（14.05%），95-110 元次之（11.8%），最少旅次車資為 70 元，最多達 640 元，平均值為 197.39 元，標準差為 101.04 元。

表 55 旅次車資分佈情形

| 組別        | 租斷          |         |
|-----------|-------------|---------|
|           | 次數          | 百分比     |
| 70 元      | 9           | 2.43%   |
| 75-90 元   | 24          | 6.49%   |
| 95-110 元  | 41          | 11.08%  |
| 115-130 元 | 39          | 10.54%  |
| 135-150 元 | 39          | 10.54%  |
| 155-170 元 | 30          | 8.11%   |
| 175-190 元 | 37          | 10.00%  |
| 195-210 元 | 28          | 7.57%   |
| 215-230 元 | 20          | 5.41%   |
| 235-250 元 | 12          | 3.24%   |
| 255-270 元 | 15          | 4.05%   |
| 275-290 元 | 17          | 4.59%   |
| 295-310 元 | 7           | 1.89%   |
| 315 元以上   | 52          | 14.05%  |
| 總計        | 370         | 100.00% |
| 平均數（元）    | 197.3918919 |         |
| 標準差（元）    | 101.04      |         |
| 最大值（元）    | 640         |         |
| 最小值（元）    | 70          |         |

#### 四、每日載客旅次數

由表 56 知，駕駛人每日載客以 4-6 次最多（52.54%），7-9 次次之（38.98%），載客旅次數最少為 3 次，最多為 10 次，平均值為 6.29 次，標準差為 1.62 次。

表 56 每日載客旅次數分佈情形

| 組別     | 租斷   |         |
|--------|------|---------|
|        | 次數   | 百分比     |
| 0~3    | 3    | 5.08%   |
| 4~6    | 31   | 52.54%  |
| 7~9    | 23   | 38.98%  |
| 10 以上  | 2    | 3.39%   |
| 總計     | 59   | 100.00% |
| 平均數（次） | 6.29 |         |
| 標準差（次） | 1.62 |         |
| 最大值（次） | 10   |         |
| 最小值（次） | 3    |         |

## 五、每日營業里程

每日營業里程係由駕駛人行車日誌中每日結束營業里程減開始營業里程求得。由表 57 知以 100-150 公里最多（47.37%），150-200 公里次之（29.82%），營業里程最短為 30 公里，最長為 247 公里，平均每日營業 136.72 公里，標準差為 41.77 公里。（註：每日營業里程有 2 筆資料缺漏，故總次數為 57 次）。

表 57 每日營業里程分佈情形

| 組別         | 租斷     |         |
|------------|--------|---------|
|            | 次數     | 百分比     |
| 未滿 100 公里  | 9      | 15.79%  |
| 100-150 公里 | 27     | 47.37%  |
| 150-200 公里 | 17     | 29.82%  |
| 200 公里以上   | 4      | 7.02%   |
| 總計         | 57     | 100.00% |
| 平均數（公里）    | 136.72 |         |
| 標準差（公里）    | 41.77  |         |
| 最大值（公里）    | 247    |         |
| 最小值（公里）    | 30     |         |

## 六、每日營業時程

每日營業時程係由駕駛人行車日誌中每日結束營業時程減開始營業時程求得。由表 58 知以 9-10 小時 (27.08%) 與 12-13 小時(27.08%) 並列最多，每日營業時程最短為 5.5 小時，最長為 15 小時，平均每日營業 10.9 小時，標準差為 1.89 小時。(註：每日營業時程有 11 筆資料缺漏，故總次數為 48 次)。

表 58 每日營業時程分佈情形

| 組別       | 租斷   |         |
|----------|------|---------|
|          | 次數   | 百分比     |
| 未滿 5 小時  | 0    | 0.00%   |
| 5-6 小時   | 1    | 2.08%   |
| 6-7 小時   | 0    | 0.00%   |
| 7-8 小時   | 0    | 0.00%   |
| 8-9 小時   | 4    | 8.33%   |
| 9-10 小時  | 13   | 27.08%  |
| 10-11 小時 | 7    | 14.58%  |
| 11-12 小時 | 2    | 4.17%   |
| 12-13 小時 | 13   | 27.08%  |
| 13-14 小時 | 7    | 14.58%  |
| 14 小時以上  | 1    | 2.08%   |
| 總計       | 48   | 100.00% |
| 平均數 (小時) | 10.9 |         |
| 標準差 (小時) | 1.89 |         |
| 最大值 (小時) | 15   |         |
| 最小值 (小時) | 5.5  |         |

## 七、每日載客里程

每日載客里程係由每日所有載客里程之累計。由表 59 知以 30-40 公里最多 (35.59%)，20-30 公里次之 (28.81%)，載客里程最短為 6.3 公里，最長為 61.3 公里，平均每日載客 32.62 公里，標準差 12.09 公里。



表 59 每日載客里程分佈情形

| 組別       | 租斷    |         |
|----------|-------|---------|
|          | 次數    | 百分比     |
| 未滿 10 公里 | 1     | 1.69%   |
| 10-20 公里 | 7     | 11.86%  |
| 20-30 公里 | 17    | 28.81%  |
| 30-40 公里 | 21    | 35.59%  |
| 40-50 公里 | 7     | 11.86%  |
| 50 公里以上  | 6     | 10.17%  |
| 總計       | 59    | 100.00% |
| 平均數（公里）  | 32.62 |         |
| 標準差（公里）  | 12.09 |         |
| 最大值（公里）  | 61.3  |         |
| 最小值（公里）  | 6.3   |         |

#### 八、每日載客時程

每日載客時程係由每日所有載客旅次時程之累計。由表 60 知以 1-2 小時最多（45.76%），2-3 小時次之（42.37%），載客時程最短為 0.62 小時，最長為 3.6 小時，平均每日載客 2.03 小時，標準差 0.61 小時。

表 60 每日載客時程分佈情形

| 組別      | 租斷   |         |
|---------|------|---------|
|         | 次數   | 百分比     |
| 未滿 1 小時 | 3    | 5.08%   |
| 1-2 小時  | 27   | 45.76%  |
| 2-3 小時  | 25   | 42.37%  |
| 3 小時以上  | 4    | 6.78%   |
| 總計      | 59   | 100.00% |
| 平均數（小時） | 2.03 |         |
| 標準差（小時） | 0.61 |         |
| 最大值（小時） | 3.6  |         |
| 最小值（小時） | 0.62 |         |

#### 九、每日營業收入

每日營業收入係每日載客總車資之累計。由表 61 知以 1000-1500 元最多 (47.46%)，未滿 1000 元次之 (28.81%)，每日營業收入最少為 435 元，最多為 2230 元，平均每日營收 1237.88 元，標準差 389.13 元。

表 61 每日營業收入分佈情形

| 組別          | 租斷      |         |
|-------------|---------|---------|
|             | 次數      | 百分比     |
| 未滿 1000 元   | 17      | 28.81%  |
| 1000~1500 元 | 28      | 47.46%  |
| 1500~2000 元 | 12      | 20.34%  |
| 2000 元以上    | 2       | 3.39%   |
| 總計          | 59      | 100.00% |
| 平均數 (元)     | 1237.88 |         |
| 標準差 (元)     | 389.13  |         |
| 最大值 (元)     | 2230    |         |
| 最小值 (元)     | 435     |         |

#### 十、時間空車率

時間空車率由  $(1 - \text{每日載客時程} / \text{每日營業時程})$  計算求得。由表 62 知以 80-90% 最多 (56.25%)，70%-80% 次之 (33.33%)，每日時間空車率最低 66.18%，最高為 93.58%，平均時間空車率為 80.03%，標準差為 6.17%。(註：每日營業時程有 11 筆資料缺漏，無法計算時間空車率，故時間空車率總次數為 48 次)。

表 62 時間空車率分佈情形

| 組別        | 租斷     |         |
|-----------|--------|---------|
|           | 次數     | 百分比     |
| 未滿 70%    | 3      | 6.25%   |
| 70%-80%   | 16     | 33.33%  |
| 80%-90%   | 27     | 56.25%  |
| 90%-100%  | 2      | 4.17%   |
| 總計        | 48     | 100.00% |
| 總載客時程（小時） | 119.99 |         |
| 總營業時程（小時） | 523.04 |         |
| 平均空車率（%）  | 80.03  |         |
| 標準差（%）    | 6.17   |         |
| 最大值（%）    | 93.58  |         |
| 最小值（%）    | 66.18  |         |

#### 十一、 距離空車率

距離空車率由(1-每日載客里程/每日營業里程)計算求得。由表 63 知以 70%-80% (49.12%) 最高，80%-90% (26.32%) 次之，每日距離空車率最低為 44.35%，最高為 90.45%，平均空車率為 75.22%，標準差 8.58%。(註：每日營業里程有 2 筆資料缺漏，無法計算距離空車率，故租斷通用計程車距離空車率總次數為 57 次)。

表 63 距離空車率分佈情形

| 組別        | 租斷     |         |
|-----------|--------|---------|
|           | 次數     | 百分比     |
| 未滿 50%    | 2      | 3.51%   |
| 50%-60%   | 0      | 0.00%   |
| 60%-70%   | 11     | 19.30%  |
| 70%-80%   | 28     | 49.12%  |
| 80%-90%   | 15     | 26.32%  |
| 90%-100%  | 1      | 1.75%   |
| 總計        | 57     | 100.00% |
| 總載客里程（公里） | 1924.8 |         |
| 總營業里程（公里） | 7793   |         |
| 平均空車率（%）  | 75.22  |         |
| 標準差（%）    | 8.58   |         |
| 最大值（%）    | 90.45  |         |
| 最小值（%）    | 44.35  |         |

### 5.2.3 租斷試辦執行成果檢討

如前所述，本案初步規畫一套包租試辦方案，而該初步構想，由前述不同情境分析結果已屬可行。但前期補貼制度與本計畫提出之創新制度各有其優缺點，未來可與主辦單位共同思考結合兩種補貼制度的優點，設計一套更具體可行且對業者有主動誘因的補貼制度。因營運獎勵金分配予車隊及駕駛之數額將影響政策成效，本計畫透過歷次會議與業者及相關單位進行意見交換，並經主辦單位同意實施試辦計畫，期能藉此測試不同補助方式之放趟、排程執行成效。惟受限經費與執行期程，本計畫僅以短期租斷 5 輛雙北地區之通用計程車方式進行試辦，所獲得之 59 筆日營運紀錄及 370 筆個別旅次載客資料僅為整體雙北地區 13,033 筆日營運紀錄及 70,572 筆個別旅次載客資料之一小部分，但仍可在部分項目看出租斷方案在部分營運項目具有較佳表現。以下針對試辦成果初步說明：

下表為租斷試辦與雙北地區整體營運情形之比較，其中在平均旅次里程部分，租斷試辦方案之平均旅次里程為 5.23 公里，較雙北地區整體平均旅次里程 2.99 公里來得長，而在平均旅次時程部分，則僅有 19.48 分鐘，較雙北

地區整體旅次時程 32.51 分鐘來得短。值得一提的是，本計畫推動租斷試辦期間，其平均載客旅次為 6.29 趟次、平均每日載客里程 32.62 公里，均較雙北地區整體平均載客 5.07 趟、24.60 公里來得高，且在試辦期間能有較高的每日營收。初步觀察以租斷方式進行包車，對駕駛而言能專心提供通用服務，不僅每日載客次數較高，也能集中服務時間，達到整體載客時程較短，但平均載客旅次較佳之績效。惟因受限試驗樣本較小，相關成果無法確認是否具備統計顯著性，相關推論仍有待未來更多資料進一步驗證。

表 64 租斷試辦與雙北地區整體營運情形比較

| 項目           | 租斷試辦    | 雙北地區整體 |
|--------------|---------|--------|
| 平均旅次里程（公里）   | 5.23    | 2.99   |
| 平均旅次時程（分）    | 19.48   | 32.51  |
| 平均旅次車資(元)    | 197.39  | 197.78 |
| 平均每日載客旅次(次)  | 6.29    | 5.07   |
| 平均每日載客里程(公里) | 32.62   | 24.60  |
| 每日營業收入(元)    | 1237.88 | 894.41 |

## 5.3 小客車租賃業導入特約制度之可行性

### 5.3.1 市場規模與營運現況分析

除一般公辦民營復康巴士服務外，另一類無障礙點對點運輸服務即為通用型租賃小客車(福祉車)。此類服務由汽車運輸業中的小客車租賃業者以代僱駕駛方式提供服務(即附駕駛租車)，惟目前提供民營福祉車的業者在臺灣並不普及。民營的私家福祉車具備最大的彈性，包括用車時間、用車方式、用車地點、是否需要司機等等，均可由身心障礙者向營運公司提出服務需求，再由營運公司回覆相關收費價格，待雙方均確認完成後，再由私家福祉車公司提供服務，故在收費方式部分，一般而言均由業者自訂價格，由於業者須自負盈虧，其收費標準較高。目前國內已有多扶接送、中保接送及安適榮接送等通用型租賃小客車服務。

除前述附帶駕駛接送服務外，國內目前以小客車租賃業提供福祉車租借部分廠商如臺灣福祉、安適榮、格上租車等租車公司，可提供數小時到一日，甚至一整年的長租方案。福祉車租借一日的價格，約落在 4 千~6 千元左右，具體價格視行車距離、是否需要司機代駕而定。另外，租車多需事先預約，臨時租車則視派車單位是否有車輛可提供，適合安排已知的既定行程。

### 5.3.2 各利害關係人意見、課題分析與發展方向

隨著臺灣老年人口的急速增加，政府也開始重視許多老年照護相關議題。老年人花費在醫病相關時數主因係醫療資源缺乏整合規劃及資源不足，且老年人就醫前三大困擾皆與就診時間相關：掛號/看診/批價/領藥等候時間過長(71%)、需要分多科掛號，掛號流程複雜(70.9%)、前往醫院的交通不方便(53.7%)；而偏遠地區缺乏老年人醫療照護院所，也是造成前往醫院交通不便且費時之主要原因<sup>14</sup>。

我國身心障礙者權益保障法第 53 條第 1 項規定，運輸營運者應於所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車(機船)廂(艙)，提供無障礙運輸服務。在陸路運輸服務部分，主要可分為復康巴士、捷運、

---

<sup>14</sup> 立法院公報(2012)，第 101 卷，第 51 期下冊院會紀錄，P.282-P.284

高鐵、臺鐵、低地板公車、救護車、私家福祉車...等方式，惟這些無障礙設備受限於地點的單一性、時間性、方便性等問題，各有其適用性。以下探討我國目前通用運輸服務利益關係人相關與發展方向，做為評估通用型租賃小客車導入市場之參考。

目前國內各類通用運輸服務均有其不同限制，民營福祉車可提供最舒適、最符合需求的服務，惟其價格相當高昂，並非所有身障或高齡人士均可負擔；復康巴士由政府委辦，其車資收費較為低廉，但由於復康巴士以領有身心障礙者手冊、重度失能者優先，供不應求的狀況下，能提供的服務有限；長照交通接送服務與復康巴士最大差異為長照交通接送服務可供未領取身心障礙證明者之失能長者使用，欲使用長照交通接送服務之民眾，需先至當地長期照顧管理中心提出申請，經長照中心審核或派專員探訪審核，確認條件符合後即可使用長照交通接送服務。於用車前 1~3 天進行車輛預約。而使用者補助部分，各縣市補助方式多以每趟次補助一定上限，每人每月有補助趟次上限，並依使用者收入情形補助不同金額。另長照交通接送服務亦僅給付長照需要第 4 級(含)以上，並限定使用於照顧計畫中就醫或復健之交通需求，無法使用於其他探親、訪友、娛樂...等用途，因此其使用仍有相關限制；通用計程車則回歸通用服務本質，跳脫前述各種服務有關「戶籍」、「身心障礙者資格」、「障礙程度」等等的限制，更能乘載非障礙者而達到營運的更好效益，惟目前國內通用計程車服務仍有缺口，數量有待提升。

### 5.3.3 制度與法規問題與解決方案設計與評估

我國目前各項陸路通用運輸服務，包括復康巴士、長照交通接送服務、通用計程車或民營福祉車，其使用規範雖有差異，但重點在於可符合輪椅乘客乘車需求。然其多半以小客車租賃業做為服務主體。

然回歸我國公路法管轄體系，計程車客運業與小客車租賃業並不相同，其管理規定也有所差異。依公路法第 34 條規定：「四、計程車客運業：在核定區域內，以小客車出租載客為營業者。五、小客車租賃業：以小客車或小客貨兩用車租與他人自行使用為營業者。」可見過去立法者在設計我國公路運輸制度時，原意係由計程車客運業提供「載運旅客」服務；而租賃業係為已有駕駛能力人提供「車輛」；兩者應為截然不同之行業。惟依「汽車運輸業管理規則」第 100 條第 1 項第 2 款規定，小客車租賃業亦得代僱駕駛提供載

客服務，從而讓小客車租賃業得為「預約載客」，而跨足計程車客運業之(隨機)載客業務。另交通部為因應 Uber 對於計程車業者之營運衝擊，復於 2016 年 10 月 25 日修正上開管理規則第 2 條第 3 項及第 4 項規定，計程車客運業為應特定消費所需，得經營「以網際網路平臺，整合供需訊息，提供預約載客」之多元化計程車客運服務，因而使計程車客運業亦可跨足小客車租賃業之「預約載客」業務。目前我國營業小客車實際上即為「計程車載運乘客、租賃業可載運乘客(租車附駕)或僅提供車輛」的設計。現行計程車客運業與小客車租賃業均可載運乘客，其提供運輸服務的市場有各自營運特性，也有相互重疊部分。近年來資訊平臺服務之導入，透過 APP 及資訊平臺線上服務媒合載客之營運型態(多元計程車)，亦使計程車客運業「巡迴攬客」(隨機載客)與小客車租賃業「預約載客」之營運方式更形模糊。

本計畫目前執行之通用計程車試辦過程中，其以計程車客運業或計程車客運服務業為合作主體，特約制度補助經費來源為公路公共運輸服務升級計畫(110-113 年)。由於通用計程車實屬計程車之一環，故在學理上被認定為副大眾運輸或準大眾運輸，可歸屬於公共運輸服務範疇內。

在小客車租賃業導入特約制度之可行性議題部分，原則上依據現行公共運輸補助對象限制，小客車租賃業無法符合規定，若遇修訂相關規範恐涉及不同業別之範疇認定，短期內各界難達成共識，因此本計畫短期內並未將小客車租賃業導入特約制度。

### 5.3.4 資訊系統面問題與解決方案設計與評估

系統面的問題通常會出現的是系統開發、介接等技術層面的問題，而這類問題基本上是可以被克服的，只是耗費資源的多寡而已。因此系統在串接上或開發新功能上較不會有問題。

若未來資源許可，可新增租賃車管理系統，或直接採用小客車租賃業既有使用的租賃車管理系統，介接至目前愛接送的派遣系統，並於乘客端 APP/入口網站新增「車種」功能，讓使用者選擇搭乘通用計程車或租賃車，系統便會依照乘客的選擇，將資料介接至通用計程車管理系統或是租賃車管理系統，請參考下圖 91 的系統架構圖。



然而小客車租賃業是一大產業，牽扯的面相較廣泛，如同前述的利害關係人、法規制度等議題皆是需要被解決的，若只有系統依舊是無法運行。在前述議題尚未處理完之前，短期間要將小客車租賃業導入特約制度仍須克服相關問題後再研議後續可行性。



圖 91 系統功能架構圖

## 5.4 市場環境與結構改變對通用計程車服務之影響

### 一、高齡化對通用計程車之影響分析

高齡化對通用計程車之衝擊，主要包括友善高齡者之環境與設施需求迫切與高齡者形象易受歧視等。此外高齡化現象之城鄉差距應為思考高齡化對通用計程車影響要素之一。最後，運輸做為連結高齡者與社會網路之重要角色，對於無力使用私人運具之高齡者而言，通用計程車之服務可提供第一哩/最後一哩路，未來應為其最重要之公共運輸服務。因此，本計畫提出高齡化所衍生之衝擊包括：高齡化趨勢城鄉有別、高齡者之環境與設施需求、高齡者易受歧視、高齡者社會連結需求等四項。而這些衍生衝擊對通用計程車之影響包括：

#### (一) 偏鄉地區交通供給不足，對 DRTS 需求日益殷切

偏鄉由於市場規模小，即使有補貼，運輸業者仍普遍缺乏經營的誘因，導致交通服務供給不足。國內交通可及性的城鄉差距卻很明顯。偏鄉地區的地理位置、人口結構與生活條件上，與都會區的發展型態有極大的差異；都會區的交通治理思維，無法套用在偏鄉。對類似通用計程車的 DRTS 服務需求日益增加。

#### (二) 強化無礙環境協助完成第一哩/最後一哩路

國內公共運輸無障礙服務程度逐漸提升，但仍有部分候車場站的硬體設備與軟體服務的無障礙化尚未完善，如人行道遭占用或設置相關障礙物，加上候車站站體的安全設計，如騎樓、車站階梯的高低差明顯標示、防滑設計、照明規劃等未盡完善，導致高齡者無法完成第一哩/最後一哩路。

#### (三) 通用運輸服務需求增加

人口老化伴隨而來的衰老、慢性病以及失能人口的增加，將導致長期照護、就醫、復健等需要而衍生的運輸需求同步增加。

#### (四) 輪椅族預約通用服務遭受額外加價

有些司機擔心身障者在上下車的過程中受傷，家屬可能會求

償或提告，因此不太願意載運輸椅族。導致身障乘客搭乘輪椅難以透過路邊攔車獲得服務。即便透過預約服務，在僧多粥少的情況下往往被額外加收車資，若向主管機關檢舉，甚至可能被列為黑名單，更難叫車。

本計畫從主管機關與業者角度分別提出高齡化衝擊影響重要之關鍵課題。就主管機關而言，其因應高齡化環境變遷之關鍵課題包括：

#### (一) 偏鄉地區高齡乘客運輸需求有待重視

偏鄉地區公共運輸發展條件不佳，其搭乘量不高、公車收益低，難吸引客運業者主動投入，經營的存續高度仰賴政府實施營運虧損補貼政策，因此公車班距較長，服務涵蓋率缺口較大。而傳統固定路線、固定班次的經營模式可能不符合偏鄉地區民眾需求與成本效益。客源不足造成減班、路線裁撤的惡性循環，主管機關近年來已盡力推動幸福巴士，部分偏鄉地區高齡乘客就醫、就學、就業等「基本民行」需求有待被滿足。

#### (二) 通用計程車成本與收費結構有待檢討

通用計程車服務所需時間為一般計程車載客時間之數倍，且所使用之車輛購置與維修成本均遠高於一般計程車，現行規範的收費制度，對業者與駕駛不具吸引力，難以持續擴大推動。

就業者而言，其因應高齡化環境變遷之關鍵課題包括：

#### (一) 便利高齡乘客之候車、乘車設施與文化有待改善

人口急速老化的趨勢下，營造高齡友善環境刻不容緩，「高齡友善」是從文化面到制度面落實於日常生活的行為，不僅是口號。透過通用計程車服務能讓高齡者擁有高品質的公共運輸，落實「行的正義」。

#### (二) 友善高齡乘客之服務態度有待改善

須持續推動駕駛員溝通及教育訓練，讓駕駛都能以主動微笑的態度來提供服務，將制度落實於行為。

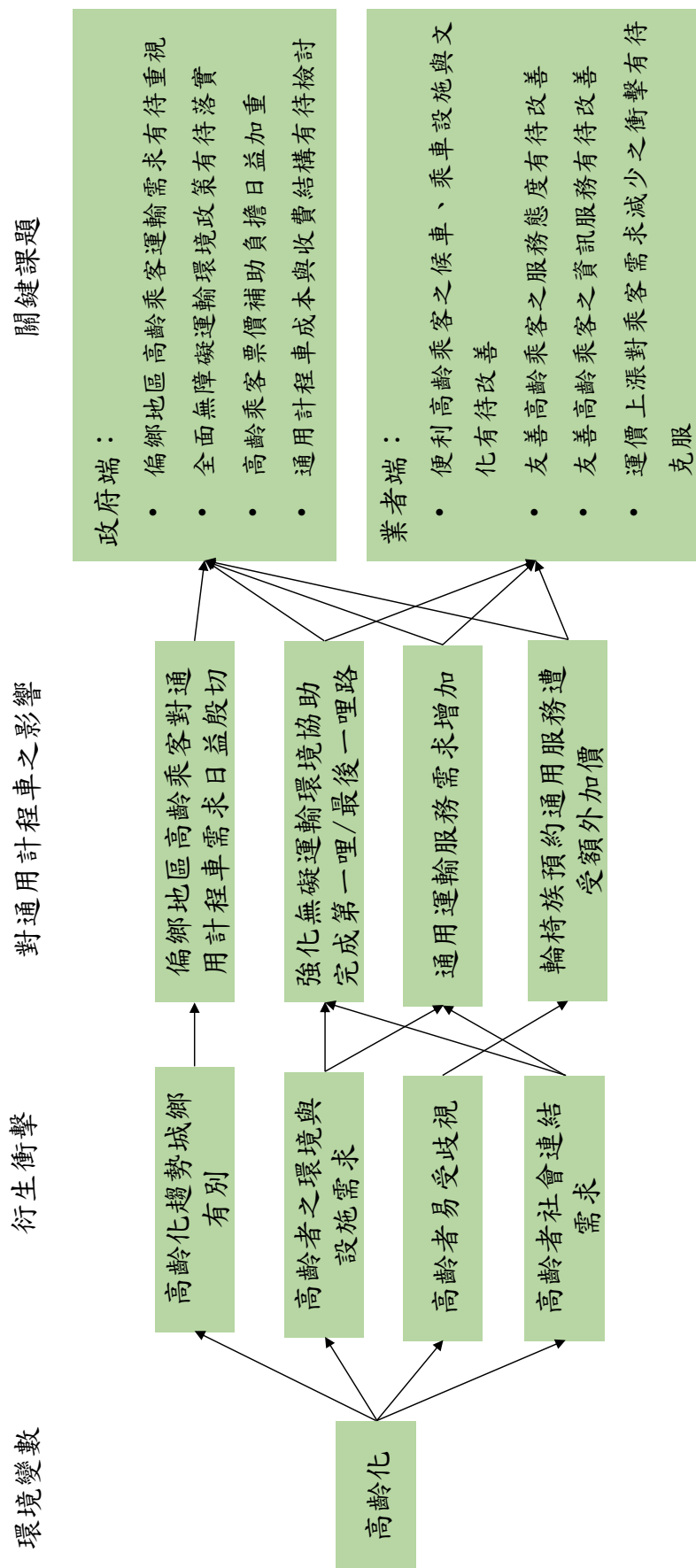
### (三) 友善高齡乘客之資訊服務有待改善

高齡者未必人人有能力使用電腦、手機的智慧型裝置搜尋公車(客運)路線和時刻，政府和業者必須考量數位落差和城鄉差距，持續以創新的思維，發展關鍵性技術，投入推動移動整合服務，加強設計易讀、易理解的乘車資訊，提供更好的服務水準，期能落實人本運輸。

### (四) 運價上漲對乘客需求減少之衝擊有待克服

對較具營運規模的捷運公司或公路客運業而言，均有相對明確的優待措施相關規範，如高齡者可透過各縣市政府發放的敬老卡或愛心卡，不限次數或在一定的額度下搭乘各種公共運具，如公車、捷運、臺鐵...等。惟目前僅有部分縣市，如臺北市、新北市、桃園市、臺中市與高雄市之社福卡可用於計程車支付，恐影響長者乘車權益。此部分仍須持續與相關地方主管機關爭取支持。

有關高齡化環境變遷所衍生衝擊、對通用計程車之影響及主管機關與業者所面臨之關鍵課題，表示如圖 92 所示。



資料來源：本計畫整理

圖 92 高齡化對通用計程車之衝擊、影響及關鍵課題關係圖

## 二、疫情對通用計程車之影響分析

COVID-19 疫情從 2019 年 11 月起肆虐全球，造成全球經濟嚴重衝擊，各產業損失已難以估計，各國家或地區積極提出刺激經濟或是紓困方案，減緩經濟惡化的速度。為配合防疫，零接觸經濟與在家工作型態越來越普及，民眾減少非必要出門，即使出門也避免搭乘公共運輸，包括通用計程車在內的所有公共運輸運量大幅衰減，整體運輸基礎背景值與過去截然不同。面對疫情不確定性所帶來的新常態，需要集結創新科技和眾人智慧，透過更多公私整合與跨域協作，對抗未來更艱鉅的挑戰。

疫情衍生衝擊對通用計程車之影響包括：

### (一) 高齡者擔心染疫而不願出門乘車

110 年 5 月國內疫情大爆發，防疫層級提升為三級，受疫情影響上班族開啟居家辦公，學生停課不停學，高齡者更是幾乎足不出戶，民眾防疫意識提高紛紛減少移動避免群聚，計程車產業首當其衝受到嚴重衝擊。

### (二) 通用運輸服務業者因收入減少可能退出市場

因應疫情升溫，主管機關已辦理相關紓困專案，如針對遊覽車、計程車客運業及小客車租賃業駕駛人薪資補貼、短期專案輔導培訓、融資利息補貼、防疫物資及計程車燃油補貼...等。

就業者而言，其因應疫情衝擊之關鍵課題包括：

### (一) 強化車輛清潔與消毒

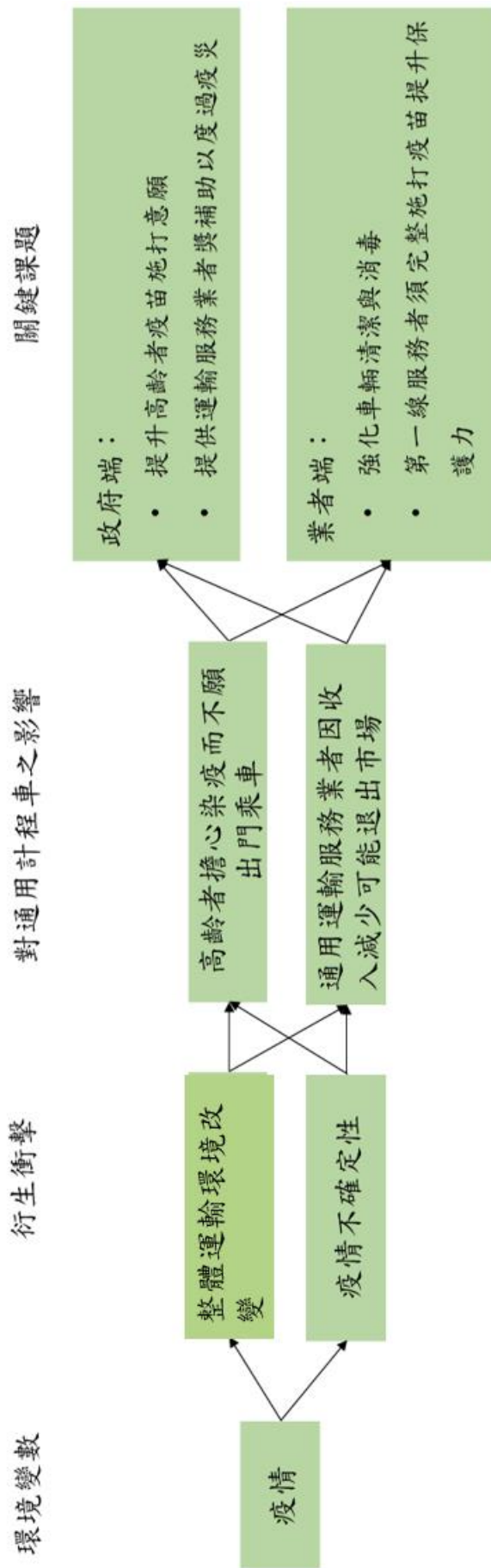
通用小客車由於服務對象不特定，屬於高風險族群，為保護自己與乘客，需加強車輛清潔消毒的密度與次數，於每日巡檢時同步做好清潔消毒，並且針對使用者最易碰觸的汽車方向盤、手煞車、車門把手、後行李廂、座椅...等部位，加強做好消毒防疫工作。

### (二) 第一線服務者須完整施打疫苗提升保護力

目前各廠牌 COVID-19 疫苗接種後之免疫保護力會隨時間下降，加上 COVID-19 病毒變異株具免疫逃脫之特性，計程車駕駛

載客對象不特定，又同處於狹小車廂內，需完整接受疫苗接種，才可提升免疫保護力，並保障駕駛本身與乘客健康安全。

有關後疫情時代所衍生衝擊、對通用計程車之影響及主管機關與業者所面臨之關鍵課題，表示如圖 93 所示。



資料來源：本計畫整理

圖 93 後疫情時代對通用計程車之衝擊、影響及關鍵課題關係圖



### 三、通用計程車服務因應市場結構改變之發展目標

為因應大部分國家在未來五十年後都將面臨高齡化問題，老年人的行動性（mobility）和安全（safety）議題必須被關切，OECD 建議各國都必須要重新評估高齡者對交通運輸的需要，並歸納出幾項重要議題：第一，人口結構改變之下老人安全和行動性，以及老人身心功能的影響。第二，確定老人的旅運模式和交通需要，並且評估過去政策的風險。第三：訂定新的運輸模式、新的運輸選擇和利用新科技改善交通運輸工具與其他行路的安全。在高齡者自行駕車能力逐漸降低之情況下，評估高齡者對通用運輸服務之需要將更為重要。本計畫提出促進高齡者使用通用計程車服務，應滿足包括以下目標：

（一）確保高齡者使用通用計程車服務的安全性

（二）提升高齡者使用通用計程車服務的舒適性

（三）強化高齡者使用通用計程車服務的便利性

### 四、通用計程車發展因應高齡化與疫情衝擊之課題與對策

在研擬通用計程車因應高齡化與疫情衝擊之對策前，本計畫針對相關課題外部環境面臨之機會與威脅，與在內部環境面臨之優勢與劣勢進行 SWOT 分析如下：

表 65 面對高齡化與疫情衝擊之 SWOT 分析

|    |                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 優勢 | ● 乘車費用較低(高齡者有優待)                                                                                 |
| 劣勢 | ● 路線與站點分佈未考量高齡者之分佈<br>● 車輛設備未能完全符合高齡者乘車要求<br>● 行車時間不易掌控，無法完全因應高齡者需求                              |
| 機會 | ● 成年人壽命增長，通用計程車乘車需求可能提高<br>● 高齡者乘車時間會與通勤旅次時間不同，可填補通用計程車離峰時段之供給<br>● 特殊旅運需求型態明顯，如醫療、社交等，有利客製化通用服務 |
| 威脅 | ● 高齡者行動不便，需旁人協助行動<br>● 高齡者服務品質有待改進<br>● 部分高齡者仍不願施打疫苗<br>● 疫情隨時可能捲土重來                             |

針對通用小客車面臨高齡化與疫情衝擊之初步對策如下：

(一) 鼓勵業者投入滿足高齡者潛在需求

目前通用計程車可提供隨叫隨到(Call-and-Ride)、路旁接送(curb-to-curb)、到宅接送乘客(door-to-door)以及送到府(through-the-door)等服務，以需求反應(Demand-Responsive)的方式專給高齡或殘障者及戶運輸。但現況通用計程車服務最大問題仍在無法普及，因應未來高齡化社會，需要更多人願意協助投入服務滿足相關潛在需求。初步建議可在現行法規下，輔導更多退休但仍屬壯年人力投入服務(如軍警退休...等)。長期而言，則應進一步思考相關法規調整，如放寬通用計程車經營門檻，或者可開放使用自用福祉車輛、小客車租賃業車輛...等，讓更多業者願意投入。

(二) 落實老殘優待由政府編列預算補貼之政策

偏遠地區高齡者搭乘通用運輸服務接受政府補貼係國外常見之作法。臺灣目前以試辦計畫方式推動，尚無一套法規明定之通用計程車補貼作法，可能造成業者不敢貿然投入。然為能提供高齡者基本運輸需求，同時減輕業者經營成本負擔，政府儘速應研訂相關法規，並跨部會進行整合協調，如參考衛福部相關作法，訂定高齡者補貼標準並編列預算進行推動。

(三) 強化服務者支持與訓練

許多通用小客車服務人力缺少支持及訓練，與其提供接送服務的價值常被社會低估有關。透過增加待遇與福利、改善工作條件、提供訓練、適當工作量、肯定照顧工作者的工作價值並對其表達感謝...等方式，皆有助於其留在職場。政府端也不應只是單方面督導究責，需主動輔導業者，獎勵優良駕駛的善行，讓駕駛能夠在更安心優質的駕駛環境下，更有餘力來服務高齡或身障者。在教育訓練部分，更需強化改進安全駕駛觀念與行為、針對特殊需求的乘車與攙扶訓練、加強宣導敬老尊賢的概念、檢討並改善駕駛服務態度等措施。

#### (四) 強化跨域資訊服務與連結

身障者和高齡族群的需求，近年來隨著長照議題、身障平權議題的能見度提高，逐漸喚起社會大眾的注意，也有許多類似「關懷科技」(Care-Tech)、「橘色科技」(Orange Technology)的新名詞出現，訴求以科技的幫助，達到人道、關懷社會的訴求。在後疫情時代，科技服務除傳統的交通資訊外，應思考如何強化跨域資訊整合，透過科技提供更多元與彈性的服務，如就醫、資訊和物資傳遞以及社區關懷等功能，突破現有的交通運輸框架，打造友善與親切的無礙環境。

## 5.5 通用計程車發展策略及推動作法

第三章已針對擴大推動通用計程車服務課題進行探討，本節探討通用計程車發展策略及推動作法，並提出短中長期建議。

### 5.5.1 通用計程車發展策略

非營利組織的資源取得多數以政府挹注與民間贊助為主，在政府政策不延續與景氣持續低迷的循環影響下，導致非營利組織的財源並不穩定，限制了公益事務的永續發展，如國內早期負責投入復康巴士經營的伊甸基金會，近年也陸續退出各縣市政府的復康巴士經營服務。而從國外經驗而言，須從整體社會福利的觀點將身心障礙、高齡者或偏遠地區的運輸需求共同納入考量。由於無障礙服務具有公益性，但其也具備相當程度的客製化需求。因此需要借重民間業者彈性且具效率的服務，才能讓政府資源獲得最大效益。國外無障礙運輸服務成功的關鍵在於以社會福利政策面進行考量，非單從財務面衡量，另外也要依照乘客需求整合各種運具服務。

國內對於無障礙運輸的研究早已進行多年，交通部為提供乘坐輪椅等身心障礙者使用更臻完善周延及安全之無障礙車輛，已訂定相關補助作業要點，並大力推動通用計程車相關政策。惟經運行數年後，監察院調查建議及民眾使用反映意見其推廣成效仍有待加強<sup>15</sup>。究其原因仍在於供需落差過大，原有計程車費率規範雖然是為了要保障消費者不被超收車資，但市場實務狀況卻非所有乘客均能受惠。

