

工作項目章節對應表

工作項目	章節/表
一、文獻回顧	第二章
(一)蒐集政府單位及民間組織有關無障礙服務與性平友善之推動計劃或相關文書，歸納有關交通議題之重點事項。	2.1 節 2.2 節
(二)蒐集無障礙服務與性平友善應用於公共運輸之國內外案例，並彙整案例分析結果，歸納適合花蓮縣之應用方式及指標。	2.1 節 2.2 節 2.5 節
二、需求分析	第四章 第五章 第七章
(一)各類型障礙者(如:身障、視障、聽障、...等)使用公共運輸的流程說明，分析各類使用者可能遭遇的問題。	2.4 節 第四章、第五章
(二)各種性別搭乘公共運輸之特別需求及使用過程可能遭遇的問題分析。	第四章
(三)非全票使用者分析	-
考量各類特殊族群搭乘權益，以落實乘車平等，爰就高齡者、兒童、愛心陪伴者、親子、攜帶動物族群，搭乘之特別需求及使用過程可能遭遇問題分析。	第四章 第五章
(四)調查方式	第三章 第四章 第五章 第七章
1.問卷	第五章
2.深入訪談	4.2.3-4.2.5
3.電子票證	第七章
三、供給分析	第四章 第五章 第六章
(一)營運業者、(二)項目	-
1.車輛設施調查	6.1.2 秘密客調查 p.214-226
2.駕駛員服務調查	6.1.2 秘密客調查 p.214-226
3.傳統站牌	6.1.2 p.227-230
4.公司管理	6.1.1

工作項目	章節/表
(三)調查方式	第三章
1.研擬資料蒐集項目	6.1.1
2.現場調查	6.1.2 秘密客調查 p.214-226
3.深入訪談	4.2.6-4.2.7
4.各類型障礙需求者搭乘調查	6.1.2 秘密客調查 p.214-226
5.檢視現況路線及班次之供給	第五章：5.4 6.1.2：p.214-226 第七章：表 7.3-2
(四)公共設施	6.2-6.3
另屬於政府建置之公共運輸設施，如：轉運站、智慧站牌、候車亭、官方網站、公車停靠區等，盤點對各類使用者是否友善，如待改善請列出具體改善建議。	6.2 智慧站牌、候車亭、公車停靠區：p.231-238 6.3 轉運站：p.239-245 6.3 官方網站：p.246-250
四、課題與改善	第十章
(一)經前述需求與供給分析後，歸納目前各類型使用者及供給者之課題。	10.2 節、10.3 節
(二)考量客觀條件下，各類課題可改善時間不一，請列出短中長期可改善的對策。	10.3 節
(三)提出本案無障礙及性平友善發展目標，研擬對公共運輸業者管理指標。	8.2 節、8.3 節
五、政策建議	第十章
(一)廠商須就本案問卷、訪談、現場調查、深入訪談、障礙者搭乘調查之成果，對各營運業者提出待改善事項。	10.2 節、10.3 節
(二)廠商須提出對所屬主管機關之政策建議及客運業者管理之建議，俾利後續決策參考。	10.2 節、10.3 節
六、協助機關幕僚事項	第八章、第九章
機關辦理各階段審查會議及說明會如須邀請專家學者出席，專家學者之出席、交通、食宿等費用由廠商負責。原則各階段審查會亦包含期中審查、期末審查各 1 場次，每次邀請委員不少於 4 人次；說明會每場次邀請委員不少於 2 人次。	第八章

期末報告審查意見及回覆

序號	意見	回覆	修正頁碼
一、林委員大煜			
1	p.16, 第一段第四行「並蒐集縣內無障礙推設施」, 什麼是”推”設施, 請修正。	遵照辦理。	p.1
2	p.18, 表 1.3-2 是把幸福巴士、社區巴士、嘍嘍共乘路線整理成一張表, 表中嘍嘍共乘有三個單位, 但這三個單位的名稱與幸福巴士 2.0 所提到的單位名稱不一樣, 請修正。	表 1.3-2 中第二個欄位應為「路線名稱」, 其中嘍嘍共乘的營運路線, 已於內文中補上文字作陳述。	p.3
3	p.82, 實地調查第二行工作團隊將安排調查人員至現場調查, 因為這個案子已經做完了, 所以你用字不能說, 我將要怎麼做。	遵照辦理, 已修正。	p.79
4	p.95, 第一行, 整體而言, 花蓮縣提供低底盤公車, 報告書中有關公車的稱低底盤公車、低地板公車等等, 公車名稱要統一。我覺得以政治名稱來講, 應該是「低底盤公車」。	遵照辦理, 已修正。	全文
5	p.102-104, 在深入訪談單位, 我們不是訪問縣內兒童嗎? 把新北市兒童的訪談記錄放在這裡很奇怪。	遵照辦理, 已將本文及附件中有關新北市兒童的訪談內容移除。	p.99-101
6	p.127, 這邊有提供幾個嘍嘍共乘的單位名稱, 但在 p.18 根本沒有羅山社區發展協會, 請確認這部份的訪談, 受訪單位的名稱是否與 p.18 相同, 請統一單位名稱。	遵照辦理, 此處為社區發展協會的名稱及其所處的鄉鎮名稱, 分別為「羅山社區發展協會」位於富里鄉、「卓清社區發展協會」位於卓溪鄉、「馬遠社區發展協會」位於萬榮鄉, 已於內文做補充。	p.3
7	p.140, 表 4.3-3 改善課題後面一個政策建議「汰換制低底盤之車型」, 這個”制”好像是多出來的。	遵照辦理, 已修正。	p.135
8	p.161-162, 這就是你整個要改善的核心, 缺少重要-表現程度分析法的介紹, 文中沒有說明哪個象限代表優先改善、次要改善、繼續保持、過度供給, 以及分割出四個象限的數據後鑑值如何定義, 這些陳述應補充說明。	遵照辦理, 第三章主要說明本案各項調查之訪法, 故新增問卷分析方法「重要性-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)」於 3.2.3 小節。	p.77-78
9	p.203, 公司管理面「由於市區公車、幸福巴士、嘍嘍共乘業者之經營立意及方式不同, 故各別說明其調查結果。」, 應為「個別說明...」。	遵照辦理, 已修正。	p.199
10	p.204, 表 6.1-1a 調查項目「較少性別員	遵照辦理, 已修改及補充說明。	p.199-210

序號	意見	回覆	修正頁碼
	工對應措施」，建議改成「不同性別員工對應措施」，不論性別的人數多寡皆應提供給他。另外表格中「沒有」是什麼意思？是沒有做？還是不需要？		
11	p.206，客運名稱應為「華聯客運」。	遵照辦理，已修改成「不同性別員工對應措施」。	p.201
12	p.211，「(四)公司對性別人數較少員工之對應措施」，建議改成「不同性別員工對應措施」，圖 6.1-1h 廁所門口有個白色大燈，我很好奇這是什麼作用？	遵照辦理，已修改成「不同性別員工對應措施」。 圖 6.1-1h 廁所門口的白色球狀體為一般的照明燈，功能為一般照明，並已於文中做說明。	p.199-210 p.206
13	p.213-215，表 6.1-2a「較少性別員工對應措施」，建議改成「不同性別員工對應措施」，調查項目名稱做這樣的改變，表格內容意義仍然不變。「沒有」是沒有做？還是不需要？這部份是有討論空間的，是沒有不需要？還是沒有但需要？例如，豐濱鄉沒有女性駕駛，但如果他有女性駕駛，那麼它可能是有需要。	遵照辦理，已修改成「不同性別員工對應措施」。	p.199-210
14	p.218，「並於對業者之服務做出評價及建議」，這個”於”字似乎是個贅字	遵照辦理，已修正。	p.214
15	p.221，表 6.1-5c 身障秘密客「無障礙設施」調查結果，這個表我看不懂，待改善班次數是指「沒提供待改善」，或者是「有提供該班次，但這個班次做不好，需要改善。」。建議「無提供此服務班次數」至少要分成兩欄，總班次數、提供該項服務的班次數。而待改善班次數需要給定義，是沒有提供該服務待改善，還是有提供該服務但做的很差需要改善。所以，這個表需要做比較詳細的說明。	遵照辦理，已修正。	p.216-226
16	p.222，「對於『駕駛員主動詢問乘客是否須協助上下車』項目，調查員表示班次 301(011-FV)的駕駛員沒有提供此服務應改善。」，”應改善”前面應加逗號。有關待改善相關之陳述，應重新檢視說明清楚。	遵照辦理，已修正。	p.216-226
17	p.231，「(一)建國明智街口」段落文字的圖編號與圖不一致，「既使一般乘客查看站牌」，應為”即使”，請修正。	遵照辦理，已修正。	p.227

序號	意見	回覆	修正頁碼
18	p.235, 「工作團隊前往花蓮縣內, 任意挑選四處智慧站牌進行調查」, 就調查內容可看到, 前三處智慧站牌型態都不一樣, 說是”任意挑選”未免有點草率, 四處智慧站牌前三處站牌都具有代表性, 你這樣寫不是很漂亮嗎?	遵照辦理, 已修正。	p.231
19	p.238, 在文章中, 寫到正反面的東西要留意, 「(二)台灣企銀(中山路 251 號)....., 周遭環境乾淨無雜物及違規車輛停放。」這是代表沒有雜物、有違規, 還是沒有雜物、沒有違規。所以這部份要寫清楚, 例如, 「...周遭環境乾淨無雜物, 也無違規車輛停放。」。	遵照辦理, 已修正。	p.234
20	p.239, 「... , 有缺漏實際到站路線之情況建議改善。」”建議改善”前面加逗點。	遵照辦理, 已修正。	p.235
21	p.244-249, 文章中轉運站內的調查項目, 其文章編號皆應降一階。	遵照辦理, 已修正。	p.239-245
22	p.249, 文中提到「無障礙月台」, 我想知道公車的無障礙月台是指什麼東西? 請補充說明。	遵照辦理, 已補充說明。 無障礙月台適用於各類無障礙設施(如: 升降設備、斜坡板等)之車型, 且其月台附設無障礙通道, 以便輪椅乘客上下車。	p.245
23	p.258, 「花蓮交通 e 點通 V3.0」網站中的「無障礙專區」並不是本案所指的無障礙, 它的意思是找資料無障礙, 而不是無障礙交通資訊。	遵照辦理, 已為縣府「花蓮交通 e 點通 V3.0」網站「無障礙專區」正名。	p.250
24	p.259, 「工作團隊將於期末階段進行電子票證資料分析,」現在是期末階段, 各項調查已完成, 故此部份文字應做修正。	遵照辦理, 已修正。	p.255
25	p.266, 最後被用來分析的電子票證資料僅占 78%, 可補充說明電子票做資料蒐集再做哪些改善, 可使票證資料利用率提升。	遵照辦理, 已補充說明。 無上下車時間或站名之交易筆數為 30,361 筆, 若這部份資料有完整的交易記錄, 則可供分析用的資料將提升至 188,023 筆, 資料利用率可提升至 93.93%。	p.262
26	p.304, 「(一)樣本結構, 1.在路線別方面, 平均每日交易次數多集中在 301 及 302 路線, 其中集中在 310、303、305 路線。」第二個”集中”, 我認為應該是”其次”。	遵照辦理, 已修正。	p.304
27	p.315, 「...IPA 問卷分析」應寫全稱, 並於內文補充說明分析方法	遵照辦理, 已修正。	p.312

序號	意見	回覆	修正頁碼
28	p.329, 「(三)...廣播聲音過小, 建議業者在進行精進。」”在”應改為”再”。	遵照辦理, 已修正。	p.326
29	p.330, 在公車別稱的部份, 應統一名稱, 如: 低底盤公車。	遵照辦理, 已修正。	全文
30	p.331, 調查項目「B.無障礙設施」就調查指標而言, 除了設施之外, 它是偏重於服務態度, 建議修改為「B.無障礙設施與服務態度」。	遵照辦理, 已修正。	p.337-340
31	p.333, 文中提到表 8.1-1 及表 8.1-2, 但看不到表在哪邊。	文中所提到的表 8.1-1 及表 8.1-2 為筆誤, 已修正為表 8.2-1 及表 8.2-2。	p.331-332
32	p.334, 「B.無障礙設施」, 8 項裡有 5 項都是在講服務態度, 所以建議將調查項目名稱修改為「B.無障礙設施與服務態度」。	遵照辦理, 已於「8.3 節調查指標修訂」中修改名稱。	p.337-340
33	p.336-338, 「一、性平友善調查指標」文中調查方式提到三種, 分別為深入訪談、實地調查、問卷調查, 但表 8.2-3 為書面審查、實地調查, 請重新檢視文章陳述。	遵照辦理, 已修正。	p.333-335
34	p.342, 「B.無障礙設施(22%)(+6)」因為你這是一個新的調查指標, 所以在文章中要陳述清楚, 例如(一)談 B2-1、(二)談 B9-1, 那麼(三)要談什麼指標, 你沒有對應出來。建議這幾段文字都要去檢查一下。	遵照辦理, 已修正。	p.333-340
35	p.343, B3-3 刷卡機固定位置, 刷卡機是否相同業者每輛車均固定位置, 而評分方式中沒有對「刷卡機是否相同業者」做評分, 調查指標與評分方式應一致, 請重新檢視。	此處為語意不清, 針對調查指標 B3-3 之調查指標名稱已修訂為「業者所有營運車輛之刷卡機是否均設置在相同位置」。	p.340
36	p.344, C2-1 操作斜坡板, 乘客上下車時是否有操作車輛側傾與斜坡板及操作角度符合需求, 但評分方式只寫「有」、「無」。因為不同車型的無障礙設施不同, 如: 車身側傾、斜坡板、車輛昇降設備, 所以這個調查指標的文字, 看是否能夠涵括這些資訊。	遵照辦理, 已修正。	p.342
37	p.359-364, 改善課題與建議, 建議列出一張表, 改善項目、由哪個單位改善(縣政府、客運公司、其他單位)。另外, 有改善項目, 就要有檢討, 並不是所提的項	遵照辦理, 詳見 10.3 節。	10.3 節 p.360

序號	意見	回覆	修正頁碼
	<p>目全部都要改善，文中有一句話很中肯，要班次多、要載客多、要輪椅乘客載客多，輪椅乘客多，那麼一般乘客就會少，所以要改善前應該要有一個檢討的階段，有些改善項目是辦不到的。希望班次多，但乘客太少，客運業者若虧本，最後會倒閉。雖然有改善，但只需要改善到一個程度就行了。所以，除了那張表之外，還要多一個建議欄，如果可以的話，請縣政府另外立一個案針對該項目做檢討，檢討就是討論這個項目要改善到什麼程度，或是這個東西雖然有改善的必要，但是現階段不需要做改善。有些項目是短期內沒必要改善，但長期而言是需要改善的，因為它的改善會與其他東西相衝突，那麼效果就大打折扣了。所以，這部份我有兩個建議，第一，這些改善課題與建議列出一張表，並且把改善的單位列進去；第二，建議縣府依該表另外立案來做檢討。</p>		
二、劉委員家榛			
1	第十章的改善課題與建議非常重要。能不能依 p.23 「1.4 工作項目」的第四點課題與改善(一)、(二)、(三)回覆。並針對政策面、主管機關、客運業者提出建議。採條列式分析，包含軟硬體設施、智中長期建議改善對策。	遵照辦理，詳見報告書第一頁。	-
2	建議將文內的重要結論做提示，如參考表 4.3-1、5.5-1 等等。	遵照辦理，詳見 10.4 節。	10.4 節 p.366
3	請問有針對 p.65 「2.3.3 現況課題與對策」所提出來的課題和對策嗎？	遵照辦理，詳見 10.1 節。	10.1 節 p.356
4	關於 p.23 工作項目「(三)提出本案無障礙及性平友善達發展目標，研擬對公共運輸業者管理指標。」所對應之執行結果。報告書中「8.3 調查指標修訂」所修訂之性平友善、無障礙設施、身障無障礙設施、視障無障礙設施等各調查指標，應該要在這裡提出。	遵照辦理，詳見報告書第一頁。	-
5	在花蓮縣能做到 800 份問卷令我感到驚訝，很好奇你們是怎麼做到的？	高齡、親子、兒少族群採街訪或家訪，攜帶寵物族群透過街訪、寵物用品或美	5.1 節 p.139

序號	意見	回覆	修正頁碼
		容等相關店家進行訪問，而身障、視障、愛心陪伴族群，則透由障別士人轉介或協會轉介。 由於本案調查對象存在身份重疊之特性，故調查之問卷，依不同受訪者類型而設計。即使同一受訪者填答不同族群之問卷，亦會依不同題目而作答。因此，問卷份數依人次為單位計算。	
三、陳委員怡君			
1	於報告書前面，附上工作項目對應頁碼表。	遵照辦理，詳見報告書第一頁。	-
2	我在期中報告時有提議，補充國外無障礙及性平友善之文獻回顧。建議於國外文獻回顧小節後面補充說明，各國哪些例子國內可納入參考使用或推動。	遵照辦理，第二章新增表2.1-2及表2.2-4。並新增2.5節，陳述可供我國參考之借鏡。	p.30 p.51-52 p.64-67
3	p.64，「表 2.3-2 市區公車各票種搭乘比例」是引用 111 年 6 月電子票證資料之票種分析結果，據統計結果顯示身心障礙者與高齡者搭乘比例相對較低，仍可進一步探討其偏低之原因。針對這部分，建議工作團隊做探討是什麼原因造成民眾搭乘公車的意願降低。	第五章問調查結果 5.4 節，由表 5.4-1 可知，身障族群降低搭乘公車意願之原因，前五名分別為「上下車不方便(72.1%)」、「班次過少(61.8%)」、「路線不符合需求(36.8%)」、「機動性差(23.5%)」。 在身障族群平時出門主要使用交通工具方面，詳見表 5.2-6。「機車改裝子母車(63.2%)」、「復康巴士(17.6%)」、「電動輪椅(11.8%)」、「市區公車(5.9%)」、「長照巴士(1.5%)」。	p.145 p.191
4	p.65，如果劉委員所述，「2.3.3 現況課題與對策」其實後面的分析結果已經有回答到這五大項的課題。但報告書中並無對這些課題作陳述，此部份於內文應做說明。	遵照辦理，詳見 10.1 節。	10.1 節 p.356
5	在遣詞用字方面，文字有”預計”、”將”等字詞應修改為完成式。	遵照辦理，對全文檢視後做已修正。	全文
6	在 4.2.7 旅運供給面業者分為市區公車、幸福巴士、嘖嘖共乘，於各業者問項的部份好像不太一樣，請說明哪些問項是三個供給面業者皆有的問項？哪些是有差異的問項？	由於各受訪者職位相異，故不一定對所詢問問題有相關瞭解，各業者所營運之路線特性亦不相同，詢問時會針對其特性調整題項皆有： (1) 市區業者：教育訓練、低底盤公車、車內刷卡機及下車鈴設置位置一致 (2) 幸福巴士：車輛數、營運方式、車內設備、無障礙服務及性平友善方	p.126-132 表 4.2-4a 表 4.2-4b 表 4.2-5 表 4.2-6

序號	意見	回覆	修正頁碼
		<p>面教育訓練</p> <p>(3) 嘖嘖共乘：車輛設備、收費標準、性平/性騷擾事件、調班需求、有無服務過視障者或輪椅乘客、班次誤點、營運方式</p> <p>(4) 未列入項目為相異題項</p>	
7	p.150，請問愛心計程車與一般計程車有什麼不同？	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，提供身心障礙及高齡族群更方便、更多元的交通優惠措施及交通服務選擇。採預約制叫車、持花蓮縣愛心卡乘車，享補助該趟車資之70%金額，每月至多1,000元。部份內容參考自花蓮縣政府社會處。	-
8	p.151，請問工作團隊在調查外出目的時，是否有調查是用哪種交通工具外出嗎？	於問卷題目中，工作團隊有設計題目「平時出門的主要交通工具」，統計結果詳見表 5.2-6。	p.145
9	p.151，表 5.2-7 外出目的中，觀光/旅遊、社交、購物、休閒運動/娛樂等答項似乎很雷同，建議工作團隊釐清一下這幾個答項是否能夠做合併，或是真的有需要將其拆分做討論。	<p>工作團隊在表 5.2-7，外出目的整理成「通勤」、「購物」、「就醫」、「觀光/旅遊」、「其他」。</p> <p>將「洽公」、「社交」、「個人事務」、「休閒運動/娛樂」、「探訪親友/返鄉/探病」、「比賽/研習/參加活動」等項目歸類至「其他」。</p> <p>由於「其他」外出目的 65.6%，占率偏高，故表格中保留原項目，觀察細部占率。</p>	p.146
10	p161，在 IPA 分析的部份，關於繼續保持、過度供給、優先改善、次要改善的評定標準是什麼，請補充說明。	遵照辦理，已補充問卷分析方法於 3.2.3 節。	3.2.3 節
11	p.197，表 5.4-1 各族群降低搭乘公車意願的原因第一名為「班次過少」，但在表 5.4-2 各族群提升搭乘公車意願的原因的第一名卻是「增設營運路線」，而最後一名為「增加班次」。這個調查結果有衝突，是否為訪員詢問時間法上誤導受訪者，還是什麼原因，工作團隊可做思考。	<p>各類問卷調查工單第三部份題項：</p> <p>第一題複選，詢問哪些原因，會降低搭乘市區公車的意願(對應表 5.4-1)</p> <p>第二題複選，詢問改善哪些事項，會提升搭乘意願(對應表 5.4-2)</p> <p>第三題，開放式題目「其他建議事項」(對應表 5.4-3)</p> <p>在表 5.4-1 對應題目之選項有「班次過少」，而表 5.4-2，在題目設計時並沒有將「班次過少」的選項納入。</p> <p>當初工作團隊在設計第一題及第二題時，是分別針對「降低搭乘意願」及「提升搭乘意願」的原因個別發想進行設計</p>	p.76 附件三