現行通用車輛價格較一般普通計程車高出許多，維修費用與油耗費用更高，載運身障乘客所需花費的時間成本也更為高昂，但卻受限費率規範及為避免造成身障者歧視必須收取與一般乘客相同費用。先天條件就已無法與一般計程車相比。因此過去在愛接送服務導入以前，通用計程車在供給稀缺的情況下，經濟條件較佳之行動不便者為確保可獲得運輸服務，選擇私下與駕駛員議價；而經濟條件較差者在遭遇不按表收費或額外加收費用等不合理對待時，因擔憂一旦提出檢舉即遭報復或往後更難預約之困境。此現象在愛接送服務導入後，初期透過合理的補貼款，確實可發揮一定程度影響。

---

<sup>15</sup> 中華民國 111 年 1 月 19 日，院台交字第 1112530007 號函。

計畫試辦期間從業者反饋了解目前計畫撥付款項期程過久，是造成政策推動不易的最大主因。如前所述，通用計程車服務身障者所需支應的成本遠較一般計程車高，因此本計畫以試辦方式提供相關補助，誘導駕駛與車隊業者投入提供服務。然計程車行業的駕駛人特性多以領現金支應每日加油、車貸為主，實無法像一般公司運用營運準備金確保正常營運無虞。計畫推動前期運量都能穩定成長，但計畫執行過程半年後，因行政程序導致補助款未落實發放以後，明顯可發現司機服務意願降低，導致運量下跌。駕駛與車隊從一開始懷抱滿腔熱血想協助政府推動，卻遇到超過一年無法請領補助款之情況，車隊業者累積無法領取的補助金過於龐大。相較之下其他類通用服務，復康巴士與長照交通接送往往晚上與假日不營業載客，且收入較為穩定；若將相同時間經營多元計程車，除了可每星期撥款，且平均每日營收亦有 2~3 千元，使用的車款價格還比較便宜，也較不需要人力服務。經營通用計程車收入不但比較少，車款較貴，而且補助款更可能累計超過半年領不到，加上車隊需額外投入客服人力處理接聽、派車...等，額外花費的人力成本非常高，故無論對司機或是對車隊都存在阻力。如高雄市某試辦車隊在未達經濟規模的情況下，面臨需額外提供人力最終萌生退意。

另一個問題則是政策配合亦受限地方政府未申請提案補助購置通用計程車，導致供給量能無法擴大，如 109 年度僅有臺北市、臺中市與高雄市提出申請補助購置通用計程車，其餘縣市均未提出申請。導致現有想申請執行的業者也無法投入，如本期新增臺南市導入試辦，卻因 109 年迄今均無申請補助購置通用計程車，導致服務量能供給受限。

整體來說，針對通用計程車服務短缺與供不應求的問題，其實也是雞生蛋、蛋生雞的循環問題。在市場經濟的自由競爭下，若產業需求十分明顯，自然會有業者願意投入資源。但運輸業是一種特許行業，一般公路客運或市區客運依其里程計費結構設有起程費率與收費上限，並有相關價差補貼及特定族群補貼、轉乘優惠...等補貼機制，以彌補其因應政府要求，為建立完整之大眾運輸服務網路，所規劃造成虧損之服務路線和班次及其衍生的成本。藉由政府的各項補貼，促使運輸業者得以減輕成本負擔、獲得應有之經營利潤，因而達到增加運能、提供更優質服務的目的。

計程車是一種副大眾運輸服務，其費率雖受有管制，但一般服務過程僅要求營運者遵守載運契約(如依規定付費、不攜帶危險物品等)，且因乘客有

某種程度的自主權(如乘客可隨時要求上、下車或指定行駛路線等)，通常無須肩負政府政策需求，所以過去國內對計程車之補助強度不如一般公路客運或市區客運。

事實上，通用計程車與國內其他通用運輸服務性質確實有所競合，其屬通用計程車的服務本質與一般計程車在自由市場內的運輸服務不同，所提供的服務對象、服務車輛、服務次數、服務時間、收費機制...等均有相關限制，故可思考將通用計程車視為特種運輸服務，以現行通用計程車管制機制下，若欲彌補因費率管制所造成的損失，勢必需要提供更多鼓勵或獎勵。在高齡化越趨嚴重的情況下，可預見的未來對通用計程車服務的需求只會越來越大。

若欲導正目前的通用計程車服務市場，需同時從政策端與服務端雙管齊下。由外而內的政策面，需強調政策間的協調性與對產業環境改善的實質效益，也就是透過獎補助等配套措施，研擬由政府或市場角度著手之「政策引導」作為。另一方面則強調由內而外的服務面，亦即透過科技手段提升乘客服務及增進服務效率，強化通用計程車對乘客的吸引力，也就是「服務優化」。這兩股力量必須同時存在，並逐步朝提昇營運效能及降低補貼標準方向進行，才能有效改善通用計程車市場環境面臨之問題。圖 94 為通用計程車市場供需變化示意圖、圖 95 為通用計程車市場回復正軌之願景。

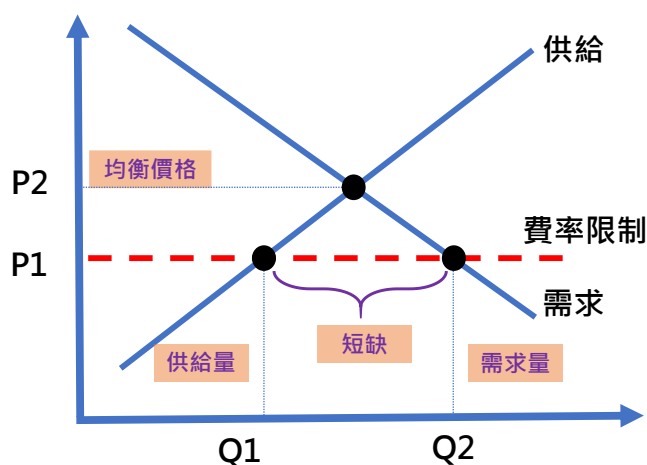


圖 94 通用計程車市場供需變化示意

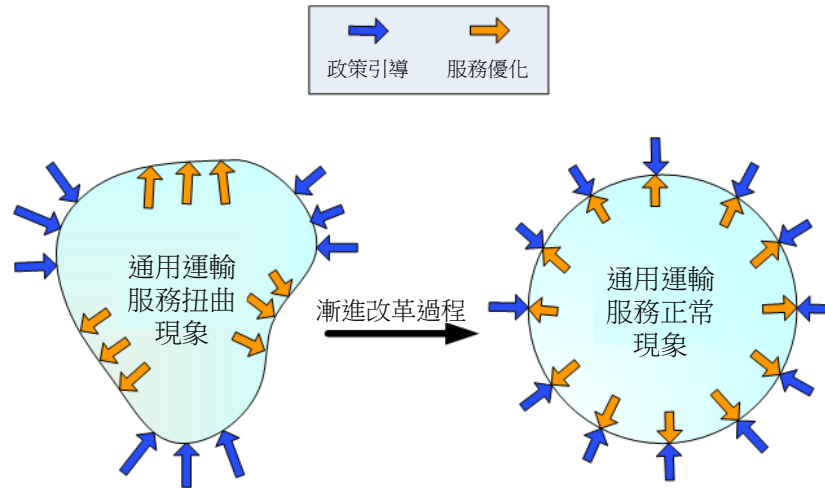


圖 95 通用計程車市場回復正軌之願景

### 5.5.2 服務優化及政策引導之具體作法

本所於 106-107 年進行「預約式無障礙小客車運輸服務之整合研究」，蒐集日本、澳洲、英、美等國推動通用計程車期程、配套措施、補助方式與相關法規等資料，分析與借鏡國外推動通用計程車之長處，並提出特約車隊制度構想，思考可能的永續經營方式並提出建議。惟從推動愛接送服務的過程中可發現，部分車隊業者認為通用服務無利可圖的情況下，在商言商不願積極推動。而許多小型車隊業者積極投入有很好的績效，但其採聯盟派遣服務的做法，又可能與現有計程車客運服務業申請核准經營辦法要求單一車隊識別的規範要求有所扞格。種種問題盤根錯節均無法畢其功於一役，確實需要時間與政策資源投入。

事實上，愛接送服務係由交通部訂定相關政策，由本所進行系統開發，並辦理推廣試辦，在縣市政府的配合下，與特約業者合作，提供行動不便者使用通用計程車服務，相關利害關係人角色多元，亦有跨部會合作之可能。原設計之特約車隊制度涉及交通、社福部門行政整合議題，在尚未凝聚共識情況下，於 108 年透過試辦計畫，依測試者所提供的回饋意見修訂改善優化，精進通用計程車現行補助及獎勵措施，包括：導入特約業者退場機制，調整服務規則與營運獎勵金額度...等，完成客製化修訂與組裝可供車隊與主管機關所需之管理與稽核系統，在民眾可預約車趟數與完成服務趟次數方面皆有所成長，總服務趟次更增加 202.92%，圖 96 為愛接送利害關係人示意圖。

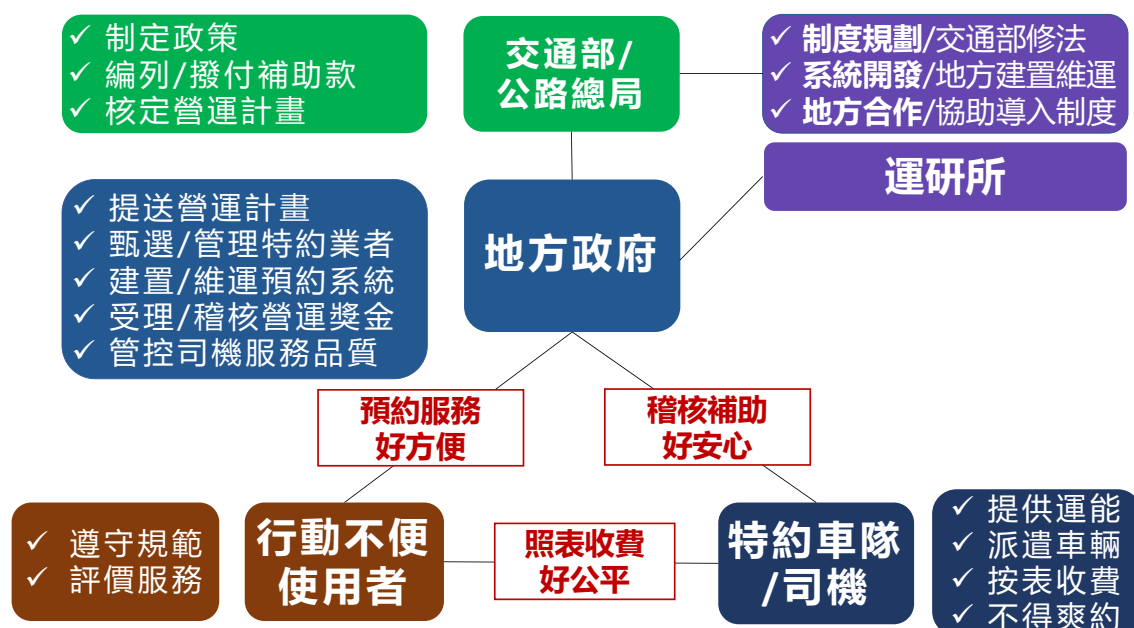


圖 96 愛接送利害關係人示意

回顧先前推動過程雖有一定成效，然欲改善目前通用計程車市場供需失衡情形，有必要進一步檢視過去執行過程所遭遇之相關課題，並同步從政策引導與服務優化等兩方面著手。

## 一、服務優化

在服務優化部分，由於不同縣市推動作法有所差異，主管機關、計程車業者及實際使用者的需求也不盡相同。試辦計畫受限執行期程，無法完全回應期間所回收的各種意見與功能需求。舉例來說，現行系統以提供預約服務為主，然搭乘通用計程車之乘客多以就醫需求為主，看診時間難以預測，無法滿足看完診回程之即時乘車需求，對使用乘客而言仍有不便；考量擴大系統運作能量，有效提昇營業端、駕駛人及乘客的使用品質及效率，並大幅度提升通用計程車使用之環境，帶來便利福祉，尚須運用試辦計畫執行經驗，整體檢討相關功能需求，持續進行系統升級與維運。

## 二、政策引導

政府政策引導做法主要可分為兩部分，首先是法令修訂的部分，依政策強度的不同，可實施的政策包括仿造英國直接以法令設定落日條款、放寬通用計程車車輛限制...等。另一部分則是透過發放直接獎勵金、補



助金...等，提高業者投入意願。

若能仿造英國設定落日條款，最終所有計程車都是通用計程車就能解決問題。惟此作法茲事體大，在國內各界尚未達成共識前，存在推動困難；在放寬車輛限制部分，過去因身障團體認為通用計程車服務對象不特定，需嚴格規定車高及車寬，除自用車外，營業車輛不容易放寬，若無法保證一定數量，車商評估後多半不願投入國內生產，導致能引進及生產的車款相當有限。

倘若產業能透過商業機制滿足業者與消費者通用需求，就沒有補助的必要。然因目前車款少車價高，導致駕駛不願意投入，仍需要政府資源挹注。目前通用計程車補助內容包括資本門購車補助與營運獎勵金等經常門補助。營運補助部分，每趟補貼新臺幣 50 元，每年營運獎勵金上限僅 6 萬元，若營運期間有特定違規行為或乘客申訴檢舉，司機則無法請領相關補貼。而國外在推廣此類通用運輸服務時，多半以整體社福角度作考量，經比較其他先進國家作法，此類服務每趟次補貼金額多半介於 300~500 元新臺幣不等，另亦有案例(美國阿靈頓)補貼通用服務之爽約趟次 7~10 美金，更能保障計程車駕駛投入意願等較細緻之補貼內容。而在國內同類型的通用服務如復康巴士，其平均每趟次補貼成本亦介於 300~350 元之間。目前實務上乘客為獲得通用計程車服務，市場議價行情為跳表加價 300~500 元之間。每趟補貼金額過低、條件過苛，對駕駛人不具吸引力，導致試辦初期成效不佳，司機寧可轉向經營其他商務、旅遊旅次，讓行動不便者難以得到服務。

另一方面，車隊需協助主管機關彙整相關資料、招募、管理駕駛與調度車輛應付突發狀況，在推動通用計程車政策中，扮演相當重要之角色。然車隊與司機之間非屬僱傭關係，導致車隊不易管理駕駛。又車隊係與地方政府簽約主體，需負擔較大責任，但其無領取任何補助款，系統維運、車輛派遣、報表整備等皆需要額外行政作業成本，並無妥善排程管理，提升整體營運效率之積極動機。

故本計畫於試辦期間檢討調整營運獎勵制度，除補貼駕駛外，亦可補貼車隊，讓業者可以統籌應用款項於行政作業及提高偏遠地區、深夜離峰趟次之司機服務獎金。在提高獎勵金同時，亦同步要求特約業者增加供給，除規範預放 14 日之趟次數供民眾預約外，新增每日 8:00-20:00 之每小時皆須有服務趟次數供民眾預約，以確保民眾成功預約通用計程車服務之需求。

### 5.5.3通用服務永續機制短中長期建議

現行業者額外投入購置通用計程車成本約一般計程車的 2~3 倍。然在既有規範及身障團體反彈...等因素，無法落實差別收費。業者甚至無法在 5 年內(汰換年限)回收成本，導致許多縣市政府多次徵求業者投入仍乏人問津之現況。回顧國外相關作法，政府部門補助投入仍為相關計畫推動成敗與否之關鍵，試辦初期仍須主管機關大力支持。

依據本計畫執行經驗，建議愛接送服務之合作業者可依據地區服務特性，針對重點部份加強駕駛教育訓練；另由於不同地區資源有所差異，應分別依據都會區與非都會區思考不同的服務推動策略，可使愛接送服務推廣效益更佳。最後，愛接送服務的推動需要長期觀察，例如經教育訓練後之成效，將依時間而遞減。建議業者長期追蹤其成效，方可提供顧客更舒適安全的搭車經驗，形成良性回饋。

為有效推廣通用運輸服務，本計畫初步提出立即可行建議與中長期建議如下：

#### 一、立即可行建議

在本所 108 年「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」中，已針對法規面進行探討，短期建議修正現行作業要點新增「交通部鼓勵購置通用計程車補助要點」，將購置通用計程車列為最優先補助；另為鼓勵車隊業者與駕駛投入無障礙運輸服務，建議修正「交通部鼓勵通用計程車營運補助作業要點」，兼顧車隊業者與司機之補助，並透過營運獎勵金發給作業要點規定之機制設計，讓車隊業者不致苛扣司機服務獎勵金、司機亦不至於任意對乘客爽約。

本計畫中並研提短期可行建議包含五點：1.系統持續優化更新 2.培訓國內愛心駕駛種子教師、3.爭取企業 CSR 資源共同投入愛接送服務 4.將通用計程車購車補助轉為營運補貼及 5.強化辦理各類宣導與推廣活動。

上述各立即可行規劃，除愛接送系統之功能優化更新須持續進行外，其餘可由交通部商請各相關單位共同進行，如協請縣市政府協助辦理培

訓國內愛心駕駛種子教師活動，邀請專業講師辦理講座與培訓活動，另擇優辦理公開表揚，提升駕駛榮譽感，使其更願意提供愛心服務。在爭取企業 CSR 資源部分，則需結合公民媒體力量，達到廣宣效果，優先爭取將社會責任納入核心的企業。有關購車補助調整為營運補貼，駕駛為取得營運獎金會主動提供通用服務，可杜絕不肖業者申領補助後轉而提供旅遊包車服務。未來補助款依營運實績撥付，亦可避免一次性撥付後，司機未達基準趟次須透過民事訴訟追繳...等造成行政機關困擾之問題，惟法規修正部分涉及相關法規調整，仍待相關單位取得共識。最後在強化宣導部分，可協請各縣市政府共同籌畫活動並進行橫向連結，邀請社政單位及衛福單位共同各類宣導與推廣活動...等。

表 66 立即可行建議

| 建議事項                      | 作法                                                                                                                | 理由                                                                                                                        |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 系統持續優化更新               | 持續收納聆聽使用者意見，進行愛接送系統功能優化與更新                                                                                        | 試辦計畫受限執行期程，無法完全回應期間所回收的各種意見與功能需求，此部分尚須運用試辦計畫執行經驗，整體檢討相關功能需求，持續進行系統升級與維運。                                                  |
| 2. 培訓愛心駕駛種子教師             | 與相關機構合作，依據種子教師培訓實際需要，研擬講習內容，辦理工作坊並進行測驗。並發給愛心駕駛教師證書。                                                               | 目前國內對通用運輸服務概念瞭解且熟悉的專業駕駛員相對不足，未來可結合相關優良駕駛表揚活動，提升駕駛榮譽感，訓練更多種子教師，透過司機口耳相傳，使愛接送成效擴大。                                          |
| 3. 爭取企業 CSR 資源            | 結合民間資源與經驗，配合經濟部社會創新實驗中心辦理之相關活動，導入社會創新營運活水，促進資金挹注愛接送服務。                                                            | 政府近年推動「社會創新行動方案」已有初步成效，可透過經濟部資源借力使力鏈結企業 CSR 網絡，邀請相關單位進行公益捐贈。                                                              |
| 4. 將通用計程車購車補助轉為營運補貼       | 調整相關法規，並將現行通用計程車購車補助轉為營運補助，並參考國外做法，調整補助方式鼓勵駕駛更願意投入營業時間以外或偏遠地區接送服務。                                                | 現行補助作法並未隱含提升業者服務意願之作法。且購車補助目的在於減輕駕駛人購車負擔，營運補助目的在於鼓勵駕駛投入通用服務，兩者補助性質目的不同，建議應分開處理。                                           |
| 5. 邀請社政單位及衛福單位共同各類宣導與推廣活動 | 除持續辦理培訓活動外，另應積極辦理各類型宣導活動，傾聽民眾需求，結合社政單位與衛福單位資源，具體作法可在日照中心、洗腎中心...等辦理活動，實際接觸潛在使用者，透過集點換小贈品，如衛生紙...等方式，對高齡者及身障者擴大宣導。 | 本計畫前期試辦推動過程較從交通角度切入服務。但愛接送服務之最終目的是要實際解決弱勢民眾交通問題，期望回歸更貼切民眾需求，與生活數據、環境數據相結合。故須持續強化與社政單位及衛福單位橫向連結，透過相關宣導活動深度傾聽民眾需求，並滾動式調整修正。 |

## 二、中長期規劃

在本所 108 年「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」中，建議中期應規定計程車客運業應具備一定比例之無障礙計程車，長期則應達到全面通用車，因此本計畫中延續其建議方向，針對中長期建議包含：1.整合跨部會資源確保財源穩定、2.持續檢討調整既有法規限制、3.整合跨部會資源成立通用服務管理中心及 4.全面推動國內計程車通用化。

(一) 整合跨部會資源確保財源穩定：通用計程車服務係有效補足現有復康巴士、長照交通、學生特教…服務缺口之重要運輸工具。然目前通用計程車須按表收費(目前例外情形為未申領購車補助之多元通用計程車，經地方政府核備可額外加收 250-350 元不等車資)，相較前述無論復康巴士、長照交通或學生特教…等，均各自有相關法源依據可補貼其使用者，但在現行規範下，相同的使用者若改為搭乘通用計程車，卻不一定可適用相關規定，導致使用者將通用計程車視為備案。若未來可參考推動電動大客車分由交通部、經濟部及能源局進行不同面向補助之政策作法，協調衛福部與教育部等不同部會整合相關資源，讓相關資源可用於補助通用計程車使用者之車資收費，交通部回歸補助車隊行政作業成本，可降低整體補助經費需求。

(二) 續檢討調整既有法規限制：通用計程車服務屬性特殊，在短期無法達到供需平衡的現實狀況下，相關建議需持續進行相關法規修正，將現行補助資源重新配置。如可考慮放寬現有駕駛僅能加入單一車隊規定，讓符合資格的司機自由選擇加入符合"愛接送"營運資格的車隊。另考量目前靠行通用計程車司機對於預約排程配合度低，可思考要求將租斷及車隊自備車輛聘僱司機應納入愛接送車隊遴選規範，提升服務身障人士乘車之量能與品質目標。又現行通用計程車購車補助循老舊車輛汰舊換新模式，此類補助可考慮配合 2050 淨零排放議題，透過政策要求促使駕駛更換電動計程車，並設定相關計程車使用年限...等。

(三) 整合跨部會資源成立通用服務管理中心：現行跨部會資源有各種

類通用運輸服務，包括長照交通接送服務、復康巴士、嘆嘆共乘、特教交通專車及本計畫推動之愛接送系統...等。不同使用者之身分分別或有差異，為確保能獲得接送服務，往往向復康巴士、長照交通接送服務與愛接送系統多重訂車，追究其原因實屬供給不足情況下，民眾自保的不得已作法，但因目前多數通用服務均須提前預約，這樣的作法造成資源浪費。成立通用服務管理中心之主要目的在於透過一個民間與政府共同組成的法人組織。由於通用運輸服務具備公益性，參考國外案例與國內復康巴士營運經驗，認為較好的作法仍應是由官方保有車輛所有權，但與民間合作，善用民間能量，透過科技輔助提供更快速的服務，具有創意且強力的行銷手法，引進民間力量協助政府達成高齡通用服務服務政策的同時，創造高度經濟價值。而這樣一個事權統一單位，可建立良好管理制度，進一步共同採用先進科技，讓民眾可享受高服務品質且安全保障乘車環境，擴大政府照顧弱勢之美意。

- (四) 全面推動國內計程車通用化：欲成功推動通用計程車政策，其關鍵仍在於如何誘導更多駕駛人投入通用計程車服務。配合本計畫推動「愛接送」整合平台，提高預約排程效率以改善赴遠載近問題，並可降低車隊行政作業負擔，然面臨國內未來高齡化需求，以現行做法推動的速度實屬緩不濟急。建議應可適度仿造英國推動做法，透過法規訂定落日條款，加速推動計程車通用化。此外亦應持續思考搭配各種不同政策，當各種政策發揮綜效後，最終仍需回歸市場機制，讓計程車駕駛有利可圖，完成通用計程車正常市場環境營造後，逐步減少政策補助，最終逐步回歸自由競爭的市場機制。

表 67 中長期建議

| 建議事項             | 作法                                                                               | 理由                                                                                                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 整合跨部會資源確保財源穩定 | 整合跨部會資源，如評估愛接送服務可否納入長期照顧服務法或其他法規。並應評估如何穩定撥付補助款。                                  | 現行試辦方式經驗，相關補助或獎勵金之給付時間太長，經費不穩定的情況下，業者不敢貿然投入。                                                                                                                  |
| 2. 持續檢討調整既有法規限制  | 全面檢視現有的法規，並可參考監理沙盒作法，適度開放解禁相關法規，或制定新規定。                                          | 如現行通用計程車購車補助循老舊車輛汰舊換新模式，此類補助可考慮配合2050淨零排放議題，透過政策要求促使駕駛更換電動計程車。                                                                                                |
| 3. 成立通用服務管理中心    | 由政府與民間合作構成法人組織，成員可包括公工會、學術機構、業者、政府單位...等，共同成立通用服務管理中心，屬獨立機構，設有董事會。               | 由政府職能發展的趨勢來看，世界各國皆將部分行政管理業務交由民間及法人機構等非政府組織(Non-Government Organization NGO)。以通用服務而言，涉及衛福單位、社政單位與交通單位，相關業務涉及業務分權與跨部門協調不易，透過成立獨立組織執行相關行政業務，可法律授權訂定之，避免業務或其範圍侵權。 |
| 4. 全面推動國內計程車通用化  | 配合相關法規修正設定全面汰換通用計程車落日條款...等相關規定。並持續與車輛相關業者及身心障礙團體溝通，導入價格平實且合用車款之意願，並研訂計程車通用化之期程。 | 為提供高齡者及行動不便者無障礙運輸服務，落實身心障礙者權利公約規範，應朝全面推動國內計程車通用化方向努力，以因應未來日益增加之需求，並研議相關積極配套作為，如加速導入價格平實且合用車款之意願，及持續蒐集世界各國無障礙計程車發展經驗及相關無障礙車款等資訊做為參考，研訂我國計程車通用化期程。              |

## 5.6 通用計程車相關法規檢討與修正建議

### 一、法規檢討及修正建議

目前國內雖有少數小客車租賃業者投入無障礙運輸服務，如多扶接送、中保接送及安適榮接送...等。然由於經營無障礙接送服務車輛需安裝輪椅升降機、輪椅自動固定帶、乘客安全帶、防滑地板等，車輛成本約為一般車輛高出許多，嚴格來說，目前國內福祉車服務並未具備市場規模。此類通用交通接送服務過去無法擴大推廣的主要瓶頸在於成本過高，針對難負擔龐大接駁交通經費之課題，未來若要突破，如為民間經營，仍須回歸使用者付費。另應將成本進一步拆分，延續愛接送系統精神，由政府端負擔資訊服務平臺之維運，並由交通部與衛福部跨部會協調，共同負擔相關營運成本，最後可採社會募資，透過企業社會責任（CSR）、公益募資、基金會等投入，補足缺口，才會讓營運者有應得收入、有利可圖。

另外亦可參考交通部鬆綁法規，開放小客車等自用車投入偏鄉運輸之精神，擴大通用接送服務的運輸供給來源。國內目前已有屏東滿州鄉由地方政府輔導當地的社會團體或者是個人，以自用車經營公車之相關案例，初步可思考放寬偏遠地區或原鄉白牌車，透過主管機關把關，經公告、計畫審查等程序，在業者車輛、司機到保險等都安全無虞情況下，讓更多司機可「帶車投靠」成為合法司機，加入長照交通或無障礙接送行業，讓交通業者與地方機構合作，接送社區長輩外出。

本計畫已通盤檢討相關法規，並提出相關法令修訂方向包括：

#### (一)建議降低經營通用計程車派遣業者門檻

從前期營運數據發現，真正有心經營通用計程車派遣之業者，其營運績效皆高於傳統一般車隊業者，為避免現有車隊業者佔據市場又不願意用心經營，爰建議修訂「計程車客運服務業申請核准經營辦法」，新增專辦通用計程車派遣業務之相關規定，以利協助專辦通用計程車派遣之業者進場，透過競爭機制，讓市場蓬勃發展；導入退場機制，以利藉由市場競爭提升服務品質，說明如下：



1. 建議愛接送特約車隊業者朝專營通用計程車業務。另降低專營通用計程車車隊之車隊規模，可依照現有法規中有授權各公路主管機關得視當地縣市實際需要公告調整，建議各公路主管機關檢討降低專營通用計程車車隊之車隊規模，保留地方治理之彈性。以利協助專辦通用計程車派遣之業者進場，透過競爭機制，讓市場蓬勃發展；導入退場機制，藉由市場競爭提升服務品質。

(1) 因專辦通用計程車派遣業務其規模較小，必須與地方政府合作，成為特約業者並加入愛接送預約平臺經營，才能事半功倍提供有品質的運輸服務。特約制度亦已設計退場機制，故毋需擔憂小車隊過多而不易管控之問題。

(2) 對於有意願加入特約業者營運之駕駛，受限於二年內不得轉換車隊之規定，一併建議可放寬為加入同一地方政府通用計程車特約業者營運，不受此限制之規定。

2. 建議可新增通用計程車專用牌照，並限定營運有效年期，該指定牌照僅可提供通用計程車載客服務，避免與現行既有計程車業者造成競爭，並可降低有心經營者進入門檻。

## (二)將購車與營運補助合一架構，調整為購車補助與營運補助分開

現有補助制度中，僅著重補助成本，並未隱含提升業者服務意願之作法。購車補助目的在於減輕駕駛人購車負擔，營運補助目的在於鼓勵駕駛投入通用計程車服務，兩者補助性質、目的不同，不應混為一談。故本計畫前期已提出「交通部鼓勵購置通用計程車補助要點」之增訂建議。調整後的購車補助，比照「交通部鼓勵老舊計程車更新補助要點」執行方式，由司機提出申請，同一駕駛人5年內補助1輛為限，除依規定按比例繳回已補助款項外，於5年內不得過戶或變更為自用車，以確保車輛仍於計程車市場服務並兼顧補助之正當性。

現行「交通部公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」自2012年12月6日訂定發布迄今已近10年，通用計程

車相關補助機制因時空環境變遷，可適時檢討精進。經本所與交通部路政司、公路總局、臺北市公共運輸處、新北市政府交通局、桃園市政府交通局、臺中市政府交通局等單位自 109 年 9 月起定期討論，獲致共識將原本購車與營運補助合一的架構，調整為將購車補助與營運補助分開，並調整補助項目、額度與稽核方式，使補助制度更貼近市場實務。爰建議修訂「交通部鼓勵通用計程車營運補助作業要點」，說明如下：

3. 透過特約制度要求受補助業者與司機使用地方政府建置的服務入口網，利用系統自動稽核與分析統計，可以掌握市場整體營運狀況，適時調整補助金額，不至發生補助浮濫之情事，且每筆補助金額都有資料勾稽，可確保資源有效運用。
4. 透過補助機制重新設計，將以往車隊業者收取服務費，提供司機媒合資訊之鬆散、不易管理之關係，改善成特約業者提供司機服務獎金，司機努力完成業者派遣任務之共生互利關係，將雙方權利義務不對等關係降至最小，有助於推動通用計程車發展政策：
  - (1) 在特約制度中，司機一旦接受特約業者安排之任務後任意爽約，經特約業者通報主管機關並查證屬實後，該司機於一定期間內不得加入其他特約業者，亦即無法再領取營運補助款項。另如民眾一旦預約成功，業者忘記派車或派不出車，亦會以扣減補助款方式處罰。
  - (2) 特約業者違規超過一定點數，將扣減次月營運獎勵金，倘連續幾個月都超過一定違規點數，則地方政府與該特約業者解約，一定期間內不得再參加特約業者甄選，遭解約的特約業者所屬司機，可由主管機關輔導轉至其他特約業者，繼續提供服務領取補助款。
5. 辦理過程已有業者表示，若調整後的營運補助能夠穩定推動而非試辦計畫，願意自行購車投入營運。爰建議鈞部可先實施新設計的營運補助制度，再觀察市場是否仍需實施購車補助。

6. 計程車與其他運輸業特性不同，司機自負盈虧對於現金需求壓力較大。目前一般車隊與司機採每週結算方式以減少司機對現金需求的壓力。爰建議營運獎勵金可採按月結算方式撥付給特約業者，讓業者能先代墊給司機，減少政策推動阻力。

## 二、其他政策配套

在相關法規修正同時，須從執行面思考，提供通用駕駛合理服務空間，依道路交通管理處罰條例第 55 條規定，汽車駕駛人如係接送行動不便之人上、下車者，「臨時停車」皆不受 3 分鐘限制。另通用計程車於劃有禁止停車或禁止臨時停車處所上、下客，如係接送「緊急救護傷患」或「身心障礙者」上下車自得適用違反道路管理事件統一裁罰基準及處理細則第 12 條第 1 項第 10 款規定免舉發之原則辦理。然實務上駕駛提供通用服務時，仍有遭一般民眾、警衛、保全驅趕之情況，顯示目前雖已修正相關法規，但似乎宣導不足，致實務上仍有駕駛人提供服務時遭受驅趕之情事，建議應比照汽車禮讓行人做法加強政令宣導。

綜上所述，本計畫已針對前述相關通用計程車法規建議修正方向，提出相關法規(增)修正建議，包括【交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點修正規定(草案)】(如表 68 所示)、【交通部鼓勵購置通用計程車補助要點(草案)】(如表 69 所示)、【通用計程車特約業者管理要點(草案)】(如表 70 所示)、【通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業要點(草案)】(如表 71 所示)、【汽車運輸業管理規則部分條文修正草案條文對照表】(如表 72 所示)，相關修正內容如下：

表 68 交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點修正規定(草案)

- 一、為審理直轄市、縣(市)政府(以下簡稱地方政府)依公路公共運輸發展需求提報申請補助通用計程車計畫，特訂定本要點。
- 二、本要點用詞定義如下：
- (一) 通用計程車：指符合道路交通安全規則第四十二條及車輛型式安全審驗管理辦法附件六十七等規定之計程車。
  - (二) 行動不便者：指搭乘輪椅使用計程車運輸服務之乘客。
  - (三) 特約業者：指與地方政府簽訂通用計程車特約業者行政契約者。
- 三、補助項目：

- (一) 行銷推廣：有助於推動通用計程車政策之行銷推廣，補助上限○○元。
  - (二) 預約整合系統：提供特約業者公開服務車趟，便利民眾預約通用計程車、以及地方政府可稽核營運實績之系統，補助上限○○元。
  - (三) 特約業者營運獎勵金(包含駕駛人服務獎勵金)：經特約業者安排，完成運送行動不便者並有前款系統紀錄可稽者，每趟次補助上限○○元。
  - (四) 教育訓練費用：計程車駕駛人每人最高新臺幣○○元。
  - (五) 刷卡機租用費：每臺每月最高新臺幣○○元。
- 四、地方政府依本要點規定，檢附通用計程車申請補助營運計畫書函報本部，經審查同意項目予以補助。計畫書應載明下列項目：
- (一) 轄內通用計程車營運概況。
  - (二) 申請營運獎勵金補助者，應包含：
    - 1、申請補助特約業者營運獎勵金之家數、車趟數及金額。
    - 2、特約業者管理要點。
    - 3、特約業者營運獎勵金發給作業要點。
    - 4、特約業者行政契約範本，應包含：
      - (1) 應遵守事項。
      - (2) 違反應遵守事項之處理。
      - (3) 營運獎勵金計算與申請。
      - (4) 監督與管考。
      - (5) 續約以及終止契約之規定。
  - (三) 申請行銷推廣費用補助者，應包含行銷規劃與申請金額。
  - (四) 申請預約整合系統補助者，應包含辦理方式與申請金額。
- 通用計程車特約業者管理要點，由地方政府定之，應包含：
- (一) 特約業者資格與甄選方式。
  - (二) 特約業者簽約、續約與終止契約之規定。
  - (三) 車輛投保每人新臺幣一百五十萬元以上旅客責任保險之規定。
  - (四) 車輛配備與標識。
  - (五) 駕駛人資格條件。
  - (六) 駕駛人有下列情形之一者，特約業者應令其退出經營之規定：

1、受道路交通安全管理處罰條例吊扣駕駛執照處分者。

2、有道路交通安全管理處罰條例第六十一條第三項、第六十三條第一項第三款及第六十八條第二項所列之違規行為者。

五、營運獎勵金發給作業要點，由地方政府定之，至少應包含：

(一) 營運實績之計算與查核方式。

(二) 分級補助之規定。

(三) 無申訴案件之獎勵。

(四) 違反規定扣減營運獎勵金。

六、受本要點補助購置之通用計程車，應於右側車門或明顯位置標示「交通部公共運輸計畫補助」，其地方政府得視當地特性，於申請補助計畫書中調整基本趟次數，惟前述趟次得定期檢討。

經查獲通用計程車擅自變更為自用車、拆除輪椅升降台或活動式坡道之輔助上下車裝置或加裝座椅者，由公路主管機關依道路交通安全管理處罰條例第十八條規定處罰。

七、特約業者申請本要點所列補助項目之相關資料，經查獲有造假不實，由地方政府追繳之，並得視情節狀況終止契約；涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

八、地方政府經本部同意補助通用計程車申請補助營運計畫之執行管考、補助經費核銷等作業，依交通部公路總局規定辦理。

九、地方政府應依政府資訊公開法將補助之相關資訊，公開於機關網站。

十、原受本部補助購置通用計程車者，仍應依原規定正常營運至少五年，並依地方政府規定完成每月承載行動不便者基本趟次數。

表 69 交通部鼓勵購置通用計程車補助要點(草案)

一、交通部(以下簡稱本部)為鼓勵購置通用計程車投入無障礙運輸服務，以提升公共運輸服務品質，特訂定本要點。

二、本要點用詞定義如下：

(一) 通用計程車：指符合道路交通安全規則第四十二條及車輛型式安全審驗管理辦法附件六十七等規定之計程車。

(二) 特約業者：指與地方政府簽訂通用計程車特約業者行政契約者。

(三) 預約整合系統：指地方政府依交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點申請補助，設置可提供特約業者公開服務車趟，便利民眾預約通用計程車、以及地方政府可稽核營運實績之系統。

三、計程車駕駛人購置通用計程車，為本案優先補助對象，同一申請人自領牌日起五年內以補助一輛為限。

計程車客運業購置通用計程車，視優先補助對象申請情形，由本部公路總局另行公告。

本部對於購買通用計程車者，補助每輛全新通用計程車購車費用及名額，由本部視各年度預算編列情形另行公告。

補助之車輛以分期付款方式購買者，限向下列機構辦理分期付款：

(一) 金融機構。

(二) 汽車銷售業者之關係企業，其公司登記之營業項目包括應收帳款收買業務。

(三) 辦理融資性租賃業務事業，屬依商業團體法設立之租賃商業同業公會會員。

四、申請人應於本部公路總局公告之申請期間內，檢附購置通用計程車補助登記表（如附表一）、有效之計程車駕駛人執業登記證影本、駕駛執照影本（註明「與正本相符」並簽名，如經查明資料不實，取消其申請資格），向車籍所在地公路（或監理）機關（以下簡稱受理機關）申請，以郵寄方式申請者，其申請截止日期以郵戳為憑。