序號	意見	回覆	修正頁碼
		選項，而非相同選項用於正面問法及反面問法題目。因此，於統計表中，會看到有違邏輯的結果。	
12	p.199，表 5.4-3 各乘車族群其他建議事項，表中的建議事項與表 5.4-1 的答項相似，不確定這張表的建議事項是否為開放式問答题目。	表 5.4-3 題目是一道開放式題目「其他建議事項」。公司資料處理部門，會針對受訪者填答之建議，進行歸納整理。因此，統計表中建議事項看起來會很像設計過的答項。 「其他建議事項」與「降低搭乘意願的原因」相似，表示那些項目為受訪者潛在需求、在意的服務項目。	p.76 附件三
13	p.207 公司網站的部份，業者是否有針對各類型的乘客，例如身障乘客可以點選業者的網頁，但視障乘客是否能夠如此操作。	目前業者所使用之網頁沒有針對視障乘客設計。	-
四、張委員陳福			
1	p.63 表 2.3-1 建議新增欄位「低底盤」、「大客車」、「具無障礙設施」、「遊覽車」之車輛數。由於不同車型其刷卡機、下車鈴位置設置各異，可依此表來回覆受訪者關於刷卡機、下車鈴位置設置之提問。	遵照辦理，已補充市區客運業者各車型之車輛數於表 2.3-1a 及表 2.3-1b。	p.53
2	p.17 表 1.3-1，建議增列該路線所使用的車型。	表 1.3-1 欄位「註 1」標註實體黑點表示該路線含無障礙車輛，無標註之路線表示非無障礙車輛。而業者路線之配車採調度方式安排，故不建議另標註車型。	p.2
3	從電子票證資料中，無法辨識出障別乘客的票種，看不出障別人數、服務車輛是否足夠。要先了解花蓮縣內障別、高齡人數等資料後，再去探討供給面夠不夠，為什麼這麼少人搭乘方面的問卷調查會較有意義。是否因為無障礙公車使設置一個輪椅停靠區導致輪椅族群較少搭乘，若是的話機關是否可放寬至一輛車配置兩個輪椅停靠區。這個調查的目是希望多點民眾來搭乘公車。或是請業者提供服務輪椅乘車的數量，再進一步探討有這麼多輪椅乘客，但為何這麼少人來搭乘之原因，這部份亦可做調查。	敬悉。	-
4	在實地調查的部份，是找障別人士實地搭	無障礙服務操作流程，會隨業者車輛無	p.345-347

序號	意見	回覆	修正頁碼
	乘公車再給予業者服務之評價。從臺北市區監理所於 YouTube 所提供之服務輪椅族群、視障族群的影片，可了解業者服務這些族群之作業流程，影片中駕駛員反應服務這些族群的乘客，因服務時間較長會擔誤發車時間及載客人數的問題。所以在做實地調查時，建議做一個身障、視障的上下車服務的標準作業流程，此作業流程可提供給各業者，做為無障礙教育訓練的服務流程之依據，亦可做為評鑑項目之依據。	障礙設施的不同而有異。目前本文參考臺北市區監理所於 YouTube 所提供之服務輪椅族群、視障族群的影片，編擬出身障及視障族群無障礙服務操作流程，詳見第九章，「電子文案 1. 輪椅輕鬆上下車！」、「電子文案 2. 照亮路途，傳達溫暖」。若要將無障礙服務操作流程用於評鑑業者，則需與業者再做討論後才執行。	
5	p.311，表 8.1-3a 共同需求「站牌設點疏密極端(鬧區/非鬧區)」，據訪談記錄，受訪者想表達的概念是，鬧區的站牌設置很密集，而非鬧區怎麼的站牌怎麼設置得那麼遠。那民眾到村莊的時候，是否也可將站牌設置密集一點；但是後面對業者做深入訪談時，工作團隊在做訪談的提問，似乎是認為要業者設置很多站點，這個提問已失需求面之本意。	敬悉。 感謝委員的指教，以後我們做需求面訪談意見整理時，會多加留意。	-
6	p.340，調查項目名稱應就其指標意義來做命名，是服務就歸納在服務類型的調查項目，是設施就歸納在設施類型的調查項目。例如，「B1-1 駕駛員有無拒載情形」這個指標是服務不是設施，若找不到適合的調查項目，就新增調查項目以歸類。	遵照辦理，已修正，詳見 8.3 節。	8.3 節
7	p.344，「B8-1 業者是否針對駕駛員的無障礙服務提供獎勵措施」要業者自行舉證，因為車輛內部有攝影機，加上駕駛員自己的一些記錄，可從這部份拿資料做審查。我個人認為這個部份除了有助於評鑑分數之外，亦可以獎勵到司機、公司，那麼公司就會積極去推動。在公司的獎勵來源，可來自縣府或是身障相關協會等。	敬悉。	-
8	p.344，在調查項目「C.身障無障礙設施」，調查之前要先了解業者的低底盤公車是哪種設施，例如：昇降設備、車身傾斜設備、車身昇降設備等哪種設施再行評鑑。所以，在執行評鑑之前要先與各業者再次討論各項評鑑指標之適當性。	於 2.3.1 節，工作團隊有請市區客運業者提供目前營運車輛之無障礙設施類型數量，詳見表 2.3-1b。	p.53

序號	意見	回覆	修正頁碼
9	p.346, 調查指標「D3-3 未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域」配分 4 分, 未拒絕導盲犬得 4 分, 那沒有攜帶導盲犬是得 0 分? 還是 4 分? 這部份的語意要再確認一下。	若視障乘客無攜帶導盲犬乘車, 目前規劃會直接給 4 分, 這部份待評鑑前的業者說明會才會作說明。	p.343
10	可編製一套身障/視障上車下標準作業流程, 於各項調查指標依其步驟各別檢視是否有符合標準。調查時便會非常明確。	敬悉, 由於無障礙服務操作流程, 會隨業者車輛無障礙設施的不同而有異。因此, 若要將無障礙服務操作流程用於評鑑業者, 則需依業者之無障礙車型個別訂定流程。工作團隊建議先按目前擬定指標執行, 有問題再修正。	-
11	調查項目「C.身障無障礙設施(23%)」、「D.視障無障礙設施(25%)」配分佔比是否一致, 請工作團隊再做思考。	遵照辦理, 已修正配分, 身障及視障之調查指標配分皆為 25%。	p.341-343
五、建設處交通科			
1	p.197, 提升搭乘意願之原因第四點「候車環境的改善」, 就是我們近三年正在努力的部份, 我們建設了 400 多座的智慧型站牌, 感謝各位同仁的努力。	敬悉。	-
2	假設今天增設一個公車站點, 感覺可以增加服務, 但同時也因須畫一個公車停靠區, 也就是影響路邊停車格的空間。此舉會與其他建設有所關聯, 這部份可再做探討。	敬悉。有關增設站點、班次等課題, 詳見 10.3 節編號 3。	10.3 節 編號 3
3	p.41, 提到智慧型站牌及電箱會阻攔候車民眾與駕駛員的眼神接觸, 我們當時在設置站牌時, 確實沒有想到有這樣的問題, 既然你們有提到這樣的問題, 是否有什麼建議能夠提出幫忙思考一下。	遵照辦理, 於 10.2 節說明該課題, 並於 10.3 節編號 15 課題, 提出改善建議。	10.2 節 10.3 節 編號 15
4	我們建置多座智慧型站牌, 但高齡不會使用這類服務, 似乎短期內無法完全無紙化, 需要有路線資訊的張貼。這部份請工作團隊思考一下, 是否能提出一些建議。	遵照辦理, 已補充說明於 10.3 節, 詳見編號 16。 建議編製一套縣內智慧站牌使用教學簡報, 與縣內高齡/老人協會教育會員, 如何使用智慧站牌。 建議縣府一些無障礙資訊或政策推廣, 可與縣內身心障礙相關協會共辦。據新竹縣無障礙性平案深度訪談經驗, 視障族群表示, 協會有教育他們一些日常生活技能, 以及提供資訊。例如, 搭公車要表明身份「我是視障, 需要哪些協助」。所以, 一些政令宣導、活動、資訊,	10.3 節 編號 16

序號	意見	回覆	修正頁碼
		可與協會合作，社工的意見回覆，對縣府的政策修改也很有幫助。	
5	在需求說明書有提到，文獻回顧針對交通政策方面能夠給予我們一些回應。根據本案各項調查結果，針對不同類型的使用者，是否有什麼潛在需求，例如：提高某班次搭乘意願，或減少降低某班次的搭乘意願等。	在第二章文獻回顧，新增「國外無障礙運輸及性平友善施行案例借鏡」，工作團隊整理出部份可供國內借鏡之政策，於 2.5 節做說明。 據第五章問卷調查結果中，表 5.4-1 各族群降低搭乘公車意願的原因統計表、表 5.4-2 各族群提升搭乘公車意願的原因統計表、表 5.4-3 各乘車族群其他建議事項統計表。從上述統計表，可看出乘車之潛在需求。	2.5 節 表 5.4-1 表 5.4-2 表 5.4-3
6	第九章電子文案，請補充建議各圖面要在哪些管道露出宣導？	遵照辦理，已補充說明於表 9.1-1。	p.344
7	第十章請將課題與改善及政策建議，明確就各類型的需求者及供給者分別歸納課題，並列出各式哪些單位改善及分列各屬於短中長期，另就各家業者分別提出改善建議，及就各項公共設施類主管機關提出政策建議。	遵照辦理，已補充說明於 10.3 節。	10.3 節

目 錄

目 錄.....	i
圖目錄.....	v
表目錄.....	ix
第一章 計畫認知.....	1
1.1 計畫摘要.....	1
1.2 計畫背景.....	2
1.3 計畫範圍.....	2
1.4 工作項目.....	4
第二章 文獻回顧.....	10
2.1 無障礙運輸服務.....	10
2.1.1 無障礙運輸服務相關規範.....	10
2.1.2 無障礙運輸服務相關政策.....	12
2.1.3 國內無障礙運輸服務推動情形.....	13
2.1.4 國外無障礙運輸服務推動情形.....	17
2.1.5 小結.....	28
2.2 性平友善度.....	31
2.2.1 性平友善度相關規範.....	31
2.2.2 國內性平友善相關政策.....	32
2.2.3 國內性平友善度推動情形.....	34
2.2.4 國外性平友善度推動情形.....	44
2.2.5 小結.....	49
2.3 政策推動現況.....	53
2.3.1 市區公車.....	53
2.3.2 幸福巴士與噗噗共乘.....	55
2.3.3 現況課題與對策.....	56
2.4 各類公車搭乘者文獻回顧.....	57
2.5 國外無障礙運輸及性平友善施行案例借鏡.....	65
第三章 調查方法.....	68
3.1 深入訪談.....	68
3.2 問卷調查.....	71
3.2.1 抽樣方式.....	71
3.2.2 問卷設計.....	73

3.2.3 分析方法.....	77
3.3 秘密客調查.....	79
3.4 實地調查.....	79
3.5 電話調查.....	79
第四章 深入訪談調查結果.....	80
4.1 調查對象.....	80
4.2 深入訪談.....	81
4.2.1 訪談議題.....	81
4.2.2 訪談規劃.....	83
4.2.3 邀訪單位介紹.....	84
4.2.4 旅運需求面-訪談內容摘要.....	90
4.2.5 旅運需求面-訪談內容小結.....	107
4.2.6 旅運供給面-訪談內容摘要.....	111
4.2.7 旅運供給面-訪談內容小結.....	125
4.3 改善建議.....	133
4.4 小結.....	137
第五章 問卷調查結果.....	139
5.1 資料說明.....	139
5.2 受訪者基本資料分析.....	140
5.3 各乘車族群重要與表現程度分析.....	147
5.3.1 各乘車族群基本特性.....	147
5.3.2 「身障」族群重要與表現程度分析.....	152
5.3.3 「視障」族群重要與表現程度分析.....	158
5.3.4 「聽障」族群重要與表現程度分析.....	163
5.3.5 「高齡」族群重要與表現程度分析.....	168
5.3.6 「兒少」族群重要與表現程度分析.....	174
5.3.7 「親子」族群重要與表現程度分析.....	179
5.3.8 「攜帶動物」族群重要與表現程度分析.....	184
5.3.9 「愛心陪伴」族群重要與表現程度分析.....	190
5.4 改善建議.....	191
5.5 小結.....	195
第六章 實地調查結果.....	198
6.1 客運業者.....	198
6.1.1 公司管理面調查.....	198
6.1.2 實地調查.....	214

6.2 公共設施	231
6.3 小結	251
6.3.1 各類業者公司管理面.....	251
6.3.2 秘密客調查.....	251
6.3.3 公共設施.....	253
第七章 電子票證分析結果	255
7.1 資料說明	255
7.2 資料處理	259
7.2.1 資料處理程序.....	259
7.2.2 資料篩選與清理.....	261
7.3 資料分析	263
7.3.1 樣本結構.....	263
7.3.2 交易票種特性分析.....	273
7.3.3 學生票種特性分析.....	274
7.3.4 敬老優待票種特性分析.....	283
7.3.5 愛心優待票種特性分析.....	293
7.4 小結	301
第八章 說明會及調查指標修訂	305
8.1 說明會辦理情形	305
8.1.1 調查結果回顧.....	307
8.1.2 說明會現場.....	317
8.2 調查指標初擬	328
8.2.1 調查項目	328
8.2.2 調查指標.....	333
8.3 調查指標修訂	337
第九章 電子文案	344
第十章 課題與改善建議	356
10.1 課題與對策-調查結果回覆.....	356
10.2 檢討事項	358
10.3 課題與改善建議.....	360
10.4 章節重要結論表彙整	366
參考文獻	367

- 附件一、秘密客調查工單
- 附件二、實地調查工單
- 附件三、問卷調查工單
- 附件四、旅運需求面深入訪談記錄
- 附件五、旅運供給面深入訪談記錄
- 附件六、說明會簽到表及會議紀錄
- 附件七、無障礙服務及性平友善度調查指標表
- 附件八、期中審查意見回覆表

圖目錄

圖 2.1-1 示意圖	18
圖 2.1-2 示意圖	19
圖 2.1-3 示意圖	22
圖 2.2-1 我國列管「不分男女」公廁分佈圖	35
圖 2.2-2 近五年監理所轄區內公路汽車客運女性駕駛員人數分佈圖	39
圖 2.2-3 報考大客車職業駕駛執照之報考資格流程圖	41
圖 3.1-1 深入訪談作業流程	70
圖 3.2-1 IPA 四象限圖	77
圖 4.2-1 社團法人花蓮縣聽障協進會	85
圖 4.2-2 社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會	85
圖 4.2-3 花蓮縣視覺障礙福利協進會	86
圖 4.2-4 財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	88
圖 4.2-5 花蓮縣政府吉安社會福利服務中心暨親子館	89
圖 4.2-6 身障族群深入訪談	91
圖 4.2-7 視障族群深入訪談	94
圖 4.2-8 聽障族群深入訪談	95
圖 4.2-9 高齡族群深入訪談	98
圖 4.2-10 兒童族群深入訪談	101
圖 4.2-11 親子族群深入訪談	104
圖 4.2-12 愛心陪伴族群深入訪談	105
圖 4.2-13 太魯閣客運深入訪談	112
圖 4.2-14 台北/首都客運深入訪談	113
圖 4.2-15 統聯客運深入訪談	114
圖 4.2-16 華聯客運深入訪談	115
圖 4.2-17 秀林鄉公所深入訪談	117
圖 4.2-18 鳳林鎮公所深入訪談	118
圖 4.2-19 壽豐鄉公所深入訪談	119

圖 4.2-20 瑞穗鄉公所深入訪談	120
圖 4.2-21 羅山社區發展協會深入訪談	122
圖 4.2-22 卓清社區發展協會深入訪談	123
圖 4.2-23 馬遠社區發展協會深入訪談	124
圖 5.1-1 調查族群問卷數分佈圖	139
圖 5.2-1 「身障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	157
圖 5.2-2 「視障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	162
圖 5.2-3 「聽障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	167
圖 5.2-4 「高齡」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	173
圖 5.2-5 「兒少」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	178
圖 5.2-6 「親子」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	183
圖 5.2-7 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	189
圖 6.1-1a 太魯閣客運公司客服補充資料	200
圖 6.1-1b 華聯客運公司客服補充資料	201
圖 6.1-1c 首都/臺北客運公司客服補充資料	201
圖 6.1-1d 興東客運公司客服補充資料	202
圖 6.1-1e 太魯閣客運公司網站補充資料	203
圖 6.1-1f 統聯客運公司網站補充資料	204
圖 6.1-1g 首都/臺北客運公司網站補充資料	204
圖 6.1-1h 太魯閣客運性別較少員工對應措施補充資料	206
圖 6.1-1i 首都/臺北客運性別較少員工對應措施補充資料	207
圖 6.1-2a 豐濱鄉公所文字客服介面補充資料	209
圖 6.1-3a 羅山社區發展協會網站資訊補充資料	211
圖 6.1-3b 卓清社區發展協會網站資訊補充資料	212
圖 6.1-3c 馬遠社區發展協會網站資訊補充資料	212
圖 6.1-1a 站牌街景	227
圖 6.1-1b 站牌順逆向資訊內容	228
圖 6.1-1c 站牌環境	228
圖 6.1-2 站牌位置及街景	229

圖 6.1-3a 站牌順逆向資訊內容	230
圖 6.1-3b 公車停靠區	230
圖 6.2-1a 站牌街景	232
圖 6.2-1b 「郵政總局」智慧站牌	232
圖 6.2-1c 候車亭及公車停靠區	233
圖 6.2-2a 站牌街景	234
圖 6.2-2b 「台灣企銀」智慧站牌	234
圖 6.2-3a 「台灣企銀」智慧站牌	235
圖 6.2-3b 候車亭	236
圖 6.2-3c 乘客視角及公車停靠區	236
圖 6.2-4a 「花蓮電影城」智慧站牌	237
圖 6.2-4b 候車區及公車停靠區	238
圖 6.2-4c 站牌周遭雜物	238
圖 6.2-5 花蓮轉運站	239
圖 6.2-6 哺集乳室	240
圖 6.2-7 一般廁所及無障礙廁所外觀	240
圖 6.2-8 轉運站室內候車空間	241
圖 6.2-9 無障礙服務櫃台/窗口	241
圖 6.2-10 售票櫃台	242
圖 6.2-11 轉運站外人行道	242
圖 6.2-12 無障礙廁所	243
圖 6.2-13 無障礙通道	244
圖 6.2-14 無障礙服務鈴及對講機	244
圖 6.2-15 一般月台	245
圖 6.2-16 無障礙月台	245
圖 6.2-17 「花蓮交通 e 點通 V3.0」首頁	246
圖 6.2-18a 「查公車」查詢介面	246
圖 6.2-18b 「公車動態」頁面	247
圖 6.2-18c 「找停車」查詢介面	248

圖 6.2-18d 「轉乘規劃」查詢介面	249
圖 6.2-18e 「其他交通資訊」查詢介面	249
圖 6.2-18f 「蓮 e 點通無障礙專區」首頁	250
圖 7.1-1 客運業者電子票證交易占比分佈情形	258
圖 7.1-2 每月各客運業者電子票證交易占比分佈情形	258
圖 7.2-1 電子票證資料處理程序	259
圖 8.1-1 說明會現場	307
圖 8.1-2a 身障族群代表	317
圖 8.1-2b 視障族群代表	318
圖 8.1-2c 聽障族群代表	318
圖 8.1-2d 高齡/愛心陪伴族群代表	319
圖 8.1-2e 親子族群代表	319
圖 8.1-3a 太魯閣客運	320
圖 8.1-3b 統聯客運	321
圖 8.1-3c 興東客運	322
圖 8.1-3d 首都/臺北客運	322
圖 8.1-4a 秀林鄉公所	323
圖 8.1-4b 鳳林鎮公所	323
圖 8.1-5 馬遠社區發展協會	324
圖 8.1-6a 無障礙領域委員	325
圖 8.1-6b 性平友善領域委員	325
圖 8.1-5 臺北區監理所花蓮監理站	326
圖 8.1-6 花蓮縣政府建設處交通科	327
圖 10.2-1 縣內智慧站牌乘客候車示意圖	358