受理機關於受理申請後，應先就申請人執業登記所在地政府現有之通用計程車數量多寡進行排序，數量少者優先於數量多者。

申請人數於公告之申請期間超過補助名額時，以前項順位較高者優先補助，順位相同時，由本部公路總局進行抽籤，將抽籤結果公告於本部公路總局網頁，並由受理機關書面通知申請人。

申請人數未達補助名額時，本部公路總局得另行公告調整申請期間或開放計程車公司（行號）購置。

受理機關於受理計程車公司（行號）購置通用計程車後，應先就主事務所所在地政府現有通用計程車數量多寡為排序，申請車輛數於公告之申請期間超過補助額度時，以順位較高者優先補助，順位相同時，由本部公路總局進行抽籤，將抽籤結果公告於本部公路總局網頁，並由受理機關書面通知申請人。

五、購車補助款分五年十期撥付，經獲准補助之申請人，於受理機關核定發文日起六個月內購買全新通用計程車，並於前述期限內備齊下列資料，向受理機關申請發給第一期補助款：

- (一) 鼓勵購置通用計程車經費申請表（如附表二）。
- (二) 購買全新通用計程車之統一發票收執聯正本；辦理分期付款者，並檢附其證明文件影本。
- (三) 全新通用計程車之行車執照影本。
- (四) 依汽車運輸業管理規則第九十一條之三規定取得之結訓證書影本。
- (五) 個人申請者為個人經營計程車客運業者、計程車運輸合作社社員，檢附汽車運輸業營業執照影本。其餘檢附依汽車運輸業管理規則第九十一條之一規定，與計程車客運業者簽訂之契約影本。
- (六) 使用地方政府設置預約整合系統之證明文件：
  - 1、 車籍所在地之地方政府與特約業者簽訂行政契約者，檢附特約業者增加營業車輛函報地方政府之公文影本。
  - 2、 車籍所在地之地方政府無特約業者，檢附與地方政府簽訂行政契約影本。

第一期補助款預撥新台幣○○元，自撥付日次月一日起六個月，每月均需完成承載行動不便者達基本趟次數，始符繼續領取補助款資格，未符資格者廢止補助。

前項符合繼續領取補助款資格者，每六個月檢核是否逐月完成承載行動不便者達基本趟次數，未達基本趟次數之月份不予補助。累計六個月未達基本趟次數，廢止補助。

每期補助款撥付金額計算方式，依核定補助金額扣除第一期預撥金額後，平均分配至剩餘期數，畸零數於最後一期撥付。

承載行動不便者服務趟次數之計算，以車籍所在地之預約整合系統資料為準。

六、符合繼續領取補助款資格者，申請購車補助分期款應備下列資料，於每六個月檢核完成之次月十五日前，向受理機關申請補助款：

- (一) 鼓勵購置通用計程車分期經費申請表（如附表三）。
- (二) 當期每月營運實績(如附表四)。

七、有下列情形之一者，受理機關應逕為退件不予補助：

- (一) 補助登記表、經費申請表未簽名，或檢具文件不齊、模糊不清無法審核，經受理機關通知於七日內限期補正，逾期仍未補正者。
- (二) 補助要件不符。
- (三) 申請日期超過申請期間。
- (四) 統一發票所載日期較受理機關核定發文日為早。

(五) 申請文件不實或造假。

八、經審核通過之申請案件，申請人得選擇下列方式撥付補助款：

(一) 郵寄支票：郵寄抬頭為申請人之禁止背書轉讓支票，選擇親領支票者由本人簽收或本人委託代領。。

(二) 電匯轉帳：以電匯撥入以申請人為戶名之金融機構指定帳號（並檢附金融機構存摺封面影本）。

九、申請補助購置之通用計程車，於受領補助期間不得過戶或變更為自用車，公路監理機關於車輛領牌後停止受理前述異動。

於第一項停止受理異動期間內，經查獲通用計程車擅自變更為自用車、拆除輪椅升降台或活動式坡道之輔助上下車裝置或加裝座椅者，由公路監理機關依道路交通管理處罰條例第十八條規定處罰，並追繳已補助款項。

十、本要點申請表格及其規定應填列事項及檢附文件，均為補助申請要件之一部分，申請人應切實遵守；如經查有虛偽買賣、造假不實或違反本要點規定者，不予補助；已補助者，以書面限期返還已領取之補助款外，涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

十一、本部公路總局應依政府資訊公開法將補助之相關資訊，公開於機關網站。

本要點補助經費由交通部公路公共運輸服務升級計畫支應。

表 70 ○○市/縣通用計程車特約業者管理要點(草案)

一、○○市/縣政府○○局/處(以下簡稱本局/處)為辦理通用計程車特約業者(以下簡稱特約業者)之管理，依據「交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點」第四點第二項規定，訂定本要點。

二、特約業者甄選方式

(一) 計程車客運業、計程車客運服務業(限經營派遣業務者)，得提出申請。

(二) 計程車客運業檢附汽車運輸業營業執照影本，計程車客運服務業檢附計程車客運服務業營業執照影本，併附以下資料提出申請：

1、參加通用計程車特約業者申請表一式 1 份(附件 1)；

2、營運計畫書 1 式 7 份，封面依序標示業者名稱、負責人及地址，內容應包含：



- (1)申請單位簡介。
- (2)可投入資源。
- (3)運送安全。
- (4)營運管理。
- (5)財務計畫。
- (6)每日每小時可提供民眾預約趟次數。
- (7)車輛營運範圍。

3、下列資料裝訂成冊，影本加蓋與正本相符章，一式1份：

- (1)負責人身分證正反面影本。
- (2)計程車客運業或計程車客運服務業營業執照影本。
- (3)駕駛人參與特約營運同意書。
- (4)駕駛人執業登記證正反面影本。
- (5)駕駛人依汽車運輸業管理規則第九十一條之三領得之結訓證書影本。
- (6)行車執照影本。
- (7)申請者為計程車客運服務業，另依計程車客運服務業申請核准經營辦法第六條第三項規定所簽訂之參與車輛營運契約書影本。

(三) 本局/處每年視需求，定期或不定期公告甄選特約業者及所需車趟數。

(四) 本局得邀請機關團體、學者專家等組成委員會參與甄選作業。

### 三、特約業者車輛規格與配備

- (一) 指符合道路交通安全規則第四十二條及車輛型式安全審驗管理辦法附件六十七等規定之計程車。
- (二) 車齡限於出廠後○年以內，並依規定辦理定期或臨時、變更檢驗合格。
- (三) 車輛應投保每人新臺幣一百五十萬元以上旅客責任保險。
- (四) 必要配備：
  - 1、應裝置合格之計程車計費表。
  - 2、應裝置本市愛心/博愛卡刷卡設備。
  - 3、應於本局/處指定位置標示識別標識。

### 四、參與特約業者營運之駕駛人資格條件

- (一) 領有有效之職業駕駛執照及計程車駕駛人執業登記證。

(二) 依汽車運輸業管理規則第九十一條之三參加訓練及領得結訓證書，並由公路監理機關於公路監理資訊系統之駕駛人駕籍資料註記。

(三) 最近一年內，未因違規而受其他特約業者退出經營之處分。

五、駕駛人有下列情形之一者，特約業者應令其退出經營：

(一) 受道路交通管理處罰條例吊扣駕駛執照處分者。

(二) 有道路交通管理處罰條例第六十一條第三項、第六十三條第一項第三款及第六十八條第二項所列之違規行為者。

六、經本要點甄選取得通用計程車特約業者資格者，應於本局/處規定時間內完成簽訂契約；未於規定時間內完成者，視同喪失資格，本局/處依序與其他合格業者簽訂契約。

七、特約業者增減營運車輛，應將車輛清冊函送本局/處核備，其駕駛人與車輛應符合本要點規定。

八、除受特約業者退出經營未滿一年者外，特約業者不得拒絕依交通部鼓勵購置通用計程車補助要點申請並獲核定補助之車輛加入經營。

九、特約業者及其駕駛人，對於乘客資料之蒐集、處理及利用，應符合個人資料保護法相關規定。

十、經本局/處評估認定符合續約條件者，得於契約屆滿前通知辦理續約手續。

十一、經本局/處評估認定無法穩定提供消費者服務品質者，本局/處得取消特約資格並終止契約。

十二、其他

(一) 經本市/縣或營業區域內其他主管機關取消特約業者資格，○年內不予受理申請特約業者甄選。

(二) 業者提送之文件，若有侵害他人智慧財產權及第三人合法權益時，須自行負責並承擔一切法律責任。

(三) 營運計畫書內容與甄選會議承諾事項，均視為契約之一部分，簽約時納入契約附件。

附件

### 參加通用計程車特約業者甄選申請書

本公司為配合○○市政府推動通用計程車特約制度，申請參加通用計程車特約業者營運資格甄選。

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| 申請單位名稱：                               | (印章) |
| 負 責 人：                                | (簽章) |
| 統一編號：                                 |      |
| 地 址：                                  |      |
| 連絡人姓名：                                |      |
| 連絡人電話：                                |      |
| 中華民國          年          月          日 |      |

表 71 ○○市/縣通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業要點(草案)

- 一、○○市/縣政府為鼓勵通用計程車業者提供優質運輸服務，以滿足行動不便者旅運需求，依交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點第五點規定，訂定本要點。
- 二、本作業要點之執行機關為○○市/縣政府○○局/處（以下簡稱本局/處）。
- 三、經甄選符合資格並與本局/處完成簽訂通用計程車特約業者契約，使用本局/處指定預約整合系統(以下簡稱系統)，提供行動不便者通用計程車預約服務，得依本要點申請營運獎勵金。
- 四、應遵守事項
  - (一) 特約業者每日下午二時後，將行動不便者次日預約行程資料取回排程，不得任意刪除預約成功趟次，並應於當日晚上八時前將排程結果於系統發布，由系統自動將行程資料推播給駕駛人與乘客之行動應用程式。
  - (二) 特約業者所屬車輛臨時無法前往載客，應於乘客原訂乘車時間前，通知乘客並另派清冊內車輛，依原訂時間前往載客。
  - (三) 駕駛人應依本市/縣公告一般計程車費率收費，並列印乘車證明供乘客收執。乘客上車時，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，始得行車；下車時，應協助將乘坐之輪椅停放於安全處所後，始得離開。
- 五、違規處理
  - (一) 違反第四點第一款規定，任意刪除行動不便者預約趟次或未於每晚八時前將排程結果於系統發布，經申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。

(二) 違反第四點第二、三款規定或經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。

(三) 特約業者駕駛向本局/處申訴，並經查證屬實者，按次記違規記點一次並限期改善。

(四) 違規記點按月核算，次月歸零重新計算。

#### 六、營運獎勵金

(一) 行動不便者利用本局/處指定行動應用程式或入口網預約成功，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣○○元。

(二) 行動不便者利用本局/處指定行動應用程式或入口網，提出候補需求，經特約業者排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣○○元。

(三) 行動不便者透過其他管道訂車，經特約業者將訂單輸入本局/處指定系統、排定任務並實際完成運送行動不便者，每趟次新臺幣○○元。

#### 七、獎勵金計算

##### (一) 營運獎勵金計算

1、以系統稽核紀錄為準，駕駛人應依規定正確操作行動應用程式，承載輪椅使用者，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，照相確認；未依規定操作行動應用程式導致營運資料不完整或不實者，該趟次不予計入營運獎勵金補助。

2、未於營業中保持計費表、愛心/博愛卡刷卡設備正常運作，至乘客權益受損並查證屬實者，該趟次不予計入營運獎勵金計算。

3、特約業者所屬車輛與其他政府機關、學校簽約，應於陳報之車輛清冊註明，經本局/處認定重複領取政府機關、學校補助之服務趟次，以及依長期照顧服務申請及給付辦法申報長照 BD03、D、G 碼補助之服務趟次，不得列為本要點領取營運獎勵金之服務趟次。

4、駕駛人服務獎勵金，應依該服務趟次特性(如尖離峰、偏遠地區等)，由特約業者自營運獎勵金提撥。

(二) 每違規一點扣減該月份營運獎勵金百分之五，當月超過五點則次月營運獎勵金先按八折核計後，再依該月違規點數扣減。

(三) 當月未違規記點，亦無民眾申訴並查證屬實案件，獎勵加給該月份營運獎勵金百分之五。

#### 八、監督與管考

(一) 駕駛人受民眾申訴任意爽約、超收車資或其他如服務態度惡劣等，並經查屬實者，特約業者應對該員予以再教育或令其退出特約服務並通

報主管機關。特約業者不得接受前述被其他特約業者退出服務未滿一年之駕駛人加入特約服務。

(二) 特約業者應確實撥付駕駛人服務獎勵金，並留存憑證一年，以供查核。

(三) 特約業者以減收車資招攬乘客，應備妥實施方式報請本局/處同意後實施，違反者終止契約。

(四) 特約業者應隨時接受主管機關查核營運服務及駕駛人服務獎勵金撥付情形，不得規避、妨礙或拒絕，未配合進行者，得視情節狀況終止契約。

(五) 特約業者違反前點規定重複領取政府補助或獎勵金，除應繳回依本要點發給之營運獎勵金，並得視情節狀況終止契約。

#### 九、獎勵金申請與撥付

(一) 特約業者應於每月十五日前填具附件營運獎勵金申請表，遇假日順延至機關上班日，依本局/處規定檢具領據提出申請。

(二) 本局/處完成資料審查後，依經費來源機關-交通部公路總局規定申請撥款，經費來源機關將款項撥入本局/處帳戶後，再行核實撥付特約業者。

十、已獲核發營運獎勵金者，經查獲資料造假不實，應撤銷原核准處分，並以書面限期返還已發放之金額；涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

十一、本要點所需營運獎勵金，由本局/處逐年向交通部提出申請，並依交通部當年度實際核定金額據以執行。

附件

#### 營運獎勵金申請表

填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

領取方式（請擇一勾選）：

☐ 支票(禁止背書轉讓)

☐ 電匯(限匯入公司帳戶，請附存摺封面影本)

金融機構名\_\_\_\_\_分行別\_\_\_\_\_

帳號□□□□□□□□□□□□□□□□

申請金額計算方式：

①行動不便者利用指定 APP 或入口網訂車並完成服務趟次：\_\_\_\_\_趟次。

②行動不便者利用指定 APP 或入口網候補並完成服務趟次：\_\_\_\_\_趟次。

③行動不便者透過其他管道訂車，特約業者輸入系統並完成服務趟次：\_\_\_\_\_趟次。

☐ 以上各趟次，皆無本要點第七點重複領取政府補助。(請確認後勾選)

申請金額  $A = ① \times 350 + ② \times 250 + ③ \times 150$  = 新台幣\_\_\_\_\_元。

提撥駕駛人服務獎勵金=新台幣\_\_\_\_\_元。

註：特約業者服務趟次彙整表及各趟次明細表，請自系統下載並另存成電子檔隨本申請表交付。彙整表另以 A4 紙張雙面列印，多頁應蓋騎縫章；違規次數表由受理機關填寫後，併附於申請表後。

公司名稱：

統一編號：

負責人：(簽章)

身分證號：

填表人：聯絡電話：

本欄由受理機關人員填寫

1.上月違規點數：\_\_\_\_\_點

5 點(含)以下：核撥金額= $A \times (1 - 5\% \times \text{上月違規點數})$

超過 5 點：核撥金額= $A \times 0.8 \times (1 - 5\% \times \text{上月違規點數})$

2.上月申訴查證屬實案件：\_\_\_\_\_件

上月無申訴案件且無違規點數：核撥金額  
= $A \times (1 + 5\%)$

3.本次核撥金額：新台幣\_\_\_\_\_元

☐ 電匯 ☐ 支票 (支票號碼：\_\_\_\_\_)

承辦：

覆核：

○○年○○月違規次數表[公司名稱]

| 序號 | 日期時間 | 違規種類 | 違規記點次數 |
|----|------|------|--------|
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
|    |      |      |        |
| 小計 | -    | -    |        |

違規種類代號：

1. 特約業者每日下午二時後，將乘客次日預約行程資料取回排程，並應於當日晚上八時前將排程結果於系統發布，由系統自動將行程資料推播給駕駛人與乘客行動應用程式。違反規定，未於每晚八時前將排程結果於系統發布，經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
2. 特約業者所屬車輛臨時無法前往載客，應於乘客原訂乘車時間前，通知乘客並另派清冊內車輛，依原訂時間前往載客。違反規定，經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。
3. 駕駛人應依本市公告一般計程車費率收費，並列印乘車證明供乘客收執。行動不便者上車時，應正確使用輪椅束縛系統固定輪椅後，始得行車；下車時，應協助將乘坐之輪椅停放於安全處所後，始得離開。違反規定或經乘客申訴並查證屬實者，按次記違規記點一次。

4. 特約業者駕駛向本局/處申訴，並經查證屬實者，按次記違規記點一次並限期改善。

表 72 汽車運輸業管理規則部分條文修正草案條文對照表

| 修正條文                                                                                                                          | 現行條文                                                                                             | 說明                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 第九十一條之三 計程車客運業使用設置輪椅區之車輛， <u>應符合車輛型式安全審驗管理辦法附件六十七規定</u> ，並應命其所屬駕駛人參加該管公路主管機關或其委託辦理之訓練並領得結訓證書，始得提供服務。個人經營計程車客運業或計程車運輸合作社社員，亦同。 | 第九十一條之三 計程車客運業使用設置輪椅區之車輛提供服務，應命其所屬駕駛人參加該管公路主管機關或其委託辦理之訓練並領得結訓證書，始得提供服務。個人經營計程車客運業或計程車運輸合作社社員，亦同。 | 增加規範使用設置輪椅區之車輛提供服務，其車輛應符合車輛型式安全審驗管理辦法附件六十七規定。 |





## 第六章 結論與建議

### 6.1 結論

本計畫執行歸納之結論如下：

- 一、愛接送試辦計畫計畫中建立單一入口網站，並透過本期計畫於系統中擴充功能，提升服務品質

本計畫擴充「愛接送-預約式通用計程車」系統功能，包括特約業者端、系統端、司機 APP 端、乘客 APP 端，以提升不同使用者方便性。同時也協助地方政府建立方便民眾預約之單一入口網站，提供車隊公開 14 日每小時服務趟次供民眾預約，透過應用程式介面(API)介接各車隊業者既有排班調度系統，讓各車隊發揮其專業智慧，並提供地方政府實施特約車隊制度可操作之工具。

透過先進的資通訊技術，建構愛接送服務系統，提供身心障礙者、高齡者及行動不便者之友善運輸環境，以提升其行動自主性，為我國即將進入超高齡社會預為準備。

- 二、本期計畫成功與 6 都合作推動通用計程車特約制度

本計畫透過「愛接送」服務品牌，與臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市等 6 個直轄市政府合作，推動通用計程車特約制度。辦理相關座談會或分享會時，也請業者跟乘客提供回饋意見做未來規劃之參考應用。參與者多是肯定愛接送提供之服務。

- 三、本計畫促成與財團法人中華工程顧問司、財團法人臺灣癌症基金會共同合作，以企業 CSR 方式提供愛接送服務。

本計畫也與財團法人中華工程顧問司、財團法人臺灣癌症基金會共同合作，以企業 CSR 推出「愛的優惠券」方式加強行銷與推廣，在 6 都推動愛接送服務之營運範圍內，凡具身心障礙證明之使用者，皆可透過 APP 領取「愛的優惠券」，於搭乘時折抵車資，未來也可朝向爭取 CSR 資源投入愛接送服務，使愛接送可持續營運。

此外，在行銷方面，今年因疫情關係，無法舉行大型聯合啟動活動，

未來在推廣行銷的部分，建議可以與社團法人中華民國身心障礙聯盟或其他相關社團合作，共同宣傳，以提高愛接送服務之能見度。

#### 四、本計畫提出跨部會合作目標為「建立系統平台、整合服務」

本計畫將跨部會合作目標訂為「建立系統平台、整合服務」，彼此整合服務、共享資源，使各部會的服務資源合作達到最佳化。在跨部會座談會上，中央各部會及地方政府對於跨部會溝通平台建立皆表達期待並樂見其成，也針對轉介通用計乘車部分提出訂定相關指標做為查核依據。

#### 五、通用計程車因購車及營運成本高及補貼款行政程序較長等問題導致業者加入意願較低

提供通用計程車無障礙服務，通常購車成本較一般計程車高，車隊需額外投入客服人力處理接聽、派車等，額外花費人力成本非常高，服務乘客亦需要較長的時間及操作流程，對業者而言，經營通用計程車服務比多元計程車服務成本較高業者甚至無法在5年內(汰換年限)回收成本，導致許多縣市政府多次徵求業者投入仍乏人問津之現況，因此需要補貼款之挹注以提高誘因。因此本計畫以試辦方式提供補助，誘導駕駛與車隊業者投入提供服務。然計程車行業的駕駛人特性多以領現金支應每日加油及車貸等開銷，無法像一般公司運用營運準備金確保正常營運無虞。若因行政程序導致補助款未即時發放，將嚴重影響司機服務意願。

#### 六、通用計程車服務身心障礙者，差別收費作法尚須討論

通用計程車因市場上數量較少，有些經濟條件較佳之行動不便者為確保可獲得運輸服務，選擇私下與駕駛員議價；而經濟條件較差者在遭遇不按表收費或額外加收費用等不合理對待時，因擔憂一旦提出檢舉即遭報復或往後更難預約之困境。原有計程車費率規範雖然是為了要保障消費者不被超收車資，但市場實務狀況卻非所有乘客均能受惠，導致政府干預，卻達不到政策目標之情形。又在既有規範及身障團體反彈…等因素，無法落實差別收費。

#### 七、通用計程車之發展應同時著重於政策及服務層面

在高齡化越趨嚴重的情況下，可預見的未來對通用計程車服務的需

求只會越來越大。若欲導正目前的通用計程車服務市場，需同時從政策端與服務端雙管齊下。由外而內的政策面，需強調政策間的協調性與對產業環境改善的實質效益，也就是透過差別收費及各項獎補助等配套措施，研擬由政府或市場角度著手之「政策引導」作為。另一方面則強調由內而外的服務面，亦即透過科技手段提升乘客服務及增進服務效率，強化通用計程車對乘客的吸引力，也就是「服務優化」。這兩股力量必須同時存在，並逐步朝提昇營運效能及降低補貼標準方向進行，才能有效改善通用計程車市場環境面臨之問題。

#### 八、通用計程車正常市場環境營造後，可逐步減少政策補助，最終逐步回歸自由競爭的市場機制

「愛接送」整合平台可提高預約排程效率，改善赴遠載近問題，並可降低車隊行政作業負擔，搭配前述各種不同政策推動作為，當各種政策發揮綜效後，對計程車駕駛人而言有利可圖，就能吸引更多駕駛人投入提供通用計程車服務，完成通用計程車正常市場環境營造後，逐步減少政策補助，最終逐步回歸自由競爭的市場機制。

#### 九、本計畫擬定跨部會具體推動策略說明如下：

- 1.整合系統平臺：利用單一平臺或跨平臺介接方式派遣或相互調度車輛支援，提升服務量能。
- 2.促進資源共享、整合補助：由教育部、交通部與社政單位協調，整合專車、通用計程車、復康巴士，並納入相關補助資源。
- 3.依據權管分工、整合法制：依各部門專業協調整合，必要時在法規制度部分補充修正，以改善各權管業務範圍內的相關需求問題。

## 6.2 建議

本計畫針對後續推動通用計程車課題有以下建議：

### 一、後續可持續推動通用計程車特約制度至其他地區

在計畫期間有嘗試推廣至其他非 6 都之縣市，然非 6 都縣市的通用計程車數量較少，有些縣市低於 10 輛甚至沒有通用計程車可提供服務。且因通用計程車車款少、車價高、赴遠載近之成本補貼負擔、現行購車補助機制不具誘因等前述多項問題，導致業者投入之意願皆不高。建議短期內先持續維護 6 都之營運，並嘗試擴展 6 都可服務之地區，後續可持續推動通用計程車特約制度至其他地區。

### 二、通用計程車與國內其他通用運輸服務有所競合，建議重新思考通用計程車本質

通用計程車因營運成本較高，現行需藉由補貼政策，減輕運輸業者成本負擔，而達到增加運能、提供更優質服務的目的。建議從整體社會福利觀點將身心障礙、高齡者或偏遠地區的運輸需求共同納入考量。由於無障礙服務具有公益性，但其也具備相當程度的客製化需求。因此需要借重民間業者彈性且具效率的服務，才能讓政府資源獲得最大效益。故此本計畫認為目前試辦推動方向應屬正確。

### 三、發展通用計程車制度立即可行及中長期作法建議

未來發展通用計程車需同步從政策引導與服務優化等兩方面著手，以下說明立即可行建議與中長期建議：

(一)立即可行建議：立即可行建議包含五點：1.系統持續優化更新  
2.培訓國內愛心駕駛種子教師、3.爭取企業 CSR 資源共同投入  
愛接送服務 4.將通用計程車購車補助轉為營運補貼及 5.強化辦理各類宣導與推廣活動。

(二)中長期建議：中長期建議包含四點：1.整合跨部會資源確保財源穩定、2.持續檢討調整既有法規限制、3.整合跨部會資源成立通用服務管理中心及 4.全面推動國內計程車通用化。

#### 四、建議持續觀察愛接送服務營運數據及營運狀況，滾動檢討，因地制宜

回顧先前推動過程雖有一定成效，然欲改善目前通用計程車市場供需失衡情形，有必要進一步檢視過去執行過程所遭遇之相關課題，依據本計畫執行經驗，由於不同地區資源有所差異，應分別依據都會區與非都會區思考不同的服務推動策略，可使愛接送服務推廣效益更佳。

愛接送服務的推動需要長期觀察，例如經教育訓練後之成效，將依時間而遞減。建議業者長期追蹤其成效，方可提供顧客更舒適安全的搭車經驗，形成良性回饋。



## 參考文獻

1. 史習平、張朝能(2015)，無障礙計程車運輸服務推動策略，交通部運輸研究所出版品編號 104-107-4284
2. 張朝能、史習平、張學孔、洪鈞澤、周文生、沈大維、林昶禎、黃哲勳、顏志平、郭佩蓁、李亞君、柯旻嬋、彭怡萍、李孟衡、胡閔雁、廖洵顏、夏明達(2018)，預約式無障礙小客車運輸服務之整合研究 (1/2)，交通部運輸研究所合作研究計畫報告。
3. 陳其華、張朝能、史習平、張學孔、洪鈞澤、周文生、李孟峰、柯旻嬋、黃哲勳、彭怡萍、黃建勳、洪勝宇、謝佑勳、林昱賢、傅宣維、吳宗叡、劉昭廷(2019)，預約式無障礙小客車運輸服務之整合研究 (2/2)，交通部運輸研究所合作研究計畫報告。
4. 吳俊德(2019)，無障礙運輸環境推動策略之研究——以計程車產業為例，中原大學企業管理研究所碩士論文。
5. 周文生 (2016)，無障礙計程車運輸服務推動策略，交通學報第十六卷第二期，頁 121-142。
6. 陳菟蕙、張勝雄、高桂娟、徐淵靜(2010)，高齡者旅運型態與需求回應運輸服務系統建置之探討，高齡社會的來臨：為 2025 臺灣社會規劃之整合研究南區研究成果發表會。
7. 張學孔、張朝能、陳雅雯、洪鈞澤、史習平、洪勝宇(2019)，無障礙小客車多元運輸服務系統平臺之建立，運輸計劃季刊，第四十八卷第三期，頁 179-218。
8. 楊盛旺(2021)，復康巴士服務相關法制之探討，立法院法制局專題研究報告。
9. 監察院(2018)，107 交調 0012 調查報告 (2018/06/12)
10. 監察院(2018)，107 交調 0012 調查報告 (2018/06/12)
11. 衛生福利部社會與家庭署，身心障礙者權利公約中文版。
12. 新南威爾斯交通局 (Transport for NSW)，<https://transportnsw.info>
13. Wheelchair Accessible Taxi Measurement Protocol, Transport of NSW, 3 March 2011.
14. Taxi and Private Hire Vehicle Statistics, England: 2021
15. European Conference of Ministers of Transport (OECD) and International Road Transport Union (IRU) (2007), Improving Access to Taxis.



16. National Transport Authority, Ireland (2018), Wheelchair accessible vehicle grant scheme 2018 (WAV18)
17. City of San Francisco San Francisco Municipal Transportation Agency (2018), Evaluation and Recommendations to Improve the Health of the Taxi Industry in San Francisco.
18. Legislative Council Secretariat, HK (2007), Wheelchair accessible taxi services in Sydney and London.
19. Updated Standards for Ramp Taxi Access to San Francisco International Airport Starting October 1, 2020
20. Louise Butcher (2018), Access to transport for disabled people, House of Commons Library, UK Parliament.
21. National Transport Authority, Ireland (2018), Wheelchair accessible vehicle grant scheme 2018 (WAV18)
22. The NYC Taxi and Limousine Commission (2016), TLC factbook.
23. Tuttle, D., & Eaton, K. (2012). Optimizing Accessible Taxi Service to Augment Traditional Public Transit Services in Delaware.
24. Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (CRPD) , United Nations ( 2006 ) .

## 附錄一、期中報告審查意見修訂對照表

一、計畫編號：MOTC-IOT-110-MDB014

二、計畫名稱：推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行

三、執行單位：漢名科技股份有限公司

| 編號        | 審查意見                                                                                                                             | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                         | 期中報告書<br>修正對照                                                                                                                                                              | 本所審查意見                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 淡江大學陳苑蕙教授 |                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                            |                                         |
| 1         | 目前愛接送的定位為使用通用計程車，從 APP 功能中得知有「是否搭乘輪椅」之選項，是否代表使用者可以選擇通用計程車或一般計程車？建議團隊應於計畫中完整定義愛接送的目標使用族群，並同步了解各部會系統的執行方式，才能繼續達成跨部會資源整合，而非單純的運具整合。 | <p>1. 目前愛接送 APP 服務內僅提供通用計程車單一車種，尚未涵蓋一般計程車。</p> <p>2. 後續將辦理針對目標使用族群進行工作坊等訪談以利更加瞭解實際使用需求。</p> <p>3. 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。</p> | <p>1. 無修正，僅為說明。</p> <p>2. 規劃細節如期中報告書中 p72~p76，執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿報告書 P.123~P.135 及附錄三】</p> <p>3. 規劃細節如期中報告書中 p125~p154，執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿報告書 P.195~P.231】</p> | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                      | 合作研究單位處理情形                                                                     | 期中報告書修正對照                                                                                   | 本所審查意見                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 2  | 建議從使用者的角度出發，系統化的瞭解使用者實際需求，也同步針對現有系統進行需求調查，確保愛接送能服務到確實需要服務的人，並藉由意見蒐集，持續優化使用者介面及功能。                                         | 敬悉。<br>後續將辦理針對目標使用族群進行工作坊等訪談以利更加瞭解實際使用需求。                                      | 規劃細節如期<br>中報告書中<br>p72~p76，執行<br>成果將納入期<br>末報告書。<br>【已修改於定<br>稿報告書<br>P.123~P.135 及<br>附錄三】 | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 3  | 現階段愛接送服務的區域多集中在都會區，建議可透過營運獎勵金做為誘因機制，提高特約業者前往偏鄉服務之意願。請研究團隊補充說明現行營運獎勵金的制度為何？建議後續以區分都會區、偏遠地區使用人數為目標，並明確分析未來擴大愛接送使用範圍可能面臨的問題。 | 1. 愛接送營運獎勵金制度補充於期中報告書第三章 3.1 小節中。<br>2. 都會區及偏遠地區等區域性差異將於本期研究過程中持續滾動式檢討並納入期末報告。 | 1. 修訂完成於期中報告書第 p42~p43 及附錄文件。<br>2. 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.115~121】。                 | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 4  | 現行愛接送服務多以一車服務一人為主，建議研究團隊參考新北市偏遠地區之長途共乘方案，未來能夠同時服務輪椅及非輪椅的使用者，讓整體運輸資源做更有效                                                   | 敬悉。<br>將於期末報告中參考新北市偏遠地區之長途共乘方案，分析與復康巴士補助機制之差異。                                 | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.120~P.121】                                                    | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。          |

| 編號 | 審查意見                                                                                                               | 合作研究單位處理情形                                                                           | 期中報告書修正對照                                                     | 本所審查意見                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|    | 的運用。                                                                                                               |                                                                                      |                                                               |                                         |
| 5  | 從簡報資料及報告書中瞭解，愛接送現有服務對象以身心障礙者與行動不便者為主，並輔助復康巴士轉介，強化愛接送資源整合，後續若長照資源也有不足的情況時，愛接送可否也納入彌補資源不足的部分，並補充說明如何從制度、系統面來加以規劃及執行。 | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。                                                     | 規劃細節如期中報告書中p125~p154，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書P.195~ P.231】 | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 6  | 建議研究團隊應瞭解臺灣大車隊暫時退出愛接送服務之實際原因，以利瞭解推動上是否有精進的可能。                                                                      | 經查，因臺灣大車隊係屬上市櫃公司，對於墊付款機制受限於金管會查核，目前公路總局已撥付第一次申請款項，臺中地區之臺灣大車隊已恢復服務，將持續追蹤雙北地區業者後續營運狀況。 | 毋須修訂。                                                         | 同意合作研究單位修訂說明。                           |
| 7  | 關於多元預約用車的方式，建議應有明確使用方式說明，例如訂車客服是否等同電話預約？復康轉介與資料匯入功能是否相                                                             | 1. 訂車客服為使用者因不同因素無法使用APP訂車，可撥打各特約車隊                                                   | 1. 毋須修訂。<br><br>2. 執行成果將納入期末報告書                               | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。          |

| 編號 | 審查意見                                                                                                              | 合作研究單位處理情形                                                                         | 期中報告書修正對照                                                                                                         | 本所審查意見                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|    | 同等？並建議研究團隊針對不同縣市進行區分與研究，亦應針對不同的訂單來源進行分析，藉此瞭解差異性為何？請補充說明。                                                          | 電話預約訂車。<br>2. 將於期末報告中呈現愛接送開台迄今之營運數據分析以瞭解不同來源、不同區域特性。                               | 【已修改於定稿報告書 P.91~ P.114】                                                                                           |                                         |
| 8  | 請研究團隊於報告書中補充除 APP 外，其他訂車方式的說明與後續系統精進的方向與建議，另系統端未考慮使用者回程趟次難以預約搭乘時間、無法以快速的方式修改搭乘時間及臨時訂車等問題，建議研究團隊應加強掌握使用者的實際搭乘需求面向。 | 1. 系統端建議及回程趟次預約部分將納入系統修正，並於期末報告中呈現實際修正成果。<br>2. 後續將辦理針對目標使用族群進行工作坊等訪談以利更加瞭解實際使用需求。 | 1. 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.25~ P.75】<br>2. 規劃細節如期中報告書中 p72~p76，執行成果將納入期末報告書<br>【已修改於定稿報告書 P.123~P.135 及附錄三】 | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 9  | 系統報告書中部分描述不太清楚，請研究團隊補充說明：<br>(1) p.31「候補搶答」功能中之地址重複出現。<br>(2) p.39 藉由拍照功能確認乘客是否為身心障礙                              | 已修正於期中報告書第六章中。                                                                     | (1) 修訂於期中報告書 p.209<br>(2) 修訂於期中報告書 P.228<br>(3) 已移除，目前僅提供身心障礙者及行                                                  | 同意合作研究單位修訂說明。                           |

| 編號        | 審查意見                                                                     | 合作研究單位處理情形                                   | 期中報告書修正對照                                   | 本所審查意見                         |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|
|           | 者。<br>(3) p.77 高齡長照使用者為何需要團體叫車服務。                                        |                                              | 動不便者使用。                                     |                                |
| 10        | 期中報告書僅著重在復康巴士的執行現況說明，建議補充長照接送的相關內容，做為後續整體跨部會資源整合之依據。                     | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。             | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.224~ P.231】   | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 國防大學王中允教授 |                                                                          |                                              |                                             |                                |
| 1         | 系統報告書中提到依據不同的演算法開發 2 款自動排程模組，但並未說明目標值、兩者間的開發及結果有何差異，建議補充說明。              | 此模組於期中階段為規劃階段，後續將於期末報告中說明兩種演算法之差異及開發成果。      | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.32~ P.43】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 2         | 建議應補充愛接送平台的定位為何？是將愛接送當作大平台經營抑或是將小型車隊於平台上進行聯合派遣等，並將系統維護的主體及後續運作的方式加以補充說明。 | 將於期末報告中納入愛接送平台定位及後續由地方政府接手後之運作方式。            | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.82】       | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 3         | 建議補充說明如何建立車隊永續經營的商業模式？並針對已有系統之中大型車隊如何以 API 的形式進行介接，以避免衍生額外的經營成本，而降低      | 1. 愛接送平台為提供特約業者及主管機關稽核及提供服務趟次之功能，如有穩定的趟次來源應可 | 1. 毋須修訂。                                    | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號           | 審查意見                                                                                                       | 合作研究單位處理情形                                        | 期中報告書修正對照                                      | 本所審查意見                         |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|
|              | 新的車隊加入意願。                                                                                                  | 滿足通用計程車駕駛收入，進而達成永續經營之目標。<br>2. 將於期末報告中納入API 介接方式。 | 2. 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.43~ P.44】 |                                |
| 交通部路政司張舜清副司長 |                                                                                                            |                                                   |                                                |                                |
| 1            | 如何在本期計畫中將現有已加入的車輛發揮最大的效率，需要研究團隊加以思考與規劃，因系統的營運未來將移轉給各地方政府，如何有效確保提供高服務品質的特約業者及車輛，是需要有一套標準的篩選程序，皆請研究團隊加以補充說明。 | 將於期末報告中提出後續移轉至地方政府之步驟及方式。                         | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.82】          | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 2            | 請補充說明未來期望愛接送的服務量能可以達到多少服務車輛數，並請補充期望值是以何種模式來計算，是按照使用者需求之人車比計算、現有計程車數量比例計算或以服務族群類別來定義。                       | 將於期末報告中呈現愛接送開台迄今之營運數據分析後補充後續期望模式。                 | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~ P.114】       | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號 | 審查意見                                                                                                        | 合作研究單位處理情形                       | 期中報告書修正對照                                                       | 本所審查意見                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 3  | 本期計畫後續將會擴大服務供給端的車種類別，除通用計程車外，還包含小客車租賃業、復康巴士、長照服務等，因此發展比例並不會單純從業者的車輛比例去做計算，而這個問題也會牽涉到未來相關部會的資源分配，建議研究團隊補充說明。 | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。 | 已修改於定稿報告書 P.125~154，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.224~ P.231】   | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 4  | 本年期計畫重點應在於將目前的制度有效推廣至其他縣市，建議應將愛接送服務詳細完整規劃 SOP 流程，將可加速其他各縣市加入愛接送服務的速度。                                       | 將於期末報告中提出後續移轉至地方政府之步驟及方式。        | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.82】                           | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。          |
| 5  | 跨部會合作部分，除在車輛資源整合外，應明確定義各部會的合作機制、執行步驟及方案等，才能於後續計畫期中往下執行與推動。                                                  | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。 | 規劃細節如期中報告書中 p125~p154，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.224~ P.231】 | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 6  | 有關從使用者面向去推動及導入企業 CSR 應是可行的模式，建議研究團隊針對至期末階段應                                                                 | 敬悉。                              | 毋須修訂。                                                           | 同意合作研究單位修訂說明。                           |