表目錄

表 1.3-1 花蓮縣市區公車營運路線數	2
表 1.3-2 幸福巴士與噗噗共乘營運路線	3
表 2.1-2 國外無障礙服務文獻要點彙整表	30
表 2.2-1 桃園市公車評鑑性別平等衡量指標	37
表 2.2-2 近五年監理所轄區內公路汽車客運駕駛員性別統計表	40
表 2.2-4 國外性平友善度文獻要點彙整表	51
表 2.3-1a 市區公車業者無障礙車輛比例	53
表 2.3-1b 市區公車業者各類車型配車數	53
表 2.3-2 市區公車各票種搭乘比例	54
表 2.3-3 幸福巴士與噗噗共乘無障礙車輛提供情形	55
表 2.4-1 各類乘車族群於公共運輸場域可能遭遇到的問題	64
表 2.5-1 國外性平友善度施行案例借鏡	65
表 2.5-2 國外無障礙運輸施行案例借鏡	65
表 3.2-1 訪員培訓課程表	72
表 3.2-2 各類調查對象問卷題目總覽	74
表 4.2-1 深入訪談題綱	82
表 4.2-2 深入訪談邀訪單位及人數	84
表 4.2-3a 旅運需求面訪談結果要點彙整表	108
表 4.2-3b 旅運需求面訪談結果要點彙整表	109
表 4.2-4a 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表	126
表 4.2-4b 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表	127
表 4.2-5 旅運供給面幸福巴士訪談結果要點彙整表	129
表 4.2-6 旅運供給面噗噗共乘訪談結果要點彙整表	132
表 4.3-1 旅運需求面改善課題及政策建議表-共通需求	133
表 4.3-2 旅運需求面改善課題及政策建議表-個別需求	134
表 4.3-3 旅運供給面改善課題及政策建議表-市區客運業者	135
表 4.3-4 旅運供給面改善課題及政策建議表-幸福巴士業者	135

表 4.3-5 旅運供給面改善課題及政策建議表-嘆嘆共乘業者	136
表 5.2-1 各乘車族群受訪者性別人次數統計表	140
表 5.2-2 各乘車族群搭乘路線統計表	141
表 5.2-3 各乘車族群上車人次前五名站牌統計表	142
表 5.2-4 各乘車族群下車人次前五名站牌統計表	143
表 5.2-5 各乘車族群職業別統計表	144
表 5.2-6 各類乘車族群平時出門主要使用交通工具統計表	145
表 5.2-7 各乘車族群外出目的統計表	146
表 5.2-1 「身障」族群問卷調查之年齡統計表	147
表 5.2-2 「身障」族群問卷調查之身分別統計表	147
表 5.2-3 「身障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表	147
表 5.2-4 「身障」族群問卷調查之輔具類型統計表	148
表 5.2-5 「視障」族群問卷調查之年齡統計表	148
表 5.2-6 「視障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表	148
表 5.2-7 「視障」族群問卷調查之輔具類型統計表	148
表 5.2-8 「聽障」族群問卷調查之年齡統計表	149
表 5.2-9 「聽障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表	149
表 5.2-10 「聽障」族群問卷調查之輔具類型統計表	149
表 5.2-11 「高齡」族群問卷調查之身分別統計表	150
表 5.2-12 「高齡」族群問卷調查之是否需要輔具統計表	150
表 5.2-13 「高齡」族群問卷調查之輔具類型統計表	150
表 5.2-14 「兒少」族群問卷調查之年齡統計表	150
表 5.2-15 「兒少」族群問卷調查之身高統計表	151
表 5.2-16 「親子」族群問卷調查之年齡統計表	151
表 5.2-17 「攜帶動物」族群問卷調查之年齡統計表	151
表 5.2-18 「身障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	152
表 5.2-19 「身障」族群對公車各項設施或服務之使用情況	153
表 5.2-20 「身障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	154
表 5.2-21 「身障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	156

表 5.2-22	「視障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	158
表 5.2-23	「視障」族群對公車各項設施或服務之使用情況	159
表 5.2-24	「視障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	160
表 5.2-25	「視障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	161
表 5.2-26	「聽障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	163
表 5.2-27	「聽障」族群對公車各項設施或服務之使用情況	164
表 5.2-28	「聽障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	165
表 5.2-29	「聽障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	166
表 5.2-30	「高齡」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	168
表 5.2-31	「高齡」族群對公車各項設施或服務之使用情況	169
表 5.2-32	「高齡」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	170
表 5.2-33	「高齡」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	172
表 5.2-34	「兒少」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	174
表 5.2-35	「兒少」族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表	175
表 5.2-36	「兒少」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	176
表 5.2-37	「兒少」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	177
表 5.2-38	「親子」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	179
表 5.2-39	「親子」族群對公車各項設施或服務之使用情況	180
表 5.2-40	「親子」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	181
表 5.2-41	「親子」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	182
表 5.2-42	「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表	184
表 5.2-43	「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之使用情況	185
表 5.2-44	「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表	186
表 5.2-45	「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析	188
表 5.4-1	各族群降低搭乘公車意願的原因統計表	191
表 5.4-2	各族群提升搭乘公車意願的原因統計表	192
表 5.4-3	各乘車族群其他建議事項統計表	194
表 5.5-1	各族群 IPA 分析結果彙整表	196
表 6.1-1a	市區公車業者公司管理面調查結果彙整表	199

表 6.1-1b 市區公車業者管理及駕駛員性別營運比例表	205
表 6.1-2a 幸福巴士 1.0 業者公司管理面調查結果彙整表	208
表 6.1-2b 幸福巴士 1.0 業者管理及駕駛員性別營運比例表	210
表 6.1-3a 嘍嘍共乘業者公司管理面調查結果彙整表	210
表 6.1-3b 嘍嘍共乘業者管理及駕駛員性別營運比例表	213
表 6.1-4a 障別秘密客市區公車路線抽樣數量表	214
表 6.1-4b 障別秘密客調查期間及班次數表	214
表 6.1-5a 身障秘密客「無障礙設施」調查工單	215
表 6.1-5b 身障秘密客「無障礙服務」調查工單	215
表 6.1-5c 身障秘密客「無障礙設施」調查結果	217
表 6.1-5d 身障秘密客「無障礙服務」調查結果	218
表 6.1-5e 身障秘密客「其他建議事項」調查結果	218
表 6.1-6a 視障秘密客「無障礙設施」調查工單	219
表 6.1-6b 視障秘密客「無障礙服務」調查工單	219
表 6.1-6c 視障秘密客「無障礙設施」調查結果	220
表 6.1-6d 視障秘密客「無障礙服務」調查結果	222
表 6.1-6e 視障秘密客「其他建議事項」調查結果	222
表 6.1-7a 聽障秘密客「無障礙設施」調查工單	223
表 6.1-7b 聽障秘密客「無障礙服務」調查工單	223
表 6.1-7c 聽障秘密客「無障礙設施」調查結果	225
表 6.1-7d 聽障秘密客「無障礙服務」調查結果	226
表 6.1-7d 聽障秘密客「其他建議事項」調查結果	226
表 6.1-8 傳統站牌名稱及地址	227
表 6.2-1 智慧站牌名稱及地址	231
表 6.2-2 轉運站調查	239
表 7.1-1 電子票證交易記錄資料欄位名稱及定義	256
表 7.1-2 各客運業者電子票證交易年月資料筆數一覽	257
表 7.2-1 票證公司欄位資料重新編碼示意表	260
表 7.2-2 交易票種欄位資料重新編碼示意表	260

表 7.2-3 交易票證資料篩選規則	262
表 7.3-1 花蓮縣市區公車營運路線	264
表 7.3-2 縣內市區公車營運路線票證資料統計	265
表 7.3-3 縣內市區公車一週票證資料統計	266
表 7.3-4 各路線一週平均每日交易次數統計	266
表 7.3-5 各類交易票種票證資料統計	267
表 7.3-6a 市區公車年使用量前 20 名上車站統計表	269
表 7.3-6b 市區公車年使用量前 20 名下車站統計表	270
表 7.3-7a 一週上車班次平均每日交易次數統計	271
表 7.3-8 各類票種各路線平均每日交易次數統計	273
表 7.3-9 各類票種一週平均每日交易次數統計	274
表 7.3-10a 學生票種一週各路線平均每日交易次數統計	274
表 7.3-10b 學生票種一週上車班次統計	275
表 7.3-10c 學生票種一週下車班次統計	276
表 7.3-10d 學生票種一週使用量前 20 名上車站統計	277
表 7.3-10e 學生票種一週使用量前 20 名下車站統計	278
表 7.3-10f 學生票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	280
表 7.3-10g 學生票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	281
表 7.3-10h 學生票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	282
表 7.3-10i 學生票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	282
表 7.3-11a 敬老優待票種一週各路線平均每日交易次數統計	283
表 7.3-11b 敬老優待票種一週上車時點統計	284
表 7.3-11c 敬老優待票種一週下車時點統計	285
表 7.3-11d 敬老優待票種一週使用量前 20 名上車站統計	286
表 7.3-11e 敬老優待票種一週使用量前 20 名下車站統計	287
表 7.3-11f 敬老票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	289
表 7.3-11g 敬老票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	289
表 7.3-11h 敬老票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	290
表 7.3-11i 敬老票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	290

表 7.3-11j 敬老票種 310 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	291
表 7.3-11k 敬老票種 310 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	292
表 7.3-12a 愛心優待票種一週各路線平均每日交易次數統計	293
表 7.3-12b 愛心優待票種一週上車時點統計	294
表 7.3-12c 愛心優待票種一週下車時點統計	294
表 7.3-12d 愛心優待票種一週使用量前 20 名上車站統計	295
表 7.3-12e 愛心優待票種一週使用量前 20 名下車站統計	296
表 7.3-12f 愛心票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	298
表 7.3-12g 愛心票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	298
表 7.3-12h 愛心票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	299
表 7.3-12i 愛心票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	299
表 7.3-12j 愛心票種 310 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計	300
表 7.3-12k 愛心票種 310 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計	300
表 7.4-1a 學生票種「平日」熱門起訖站點	302
表 7.4-1b 學生票種「假日」熱門起訖站點	302
表 7.4-2a 敬老票種「平日」熱門起訖站點	303
表 7.4-2b 敬老票種「假日」熱門起訖站點	303
表 7.4-3a 愛心票種「平日」熱門起訖站點	304
表 7.4-3b 愛心票種「假日」熱門起訖站點	304
表 8.1-1 說明會出席單位及人數一覽	306
表 8.1-2 本案調查方法執行作業要點說明表	308
表 8.1-3a 旅運需求面受訪者共同需求彙整表	308
表 8.1-3b 旅運需求面受訪族群特性說明	309
表 8.1-3c 旅運需求面各族群乘車經驗彙整	309
表 8.1-3d 旅運需求面各族群建議事項彙整	310
表 8.1-4 旅運供給面對乘車族群需求之看法彙整	311
表 8.1-5 旅運需求面平時出門主要使用交通工具統計表	312
表 8.1-6a 「身障」族群 IPA 分析結果	313
表 8.1-6b 「視障」族群 IPA 分析結果	313

表 8.1-6c 「聽障」族群 IPA 分析結果	314
表 8.1-6d 「高齡」族群 IPA 分析結果	314
表 8.1-6e 「兒少」族群 IPA 分析結果	315
表 8.1-6f 「親子」族群 IPA 分析結果	315
表 8.1-6g 「攜帶動物」族群 IPA 分析結果	316
表 8.2-1 各項調查指標配分及資料類別一覽	331
表 8.2-2 各項調查指標配分及資料類別一覽	332
表 8.2-3 性平友善調查指標	333
表 8.2-4 無障礙設施調查指標	335
表 8.2-5 身障類無障礙運輸服務調查指標	336
表 8.2-6 視障類無障礙運輸服務調查指標	336
表 8.3-1 性平友善調查指標	337
表 8.3-2 無障礙設施及服務態度調查指標	340
表 8.3-3 身障無障礙設施調查指標	342
表 8.3-4 視障無障礙設施調查指標	343
表 9.1-1 EDM 文案主題一覽	344

第一章 計畫認知

1.1 計畫摘要

花蓮縣為首次辦理無障礙服務與性別友善度調查，於文獻回顧性別友善相關內容中，以政府法規及規範、相關政策、國內外推動情形為結構，分別蒐集無障礙運輸服務及性別友善度相關資料，並蒐集縣內無障礙設施、交通服務及相關政策，以及性別友善相關政策推動情形，從中汲取經驗作為本案調查指標之參考依據。

本計畫以公車無障礙環境之供給者與需求者為調查對象。依旅運供需角度，探討各類型市區公車使用者之搭乘需求及公共運輸營運業者可提供之服務，並歸納出需求者與供給者之課題，提出管理指標及改善建議。

在旅運需求面，透過深入訪談、問卷調查、電子票證等方法進行無障礙運輸服務調查。本案調查對象為無障礙環境使用者，分別為身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者等八類族群。針對各類型乘客於公共運輸場域(例如：站點、車輛、司機)可能遭遇到的問題做初步探討後，設計一份訪談題綱，再進行深入訪談，並依訪談結果歸納要點設計乘客問卷。為了解各類型乘客於公共運輸業者所提供之服務的看法，應用「重要性-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)」，以重要度及實際表現度矩陣分析法，分析各類公共運輸使用者對於公共運輸服務品質之評價。

另外，透過縣內市區客運業者提供之 111 年 1 月至 12 月電子票證交易資料，加以資料清理、整合、轉換等資料處理程序，進行票證資料的旅次分析，藉此以了解各類車搭乘使用者之旅次特性，作為縣府作為後續公車路線優化、班次調整之參考依據。

在旅運供給面，透過深入訪談、秘密客調查、實地調查等方式進行無障礙運輸服務及性平友善度調查。以旅運需求面深入訪談所歸納出的需求點設計供給者之訪談題綱，瞭解供需雙方在無障礙服務議題上之看法及業者可能改善的程度。最後綜整所有調查資料及數據分析結果，並研擬供縣府後續施政及改善之依據。

1.2 計畫背景

大眾運輸為服務業範疇之一，公車運輸其服務內容以「人」為對象，且依不同營運模式之公車路線達到服務更具彈性。近年來公共運輸無障礙服務與性別友善意識逐漸提升，在交通運輸場站及運具，應更重視障礙者、銀髮族與親子等群體使用需求，及性平友善之議題，期打造無障礙服務與性別友善優質服務場域，公共運輸車輛及設備與空間規劃符合各旅客族群在使用上之公平性、便利性與合理性。

1.3 計畫範圍

計畫範圍包括現行營運之市區客運業者、幸福巴士 1.0(鄉鎮公所自營)及嘖嘖共乘(幸福巴士 2.0, 社會團體經營), 如表 1.3-1 與表 1.3-2 所示，說明如下：

一、市區客運業者：

花蓮縣轄市區公車有 4 家獨營業者、1 家聯營業者。其中，獨營業者分別為太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運；聯營業者為首都客運與臺北客運。在路線數的部份，太魯閣客運有 4 條、統聯客運有 2 條，華聯客運、興東客運、臺北/首都客運各有 1 條，共計 9 條路線。

表 1.3-1 花蓮縣市區公車營運路線數

客運業者	路線	路線名稱	班次數	註 1	註 2
太魯閣客運	301	花蓮轉運站—東華大學	30	●	
	302	新城火車站—天祥	24	●	
	303	花蓮轉運站—大農大富平地森林園區	10	●	●
	305	花蓮轉運站—水源村	16	●	
華聯客運	304	花蓮轉運站—石梯坪	4		●
統聯客運	308	飯店接駁線(花蓮轉運站—七星潭)	6		
	310	花蓮轉運站—天祥	28	●	●
興東客運	309	玉里火車站—石梯坪	1		●
臺北/首都客運	307	花蓮轉運站—慈濟科技大學—東大門夜市—花蓮轉運站	6		

註 1. 含無障礙車輛

註 2. 台灣好行路線

二、幸福巴士 1.0：

花蓮縣幸福巴士 1.0 由秀林鄉、鳳林鎮、壽豐鄉、瑞穗鄉、豐濱鄉公所營運，目前共計營運 15 條路線。

三、嘍嘍共乘(幸福巴士 2.0)：

1. 羅山社區發展協會，位於富里鄉，營運路線為「富里」；
2. 卓清社區發展協會，位於卓溪鄉，營運路線為「卓溪」；
3. 馬遠社區發展協會，位於萬榮鄉，營運路線為「萬榮北區」。

表 1.3-2 幸福巴士與嘍嘍共乘營運路線

類型	路線名稱	班次數	時刻表
幸福巴士	秀林(北區)	20	固定班表 周一至周六發車
	秀林(中區)	4	固定班表 周一至周五發車
	秀林(南區)	4	固定班表 周一至周五發車
	鳳林(中興線)	2	固定班表 周一至周六發車
	鳳林(森榮線)	2	固定班表 周一至周六發車
	壽豐-水璉	預約(無固定班表)	預約制、周一、周四
	壽豐-溪口	預約(無固定班表)	預約制、周二、周三、周五
	壽豐-米棧	預約(無固定班表)	預約制、周二、周三、周五
	瑞穗(奇美線)	預約(4班次)	固定班表 周一至周五發車
	瑞穗(舞鶴線)	預約(4班次)	固定班表 周一至周五發車
	瑞穗(市區線)	預約(4班次)	固定班表 周一至周五發車
	瑞穗(富興線)	預約(4班次)	固定班表 周一至周五發車
	豐濱(噶瑪蘭線)	6	上午固定班表，下午預約制，周一至周五發車
	豐濱(八里灣線)	8	上午固定班表，下午預約制，周一至周五發車
	豐濱(豐富線)	4	上午固定班表，下午預約制，周一至周五發車
社區巴士	卓溪(北線)	2	固定班表 周一至周五發車
	卓溪(南線)	2	固定班表 周一至周五發車
	富里	2	固定班表 周一至周五發車
嘍嘍共乘	萬榮北區	預約(無固定班表)	預約制
	卓溪	預約(無固定班表)	預約制
	富里	預約(無固定班表)	預約制

1.4 工作項目

一、文獻回顧

- (一)蒐集政府單位及民間組織有關無障礙服務與性平友善之推動計劃或相關文書，歸納有關交通議題之重點事項。
- (二)蒐集無障礙服務與性平友善應用於公共運輸之國內外案例，並彙整案例分析結果，歸納適合花蓮縣之應用方式及指標。

二、需求分析

- (一)各類型障礙者(如:身障、視障、聽障、...等)使用公共運輸的流程說明，分析各類使用者可能遭遇的問題。
- (二)各種性別搭乘公共運輸之特別需求及使用過程可能遭遇的問題分析。
- (三)非全票使用者分析

考量各類特殊族群搭乘權益，以落實乘車平等，爰就以下族群搭乘之特別需求及使用過程可能遭遇問題分析。

1. 高齡者

- (1)一般 65 歲以上高齡者。

高齡者因身體及認知等因素，搭乘公共運輸相較一般民眾之特別需求及使用過程可能遭遇的問題分析。

- (2)原住民族 55 歲以上高齡者。

按現行高齡者年齡界定為 65 歲以上，而現行原住民族相關補助高齡者定義為 55 歲以上，為了解原住民族 55 至 65 歲之高齡者是否存在與一般高齡者使用公共運輸之差異，提出該年齡區段是否調整為半票之理由，及如調整為半票之整體配套作法及預估所需經費，作為後續政策評估參考。

2. 兒童

按現行兒童票之規定，採年齡為 6 至 12 歲或採身高 115 公分至 150 公分，就搭乘公共運輸應注意之需求及可

能遭遇問題分析。

3. 愛心陪伴者

障礙者之陪同者，使用公共運輸應注意之需求及可能遭遇問題分析。

4. 親子

家長攜帶未滿 6 歲以下或身高 115 公分以下之兒童、幼童或嬰兒，就搭乘公共運輸應注意之需求及可能遭遇問題分析。

5. 攜帶動物

民眾攜帶寵物或盲人攜帶導盲犬，分別就搭乘公共運輸應注意之需求及可能遭遇問題分析。

(四)調查方式

1. 問卷

(1)就前揭各類型使用者為問卷對象，就搭乘公共運輸之經驗現況滿意程度、各項公共運輸設施的友善程度及搭乘意願、搭乘路線、起訖、時段及班次之需求，作為後續研擬路線規劃的參考等議題進行問卷設計。

(2)有效問卷不少於 400 份，問卷題目設計須經機關同意後實施。

2. 深入訪談

(1)就前揭各類型使用者為訪談對象，就搭乘公共運輸之經驗訪談，了解搭乘過程及遭遇的問題，及搭乘意願、搭乘路線、起訖、時段及班次之需求，並就搭乘者希望公共運輸業者改善建議。

(2)訪談對象不少於 10 人次，訪談題目設計須經機關同意後實施。

3. 電子票證

廠商就記名之電子票證資料分析前述各類型(如:敬老、

愛心、學生、孩童、愛心陪伴等)公共運輸使用者搭乘旅次分析,歸納哪些類型搭乘者有集中於那些搭乘路線、起訖、時段及班次之需求,作為後續時間與空間熱點分析的參考。

三、供給分析

(一)營運業者

以現行營運之市區客運業者、幸福巴士 1.0(鄉鎮公所自營)及嘖嘖共乘(幸福巴士 2.0,社會團體經營)為本案供給分析範圍,如在本案執行過程新增上述營運單位,亦納入本案執行範圍。

花蓮縣市區客運業者:太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、首都客運、臺北客運、興東客運。

幸福巴士 1.0:秀林鄉、鳳林鎮、壽豐鄉、瑞穗鄉、豐濱鄉。

嘖嘖共乘(幸福巴士 2.0):羅山社區發展協會、卓清社區發展協會、馬遠社區發展協會。

(二)項目

1. 車輛

以下列舉包含但不限以下之調查項目：

(1)車門

檢視目前公共運輸車型有傳統大客車、低地板大客車及無障礙升降大客車、小客車等,就各類型使用者上下車過程是否順暢。

(2)驗票機

檢視各類型使用者持電子票證上下車感應流程是否流暢。

(3)座位

檢視大客車之博愛座、輪椅區設置是否適當,座椅

舒適度是否滿足各類使用者。

(4)下車鈴

檢視下車鈴設置高度及位置是否適當。

(5)站名播報

檢視站名播報器之螢幕及聲音識別是否利於各類型使用者接收訊息。

(6)車內動線及空間配置

檢視車門到座位之流程及座椅配置是否流暢。

2. 駕駛

檢視駕駛就各類型使用者，提供服務之流程是否順暢。

3. 傳統站牌

檢視由營運業者自行設置之站牌，其設置位置、高度及資訊揭露是否友善。

4. 公司管理

(1)公司客服

公司電話服務人員就各類型使用者服務是否順暢。

(2)公司網站

公司網站就各類型使用者提供資訊是否友善。

(3)從業人員

蒐集營運業者之管理人員及駕駛人員各性別人數，分析性別營運比例。

檢視對人數較少之性別，公司對員工就其需求是否提供對應措施。

(三)調查方式

1. 研擬資料蒐集項目，請營運業者提供相關資料，蒐集項目須經機關同意後實施。

2. 現場調查：檢視各營運業者之車輛、駕駛、站牌、網站等服務就各類型使用者是否流暢。
3. 深入訪談：廠商就營運業者訪談，彙整公共運輸供給者對於各類型搭乘需求者已提供哪些服務，不易滿足需求者之服務有哪些，了解營運業者面臨課題，希望公部門及各單位如何協助輔導營運業者改善。
4. 各類型障礙需求者搭乘調查：廠商須安排各類型障礙需求者搭乘花蓮縣市區客運進行秘密客調查，就搭乘體驗提出為滿足之服務及改善建議。障礙者類型及人次、搭乘路線等須提報機關同意後實施。
5. 檢視現況路線及班次之供給，是否符合各類型障礙者及性別之搭乘需求。

(四)公共設施

另屬於政府建置之公共運輸設施，如：轉運站、智慧站牌、候車亭、官方網站、公車停靠區等，盤點對各類使用者是否友善，如待改善請列出具體改善建議。

四、課題與改善

- (一)經前述需求與供給分析後，歸納目前各類型使用者及供給者之課題。
- (二)考量客觀條件下，各類課題可改善時間不一，請列出短中長期可改善的對策。
- (三)提出本案無障礙及性平友善達發展目標，研擬對公共運輸業者管理指標。

五、政策建議

- (一)廠商須就本案問卷、訪談、現場調查、深入訪談、障礙者搭乘調查之成果，對各營運業者提出待改善事項。
- (二)廠商須提出對所屬主管機關之政策建議及客運業者管理之建議，俾利後續決策參考。

六、協助機關幕僚事項

- (一)機關辦理各階段審查會議及說明會如須邀請專家學者出席，專家學者之出席、交通、食宿等費用由廠商負責。原則各階段審查會亦包含期中審查、期末審查各 1 場次，每次邀請委員不少於 4 人次；說明會每場次邀請委員不少於 2 人次。
- (二)廠商須辦理本案說明會不少於 2 場次，說明本案執行過程需求彙整、業者現況資料收集及指標研擬，邀集對象可包含但不限本需求說明書貳-二-(一)、(二)、(三)之各類需求對象及各客運業者，會議之餐飲相關費用由廠商負責。
- (三)為檢視執行進度，本計畫定期召開工作小組會議，由計畫主持人或委託人參與說明工作事項及期程進度。
- (四)廠商須指定本案專案窗口負責執行過程與機關聯絡事宜。

第二章 文獻回顧

2.1 無障礙運輸服務

2.1.1 無障礙運輸服務相關規範

工作團隊蒐集目前國內大眾運輸(以市區公車為主)涉及無障礙設施之相關法規及規範，並摘述彙整如下：

一、身心障礙者權益保障法：

第 53 條：提供服務、設施項目、替代改善計畫、主管機關等。

第 58 條：搭乘優惠及陪伴者相關措施、優先乘坐等。

第 60 條：導盲犬相關規定。

二、建築物無障礙設施設計規範：

有關候車場站、轉運站、站牌等建築物，對於無障礙通路(出入口、室內外通路、走廊、坡道、扶手等)、無障礙廁所、昇降設備、戶外平台等，均有明定建物及無障礙相關設施等，其設置、設計原則與尺寸、限制等規範。

三、大眾運輸工具無障礙設施設置辦法：

第 5 條：大眾運輸工具設置無障礙標誌規定。

第 6 條：大眾運輸業者提供無障礙運輸服務時間公告、設置服務中心、提供服務或協助、簡易指導等。

第 7 條：運行資訊標示設、入站播報設施、引導設備、引上下階梯、昇降設備及出入口等相關設置規定

第 8 條：站名播報及顯示設施、輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、衛生設備、扶手及防滑地板等相關設置規定。

第 17 條：大眾運輸業者應對提供無障礙運輸服務之人員，

訂定考核及獎懲原則。

第 19 條：大眾運輸業者應依規定辦理人員訓練、運轉服務、設施維護及緊急狀況處理。訓練及演練計畫應報請該管交通主管機關備查，並不得使未經訓練之人員，提供無障礙運輸服務。

四、發展大眾運輸條例

第 4 條：大眾運輸事業之固定運輸場站或轉運站應依實際需求設置無障礙設施及設備，主管機關應定期檢討無障礙設備及設施之設置與維護。

第 4-1 條：各級交通主管機關應依實際需求，於運輸營運者所服務之路線、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，及規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。

五、車輛型式安全審驗管理辦法

此辦法第 6~14 點規定無障礙相關裝置，略以：博愛座及其相鄰裝置、呼叫設備、博愛座之扶手/欄杆、坡度、輪椅空間規定、輪椅區之座位及立位、輪椅的穩定性試驗、輔助上下車裝置、嬰幼兒車區規定。

六、大眾運輸營運與服務評鑑辦法

多數縣市與公路客運評鑑均有針對無障礙服務進行評鑑，並自 104 年底起該法新增「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績 10%」評鑑項目，以下對公路客運評鑑之無障礙相關指標進行說明：

(一) 設置播音設備與聲音導引項目及通知乘客乘車之服務。

(二) 車站是否提供以下無障礙場站設施：

1. 無障礙斜坡道、扶手及地板平整並有防滑設計。

2. 無障礙廁所。

3. 博愛座及輪椅放置區。

(三) 路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車。

(四) 拒載老弱婦孺、身心障礙民眾及拒收優待票等項目。

七、無障礙服務場站與站牌

無障礙場站與站牌鄰近建物(人行道、騎樓)等建築物，應遵循「建築物無障礙設施設計規範」，包括無障礙通路(出入口、通路、走廊、扶手)、無障礙廁所、戶外平台等內容，相關設施均有明定尺寸，建築物相關規範應遵循。

2.1.2 無障礙運輸服務相關政策

一、公路公共運輸服務升級計畫(110 至 113 年)

以落實服務無縫化、強化服務安全性、追求服務永續性及提升服務精緻度為公路公共運輸服務升級之目標，並研擬 17 項推動策略及 46 項行動方案，鑒於討論無障礙服務相關議題，將擷取與其相關策略內容如後：

(一) 完善無障礙乘車及候車環境

推動轉運站建置並完善其通用設計、強化各類無障礙候車設施及其連通性、補助購置通用無障礙設計車輛，以使用者的角度自行前旅次規劃至完成整段旅運行為均能無縫銜接為目標，為拉近公路公共運輸運具與私人運具在使用便利性、舒適性及自主性的落差。

(二) 提升公路公共運輸旅行資訊之可及性

提供偏鄉及身障者使用公共運輸之諮詢服務、建置各類輔助身障者乘車之資訊內容、預約式通用小客車運輸服務之推廣應用，完善公路公共運輸、無障礙發展之相關配套措施，為精進公路公共運輸的服務品質與營運效率。

二、交通部性別平等推動計畫(108 至 111 年)

交通部為加強性別觀點融入機關業務及重要性別平等政策或措施之規劃、執行與評估，包含強化高齡者與弱勢族群之公共支持、促進公私部門決策參與之性別平等、消除各領域之職業性別隔離、營造無障礙、性別友善且安全的交通運輸環境，以達成實質性別平等之目標，訂定 108 年至 111 年度施政重點，鑒於討論無障礙服務關議題，將擷取與其相關施政內容如後：

優化無障礙旅遊服務：近年我國面臨高齡化社會問題，因此「行」的友善性將是發展觀光與營造優質生活環境的重要項目之一，包含提供銀髮族、身心障礙者旅遊資訊、營造性別友善之旅遊環境、建構完善的無障礙旅遊設施等。

2.1.3 國內無障礙運輸服務推動情形

經查「交通部無障礙交通環境推動小組」第 6 屆第 2 次委員會議議程紀錄，摘述壹、報告事項(三)，研議將「通用設計」納入交通部及所屬機關業管法規及計畫之處理方式：

考量衛生福利部目前規劃將「通用設計」納入「身心障礙權益保障法」第 52 條，修正草案尚在行政院，惟該草案未對「通用」設計通則定義，為免因「通用設計」法定意義不明，致衍生各自解釋之爭議及造成實務執行困難，爰請交通部運輸研究所就「通用設計」議題，蒐集國外之相關法規(含辦法)定義與說明及國外相關因應案例，參考交通部各單位盤點之需納入通用設計之業管法規(含辦法)及計畫資料，洽徵法學、身心障礙團體及相關單位意見後，研提處理建議。

一、交通部無障礙交通環境推動小組

為執行身心障礙者權益保障法第 53 條第 1 項規定，特設置無障礙交通環境推動小組，此小組專為各種交通相關無障礙議題，立定計畫並且加以執行，主要保護且改善交通環境中，對身心障礙者的各種權利。提案二之提案事項「檢討載運輸椅車輛的輪椅束縛系統之相關規定與現有各車種所採用之系統是否符合各種行動輔具使用之需求」，將擷取與其相關施政內容如後：

(一) 相關規定與現有各車種所採用之系統是否符合各種行動輔具使用之需求：

於交通部無障礙交通環境推動小組 109 年第 2 次委員會議擷取如下，於 109 年 7 月 20 日 109 年度第 1 次委員會議由車安中心進行專案報告，經查國外已有多種多拆式輪椅束縛系統，可提供各種車型使用，部分並可適合各式輪椅與電動代步車，除加強落實駕駛操作與維護輪椅束縛系統外，應針對大客車/復康巴士/通用計程車等不同車款、車內輪椅空間數量，以及搭配不同類型行動輔具應如何設置輪椅束縛系統進行研議，以確保使用者安全，且便於駕駛操作。

(二) 設置形式、操作流程及教育訓練：

於交通部無障礙交通環境推動小組六屆第一次委員會議擷取如下，於 109 年度第 2 次委員會議時，業已針對載運輸椅車輛之輪椅束縛系統之相關規定進行提案，該案併報告事項請公路總局發函至客運、通用計程車及復康巴士之主管機關，請其督導落實教育訓練。

(三) 落實輪椅束縛系統教育訓練：

於交通部無障礙交通環境推動小組六屆第二次委員會議擷取如下：

1. 公路總局於 110 年 4 月 7 日函請各區監理所及縣市政府督導所轄客運、通用計程車及復康巴士業者落實束縛系統正確使用教育訓練。
2. 為精進身障人士搭乘大客車教育訓練教材，公路總局已於 111 年 1 月 14 日完成更新教材加強束縛系統相關說明，並函請各縣市政府及各區監理所將該標準作業流程轉發所轄客運，納入駕駛員教育訓練參考，以利駕駛員依作業流程協助身障人士上下車。

二、台北市低底盤公車

公運處指出為建構無障礙及通用化公車系統，提供年長者、

身障者、孕婦、幼童及一般民眾更安全、更舒適之無障礙運輸環境，北市自 97 年起編列預算補貼業者汰換低底盤公車，歷經 20 多年間持續推動，截至 109 年計有 3,080 輛低底盤公車上路營運（包含 48 輛電動低底盤公車），路線涵蓋北市各行政區域，其覆蓋率為全國之首。據兩年之滿意度調查統計，民眾對低底盤公車滿意度約為 93%，顯示汰換低底盤公車推動深獲民眾喜愛，另針對山區及受道路限制尚無法提供低底盤公車服務之路線，公運處將持續引進無障礙中巴，透過中巴裝設輪椅升降設備，擴大無障礙運輸路線服務，現已於小 2、小 3、小 10、小 11 及棕 5 等路線上路營運。

為因應現今人口老年化的趨勢，並便利老、弱、婦、孺及身心障礙人士等使用者的搭乘，有別於一般公車具有 3 到 4 個階梯，不利於年長者及年幼者上下車，且無設置斜坡板或側傾功能，乘坐輪椅之身心障礙者無法搭乘利用；而低底盤公車在設計上包括車門僅有一階，踏步即可上車，車身有側傾的功能，可降低車輛的高度，同時附有斜坡板及車廂內之無障礙輪椅座位，各項功能設計使低底盤公車提供了更具人性化、安全及舒適的無障礙運輸服務。

三、新北市無障礙運輸服務概況

為因應高齡化社會的需求，並落實「身心障礙者權益保障法」的規定，新北市政府致力於強化無障礙設施，提供新北市高齡及身心障礙行動不便者相關就醫、復健、外出等交通接送服務，以建構更舒適友善的交通運輸環境。

隨著臺灣逐漸邁向高齡化社會，預期未來老年失能或身心障礙的人數將逐年上升，近年來致力推動無障礙運輸服務，在車輛方面同年底小型復康巴士計 506 輛，較 104 年底 341 輛增加 165 輛，成長 48.39%；而受可提供身障人士免費搭乘之小型復康巴士明顯成長之影響，109 年底無障礙之通用計程車服務車輛數僅 120 輛，服務車輛數與 104 年底相當。

在運輸載客量方面，109 年新北市小型復康巴士載客 11 萬 5,895 人次，較 104 年 10 萬 5,612 人次增加 1 萬 283 人次，成長

9.74%；同年通用計程車提供無障礙載客服務 12 萬 7,879 趟次，較 104 年 3 萬 7,104 趟次增加 9 萬 775 趟次，成長約 2.45 倍，主因係通用計程車業者與長期照護服務機構合作家數增加所致。

此外，在無障礙友善環境方面，109 年底路口設置盲人音響號誌計 14 處，較 104 年增加 3 處，成長 27.27%；同年底新北市有小型汽車、機車身心障礙停車位分別為 3,975 格位、3,650 格位，較 104 年各增加 898 格位(增幅 29.18%)、653 格位(增幅 21.79%)。

新北市復康巴士車輛數逐年成長，截至 110 年 2 月底止已達 512 輛為全國最多，因只需要一通電話，復康巴士司機就會到家提供載送服務，所以復康巴士對弱勢的身障者仍是就學、就醫或工作時相當倚重的交通工具，但在數量上仍無法滿足所有搭乘需求，未來將面對人口高齡化時代，無障礙設施需求逐年增加，政府也該適時提高補助，才能確實幫助到真正需要的人。

2.1.4 國外無障礙運輸服務推動情形

一、日本

鑑於日本文化與現況與本國相近，工作團隊蒐集日本推行無障礙相關文獻作為國外參考案例。

日本因受人口高齡化與少子化影響，爰自 2000 年起對高齡者、障礙者等，探討研究「無障礙（バリアフリー）」，除逐漸修繕法規外，亦有相關對應的規範、規則與指南等。將比對日本國土交通省綜合政策局無障礙政策課（国土交通省総合政策局バリアフリー政策課），2022 年 3 月（令和 4 年 3 月）所撰寫「促進公共交通機關相關車輛營運設置原則 無障礙設置原則 相關車輛篇（公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 車両等編）」。與我國比較之設置差異彙整如下：

- （一）在乘車口設置腳邊照明，以提高階梯於夜間時可視性。
- （二）車門開關：考量維護視障者的安全，在遠離駕駛的乘車口，裝設車門開關的蜂鳴設備。
- （三）針對白內障、色盲、高齡者等，車內裝置色彩配置：
 1. 座位、扶手、走道、注意處（事項）等，採容易理解的配色。
 2. 扶手、按鈕、特別提示部分，採酒紅色或橘色。
 3. 天花板、地板、牆壁等背景部分與座位、扶手、走道、注意處（事項）等，需採用明顯的色差。
 4. 盡量避免使用刺眼的顏色材質。



圖 2.1-1 示意圖

(四) 下車鈴：

1. 在輪椅區附近應置於容易使用位置，並可通報駕駛的下車鈴。
2. 設計對於手不方便的乘客亦可使用。
3. 設置方便易懂不會按錯的位置，考量視障者需求，統一下車鈴高度，優先座位、輪椅區不在此限。
4. 下車鈴及確認燈設計成一體成形，並考量高齡者、行動不便者等，於輪椅區附近較低位置設置按鈕較大的下車鈴。



圖 2.1-2 示意圖

(五) 車內廣播系統：

1. 考量色弱、色盲者，利用容易分辨的顏色組合、顯示器顯示輝度等，以確保傳達訊息。
2. 考量聽障者於緊急時仍可正確掌握情報消息，應提供緊急時的文字傳遞，並研議文字內容以保障傳遞正確性。

(六) 車外廣播系統：

1. 對於目的地、路線、引導系統等，設置車外廣播裝置。
2. 提供可讓車外乘客可與公車乘務員容易交談。
3. 考量視障者搭乘低底盤公車，提供聲音導引至前中後門。
4. 標準規格的巴士，車外廣播與對話機統一設置位置。

(七) 對話溝通設備：

1. 考量聽障者、智力障礙、發展遲緩、精神障礙、外國人等，可提供筆談用具，透過文字或圖像達到溝通。

2. 筆談用具應置於乘務員附近明顯、觸手可及之處所。

二、荷蘭

以人性化著稱的荷蘭，無障礙措施的各種軟體及硬體都相當齊全，讓身體和精神有障礙的公民、遊客，也能一樣便利生活，參與到各種社會活動中去。以下將透過公共運輸及政府政策兩個層面來探討荷蘭的無障礙運輸推動情形。

在公共運輸方面，荷蘭政府高度重視無障礙公共交通。所有公共巴士都配備了低底盤和輪椅無障礙坡道，許多公共汽車還設有指定的自行車和嬰兒車停車位。停靠站和車站還設有語音播報、高架站台和盲文標牌等設施，以適應有視力障礙的乘客。此外，荷蘭的火車站配備了音頻廣播、電梯和坡道，以利使用者方便進出。許多火車還為輪椅和移動設備規劃出專用空間。整體來說，荷蘭致力於確保所有形式的公共交通工具能為無障礙乘客所使用，提供無障礙乘客高度友善的運輸環境。

除了上述無障礙設施外，荷蘭政府還為身心障礙乘客提供特殊服務。例如，專為身心障礙乘客所規劃的特殊巴士，此類巴士的司機都受過專業的培訓。也有專為行動不便的乘客提供出租車之服務，以及為身心障礙乘客提供幫助的組織，例如 De GuideDog Foundation，這是一個專為視障人士提供協助的組織。

在政策方面，荷蘭政府致力於提供友善的無障礙環境，並為身心障礙者創造一個包容的社會。政府實施了一系列政策和舉措，旨在改善包括交通在內的各個領域的可達性。2016年，荷蘭批准了聯合國《身心障礙者權利公約》，旨在鼓勵、保護和確保身心障礙者的權利，該公約要求所有公共交通服務都對身心障礙人士開放。這包括提供無障礙公共汽車和火車站，以及具有低底盤、音頻廣播和輪椅坡道等功能的車輛。

政府還向市政當局及公共交通供應商提供財政支持，幫助他們提供更便捷的服務。包括為現有車輛和基礎設施的改造提供資金，以及購買新的無障礙車輛和設備。此外，荷蘭政府與無障礙相關的組織密切合作，以確保在所有無障礙舉措中都考慮到他們的需求及觀點。這種協作方法有助於確保滿足身心障礙人士的需求，並確保每個人都能真正獲得公共交通服務。