| 編號            | 審查意見                                                                                                    | 合作研究單位處理情形             | 期中報告書修正對照                                 | 本所審查意見                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|
|               | 辦理的工作項目做系統性的規劃，以利達成本期計畫之各項工作指標。                                                                         |                        |                                           |                                |
| 7             | 請研究團隊確認報告書章節中關於日本通用計程車之車輛數及使用量下降的數據資料正確性。                                                               | 補充於期中報告書第二章 2.2.1 小節中。 | 修訂如期中報告書中 P.11~15。                        | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 8             | 若要让愛接送服務能夠永續發展，現行的營運獎勵金機制，僅為誘導性非屬長久的政策，建議研究團隊應思考後續的發展策略與方向，才能让愛接送服務永續發展。                                | 敬悉，將於期末報告中納入。          | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.281~ P.285】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 臺北市府交通局陳榮明副局長 |                                                                                                         |                        |                                           |                                |
| 1             | 建議研究團隊針對目前國內外通用計程車、復康巴士相對應服務身心障礙或行動不便者的人數及車輛量數進行調查，並把服務身心障礙者目前的通用計程車、復康巴士相對應的車輛數及人數皆列出來，應可以約略知道目前供需的狀況。 | 補充於期中報告書第二章 2.1 小節中。   | 修訂如期中報告書中 P.11~37。                        | 經查修訂於期中報告書中 p.7~37。            |
| 2             | 建議研究團隊將加入愛接送服務的各項規範加以研議敘                                                                                | 愛接送特約業者申請加入方式等各項規範，    | 如期中報告附錄四~附錄八。                             | 同意合作研究單位修訂說明。                  |

| 編號               | 審查意見                                                            | 合作研究單位處理情形                                       | 期中報告書修正對照                                        | 本所審查意見                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                  | 明，包含車輛營運年限、汰換要求等，以確保提供服務車輛的品質。                                  | 已訂定於「○○市/縣通用計程車特約業者管理要點(草案)」。                    |                                                  |                                        |
| 3                | 針對營運獎勵金核發的機制，應針對不同縣市、業別及補助對象進行差異性的檢討與規劃，並應建立後續評鑑及營運獎勵金的稽核方式等。   | 敬悉，後續將持續依據各縣市營運狀況進行滾動式調整。                        | 毋須修訂，如有滾動式修訂將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書P.205~ P.207】 | 同意合作研究單位修訂說明，如有滾動式修訂，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 4                | 關於APP應用推廣部分，請研究團隊確認特約業者及地方政府既有平台之經營方式並不互相衝突，才能使更多特約業者願意加入使用愛接送。 | 愛接送平台與現有之制度無互相衝突，將持續以不同行銷方式加強推廣愛接送之能見度。          | 毋須修訂。                                            | 同意合作研究單位修訂說明。                          |
| 5                | 請研究團隊補充現行各特約業者加入的服務規範，讓加入的業者對於服務的權利義務能夠充分的知悉與瞭解。                | 愛接送特約業者申請加入方式等各項規範，已訂定於「○○市/縣通用計程車特約業者管理要點(草案)」。 | 如期中報告附錄四～附錄八。                                    | 同意合作研究單位修訂說明。                          |
| 6                | 目前加入的特約業者皆直接使用同一個平台，請研究團隊注意平台於業者調度、請款等資源分配公平性問題，避免衍生爭議。         | 敬悉。                                              | 毋須修訂。                                            | 同意合作研究單位修訂說明。                          |
| 衛生福利部社會及家庭署劉淑貞視察 |                                                                 |                                                  |                                                  |                                        |

| 編號 | 審查意見                                                                | 合作研究單位處理情形                       | 期中報告書修正對照                                 | 本所審查意見                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1  | 請修正報告書中關於復康巴士的營運方式、實際推動成果的描述，讓真實的執行情形能夠正確的呈現。                       | 修正於期中報告書第四章 4.1 小節中。             | 修訂如期中報告書中 p93~p99。                        | 同意合作研究單位修訂說明。                           |
| 2  | 目前復康巴士轉介愛接送服務是以半自動化的方式進行，期盼研究團隊於未來可以持續朝向自動化方式提供服務。                  | 敬悉，將持續與新北市政府交通局及育成中心持續辦理各項整合及推動。 | 毋須修訂，如有合作成果更新將納入期末報告書。<br>【定稿報告書無修改】      | 同意合作研究單位修訂說明，如有合作成果更新，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 3  | 請研究團隊修正報告書中繪本對於身心障礙者的描述方式，並可訪談各社福團隊進行意見蒐集與瞭解，避免有負面性的描述。             | 修正於期中報告書中第三章 3.3.4 小節中。          | 修訂如期中報告書中 P.84~92。                        | 同意合作研究單位修訂說明。                           |
| 4  | 請補充愛接送服務後續可以提供服務的具體趟次及目標，並藉由累積至目前的數據資料，分析搭乘的使用者類別、需求等資訊，以利瞭解整體服務情況。 | 將於期末報告中呈現愛接送開台迄今之營運數據分析。         | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~P.114】   | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。          |
| 5  | 由於偏鄉資源較為不足，建議可針對偏鄉或其他特定區域轉介服務或透過復康巴士轉介，並以提高營運獎勵金                    | 將納入期末報告說明。                       | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.182~ P.186】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。          |

| 編號                 | 審查意見                                                                                         | 合作研究單位處理情形                                         | 期中報告書修正對照                                                                     | 本所審查意見                         |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|                    | 的金額做為誘因機制，鼓勵特約業者投入服務。                                                                        |                                                    |                                                                               |                                |
| 6                  | 108 年 7 月 10 日身心障礙手冊已經全面換成身心障礙證明，因此，2 本報告全文內容，有關身心障礙手冊，請修改為「身心障礙證明」。                         | 敬悉，已將期中報告書中文字修正完成。                                 | 修訂如期中報告書中 P. 14、46、51、94、95、98、103、104、107、115、116、120、125、146、151、186、225 中。 | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 7                  | 建議增加使用愛接送服務之身心障礙者障別、年齡及搭乘趟次分析，以了解使用者特性。                                                      | 目前愛接送會員資料中，因避免於服務初期蒐集太多使用者之個人資料，身心障礙者障別、年齡暫無資料可分析。 | 毋須修訂。                                                                         | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 8                  | 建議於期中報告書中增加章節說明系統辦理情形及成果，使報告書較為完整。                                                           | 已修正於期中報告書中第六章各節。                                   | 修訂如期中報告書中 P.195~240。                                                          | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 教育部學生事務及特殊教育司吳明杰專員 |                                                                                              |                                                    |                                                                               |                                |
| 1                  | 建議補充本年期新增 3 縣市的推廣歷程。為建立有效推廣的 SOP，提升使用族群的能見度，目標族群除了身心障礙者及行動不便者外，還會有親友、輔導者及陪同者，這些都是未來應該要努力推廣的對 | 將納入期末報告說明。                                         | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.41~P.45】                                        | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號       | 審查意見                                                                                     | 合作研究單位處理情形                                    | 期中報告書修正對照                              | 本所審查意見                         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
|          | 象。                                                                                       |                                               |                                        |                                |
| 2        | 有關係系統介面的部分，建議考量有些使用者可能因身體上有不同的障別，而無法使用目前的APP 進行訂車，例如提供視障者報讀功能，讓服務的受眾可以更加寬廣。              | 敬悉，將納入後續系統精進項目中。                              | 毋須修訂。                                  | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 3        | 報告書中與前期計畫之資料多有雷同，建議透過研析國外制度，將結果納入系統面及營運策略中進行分析。                                          | 已將重複資訊刪除，並將國內外制度及資料更新於期中報告書中第二章2.1 及 2.2 小節中。 | 修訂如期中報告書中 P.7~37。                      | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 臺北市公共運輸處 |                                                                                          |                                               |                                        |                                |
| 1        | 目前愛接送主要服務 6 都的使用者，建議研究團隊可以思考未來推動於非都會區的方式，是否應有不同的策略與作法？                                   | 將於期末報告中納入都會區與非都會區推動愛接送服務之策略與方案。               | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.115~121】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 2        | 目前營運獎勵金的補助都是齊頭式補助金額，建議研究團隊可依據累積至目前的營運數據、各縣市服務地區的差異性等，滾動式檢討營運獎勵金的發放金額，藉此鼓勵業者多服務偏遠地區或車輛數較少 | 將於期末報告中呈現愛接送開台迄今之營運數據分析後持續滾動式檢討營運獎勵金的發放金額與方案。 | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~<br>】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號       | 審查意見                                                                                                                         | 合作研究單位處理情形                       | 期中報告書修正對照                                                     | 本所審查意見                             |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|          | 之區域。                                                                                                                         |                                  |                                                               |                                    |
| 新北市政府交通局 |                                                                                                                              |                                  |                                                               |                                    |
| 1        | 請研究團隊在規劃人力分配上進行調整，以因應未來擴大服務範圍後，能即時回應及排解問題等作業。                                                                                | 敬悉。                              | 毋須修訂。                                                         | 同意合作研究單位修訂說明。                      |
| 臺中市政府交通局 |                                                                                                                              |                                  |                                                               |                                    |
| 1        | 跨部會資源整合是正確的推動方向，建議研究團隊先研擬整合的方式、資源的分配及建立各項配套措施後再執行。                                                                           | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。 | 規劃細節如期中報告書中p125~p154，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書P.207~ P.231】 | 同意合作研究單位修訂說明，執行成果請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 2        | 建請研究團隊協助修正報告書之描述如下：<br>(2) p.95 臺中市敬老愛心卡的補助金額應為 85 元。<br>(3) 建議移除報告書中較為負面的文字描述。<br>(4) 臺灣大車隊臺中分公司已於 110 年 12 月重新開始提供愛接送趟次服務。 | 敬悉，已修正於期中報告書中第 116 頁及表 21 中。     | 修正於期中報告書中第 116 頁及表 21 中。                                      | 同意合作研究單位修訂說明。                      |
| 交通部路政司   |                                                                                                                              |                                  |                                                               |                                    |
| 1        | 2.2 節(第 24 頁)國外無障礙小客車運輸服務，建議儘可能蒐集所列舉地區通                                                                                      | 已修正於期中報告書中第二章 2.2 小節中。           | 修訂如期中報告書中 P.11~37。                                            | 同意合作研究單位修訂說明。                      |

| 編號 | 審查意見                                                                            | 合作研究單位處理情形                                                     | 期中報告書修正對照                                                                             | 本所審查意見                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|    | 用計程車主要車款之照片，俾供本部相關政策評估參考。                                                       |                                                                |                                                                                       |                                |
| 2  | 2.2.3 節(第 55 頁)英國倫敦地區以 12 年時間將所有計程車汰換為設置輪椅區之通用計程車，建議協助評估在我國實施之可行性。              | 已修正於期中報告書中第二章 2.2 小節中，有關英國將計程車汰換為通用計程車，在我國實施之可行性將持續研究後納入期末報告中。 | 修訂如期中報告書中 P.7~37，有關英國將計程車汰換為通用計程車，在我國實施之可行性將持續研究後納入期末報告中。<br>【已修改於定稿報告書 P.278~ P.280】 | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 3  | 2.3 節表 6(第 58 頁)各國推動無障礙小客車特色比較部分，建議增列各地通用計程車是否限定車款、車價、車輛數？並與當地一般計程車之車價、車輛數進行比較。 | 已修正於期中報告書中第二章 2.2 小節中。                                         | 修訂如期中報告書中 P.11~37。                                                                    | 同意合作研究單位修訂說明。                  |
| 4  | 3.1 節(第 59 頁)描述補助制度現況後，3.2 節(第 61 頁)即描述營運成果，建議補充計程車司機無意願汰換為通用計程車投入營運之可能原因及因應措施。 | 敬悉，將依據實際營運成果分析後於期末報告書中說明。                                      | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.115~ P.121】                                             | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                           | 合作研究單位處理情形                       | 期中報告書修正對照                                                       | 本所審查意見                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 5  | 多元化計程車之推動現況，截至 110 年 12 月底止計有 12 縣市、74 家業者，17,536 輛投入營運，建議更新。                                                                                                  | 因本期仍著重於通用計程車，已刪除多元計程車之各項數據。      | 已刪除此部分，毋須修訂。                                                    | 同意合作研究單位修訂說明。                      |
| 6  | 4.2.4 節(第 109 頁)研議下期跨部會合作事項，考量目前各地復康巴士服務多以收取計程車資之 1/3 或免費搭乘，致身心障礙乘客多不願選擇通用計程車等其他運具，建議後續可接洽衛生福利部協調地方政府，檢討將預約式通用計程車納入身心障礙者搭乘之車資補助範疇，以利通用計程車發展，及維護行動不便身心障礙者之交通平權。 | 將於期末報告中納入跨部會資源整合之可行性分析與後續執行整合細節。 | 規劃細節如期中報告書中 p125~p154，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.207~ P.231】 | 同意合作研究單位修訂說明，執行成果請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |
| 7  | 5.2 節表 10(第 119 頁)雙北地區 110 年平均每日服務趟次約 34.04 趟次，仍有提升空間，建議衛生福利部協助適時向身心障礙團體宣導；另平均每日可預約數約 94.24 (單位不詳)，建議研究團隊補充相關資                                                 | 敬悉，將依據實際營運成果分析後於期末報告書中說明。        | 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~ P.114】                        | 同意合作研究單位修訂說明，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。     |



| 編號      | 審查意見                                                                                                                                         | 合作研究單位處理情形                                                                        | 期中報告書修正對照                                                                          | 本所審查意見        |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|         | 料。                                                                                                                                           |                                                                                   |                                                                                    |               |
| 8       | 5.4 節(第 139 頁)建議將購車補助與營運補助分開一節，基於監察院仍持續追蹤補助成效及落實補助意旨，購車與營運補助仍不宜脫勾。                                                                           | 敬悉，已修訂於期中報告書中第五章 5.3.1 小節中。                                                       | 修訂如期中報告書中 P.180~184。                                                               | 同意合作研究單位修訂說明。 |
| 交通部公路總局 |                                                                                                                                              |                                                                                   |                                                                                    |               |
| 1       | 建請補充說明於愛接送系統上對於使用者端、駕駛端及特約業者端的營運資料保存期限為何？                                                                                                    | 依據規定，相關資料將保存五年。                                                                   | 毋須修訂。                                                                              | 同意合作研究單位修訂說明。 |
| 2       | 建請研究團隊協助修正報告書之描述：<br>(1) 請依據目前通用計程車的實際車輛數進行更新，並註明資料時間。<br>(2) 本局已於 110 年 12 月中下旬陸續撥款給地方政府，建議報告書文字內容調整為「在計畫執行中得知目前計畫撥付款項期程過久，是造成政策推動不易的最大主因」。 | 1. 更新於期中報告書中第二章 2.1 小節。<br>2. 敬悉，已修訂。<br><br>3. 高雄地區問卷分析結果已修訂於期中報告書第三章 3.2.2 小節中。 | 1. 修訂如期中報告書中 P.7~10。<br>2. 修訂如期中報告書中 P.188。<br><br>3. 修訂如期中報告書中關於高雄地區辦理情形 P.49~68。 | 同意合作研究單位修訂說明。 |

| 編號        | 審查意見                                                                                                                         | 合作研究單位處理情形                                | 期中報告書修正對照                                                        | 本所審查意見        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|
|           | (3) 建議增加附錄五呈現高雄說明會發放問卷之分析結果。                                                                                                 |                                           |                                                                  |               |
| 本所陳其華組長   |                                                                                                                              |                                           |                                                                  |               |
| 1         | 請研究團隊依據各審查委員提出之建議，具體呈現於報告書中，本年期的計畫期程很短，如何將團隊的資源整合及完成各工作項目是研究團隊的考驗，應多加努力。                                                     | 敬悉。                                       | 毋須修訂。                                                            | 同意合作研究單位修訂說明。 |
| 2         | 後續包含行銷及系統功能優化，建議可以透過蒐集使用者、特約業者及各利害關係人之意見進行分析。                                                                                | 後續將辦理針對目標使用族群進行工作坊等訪談以利更加瞭解實際使用需求。        | 規劃細節如期中報告書中p72~p76，執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書P.123~ P.135 及附錄三】 | 同意合作研究單位修訂說明。 |
| 衛生福利部(書面) |                                                                                                                              |                                           |                                                                  |               |
| 1         | 本部業於 110 年 11 月 17 日公告「長照服務發展基金 111 年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」，自 111 年 1 月 1 日起，交通接送之「車輛租金、全球衛星定位系統 (GPS) 租金：每一輛車(含 GPS) 最高以新臺幣十九 | 長照服務機制已重新修訂現行規範於第四章 4.1.2 小節中，已刪除原報告書中文字。 | 毋須修訂。                                                            | 經查已確實修訂相關內容。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                 | 合作研究單位處理情形                                         | 期中報告書修正對照                                                                             | 本所審查意見                                       |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|    | 萬元計。」已更新為「每一輛車(含GPS)最高以新臺幣十五萬元計」,建請修正。                                                                                                               |                                                    |                                                                                       |                                              |
| 2  | 符合「長期照顧服務給付及支付標準」長照交通接送資格之失能者,須依各縣市規定於用車前事先進行車輛預約,依各縣市規定申請補助方式,其中部分縣市以趟次計算,其餘縣市則以實際里程數計算。另有關補助額度計算方式,係以各縣市幅員面積來分類,縣市類別不同,補助額度也不同;再以個案本身福利身分別來計算補助費用。 | 已修訂於期中報告書第四章4.1.2小節中。                              | 修訂如期中報告書中 P.100~109。                                                                  | 同意合作研究單位修訂說明。                                |
| 3  | 本部近期將公告「長期照顧服務給付及支付標準」之交通接送服務規定,將放寬使用對象,凡經照管中心評估屬長照失能等級為第2級(含)以上之長照使用者,不限縣市區域,皆可申請交通接送服務。偏遠地區新增                                                      | 長照服務機制已重新修訂現行規範於第四章4.1.2小節中,如後續衛福部有新增規定,將納入期末報告書中。 | 修訂如期中報告書中 P.100~109,如後續衛福部有新增規定,將納入期末報告書中。<br>【已修改於定稿報告書 P.169~ P.179 及 P.195~ P.197】 | 同意合作研究單位修訂說明,衛生福利部近期如有更新公告,請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號        | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                       | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                               | 期中報告書<br>修正對照                                                                                                        | 本所審查意見                             |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|           | 至 48 區（新增：貢寮區、峨眉鄉、三灣鄉、鹿谷鄉、杉林區，共 5 區），建請更新。                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                              |                                                                                                                      |                                    |
| 本所運管組(書面) |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                              |                                                                                                                      |                                    |
| 1         | <p>期中報告書：</p> <p>(1) P.7-58 第二章文獻回顧內容與 110 年 7 月出版「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」內容相同，請更新資料。</p> <p>(2) P.59-86 第三章除 80-84 頁外，其餘與 110 年 7 月出版「預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用」內容相同，請就本期計畫執行內容撰寫。</p> <p>(3) P.87-110 第四章除 109-110 頁外，其餘與服務建議書內容相同，請就本期計畫至期中辦理進度撰寫。</p> <p>(4) 依據系統報告中的軟體開發</p> | <p>1. 已修訂期中報告第二章之各項內容。</p> <p>2. 已將實際辦理情形修訂於期中報告書中第三章 3.2 各節。</p> <p>3. 已將實際辦理情形修訂於期中報告書中第三章各節。</p> <p>4. 已修訂於期中報告書中第六章。</p> | <p>1. 修訂如期中報告書中 P.7～39。</p> <p>2. 修訂如期中報告書中 P.44～71。</p> <p>3. 修訂如期中報告書中 P.40～92。</p> <p>4. 修訂如期中報告書中 P.195～240。</p> | 同意合作研究單位修訂說明，執行成果請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                      | 合作研究單位處理情形                                                           | 期中報告書修正對照                                                                                       | 本所審查意見                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|    | 專案工作計畫書所述，系統擴充開發於110年8月開始進行，目前針對相關系統開發應已有一定進度(如部分系統端功能應已完成)，應於報告書中增加章節說明進度狀況是否如期或進行調整等，並應就已完成之擴充功能，增加章節說明自主測試項目及結果。       | 5. 本期系統開發進度狀況已完成的擴充功能說明自主測試項目及結果將放於各階段應繳納之各求規格手冊等文件中。                | 5. 執行成果將納入期末系統平台報告書。<br>【已完成軟體設計規格書、軟體程式設計書、系統線上測試及教育訓練報告書、司機APP使用手冊、乘客APP使用手冊、管理平台使用手冊及系統管理手冊】 |                                         |
| 2  | 系統報告書：<br>(1) P8 軟體架構包含：應用伺服器、即時通訊伺服器、關連式資料庫及大數據資料庫等四大項目，惟報告書中未指出此四大項目的對應位置，請補充說明。<br><br>(2) P9 硬體架構建議增加硬體架構細部規格說明，如記憶體、 | (1) 將修訂於系統設計規格書中訂於111年2月25日交付。<br><br>(2) 將修訂於系統管理規格書中訂於111年2月25日交付。 | (1) 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於軟體設計規格書 P.9】<br><br>(2) 執行成果將納入期末報告書。<br>【已修改於軟體設計規格書 P.9】            | 同意合作研究單位修訂說明，納入期末報告部分，請於提送期末報告時併附頁碼對照表。 |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 合作研究單位處理情形                                                                                                                                                          | 期中報告書修正對照                                                                                                                                                                                                   | 本所審查意見 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | <p>CPU 及硬碟空間等基本規格。</p> <p>(3) P10 web 系統功能架構圖，相關擴充功能依照「系統軟體開發專案工作計畫書」與「軟體需求規格書」之說明，應已確認相關擴充功能需求，請根據擴充功能進行滾動式更新，例如排程模組等，也應一併檢查並更新相關圖表。</p> <p>(4) P11 司機 APP 功能架構圖中「自動導航」、「預估時間」與「乘客目的地變更通知」此三個方塊無對應的連接線，不清楚是從哪個狀態發生；另亦無拍照流程，請補充說明。</p> <p>(5) P24 請將 AOuth2.0 修正為 OAuth2.0。</p> <p>(6) P27 請補充說明「動態放趟模組」及「預約接</p> | <p>(3) 已修訂於專案工作計畫書及軟體需求規格書中。</p> <p>(4) 將修訂於系統設計規格書中訂於 111 年 2 月 25 日交付。</p> <p>(5) 修訂報告書中已移除此部分文字。</p> <p>(6) 將修訂於系統設計規格書中訂於 111 年 2 月 25 日交付，各項開發成果將列於期末報告書中。</p> | <p>(3) 如專案工作計畫書及軟體需求規格書。<br/>【已將整體系統架構及相關模組功能說明完整說明於需求規格書及軟體設計規格書中】</p> <p>(4) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於軟體設計規格書 P.10~P.11】</p> <p>(5) 文字已移除，無需修訂。</p> <p>(6) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.32~ P.43】</p> |        |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                               | 合作研究單位處理情形                                                                                                                                                                                                   | 期中報告書修正對照                                                                                                                                                                                                                        | 本所審查意見 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | <p>單即時派車模組」兩款自動排程模組。另外根據 RFP 規範，「兩款自動排程模組可分別組裝成可操作之系統，其應可微調排程結果並指派車輛後，將結果透過 API 回傳至系統。」期中報告未針對後續系統實際上線流程進行說明或是提供操作流程示意圖，請補充。以系統平台的角度，應可根據不同的需求進行模組切換，相關操作介面請提供說明。</p> <p>(7) P29 請補充特約業者自有系統串接、特約業者串接司機 APP 之 API 設計相關資訊。</p> <p>(8) P30 請補充業者端行動應用程式 PWA 架構圖。</p> | <p>(7) 將修訂於系統設計規格書中訂於 111 年 2 月 25 日交付。</p> <p>(8) 修訂於系統軟體需求規格書中第三章 3.1.1 小節中。</p> <p>(9) 修訂於系統軟體需求規格書中第三章 3.1.2 小節中，使用資格與實施期間、設定流程與相關限制等內容需視實際優惠項目執行規則確認後設定各項參數。</p> <p>(10) 將修訂於系統設計規格書「於 11 月 25 日交付。</p> | <p>(7) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.43~ P.44】</p> <p>(8) 修訂如系統軟體需求規格書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.44~ P.46】</p> <p>(9) 修訂於系統軟體需求規格書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.72~ P.73】</p> <p>(10) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.51~ P.52】</p> |        |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                         | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                               | 期中報告書<br>修正對照                                                                                                                                                             | 本所審查意見 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | <p>(9) P34 請確認系統提供的係優惠券或是推薦碼，並補充說明自行設定優惠金額、數量、使用資格與實施期間、設定流程與相關限制等內容。</p> <p>(10) P36 請補充說明服務趟次資料不可竄改之執行方式，並補充編碼方式為MD5 或 SHA-1 等驗證方式。另是否由第一位儲存資料的使用者進行封存，倘若資料有誤植，原封存的使用者是否可再次編輯修正，請補充說明。此外被修改過的資料是否有相關紀錄可於系統端查詢，亦請補充說明。</p> <p>(11) P39 請補充即時確認身心障礙證明之實施</p> | <p>(11) 將修訂於系統設計規格書中訂於111年2月25日交付。</p> <p>(12) 本期計畫以執行拍照功能為開發範圍，AI 影像辨識功能將於下年期研究計畫中持續開發研究。</p> <p>(13) 將修訂於系統設計規格書中訂於111年2月25日交付。</p> <p>(14) 將修訂於系統設計規格書中訂於111年2月25日交付。</p> | <p>(11) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書P.54~P.55】</p> <p>(12) 毋須修訂。</p> <p>(13) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書P.56~ P.57】</p> <p>(14) 執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平</p> |        |



| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                       | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                    | 期中報告書<br>修正對照                                                                                                          | 本所審查意見 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    | <p>方式與相關流程以及預期的操作方式。若系統無法即時確認，是否有其他替代作業方式，請補充說明。</p> <p>(12) P39-40 營運獎勵金報表中，未具身心障礙者資格之趟次，須拍攝輪椅扣環區並上傳至系統，系統端是否具備 AI 影像辨識功能，若上傳的照片非規範的範圍，可否進行核銷作業，請補充說明。</p> <p>(13) P40 放趟生效可由主管機關設定的部分，建議提供更詳細之操作流程說明或操作介面示意圖。</p> <p>(14) P42 請補充說明司機照相上傳，照片壓縮方式，如：resize 或是壓縮率為多少等。</p> | <p>(15) 包車、臨時用車功能已修訂於系統軟體需求規格書中第 25~26 頁中。網站端與創新應用將修訂於系統設計規格書中訂於 111 年 2 月 25 日交付。</p> <p>(16) 敬悉，已完成工作計畫書修訂。</p> | <p>台報告書 P.60~ P.61】</p> <p>(15) 修訂於系統軟體需求規格書中 p25~26，其餘執行成果將納入期末報告書。<br/>【已修改於定稿系統平台報告書 P.61】</p> <p>(16) 修訂工作計畫書。</p> |        |

| 編號   | 審查意見                                                                                                                                                                             | 合作研究單位<br>處理情形 | 期中報告書<br>修正對照     | 本所審查意見              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|
|      | <p>(15)「司機 APP 端與包車、臨時用車與網站端與創新應用」均無系統操作示意圖或詳細說明，建議提供目前專案進度表於附件供檢視，或於該小節說明尚未執行之項目，以利確認執行狀況。</p> <p>(16) P.55-116 部分頁碼與編排有誤，如工作計畫書的 6-12,16,17,21,22,26,27,32,33,38,39 等，請修正。</p> |                |                   |                     |
| 主席結論 |                                                                                                                                                                                  |                |                   |                     |
| 1    | 審查會議各委員及各單位研提之口頭及書面意見，請研究團隊整理「審查意見處理情形表」，且逐項說明回應辦理情形，並充分納入報告之修正。                                                                                                                 | 遵照辦理。          | 如期中報告書 P.262～277。 | 同意合作研究單位修訂說明。       |
| 2    | 本案進行中或已完成之工作項目未充分反映在期中報告，請研究團隊將辦理過程、階段性成果等資料，在期中報告描述清楚，                                                                                                                          | 遵照辦理。          | 如期中報告書 P.262～277。 | 經查修正於期中報告 p.40～240。 |

| 編號 | 審查意見                                                                              | 合作研究單位<br>處理情形 | 期中報告書<br>修正對照 | 本所審查意見        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|
|    | 以展現愛接送的推動成效。                                                                      |                |               |               |
| 3  | 本計畫經徵詢審查委員意見，報告內容尚未符合研究主題與重點招標文件之要求，本案期中審查不通過，請研究團隊修改報告後，於 111 年 2 月 11 日前再次提送審查。 | 遵照辦理。          | 依規提送修訂版本。     | 同意合作研究單位修訂說明。 |

## 附錄二、期末報告審查意見處理情形表

一、計畫編號：MOTC-IOT-110-MDB014

二、計畫名稱：推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行

三、執行單位：漢名科技股份有限公司

| 編號                 | 審查意見                                                                                                                                          | 合作研究單位<br>處理情形 | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| 本所主辦單位補充說明         |                                                                                                                                               |                |                  |
| 1                  | 本計畫工作項目非常繁多，感謝研究團隊多方配合協助，惟依據本計畫研究主題與重點，其中擴大推廣至本所指定至少 3 個縣市之工作項目，目前新竹市推廣愛接送服務尚未完成，另因疫情及本部政策考量，愛接送服務範圍擴大聯合啟動活動已規劃完成但未實際辦理，以上部分需再與研究團隊討論依契約規定辦理。 | 敬悉。            | 同意研究單位處理意見。      |
| 2                  | 另「愛接送-預約式通用計程車」系統功能擴充部分，目前各項功能驗證尚未全數通過，須請研究團隊儘速完成系統修正並完成驗測，取得證明。基於上述原因，本日審查結果建議系統部分於後續由承辦單位再行審查，其餘書面報告部分則請各單位及審查委員協助審查。                       | 敬悉。            | 同意研究單位處理意見。      |
| 社團法人中華民國身心障礙聯盟劉理事長 |                                                                                                                                               |                |                  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                   | 合作研究單位處理情形                                                                                      | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1  | 站在使用者的立場，建議將使用通用計程車服務的人與車分開管理，人的部分（使用者）由社福機關處理，車輛則由交通部管理。                                                                                                              | 敬悉。                                                                                             | 同意研究單位處理意見。  |
| 2  | 建議愛接送應該提供 24 小時服務，以彌補現行復康巴士及長照交通接送服務之不足，才能有效提升身障者的社會參與度。                                                                                                               | 敬悉。由於目前愛接送車輛能量較不足，短時間內尚難以擴展至 24 小時服務，但這確實是未來應努力的方向。                                             | 同意研究單位處理意見。  |
| 3  | 愛接送服務讓使用者搭車不會被加價，但目前能見度還不夠，建議未來可與社團法人中華民國身心障礙聯盟合作宣傳，提高愛接送服務能見度。                                                                                                        | 敬悉。                                                                                             | 同意研究單位處理意見。  |
| 4  | 建議愛接送服務應朝以下方向執行及擴大服務範圍：<br>(1) 駕駛人方面：在愛接送營運條款中，增加提升榮譽感的鼓勵方案，使駕駛感受到提供愛接送服務的意義，也建議持續研究租斷服務擴大執行的可行性。<br>(2) 使用者方面：建議研究團隊應從年長者或其他操作 3C 產品不方便的障別使用者角度思考，於後續建構簡易版的愛接送服務 APP。 | (1) 敬悉，本期已完成小規模試辦租斷服務，因效果不如預期、業界反應不一，將持續蒐集特約業者意見後再行討論。<br><br>(2) 敬悉。目前乘客 APP 已可利用手持裝置設定調整文字大小。 | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號       | 審查意見                                                                                                                                         | 合作研究單位處理情形                                  | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------|
| 5        | 平台應將所有計程車輛納入管理，目前因服務車輛太少，導致成本增加（例如 A 點叫車，由 B 點出車服務），建議將小型車納入服務範圍，可服務不需輪椅的視障者或洗腎患者等，並補助斜坡等輔助設備，吸引更多車行及司機加入服務，待車輛規模足夠後，可由法人承接管理，政府只要輔導及購買服務即可。 | 敬悉。                                         | 同意研究單位處理意見。  |
| 6        | 教育部現行的學生特教專車服務，類似本計畫的租斷服務模式，建議可以納入後續跨部會資源整合議題，藉由資源整合與分配，讓更多特教學生可以獲得交通服務。                                                                     | 感謝建議，教育部現行的學生特教專車服務納入後續跨部會資源整合議題其將納入後續研究研議。 | 同意研究單位處理意見。  |
| 桃園市政府交通局 |                                                                                                                                              |                                             |              |
| 1        | 目前桃園市參與愛接送服務的車隊及車輛數較少，以致使用者等待的時間相對長，但本著愛接送服務計畫之精神，桃園市仍會持續配合推動愛接送服務。                                                                          | 敬悉。                                         | 同意研究單位處理意見。  |
| 新北市政府交通局 |                                                                                                                                              |                                             |              |
| 1        | 建議團隊將臺北市及新北市的數據分開統計，俾供本局利用該數據做為研考或其他行政作業參考，也可讓更多的市民知悉愛接送的服務。                                                                                 | 經與新北市政府交通局確認，已以車籍所在地區分營運數據。                 | 同意研究單位處理意見。  |
| 臺北市公共運輸處 |                                                                                                                                              |                                             |              |

| 編號      | 審查意見                                                                                                            | 合作研究單位處理情形                                                                      | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1       | 針對本期計畫中，有進行小規模的租斷包車服務模式，建議團隊未來可針對此項模式進行實施與推廣之可行性分析，並探討若以大規模的方式辦理，是否有實務上或其他的限制條件？                                | 敬悉，本期已完成小規模試辦租斷服務，因效果不如預期、業界反應不一，將持續蒐集特約業者意見後再行討論。                              | 同意研究單位處理意見。  |
| 交通部公路總局 |                                                                                                                 |                                                                                 |              |
| 1       | 本局負責愛接送服務計畫有關營運獎勵金的撥款作業，自今年度6月份起，已陸續收到各地方政府辦理請款資料，本局將加速審核並辦理撥款作業。                                               | 敬悉。                                                                             | 同意研究單位處理意見。  |
| 2       | 期末報告書 P.7，第(二)點內文說明福祉計程車數量於平成 22 年底為 122,566 輛，對應圖 2 車輛數則為 10,000 至 15,000 之間，請確認數字正確性。                         | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.7】                                               | 同意研究單位處理意見。  |
| 3       | 期末報告書有些名詞定義不太清楚，建議研究團隊補充說明，如 P.53~54 表 9 每日平均等候時間、表 10 項目所提主要服務時間為何，建議上述兩項可增加註釋；另表 11 內容與表 9 及表 10 相同，建議擇一呈現即可。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已補充於定稿報告書 P.91~P.114，相關表格與 3.2.1 節營運成效評估與分析內容重複，故刪除原表 9~11】。 | 同意研究單位處理意見。  |
| 4       | 期末報告書 P.55 第(二)點「...車隊需具明其固定放趟次數，若比原先預定放趟次數多，則有補助金                                                              | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.47，特約業者以實際完                                      | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                          | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                       | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 350 元...」，另報告書文字文意不清，係指每趟次皆提供補助金？抑或是超過預定放趟次數的部分才提供補助？倘與營運獎勵金補助規定不同，建議納入通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業規定中。                                 | 成該趟次並符合作業規定之條件後可領取營運獎勵金，並非以放趟數做為依據】                                                                                                                                                                  |                  |
| 5  | 期末報告書 P.100，第(四)點每日總等候時程之定義為何？此項指標計算方式與每日平均等候時間之差異為何？請補充說明。                                                                   | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~ P.114】                                                                                                                                                            | 同意研究單位處理意見。      |
| 6  | 期末報告書 P.114~115，3.2.4 節能減碳成效計算一節，敘述通用計程車燃油效率(7.5 公里/公升)比一般計程車(8 公里/公升)差，如何說明通用計程車具有節能減碳效益？另研究團隊提及鼓勵共乘部分，亦需思考通用計程車車內是否有空間辦理共乘。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改定稿報告書如下說明：<br>(1) 感謝委員指教，因通用計程車須符合輪椅可直接上下車之規定，加上多半需配備輪椅升降設備，致車輛較重，其燃油效率較一般計程車為低，已調整有關節能減碳成效計算方式，改為探討其營運效率增加所節省的效益，請參考定稿報告書 P.122。因其需求反應式之營運特性，使其較沒有空駛繞行的問題，故相較於未加入愛接送之一般通用計程車而 | 同意研究單位處理意見。      |