總體而言，荷蘭已做出重大努力，為身心障礙人士創造一個更加無障礙和包容的社會。雖然總有改進的餘地，但荷蘭被廣泛認為是無障礙環境的領導者，並成為其他國家、地區效仿的榜樣，也希望能由此借鏡並加強台灣的無障礙設施，確保每個人都能夠平等參與社會生活，不受任何障礙限制。

三、瑞士

對弱勢者的服務品質是衡量一個社會是否發展先進的重要指標。資本主義與社會主義取得相當均勢的瑞士，是高所得國家之一，絕對有能力對國內同胞做周全的照顧。

在公共運輸方面，瑞士的法律規定，身體有障礙的人也必須能自由、安全地生活。因此，所有公共設施的建設都會考慮到身心障礙者的需求。

馬路上，有能讓盲人的導盲棒感觸方向的突起石塊、紅綠燈設置有聲提醒、市中心的街道盡量寬闊平坦，有台階的地方旁邊修建斜坡，令輪椅可以暢行；公車上，有身心障礙者專用按鈕，司機得到通知後會在停車後手動搭起上下車的坡板。政府在公共設施的建設規劃上，都為行動不便的人提供了出行的可能。

在政策方面，長照的費用非常高昂。但在瑞士，巨大的照顧支出並不至於拖垮一家人的生計，因為這筆費用有三個來源：健保（或失能險、意外險）給付、部份自費、政府資助。

此外與台灣不同的是，瑞士的健保由民營公司承擔，各家民營公司的保費、產品雖不盡相同，但長照費用必定屬於基本健保範圍，而不需另外購買保險或自己完全負擔。瑞士的長照費用屬於健保的基礎產品，長照人員必須具備專門的職業訓練。如果健保、自費仍無法涵蓋全部費用，向政府單位申請長照補助也就勢在必行。

在社會方面，十位來自瑞士聯邦科技學院（Swiss Federal Institute of Technology）及蘇黎世藝術學院（Zurich University of Art）主修機械與設計的學生，眼見身障者經常困擾於階梯與人行道的起伏，無法自在地移動，大大降低他們外出的意願，身心都受到侷限，所以，他們就以「不受限制的自由」為設計的核心理念，設計一款電動輪椅「Scewo 輪椅」。輪椅最創新之處是，讓

輪椅也能上下階梯(甚至是旋轉型階梯)，此項設計解決了使用者最常遇到的行路障礙，即使是在顛簸的鵝卵石或森林小徑，甚至濕滑低摩擦力的冰上行進，也不成問題。此外設計了「上升模式」，讓使用者能將座位提高 1 公尺，與朋友們有親密的眼神接觸，更融入一般人的社交生活。Scewo 的可摺疊設計且方便攜帶，輪椅上的所有的功能也都能在點/按之間進行，甚至用手機 App 就可操控，無法使用手機時，也能以手把上的操控桿做簡單的移動；上下樓梯時，若遇特殊狀況而無法繼續進退，也會自動偵測環境並暫停行進，以確保安全；甚至配備頗有設計感的照明設計，提升夜間行動的安全性。



圖 2.1-3 示意圖

總結來說，瑞士是一個資本主義與社會主義取得平衡的高所得先進國家。在法律明定，身體有障礙的人也必須能自由、安全地生活。因此，所有公共設施的建設都會考慮到身心障礙者的需求。在馬路及公共運輸工具上皆建置出對身心障礙者友善的空間及設施，大幅地提升行動不便者出行的可能。在政策方面，長照費用的來源有三個，分別為健保（或失能險、意外險）給付、部份自費、政府資助。此外，在瑞士健保由民間經營，長照費用於健保基礎產品，在整體的規劃上保障到民眾的將來及長照需求者。在社會方面，知識份子學以致用，觀察到身障者於公共環境遭遇到的問題，設計出 Scewo 電動輪椅，此舉足以見得瑞士政府在教

育方面的成功，以及人民素質的水準。

四、聯合國

各國政府鑑於身心障礙人口之增加，均設立有保護法規，關懷並扶助身心障礙者，例如提供專業醫療系統，設立不同身心障礙者需要之公私立機構，並透過職業安全教育，降低新身心障礙者之增加，及職業復健協助身心障礙者求自立。

聯合國於 1975 年通過『障礙者人權宣言』1976 年 12 月 16 日更以 31-123 號決議案宣布 1981 年為『國際身心障礙者年』該決議主要是希望身心障礙者能有「完全參與及機會均等」(Full Participation and Equality)之權利，其目的在於協助身心障礙者追求生理與心理之社會適應，給予他們關懷及就業上之訓練，鼓勵社會人士對身心障礙者住宅、運輸的改進，對日常生活器具的改進節加強復健服務，以求身心障礙者的生活獲得實質之改善。

為了防止身心障礙者被歧視的狀況越來越嚴重，以及各種權利受到侵犯，聯合國於 2006 年決定要立「聯合國身心障礙者權利公約」(另稱「國際身心障礙者權利公約」or「CRPD」)宣示保障全世界的身心障礙者，「聯合國身心障礙者權利公約」立法之後，全世界許多國家都同意在他們自己的國家使用這個法律。

台灣於 2014 年 8 月 20 日公布 CRPD 施行法，並於同年 12 月 3 日生效，且該公約目前為我國在身心障礙者服務有引導作用。以下為聯合國 CRPD 之宗旨及八大原則，另補充臺灣 CRPD 之宗旨，以及與交通有關之第 9 條協議：

(一)聯合國身心障礙者權利公約

A. 宗旨：

為促進、保障與確保所有身心障礙者充分及平等享有所有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重。身心障礙者包括肢體、精神、智力或感官長期損傷者，其損傷與各種障礙相互作用，可能阻礙身心障礙者與他人於平等基礎上充分有效參與社會。

1. “傳播”包括語言、字幕、點字文件、觸覺傳播、放大文件、無障礙多媒體及書面語言、聽力語言、淺白語言、報讀員及

其他輔助或替代性傳播方法、模式及格式，包括無障礙資訊及通信技術；

2. “語言”包括口語、手語及其他形式之非語音語言；
3. “基於身心障礙之歧視”是指基於身心障礙而作出之任何區別、排斥或限制，其目的或效果損害或廢除在與其他人平等基礎上於政治、經濟、社會、文化、公民或任何其他領域，所有人權及基本自由之認可、享有或行使。基於身心障礙之歧視包括所有形式之歧視，包括拒絕提供合理之對待；
4. “合理之對待”是指根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當之修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等基礎上享有或行使所有人權及基本自由；
5. “通用設計”是指盡最大可能讓所有人可以使用，無需作出調整或特別設計之產品、環境、方案與服務設計。
6. “通用設計”不應排除於必要情況下，為特定身心障礙者群體提供輔助用具。

B. 八大原則如下：

1. 尊重他人、尊重他人自己做的決定
2. 不歧視
3. 充分融入社會
4. 尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種
5. 機會均等
6. 無障礙
7. 男女平等
8. 尊重兒童，保障身心障礙兒童的權利

(二)臺灣身心障礙者權利公約

A. 宗旨：

本公約宗旨係促進、保障與確保所有身心障礙者充分及平等享有所有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重。

身心障礙者包括肢體、精神、智力或感官長期損傷者，其損傷與各種障礙相互作用，可能阻礙身心障礙者與他人於平等基礎上充分有效參與社會。

B. 第 9 條協議：

1. 為使身心障礙者能夠獨立生活及充分參與生活各個方面，締約國應採取適當措施，確保身心障礙者在與其他人平等基礎上，無障礙地進出物理環境，使用交通工具，利用資訊及通信，包括資訊與通信技術及系統，以及享有於都市與鄉村地區向公眾開放或提供之其他設施及服務。該等措施應包括查明及消除阻礙實現無障礙環境之因素，尤其應適用於：
 - (1) 建築、道路、交通與其他室內外設施，包括學校、住宅、醫療設施及工作場所；
 - (2) 資訊、通信及其他服務，包括電子服務及緊急服務。
2. 締約國亦應採取適當措施，以便：
 - (1) 擬訂、發布並監測向公眾開放或提供之設施與服務為無障礙使用之最低標準及準則；
 - (2) 確保私人單位向公眾開放或為公眾提供之設施與服務能考慮身心障礙者無障礙之所有面向；
 - (3) 提供相關人員對於身心障礙者之無障礙議題培訓；
 - (4) 於向公眾開放之建築與其他設施中提供點字標誌及易讀易懂之標誌；
 - (5) 提供各種形式之現場協助及中介，包括提供嚮導、報讀員及專業手語翻譯員，以利無障礙使用向公眾開放之建築與其他設施；
 - (6) 促進其他適當形式之協助與支持，以確保身心障礙者獲得資訊；
 - (7) 促進身心障礙者有機會使用新資訊與通信技術及系統，包括網際網路；
 - (8) 促進於早期階段設計、開發、生產、推行無障礙資訊與通信技術及系統，以便能以最低成本使該等技術及系統

無障礙。

五、美國

過去美國為全面改善交通運輸，以提高運輸障礙者交通的便利，最常使用之方式有三，首先為身心障礙者提供的公車系統(Accessibleu)，次來為身心障礙者專用的特殊服務(Specialized Services)，最後為使用者補貼計畫(User-Side Subsidy Program)，或上述之混合方式。

第一種方式將既有之車輛加改良，例如將公車加裝降設備，統稱為 LE-Bus，平均服務運輸障礙者之單位旅次成本從美金數元至 50 元以上不等，視障者之運量而定。依據 Seattle Metro(此全美國 LE-Bus 身心障礙者使用率最高之系統)之營運經驗顯示，每輛 LE-Bus 每天至少需服務 0.56 名運輸殘障者其成本才會相於使用第二種方式一特殊服務之運輸費用。

第二種提供身心障礙者專用及戶運輸服務(Specialized Door-to-Door Service)，通常由各地方或州政府提供有昇降或斜坡設備之特殊輛，以需求反應的方式給身心障礙者。此種運輸方式之成本變化很大，視障者旅次需求與起訖點分布而定，且與營運者之服務策略有關。依美國之驗，身心障礙者及戶運輸方式之成本為每車小時 8 至 23 元不等平均每單位旅次之成本為 2 至 15 元，顯然比第一種使用 LE-Bus 方式便宜許多。

第三種方式係使用者補貼計畫(User-Side Subsidy Program)，通常各地方的計程車公司或『椅車』(Chair-car)公司提供地區身心障礙者運輸服務，使用者僅需支付少許費用，大部分費用則由郡或州政府補貼。以美國密爾瓦基例，1982 年有五家計程車及三家『椅』公司，每服務一旅次，身心障礙者(僅限盲人、使用輪椅、拐杖或需他人扶助者)只需付 1.5 元車資，最高補貼額為每旅次 9.5 元，經實施結果登記使用的身心障礙者相當多(以輪椅身心障礙者為最多)。由美國各地之實施經驗顯示，此種使用者補貼計畫之成本比前兩種方式還低，平均每一旅次之成本為 1 元至 7 元不等。

由美國致力發展無障礙交通之經驗，可知多數之運輸障礙者均依賴小汽車(72%)，僅有少數運輸障礙者需仰賴公共運輸工具。美國為身心障礙者提供完善之公共運輸服務，仍不能吸引很多身

心障礙者使用，其主要原因在於身心障礙者之年齡偏高(有一半以上身心障礙者其年齡在 65 歲以上)與就業狀況不理想(失業比例偏高)，因此他們產生額外旅次之意願甚低。此外，根據美國經驗可知沒有一種成本低、效果好的運輸方式能適用於各城市各類型之運輸障礙者，一種良好的身心障礙運輸方式在一城市成功，但在另一城市卻可能失敗，因此最理想的方式應該是多元化障運輸方式的組合，使『人人』皆有所選擇。

六、澳洲

澳洲的公共建設、地區發展和城市部於 2002 年提出「無障礙公共運輸標準 (disability standards for accessible public transport)」，並要求每 5 年滾動檢討一次，在 2007、2012 年均進行審查並具體回應發布，基礎設施和區域發展部門、州和地區政府、公共運輸代表機構、身障部門共同合作，對於審查意見進行精進，主要著重在運輸標準的現代化和全程旅行指南(The Whole Journey Guide) 的發展，以創造無障礙公共運輸友善環境。

基於該法案，聯邦政府於 2017 年 12 月 31 日要求所有公共運輸車站中的進出路徑、扶手和扶手、機動區域、樓梯、通過區域、標誌、坡道、標誌、等候區、觸覺地面指標、登車處、照明、空間配置、街頭家具、鋪面、資訊等，都必須有 90% 的無障礙設計。雪梨設有不同的輪椅無障礙計程車，包括 flashcabs、minibus 和 people mover，每輛車的設計都能讓輪椅安全行駛，並可容納一個或多個輪椅。該州居民若因嚴重和永久性失能而無法使用公共交通工具，可申請計程車運輸補貼計畫(taxi transport subsidy scheme, TTSS)，依據障別可能有資格獲得 50% 計程車費用補貼，最高補貼為 60 美元。

雪梨無障礙運輸整合於 Easylink 平台，包含各地教會、由聯邦和州政府資助的社區支援服務等非營利單位，服務對象包含年長者、身心障礙人士、患有疾病者或其他難以使用運輸工具者等。

2.1.5 小結

無障礙設施對於所有人都非常重要，特別是對於有身心障礙的人群來說。它們可以幫助他們在日常生活中更自由地活動，減少對其他人的依賴。

法律層面上，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，制定《身心障礙者權益保護法》，還有其他相關法律《大眾運輸工具無障礙設施設置辦法》、《發展大眾運輸條例》、《車輛型式安全審驗管理辦法》、《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》等，部分內容對無障礙環境皆制定相關規範。

在政策推動上，擷取公路公共運輸服務升級計畫(110 至 113 年)，內容以落實服務無縫化、強化服務安全性、追求服務永續性及提升服務精緻度為公路公共運輸服務升級之目標，營造無障礙環境，如完善無障礙乘車及候車環境、提升公路公共運輸旅行資訊之可及性等計畫，打造完善的無障礙空間。而交通部性別平等推動計畫(108 至 111 年)，除了性平友善相關政策之外，亦提及「優化無障礙旅遊服務」之推行政策，近年我國面臨高齡化社會問題，因此「行」的友善性將是發展觀光與營造優質生活環境的重要項目之一，政府期望建構一個完善的無障礙旅遊設施及環境，以因應未來高齡化社會之需求。

在相關案例討論上，擷取台北市低底盤公車、新北市無障礙運輸服務概況做為討論。台北市方面，截至 109 年計有 3,080 輛低底盤公車上路營運（包含 48 輛電動低底盤公車），路線涵蓋北市各行政區域，其覆蓋率為全國之首。新北市方面，復康巴士車輛數逐年成長，截至 110 年 2 月底止已達 512 輛為全國最多。能夠了解各地方政府在推動無障礙設施上不遺餘力，不論是各項功能設計更具人性化、安全舒適的低底盤公車，或是因只需要一通電話，就會到家提供載送服務的復康巴士等，而無障礙設施提高了社會的包容性和公平性，改善了身心障礙人士的生活質量和社會參與，但現今仍有需再努力之狀況，如復康巴士方面仍供不應求等，而未來將面對人口高齡化時代，無障礙設施的建設刻不容緩，政府也該適時提高補助，才能確實幫助到真正需要的人。

在國內推動方面，特設置無障礙交通環境推動小組，此小組

專為各種交通相關無障礙議題，立定計畫並且加以執行，主要保護且改善交通環境中，對身心障礙者的各種權利。在國外推動上，因荷蘭被廣泛認為是無障礙環境的領導者，所以選擇荷蘭對於無障礙的發展進行探討，並以公共交通、政府政策兩個面進行探討。

總結上述我國已在法律、政策、計畫上，對於無障礙相關議題已做出規劃並且執行，確保每個人都能夠平等參與社會生活，不受任何障礙限制。這不僅提高了這些人的生活質量，也有助於提高社會的整體生產力和經濟發展。總而言之，無障礙設施是社會福祉和公正的體現，也是建設更加包容和友好的社會的重要舉措。另就國外無障服務文獻要點做一彙整表，如表 2.1-2 所示。

表 2.1-2 國外無障礙服務文獻要點彙整表

國家	類別	文獻要點	效益
日本	設備	乘車口設置腳邊照明	提高階梯於夜間時可視性
	設備	裝設車門開關的蜂鳴設備	維護視障者的安全
	措施	車內裝置色彩配置	使白內障、色盲、高齡者等，能清楚各項設施之位置
	措施	提供緊急時的文字傳遞，並研議文字內容以保障傳遞正確性	聽障者於緊急時仍可正確掌握情報消息
	措施	車外廣播裝置	(1)使車外乘客與駕駛員易於交談 (2)導引視障者至前中後門
	措施	車外廣播與對話機統一設置位置	使視障者清楚車內各設施之位置
	措施	提供筆談用具應置於乘務員附近明顯、觸手可及之處所	可透過文字或圖像與聽障者、智力障礙、發展遲緩、精神障礙、外國人等溝通
荷蘭	政策	荷蘭政府為身心障礙乘客提供特殊服務	(1)身心障礙乘客所規劃的特殊巴士 (2)行動不便之乘客提供出租車
	政策	與無障礙相關的組織密切合作	確保所有無障礙舉措，皆有考慮到使用族群的需求及觀點
	政策	所有公共巴士都配備了低地板和輪椅無障礙坡道	創造無障礙公共運輸友善環境
	設施	停靠站和車站設有語音播報、高架站台和盲文標牌等設施	協助視障者解決乘車問題
	措施	火車規劃輪椅和移動設備之專用空間	使用者有安心良好之乘車空間
瑞士	法律	身體有障礙的人也必須能自由、安全地生活	所有公共設施的建設都會考慮到身心障礙者的需求
	政策	瑞士的健保由民營公司承擔，長照費用必定屬於基本健保範圍。	全民除了醫療健保服務之外，皆享有長照健保服務
	政策	若健保、自費仍無法涵蓋全部費用，可向政府單位申請長照補助。	在健保方面，政府照顧到經濟弱勢族群
	措施	馬路上設有盲人磚、紅綠燈設置有聲提醒、市中心的街道盡量寬闊平坦	引導視障者之導盲棒感觸方向
	措施	有台階的地方旁邊修建斜坡	令輪椅使用者可以暢行
	措施	公車上，有身心障礙者專用下車按鈕	司機得到通知後會在停車後手動搭起上下車的坡板
	教育	學院學生共同設計一款電動輪椅「Scowo 輪椅」，照護身障族群	鼓勵身障族群外出活動 瑞士政府將無障礙環境的觀念導入教育之成效
澳洲	政策	每 5 年滾動檢討一次，進行審查並具體回應發布	基礎設施和區域發展部門、州和地區政府、公共運輸代表機構、身障部門共同合作精進，以創造無障礙公共運輸友善環境
	政策	公共運輸車站須有 90% 的無障礙設計	創造無障礙公共運輸友善環境
	政策	整合 Easylink 平台，包含各地教會、由聯邦和州政府資助的社區支援服務等非營利單位	服務年長者、身心障礙人士、患有疾病者或其他難以使用運輸工具者

2.2 性平友善度

2.2.1 性平友善度相關規範

一、性別工作平等法

為因應大量女性投入勞動市場，並消弭職場中的性別歧視現象，世界各先進國家無不制定禁止性別歧視與促進性別工作平等的法律與相關制度，其規範內容大多涵蓋一般性別歧視的禁止、工作場所性騷擾的防治、懷孕歧視的禁止、母性保護的加強以及積極行動方案的措施等。而我國也為保障性別工作權之平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，制定性別工作平等法。

在性平友善職場方面，性別工作平等法已訂有不得因性別或性傾向而對求職者或受僱者有差別待遇之規定，事業單位應遵守性別平等相關規定，以營造性別友善職場環境，如性別工作平等法第 16、17、19 條等，保障育嬰相關權利、性別工作平等法第 10 條第 1 項，保障勞工不因性別或性傾向而有差別待遇等權利保護條文。

二、性別平等教育法

為促進性別地位之實質平等，消除性別歧視，維護人格尊嚴，厚植並建立性別平等之教育資源與環境。現今性別平等教育法除了保障男女兩性的性別平等保護外，對於教育課程應涵蓋不同性別、性傾向、性別認同、性別氣質的平等權利保護(性別平等教育法施行細則第 13 條)，規定國中及國小必須實施性別平等教育相關課程、高級中等學校及專科學校須採融入式教育、大專校院應廣開性別研究相關課程，以提升學生之性別平等意識。

三、性騷擾防治法

為防治性騷擾及保護被害人之權益，保障人身安全為目的，適用在工作場所、校園以外的其他場所，特別是公共場合的性騷擾，主要保護《性別工作平等法》和《性別平等教育法》以外的被害人。在「性騷擾防治法」實施後，因訂定較明確的法規如性

騷擾防治、申訴調查、調解程序及相關罰則，並擴大性騷擾的保護範圍到公開場合、娛樂場所與大眾運輸等地方，使女性更有保障。(楊文學，2006)

四、消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)

為尊重、保護及實現《世界人權宣言》及《公民與政治權利國際公約》、《經濟社會文化權利國際公約》所揭示之人類各項基本權利，聯合國大會於 1979 年通過《消除對婦女一切形式歧視公約》(The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women，以下簡稱 CEDAW)。該公約於 1981 年正式生效，內容闡明不論性別均享有一切經濟、社會、文化、公民和政治權利，締約國應採取立法及一切適當措施，消除對婦女之歧視，確保實質之性別平等，目前全世界包括台灣，已經有 189 個國家簽署加入，且明定 CEDAW 具國內法效力，並於 2012 年 1 月 1 日起施行《消除對婦女一切形式歧視公約施行法》，此施行法重點如下：

- (一) 要求各級政府機關必需採取立法或行政措施，消除性別歧視，並積極促進性別平等；各級政府機關行使職權，應符合公約有關性別人權保障之規定，並應籌劃、推動及執行公約規定事項。
- (二) 各級政府機關執行公約所保障各項性別人權規定所需之經費，應依財政狀況優先編列。
- (三) 各級政府機關應於施行法施行 3 年內完成法令之制定、修正或廢止及行政措施之改進，以符合 CEDAW 規定。
- (四) 每 4 年提出我國消除對婦女歧視國家報告，並邀請相關學者專家及民間團體代表審閱。

2.2.2 國內性平友善相關政策

一、交通部性別平等推動計畫(108 至 111 年)

交通部為加強性別觀點融入機關業務及重要性別平等政策或措施之規劃、執行與評估，包含強化高齡者與弱勢族群之公共

支持、促進公私部門決策參與之性別平等、消除各領域之職業性別隔離、營造無障礙、性別友善且安全的交通運輸環境，以達成實質性別平等之目標，訂定 108 年至 111 年度施政重點，鑒於討論性平相關議題，將擷取與其相關施政內容如後：

- (一) 改善交通領域的職業性別隔離:我國女性駕駛員比率不高，且低於該業別女性員工比率，而我國性別平等政策綱領，強調鼓勵環境、能源與科技領域積極進用女性，並期透過相關措施吸引更多女性進入相關領域。
- (二) 打造性別友善的優質服務場域:排除環境中的各種有形和無形的性別不平等障礙，落實性別平權觀念，謀求大眾運輸系統之設備與空間規劃符合各旅客族群在使用上之公平性、便利性與合理性。

二、行政院環境保護署性別平等推動計畫(108 至 111 年)

性別平等推動計畫係以性別平等政策綱領為藍本，性別議題為導向，整合運用性別主流化工具策略研訂促進性別平等相關政策或措施，並編列執行所需的性別預算，加以執行並定期追蹤，以達成實質性別平等之目標，訂定 108 年至 111 年度施政重點，鑒於討論性平相關議題，將擷取與其相關施政內容如後：

- (一) 提升性別友善公廁數量，引導國人重視性別友善空間之需求：我國性別平等政策綱領強調公共空間的性別友善性，預計提升我國不同性別對於公廁之使用需求，建構符合身障者、高齡者、照顧者及多元性別族群使用需求之性別友善空間，運用考核及評鑑制度，提升國人對於性別友善公廁的接受度，促進我國性別平等發展與進步。
- (二) 針對不同性別接受資訊習慣採取多元宣導策略：性別平等政策綱領強調應參考不同性別接受資訊習慣採取多元宣導策略。為保障不同性別悉知資訊之權利，在宣導中採用多樣化宣導，如靜態的陳列式媒體，如廣告看板、告示牌、海報及印刷媒體（如報紙、雜誌）；動態的電子媒體（如電視、網際網路）或辦理現場宣導活動等方式，致力營造尊重多元與性別平等的公義社會。

2.2.3 國內性平友善度推動情形

一、我國現有列管公廁「不分男女」設施統計

依行政院環境保護署性別平等推動計畫(108 至 111 年)「提升性別友善公廁數量，引導國人重視性別友善空間之需求」議題，為照顧各族群對公廁之使用需求，持續增加身障者、高齡者、照顧者及多元性別族群皆能便利且有尊嚴使用之友善空間，部分公廁變更原有空間設計，致部分原有之便器個數減少。

依環境保護署統計，110 年底我國現有列管公廁計 4.7 萬座，較 109 年底增 969 座或增 2.1%，107 至 110 年底公廁呈現逐年增加之趨勢；按公廁之便器觀察，110 年底計 20.0 萬個，較 109 年底減 3,322 個或減 1.6%，較 108 年底減 1.4 萬個或減 6.7%，主因調整設計，提供友善空間所致。

若將公廁依「男廁」、「女廁」及「不分男女」區分，其中不分男女廁所，係指無障礙廁所、混合廁所、親子廁所及性別友善廁所等。110 年底 3 者便器個數分別占 47.3%、35.3%及 17.4%；與 109 年底相較，「男廁」便器個數占比減 7.3 個百分點或減 1.6 萬個，「女廁」亦減 3.9 個百分點或減 0.9 萬個，「不分男女」則增 11.2 個百分點或增 2.2 萬個。

觀察各縣市「不分男女」公廁便器個數，110 年底以彰化縣 5,593 個及臺北市 5,578 個較多，其次為高雄市 4,362 個；與 107 年底相較，各縣市均呈增加，以臺北市增 5,293 個最多，彰化縣亦增 5,077 個。

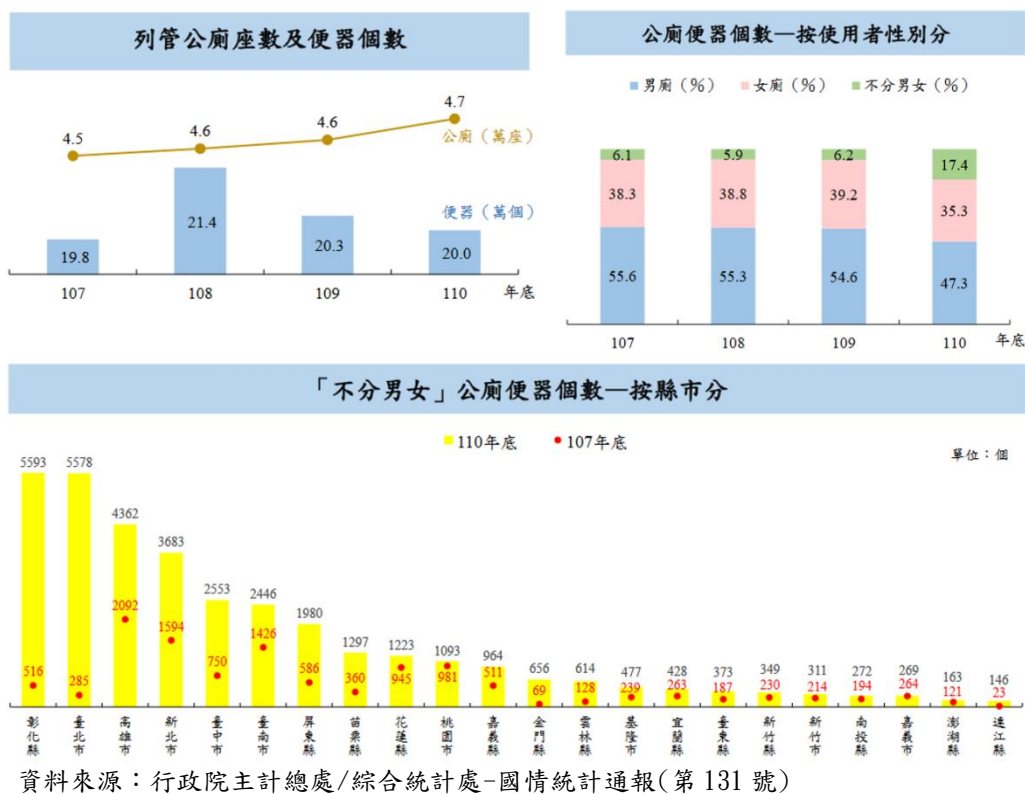


圖 2.2-1 我國列管「不分男女」公廁分佈圖

二、新北市首座獲認證之「性別友善廁所」

新北市板橋車站每天 4 萬多人次進出，新北市政府於 108 年在市民廣場東側打造第一座「性別友善廁所」。110 年也在市民廣場 B1 的連通道推出親子共用、全齡友善、無障礙設備的通用廁所，獲第一座「性別友善廁所」標章。新北市市長期許公廁從美感到安全感皆能全面提升。全齡性別友善廁所能照顧長者、幼兒跟身心障礙者，內含有女性生理用品放送機，機器上宣導月經平權。秘書處表示，未來將陸續評估其他廁所是否跟進，但須視民眾接受度決定。

三、性別友善廁所的省思

《男女廁之外的「其他」：世新大學「無性別廁所」之經驗評估與省思》(彭滄雯,2013)研究指出，透過問卷調查、觀察、訪談等方法蒐集資料，對於世新大學設置滿一年的性別友善廁所進

行初步評估。有 81.6% 受訪者支持學校設置更多無性別廁所，但其實使用率並不高，特別是女性使用率只有 26.6%。

據研究結果顯示，女性對於「無性別廁所」的顧慮明顯高於男性。從問卷調查發現，女性明顯比男性在意在廁所內遇到異性的「不自在感」和「尷尬」。

另一個主要發現是「跨性別」使用者對於無性別廁所，也有不同看法和偏好，此一發現與 Kogan(1996)的討論頗為類似。儘管受訪的跨性別者對此一理念也都表支持，但他們本身的性別認同、先前的如廁經驗，以及面對外界眼光的態度，均會影響其對於無性別廁所的期待、需求和使用偏好，因此不一定想親身使用無性別廁所。

四、台北捷運公司性別友善相關設施

(一) 哺集乳室

為了響應政府推行母乳哺育政策，台北車站、忠孝新生、忠孝復興、市政府等，已有 41 個車站設有專用哺集乳室，提供哺育母乳之婦女及嬰兒舒適的哺育環境，其他未設置專用哺集乳室的車站，在站長室、職員室內也有規劃適當空間代替哺集乳室，有需要哺育母乳之婦女可洽詢服務人員。為確保婦女於公共場所哺育母乳之權利，提供有意願哺育母乳之婦女無障礙哺乳環境，並推動公共場所母乳哺育條例，進而達成營造友善性別、哺乳環境。

(二) 廁所求助鈴及實施反偷拍偵測

為維護旅客安全，各捷運車站廁所均設有求助鈴，並由服務人員加強定時巡檢及實施反偷拍偵測。

(三) 夜間安心候車區

台北捷運每天載運兩百萬旅次，為營造更友善的搭車服務、保護更多族群，台北捷運公司配合北市女性權益促進委員會，於

105 年起將北市各捷運站內的「夜間婦女候車區」改為「夜間安心候車區」，其設有監視系統及對講機，並派員加強巡視。

(四) 車廂內對講機

為維護旅客安全，各車站月臺及列車車廂內均設有對講機，旅客可隨時使用對講機與服務人員連繫。

(五) 性騷擾事件因應處理措施

捷運系統內發生偷拍、性騷擾事件，站務人員發現或接獲通報後，將立即予以制止，並通報警察單位派員處理。

(六) 免費提供女性生理用品

臺北捷運 20 個車站試辦提供女性衛生用品應急使用，自 111 年 11 月 1 日起於 20 個車站詢問處試辦提供女性生理用品，讓有緊急需求的旅客免費索取，後續將依照試辦情形及各界反映予以評估調整。捷運系統全線車站廁所，均已設置衛生棉販賣機，投幣 10 元可購買 2 片。

五、桃園市公車評鑑納入性別平等調查指標

於 110 年度起，桃園市辦理公車評鑑相關業務，亦納入性別平等相關規範事項之蒐集，如性別平等法令、育兒相關措施與性別安全相關措施，如表 2.2-1 所示。

表 2.2-1 桃園市公車評鑑性別平等衡量指標

指標	定義	衡量標準
性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	1. 休假規定：是否提供產假、產檢假、陪产假、生理假及家庭照顧假 2. 育嬰規定：是否提供育嬰留職停薪之措施
育兒相關措施	1. 設置托兒設施或措施 2. 母性健康保護措施	1. 提供員工育兒友善環境或措施 2. 母性健康保護措施
性別安全相關措施	1. 設置女性夜間工作安全衛生措施 2. 性騷擾防治措施	1. 設置女性夜間工作安全衛生措施： 2. 性騷擾防治措施評估項目如： 強化服務人員對性騷擾事件處理能力之訓練 防範排除(播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語、警示設備如哨笛)

六、公共空間、設施對於性別差異對待

據性別心理發展研究顯示，男性普遍對於「擁擠」產生較強烈的不適反應，且對高密度環境的反應較差；而女性對於捷運空間中恐懼的內容多與環境因素有關，主要來自七個因素：與人之間的距離、人口密度、被人注視、黑暗的光線、黑暗環境中的人、封閉的空間以及不熟悉的環境，女性則較男性需要更多的安全感、環境依賴性強。鑒於女性對於環境的不安全感，除設置女性專用車廂外，台北市政府捷運工程局也於營運車站及興建中車站月臺區設置攝影機(包括島式月台中間樓梯下方候車空間等)，具備低照度 (LUX)攝影能力、內建網路通訊協定等界面，以便站務員辦公室及時監控，俾防制犯罪行為。

另經研究發現，在臺北捷運與高雄捷運車廂內，乘客在座位、站位以及停留位置等選擇顯現了性別上的差異。女性乘客偏好處於身邊有硬體設備的地點，例如車門、隔板、隔板旁的立桿、門邊握把等，顯示了女性對環境的依賴性；而男性則偏好處於較空曠的位置，如握環、中央立桿等。台北市政府捷運工程局於 103 年將車內中央立柱造型由以往單柱式改為三叉式設計，並依人體工學考量使用便利性及舒適性以供不同性別及身高的乘客使用，並調降電聯車頭尾車廂多功能行李架的高度(高度約 68 公分)，同時增加置物面扶手數量及密度，使用上更友善及人性化，有助提升不同性別乘客使用之便利性，如此一來，不同性別的乘客便可無差別依照各自偏好選擇站位。

此外，因應性別工作平等法等規定，某些公共場所「主動」設有哺乳室，其位置、動線與內部設計不良，使得女性的隱私權仍有被侵害之虞，更有甚者，男性也可能負責育嬰的工作；在「新自由主義之女性主義」中，男性也是傳統刻板印象的受害者，必須納入性別正義的討論範疇，也就是男女皆附有哺乳的義務與權利，但是卻在未作性別影響評估之下，配置了一個男女都不太想使用的哺乳室，也形成一個「不隔離也不平等」的情狀。

無論是從大眾運輸的內部、場站內的公廁或哺乳室設計，不只是揭露在建築技術規則設備編的「量」的問題，更重要的是「質」，以及得在兩性權益之中取得平衡，並且貫徹在整體的公

共空間設計之中，建造一個性別友善的空間給予使用者們。

七、近五年公路汽車客運駕駛員性別統計

汽車客運駕駛員儘管起薪相對其他行業高，但因工時長且疲勞駕駛致意外之新聞頻仍，加上以往相關徵才補助活動僅著重於攬才，難以促使駕駛員久任，導致駕駛人力嚴重不足，而駕駛員是女性人力投入相對較少的行業。就 107 年至 111 年臺北區、新竹區、臺中區、嘉義區、高雄區、臺北市區、高雄市區公路總局監理所公路汽車客運駕駛員資料檢視其性別結構。其中，隸屬於臺北區監理所管轄範圍之監理站有：板橋監理站、蘆洲監理站、宜蘭監理站、花蓮監理站、玉里監理分站。

根據交通部公路總局駕駛員性別統計資料，如表 2.2-2 所示。111 年公路汽車客運駕駛員(以下簡稱駕駛員)計有 3,772 人，其中男性 3,709 人(占 98.3%)，女性僅 63 人(占 1.7%)。近五年整體駕駛員人數，男性占率維持在 98.4% 左右，女性占率自 108 年起維持在 1.65% 左右，因其行業特性，男性與女性人數仍差距懸殊。自 107 年起，公路總局各監理所轄區內駕駛員性別比例，以嘉義區監理所女性駕駛員所占比率最高，從 2.1% 一路上升至 3.2%。臺北區監理所平均在 1.6% 次之，高雄區監理所女性駕駛員所占比例最少，歷年皆不超過 0.6%。就人數而言，臺北區、嘉義區監理所女性駕駛員明顯較其他分區監理所多，其餘五個分區監理所人數在 10 人以內，如圖 2.2-2 所示。

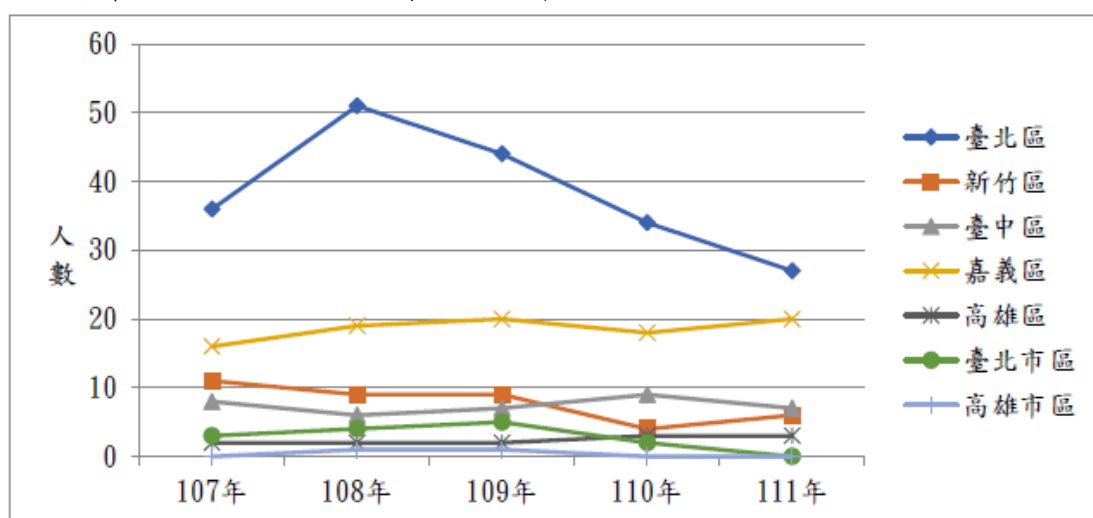


圖 2.2-2 近五年監理所轄區內公路汽車客運女性駕駛員人數分佈圖

表 2.2-2 近五年監理所轄區內公路汽車客運駕駛員性別統計表

監理所	性別	107 年		108 年		109 年		110 年		111 年	
		人數	占率	人數	占率	人數	占率	人數	占率	人數	占率
總計	小計	5659	100.0%	5646	100.0%	5202	100.0%	4355	100.0%	3772	100.0%
	男性	5583	98.7%	5554	98.4%	5114	98.3%	4285	98.4%	3709	98.3%
	女性	76	1.3%	92	1.6%	88	1.7%	70	1.6%	63	1.7%
臺北區	小計	2597	100.0%	2821	100.0%	2451	100.0%	2023	100.0%	1811	100.0%
	男性	2561	98.6%	2770	98.2%	2407	98.2%	1989	98.3%	1784	98.5%
	女性	36	1.4%	51	1.8%	44	1.8%	34	1.7%	27	1.5%
新竹區	小計	812	100.0%	645	100.0%	509	100.0%	432	100.0%	360	100.0%
	男性	801	98.6%	636	98.6%	500	98.2%	428	99.1%	354	98.3%
	女性	11	1.4%	9	1.4%	9	1.8%	4	0.9%	6	1.7%
臺中區	小計	575	100.0%	585	100.0%	595	100.0%	533	100.0%	471	100.0%
	男性	567	98.6%	579	99.0%	588	98.8%	524	98.3%	464	98.5%
	女性	8	1.4%	6	1.0%	7	1.2%	9	1.7%	7	1.5%
嘉義區	小計	770	100.0%	754	100.0%	776	100.0%	650	100.0%	618	100.0%
	男性	754	97.9%	735	97.5%	756	97.4%	632	97.2%	598	96.8%
	女性	16	2.1%	19	2.5%	20	2.6%	18	2.8%	20	3.2%
高雄區	小計	253	100.0%	219	100.0%	217	100.0%	240	100.0%	229	100.0%
	男性	251	99.2%	217	99.1%	215	99.1%	237	98.8%	226	98.7%
	女性	2	0.8%	2	0.9%	2	0.9%	3	1.3%	3	1.3%
臺北 市區	小計	444	100.0%	412	100.0%	494	100.0%	373	100.0%	283	100.0%
	男性	441	99.3%	408	99.0%	489	99.0%	371	99.5%	283	100.0%
	女性	3	0.7%	4	1.0%	5	1.0%	2	0.5%	0	0.0%
高雄 市區	小計	208	100.0%	210	100.0%	160	100.0%	104	100.0%	0	0.0%
	男性	208	100.0%	209	99.5%	159	99.4%	104	100.0%	0	0.0%
	女性	0	0.0%	1	0.5%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%