| 編號     | 審查意見                                                                                       | 合作研究單位處理情形                                                                                                                                 | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|        |                                                                                            | <p>言，仍具有節能減碳效益。</p> <p>(2) 另目前部分通用計程車使用之車型與復康巴士使用車型相同，均可搭載 2 座輪椅以上，惟目前共乘的比例仍然偏低，但就政府資源使用效率觀點而言，未來長期仍建議加強宣導，提升通用服務之共乘比例。】</p>               |              |
| 7      | <p>期末報告書 P.264 表 73 所述優勢，建議修正為乘車費用較低；另劣勢第 1 點應為「路線與站點分佈……」。</p>                            | <p>遵照辦理，此部分已修改完成，詳見期末修正報告。</p> <p>【已修改於定稿報告書表 66】</p>                                                                                      | 同意研究單位處理意見。  |
| 8      | <p>期末報告書 P.277~278，第(四)點名稱為推動計程車電動通用化，惟內容多僅敘述推動計程車全面通用化，建議調整文字說明，且通用化與電動化實屬兩項課題，應分開撰寫。</p> | <p>我國 2050 淨零排放路徑中，運輸部門首要策略為推動運具電動化，交通部未來將補助購置電動計程車，期能在補助電動計程車時，考量僅補助電動通用計程車，加速通用計程車政策之推動。以上將修訂於期末報告書。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.283~ P.285】</p> | 同意研究單位處理意見。  |
| 交通部路政司 |                                                                                            |                                                                                                                                            |              |
| 1      | <p>本期計畫係為回應監察院調查意見，協助地方政府督導所轄通用計程車業者，提供完整之預約流程與規範，並透過試辦導入通用計程車特約制度及客製化預約整合系統，</p>          | <p>有關預約整合系統維運作業，目前即由地方政府依採購法相關規定辦理。另「受補助車輛應與預約整合系統介接」一節，本案所開發之系統已具備此功能。</p>                                                                | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                      | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                        | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 提供民眾統一預約入口，為利地方政府查核受補助車輛之營運紀錄，建議後續規劃「受補助車輛應與預約整合系統介接，預約整合系統由地方政府評估自行維運或委託辦理」之可行方案。                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                       |                  |
| 2  | <p>期末報告書 P.34，以身心障礙者之交通需求而言，通用計程車之數量仍有相當不足一節，考量通用計程車的本質還是計程車，其搭乘對象亦包含一般人，並無法完全取代復康巴士或長照交通接送，且後二者必須要有相當的專業及器材，服務對象亦有所限制，僅以身心障礙者人數去推估，似不符通用計程車服務目的，現況而言，究竟需要多少輛通用計程車才能滿足各地需求？宜更細緻化分析評估。</p> | <p>所有參與地方政府試辦導入特約制度之通用計程車，其本質即為計程車服務，民眾按計費表付費，一般民眾及行動不便者均可搭乘，與復康巴士、長照專車服務不同，遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> <p>【原 P.34 表 6 僅係呈現各縣市每輛通用計程車可服務身心障礙人數，並非推估通用計程車應有數量，且因內容與定稿報告書第 4.1.4 節重複，因此只保留第 4.1.4 節並修正文字描述。】</p> | 同意研究單位處理意見。      |
| 3  | <p>期末報告書 P.109「業者是否配合為推動成功與否關鍵」所提車隊與地方政府簽約，並須符合相關要求且需承擔風險太大一節，經查實務上地方政府多採業者申請補助方式辦理，由獲評選業者招募或經營通用計程車者，該業者對於受領補助車輛之權利義務已充分瞭</p>                                                            | <p>敬悉，將修訂於期末報告書。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.115~ P.116】</p>                                                                                                                                                  | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                                                                                                            | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 解，政府係提供一定額度補助並要求每月營運服務應達基本趟次規定，業者既與地方政府簽約代表同意上述事項，而非事後歸咎駕駛人不配合等因素以致無法達成；至涉及營運風險部分，仍宜由業者自行承擔。                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |
| 4  | <p>期末報告書 P.111 通用計程車營運獎勵金設計的部分，「通用計程車營運獎勵金機制設計方向」所提建議，營運獎勵金發放方式改給車隊業者，由業者依趟次特性撥付司機服務獎金，以避免司機爽約問題一節，涉及車隊對司機之管理事項，車隊既已向司機收取服務費，亦有義務調派其他車輛支援。另現行通用計程車補助經費來源係由公運計畫支應，依行政院主計總處 109 年 12 月 14 日函示略為，公運計畫未授權交通部就補助比率做例外處理，通用計程車駕駛人之營運獎勵金，尚涉及地方政府應依其財力等級配合編列自籌款預算等課題，恐影響地方政府申請補助意願，爰營運獎勵金補助項目存續與否尚待商議，爰 P.283 建議購車與營運分開補助之</p> | <p>通用計程車經營方式與一般計程車不同，若採用一般計程車媒合方式經營市場現況，很難再有所突破。研究團隊設計補助機制，捨棄原來由車隊業者向司機收取服務費的模式，改為補助特約業者，再由特約業者依據司機努力程度提撥司機服務獎金，雙方為互利、共生之關係，且行政作業更為簡便，有助於通用計程車政策之推動。</p> <p>研究團隊僅就較有可能成功推動通用計程車政策之執行方式提供研究建議，至於現況行政作業面屬法制面課題。</p> <p>在現況已提供營運獎勵金且毋須地方政府依其財力等級配合編列自籌款情況下，通用計程車之推動尚且不易，建議營運獎勵金補助項目應予維持。</p> | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                       | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 設計是否可行？應請一併納入考量，以符實際。                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |
| 5  | <p>期末報告書 P.280「補助誘因不足」前半段提及「名稱標籤化」一節，基於無障礙計程車係為通用設計之車輛，可載運行動不便者及一般乘客，已更名為「通用計程車」，應無上述所指名稱易有標籤化之疑慮。另後半段提及「近期受 COVID-19 疫情衝擊，國內幾無旅遊包車需求，各地方政府難以完成通用計車駕駛人招募，顯示即便有高額補助的情況下，政策推力仍有不足」一節，經查疫情期間較難完成通用計程車駕駛人招募之主因，係受民眾防疫減少外出，衝擊計程車營運收入所致，與標題補助誘因不足及「即便有高額補助…」等論述似無相關聯性，請釐清修正。</p> | <p>感謝委員指教，無障礙計程車已更名為「通用計程車」，刪除「補助誘因不足」、「名稱標籤化」相關論述。另外，交通部推動無障礙計程車政策已行之有年，惟過去常有駕駛人申請補助後轉為提供旅遊包車服務。近兩年大多數縣市政府未提供業者申請補助購置通用計程車，且受限疫情影響，所有投入愛接送服務的駕駛已很少有轉為旅遊包車之情事。國內疫情影響致使通用計程車營收減少，有關駕駛人招募之主要困難緣由，係彙整歷次專家座談會專家意見及多次訪談相關業者與相關身障協會意見並納入期末報告書修訂。</p> <p>【定稿報告書修改如下：</p> <p>(1) 已修改於定稿報告書 P.286~P.305。</p> <p>(2) 交通部推動無障礙計程車政策已行之有年，惟過去時有耳聞駕駛人申請補助後轉為提供旅遊包車服務。近兩年大多數縣市政府未提供業者申請補助購置通用計程車，且受限</p> | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                       | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                  | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    |                                                                                                                                                                            | 疫情影響，所有投入愛接送服務的駕駛已很少有轉為旅遊包車之情事。國內疫情影響致使通用計程車營收減少，有關駕駛人招募之主要困難緣由，係彙整歷次專家座談會專家意見及多次訪談相關業者與相關身障協會意見，相關敘述修正定稿報告書P.286~P.305】                                                        |                  |
| 6  | <p>期末報告書 P.284「其他政策配套」所提，實務上通用計程車駕駛人提供服務時，仍有遭一般民眾、警衛保全甚至員警裁罰之情況一節，經查目前通用計程車於劃有禁止停車或禁止臨時停車處所上、下客，如係接送「緊急救護傷患」或「身心障礙者」上下車，自得適用違反道路管理事件統一裁罰基準及處理細則第12條第1項第10款規定免予舉發之原則辦理。</p> | <p>敬悉，本團隊於歷次專家座談會專家意見經相關身障協會反映，目前雖已修正相關法規，但似乎宣導不足，致實務上仍有駕駛人提供服務時遭受驅趕之情事並納入期末報告書修訂。</p> <p>【已修改於定稿報告書P.292，團隊於歷次專家座談會專家意見經相關身障協會反映，目前雖已修正相關法規，但似乎宣導不足，致實務上仍有駕駛人提供服務時遭受驅趕之情事】</p> | 同意研究單位處理意見。      |
| 7  | <p>期末報告書 P.299 結論提及通用計程車費率依收費規範，係為保障消費者不被超收車資，惟實際上非所有乘客均能受惠，應透過差別收費及各項獎</p>                                                                                                | <p>多元計程車收費較一般計程車高出許多，市場亦已有此服務存在，可滿足較富裕的行動不便者。惟若將來大部分駕駛皆轉入此一市場謀取更高利</p>                                                                                                          | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號     | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                       | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                     | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|        | 補助等配套措施一節，建議後續將開放通用計程車以多元化計程車服務課題納入研究項目，其收費費率應報經公路主管機關備查，期能以多元化計程車費率永續營運，計程車業者可自行選擇適合之營運模式提供服務，並提供乘客不同之乘車選擇。                                                                                                                                                               | 潤，弱勢的行動不便者，將因無力負擔而更加弱勢。                                                                                                                                            |                  |
| 衛福部長照司 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                    |                  |
| 1      | <p>依據長期照顧服務申請及給付辦法，長照交通接送之給付包含：</p> <p>(1) 社區式服務交通接送：接(送)長照給付對象居家至社區式服務類長照機構，10 公里以內者每趟次給付 100 元；原住民或離島地區每趟次給付 120 元，超過 10 公里所需費用由長照給付對象自行負擔。故 P.44 及 P.165 所提「宜蘭縣、嘉義縣接送個案往返居家至社區式服務類長照機構，每趟費用約 230 元」，不符合給付規範，請釐清更正。</p> <p>(2) 交通接送：提供長照給付對象往(返)居家至醫療院所就醫、定期式復健或透析治療</p> | <p>(1) 依據衛福部會後提供之資料，宜蘭縣目前仍維持每趟費用約 230 元之計算方式，嘉義縣之部分僅提及依個案身分不同自付約 0-63 元，因此將嘉義縣移除。<br/>【已修改於定稿報告書 P.37 及 P.172】</p> <p>(2) 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br/>【已修改於定稿報告書 P.172】</p> | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                               | 合作研究單位<br>處理情形                                 | 本所計畫承辦<br>單位審查意見   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|
|    | <p>之交通接送，依其居住縣市幅員面積大小及偏遠地區分為四類(同類區域不分失能等級每月給付額度相同)，每月給付額度為新臺幣 1,680 元至 2,400 元不等，除低收入戶全額補助外，各區域類別部分負擔比率依一般戶及中低收入戶身分而不同。故 P.165 提及「個案屬第 8 級，交通接送服務額度為 1,680 元/月」，每月給付額度係以區域判別，非以長照失能等級為依據，建請修正。</p> |                                                |                    |
| 2  | <p>補充說明 P.165 提及長照服務資格，因長照服務之目標，係為維持失能者之生活能力，故長照服務對象皆為失能者，爰一般 65 歲以上老人或 55-64 歲原住民族須經評估符合失能 2-8 級者。</p>                                                                                            | <p>遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.172】</p> | <p>同意研究單位處理意見。</p> |
| 3  | <p>期末報告書中 P.165 提及新北市、桃園市及高雄市一般戶及中低收入戶部分負擔之差異，係因該縣市幅員面積之不同，歸類於不同分類等級所致。</p>                                                                                                                        | <p>遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.172】</p> | <p>同意研究單位處理意見。</p> |
| 4  | <p>收費標準部分，考量各縣市地理環境、醫療院所密度、現有交通資源等差異</p>                                                                                                                                                           | <p>遵示辦理，將修訂於期末報告。</p>                          | <p>同意研究單位處理意見。</p> |

| 編號                   | 審查意見                                                                                                                     | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                      | 較大，故長照交通接送服務之收費標準，係由各縣市政府核定價格，以提供因地制宜之服務。                                                                                | 【已修改於定稿報告書 P.173~ P.179】                                                                                   |                  |
| 5                    | 本部已自 111 年 2 月 1 日起，放寬第 2 級(含)以上之長照失能者，均可使用交通接送服務，故 P.166-170 有關新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市長照交通接送服務狀況，仍提第 4 級以上才能使用之情況已不存在，建請修正。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.173~ P.179】                                                                 | 同意研究單位處理意見。      |
| 教育部學生事務及特殊教育司 吳明杰 專員 |                                                                                                                          |                                                                                                            |                  |
| 1                    | 期末報告書中所研究之服務提升的反思很具體，惟傳播推廣策略可再加以補充，因兩者是相輔相成的。                                                                            | 敬悉，將納入後續行銷考量。                                                                                              | 同意研究單位處理意見。      |
| 2                    | 期末報告書 P.223，實際使用者都有給補助(津貼)，乘客履歷建議用於載客分析即可，以免媒合過於複雜影響成功趟次。                                                                | 感謝委員建議，乘客履歷除了可做為載客分析外，希望透過這樣的資料讓具有相關身分者之乘客更多元的選擇，其媒合功能均透過平台系統自動處理，也因系統自動處理可簡化過於複雜的判別功能，同時有效利用資源，增加媒合成功之機率。 | 同意研究單位處理意見。      |
| 3                    | 建議團隊可將特教專車納入相關比較，雖專車有特定的目的及搭乘的對象，與通用計程車、復康巴士略有不同，但仍建議                                                                    | 感謝委員建議，特教專車納入相關的比較將納為後續研究研議。                                                                               | 同意研究單位處理意見。      |



| 編號               | 審查意見                                                                                                                                                                                                              | 合作研究單位處理情形                                                                           | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                  | 納入比較，亦可讓本部共同參與後續跨部會資源整合的可行性。                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |              |
| 景翊科技             |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |              |
| 1                | 目前無額外補充之意見，將配合團隊完成本期計畫中各項系統擴充功能的檢視與驗證。                                                                                                                                                                            | 敬悉。                                                                                  | 同意研究單位處理意見。  |
| 衛生福利部社會及家庭署劉淑貞視察 |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |              |
| 1                | 有關復康巴士的相關論述尚有些問題存在，請修正以下資料描述：<br>(1) 第二段提到「...現行作法多半匡列固定補助額度，若補助額度用罄，業者須自行吸收。」，請確認哪些縣市有業者自行吸收之情況，並修正資料。<br>(2) 第四段提到「...現行復康巴士大多僅提供週一至週五上午 8 點至下午 5 點間的服務，晚間及假日、國定假日均休息不提供服務」，請確認哪些縣市晚間及假日、國定假日均休息不提供服務之情況？並修正資料。 | (1) 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.36】<br><br>(2) 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.37】 | 同意研究單位處理意見。  |
| 2                | 有關報告書中第 4.1 節盤點相關部會點對點無障礙運輸服務現況的部分描述有誤，請修正：<br>(1) 表 44 我國通用小客車運輸服務補助與收                                                                                                                                           | 感謝委員建議。<br><br>(1) 遵示辦理，將修訂於期末報告。                                                    | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | <p>費現況比較，其中「復康巴士每車每年補助上限 75 萬元」，請說明是哪一縣市的規定？又「向民眾收費」列出復康巴士最少，較不具體，建議歸納各縣市收費標準規定。另備註提到多元通用計程車每趟次可額外加收 250 元~300 元車資不等，是指向民眾收費嗎？請確認。</p> <p>(2) 4.1.1 復康巴士服務：提到「復康巴士乘車費用為計程車費的三分之一到二分之一不等，少數由小客車租賃業者自營，比計程車費率稍高。」請說明哪些縣市係由小客車租賃業者自營且乘車費用比計乘車費率高？並請確認「要點對點接送，不能繞道第三處...等」、「依照不同等級有不同申請時間，以保障障別較高者的優先乘車權利，但同時也限制了身心障礙者的臨時活動需求」之意思為何？請補充說明。</p> <p>(3) 報告書中 P.156 針對復康巴士敘述的文字</p> | <p>【已修改於定稿報告書表 37 內容，並經確認宜蘭縣及花蓮縣均為「每車每年補助上限 75 萬」】</p> <p>(2) 遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.164 文字說明並修正相關文字敘述，其中「要點對點接送，不能繞道第三處...等」指的是有些人外出除了既定目的外，會有臨時想要領錢或是買飯等需求，但是礙於規定受限無法完成這樣的目的。】</p> <p>(3) 遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> |                  |

| 編號 | 審查意見                                                                                          | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 以及撰寫之方式，請研究團隊依據提供之書面資料進行修正。                                                                   | 【已修改於定稿報告書 P.163】                                                                                          |                  |
| 3  | 期末報告書 P.203 所述身心障礙法及「往往在預約時加大預約時段，產生車輛閒置之狀況，造成離峰時間資源之耗費」等說明，請研究團隊協助補充，依研究成果發現是哪個縣市之狀況，以利本部參考。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【該內容參考張學孔等人(2019) 無障礙小客車多元運輸服務系統平台之建立文章所述。至於各縣市的預約狀況將納入後續研究研議，待彙整後再行提供。】                 |                  |
| 4  | 期末報告書 P.213 之第 3 點依據「權責分工、整合法治」等，提及有關可參考本部之發展狀況，建議研究團隊修正並刪除相關文字敘述，並重新定義可行之策略。                 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.220】                                                                        | 同意研究單位處理意見。      |
| 5  | 請研究團隊協助提供關於愛接送服務與新北市復康巴士轉介之相關成果與未來於 6 都推動的可行性計畫，可做為本部未來合作策略規劃的方針。                             | 復康轉介愛接送須視不同復康營運單位數位化程度而有不同因應作法，新北市成果將修訂於期末報告。<br>下期計畫將拜會其餘直轄市之復康營運單位，並了解其轉介之意願。<br>【已修改於定稿報告書 P.182~P.183】 | 同意研究單位處理意見。      |
| 6  | 針對系統之設計，建議研究團隊可從字體加大、增加語音服務、整合各項社福卡等方向著手。                                                     | 本期計畫參與愛接送計畫之車輛皆有裝設刷卡設備並已可使用社福卡。目前乘客 APP 已可利用手持裝置設定調整文字大小。                                                  | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號             | 審查意見                                                                                                                                                                              | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                                                   | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 7              | 請研究團隊檢視報告書中，關於復康巴士的描述方式，建議以復康巴士是以提供交通服務為主軸，而非給予搭乘者車資補貼之方向撰寫。                                                                                                                      | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.162~ P.168】                                                                                                                                                                                       | 同意研究單位處理意見。      |
| 臺北市政府交通局陳榮明副局長 |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                  |
| 1              | 期末報告書中，對於各項服務的論述資料，有前後不一致的現象，應重新檢視修正。                                                                                                                                             | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已重新檢視期末報告，使整份文件內容前後具有一致性。】                                                                                                                                                                                    | 同意研究單位處理意見。      |
| 2              | 期末報告書 P.34 提及復康巴士、通用計程車數量不足之依據或論點為何？目前只有提供表 6、表 45、表 50、表 52 的數據供參考，但不足以說明，建議這部分須再以客觀數據描述完整，如國內外身心障礙者人數與適用復康巴士數相對每年可服務多少人，藉此了解供給(車數)服務量能是否足夠。另期末報告書表 6、表 45、表 50、表 52 的數字應再檢視並修正。 | 感謝委員指教，監察院曾於 106 年調查無障礙計程車推動成效，並提及通用計程車數量不足。另目前國內通用計程車數量僅約 1%，本計畫歷次座談會與業者訪談亦咸認存在數量不足之問題。惟現況究需多少通用計程車才可滿足需求，此議題受限各地長照或復康政策影響因素較為複雜，需因地制宜逐一討論，非屬本計畫研究範圍。建議另案辦理專題研究，可獲得較具體的分析結果。另相關表格內容已修改完成，詳見期末修正報告。<br>【已修改於定稿報告書表 38、表 43、表 45】 | 同意研究單位處理意見。      |
| 3              | 針對愛接送系統平台之推廣，建議從以下兩部分進行：                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                  | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|    | <p>(1) 應納入行銷宣傳的頁面，讓更多使用者可以知道，並加入愛接送服務。</p> <p>(2) 從試營運的問卷中可得知，使用者多有初期不知如何使用的問題，建議可增加 APP 的操作教學，避免使用者因不會操作而產生問題。</p>                   | <p>(1) 未來可能與各地方政府或公益團體合作提供優惠券，並透過 LINE、Facebook 等社群網站達成宣傳目的，藉以使更多人知道並加入愛接送。</p> <p>(2) 目前已有 APP 操作影片，使用者於官方 LINE@詢問時，研究團隊也會提供影片連結；未來會再針對新版 APP 錄製操作影片。</p> |                  |
| 4  | <p>期末報告書第 3.2 節，相關表格之定義，應可再予補充，如旅次時程(旅次服務時間分布)，旅次服務時間分布(24 小時或每日服務時段分布)。此外，在數據分析時，建議刪掉離群值，分析可能會較為精準，如旅次時程剔除距離較遠(如花東)或分別整理，以免造成誤解。</p> | <p>遵示辦理，將修訂於期末報告。</p> <p>【已修改於定稿報告書 P.91~P.114】</p>                                                                                                        | 同意研究單位處理意見。      |
| 5  | <p>研究團隊提出通用計程車購車補助及營運補助分開機制是值得支持，但若包含購車補助，則需思考其補助對象，若以個人司機的名義申請購車補助，對各地方政府的審查及行政作業是否會造成問題，請補充說明。</p>                                  | <p>本計畫建議購車補助部分，回歸一般計程車汰舊換新補助機制，該機制已施行多年，並無窒礙。</p>                                                                                                          | 同意研究單位處理意見。      |
| 6  | <p>因通用計程車及復康巴士在提供服務對象及購</p>                                                                                                           | <p>感謝委員建議，訂定差異化費率及補助機制的調</p>                                                                                                                               | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號          | 審查意見                                                                 | 合作研究單位處理情形                                                                                              | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|-------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|             | 車價格上略有差異，因此在都有營運補助的前提下，建議團隊可從訂定差異化費率及補助機制的調整方向著手思考。                  | 整方向將納入後續研究研議。                                                                                           |              |
| 7           | 期末報告書 P.279，建議移除議價機制之文字描述，避免衍生不必要之解讀。                                | 遵照辦理，刪除議價機制相關文字描述，避免衍生不必要之解讀。<br>【已修改於定稿報告書 P.286】                                                      | 同意研究單位處理意見。  |
| 8           | 本期計畫研究之租斷包車模式，研究團隊應注意資源分配的效率及補助檢查機制，避免出現服務怠惰之現象。                     | 敬悉，本期已完成小規模試辦租斷服務，因效果不如預期、業界反應不一，將持續蒐集特約業者意見後再行討論。                                                      | 同意研究單位處理意見。  |
| 9           | 期末報告書 P.110 第(二)點內容，是「每趟服務購置費用」還是「每趟次補助」？且在高雄市顯示 315 元及 350 元，請檢視修正。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.116，高雄市復康巴士採招標方式進行，111 年度決標金額為 1.82 億元，須提供 52 萬趟次服務，換算為每趟次服務購置費用為 350 元】 | 同意研究單位處理意見。  |
| 10          | 建議研究團隊可於下一期計畫中，針對臨時行動不便這類型的潛在需求者在各縣市的分布狀況進行調查，對於後續整合其他運輸服務會更有助益。     | 敬悉。研究團隊會在下一期計畫中，嘗試從肇事資料庫分析本項議題之可行性。                                                                     | 同意研究單位處理意見。  |
| 交通部路政司朱科長大慶 |                                                                      |                                                                                                         |              |
| 1           | 期末報告書表 44，備註敘明多元通用計程車每趟次「可再額外加收車資」，建議刪除或修正為                          | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書表 37】                                                                       | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                        | 合作研究單位處理情形                                                                                                                                                                                                                                   | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|    | 「可由業者依汽車運輸業管理規則第 11 條之 1，報請主管機關備查之費率收費」，以免產生誤解。                                             |                                                                                                                                                                                                                                              |              |
| 2  | 期末報告書表 44 整理之通用小客車運輸服務，其中復康巴士或長照專車之服務對象有所限制，須有相當的專業或器材，目前尚無法直接由通用計程車取代。                     | 感謝委員建議，表 44 僅是整理通用小客車運輸服務的服務補助及收費現況比較，並無直接由通用計程車取代之意。<br>【已修改於定稿報告書表由表 44 改為表 37】                                                                                                                                                            | 同意研究單位處理意見。  |
| 3  | 公路總局之公運計畫每四年須提報經費需求，並非固定財源；除無障礙交通環境外，未來通用計程車應回歸計程車服務本質，檢討通用計程車特約機制之定位及永續營運的模式，以利相關制度永續健全發展。 | 研究報告已就補助通用計程車的主要原因及其必要性有所論述，補助財源應由交通部妥為規劃。目前參與服務之通用計程車，其本質就是計程車，可以承載行動不便者，也可以承載一般人，且無論身分為何，一律按表收費。<br>目前通用計程車數量極少(約占一般計程車 1%)且營運成本較一般計程車高，行動不便者亦難以在街道攔車搭乘，因此採預約模式來提升營運效率以降低營運成本，有其必要性。未來在交通部大力推動通用計程車而車輛數大幅增加下，行動不便者可在街上即時攔車得到載運服務，則預約制即可退場。 | 同意研究單位處理意見。  |
| 4  | 期末報告書中第 5.6 節法規檢討與修正建議                                                                      | 目前有經營通用計程車之車隊(計程車客運服務                                                                                                                                                                                                                        | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號        | 審查意見                                                                                                                         | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                                                                                                                                     | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|           | (P.282), 是否新增專營通用計程車業務部分, 因屬各計程車客運服務業者之經營策略, 其本質仍屬於計程車業者, 建議仍宜依現行規定處理; 至於是否降低專營通用計程車之車隊規模? 現有法規中已有授權各公路主管機關, 得視當地縣市實際需要公告調整。 | 業)極少, 因其服務性質與一般計程車不同, 大多數業者將資源集中於服務利潤較高的一般計程車市場, 造成既有車隊業者不願經營, 想經營通用計程車服務的業者無法進入市場提供服務, 實不利通用計程車發展。現行法規雖已授權各公路主管機關得視當地縣市實際需要公告調整車隊規模數, 惟其係指一般計程車的車隊規模, 並未授權訂定專營通用計程車的車隊規模。因此研究團隊建議在相關法規增加專營通用計程車的服務態樣, 主管機關才能依據法規授權公告調整通用計程車的車隊規模。 |                  |
| 國防大學王教授中允 |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    |                  |
| 1         | 請研究團隊補充針對系統擴充功能中, 新增兩種演算法的目標式及可提供愛接送服務的成效為何。                                                                                 | 遵示辦理, 將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿系統平台報告書 P.32~P.43】                                                                                                                                                                                       | 同意研究單位處理意見。      |
| 2         | 期末報告書表 6、表 45、表 50、表 52 的數據不一致, 請研究團隊重新檢視修訂。                                                                                 | 遵示辦理, 將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書表 38、表 43、表 45】                                                                                                                                                                                       | 同意研究單位處理意見。      |
| 3         | 期末報告書 P.283 提到有關新增通用計程車專用牌照, 這是很好的建議, 建議研究團隊可於下一期計畫持續研究, 讓真正                                                                 | 敬悉, 納入下一期研究計畫。                                                                                                                                                                                                                     | 同意研究單位處理意見。      |



| 編號 | 審查意見                                                                                                                                  | 合作研究單位<br>處理情形                           | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
|    | 有心經營通用計程車的業者及駕駛，可以更直接投入市場營運，毋需再購買牌照，可加速通用計程車政策推動。                                                                                     |                                          |                  |
| 4  | 期末報告書第 2.1 節，建議研究團隊補充以西元年做為顯示的方式，並應統一計程車文字的寫法（如香港「的士」改為「計程車」），以利使用者閱讀。                                                                | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.30~P.32】  | 同意研究單位處理意見。      |
| 5  | 建議研究團隊於文獻回顧章節製作統一的比較表，橫軸是比較項目，縱軸則是國家，讓使用者可以看出不同國家的實務作法。                                                                               | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.39~P.40】  | 同意研究單位處理意見。      |
| 6  | 期末報告書 P.53，提及自 110 年 1 月 1 日~110 年 2 月 28 日，共計完成超過 10 萬趟服務，假設共 59 天，平均每輛車服務 6.5 趟次，但表中呈現的雙北地區、桃園市、臺中市的平均載客次數皆無達到 6.5 趟次，請研究團隊檢視數據正確性。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.91~P.114】 | 同意研究單位處理意見。      |
| 7  | 期末報告書 P.58，請研究團隊修訂圖例及字體大小問題。                                                                                                          | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.49】       | 同意研究單位處理意見。      |
| 8  | 本期計畫僅蒐集高雄市及臺南市之試營運問卷調查，雙北市及桃園市等雖為持續營運之縣市，但                                                                                            | 由於本次推廣縣市僅高雄市及臺南市，雙北市及桃園市為持續維運，預計         | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號           | 審查意見                                                                    | 合作研究單位處理情形                                                                                                                                               | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|              | 應有更豐富的營運數據及使用者經驗可以蒐集，建議可加以補充。                                           | 於下一年期再進行針對其他縣市的問券調查。                                                                                                                                     |              |
| 9            | 期末報告書 P.74~75 之 SWOT 分析，建議研究團隊修訂為經分析後的 SWOT 分析圖，並同時參考民眾的意見，避免直接引用，衍生誤會。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.64~P.66】                                                                                                                  | 同意研究單位處理意見。  |
| 10           | 建議研究團隊補充復康巴士轉介通用計程車成功率僅 40% 之原因及後續與愛接送服務整合之方案建議。                        | 目前新北市的復康轉介是以半自動方式進行，且不具強制力，現有計程車車隊也較無積極承接。預計於下一年期建議新北市政府交通局提供復康轉介服務，增加其效益並補充於期末報告書。<br>【已修改於定稿報告書 P.182~P.183，目前新北市的復康轉介是以半自動方式進行，且不具強制力，現有計程車車隊也較無積極承接】 | 同意研究單位處理意見。  |
| 11           | 針對期末報告書整體一致性部分，請研究團隊重新檢視修訂。                                             | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已重新審視報告書整體一致性】                                                                                                                        | 同意研究單位處理意見。  |
| 臺中市政府交通局(書面) |                                                                         |                                                                                                                                                          |              |
| 1            | 3.2.2 營運獎勵金調整機制設計，P.109，經營通用計程車派遣業者，臺中市應為 5 家，請修正。                      | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.115】                                                                                                                      | 同意研究單位處理意見。  |
| 2            | 4.1.2 長照接送服務，P.164，表 46 各縣市長照交通接送服務單位數及車輛數統計表臺中市交                       | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書表 39】                                                                                                                        | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號           | 審查意見                                                                                               | 合作研究單位處理情形                                           | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|
|              | 通服務服務單位數為 46 家，請修正。                                                                                |                                                      |              |
| 3            | 4.1.4 通用計程車服務，P.174，第四段略以：「其後於 201 年 3 月 26 日修正為 31 萬元…」年份應為 2015 年，請修正。                           | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.181】                  | 同意研究單位處理意見。  |
| 4            | 6.2 建議，P.302，本計畫回歸市場機制減少政策補助，是否將造成合作車隊亦隨之退場？另本計畫推動愛接送整合平台，提高預約排程效率以改善赴遠載近問題，現階段有無實際成效？             | 回歸市場機制減少政策補助之狀況，後續建議交通部持續納入觀察，另報告中有說明預約排程可減少空駛，提高成效。 | 同意研究單位處理意見。  |
| 5            | 附錄一、期中審查意見處理情形表，309，臺中市政府交通局審查意見第 2 點，描述如下之項次編碼有誤，請修正。                                             | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書 P.313~P.338】            | 同意研究單位處理意見。  |
| 臺南市政府交通局(書面) |                                                                                                    |                                                      |              |
| 1            | 本局於 111 年 4 月有參與試辦計畫，營運迄今除獎勵金申請發放之問題外，相關制度及系統營運操作上尚無相關問題；另試辦期間計畫平台之使用體驗問題皆即時回饋予主辦單位，後續將配合中央政策賡續辦理。 | 敬悉。                                                  | 同意研究單位處理意見。  |
| 高雄市政府交通局(書面) |                                                                                                    |                                                      |              |
| 1            | 有關車輛數據有誤，請修正：高雄的通用計程車共 340 輛，復康巴士共 160 輛。                                                          | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【依據公路總局統計查詢網提供之資料修正完               | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號             | 審查意見                                                                                                                     | 合作研究單位<br>處理情形                                                                                                             | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                |                                                                                                                          | 成。已修改於定稿報告書<br>P.181~P.182】                                                                                                |                  |
| 2              | 期末報告書 P.185 有關博<br>愛卡補助金額有誤，請修<br>正：100 元以下補 36 元；<br>101~200 元補 54 元；201<br>元以上補 72 元。                                  | 遵示辦理，將修訂於期末<br>報告。<br>【已修改於定稿報告書<br>P.192】                                                                                 | 同意研究單位處<br>理意見。  |
| 交通部運輸研究所(書面意見) |                                                                                                                          |                                                                                                                            |                  |
| 1              | 目前本期計畫擴充系統<br>尚未通過驗測，請儘速完<br>成驗測項目並補充證明<br>文件，以利本所審查。                                                                    | 遵照辦理。                                                                                                                      | 同意研究單位處<br>理意見。  |
| 2              | 有關 6 都營運資料請更<br>新至 109.9~111.6 期間，<br>臺南、高雄應比照 4 都方<br>式列出相關營運數據及<br>表格，相關表格並須註明<br>更新期間，報告書 P.84 請<br>標示不同介面範圍以利<br>閱讀。 | 遵示辦理，將修訂於期末<br>報告。<br>【定稿報告書修正如下<br>說明：<br>(1) 營運資料分析修訂<br>於定稿報告書<br>P.91~P.114<br>(2) 已標示於定稿報告<br>書 P.75 的圖片中，以<br>利整體閱讀】 | 同意研究單位處<br>理意見。  |
| 3              | 報告書內相關會議照片<br>及視訊截圖過多，請挑具<br>代表性圖片呈現。                                                                                    | 遵示辦理，將修訂於期末<br>報告。<br>【已調整為各項工項的<br>各場次呈現較具代表性<br>之照片】                                                                     | 同意研究單位處<br>理意見。  |
| 4              | 報告書 P.199 以 111 年 1<br>月版為例，請更新至最新<br>版。                                                                                 | 遵示辦理，將修訂於期末<br>報告。<br>【已修改於定稿報告書<br>P.205~P.207】                                                                           | 同意研究單位處<br>理意見。  |
| 5              | 報告書內未有對應至研<br>究主題與重點要求之「跨<br>部會合作方案」章節，跨<br>部會合作示範計畫細節<br>請整理各部會分工項目，                                                    | 遵示辦理，將修訂於期末<br>報告。<br>【已補充跨部會合作分<br>工架構圖於定稿報告書<br>P.228。】                                                                  | 同意研究單位處<br>理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                          | 合作研究單位<br>處理情形                                          | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------|
|    | 並建議繪製跨部會分工架構。                                                                                                                                                 |                                                         |                  |
| 6  | 繪本內容請依本所研究會談意見修訂，並同步修訂報告內容。                                                                                                                                   | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.148~P.157】                | 同意研究單位處理意見。      |
| 7  | 本報告引用其他文獻部分，請加註並列出參考文獻。                                                                                                                                       | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.311~P.312】                | 同意研究單位處理意見。      |
| 8  | 本案研究對象為點對點的無障礙小客車運輸服務，在 4.1 盤點相關部會點對點無障礙運輸服務現況一節，大型復康巴士與本計畫較無關聯，請刪除。                                                                                          | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.168，刪除大復康相關資料，並更新復康巴士之數量】 | 同意研究單位處理意見。      |
| 9  | 在 4.2.3 跨部會合作績效指標與短期推動方案一節，已蒐整無障礙運輸服務相關績效指標，並提出「整合服務管理平台可依不同的通用(無障礙)運輸服務目的，設定其對應之績效指標值」之建議。建議後續應研提跨單位間共同關切之指標，衡量能否達成最終示範目的，或能否落實利害關係人期待與價值，以期績效指標能引導跨部會間政策協調。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.224~P.227】                | 同意研究單位處理意見。      |
| 10 | 第六章結論與建議，結論部分應摘整本計畫研究成果，集結主要重點，並對分析結果的部分再深                                                                                                                    | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.306~P.310】                | 同意研究單位處理意見。      |

| 編號   | 審查意見                                                                                               | 合作研究單位處理情形                                                   | 本所計畫承辦單位審查意見 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|
|      | 入詮釋，以及描述計畫獲得了什麼並能反映計畫的價值，並依研究主題與重點逐條歸納結論；建議的部分，可就受計畫限制可改善處、研究發現可改善處、研究結果應用面向、可進一步深入探討等內容，以摘要條列式撰述。 |                                                              |              |
| 11   | 有關第五章「通用計程車發展策略分析及研擬」，請補充研提政策相關論述，並摘整重要結論與建議，以利與社會溝通。                                              | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.306~P.310】                     | 同意研究單位處理意見。  |
| 12   | 有關第 5.3 節「小客車租賃業導入特約制度之可行性」，請補充說明在資訊系統面可能遭遇之問題及解決方案設計與評估，而非回應暫無整合需求。                               | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書P.262~P.273 說明資訊系統面問題與解決方案設計與評估】 | 同意研究單位處理意見。  |
| 主席結論 |                                                                                                    |                                                              |              |
| 1    | 感謝研究團隊協助辦理本計畫案，也感謝所有審查委員及各相關單位於計畫期間的協助。                                                            | 敬悉。                                                          | 同意研究單位處理意見。  |
| 2    | 期末報告有些與實際狀況不符的論述，請再檢視修訂，相關統計分析資料請說明其定義並檢視前後的一致性。                                                   | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已整體檢視報告書一致性並確認分析資料正確性】                    | 同意研究單位處理意見。  |
| 3    | 期末成果報告中，有系統功能擴充部分，經監審團隊驗測尚未通過，以及縣市推廣、記者會等項目                                                        | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【系統功能項目已通過第三方監審單位驗證，如                      | 同意研究單位處理意見。  |

| 編號 | 審查意見                                                                                                                                                                                                     | 合作研究單位<br>處理情形                                                 | 本所計畫承辦<br>單位審查意見 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
|    | 尚未完成，如計畫期間無法完成，請主辦單位依契約規定辦理。                                                                                                                                                                             | 定稿系統報告書附錄二 P.212~P.264】                                        |                  |
| 4  | 審查會議各委員及各單位研提之口頭及書面意見，請漢名科技股份有限公司整理「審查意見處理情形表」，逐項說明回應辦理情形並充分納入報告修正。                                                                                                                                      | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【已修改於定稿報告書附錄二】                               | 同意研究單位處理意見。      |
| 5  | 雖經檢視各委員之審查意見表，皆建議期末報告審查通過，惟依本所主辦單位補充說明，因仍有部分工項尚未完成且「愛接送-預約式通用計程車」系統功能擴充部分尚未符合本案要求，爰經徵詢審查委員意見，本案期末報告審查結果保留，請漢名科技股份有限公司依審查意見研提處理情形答覆意見，送本所審查後，做為修正報告之依據，並請儘速完成系統驗測取得證明文件後，併同期末修正定稿於 111 年 7 月 26 日前提送本所複審。 | 遵示辦理，將修訂於期末報告。<br>【系統功能項目已通過第三方監審單位驗證，如定稿系統報告書附錄二 P.212~P.264】 | 同意研究單位處理意見。      |

## 附錄三、歷次活動會議紀錄(工作坊、座談會、 專家學者座談會)

### 一、業者座談會

#### 「愛接送-預約式通用計程車服務」 整體制度推動工作坊會議記錄

一、時間：111年4月15日（星期五）下午2時

二、地點：本所5樓會議室及視訊會議

三、主持人：史副組長習平、周教授文生

紀錄：廖盈琬

四、出席單位及人員：

| 出席單位             | 出席方式 | 人員          |
|------------------|------|-------------|
| 台灣大車隊股份有限公司      | 視訊   | 唐敏斌         |
| 台灣大車隊股份有限公司臺中分公司 | 視訊   | 詹峰庚         |
| 生活交通有限公司         | 視訊   | 徐璐、黎玉清、鄭惠清  |
| 共享車隊股份有限公司       | 實體   | 彭芝園         |
|                  | 視訊   | 周政佳、黃慶輝、柳鶴松 |
| 南北通計程汽車行(國通車隊)   | 視訊   | 劉苓卉         |
| 皇冠大車隊企業股份有限公司    | 實體   | 薛開雯         |
| 萬有交通有限公司(新利達車隊)  |      | (請假)        |
| 興輝交通有限公司(好客來車隊)  | 視訊   | 陳蕙安         |
| 中華大車隊股份有限公司(臺中)  | 視訊   | 楊師兄、楊小姐     |



| 出席單位            | 出席方式 | 人員                 |
|-----------------|------|--------------------|
| 中華大車隊股份有限公司(高雄) | 視訊   | 王婷                 |
| 港龍大車隊股份有限公司     | 視訊   | 張小姐                |
| 大豐交通有限公司        | 實體   | 陳冠磊                |
| 中華民國台灣通用無障礙服務協會 | 實體   | 洪瑞隆、徐威翰、王立穎        |
| 漢名科技股份有限公司      | 實體   | 周文生(協同主持人)、黃啟倡、陳亮蓁 |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一)「愛接送」系統功能與修正回饋