資料來源：中華民國交通部公路總局性別統計指標/公路汽車客運駕駛員統計。

八、女性投入客運業職場分析

客運業者在司機徵才條件中，一般會要求應徵者須有職業大客車或職業聯結車之駕照。以職業大客車駕照切入探討客業者駕駛員性別分佈情形，參考 109 年交通部發佈之報告《性別不是問題，成見才是距離-女性投入客運業職場分析》一文。

依據道路交通安全規則第 60 條規定，已領有小型車駕照者，須先經立案之駕駛訓練機構小型車逕升大客車駕駛訓練結業，始具備報考大客車駕駛執照資格，有關報考大客車職業駕駛執照之報考資格流程，如圖 2.2-3 所示。

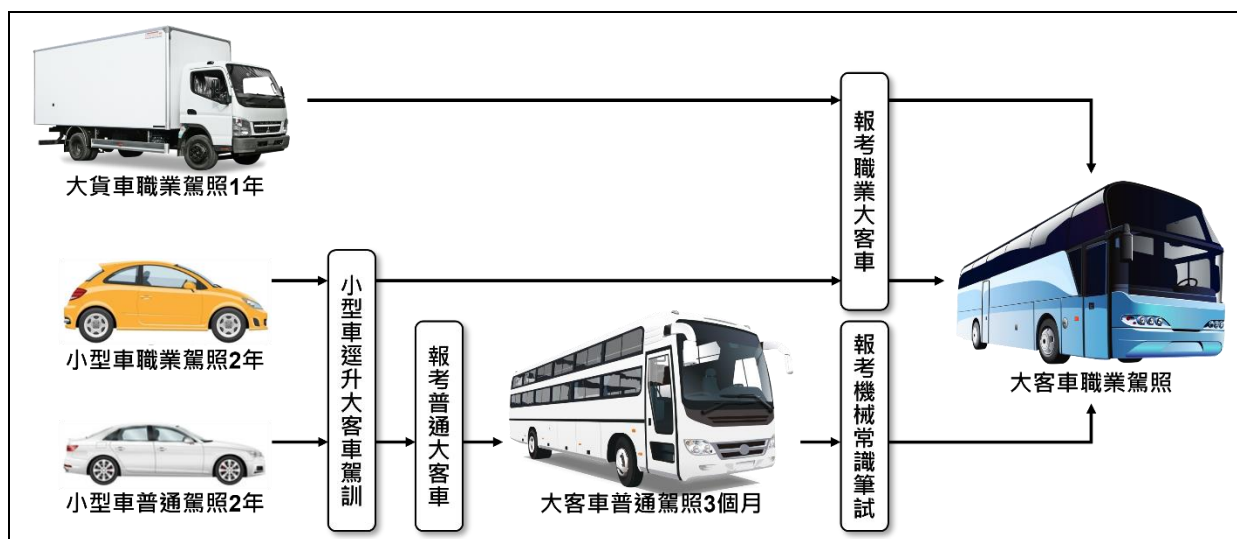


圖 2.2-3 報考大客車職業駕駛執照之報考資格流程圖

長久以來，營業大客車駕駛員被視為男性的工作，又因工作時數不固定、需配合輪班等因素，導致男性及女性駕駛員比例差距懸殊。報告中從性別觀點分析 106 年至 108 年營業大客車駕駛員概況，並進一步探討女性比率偏低原因，重要結果如下：

- (一) 106 年至 108 年女性參加小型車逕升大客車駕駛訓練結訓人數逐年增加，而通過考驗並領照之比率卻逐年減少，且皆低於男性。
- (二) 106 年至 108 年營業大客車在職駕駛員 9 成 8 為男性，平均年齡 48.7 歲高於女性 44.6 歲，且均呈逐年增加，顯示有高齡化趨勢；而「未滿 30 歲」之男女性駕駛員皆不到 1 成，顯示

職場新鮮人較少將此納入職業選擇。

- (三) 106 年至 108 年男性在職平均年資 5.2 年高於女性之 4.1 年，男性離職平均年資 3.8 年高於女性 2.4 年，顯示女性即使進入此行業，仍相對較男性容易退場。
- (四) 女性選擇擔任職業駕駛員之原因主要為「薪資待遇較優渥」、「對開車有興趣」等；離職原因主要為「工作須輪班出勤」、「需要照顧家庭」及「結婚或懷孕生產」，另「工作具危險性」亦是公路客運及市區客運女性駕駛員離職主因之一。
- (五) 女性駕駛員偏低原因包含「以男性為主的職場氛圍」、「工作環境及設備不符合女性需求」等產業內部問題，以及「性別角色刻板印象」及「需要輪班出勤外宿」等產業外部問題。

綜合前述，探討營業大客車女性駕駛員偏低因素。營業大客車駕駛員除了男女人數差距懸殊外，大客車駕駛訓練結訓後，男性考領駕照比率、平均年資等均大於女性，顯示女性即使準備或已進入此行業，仍相對較男性容易退場。

而客運業職場女性駕駛員偏低之原因，於 106 年交通部運輸研究所發布之「促進交通運輸服務產業(主要為司機職業)之性別分析評估及政策改善方案」，透過蒐集國內外相關文獻、徵詢相關主管機關、客運業者與工會組織之意見，以及問卷調查方式訪問陸路大眾運輸業之業者及女性員工(包含駕駛員及非駕駛員)看法，歸納陸路大眾運輸業女性駕駛員比率低之可能原因。摘述重點如下：

該研究指出，女性選擇擔任職業駕駛員之原因，主要為「薪資待遇較優渥」、「對開車有興趣」、「工作有挑戰性或成就感」及「徵人條件較不設限(學經歷、年齡)」等。離職之原因，主要為「工作須輪班、假日出勤、外宿」、「需要照顧家庭」及「結婚或懷孕生產」，另「工作具危險性」亦是公路客運及市區客運女性駕駛員離職主因之一。

女性駕駛員比率偏低之原因可歸納為產業內部及外部兩大面向：

1. 產業內部問題

以「男性為主的職場氛圍」、「發車場站及待班休息環境之設備不符合女性需求」、「受勞基法有關女工深夜工作禁止規範」及「擔心女性駕駛員未來可能懷孕生產或因家庭因素離職，影響公司人力調派」等等，導致女性擔任駕駛員及公司雇用女性擔任駕駛員之意願較低。

2. 產業外部問題

除了「性別角色刻板印象」和「受先天生理或心理因素影響，與後天教育或社會文化影響」，致大眾運輸業駕駛員不是女性的職業選擇外，「需要輪班及假日出勤，甚至外宿」之工作型態，亦影響女性擔任駕駛員意願。

為改善交通領域職業性別隔離，增進職場環境性別友善度，以提高女性投入之意願，交通部公路總局積極推動各項政策措施如下：

- (一)於 108 年 6 月 12 日推出「大客車駕駛擴大徵才就業安薪方案補助計畫」，截至 109 年 4 月 16 日已有 427 人申請補助，並輔導 18 名女性擔任營業大客車駕駛員，另於 108 年宣導所轄大客車駕訓班給予女性報名優惠(訓練費折扣、保證班等)，計有 377 名女性學員享有報名優惠且受訓完成。
- (二)將性別平等作為納入公路汽車客運業服務評鑑之評分項目，例如：公車業者是否提供性別平等及性騷擾防治教育訓練課程、是否營造友善職場工作環境(有設置不同性別駕駛員之專用廁所及休息室)、業者招聘駕駛員之情形(無限定招聘性別且招聘過程無性別歧視)等。
- (三)109 年首度將「政策推廣情況(給予報名大客車班女性學員優惠)」納入駕訓班評鑑考核項目。

2.2.4 國外性平友善度推動情形

一、冰島

冰島以致力於性別平等的承諾而聞名，並實施了一系列措施，以促進工作、教育和社會的性別平等。該國努力縮小性別差距，創造一個更公平的社會，在世界經濟論壇的性別平等調查中穩居全球性別差距指數上，冰島連續 10 年榜首，獲得各項調查的總分第一名，榮獲“全球性別最平等國家”十連冠，可見這些努力已獲得全球關注和認可。以下將以工作、教育、社會三個層面，來探討冰島性別平等推動情形。

(一) 工作方面

1. 性別薪資差距：在 2018 年，冰島成為了世界上第一個為「男女同工同酬」立法的國家，而透過這項新的法案通過，其規範冰島人數超過 25 人的公司，每年都強制性必須通過國家性別平等中心的審核，獲得“Equal Pay Certification”，如果在申請截止之前依然沒獲得這張證書，該公司都會面臨高額的罰款(最高罰款每天 50,000 ISK)直至公司順利拿到證書為止。
2. 工作場所平等：冰島在工作場所平等方面取得了重大進展。除了平等薪資法之外，該國在私營和公共部門中有大量的女性領導職位。擁有 50 名以上員工的公司還需要制定平等機會政策。
3. 育嬰假：冰島有一個慷慨的育嬰假政策，每位冰島父母，每年都可享有 3 個月的有薪產假及待產假(上限為 2300 歐元/月)，女性也可於生育後盡快投入工作，將照顧家庭及孩子的重任交到配偶手中，共同分享育兒責任，這被視為冰島走向兩性平等的里程碑。

(二) 教育方面

1. 課程設置：性別平等教育被納入國家課程，學校被要求將其納入所有學科領域。這包括向學生講授性別定型觀念、基於性別的暴力以及冰島婦女權利運動的歷史。

2. 教科書和材料：教科書和其他學習材料都經過精心挑選，以促進性別平等和挑戰性別定型觀念。這包括提供女性和男性擔任非傳統角色的例子，並避免使用帶有性別偏見的語言。

（三）社會方面

1. 世上第一位民選女總統：冰島的世界第一位民選女總統 Vigdís Finnbogadóttir。她是冰島第四任總統，她的任期是 1980 至 1996 年間，總共 16 年。截止現在（2017 年）為止，她仍然是世界歷史上任期最久的民選女總統。
2. 反歧視法：冰島自 1996 年立法禁止性取向相關歧視及仇恨言論與罪行，保護個人免受基於性別、性取向、種族、宗教或其他個人特徵的歧視。這種法律架構為促進性別平等和多元化做出了貢獻。

二、挪威

挪威是世界各國尤其是被聯合國多次調查社會福利最高的國家，它以婦女享有較高社會地位，男女平等實現程度位居世界前列而聞名於世。以下將以工作、教育、社會三個層面，來探討挪威性別平等推動情形。

（一）工作方面

挪威實施了多項措施促進工作場所的性別平等，例如：董事會的性別配額。在 2003 年，通過了一項法律，要求挪威上市公司法律要求至少有 40% 的董事會成員是女性。政府還引入了薪酬透明度法，要求雇主定期進行性別薪資差距分析，報告其性別薪酬差距，並採取措施解決任何不平等現象。此外，挪威有一個慷慨的育嬰假政策，允許母親和父親在孩子出生後休假。母親有 16 週的帶薪休假，而父親有 10 週的帶薪休假。父母還可以分享 46 週的育嬰假。以上措施均保障勞工不因性別而有差別待遇，並提供一個良好友善的工作環境。

（二）教育方面

挪威致力於促進教育方面的性別平等。政府推出了一系列措施，鼓勵女孩從事科學、技術、工程和數學（STEM）領域的職業。政府還成立了一個性別平等和多樣性委員會，以就教育方面的性別平等政策提供建議。為所有學生提供平等的機會和資源，並促進尊重、寬容和包容的文化。

（三）社會方面

挪威已經實施了一系列的措施來促進社會中的性別平等。政府已出台立法，禁止基於性別、性取向、宗教和種族的歧視。政府還為性別平等組織提供資金，這些組織致力於促進性別平等和防止基於性別的暴力。挪威在促進政治中的性別平等方面也取得了重大進展，婦女在挪威議會中佔有 40% 的席位，並且婦女在政府中擔任多個高級職位。

三、瑞典

（一）憲法規範

瑞典的憲法並無具法律約束力的條文保障平等權利和禁止歧視。憲法中的「政府管治架構」條例第 2 章第 23 條列明瑞典不可以訂立或實行違反「歐洲人權公約」的法律，由於「歐洲人權法庭」已確立同性戀者的權益受公約保障，這可以為瑞典的同性戀者提供間接的憲法保障。在 1995 年，這項憲法規定得以透過立法進一步加強，該法例把「歐洲人權公約」正式引入成為可以在瑞典應用的法例。

（二）平等機會之法例

瑞典現時有三條獨立的平等機會法例或反歧視法例，禁止性傾向歧視：

1. 「反性傾向歧視就業法」（Act on a Ban Against Discrimination in Working Life on Grounds of Sexual

Orientation)

2. 「大學生平等待遇法」(Equal Treatment of Students at Universities Act)
3. 「禁止歧視法」(The Prohibition of Discrimination Act) 其中，「禁止歧視法」禁止基於種族、宗教信仰、性傾向及身心障礙等理由的歧視行為，適用範圍包括：
 - (1) 就業服務以及勞工政策的措施；
 - (2) 為創業或經營商業提供財務安排、發牌、註冊等；
 - (3) 參與行業的相關事務；
 - (4) 參與僱主、僱員或行業組織及享用其福利；
 - (5) 貨品、服務及住屋；
 - (6) 社會服務；
 - (7) 失業保障；
 - (8) 醫療服務。

(三) 執行機構

瑞典於 1999 年設立「反性傾向歧視專員公署」(Office of the Ombudsman Against Discrimination on Grounds of Sexual Orientation)，公署就性傾向歧視執行上述三條條例，受屈人可向公署作出投訴。在它的協助下尋求解決或補償，專員也可代表受屈者向法庭提出訴訟。「反性傾向歧視專員公署」也負責其他消除性傾向歧視的工作，包括公眾教育、提出法律或政策建議、及就可能構成性傾向歧視的措施及行為主動進行調查等。

四、法國

(一) 法令規範

法國的憲法沒有明文規定禁止性傾向歧視，但該國 1789 年頒佈的「人和市民的權利宣言」第 1 條即說：「所有人從出生時起即享有自由和平等的權利。」1958 年頒佈的第五共和國憲法弁言第 1、2 條說：「法蘭西為一不可分的、世俗的、民主的、

社會的共和國。它確保所有公民不分籍貫、種族和宗教，在法律之前人人平等。共和國尊重一切信仰。」法國沒有一條平等機會法例或反歧視法例，但自 1985 年起，該國便在「刑法」和「勞工法例」中訂立平等的原則，說明禁止歧視。雖然法例未有清楚說明禁止性傾向歧視，但禁止以「道德」為理由的歧視，而這通常被理解為包括禁止性傾向歧視。歐洲聯盟 2000 年推出的「框架指令」促使法國國會於 2001 年至 2003 年間通過多條法案，藉此修訂刑法和勞工法例，清楚訂明禁止性傾向歧視和引入「道德騷擾」的概念，加強對抗性傾向歧視。

(二) 執行機構

2004 年 12 月法國成立了一個新的機關「對抗歧視和促進平等公署」(High Authority against Discrimination and for Equality)，其宗旨是對抗法例禁止的所有歧視和促進平等。公署有權接受投訴和進行調查，向法庭或國家機關提供資料以便它們作出裁決，向政府提出法律上或措施上的改革，以及就如何促進平等進行研究。

2.2.5 小結

性別平等是現今社會的一個重要議題，它不僅關係到每個人的基本人權，也影響到整個社會的發展。

法律層面上，政府因應不同對象、場合制定性平三法(《性別工作平等法》、《性別平等教育法》和《性騷擾防治法》)。其中性平三法中保障女性權利，促進性別地位之實質平等，制定禁止性別歧視與促進性別工作平等的法律與相關制度；消除性別歧視，維護人格尊嚴，厚植並建立性別平等之教育資源與環境；適用在規範公共場合的性騷擾，主要保護《性別工作平等法》和《性別平等教育法》以外的被害人，為防治性騷擾及保護被害人之權益，保障人身安全為目的。

除了制定相關法律外，我國也加入消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)，且明定 CEDAW 具國內法效力，並於 2012 年 1 月 1 日起施行，透過立法使婦女在政治、社會、經濟、就業、文化、教育、健康、法律、家庭、人身安全等各個領域，獲得充分的發展與保障，建立性別平等的幸福社會。

在政策推動上，本節擷取交通部性別平等推動計畫、行政院環境保護署性別平等推動計畫做為討論，內容主要以整合運用性別主流化工具策略研訂促進性別平等相關政策或措施，以性別平等政策綱領為藍本，性別議題為導向，加強性別觀點融入機關業務及重要性別平等政策或措施之規劃、執行與評估，如消除各領域之職業性別隔離、性別友善且安全的交通運輸環境等，在就業環境、硬體設備、資訊傳播等進行政策規劃，並加以改善，以達成實質性別平等之目標。

在相關案例探討上，本節擷取我國現有列管公廁「不分男女」設施統計、新北市性別友善廁所案例、台北捷運公司性別友善相關設施、桃園市公車評鑑納入性別平等調查指標做討論。

我國現有列管公廁「不分男女」設施，若將公廁依「男廁」、「女廁」及「不分男女」區分，在 107 至 110 年期間，「不分男女」之公廁比例有逐年增加之趨勢。

新北市首座獲認證之「性別友善廁所」，新北市政府於 108 年在市民廣場東側打造第一座「性別友善廁所」，於 110 年在市民廣場 B1 的連通道推出親子共用、全齡友善、無障礙設備的通用廁所，並獲得第一座獲認證「性別友善廁所」標章，足以見得新北市政府近年極積配合政策，打造一個性平友善空間。

台北捷運方面，為了響應政府性平友善政策，設置多項相關設施，如：哺集乳室、廁所求助鈴及實施反偷拍偵測、夜間安心候車區、車廂內對講機、性騷擾事件因應處理措施、免費提供女性生理用品，據此在公共運輸上打造一個性平友善的乘車環境。

桃園市政府方面，自 110 年度起市區公車評鑑項目納入性別平等調查指標，指標內容納入性別平等相關規範事項之蒐集，檢視業者公司內部休假規定、是否提供員工育兒友善環境或措施、設置女性夜間工作安全衛生措施，以及性騷擾防治措施等。

公車評鑑的實施目的是為了管理公車業者的服務品質，近年新增性別平等調查指標，期許市區客運業者加強性平友善管理及服務之意識，亦是未來公共運輸業的趨勢。

在國外推動方面，冰島以致力於性別平等的承諾而聞名，並實施了一系列措施，以促進工作、教育和社會的性別平等，並努力縮小性別差距，創造一個更公平的社會。同工同酬法、育嬰假政策、教育和反歧視法等措施，對促進性別平等和多元化做出了重要貢獻。冰島的努力激勵世界各地的人們，採取行動推動性別平等，創造一個更公平、更平等的社會。

而挪威對性別平等的承諾使其在促進工作場所、教育和社會中的性別平等方面取得了重大進展，其打造之性別平等環境也受國際上的肯定。雖然仍有不少社會問題，都還有一段進步空間，但挪威的性別平等措施，已成為其他國家的典範，可提供各國借鏡、學習。

總結上述我國已在法律、政策、計畫上，對於性別平等相關議題已做出規劃並且執行，以確保男女在社會、文化、政治和經濟等領域得到平等對待，不僅促進了社會公正和正義，也有助於促進經濟發展和社會發展。另就國外性平友善度文獻要點做一彙整表，如表 2.2-4 所示。

表 2.2-4 國外性平友善度文獻要點彙整表

國家	類別	文獻要點	效益
冰島	職場	「男女同工同酬」立法 1. 規範冰島人數超過 25 人的公司 2. 每年須通過國家性別平等中心的審核 3. 未獲得這張證書將面臨高額的罰款，直至獲得為止	性別薪資差距
	職場	私營和公共部門中有大量的女性領導職位	工作場所平等
	職場	擁有 50 名以上員工的公司還需要制定平等機會政策	
	職場	育嬰假每位冰島父母，每年都可享有 3 個月的有薪產假及待產假	工作場所平等
	政策	男女共同分享育兒責任	
	政策	性別平等教育納入國家課程、所有學科領域	性別平等教育
	政策	教科書和其他學習材料都經過精心挑選，以促進性別平等和挑戰性別定型觀念	
	法律	「反歧視法」立法 禁止性取向相關歧視及仇恨言論與罪行，保護個人免受基於性別、性取向、種族、宗教或其他個人特徵的歧視	社會平等
挪威	法律	董事會的性別配額：40%的董事會成員是女性	性別工作平等
	法律	薪酬透明度法： 1. 要求雇主定期進行性別薪資差距分析 2. 報告其性別薪酬差距，並採取措施解決任何不平等現象	
	職場	育嬰假： 1. 母親 16 週帶薪休假；父親 10 週帶薪休假 2. 父母分享 46 週的育嬰假	
	政策	政府推出了一系列措施，鼓勵女性從事科學、技術、工程和數學 (STEM) 領域的職業	性別平等教育
	政策	成立性別平等和多樣性委員會：提供教育方面的性別平等政策建議	
	法律	立法禁止基於性別、性取向、宗教和種族的歧視	社會性別平等
	政策	提供性別平等組織資金，促進性別平等和防止基於性別的暴力	
政策	婦女在議會中佔有 40% 的席位，並且多位於政府中擔任高級職位。		
瑞典	法律	反性傾向歧視就業法	平等機會之法例
	法律	大學生平等待遇法	
	法律	反歧視法： 1. 就業服務以及勞工政策的措施 2. 為創業或經營商業提供財務安排、發牌、註冊等 3. 參與行業的相關事務	