(二)檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運載客情形不如預期問題，  
以及如何擴大行銷推廣？

(三)檢討「愛接送－預約式通用計程車」營運獎勵金永續機制？

(四)其他通用計程車營運與服務之相關意見？

#### 1. 共享車隊股份有限公司

(1) 針對行銷部分，行銷方式應跳脫官方手法，且在未來法制化前應定義清楚行銷對象資格，同時建議應盡速法制化才能吸引更多司機加入、幫忙行銷。

(2) 資格認定問題部分因行政程序太過繁複，建議未來由官方統一審定資格，且目前以照相認定搭乘者資格並不太適宜，建議應由官方規劃依資格認定的法定時間，搭乘者在期間內皆符合資格去做推動。

(3) 因愛接送的乘客身體大多不方便、坐輪椅，臨停時間很難不超過3分鐘，建議未來可再界定通用計程車臨停時間。

## 2. 中華民國台灣通用無障礙服務協會

- (1) 協會內司機都很有愛心想參加愛接送，但要參與愛接送須加入車隊，且加入車隊後車隊也不一定有服務愛接送服務，導致司機想服務而不得其門而入，建議修改法規讓個人司機也能加入愛接送。
- (2) 補助款撥付時程太久，導致部分車隊因資金關係無法事先墊付予司機，造成的現金流問題易使司機參與意願低落，建議訂定法規明確規範撥付時間。
- (3) 通用計程車車款太少且多為進口車，其購車及維修成本高且不容易有路招機會，導致客源少、成本低之現象；加上每位搭乘者需求不同、身障者不一定是坐輪椅，建議未來能開放更多不同車型進口、讓司機有更多選擇。
- (4) 司機在進行愛接送服務時有臨時停車問題，也因為臨時停車容易造成民眾檢舉而對司機有負擔，建議能否給相關標示予以免責。

## 3. 交通部運研所

- (1) 依部裡政策規定，車隊領取獎勵金需使用平台(如：愛接送平台或是縣市政府入口網站)才能領取。
- (2) 針對愛接送服務能否永續及獎勵金發放部分，當初第二階段預估時間約六個月就能發放獎勵金，惟時程有延長而有所拖延，目前也將申請第三階段經費予以支付；同時經部會報告中交通部長也很支持此項計畫，但也面臨尚未了解計畫前的種種考量及如監察院的質疑意見等，本所皆極力克服，直至目前為止愛接送服務越來越有口碑，因此此項計畫不會隨意中止。
- (3) 資格認定部分，部裡認為當務之急是將產業做起來，故補助對象是業者，而使用者補助應回到衛福部，因此資格認

定時將依照最初設立時服務對象為身心障礙者及行動不便者之規定，並與衛福部的資料做介接而不做任何調整；而針對乘坐輪椅但未領有身心障礙手冊之使用者，也有司機配合做為佐證，以防被審計單位認為隨意花費預算。

- (4) 政府機關無法做到精準行銷，但有進行多項努力，如在行政院無障礙會報進行報告，也請衛福部協助消息轉知給相關社福團體，或是請車隊協助行銷並給予司機些許獎勵金，但因成效不彰故才停止此類手法。
- (5) 針對讓個人司機加入平台部分，曾與部裡提議過現有150輛之法規因應市場現況將無法使產業做起來，故能否將客運服務業管理法規修正為有專辦通用計程車之項次，並由地方政府訂定其相關規定之建議，目前正交由內部討論中。
- (6) 針對撥付獎勵金立法部分，已建議公路總局按月撥款，而公路總局回應若主計單位可以直接就系統進行查核，便可同意執行。
- (7) 開放更多車型部分，先前提議遭受否決，後續也許會再召開討論。
- (8) 平台為集合預約之管道，並非派遣業者故無法進行派遣，因此政府機關做的入口網只能收集訂單資料而無法進行派車動作。

#### 4. 皇冠大車隊

- (1) 已用過各家系統經驗，且使用期間若有問題也會即時反應及解決，故愛接送系統功能很好用。
- (2) 因服務客群特殊需要持續經營及投入才能創造口碑進而永續經營。針對議題三，當然希望能法治並建立永續機制，目前不管在乘客端及司機端都各自有看到成果。

- (3) 整合跨部會資源也是車隊最期望且樂見其成的，若各地方系統能統一使用，這樣使用者可以單一系統叫車、司機使用一個平台，對於業者也能統一平台操作、降低成本使用。

5. 大豐交通有限公司

- (1) 行銷部分畢竟不是丟廣告就有效果，需要時間醞釀，故認為車隊在服務的口碑資源很重要。
- (2) 獎勵金部分因與政府計畫案合作，在未撥付前車行都要先墊付，時間久了對車行壓力很大。

6. 中華大車隊股份有限公司(臺中)

- (1) 建議將通用計程車盡快列入交通部公路總局管理法制內，並依據法源依據來編預算，只要比照社會長照車發放撥款一樣標準，就能創造四贏的政府德政：(1贏)政府德政推展成功，不管都會市區及偏鄉道路都能看到愛接送計程車；(2贏)讓行動不方便的族群出門、無阻無礙；(3贏)讓道路交通接送服務回歸到專業司機大哥身上；(4贏)讓業者有保障願意投資購車給有愛心的司機大哥開，目前所有面臨的種種問題之瓶頸也就能迎刃而解！
- (2) 目前所發現愛接送的問題有三：
- A. 試營運申請規則門檻比一般的計程車管理條文還要複雜且更嚴苛，想進來參加的卻資格不符合，然而有資格的車隊業者又因聽聞申請補助款項拖延而不願加入。
- B. 通用型計程車的購車成本太高，一輛近兩百萬可以購買約三輛一般型計程車。
- C. 通用計程車的營業生態跟一般的計程車有所不同，不只花一樣的時間內載客率相差好幾倍，空車比又沒有遠接近送的問題，營業耗油成本較省錢；反觀愛接送計程車的營業生態購車成本、保養費較高、大型車耗

油也較高，同時服務時旅客上下車慢、時間成本高，申請補助款項撥付速度慢。

7. 生活交通有限公司

- (1) 曾遇過乘客要求司機到地下停車場，但有些是私人空間，且因為車輛較大，建議能否將 app 地下室選項取消勾選。

8. 中華大車隊股份有限公司(高雄)

- (1) 有遇過狀況是司機將輪椅固定好並拍照要上傳，但若畫面跳出來即無法領補助，建議能否改訂成乘客於 app 勾選輪椅即認為有輪椅以減少程序，或是有疑慮時讓司機拍照補充上傳，以減少司機麻煩及領不到補助的窘境。
- (2) 愛接送是政府政策應有預算編列，建議未來列為經常性預算且事先估算車趟費用，而不需要透過公路總局再給地方政府，免除車行持續墊付之負擔。

9. 交通部運研所

- (1) 若司機遭遇狀況，可拍照轉知主管機關，並經由主管機關判定趟次為有效趟次，以免損失補助獎勵金之權益。
- (2) 撥款延遲部分，由於此次計畫由交通部核定，而計畫經費源自公路總局的公運計畫，而之前主計總處針對此計畫提出其性質因不需地方政府自籌款，故須由行政院進行核定而非交通部自行核定，因此目前針對這項問題公路總局正進行相關行政程序予以處理。
- (3) 推行通用計程車會遭遇許多問題，如司機無法換車隊、車隊無法剔除不良司機等，未來將持續克服此類問題，使真正優良的司機得以繼續進行服務。

- (4) 目前路政司正著手進行法規修正，若修正後愛接送將從一個計畫成為一個常態的制度，並將持續進行滾動式檢討及修正。

10. 中華大車隊股份有限公司(臺中)

- (1) 車隊每小時整點放趟，但乘客可能因訂不到車而將時段往前預約，導致司機無法於短時間內到達，而小車隊車輛不多無法做及時支援，建議 App 能否新增一項功能為切換其他車隊支援趟次？
- (2) 因臺中的多元計程車本身車身不是黃色且體積龐大，因此曾有司機提出在醫院被驅趕的經驗，加上無法停在長照單位專用車位，導致乘客需推輪椅很長一段路，希望能加以改善；另外，有許多使用者於 App 中輸入地址時因輸入至備註欄，導致無法顯示出實際地址，因而多次電話詢問、造成車行困擾，建議將 App 中輸入地址欄位標示的更為清楚，以利使用者辨識。

11. 台灣大車隊股份有限公司

- (1) 現行營運獎勵金補助機制已給車隊業者很大空間，惟獎勵金一直無法迅速到位，成為影響加入意願的重大因素，故建議未來能建立法規按月撥付獎勵金，讓車隊及駕駛更安心。
- (2) 將愛接送加入長照體系並跨部會合作極為困難，尤其對於乘客端車資支付額度部分，愛接送相比復康及長照車對比下較無優勢、並非乘客第一首選，因此需要擴大行銷、提升服務品質、縮短自付車資差距方向做努力，將愛接送客源留住同時也能緩解復康及長照車輛需求壓力。

## 二、使用者座談會—北部場

### 「愛接送-預約式通用計程車服務」 整體制度推動工作坊會議記錄

一、時間：111年5月10日（星期二）上午10時

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：史副組長習平、蘇教授昭銘

紀錄：廖盈琰

四、出席單位及人員：

| 出席單位              | 人員                                                 |
|-------------------|----------------------------------------------------|
| 月亮心圓夢坊<br>國際同濟金駝會 | 陳榮福                                                |
| 新利達衛星車隊           | 游苑宣                                                |
| 台灣資生堂             | 陳宥甄                                                |
| 大愛網路電台            | 許豈逢                                                |
| 晨陽共好機構 晨陽開發設計公司   | 謝美容                                                |
| 桃園市脊髓損傷者協會        | 林繼和                                                |
| 長庚大學早期療育研究所       | 胡舜英                                                |
| 台彩經銷商             | 陳惠美                                                |
| 台大先進公共運輸研究中心      | 陳雅雯                                                |
| 交通部運輸研究所          | 史習平、江芷瑛                                            |
| 漢名科技股份有限公司        | 蘇昭銘(協同主持人)、林崇偉<br>(協同主持人)、李宗憶、謝秉臻、<br>黃啟倡、吳佳真、廖盈琰、 |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(五)「愛接送」系統功能與修正回饋

(六)對於擴大行銷推廣「愛接送」的想法？

(七)針對不同服務需求使用者的行為模式及系統操作之建議？

(八)其他通用計程車營運與服務之相關意見？

1. 月亮心圓夢坊－陳榮福

- (1) 身障朋友除了基本就醫就學的需求，也有其他需求例如旅遊相關需求需要被滿足，因此希望除了原有計程車業務外，可以增加旅遊相關的包車服務，應該是未來的趨勢。

2. 大愛網路電台－許豈逢

- (1) 通用計程車之使用者中無收入與不固定收入者占60.2%，屬於社會弱勢族群，實需政府補助來提升其社會參與機會。得知管道中親友及網路社群佔73.9%可用於行銷推廣，在電台與相關身障者進行訪問也是種行銷機會；建議身障者身份可以連通衛福部的復康，當復康叫不到車時可以轉介愛接送。
- (2) 對於司機端的 APP，愛接送需要稍微改進的地方就是它的軌跡，常常都沒有辦法定位得很精準，這可能要研發中心再改進定位的部分。然後另外應該要設計有一個鍵可以通知客人，當客人臨時要取消或是要跟客人聯絡的時候，如果 APP 能主動連繫告知，可以避免空等。
- (3) 如果政府可以讓司機在紅線區臨停，服務行動不便的乘客上下車，這是非常好的，或許可以爭取像復康巴士一樣有執行公務中的牌子。另外建議政府引進更多通用計程車車型，如果車價合理，然後維修費也合理，我相信投入的人會非常多。



- (4) 使用者者端部份，APP 輪椅需求選項往右是關、往左是開，跟一般使用習慣不同；以及亮燈是開還是關需要再釐清，因為有選亮燈，但在搭乘記錄看是無上輪椅需求。
  - (5) 有些人會反應車上沒有刷卡機，希望愛接送的車上都可以刷相關社福卡的刷卡機。
- 3. 桃園市脊髓損傷者協會－林繼和
  - (1) 跳表叫車非常合理，但若能增加當天臨時叫車，應會有更多使用者。
- 4. 漢名科技股份有限公司
  - (1) 今年 APP 系統將會進行大改版、功能將更加精進，待審核通過後即會上線。
  - (2) 即時叫車方面一直都有這項服務，惟車輛數不夠因此車隊無法承接，故現階段仍採取預約叫車方式進行服務。
  - (3) 司機聯絡乘客部份，因當初多方考量故設計成只有乘客能聯繫司機，在未來新版 APP 中將針對聯繫部份進行改善；軌跡部份按理說不會有這樣的問題，後續再由團隊進行釐清。
  - (4) 按規定都希望車隊皆裝設刷卡機，好讓使用者能刷相關社福卡，惟車隊取得刷卡機仍有所限制，未來仍會繼續宣傳。
- 5. 本所
  - (1) 目前通用計程車並無像復康及長照車般限制用途，原因為愛接送推動之宗旨也是為了讓所有行動不便者都能融入社會。
  - (2) 關於臨停接送問題，已修改處罰條例，後續已無法透過民眾拍照作檢舉；同時有相對應預約資料供警方佐證，因此目前尚未聽聞司機因愛接送服務而被拍照、開罰單狀況產生。

- (3) 因契約設計時即載名接受愛接送服務的司機車上皆須有刷卡機，且須確保計費表及刷卡機運作無虞，否則無法給予補助；而針對車內無刷卡機之問題，建議未來能否於官網客服查證，經確認屬實將不給予營運補貼。

#### 6. 漢名科技股份有限公司

- (1) 新版 APP 將會提供包車連結，但並非由系統提供服務，因包車服務內容及計價方式複雜，故僅提供資訊媒合供民眾與車隊進行聯繫。
- (2) 針對即時叫車部份，目前規劃是下午兩點前即能預約隔日趟次，在將來不論是系統抑或是車隊願意延長至兩點後皆可再做調整，目前仍維持前一日兩點前預約之機制。

#### 7. 長庚大學早期療育研究所－胡舜英

- (1) 針對臨時狀況如刷卡機壞掉或是連不上網路、使用者無法支付太多現金等狀況，車隊有什麼相應方式？
- (2) 司機服務時有時在輪椅固定上較有困難，且輪椅上部份零件較為貴重，希望司機能針對細微處進行服務。
- (3) 因重症兒童及年長者常有臨時需求，故常常無法半小時內、或是很短時間內就叫到車，因此希望預約時間能長一點。

#### 8. 交通部運輸研究所

- (1) 關於臨時預約部份，前一天兩點前預約，若預約成功則保證有車；下午兩點後至搭車前半小時則能預約候補，所有營運區域內車隊皆能看到搭乘者用車訊息，因此若能提供服務就能承接。
- (2) 針對刷卡機及輪椅扣帶臨時狀況部份，車隊必須確保乘客安全及所有設備如刷卡機、計費表正常運作，因此若有無法正常使用的臨時狀況，則車隊無法領到補助但仍能按常收費，這部分我們會再更加要求。

9. 晨陽共好機構晨陽開發設計公司－謝美容

- (1) 常常搭乘時會遇到司機抱怨接送地點太遠、不是很想接案、是否可以加價等等，讓搭乘者感受不佳。

10. 漢名科技股份有限公司

- (1) 有遇到相關抱怨及服務體驗不佳等問題，建議可以在官方 LINE 上做說明及反應，我們會再將狀況適時轉知車隊，讓車隊與司機進行溝通、督促並適時地予以處罰。

11. 台大先進公共運輸研究中心－陳雅雯

- (1) 因為目前愛接送仍以區域性接駁為主，但使用者也許有跨縣市進行就醫等額外長途需求，因此或許未來可以新增跨域接駁服務。
- (2) 不僅是通勤通學，在疫情過後的疫後觀光下，許多司機也有在做自我精進，如增加導覽能力等，或許未來可以新增一些彈性作法及旅遊排程，藉以擴大愛接送的服務。

12. 台彩經銷商－陳惠美

- (1) 愛接送的服務都滿好的，但因為自己本身做活動的關係，常常需要提前知道是否有車才知道是否能參加活動，後來因為時常叫不到車且前一天才知道是否預約成功，對於本身有困擾，因此後續就比較少使用愛接送，建議是否預約時間不要太短並進行後續改善。

13. 漢名科技股份有限公司－李宗憶

- (1) 只要前14天就能預約且預約成功就必定有車。

14. 大愛網路電台－許豈逢

- (1) 目前只要提前14天就能預約，只有候補才會在前一天提醒。

15. 月亮心圓夢坊－陳榮福

- (1) 剛剛惠美姐提出的問題應該很多人都會遇到，建議可以建立 Q&A 或是懶人包供有需求者參考。

線上會議出席截圖



### 三、使用者座談會—南部場

#### 「愛接送-預約式通用計程車服務」

#### 整體制度推動工作坊會議記錄

一、時間：111年5月10日（星期二）下午14時

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：史副組長習平、蘇教授昭銘

紀錄：廖盈琰

| 出席單位            | 人員    |
|-----------------|-------|
| 臺南市無障礙協會        | 邱麗夙   |
| 社團法人臺南市身心障礙關懷協會 | 楊錦美   |
| 台灣腦性麻痺運動休閒協會    | 顏毓瑾   |
| 無礙玩家生活關懷協會      | 彭嘉惠   |
| 新營區公誠國小         | 陳錦美   |
| 無礙玩家生活關懷協會      | 邱華忠   |
| 肌萎協會中區辦公室       | 陳瑞田   |
| 弘福社區照顧服務協會      | 周立夫   |
| 英語家教            | 陳國美   |
| 臺南德光中學          | 周鳳娟   |
| 岡山農會            | 蘇昞仁   |
| 退休人員            | 黃惠珍   |
| 伊甸基金會           | 同儕支持員 |

|            |                                            |
|------------|--------------------------------------------|
| 使用者        | 楊美莉                                        |
| 使用者        | 方正法                                        |
| 使用者        | 陳冠妤                                        |
| 使用者        | 邱存能                                        |
| 使用者        | 邱華忠                                        |
| 好客來車隊      | 陳蕙安                                        |
| 交通部運輸研究所   | 史習平、江芷瑛                                    |
| 漢名科技股份有限公司 | 蘇昭銘(協同主持人)、林崇偉(協同主持人)、李宗憶、謝秉臻、黃啟倡、吳佳真、廖盈琰、 |

四、出席單位及人員：

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一)「愛接送」系統功能與修正回饋

(二)對於擴大行銷推廣「愛接送」的想法？

(三)針對不同服務需求使用者的行為模式及系統操作之建議？

(四)其他通用計程車營運與服務之相關意見？

1. 使用者－邱存能

(1) 關於語音部份，APP 介面設計符合無障礙的話，都可以透過手機本身的語音協助去使用，如安卓系統的 TalkBack、蘋果系統的 VoiceOver。

(2) 建議 APP 能增加文字訊息欄位，像是 UBER 可以傳訊息給司機。

2. 使用者－陳冠妤

- (1) 想要從臺中坐愛接送到高雄，但可能因為隔很遠，APP 上一直顯示沒有車能服務。
- (2) 司機都會跟他說政府的獎勵金很久都沒有撥進來，甚至有司機因為這樣離家出走，能否請交通部趕快撥款？
- (3) 訂車的時候會產生費用，有詢問電信公司，他們說是 APP 的關係，能否將 APP 改成不用有其他費用，不然會造成困擾。

### 3. 臺南市無障礙協會－邱麗夙

- (1) APP 告知已預約成功，但當天並沒有車子來接送，事後打電話對方告知系統沒看到我的訂車，建議在 APP 的空白處留下車隊的電話。
- (2) 測試地點有預計某些地方，例如安南區，而測試者住在安南區，去程時均無法預約車子，回程才可以，測試者會只有一種感覺叫不到車。(當初應告知安南區沒有在這次的預訂行程，可考慮是否加入測試者)
- (3) 常用地址只能新增及刪除，無法修改，不便利。
- (4) 找尋地圖時容易當機。
- (5) 如要確定候補是否有訂到車，要等到前一天才能知道，對於一個需要這項交通工具的人，會很痛苦。如他需要車，要等到最後一天才能知道，他都已經不能再找其他的交通工具。(可否提早一些時候，讓需要的人還有機會出門)PS: 身障者就是不能和一般人一樣，隨時有車可坐。
- (6) 建議有預約成功的資料，能附上臨時連絡的方式。因為身障者有可能臨時搭不上車。

### 4. 台灣腦性麻痺運動休閒協會－顏毓瑾

- (1) 使用愛接送大致很好，只是有幾次被放鴿子，造成很大困擾，因我又是語障者，我不方便打電話給司機。

5. 漢名科技股份有限公司

- (1) 因為臺中到高雄算是跨了好幾個縣市，因此車隊在承接時會考量他的運能狀況，因此建議若有這種長途需求，可與車隊直接做聯繫，也會有與短程不同、相應的不同報價。
- (2) 使用 APP 應不會產生多餘費用，增加費用有可能的原因是因為撥打聯絡車隊電話，會以正常市話方式計費，又或是上網的傳輸費用。
- (3) 聯絡司機部份，皆會在 APP 中通知，在臨時有狀況時也可以在 APP 中「我的訂單」看到司機相關訊息，可由此與司機做聯繫；一開始 APP 設計是由使用者單方面與司機聯繫，在後續 APP 改版後就能做雙向聯繫了。
- (4) 因為目前臺南正處於試營運階段，加上目前加入車輛數有限的關係，因此在後續待司機持續加入就比較不會有去程沒有車子的狀況。
- (5) 修改常用地址部份也將於 APP 改版後就能做修正。

6. 使用者一方正法

- (1) 我有三個問題，因為我的輪椅比較高，進出乘車的時候會比較久！那我當初訂車時，應該在哪裡備註呢？
- (2) 第二個問題，App 的系統有時候會比無法回應，導致我又要重新安裝 App，會比較麻煩。
- (3) 第三個問題：也是 App 的問題，預計里程費用有時候會無法顯示，會比較難抓那天的預算。

7. 漢名科技股份有限公司

- (1) 在預約車趟時，最後一頁即有大型輪椅的需求備註按鈕可以去勾選，基本上輪椅高度大多會超過145公分，這部分只要有勾選車隊就會派出更大型的車輛。



- (2) 針對系統無回應及無法反映即時車資部份，可以至官方 LINE 進行提問，後續也會由我們這邊深入了解是否為手機型號問題等等。

8. 使用者－邱存能

- (1) 營運獎勵金，是中央撥款給地方，由地方交通局發放給業者，目前是地方交通局延遲發放囉？
- (2) 愛接送粉專不知道還有沒有更新最新訊息？

9. 使用者－方正法

- (1) 未來臺中這邊的車隊會增加嗎？
- (2) 臺南未來會服務到哪些地區，因為我是臺南人，我很常回去。
- (3) 未來區域會擴大嗎？例如安南、麻豆的區域

10. 英語家教－陳國美

- (1) 請隨時將有改版後的愛接送 APP，上傳 line 群組，教導與宣傳，我們才能即時得知。
- (2) 若臨時訂車的可能性呢？

11. 台灣腦性麻痺運動休閒協會－顏毓瑾

- (1) 晚上8點過半就沒車嗎？因為我常常晚上有活動。

12. 交通部運輸研究所

- (1) 營運獎勵金部份之前是公路總局的問題，前幾天公路總局來電說已經克服，請地方政府可以請款了；因此後面會按月做撥款不會再有相關撥款緩慢問題。
- (2) 車隊是由臺中市政府交通局招募簽約，交通局很努力推動愛接送。
- (3) 車隊甄選是由地方政府負責，臺南目前才剛開始試營運只有一家車隊，相信未來補助款能按月撥付後，其他車隊會有信心投入服務擴大服務範圍的。

13. 漢名科技股份有限公司

- (1) 目前即時訂車部份，臺中現在新加入了兩個車隊專職愛接送，未來包括 APP 改版後在即時預訂部份功能會在精進；但若有臨時訂車需求或是有問題還是可以直接跟車隊做聯繫或以官方 LINE 群做詢問。
- (2) 若在晚上八點過後或是有額外時間上的需求，都可以在群組上做詢問，我們會幫忙與車隊進行媒合。

14. 新營區公誠國小—陳錦美

- (1) 一直有一個問題，假如夫妻(2人都是坐輪椅的)要同時預約車，現都沒有無障礙計程車可以載2台？

15. 無礙玩家生活關懷協會—彭嘉惠

- (1) 下雨天是否能請司機到地下室接送？

16. 使用者—邱存能

- (1) 夫妻兩個人要去同一個地方，現在每個人人手一台手機，可以一人叫一台都選同樣下車地點。
- (2) 不知道會不會有固定時段的訂車服務，如固定星期一的某個時段一定要搭車，建議也許可以納入未來的訂車功能中。
- (3) 手機定期更新 APP，應該就會自動更新了吧!?

17. 陳國美

- (1) 請問改版新的 app 大概何時可開始使用？

18. 周立夫

- (1) 去程訂得到，回程卻是「不在服務範圍」的，是否可用「先訂其他地點，屆時再與司機更改地點到原欲出發地點」

19. 交通部運輸研究所

- (1) 通用計程車高度較高，要註明地下室入口高度，怕卡住。

20. 漢名科技股份有限公司

- (1) 兩人都坐輪椅要去同一個地方，若其中一個是手推輪椅可以合起來，是可以的。
- (2) APP 改版之後正式上線時會在群組上通知。
- (3) 回程先訂其他地點之後再跟司機更改地點這部份，比較不建議使用這種方式，會造成車隊困擾。

線上會議出席截圖



#### 四、系統更新改版說明會—北部場

### 「愛接送-預約式通用計程車服務」

#### 系統更新改版說明會(北部場)會議記錄

一、時間：111年5月25日（星期三）下午13時30分

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：史副組長習平、蘇教授昭銘

紀錄：廖盈琰

四、出席單位及人員：

| 出席單位            | 人員  |
|-----------------|-----|
| 生活交通            | 鄭惠清 |
| 皇冠大車隊           | 薛開雯 |
| 新利達衛星車隊         | 游苑宣 |
| 生活交通有限公司        | 黎玉清 |
| 共享車隊股份有限公司      | 陳佳欣 |
| 台灣大車隊（臺北分公司）    | 唐敏斌 |
| 大愛網路電台          | 許豈逢 |
| 長庚大學早期療育研究所     | 胡舜英 |
| 刮刮樂彩券經銷商        | 陳惠美 |
| 大愛網路電台          | 陳宥甄 |
| 晨陽共好機構---晨陽開發設計 | 謝美容 |
| 臺北大學            | 劉祥榮 |

| 出席單位            | 人員                                        |
|-----------------|-------------------------------------------|
| 中華關愛身障者協會       | 陳青琪                                       |
| 桃園市脊髓損傷者協會同儕訪問員 | 林繼和                                       |
| 使用者             | 黃俊貴<br>(由家長洪秀娟上線)                         |
| 使用者             | 李慶龍                                       |
| 使用者             | 陳秀珠                                       |
| 台大先進公共運輸研究中心    | 陳雅雯                                       |
| 交通部運輸研究所        | 史習平、江芷瑛                                   |
| 漢名科技股份有限公司      | 蘇昭銘(協同主持人)、林崇偉(協同主持人)、李宗憶、謝秉臻、黃啟倡、吳佳真、廖盈璇 |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一)「愛接送」系統更新功能與修正回饋

(二)其他系統功能建議？

1. 大愛網路電台－許豈逢

(1) 系統改版後複雜度提高，建議線上說明或影片教學一併同步更新以方便使用者操作。

2. 桃園市脊髓損傷者協會－林繼和

(1) 建議發布公文至桃園市脊髓損傷者協會協助推廣。

(2) 疫情期間能夠叫到防疫計程車嗎？

3. 生活交通有限公司

- (1) 未來改版後訂車部份，是否訂了去程能有一個圖案連同回程一併訂好？業者部份也是嗎？
- (2) 有發現 APP 不論是司機端或業者端，系統有時會有當機 bug 問題，未來優化同時是否能也一起優化呢？

4. 漢名科技股份有限公司

- (1) 就目前了解，愛接送的服務車隊沒有防疫計程車，但是若有就醫或是其他需求，可先用進線車隊方式看車對能否派遣。
- (2) 目前還沒改版前，乘客訂完去程後就會跳出視窗詢問是否也訂回程車，因此本來就有一併訂車功能，只是新版會做得更方便一點。業者端部份，會再記錄下來後續再安排。
- (3) 因為愛接送使用者越來越多，有發現當初開創的雲端空間已難以負荷，因此在兩三周前已經重新把系統及雲端空間加大了，因此當機的問題應該已經算解決，未來也會持續觀察愛接送的使用量做適當的調整。

5. 長庚大學早期療育研究所－胡舜英

- (1) 因為周遭有無身心障礙手冊及長照長者等有就醫及外出等需求，建議可與衛服部長照服務部份做搭配，以達宣傳效果。

6. 桃園市脊髓損傷者協會－林繼和

- (1) 建議執行團隊製作像 LINE 的使用方法或是 YouTube 影片，這樣介紹的時候可以邊介紹邊講。

7. 臺北大學－劉祥榮

- (1) 個人已經搭了十幾趟次，但除了共享車隊外其餘車隊幾乎都沒有刷卡機，另外建議將刷卡機設置在輪椅後方才不用特地拿到前面。

8. 漢名科技股份有限公司

- (1) 未來團隊將會在六月舉辦跨部會合作座談會，將會在座談會內予以說明。
- (2) 目前已針對現有系統的每一個功能及操作製作相關 YouTube 影片及圖文/語音，新的系統也會重新製作。
- (3) 針對過去有提到 APP 使用時常誤將上車地址打到上車備註介面，未來改版時會針對使用者互動部份做加強。
- (4) 若有遇到無刷卡機的狀況，請協助反映，我們會再轉知主管機關，因為這違反當初要有刷卡機的營運規則；刷卡機位置因為當初接線/佈線問題所以暫時無法更動，這部分我們會記錄下來，後續若車隊要更新或是替換時會再提醒。

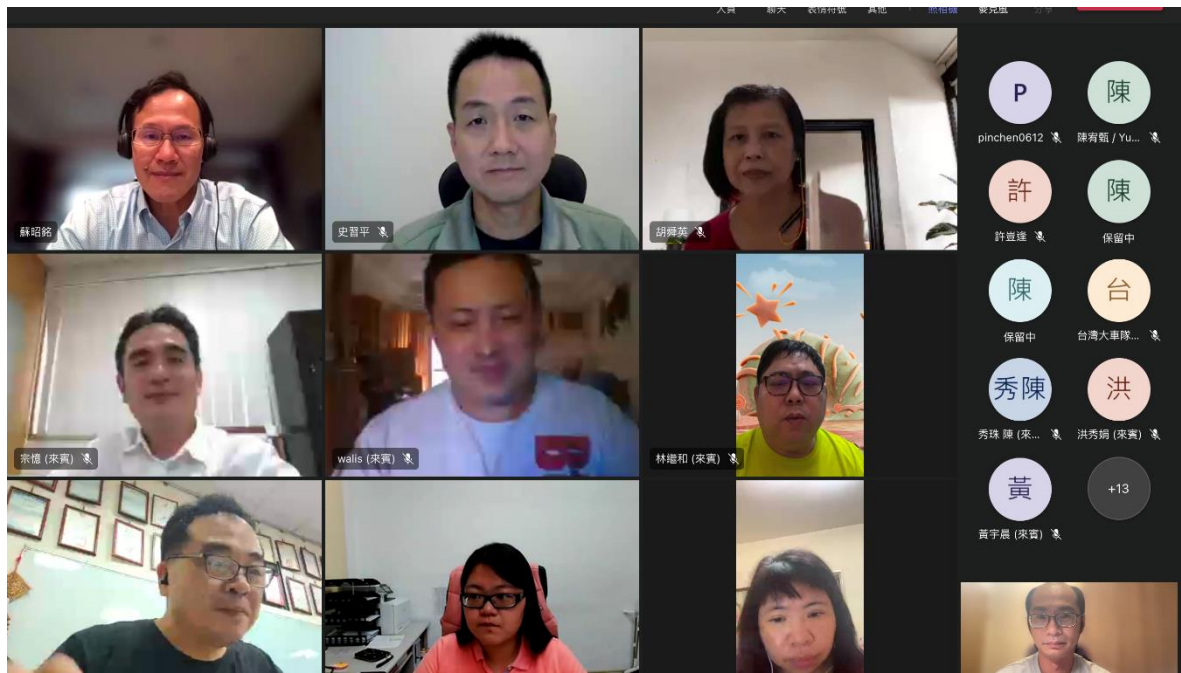
9. 生活交通有限公司

- (1) 因為目前疫情關係，大家出門機會變少，請問原有每台車一個月50趟次的標準是否有放寬？

10. 漢名科技股份有限公司

- (1) 這個問題應該是現行交通部通用計程車購車補助，與愛接送的營運趟次補貼不同；針對標準放寬部分，目前還未收到交通部說因為疫情關係可以放寬。

線上會議出席截圖





## 五、系統更新改版說明會—南部場

### 「愛接送-預約式通用計程車服務」

#### 系統更新改版說明會(中南部場)會議記錄

一、時間：111年5月25日（星期三）下午15時30分

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：史副組長習平、蘇教授昭銘

紀錄：廖盈琰

四、出席單位及人員：

| 出席單位         | 人員  |
|--------------|-----|
| 台灣大車隊（臺中分公司） | 詹峰庚 |
| 皇冠大車隊        | 楊博翔 |
| 臺南市無障礙協會     | 邱麗夙 |
| 臺南德光中學       | 周鳳娟 |
| AI 標註師       | 陳鑒蓁 |
| 伊甸基金會        | 許世皇 |
| 台灣腦性麻痺運動休閒協會 | 顏毓瑾 |
| 弘福社區關懷照護協會   | 周立夫 |
| 使用者          | 黃惠珍 |
| 使用者          | 方正法 |
| 使用者          | 邱存能 |
| 使用者          | 邱惠萱 |

| 出席單位         | 人員                                        |
|--------------|-------------------------------------------|
| 使用者          | 陳國美                                       |
| 台大先進公共運輸研究中心 | 陳雅雯                                       |
| 交通部運輸研究所     | 史習平、江芷瑛                                   |
| 漢名科技股份有限公司   | 蘇昭銘(協同主持人)、林崇偉(協同主持人)、李宗憶、謝秉臻、黃啟倡、吳佳真、廖盈琬 |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一)「愛接送」系統更新功能與修正回饋

(二)其他系統功能建議？

1. AI 標註師－陳鑒蓁

- (1) 剛剛好像有聽到之後可以跟復康巴士配合補充復康巴士的不足?然後車資也會是復康巴士的1/3?
- (2) 另外車資趟次優惠券部分，要怎麼申請?怎麼取得?是我們到時候直接付給復康巴士嗎?
- (3) 因為復康巴士要有電動輪椅才能符合他們申請要求，才有車資1/3，那趟次優惠券是屬於復康巴士的這個條件(指電動輪椅)去做補助嗎?
- (4) 是否可以了解一下剛剛有提到有被中央注意到、發布的新聞內容?或是若有新聞連結也可以提供給我們。

2. 皇冠大車隊－楊博翔

- (1) 請問目前司機端的直線距離部分怎麼計算?150公尺是直線算還是司機行駛方式去做計算?

- (2) 司機功能裡面是否有輪椅拍照功能?因為系統目前的訂車輪椅的這個選項是預設，所以很多乘客他們都會選有輪椅，可是他其實是非輪椅乘客，因此是不是未來無輪椅上車也可以拍照、系統可以自動檢驗，後續也不用我們去一個個去稽查?或是不用 AI 辨識、系統直接點選轉成無輪椅的補助?

### 3. 漢名科技股份有限公司

- (1) 目前臺南這邊還在洽談中，以之前雙北的經驗，如果是復康巴士轉介愛接送那就是依據復康巴士的收費標準。
- (2) 目前趟次優惠券規則還在設定，主要使用還是提供給一般預約為主，通常一個趟次只能有一個優惠，因此若已經轉介復康巴士、車資已經減免了，優惠券就不能夠做使用，只能在下次一般預約趟次時再使用；領取的方式會直接在愛接送 APP 中的「優惠券領取」裡面看到，在下一次預約時就會提醒說有優惠券可以使用，並在下車的時候直接折抵。
- (3) 司機端距離計算我們後續會再釐清。拍照辨識部分因為我們無法硬性限制乘客預設勾選有無輪椅，也從過去其他縣市服務發現司機到現場時是非輪椅搭乘的狀況也不用再拍照，因此這部分我們照片上傳的 AI 辨識並無法辨識是否有輪椅，可能還是要請司機在操作時協助；也因為無法針對個別車隊功能性需求做因應，因此會先記錄下來但目前還是維持現行方式處理。

### 4. 交通部運輸研究所

- (1) 補充一下，當初要拍照的目的是既然政府給了補助款，我們就要確保說司機在了這個搭乘輪椅乘客它是安全的，所以我們要求的是他拍車那個輪椅跟車輛連接，它的固定扣

是不是有安全的固定好，所以沒有搭乘輪椅的人，我們是不需要去做這項動作的，因為它沒有搭乘輪椅。

5. 使用者－邱存能

- (1) 新版愛接送會自動更新還是要重新下載？
- (2) 當初在設計這 APP 的介面的時候有考慮到可能視覺弱化的多重障礙使用者，他們的介面再透過比如說手機或者是 iPad 版是安卓系統還是 Apple 系統的語音助理的功能，他們是否有被抓到所有介面的功能像標籤的說明？
- (3) 即時預約功能部分，如果當下乘載量不夠也是有可能無法媒合上，因此也要看各地區的狀況對不對？

6. AI 標註師－陳鑒蓁

- (1) 剛剛有聽到之後可以30分鐘前預約、不用一個禮拜前預約？因為我覺得好像其他縣市也是很多夥伴都覺得說要一個禮拜前預約，那就跟復康巴士一樣，可是有時候我們就是臨時需要車，然後復康巴士又不能到讓我們會有很大的困擾，所以我們很開心有開放這個半小時的預約。
- (2) 未來時間會不會開放到更晚？因為我們很希望可以像計程車一樣隨叫隨到，或者說不管多晚都有車，因此建議未來可以再擴充讓我們有需要的使用者能更方便。

7. 使用者－陳國美

- (1) 建議30分鐘前的即時訂車可以有剩餘的可預約車輛顯示。
- (2) 除了就醫就學之外，能否有包車旅遊功能？以及費用計算方式可否比較有規定化的方式？
- (3) 能否顯示附近有幾部可預約的車輛、離我們有多遠，這樣或許想預約的念頭會比較強，因為如果離很遠我們自己就會考量不會預約了。

8. 使用者－方正法

請問更新之後，車輛前往接客時的自動定位會改善嗎？因為目前車輛前往接客時定位要手動去看車輛定位。

9. 漢名科技股份有限公司

- (1) 以目前愛接送 APP 來說，因為視障或者是視覺弱化的這樣的障別需要的功能可能不需要那麼複雜，所以現在的 APP 雖然有相關的語音辨識，但是可能會是受限於圖片一些的問題，所以我們比較傾向未來在其他年度的研究計畫內再去處理視障或者是視覺弱化這樣的族群，可能會比現在直接在愛接送 APP 上增加他操作的複雜度還好。
- (2) 我們目標是希望開放臨時用車，也就是當日的用車前30分鐘就可以預約，實際上車隊能不能提供服務則是在15分鐘前通知乘客。而跟一般預約訂車選擇一家車隊不同，即時訂車因為希望可以提高媒合率，因此是所有車隊都能看到趟次、有辦法的車隊去做承接。
- (3) 剩餘預約車輛顯示我們會納入記錄，目前規劃只是開放給所有車隊看到有即時叫車的趟次，因此這部分尚未規劃到。至於包車旅遊部分在新版 APP 中有提供包車服務的業者聯絡資訊，因此建議直接與業者做溝通，因為每個人的需求不一樣也會有不同收費標準。
- (4) 想要看到附近車輛這個需求我們會納入記錄，因為確實是可能是一個不錯的需求，那我這邊會記錄之後來做調整跟確認。
- (5) 車輛顯示定位是現在愛接送 APP 本身就有的，如果說是看不到或者是覺得不夠精準，可能需要提供細節，比如說你是使用哪支手機，我們做更細節的確認相關的技術細節才知道怎麼怎麼協助。

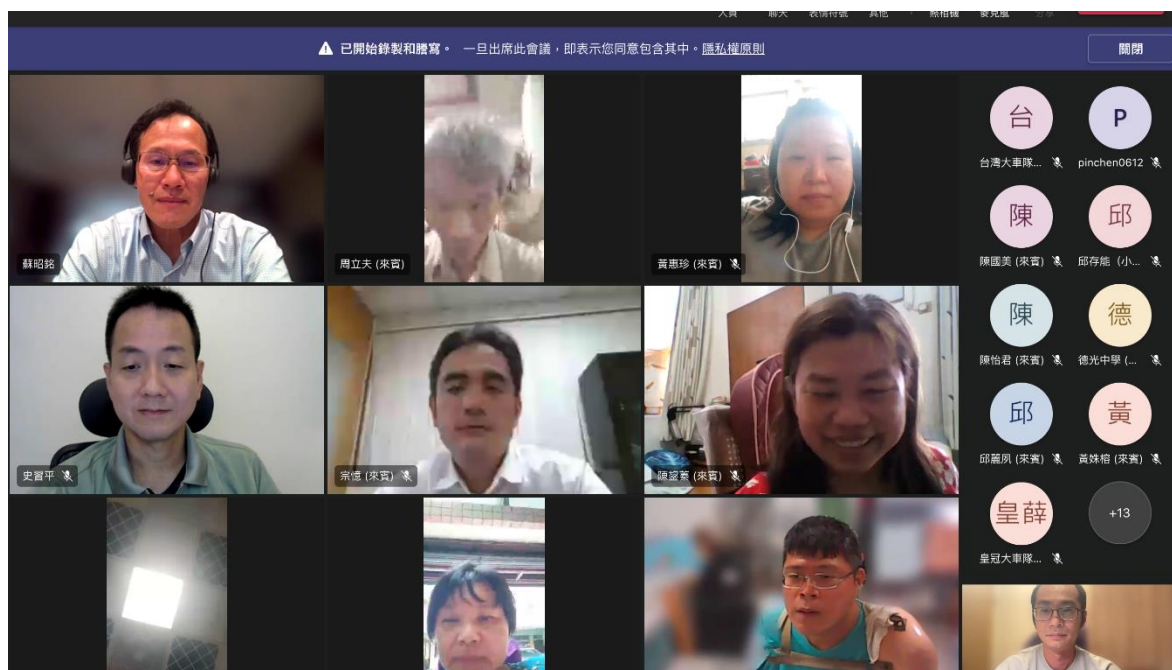
10. 弘福社區關懷照護協會一周立夫

- (1) 有聽朋友說過，過去通用計程車有個排擠效應，他們寧願載行李到機場也不願意載有輪椅的，不知道愛接送系統或是相關合約裡面有無相關制衡方式呢？因為這樣會造成我們可以預約但車輛變少。
- (2) 我個人想到的方式可能是，比如從車子去申請改裝的費用去做約束，加上一些防範措施的話，就能行成派車的正向迴圈。

#### 11. 漢名科技股份有限公司

- (1) 以愛接送目前的特約業者的規定來說，你只要在愛接送的APP上輸入完你要去的起迄點，只要你預約的到車，那車隊就一定要載你們所以至少就是就加入愛接送的車輛來講，可能不會有這樣的問題。另外其實對司機而言，除了服務讓他感覺到成就感以外，其實它也會有實質的報酬，對他來講也是有幫助。所以如果各位在使用的過程中，包括給司機大哥的打氣，或者未來如果有機會幫我們在其他的平台發聲宣傳的話，都會讓更多人來投入愛接送的服務，那越投入越多就會形成一個良善的一個迴圈，我們也會特別留意避免這樣子的情形發生。
- (2) 交通部針對通用計程車有購車補助，目前愛接送針對每個月所需要服務的趟次跟資格也都有規定，如果沒有按照現有交通部的規定會有相關的法則去做因應。

線上會議出席截圖



六、跨部會整合規劃及方案研擬座談會

「MOTC-IOT-110-MDB014 推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行」  
跨部會合作規劃及方案研擬座談會會議記錄

一、時間：111年6月13日（星期一）下午15時

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：陳組長其華、蘇教授昭銘

紀錄：廖盈琰

四、出席單位及人員：

| 出席單位        | 人員          |
|-------------|-------------|
| 臺中市政府衛生局    | 沈慧萍、張琬郁     |
| 臺南市公共運輸處    | 劉宇凡         |
| 臺北市政府教育局    | 官月蘭、鍾采珍、李偉誠 |
| 臺南市政府社會局    | 閻羿斐         |
| 新北市政府衛生局    | 劉欣宜、劉佩伶、劉欣宜 |
| 臺南市教育局      | 黃靖棻         |
| 桃園市政府社會局    | 呂珮琪         |
| 桃園市政府交通局    | 吳善楹         |
| 桃園市政府教育局    | 邱悅慈、吳佩璇     |
| 衛生福利部社會及家庭署 | 劉淑貞、李怡芳、徐慧宜 |
| 衛生福利部長照司    | 余姍瑾、曾惠郁     |



| 出席單位          | 人員                                        |
|---------------|-------------------------------------------|
| 高雄市政府教育局      | 彭嘉源                                       |
| 交通部公路總局       | 楊祐翔、吳奇諺                                   |
| 交通部路政司        | 楊依珊、朱大慶                                   |
| 臺北市政府社會局      | 李昶衡、黃迺鈞、鄭以萱                               |
| 臺中市政府交通局      | 羅雁湘、張高文                                   |
| 臺中市政府社會局      | 王瓊斐                                       |
| 臺中市公共運輸及捷運工程處 | 丁怡桐                                       |
| 教育部學生事務及特殊教育司 | 鄭浩宇                                       |
| 臺南市公共運輸處      | 劉豐誠                                       |
| 臺北市公共運輸處      | 黃俊翰                                       |
| 交通部運輸研究所      | 陳其華、史習平                                   |
| 漢名科技股份有限公司    | 蘇昭銘(協同主持人)、林崇偉(協同主持人)、李宗憶、謝秉臻、黃啟倡、吳佳真、廖盈璇 |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一) 議題一：跨部會合作策略

(二) 議題二：跨部會合作績效指標

(三) 議題三：跨部會合作規劃方案可行性

1. 衛生福利部長照司

- (1) 針對長照就醫復健部分因為有很高集中性，故需要大量車輛量能運送，在四月時已有1697台計程車加入整體長照交通接送服務，因此針對以轉介率做為績效指標部分，因計程車隊加入已經成為特約已能滿足民眾需求而無需再轉介，故後續執行團隊需再重新思考此指標適宜性。
- (2) 未來若有統一的 API 格式也可以與民間團體做介接進行合作，同時針對某些身分別如年長者及身心障礙者有相關補助，後續或許可以此搭配做為交通資源擴充。

2. 教育部學生事務及特殊教育司

- (1) 愛接送推出後有學生使用的反應不錯，惟以目前現況來說需求量較小，同時因應教育部補助費用並未與衛福部愛心卡結合及限制，因此若有相關身分辨識可使用部內特教辨識網協助辨識，但實務上需求不大，故建議團隊以此做為後續思考。
- (2) 後續在金流整合部分，若有需要使用區塊鏈或資訊系統整合，教育部會盡力配合。

3. 臺北市公共運輸處

- (1) 目前整體運作都還算順暢、無較急迫課題需處理。

4. 臺北市政府教育局

- (1) 目前針對身心障礙學生的交通服務的部分，我們是跟其他的一些都會的廠商這邊做隨身交通車的接送，所以目前是 OK 的。其次針對相關長照或是視障老師，有愛接送平台去應用也是不錯的。

5. 新北市政府交通局

- (1) 配合這麼久以來沒有什麼大問題，若未來可能會有一些其他的單位就再麻煩其他單位協助。

6. 桃園市政府交通局

- (1) 有聽到民眾反映較喜歡復康巴士，原因為其自付額較少；若未來有需要相關轉介整合部分，桃園市政府交通局將配合辦理。

7. 桃園市政府教育局

- (1) 期待未來能有一個完善及便民平台供使用端去使用。

8. 臺中市政府交通局

- (1) 目前臺中市對於未來若能整合通用計程車、復康巴士或者長照專車在一個系統上讓民眾使用是樂觀其成的。

9. 臺中市政府社會局

- (1) 社會局會協助未符合使用用途及超過免費趟次的復康巴士使用者轉介愛接送，但不知道後續媒合情形，建議未來能有相關指標能做為查核動作。

10. 臺中市公共運輸及捷運工程處

- (1) 對於整合平台部分，臺中市公捷處樂觀其成。

11. 交通部路政司

- (1) 針對跨部會溝通平台部分，建議就目前示範情形檢討後未來再與其他部會合作，應會水到渠成。
- (2) 建議針對未來高齡化的社會，通用計程車應該要建立一個永續營運的模式，故後續也須綜合考量並評估跨部會溝通平台是否現階段需立即處理。

12. 衛生福利部社會及家庭署

- (1) 因應可能會由不同單位去做預算補助，故建議在金流整合部分團隊需先行掌握補助預算來源。

線上會議出席截圖



## 七、第一場專家學者座談會

### MOTC-IOT-110-MDB014 推動通用計程車特約制度(1/2)-系統

#### 擴充及跨部會合作策略規劃與執行

#### 專家學者座談會議紀錄

一、時間：111年1月04日（星期二）下午2時

二、地點：交通部運輸研究所5樓會議室

三、主持人：陳組長其華、周教授文生

紀錄：史習平

四、出席單位及人員：(詳簽到表)

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

#### (1) 愛接送使用者：許豈逢先生

本人正進行愛接送使用者滿意度研究，藉由問卷調查瞭解身心障礙及行動不便者愛接送的使用情形，目前已回收 244 份問卷，經初步分析結果如下，後續完成統計及分析後，再提供運輸研究所做為後續參考資料：

- 1、大多數使用者為身心障礙者，其次為年長者。
- 2、使用者大多透過愛接送群組或親友推薦得知此項服務，建議後續可藉由多元行銷管道，提升愛接送服務的能見度。
- 3、約70%以上之愛接送乘客反映，對於目前的資訊系統品質、特約業者服務品質相當良好。

- 4、 使用愛接送參與社會活動的比例為41%，其次就醫為38%，顯示愛接送服務有利提升身心障礙及行動不便者參與社會活動。
- 5、 愛接送主要優點為：(1)可即時收到司機的任務執行狀態，降低等候時的不安全感；(2)保證按表收費，不另外加收費用。
- 6、 愛接送訂於用車前一日預約，相較復康巴士提前七天預約，更為方便與彈性，尤其對於不同障別的使用者更加友善，期盼後續可以持續縮短預約用車的時間，應可服務更多有需求的使用者。

(2) 愛接送使用者：陳榮福先生

- 1、 愛接送的服務，增加身心障礙者出門可挑選的運具，期盼未來能夠縮短預約用車的時間，以服務更多人。
- 2、 能夠積極參與社會活動的主因是交通接送服務是否便利，使用愛接送不論在規劃行程或者預約用車上都十分便利，期盼可以多利用不同管道行銷愛接送服務，讓更多人可以一起使用。

(3) 台灣大車隊股份有限公司

- 1、 能夠參與愛接送的計畫雖是一項有意義的工作，但請主管單位體諒，因本公司屬於營利單位且為上櫃公司，對於財務墊付等有一定的程序與規範，後續會於營運獎勵金核發後，持續支持與參與愛接送。
- 2、 本公司目前為鼓勵駕駛加入愛接送的服務，每趟次提撥300元給參與的駕駛，希望能吸引更多駕駛加入愛接送。
- 3、 有關特殊接送服務部分，例如攜帶寵物、爬梯機等服務項目，期望也能於後續研究過程中協助擬定相關費率，以利整體推動。

(4) 台灣大車隊股份有限公司臺中分公司

- 1、 本公司參與愛接送服務之意願很高，並願意大力推動，惟目前遇到的問題是，如何有效將使用者留在 APP 或預約平台上，讓使用者無須私下與駕駛聯繫，請研究團隊後續擬定更多行銷策略，以提升營運績效。
  - 2、 建議可以完善營運獎勵金制度，讓駕駛知道該趟次是否符合營運獎勵金發放資格及撥付金額，讓駕駛教導乘客使用 APP 或平台進行預約。
  - 3、 可協助推動跨部會資源整合，目前除交通部外，衛福部及教育部都有不同制度的營運補貼機制，如能整合不同的資源，應可增加身心障礙者及行動不便者的使用頻率，及增進乘客的使用信心。
  - 4、 對於現行計程車客運業，成立的車輛數門檻部分，應不限於通用計程車，在車輛不足的城市，例如離島或偏遠地區現行都有150輛之限制，建議可請主管機關思考是否放寬標準，以利產業發展。
- (5) 皇冠大車隊股份有限公司
- 1、 目前愛接送服務的作法，對乘客具一定的推動成效，對於駕駛也有補貼，是相當良好的制度。
  - 2、 目前營運獎勵金的趟次補助金額，隨著計畫推動滾動修正，對於駕駛來說較有不安全感，建議研究團隊應明確制定營運獎勵金的撥付金額、核發規定等，以吸引更多駕駛投入。
  - 3、 關於經營通用計程車的車輛數門檻問題，在非6都應有不同的規定，建議不應降低經營門檻，以維持良好的特約業者服務品質。

- 4、若放寬駕駛加入不同車隊後，可能造成車身辨識、乘客申訴的回覆、申請資格等權責不清的問題，建議不宜放寬此項規定，讓專辦業者可以專心經營。

(6) 生活交通有限公司

- 1、加入愛接送平台後，遇到最大的問題是身心障礙者在預約用車時，希望可以當下知道有無車輛可以服務，若無法於第一時間瞭解用車狀況，乘客會利用其他管道重複訂車，建議研究團隊精進預約用車的時間、作法及規則，降低乘客的不安全感，以提高平台預約用車意願。
- 2、愛接送目前似乎是以解決市區近程服務為主，如何增進偏遠地區的乘客使用愛接送，建議可納入跨部會資源整合的補助，降低搭乘通用計程車的車資，才有機會提高愛接送的品牌知名度。

(7) 共享車隊股份有限公司

新成立的特約業者目前面臨最大的問題是，營運獎勵金撥款的時程較不穩定，由業者先行墊付相關費用，已造成營運壓力，建議後續撥款時間可以固定且穩定，以利後續推動。

(8) 大豐交通有限公司

- 1、乘客於愛接送平台預約後，會私下與駕駛接洽後續的接送服務，如何讓乘客及駕駛持續在平台上預約趟次，才能讓愛接送的服務能量擴大，後續請研究團隊協助多加宣導。



- 2、營運獎勵金的核發時間不穩定，導致目前支出與開銷負擔較重，建議後續撥款的步驟與時程，可以加快及標準化，才会有更多駕駛願意投入。
- 3、修訂降低通用計程車經營車輛數門檻是好的方向，但建議後續應建立完善的配套措施，才能有效推動。

(9) 萬有交通有限公司(新利達車隊)：

- 1、因桃園地區幅員較大，車輛運能難以滿足所有區域，目前已盡力承接候補趟次，以服務更多有需要的乘客。
- 2、對於營運獎勵金的部分，建議主管機關加速營運獎勵金的發放時程，並建議可以先明確定義每趟次核撥給駕駛的金額。

(10) 南北通計程汽車行(國通車隊)

- 1、在參與的過程中，發現使用者會集中在某時段預約訂車，雖想服務更多的乘客，但受限於每10分鐘的間隔，無法彈性調度車輛，建議可以放寬系統的限制。
- 2、如能提升營運獎勵金發放的時間、速度，並明確定義每趟次發放給駕駛的金額，應可以有效吸引更多駕駛加入。

(11) 興輝交通有限公司(好客來車隊)

本公司於 110 年 11 月正式加入愛接送的行列，目前尚在瞭解與熟悉中，後續會持續推動，讓更多乘客一同使用。

(12) 中華大車隊股份有限公司

本公司後續將不斷招募駕駛參與，讓愛接送能服務更多的乘客。

(13) 中華日光交通股份有限公司

- 1、 針對新增專營通用計程車車隊業務，應思考此業務與一般計程車派遣業之不同處為何？並進行法規通過的可行性分析。
- 2、 若開放駕駛可以加入一家以上之車隊，後續衍生的各項責任歸屬問題，是否有整體的配套措施？
- 3、 建議應明訂每趟次營運獎勵金撥付給駕駛之金額，避免因各特約業者發放的金額不同，造成市場的惡性競爭，並應由車隊自行斟酌是否針對表現優良之駕駛加發獎金。

(14) 中華民國台灣通用無障礙服務協會

- 1、 這是有愛心的政策，將全力支持。
- 2、 愛接送服務目前面臨的最大問題，是如何增加營運的車輛數，應該要從營運獎勵金制度的穩定與修正著手，讓願意加入的駕駛有信心的投入這個市場。
- 3、 建議可以讓愛接送的系統介接不同單位，以提升客源。

(15) 臺北市公共運輸處

- 1、 有關購車補助及營運獎勵金的執行細節，會影響到後續駕駛參與愛接送的意願，建議後續另行開會充分討論執行細節。
- 2、 調整法規面的部分，若未將整體後續配套措施討論完整，發佈執行後可能會打亂現行運作的機制，應多花心力完成整體規劃。

(16) 新北市政府交通局

建議應該著重法規面修正前後的各項細節準備。

(17) 臺中市政府交通局

後續在法規面上修正的幅度較大，建議於執行前應完整跟業者完整說明，避免引起反彈造成無法執行。

(18) 臺南市公共運輸處

本處刻正辦理特約業者招募中，後續實際加入愛接送後，如有相關問題再行提出討論。

(19) 交通部公路總局

- 1、有關營運獎勵金核撥部分，本局已加速辦理第一階段請款及撥款作業。
- 2、後續會積極配合完成其餘各階段營運獎勵金審核與撥款。

(20) 交通部路政司

- 1、有關本次討論議題二，除確保專營專辦通用計程車車隊的細節外，應也須確保一般計程車車隊的管理責任。
- 2、有關本次討論議題四，現行購車補助及營運補助要點皆由各地方主管機關運行，建議仍應維持現有制度；若後續愛接送服務朝向永續經營的策略，也將移轉至各地方主管機關運行，建議購車補助及營運獎勵金要點仍須整併為宜。

(21) 國防大學王中允教授

- 1、從整體研究成果中可以發現，愛接送平台的推動，解決了中小型車隊缺少系統運行的困難，並朝向類聯合派遣的發展模式，建議愛接送平台要持續維持平台與特約業者的運作分割，讓平台單純提供特約業者派遣及管理的功能，其餘各項營運服務品質，仍應由各特約業者管理與維護。

- 2、對於部分業者提到乘客因年紀或障礙等因素，不會使用 APP 或平台預約訂車，建議可以於後續規劃 AI 機器人或客服功能。
- 3、愛接送平台是以預約派遣為主的平台，與現有一般計程車的即時派遣不同，在預約派遣的前提下，需求大於供給的狀況，如何克服通用計程車駕駛需要更多提前的準備時間，以避免造成遲到或未到的狀況，建議最好的方式仍是擴大愛接送駕駛的能量，才能夠有效解決。
- 4、建議研究團隊可參考倫敦的做法，後續車輛進行汰舊換新作業時，可建議優先購買通用計程車，類似於現行市區客運業購買低地板公車的作法，以擴大增加通用計程車的數量。
- 5、由於通用計程車的營運成本實際上可能高於一般計程車，在不影響需求使用者行的權利下，可以朝向不同的跳表費率方向研究。
- 6、透過企業社會責任去募捐補貼使用者的作法，不失為一項好的作法，但由於企業 CSR 不一定是固定、定額定期的模式，建議後續可持續研究由政府採固定預算進行補貼之可行性。
- 7、愛接送制度在未來要永續發展的前提下，各項規定當然就需要法制化，但在法治化的過程中，必須仔細考慮在推行的過程中，是否會過於急躁而沒有將配套措施整備完成，避免先前推動多元計程車後衍生的問題。

(22) 淡江大學陳苑蕙教授

- 1、因為資源有限，應該要先確定愛接送服務的目標族群，且系統需能有效正確的勾稽實際搭乘者的身份，避免營運獎勵金浮濫發放。

- 2、目前愛接送推廣的地區仍都在都會區，建議後續愛接送應往偏鄉或非6都的地區推廣，才能讓更多使用者能夠參與使用。
- 3、目前系統平台在定位及其他功能上，建議應更加精進，並研究是否對於終端使用者不夠友善，期待後續能看到更完整及完善的系統功能。
- 4、建議研究團隊可以針對使用者的願付價格進行瞭解，同時蒐集使用者目前遇到的問題，是無法順利預約、加收車資或其他問題後，再訂定未來補貼機制能較為完善。
- 5、建議研究團隊在營運數據分析上，應針對分子分母的定義闡述清楚，俾更瞭解實際分析的成果，並避免產生數據上的缺漏。

(23) 逢甲大學李克聰教授

- 1、從現有數據中可以發現，桃園、臺中、臺南等地區的通用計程車數量遠遠不足北高二都，建議應將門檻放寬後，是否能改善非都會區車輛不足的問題及現有大型車隊的意見納入考量。
- 2、建議研究團隊在做愛接送後續的分析，將需求分析做的更細緻，例如不同搭乘族群的型態（身心障礙者、高齡者等）都可能愛接送服務的需求，加上時間、需求特性（如就醫、社會參與等等）都應該被納入討論，深入研究是需求不足還是使用者的需求沒有被滿足？
- 3、建議後續著重愛接送行銷的策略，讓真正的需求者都可以了解並使用愛接送的服務。

- 4、對於供給端提供的愛接送服務，在未來可以結合多元計程車或其他車種進行運具整合，讓服務方式更加多元化，但建議仍須考量整體整合時的各項配套措施。
- 5、關於降低專辦通用計程車車輛數門檻的議題，建議須詳細羅列出優缺點，如降低後衍生的影響、衝擊等相關項目，以利後續決策上的參考；但降低門檻後，仍會面臨是否後續有營運獎勵金如和分配、補助誘因是否足以吸引新特約業者加入等問題，建議後續法制程序後制訂為標準作業流程。
- 6、建議更加細緻化的呈現，現有制度與愛接送特約制度的比較中衍生的影響、問題與衝擊，以及試營運過程中蒐集的各項意見，將這些問題仔細分析，做為愛接送特約制度後續持續修正的依據。
- 7、關於專辦通用計程車業務及降低門檻等議題，確實應可加速通用計程車的推動，但應同時考量公平性、適法性以及責任歸屬等議題，並同步確認是否完成配套規劃。
- 8、愛接送服務未來應朝向多元化的預約訂車發展，讓無法使用 APP 或平台的乘客，也可以使用到愛接送服務。
- 9、在企業 CSR 的議題上，除考量面對使用者面向的規劃外，應增加思考愛心駕駛的可行性，可於未來透過志工的招募，培訓愛心駕駛來共同提供愛接送的服務。

(24) 社團法人中華民國身心障礙聯盟劉金鐘理事長

- 1、未來應利用科技平台的方式，整合跨部會的資源，讓乘客僅須使用單一平台、單一卡片就能自動辨識符合資格的使用條件，可有效達成分層負責的良性循環。

- 2、愛接送通用計程車服務的推出，應可以逐漸填補復康巴士運能不足及非24小時服務等問題，讓更多有意願參與的愛心駕駛能承接更多趟次，且能避免復康巴士經費上的耗費。

(25) 交通部路政司張舜清副司長

- 1、現行法規應針對不同地區因地制宜訂定進入門檻，並由各地方政府自行專案審查，逐案通過。
- 2、愛接送的服務能量多寡的重要程度，應大於可服務的車輛數，後續應朝向如何運用平台來整合運用不同單位的資源，如能有效集中愛接送的服務能量，應可解決資源不足的問題，以更符合乘客需求，期許能在一至兩年內將愛接送服務推廣至全臺灣。
- 3、現行的購車補助及基本趟次規定的補助方式，應可進行調整，利用愛接送現行的營運數據進行分析，制訂合理的服務時數規定，並於愛接送平台上進行公開透明的稽核與資料留存，讓各主管機關方便稽核與管理。

八、主席結論：

(1) 警察大學周文生教授

- 1、通用計程車的營運成本較多於一般計程車，目前研究團隊正在研擬調查營運成本，藉此瞭解特約車隊的實際營運成本負擔，並同步協助主管機關計算合理的營運獎勵金及撥付金額。
- 2、運輸業傳統都以靠行為主，由駕駛自帶業務或是車行提供業務予駕駛，現在逐漸由駕駛自帶業務轉為車隊提供(如長照由車隊接收後再派給駕駛)，也就是車隊綁住司機，造成車隊無法掌握駕駛，期望未來車隊能夠建立良好的勞務關係，與駕駛來共同合作。

- 3、 面臨營運獎勵金核發的時間無法固定問題，造成特約業者須自行墊付，以及無法確認撥款時間造成的不安全感，是目前特約業者與駕駛最擔憂的問題，如何與主管機關共同擬定出固定期程的發放週期，會是重要的課題。

(2) 運輸研究所陳組長其華

- 1、 目前先以六都為做為愛接送的服務場域，並以預約制度為主，進行推廣與應用，本期計畫後續將本套運行模式套用到其他非都縣市，期望有更多人願意加入或使用愛接送服務。
- 2、 需求端的部分，從使用者的角度上發現，弱勢族群行動需求無法完全被滿足，降低其出門意願，致使生活圈縮小，也造成需求的減少；在供給端的部分，由於誘因不足，供需失衡，導致惡性循環，都是在研究過程中發現的實務問題。
- 3、 在研究過程中發現，若沒有進行法制化程序制訂統一標準、沒有不同層面的行銷推廣，都會讓服務成效有所受限，持續用特約制度的推廣方式，可以有效改善監察院提出的各項問題，亦可解決需求端及供給端面臨的困境。
- 4、 第一期營運獎勵金因作業程序較為冗長，耽誤撥付時程，對特約業者造成不便之處，本所已在公路總局的協助下陸續撥款中，未來本所將與公路總局持續推動，期盼朝向每月結算、每月撥款的方向進行，以利特約業者持續推動此項服務。
- 5、 未來愛接送服務將不僅侷限在服務身心障礙及行動不便者，應納入高齡者等乘客，本所將持續蒐集特約業者、乘客、各地方主管機關之意見，逐步優化系統，並透過補助機制的推動來實現交通



平權，讓愛接送服務可以制度化的推動，促使市場蓬勃發展，增加駕駛的收入後進而降低政府營運獎勵金的補助，朝向永續發展。

九、散會(16:40)

八、第二場專家學者座談會

「MOTC-IOT-110-MDB014 推動通用計程車特約制度(1/2)-系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行」  
專家學者座談會會議記錄

一、時間：111年6月21日（星期二）下午14時

二、地點：Microsoft Teams 視訊會議

三、主持人：史組長習平、林良泰教授

紀錄：廖盈琰

四、出席單位及人員：

| 出席單位              | 人員        |
|-------------------|-----------|
| 中華民國身心障礙聯盟        | 劉金鐘(專家學者) |
| 國立台灣大學先進公共運輸研究中心  | 陳雅雯(專家學者) |
| 逢甲大學公共事務與社會創新碩士學程 | 侯勝宗(專家學者) |
| 交通部公路總局           | 楊祐翔       |
| 交通部路政司            | 朱大慶       |
| 交通部路政司            | 楊依珊       |
| 臺南市公共運輸處          | 劉宇凡       |
| 臺南市公共運輸處          | 劉豐誠       |
| 衛福部社會及家庭署         | 劉淑貞       |
| 衛福部社會及家庭署         | 徐慧宜       |
| 衛生福利部長照司          | 余姍瑾       |

| 出席單位       | 人員              |
|------------|-----------------|
| 衛生福利部長照司   | 曾惠郁             |
| 教育部學務特教司   | 吳明杰             |
| 臺中市交通局     | 張高文             |
| 臺中市交通局     | 羅雁湘             |
| 臺中市交通局     | 廖瑞澤             |
| 桃園市交通局     | 吳善楹             |
| 臺北市公共運輸處   | 陳彥甯             |
| 臺北市公共運輸處   | 黃俊翰             |
| 高雄市交通局     | 游世龍             |
| 中華民國身心障礙聯盟 | 周上智             |
| 交通部運輸研究所   | 史習平、江芷瑛         |
| 漢名科技股份有限公司 | 李宗憶、謝秉臻、陳亮蓁     |
| 逢甲大學       | 林良泰、黃啟倡、吳佳真、廖盈璇 |
| 众社企股份有限公司  | 林崇偉             |

五、主席致詞：(略)

六、合作研究單位報告：(略)

七、討論：(依發言順序排序)

(一)議題一：跨部會整合可行性之規劃方向

## (二) 議題二：各部會面臨之課題與對策探討

### 1. 中華民國身心障礙聯盟-劉金鐘理事長(專家學者)

- (1) 建議未來能將不同部會的復康巴士、長照專車及通用計程車整合在同一平台，並與相關車行訂定合約且使用分流技術讓使用者訂車，使原先的復康巴士8小時服務變成24小時的服務。
- (2) 建議將車跟人分流不同管理，包括與車相關的補助及復康巴士等車輛應整併至交通部以利管理；人的部分建議將衛福部、教育部及地方政府的福利政策整合起來，例如將愛心補助卡整併成同一額度等，因此建議未來能將各部會不同補助及相關資源政策整併至同一個平台，以免使用者對各補助辦法感到疑惑，同時也能提升整體運能及效率。
- (3) 因應並非所有使用者都需要用到復康巴士車型做為交通工具，因此建議地方政府原捐贈復康巴士部分可以改為捐贈通用計程車。

### 2. 逢甲大學公共事務與社會創新碩士學程-侯勝宗教授(專家學者)

- (1) 由於目前復康巴士不夠用的時間為尖峰時間(早上八點至十點半、下午三點至五點)，因此建議未來通用計程車能掌握及協助增加尖峰時間的交通運能。
- (2) 建議未來能針對相關運具的財產權設計劃分得更清楚，以免產生如司機購車背債須背負貸款壓力，對司機而言負擔大外，用以接送身心障礙者的誘因也不足。
- (3) 針對通用計程車相關制度的創新，提供以下建議：
  - A. 建議政府不再採購車子，盡量採購服務，以增加更多運能。
  - B. 整合政府部門及民間企業的多元車輛。
  - C. 針對平台進行科技監理。
  - D. 整合跨域資源。

### 3. 國立台灣大學先進公共運輸研究中心-陳雅雯(專家學者)

- (1) 建議未來愛接送服務的發展能有五個理想情境及四個因應策略。四個策略分別為：(1) 因應高齡社會到來能針對使用者身分認定進行放寬；(2) 制定更因地制宜的政策調整讓司機更具誘因服務；(3) 整合更多載具及資源；(4) 推行更多的行銷推廣；達到未來在人人都會老的狀況下，能車車都無礙、網網都能叫、台台都能載、各個都能捐的五個理想情境方向推行，甚至未來可以往無障礙版的 MaaS(Mobility as a Service)方向進行升級。
- (2) 針對系統整合及資料串接，建議需先盡快確認並盤點資料及欄位部分，目的為將格式統一以利後續的平台串接。
- (3) 針對促進資源共享及補助部分，建議可從小範圍區域進行推展，再針對過程中遇到的 APP 系統、權責分工及法規做滾動式調整，以利後續複製擴散至全國各地。

### 4. 逢甲大學

- (1) 針對與談者提到有關復康巴士尖峰時間需求大於供給，以及使用愛接送計程車與復康巴士進行介接等，確實是現階段必須先做也較易達成的，因其面臨的溝通及法規上限制較少，後續團隊也會朝這方向去執行。
- (2) 針對讓司機將服務做得更好部份，不論是財產權劃分清楚可以減輕司機購車負擔，或是約聘司機使其更專注於服務提升，皆能使整體制度由服務供給端去做突破，後續團隊也會將建議納入報告書中，供相關機關做為後續推動策略之方向參考。

### 5. 交通部運輸研究所

- (1) 在維持愛接送通用計程車之服務品質部分，交通部通用計程車補助分為購車補助及營運補助，在購車後的營運補助

將會是支持司機支付貸款之來源，故須嚴格規範司機服務時須按表收費避免額外收費狀況產生，同時使用預約制度將能清楚知道車隊公開之趟次數，若民眾預約了趟次則車隊必得派員服務....等這類相關機制來維持服務品質，目的也是希望愛接送服務能長久，因此在做跨部會整合時，除了資訊面整合外，也希望未來能將服務擴大，因此目前規劃是將現階段服務做好再做後續使用者相關資源之整合。

6. 交通部路政司

- (1) 建議能針對通用計程車建立一個永續經營模式，讓它可以長久。

7. 逢甲大學

- (1) 目前團隊也持續在朝永續經營方向在努力及討論，後續將在明年或延續的案子中持續去做探討。

8. 衛生福利部長照司

- (1) 剛剛很多與會先進提到幾個問題，包括預約系統的整併、財產歸屬跟預約制增加了營運成本等這些細節，衛福部長照司這邊很樂意跟交通部這邊共同繼續合作，只是尚有些疑慮需釐清，如司機若為自營業者是否有疲勞駕駛問題，以及相關保險及法規是否符合規範等。

9. 交通部運研所

- (1) 針對資源整合部分，由於愛接送通用計程車是各地方政府與車隊簽訂行政契約進行服務，因此希望在民眾預約不到長照專車時能知道還有一個愛接送服務能解決交通需求，故後續服務設計部份可能還需要再進一步討論出讓使用者及相關機關都能方便的轉介方式。

10. 公路總局

- (1) 我們沒有特別的意見，那如果各單位在跨部會整合上面有共識的話，我們也都樂觀其成。

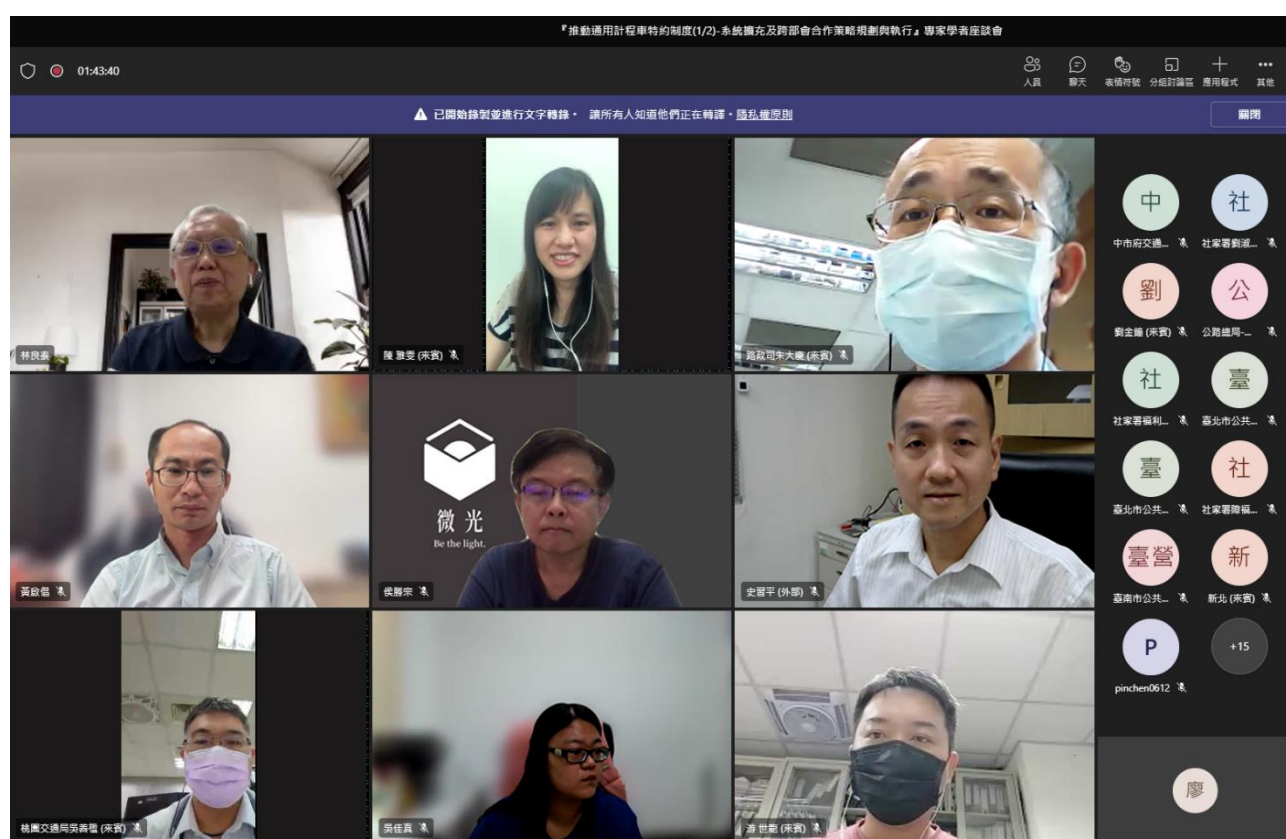
#### 11. 臺南市公共運輸處

- (1) 感謝團隊的規劃，我們全力配合。因為剛加入這個平台服務，所以目前沒有什麼意見或建議，也希望未來有實戰的經驗再回饋給團隊。

#### 12. 臺中市交通局

- (1) 臺中市政府這邊樂觀其成，會全力來配合。

線上會議出席截圖



## 附錄四、簡報



### 推動通用計程車特約制度 ( 1/2 ) 系統擴充及跨部會合作策略規劃與執行



1

#### 簡報大綱



##### 壹、計畫概述



##### 貳、愛接送系統功能擴充說明



##### 參、特約制度推廣及應用進度



##### 肆、跨部會合作及通用計程車策略分析說明



##### 伍、營運數據成效說明



##### 陸、通用計程車永續發展策略



##### 柒、計畫結論與建議

2





## 計畫概述



3



## 計畫背景

### 計畫緣起

- 進入「超高齡社會」使長照、就醫需求增加，交通需求增加。
- 前期協助催生「**愛接送**」品牌，推動預約式通用計程車服務。
- 導入特約制度並整合供需資訊，提升載客率增加收入、減少空駛。

### 計畫目標

- 精進策略，有效複製至其他縣市，滿足更多有需要的民眾。
- 持續檢討現行補助及獎勵措施，提出建議精進作法，積極提升業者或駕駛投入通用計程車服務。
- 強化主管機關自動化稽核作業，減少行政作業成本。

### 計畫願景

- 協助提供身心障礙者及行動不便者之便民措施，解決其日常生活交通需求，擴大生活及社交領域，融入社會。
- 加速業者投入通用小客車服務，建構通用無障礙運輸環境。
- 推動跨部會資源整合，以達成愛接送系統永續營運模式。

4



## 整體發展方向

### 擴大特約車隊規模

透過營運數據分析，可進一步擴大特約車隊規模，嘗試結合其他運具。

### 試辦成果推廣應用

試辦經驗分享，推廣至其他縣市應用。

### 滾動檢討補助機制

掌握實際營運數據，滾動檢討「公路公共運輸多元推升計畫補助通用計程車作業要點」。

### 強化系統智慧化

1. 放趟模組智慧化—動態放趟，更加提升資訊透明度及兼顧車隊機動性。
2. 排班派遣模組智慧化—動態派遣，提升車隊派遣任務即時性，擴大服務能量。

### 跨部會資源整合

衛福部、交通部、教育部均各自推出其交通接送的機制，逐步融合需求。

### 運具整合

1. 衛福部（長照接送、復康巴士）採用租賃車為運具，交通部則以通用計程車。
2. 系統將其他車種納入，方便民眾訂車。

5



## 本期計畫內容與流程





## 愛接送系統功能擴充說明



7



### 提升特約業者行動效率

提升便利性  
不受時間、空間限制

採用PWA技術開發

功能如下：

- 儀錶板
- 放趟管理
- 趟次派遣
- 預約候補搶答
- 調度管理
- 客戶意見回覆及違規管理

業者行動  
應用程式

特約  
業者端

兩款  
排程模組

提升服務效率  
優化趟次管理模式

動態放趟模組

★有機會增加乘客預約  
趟次

預約接單即時派車模組

★增加預約派車跟候補  
的承接率

增加可用性  
業者既有系統可介接

開發與本系統介接之API

系統API  
介接



8

## 整體系統功能升級

### 改善預約訂車流程

- 第三方機構/單位可代替使用者預約車輛
- 特約業者可確認司機已收到隔日任務
- 可即時確認使用者是否具備身心障礙證明

### 提供通知與提醒功能

- 提醒主管機關特約業者違反合約計點
- 電子郵件通知預約預約訂車結果

### 協助稽核

- 已完成之服務趟次資料不可竄改
- 主管機關自動及人工稽核補助款使用情形

### 其他

- 上架、查詢優惠券使用狀況
- 放趟生效可由主管機關設定

9

## 優化乘客APP功能——滿足多元需求

### 本期優化功能

#### 資訊顯示

顯示違規記點、停權到期日、身分別、本月剩餘補助趟次數/金額等資訊

#### 連繫功能

新增文字訊息、罐頭訊息等聯繫司機功能

#### 訂車功能

包車、臨時用車、連續固定時段預約

#### 訊息通知

派遣通知、系統公告、活動通知

#### 其他

優惠券領取及使用

10

407





## 新增司機APP功能—公正透明資訊

### 司機APP新增功能

#### 新增、查詢資訊

可查詢完成服務之趟次數、營收、營運里程數、顯示司機回報的每日空閒時段等資訊

#### 拍照上傳系統

新增「將乘客輪椅固定後拍照」流程，若乘客無乘坐輪椅可跳過此步驟

#### 提升APP可用性

開發iOS版本，擴大APP的使用性

註：使用者建議之功能



### 對應乘客APP之新功能

主動聯繫  
可主動與乘客進行文字溝通

訊息通知  
通知並讓司機確認執行預約訂車、包車、臨時用車等任務



## 完成資訊安全檢測

- 完成經濟部工業局行動APP資安檢測並取得MAS標章。
- 完成第一季弱點掃描及其他資安檢測，有效維持資訊安全之可靠性。

鑒真數位鑑識實驗室  
iForensics Digital Forensics Lab.  
國際 App(OWASP 及 CSA)相關資安檢測項目

檢測編號: AP2021072101  
App 名稱: 愛接送-乘客  
唯一識別名稱: com.airport.taxi.stable  
App 程式版本: 2.2.2(21)  
作業系統: iOS  
檢測起始日期: 2022/07/21  
檢測完成日期: 2022/01/13  
送檢單位名稱: 交通部運輸研究所  
開發商名稱: 漢名科技股份有限公司  
檢測結果: ☒通過 ☐不通過

聯絡窗口: Appsupport@iforensics.com.tw  
聲明事項: 本報告內容為機密之資料，非經授權請勿閱讀

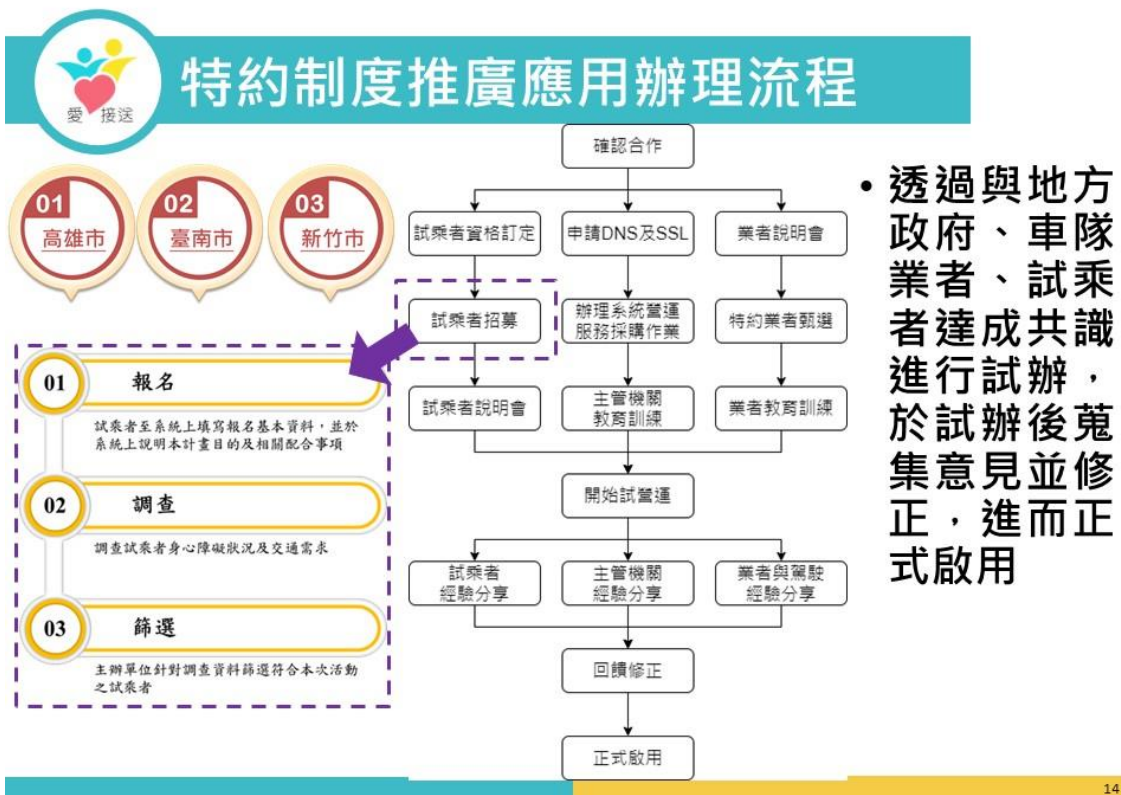




## 特約制度推廣及應用進度



13



14

## 高雄市試營運成果

- 110/10/07 **01** 高雄市政府拜訪  
同意參與
- 110/11/17  
12/09 **02** 業者徵選及教育訓練  
好客來及中華衛星
- 110/12/20  
~ **03** 試乘者說明及試乘  
39位試乘者參與
- 111/01/23 **04** 試乘者分享  
高度認同愛接送
- 系統端防弊機制、獎勵金及補助款的發放條件、地方政府、駕駛及車隊各需遵守之相關事項進行討論
- 共有四家業者參與徵選
1. 試乘者身障等級以重度較多
  2. 車內清潔最滿意
  3. APP滿意度較低
  4. 建議調整APP部分功能及擴充



15

## 臺南市試營運成果

- 110/10/29 **01** 臺南市政府拜訪  
同意參與
- 111/03/14 **02** 業者徵選及教育訓練  
台一大車隊
- 111/04/17  
~ **03** 試乘者說明及試乘  
30位試乘者參與
- 待辦理 **04** 試乘者分享
- 復康巴士轉介、相關規範、經費補助、App及入口網與個人計程車行加入之相關事項進行討論
- 因春節及疫情升溫，並透過多次溝通後才確認業者
1. 試乘者身障等級以重度較多
  2. 說明會排解手機系統不相容問題
  3. 因疫情關係延後辦理分享會



16





## 新竹市試營運成果

- 多次拜訪新竹市政府交通處說明計畫事宜
- 愛接送之相關前置作業已完成
- 已架設新竹市預約平台網站。



愛接送 預約式通用計程車服務網 新竹市

服務說明 APP操作 常見問答 服務窗口 關於我們 網站導覽



17



## 本期推動通用計程車特約制度之困難

### 業者反應事項

1. 使用者資格認定因行政程序過於複雜
2. 個人駕駛也想加入愛接送
3. 臨時停車面臨民眾檢舉
4. 獎勵金無法迅速到位

### 推動困難之彙整

1. 補助經費時程過長
2. 疫情影響致辦理場地找尋較為困難
3. 非都的人力、車輛數較少，難以推動
4. 使用者對於系統的操作不熟悉較易產生反感

18





## 服務品質提升工作坊

### • 本計畫共規劃6場座談會及說明會

| 名稱              | 地點       | 日期        | 時間          | 與會代表                             |
|-----------------|----------|-----------|-------------|----------------------------------|
| 業者座談會           | 運研所及線上辦理 | 111/04/15 | 15:00-17:00 | 六都參與愛接送之計程車車隊                    |
| 使用者座談會-北部場      | 線上辦理     | 111/05/10 | 10:00-11:30 | 身心障礙使用者                          |
| 使用者座談會-中南部場     | 線上辦理     | 111/05/10 | 14:00-15:30 | 身心障礙使用者                          |
| 系統更新改版說明會-北部場   | 線上辦理     | 111/05/25 | 13:30-15:00 | 臺北、新北、桃園計程車業者及身心障礙使用者            |
| 系統更新改版說明會-中南部場  | 線上辦理     | 111/05/25 | 15:30-17:00 | 臺中、臺南、高雄計程車業者及身心障礙使用者            |
| 跨部會整合規劃及方案研擬座談會 | 線上辦理     | 111/06/02 | 09:00-11:00 | 六都地方政府相關局處、衛福部、教育部、交通部(路政司、公路總局) |

19



## 六場座談會/說明會辦理情形

1. **業者座談會**於111年4月15日完成，共計**26**人。  
 ■ 探討議題為愛接送服務之相關意見(如系統、行銷、營運獎勵金)。
2. **使用者座談會**於111年5月10日上、下午辦理各一場，共計**32**人。  
 ■ 探討議題為針對系統功能、APP使用介面、行銷推廣、服務改善、不同服務需求使用者的行為模式及系統操作等課題進行探討。
3. **系統更新改版說明會**於111年5月25日下午辦理兩場，邀請車隊及使用者共同參與，共計**39**人。  
 ■ 探討議題為針對愛接送系統更新功能進行建議及相關回饋。
4. **跨部會整合規劃及方案研擬座談會**於111年6月13日匯集中央及地方局處討論，共計**42**人。  
 ■ 探討議題為跨部會合作策略、績效指標及規劃方案可行性。

20



## 座談會執行照片

業者座談會



跨部會整合座談會

使用者座談會



系統更新改版說明會



21



## 愛接送擴大服務聯合啟動活動

■ 延續前期計畫辦理一正式啟用活動「愛接送-高雄啟動典禮」，因疫情嚴重暫緩辦理。

■ 相關規劃為：

(1) 活動概念：將愛接送推廣至南臺灣，擴大服務範圍，提供行動不便者公平、貼心又方便的運輸服務，增加其行動自主性，並創造更多的愛接送服務能量。

(2) 活動主題：

- 讓民眾更瞭解和使用愛接送服務
- 提昇通用計程車司機之服務品質
- 擴大愛接送特約制度之服務範圍

(3) 活動目的：

- 宣示交通部推動通用計程車政策
- 增加愛接送服務曝光機會
- 促進全國民眾對於愛接送服務之認同與了解

22



## 活動概要

- 參與對象：政府機關、財團法人、車隊代表、  
參與試營運之測試者代表、媒體記者
- 參與人數：以100人為原則



23



## 交通彩繪家 - 說明

- 以「交通平權」之精神為基礎製作。
- 主旨：宣傳「愛接送-預約式通用計程車」整體之意涵，提升其能見度、促進相關人士共好。
- 主要受眾：幼兒園、低年級兒童。
- 次要受眾：爸爸媽媽與阿公阿嬤。



24





## 交通彩繪家 - 故事大綱/成果封面

主人翁小虎身體行動不方便，內心怕麻煩別人的糾結，好朋友阿國盡力協助小虎的情意，結合愛接送的服務，能夠為小虎帶來什麼改變呢？就算行動不方便，是不是也能夠擁有自己的夢想呢？這是一個透過「愛接送」的幫助，改變自己並進而變好、勇敢追夢的故事。



繪本封面

25



## 成果展示



26



## 行銷影片規劃與成果<sup>(1/2)</sup>

本計畫邀請此次新增之高雄、臺南試辦場域參與者拍攝相關影片，藉由他們使用愛接送APP的體驗及因為愛接送所帶來生活上的改變之真實感做為呈現，以影片作為後續推廣愛接送服務至更多縣市、擴大服務範圍及創造更多服務能量之工具。

影片部分為30分鐘以上之紀錄片及90秒、180秒各一之精華版本。

其中180秒為30分鐘影片的精華版本，而30分鐘以上之紀錄片所採用之方式為訪談及跟拍紀實，目的為藉由訪問愛接送使用者、業者、司機、長官等，同時以跟拍紀實方式記錄愛接送使用者日常生活畫面及愛接送司機的接送畫面，讓觀眾透過畫面了解不同角度所敘述之愛接送計畫的初衷、執行過程與未來展望。

27



## 跨部會合作及 通用計程車策略分析說明



28



## 盤點相關部會點對點無障礙運輸服務現況

目前我國各縣市提供的通用小客車運輸服務共有復康巴士、長照特約專車、民營無障礙福祉車、通用計程車及學生特教專車等類型。

| 類別    | 復康巴士                                          | 長照特約專車                                 | 民營福祉車 | 通用計程車                                      |
|-------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|-------|--------------------------------------------|
| 政府補助  | 車輛多為地方政府提供，另補助維護成本。每車每年補助上限75萬，平均每趟補助約350元左右。 | 營運費用：每車每年補助上限75萬。<br>車輛租金：每車每年補助上限15萬。 | 無     | 購車補助：上限40(31)萬。<br>營運獎勵金：每趟次補助50元，每月上限5千元。 |
| 向民眾收費 | 最少                                            | 最少                                     | 最高    | 普通                                         |
| 服務輛數  | 2,219                                         | 2,312                                  | -     | 1,185                                      |

註1：多元通用計程車每趟次可再額外加收250~300元車資不等。(以縣市府核定實際收費機制為準)，多數自行購置未申請政府補助，一般通用計程車亦有少數無申請政府補助。

註2：服務輛數為截至2021年12月之數量

註3：另有學生特教專車，因其服務方式均屬量身打造且各縣市做法有所不同，加上其僅服務特殊對象，故難以與其他運輸服務進行比較，因此不納入表中。

29



## 部會點對點無障礙運輸服務現況比較

|      | 復康巴士              | 長照特約專車             | 民營福祉車                    | 通用計程車                          |
|------|-------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 特色   | 價格相對便宜<br>(各縣市不同) | 依不同轄區及等級的提供不同      | 具較大之彈性、可與業者約定相關服務方式(客製化) | 按表收費且搭乘範圍不受限<br>部分縣市可搭配敬老愛心卡福利 |
| 服務對象 | 領有身心障礙證明之身心障礙者    | 經長照中心或派專員探訪審核符合條件者 | 價格相對便宜<br>(各縣市不同)        | 不限                             |
| 旅次目的 | 就醫、就學、就業及休閒       | 就醫(含復健)            | 不限                       | 不限                             |
| 其他限制 | 服務範圍、目的及時間較有侷限    | 交通接送服務較為制式化，較無彈性   | 臺灣普及率低，收費方式無標準           | 與計程車收費規則相同，有夜間加成               |

30





## 國內無障礙運輸服務問題現況

1

### 使用者服務

1. 城鄉差距及尖離峰供需失衡
2. 預約訂車與身分認定問題
3. 通用計程車司機服務誘因不足
4. 共乘意願不足

2

### 業者營運與管理

1. 車輛管理與駕駛者管理問題
2. 通用(無障礙)運輸服務業者運能缺乏整合誘因
3. 人工排班效率不彰

3

### 機關補助與監理

1. 通用(無障礙)運輸服務跨不同主管機關之統籌整合問題
2. 業者確實營運之稽核問題
3. 補助模式無法有效提升業者營運績效

4

### 法規與制度

1. 復康巴士車輛限制問題
2. 乘客與業者補助制度問題

31



## 跨部會合作策略推動方向

### 1. 制定共同發展目標

- 效率性及公平性量化具體目標
- 身心障礙者服務人數的覆蓋率

### 2. 建立跨部會溝通平台

- 由**相關部會人員**，定期協商討論，擬定具體發展策略與推動計畫。

### 3. 擬定具體推動策略

- 介接整合系統平台之能力、促進資源共享及整合補助、依據權管分工整合法制

### 4. 策略可行性探討

- 涉及主政單位的決定、使用者補助及業者服務誘因、各相關部門權管及法制補充修正

32



## 跨部會合作績效指標與短期推動方案

- 可依不同的通用(無障礙)運輸服務目的，設定其對應之績效指標值，作為相關主管機關考核與獎補助之依據

### 整合性指標

- 1 服務資源/需求缺口之反映  
轉介趟次數、比例、服務成功之比例、每車平均服務身障者人數比例
- 2 資源整合投入之效率性與公平性  
偏遠地區之每期每工作日每車平均服務趟次數

### 車隊營運指標

- 1 長照交通接送績效指標  
出車趟次、載客里程數
- 2 復康巴士績效指標  
服務趟次數、基本營運里程數、出車率、妥善率、教育訓練、滿意度、服務宣導、共乘率
- 3 通用計程車績效指標  
載運行動不便基本趟次數

33



## 研議下期跨部會合作示範計畫細節

- 「建立系統平臺、整合服務」為主軸

### NO.1

推動專業運輸  
資訊平台服務

### NO.2

建立履歷資訊

### NO.3

建立合作績效  
指標計算與  
認證機制

|                               | 期程規劃(月) <sup>a)</sup> |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
|-------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
|                               | 1 <sup>a)</sup>       | 2 <sup>a)</sup> | 3 <sup>a)</sup> | 4 <sup>a)</sup> | 5 <sup>a)</sup> | 6 <sup>a)</sup> | 7 <sup>a)</sup> | 8 <sup>a)</sup> | 9 <sup>a)</sup> | 10 <sup>a)</sup> | 11 <sup>a)</sup> | 12 <sup>a)</sup> |
| 推動專業運輸資訊平台服務                  |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 訪談/選定特約業者                     |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 特約業者端功能確認                     |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 特約業者端功能調整與測試                  |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 實際營運                          |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 建立履歷資訊 <sup>b)</sup>          |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 確認部會運輸服務條件                    |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 部會溝通取得認可                      |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 建立履歷項目基本格式                    |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 建立資料更新/保存                     |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 實作驗證                          |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 建立合作績效指標計算與認證機制 <sup>c)</sup> |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 確認績效指標與計算方式                   |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 指標試算與合理性調整                    |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |
| 數位化指標欄位與視覺化                   |                       |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |                  |                  |

34





## 推動專業運輸資訊平台服務

1. 各部會提供之運輸資源服務，可由非專業運輸業者承攬
2. 缺乏車隊管理與排班調度之專業與經驗，仍以人工調度排班為主，並無法優化車輛排班管理作業
3. 具備特約業者端資訊共享API，可協助優化非運輸專業組織之車隊管理與排班調度



35



## 建立履歷資訊

- 各部會提供之運輸資源服務有其不同標準與限制
- 愛接送系統已含車輛資料、乘客證明、駕駛員能力及趟次資料等
- 取得各部會提供運輸資源服務認證後，即可獲得相關運輸服務或補助



經個別部會之運輸資源服務認證後，即可從事個別部會之運輸服務

**提高駕駛良性競爭、提升服務品質**

36



## 建立合作績效指標計算與認證機制

- 透過整合性指標及車隊營運指標之跨部會合作績效指標計算，**檢驗擴大愛接送平臺功能後對通用(無障礙)運輸服務的影響**



37



## 營運數據成效說明



38



## 整體量化效益

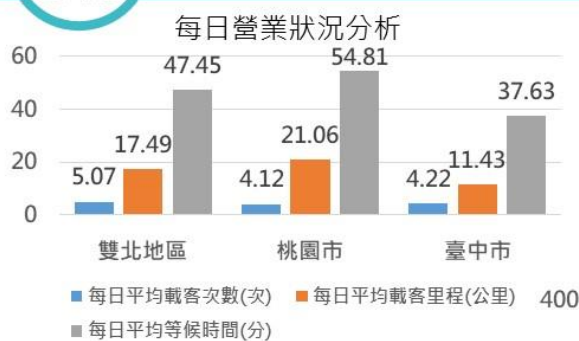
| 特約業者                                                                                          | 會員數                                                                                         | 服務趟次                                                                                          | 雙北                   | 臺中      | 桃園      | 臺南     | 高雄      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------|---------|--------|---------|
| <br>14家/385輛 | <br>8,963人 | <br>175,310趟 | 業者<br>5<br>車輛<br>272 | 5<br>60 | 1<br>20 | 1<br>7 | 4<br>26 |

- 完成臺北市、新北市、臺中市、桃園市、高雄市、臺南市共6都同步導入
- 辦理多次特約業者甄選，納入16家通用計程車特約業者385輛車參與計畫。
- 自109年9月2日～111年06月30日，共計完成175,310趟次服務
- 目前累計8,963位會員實際搭乘。

39



## 營運狀況比較摘要



40





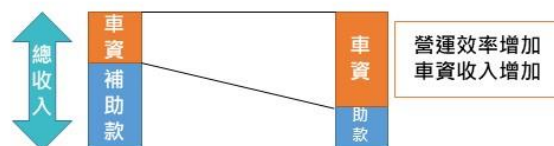
## 前期經驗反饋-試辦租斷創新作法

### ■ 供需仍有落差，須強化更大力道誘使業者投入服務

- 車隊與駕駛**不存在僱傭關係**，**無法強力要求駕駛**提供通用服務
- 業者會選擇最有利的方式提供服務(寧願空車等候，也不願提供通用載客)

### ■ 車輛時段租斷包車之創新作法

- 創新作法**補助特約業者**，由特約業者提供司機服務獎金，司機努力完成派遣任務，**屬互利、共生之關係**。
- 確保訂車**乘客**一定可以**獲得服務**、**業者**必定可**取得補助**
- 養成乘客搭乘習慣及駕駛提供服務意願，最終回歸正常供需之**良性循環**



41



## 租斷試辦執行成果檢討

| 項目           | 租斷試辦         | 雙北地區整體 |
|--------------|--------------|--------|
| 旅次里程(公里)     | <b>5.23</b>  | 2.99   |
| 平均旅次時程(分)    | 19.48        | 32.51  |
| 平均旅次車資(元)    | 197.39       | 197.78 |
| 平均每日載客旅次(次)  | <b>6.29</b>  | 5.07   |
| 平均每日載客里程(公里) | <b>32.62</b> | 24.60  |
| 每日營業收入(元)    | 1237.88      | 894.41 |

初步觀察以租斷方式進行包車，對駕駛而言能**專心提供通用服務**，不僅每日載客次數較高，也能集中服務時間，達到**整體載客時程較短**，但**平均載客旅次較佳之績效**。惟因**受限試驗樣本較小**，相關成果無法確認是否具備統計顯著性，**相關推論仍有待未來更多資料進一步驗證**

42



## 試辦經驗回饋-推動愛接送重要議題

### 一、財源穩定性

- 業者普遍觀望
- 司機口耳相傳

### 二、撥款時效性

- 坊間車隊與司機採按週結算
- 司機自負盈虧，每月繳付車輛貸款，與一般運輸業不同
- 車隊業者願意先墊付給司機，惟時程長資金壓力大

### 三、推動相關法制作業

- 推動通用計程車特約制度相關法制作業，俾使制度之實施有穩定財源支應



43



## 車隊領取營運獎勵金問題

### 一、車隊符合領取營運獎勵金資格比例尚需加強

- 部分駕駛仍須加強教育訓練，避免因操作不良致無法領取營運獎勵金。

### 二、車隊行政成本過高

- 行政程序繁瑣，成本過高，部分業者試辦後決定退出服務

### 三、營運獎勵金發放時間過久

- 試辦期間出現駕駛提供服務超過一年仍未能領取補助金或營運獎勵金之情事
- 現況部分縣市政府尚未發放購車補助金
- 駕駛貸款、加油、維修均以現金為主，現況補助款發放時間過久，影響駕駛投入意願

44



## 通用計程車永續發展策略

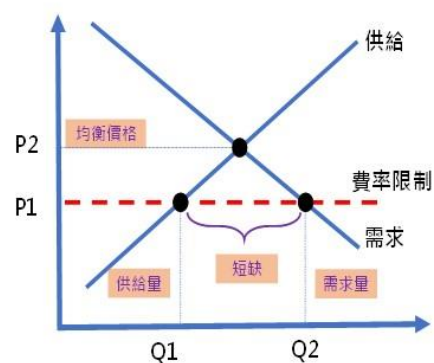


45



### 通用計程車推動成效之反思(1)

- 為何要導入政府補助？
  - 運輸業為特許行業，因應政府要求，在**既定政策管制**下提供運輸服務
  - **彌補**為建立完整運輸服務網路，所規劃造成虧損之服務路線和班次及其**衍生的成本**
  - 解決社會問題，推動**行動力平權**
- 重新思考愛接送服務本質
  - 一般計程車無須肩負**政策需求**
  - 通用計程車為一種**特種運輸服務**
  - 若欲**彌補**因**管制**所造成的損失，勢必**需要**提供更多**鼓勵或獎勵**
  - **高齡化**越趨嚴重，未來通用計程車服務**需求**越來越大



46





## 通用計程車推動成效之反思(2)

### 通用計程車使用成本較高

國內對通用計程車車輛型式有嚴格限制，導致能引進及生產的車款相當有限，即便納入購置補助，**成本仍高出許多**，油耗與維修費用均較高，駕駛投入意願低落

### 補助誘因不足，且不易領取

主管機關為保障資源有效運用，設定相關補助限制，包括有特定違規或遭申訴就無法請領補貼；無法滿足即時乘車需求...等，較**缺乏執行彈性**，對業者來說看得到吃不到

### 服務收入不足，營運補助不穩定

行動不便者大多短程需求、上下車時間較耗時、載客勤務安排又因車輛有限，經常須赴遠載近，以敬老愛心卡支付，收取車資多半無法彌補空駛成本。愛接送試辦計畫雖有提供營運獎勵金之相關制度，但受疫情影響**遲未撥付**，嚴重影響駕駛服務意願

## 試辦經驗與課題盤點

### 乘客為確保服務主動議價問題

目前主管機關雖規定須按表計費，然為確保能獲得乘車服務，仍有一定比例乘客願意主動以額外支付300~500元之方式與未加入愛接送服務的場外駕駛議價。對實際投入愛接送服務業者而言，守規矩的司機**遲遲領不到補助**，久而久之寧願將服務時間轉為承接其他更能獲利的服務趟次

**補助款撥付不穩定，且時程太長  
係影響此類運輸服務之成敗關鍵**

47



## 通用計程車永續推動方向探討(1)

### ■ 原補助作業要點架構下，車隊、司機之權責不對等問題

- 車隊係與地方政府簽約主體，卻未規劃任何補助款項，無積極投入誘因
- 第一階段試辦：車隊與駕駛**非僱傭關係**，無法要求駕駛提供通用服務

### ■ 特約制度及補助制度重新設計優勢

- 駕駛按表收費即可，無須對乘客加收車資
- 提高乘客搭乘意願，落實載運行動不便者之實際成效

### ■ 試辦經驗得知，專營通用計程車業者，營運績效高於一般業者

- 有心經營車隊多半**規模較小**，現有計程車「派遣」門檻過高

### ■ 以復康巴士為戒

- 補助款負擔隨趟次提升，最終造成**補助款用罄**後業者不再投入的情形

48



## 通用計程車永續推動方向探討(2)

### ■ 有效補貼，提供車隊&駕駛主動願意投入之誘因

- 透過**服務採購**概念，提供駕駛**最低收入保障**，使利害關係人願意積極投入
- 駕駛端：提供通用服務者，可獲得**最低收入保障**
- 車隊端：為自身利益，會推動司機提供**一定趟次**通用服務
- 政府端：絕大部分情境都可提供**低於原有補貼成本**

### ■ 未來建議作法

- 現況仍有補助款**發放耗時過長**之問題
- 部分業者因補助款項之**穩定性不足**而不敢貿然投入市場
- 研議修正公運計畫補助規定，簽約即發放**固定比例補助金**之預付款予合作業者，避免愛心駕駛因補助款項核發時間過長而**心灰意冷退出市場**

49



## 愛接送永續推動機制探討

### • 補助機制優化設計

- 當特約業者想要領取更多補助款時，就必須完成更多服務趟次，亦即要公開更多趟次讓民眾預約
- 當指標逐漸提升時，表示特約業者經營效率越來越高，司機也因為服務趟次數提升而增加車資收入，此時政府補助款即可調低



50





## 跨部會合作-資源整合



51



## 整合企業CSR推動永續經營

- 思考倡議翻轉傳統思維共享經濟下的公益交通服務模式，**企業號召與平台整合捐助資源**推動**行動力平權**
  - 民間力量投入小額捐贈 #愛的優惠券，取代政府大筆投入，達到**永續經營、完整愛接送服務**
- 已與**中華顧問工程司**洽談合作方式
  - 下一年度擬**提供一定額度資源投入(如提供車資優惠券...等)**，**共同推廣愛接送服務**



52



## 小客車租賃業導入特約制度之可行性

通用型租賃小客車(福祉車)：此類服務由汽車運輸業中的小客車租賃業者以代僱駕駛方式提供服務(即附駕駛租車)

### 市場規模與營運現況

- 民營福祉車不普及，且無標準收費方式
- 較適合已安排既定行程之乘客
- 如多扶接送、中保接送及安適榮接送...等

### 課題分析與發展方向

- 部分接送服務有限制，如長照只可用於就醫或復健
- 通用計程車較無限制，但國內服務尚有缺口，數量有待提升
- 民營福祉車價格昂貴

### 制度與法規問題

- 計程車客運業提供「載運旅客」、「預約載客」
- 租賃業為已有駕駛能力人提供「車輛」、「預約載客」
- 小客車租賃業非屬公共運輸，無法適用相關規定

小客車租賃業導入特約制度尚不可行

53



## 計畫結論與建議



54



## 計畫執行困難與結論

### 完成4項要點研擬

交通部公路公共運輸補助通用計程車作業要點修正規定(草案)、交通部鼓勵購置通用計程車補助要點(草案)、通用計程車特約業者管理要點(草案)、通用計程車特約業者營運獎勵金發給作業要點(草案)

### 完成6都納入愛接送營運

- 臺北市
- 新北市
- 臺中市
- 桃園市
- 高雄市
- 臺南市

### 通用計程車供需落差大

需求端的數量一直都大於供給端，且因高齡化越趨嚴重，供需落差持續拉大

### 疫情影響活動舉辦

因疫情關係，預定辦理之開台記者會無法順利進行

### 非都的推動較困難

非都相關資源，如人力、車隊、車輛等，皆不如六都充沛

※ 新竹市因人力不足，待疫情趨緩後在加入愛接送行列

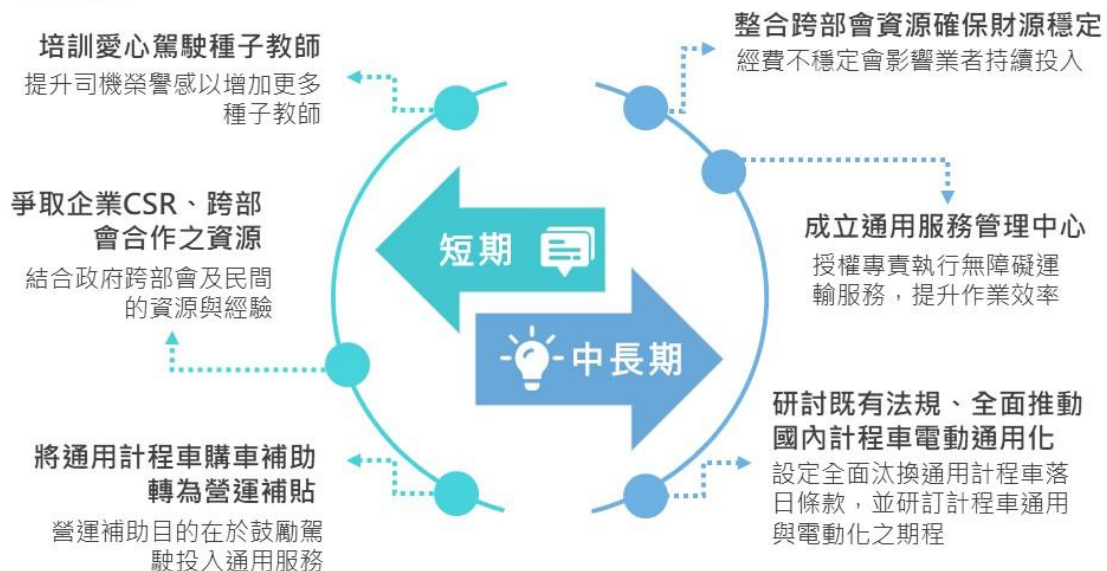
### 補助經費時程過長

業者撥付延遲或先行代墊金額過於龐大，影響業者持續投入愛接送之意願

55



## 永續經營建議



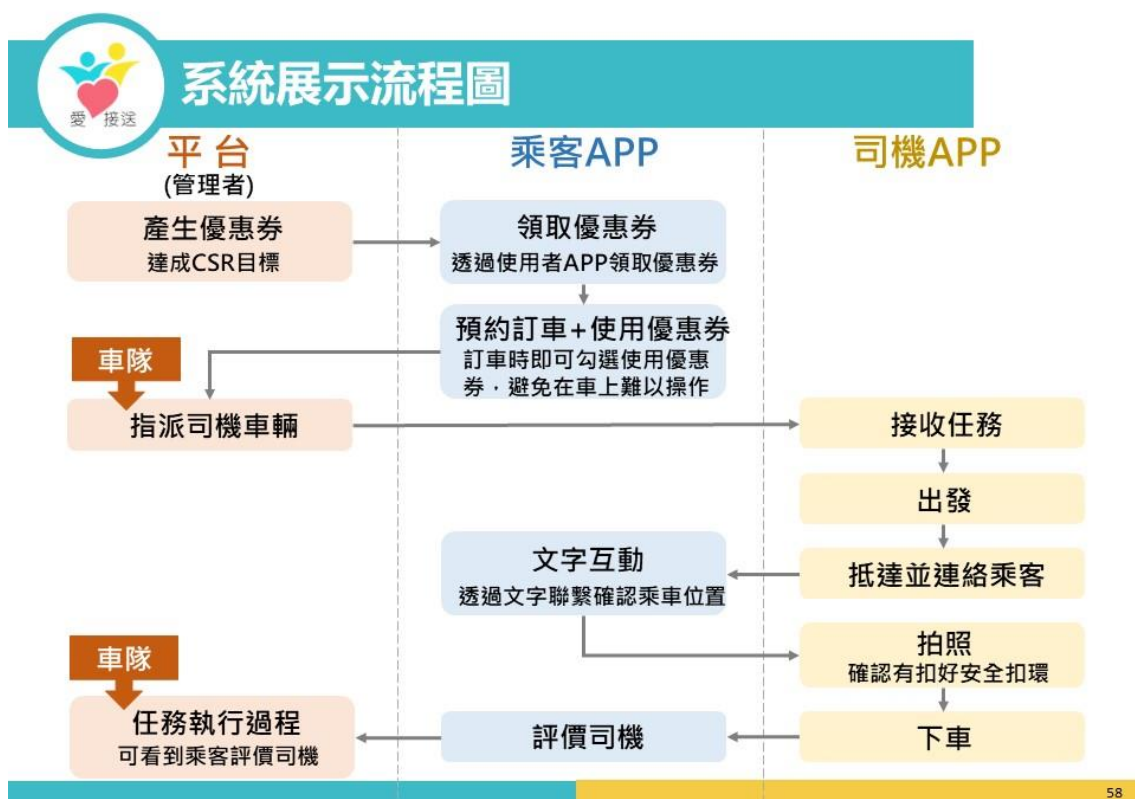
56



## 系統展示情境說明



57



58





**Safety**  
安全、安心

**Mobility**  
連結行動需要



**Trustiness**  
可靠可信賴

**Accessibility**  
擴大社交生活圈

**Responsiveness**  
因應乘客需求反應

## 促進交通平權是我們的責任

期待透過交通部、教育部、衛福部、社福團體、企業間的合作與資源整合  
一起讓有溫度的服務能夠生根與茁壯

對身障及行動不便的朋友來說，出門一趟往往要倚靠更多的力量，才能到想去的地方，透過愛接送，這些心聲交通部都聽到了.....待續