國家	類別	文獻要點	效益
		4. 參與僱主、僱員或行業組織及享用其福利 5. 貨品、服務及住屋 6. 社會服務 7. 失業保障 8. 醫療服務	
	政策	設立「反性傾向歧視專員公署」 1. 執行瑞典三條獨立的平等機會法例或反歧視法例 2. 提出消除性傾向歧視的公眾教育、法律或政策建議 3. 調查可能構成性傾向歧視的措施及行為	設立性別平等執行機構
法國	法律	在「刑法」和「勞工法例」中訂立平等的原則，清楚訂明禁止性傾向歧視和引入「道德騷擾」的概念	性別平等法律
	政策	成立「對抗歧視和促進平等公署」 1. 對抗法例禁止的所有歧視和促進平等。 2. 接受投訴和進行調查，向法庭或國家機關提供資料以便它們作出裁決 3. 提出法律上或措施上的改革及促進平等進行研究	設立性別平等執行機構

2.3 政策推動現況

2.3.1 市區公車

一、無障礙公車車輛數

花蓮縣市區公車營運業者有太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、臺北客運、首都客運、興東客運共 6 家業者，其中臺北客運與首都客運共同營運 307 路線為聯營業者，其他為獨營業者。

表 2.3-1a 為各市區客運業者配車數，按服務類型可分為一般服務及無障礙服務兩類，其中無障礙服務之車輛比例為 67.6%，故縣內市區公車無障礙配車占整體比例近七成。

表 2.3-1a 市區公車業者無障礙車輛比例

客運業者	總配車數	服務類型(輛)		無障礙服務 配車占率
		一般	無障礙	
太魯閣客運	20	2	18	90.0%
華聯客運	2	1	1	50.0%
統聯客運	7	5	2	28.6%
興東客運	2	1	1	50.0%
臺北/首都客運	3	2	1	33.3%
總數	34	11	23	67.6%

各市區客運業者依車型區分配車數，如表 2.3-1b 所示。在低底盤車輛方面，垂直及側傾洩壓之無障礙乘車服務配車數為 19 輛。在非低底盤車輛方面，提供無障礙乘車服務之配車共計 4 輛。其中，華聯客運、統聯客運、興東客運、臺北/首都客運，皆有 1 台加裝無障礙昇降設備的乙類大客車，提供無障礙乘車服務。

表 2.3-1b 市區公車業者各類車型配車數

客運業者	總配車數	非低底盤		低底盤	
		一般	無障礙 (昇降設備)	垂直洩壓	側傾洩壓
太魯閣客運	20	2	0	0	18
華聯客運	2	1	1	0	0
統聯客運	7	5	1	1	0
興東客運	2	1	1	0	0
臺北/首都客運	3	2	1	0	0
總數	34	11	4	1	18

二、站牌無障礙車輛時刻表

自大眾運輸營運與服務評鑑辦法開始規範須有無障礙設備提供起，即要求各站牌需有張貼無障礙時刻表，截至 110 年止，僅少數路線因資訊剝落未有提供無障礙時刻表，大多數路線均已 100% 提供無障礙時刻表相關資訊。

三、無障礙設備操作流暢度

工作團隊於服務評鑑執行過程中，均有納入無障礙設備操作流暢度，如附件四初擬調查指標 B1-1 至 B8-1 所述。納入之調查項目有：

1. 駕駛員有無拒載情形
2. 路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車
3. 車輛無障礙設施是否可正常運作
4. 業者是否有對駕駛員進行無障礙設施操作流程教育訓練
5. 拒載老弱婦孺、身心障礙民眾及拒收優待票等項目
6. 場站設施與車輛無障礙設施滿意度
7. 以播報器廣播及 LED 顯示到站訊息
8. 是否提供無障礙服務預約管道
9. 業者是否針對駕駛員的無障礙服務提供獎勵措施

四、市區公車票種分析

引用 111 年 6 月電子票證資料之票種分析，其中當月愛心優待票僅 1.3%，敬老優待票僅 4.5%，顯示身心障礙者與高齡者搭乘比例相對較低，仍可進一步探討其偏低之原因。

表 2.3-2 市區公車各票種搭乘比例

票種	普通卡	學生卡	敬老優待	愛心優待	其他優待	總數
數量	7,200	4,455	612	174	1,321	13762
百分比	52.3%	32.4%	4.5%	1.3%	9.6%	

2.3.2 幸福巴士與噗噗共乘

一、無障礙公車車輛數

花蓮縣幸福巴士與噗噗共乘現況有提供無障礙車輛之鄉鎮為鳳林鎮與瑞穗鄉之九人座巴士，受限於經費與車種，其餘鄉鎮均尚未提供，如表 2.3-3 所示。

表 2.3-3 幸福巴士與噗噗共乘無障礙車輛提供情形

類型	鄉鎮	車種	無障礙設備提供
幸福巴士	秀林(北區)	中巴	-
	秀林(中區)	中巴	-
	秀林(南區)	中巴	-
	鳳林(中興線)	九人座	-
	鳳林(森榮線)	中巴	有
	壽豐-水璉	中巴	-
	壽豐-溪口	中巴	-
	壽豐-米棧	中巴	-
	瑞穗(奇美線)	八人座	-
	瑞穗(舞鶴線)	八人座	-
	瑞穗(市區線)	中巴	有
	瑞穗(富興線)	中巴	有
	豐濱(噶瑪蘭線)	八人座	-
	豐濱(八里灣線)	八人座	-
	豐濱(豐富線)	八人座	-
社區巴士	卓溪(北線)	中巴	-
	卓溪(南線)	中巴	-
	富里	中巴	-
噗噗共乘	萬榮北區	小客車	-
	卓溪	小客車	-
	富里	小客車	-

二、站牌無障礙車輛時刻表

因花蓮縣多數路線均採取預約制，且無障礙車輛僅鳳林鎮與瑞穗鄉提供服務，故多數鄉鎮未有站牌設置。

2.3.3 現況課題與對策

一、無障礙車輛與站牌供給足夠但搭乘人數低

花蓮縣市區公車經初步分析結果可知，已有較高比例之無障礙車輛與站牌資訊之提供，然而搭乘人數相對較少，是否仍有潛在搭乘者，預期透過本計畫需求調查與相關分析結果，給予相關路線調整建議或進一步完善軟硬體設施。

二、視障、聽障或其他無障礙課題

一般市區公車服務硬體設施多專注在身障者之提供，較少針對視障、聽障或其他無障礙乘客之議題進行探討，預期透過本計畫需求調查與供給調查，瞭解花蓮縣是否有其他身障者之搭乘需求，並提供給與營運業者知悉，加強縣內軟硬體設施，以利各類型身障者使用搭乘。

三、各類型使用者無障礙與友善課題

除了各類型身障乘客須有環境友善課題，高齡者、兒童、愛心陪伴者、親子與攜帶寵物之乘客亦有搭乘相關課題，如兒童或部分女性身高不足、親子與攜帶寵物乘車不便、愛心陪伴者負擔之乘車費用...等，本計畫透過各類型使用者之需求分析，進一步瞭解身障者以外之其他使用者，亦有環境友善之課題。

四、偏鄉地區難以完善無障礙空間

偏鄉地區受限於經費、人力與地域之問題，原市區公車難以深入各偏鄉地區，近年透過幸福巴士與噗噗共乘之發展，完成偏鄉地區最後一哩路之需求，然而因偏鄉運輸使用之車型多數為九人座、小型車，仍使各類型身障乘客難以運用，透過本計畫需求分析調查，找尋潛在使用者需求，對偏鄉運輸如何提供無障礙運輸服務。

五、性平友善之宣導及相關設施尚未完善

現況各營運業者因女性從業人員偏低，對公司內部性平設施及宣導可能較為薄弱，而對乘客而言，雖有性騷擾防治宣導，但女性或夜間安心候車設施也相對較少，透過各類型使用者與營運業者深入訪談之訪問結果，可瞭解各營運業者從業人員性別比例，現況性平設施之不足之處。

2.4 各類公車搭乘者文獻回顧

一、身障者

臺北市公共運輸處為服務使用以輪椅代步之身心障礙及其他行動不便乘客(包括推嬰兒車以及受傷等乘客)上下低底盤聯營公車，確保其上下車便利並維護安全，特訂定本低底盤公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上下車標準作業程序，不過日前有許多該族群接連反映司機或業者沒有按照標準流程提供斜坡板的服務，直接將該乘客的輪椅抬起前輪，直狠狠扛上公車(余秀芷, 2012)，等到該乘客事後向業者或司機申訴才有改善，多數經驗皆為司機素質不一造成許多該族群感受不佳和摔車的情況發生(汪育儒, 2018)。若司機或業者出現拒載情形，可依公車處職工管理規則第 51 條中有一個重大的影響，對業者處裡面形象的影響，將給予記大過一次並暫調內勤。交通部投入很多資源推廣低底盤公車、無障礙計程車等，做了很多努力但有時候關鍵是出在「人」，台灣社會的工作步調較快分秒必爭，或司機可能有業績壓力，而忽略對身障者應有同理心並提供協助(鄭維真, 2021)。

二、視障者

(一) 攜帶導盲犬之視障者

為維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化之機會，促進其自立及發展，已於《身心障礙者權益保障法》第 16 條規定公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。另為促進無障礙環境，保障視覺障礙者交通權益；且該法第 60 條第 2 項亦規定視覺功能障礙者，由合格導盲犬陪同或導盲犬專業訓練人員於執行訓練時帶同導盲幼犬，得自由出入公共場所、公共建築物、營業場所、大眾運輸工具及其他公共設施。前項公共場所、公共建築物、營業場所、大眾運輸工具及其他公共設施之所有人、管理人或使用人，不得對導盲幼犬及合格導盲犬收取額外費用，且不得拒絕其自由出入或附加其他出入條件。該法第 100 條針對違反前述規定之行為，應令限期改善；屆期未改善者，處新臺幣 1 萬元以上 5 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

交通局進一步表示，司機在執勤中對於身障人士有言行不當等行

為，將依相關規定加重處分以外，並納入年度公車評鑑扣分處分，另外也將請該客運加強所屬駕駛員無障礙的相關教育訓練，以維護乘車民眾的搭乘權益(陳祁, 2023)，即便公車乘客抗議，也不得限制攜帶導盲犬搭公車的權益；另外導盲犬為工作犬，其工作為輔助視覺障礙者行進，並非一般寵物，部分視覺障礙者依靠導盲犬協助而得自由行動，拒絕導盲犬進入場所，無異於拒絕視覺障礙者進入場所，使其無法與一般人平等行使進入公共場所之權利；且導盲犬引領視覺功能障礙者時，他人不得任意觸摸、餵食或以各種聲響、手勢等方式干擾該導盲犬。

(二) 無攜帶導盲犬之視障者

公車為成年視障者搭乘比例次高之交通工具(吳欣怡, 2018)，做為其平時上下班通勤之主要選擇，搭乘公車經濟負擔較輕且路線密集度高，可代替搭乘捷運無法抵達之路線。我國為此廣設輔助設備，興修軟硬體，卻仍受身障者乘客投書媒體，反應成效不佳，輔助搭乘的目標難以實行，原因包括司機不願配合(李森光, 2017)、仍不清楚站牌位置等(李永駿, 2008)，多年來的施政方針仍難以根治。深究其遠，輔助視障者搭乘公車雖立意良好，然而多年來設計者並未通盤考量搭乘場景中的多重因素，包括導盲磚鋪設氾濫、公車業者缺改善因、車外廣播受鄰近居民投訴等問題，致使大部分的專案止步於試行，難以維持並擴大實施。

此外視障者可能因長期習慣使用單一或少數交通工具外出，並未獲得其他更好之交通方式資訊，進而影響其就業的意願。建議就業服務員在提供服務時能提供所有可行的交通方案，以及該交通方案對視障者有什麼樣的資源可運用，幫助視障者能選擇最有效益的交通方式出門(吳欣怡, 2018)。

三、聽障者

生活中許多訊息是依靠聲音來傳遞的，包含生活日常中的話語、溝通、提醒與環境變化等，由於聲音傳遞的快速與直接，在危機與警戒提示上更是重要(Crnhln & Crnhln, 2016)。聽障者由於聽力缺陷，不能準確感知從遠處駛來汽機車的方位和距離，在外出與交通情境中的危險更大。周哲宇(2009)提出聽障者外出時，若是欠缺顯目的警示裝置，容易導致意外或危險發生。

除了在日常生活中遭遇許多不便之外，欠缺聽覺線索更可能面臨無法察覺危險的處境(Mie.ke & Bnrehk, 2015)。因此，使用各種輔助設備和技術作為應對或補償因聽力損失而導致生活困難的一種策略(Jiménez-Anbenls & Díz, 2021)。

財團法人中華民國婦聯聽覺健康社會福利基金會指出，輔具的主要功能是解決使用者生活上的問題、減輕生活中的參與限制。聽障者雖然都有聽力損失這項共同特質，但他們的生活型態、溝通模式及生存能力天差地遠，因此對於輔具的需求亦不盡相同。例如，對於只使用手語溝通的聽障者而言，助聽器及人工電子耳稱不上是輔具，也不會產生需求。另外，依賴助聽器或人工電子耳溝通之聽障者，他們還是無法藉由這些輔具來解決生活上的大小事。例如，當他們拔下輔具睡覺時，那麼一般的鬧鐘如何叫他們起床？因此，除了一般人熟知的助聽器、人工電子耳、調頻系統等聽輔具外，還有一些輔具是針對聽損者設計，用來解決生活問題，這些輔具稱為「生活輔具」。生活輔具依其使用特性可分為三種：

(一) 警示用輔具

多利用大聲音量、閃燈或振動來警示聽損者環境中的變化，對於獨居的聽損者有很大的幫助。包括電話閃光振動器、門鈴閃光器、無線振動警示器、火警閃光警示器等。

(二) 電訊輔具

與通訊溝通有關的輔具，例如：電話擴音器、網路攝影機、行動電話機、傳真機、影像電話機等。

(三) 面對面溝通輔具

可促進面對面溝通的輔具，例如：圖卡兌換溝通系統、語音溝通器等。

四、高齡者

在高齡化的趨勢下，各項社會支持系統也許如影隨形，而其中公車或客運車是高齡者常用的公共運輸工具，政府與業者普遍未從使用者的觀點，提供適當的運輸資訊內容與傳達方式，以協助高齡者完成其旅次。例如：公車或客運車站牌與運輸手冊是非常基本且重要的運

輸資訊傳達方式，但公車站牌常有老舊、字太小、看不懂（無法理解表達方式）的問題，並且高齡者受到生理機能、心理特性關係，對交通安全有一定程度影響(陳昌益, 2001)；而都會區公車路線太多，乘客往往須在眾多未適當整合的站名圖中，一張張尋找猜測能搭乘的路線，更添增獲得運輸資訊的困難度(陳苑蕙、張勝雄, 2012)。然而影響高齡者能否持續參與社會事務之條件，以高齡者的行動能力與安全最為關鍵，高齡者可否獲取各項機會與資源是很重要的，當感官功能衰退，視力漸漸變得模糊，聽覺也不再靈敏，四肢與骨骼也因肌力退化而難以像年輕時候再度邁開敏捷的步伐，自行駕駛或騎車的風險逐漸增加，不僅限縮高齡者移動範圍，更進一步減低出門意願，導致社會隔絕，增加心理孤獨感與憂鬱(王穆衡, 2020)。

五、兒童

基金會指出「2020 兒童交通安全指標調查」分數不及格，提醒大眾目前交通安全程度有許多需要改善之處，不論是國內外都曾發生過，大人牽著孩子上車，卻讓孩子走在後面，而發生孩子跌落月台與車廂夾縫中，尤其台灣鐵路的月台與車廂間隙都過寬(周品攸, 2019)，在於大眾運輸工具設計上，有許多規定讓兒童族群使用上有困難；聯合國兒童基金會指出雜亂的街道設計、危險的駕駛行為及易排放大量廢氣的交通運具是家長抗拒讓兒童自行搭乘大眾運輸工具的主要因素(UNICEF, 2018)。親子族群主要面臨三大友善環境議題，分別為嬰兒車用路環境不佳、公共設施不友善及大眾運輸不方便(兒童福利聯盟文教基金會, 2012)。

設施規劃單位應評估在公共場所內增加包含親子廁所、哺乳室、幼兒遊戲區、親子友善車位等友善設施，以逐步改善育兒環境。當前社會強調獨立的能力，獨立的培養需從小學習，政府應改善整體交通狀況與環境，給予家長一個能夠安心放手讓孩子學獨立的社會(財團法人靖娟兒童安全文教基金會, 2020)。

六、親子

帶孩童外出遊憩時，各公共休閒遊憩場所的整體營造或是提供需求給照顧者與孩童共同使用之場地及設施，皆必需考量其中的安全便

利及舒適性，充份給予親子同遊時良好的空間環境。友善即形容兩者關係間之和睦、友愛與善意的回應(教育部, 2015)。親子友善環境的優劣，會直接影響父母親帶孩童外出的意願(郭政豪, 2019)。公共休閒遊憩場所提供越完善的親子設施，越能減輕照顧者的壓力負擔。根據兒童福利聯盟文教基金會(2012)所進行的調查，針對照顧者在親子友善環境裡所遇到的阻礙因素，整理如下：

(一)哺(集)乳不易：

哺(集)乳室在 2010 年時已立法要求公共場所及一定規模之企業應設置。多數公共休閒遊憩場所皆已設置，但設置的完善與否關係到照顧者在使用上的方便性與舒適。其中以空間狹小、隱密性不足、非專用空間及設施簡陋不堪使用最讓照顧者詬病。

(二)無適當之親子廁所：

無適合孩童使用的廁所也是照顧者煩惱的問題，成人的馬桶尺寸並不適合孩童使用，假如需要如廁時兒童容易造成不便及危險性。照顧者反映以廁所非親子專用、未設尿布台及如廁空間髒亂最為煩惱。

(三)行走不易：

營造親子友善環境中，帶孩童外出遊憩以道路平坦及環境安全為首要考量條件。孩童以嬰兒車為最主要的交通工具，行的輕鬆與方便格外重要。但其中路面坑洞、高低落差、路障阻擋及無人行道等，最讓照顧者感到不便。最後以照顧者的觀點出發，照顧者認為公共休閒遊憩場所最需要設置的親子友善設施有親子廁所、哺(集)乳室、幼兒遊戲區、親子停車位及嬰兒車租借與販賣嬰幼兒用品，其中以親子廁所最欠缺(兒童福利聯盟文教基金會，2012)。可歸咎於親子廁所裝設之要求，於 106 年底政府機關法令規定訂定施行後，各休閒遊憩場所才著手規劃及裝設親子廁所。

七、攜帶動物者

動保會於 2021 年統計，國內家庭中飼養貓狗寵物的數量高達 210 萬多，台灣大眾運輸普遍規定乘客攜帶小動物，應裝於寵物箱或小容器內，且包裝完固，無糞便、液體露出之虞，動物之頭尾及四肢均不得露出，每位乘客以攜帶 1 件為限且體積不得超過長 55 公分、寬 45

公分、高 40 公分。攜帶之小動物，應就近置放身邊妥慎照顧，不得放置於座位或行李架或車廂通道。但經公路主管機關核定之路線或班次得免裝寵物箱或小容器者，不在此限。另為防制禽流感疫情，禁止旅客攜帶鳥禽（如：經濟動物雞、鴨、鵝、火雞、鸕鶿及鴛鴦等），惟小型寵物鳥不在此限，其裝載容器體積件數比照前項規定，各項大眾運輸工具和業者在攜帶寵物搭乘規範上有些微的不同，若有相關需求建議先至相關的官網查詢再進行搭乘，以免發生拒載情形。並依據汽車運輸業管理規則第 72 條規定不宜隨客車運送之動物類，汽車客運業者可予拒絕運送，但視覺、聽覺、肢體功能障礙者攜帶之導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬，或導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬專業訓練人員於執行訓練時攜帶之幼犬不在此限。

八、愛心陪伴者

根據法令規定，公共交通工具對身心障礙人士及其陪伴者均有半價優惠，但日前許多身障族群遭遇業者或司機刁難指稱必須是「必要」陪伴者才可享半價優惠(林良哲、曾鴻儒，2008)。在普遍認知上對於陪伴者定義有許多爭議，然而《身權法》已修正通過在 101 年起實施，將嚴格定義「必要陪伴者」，須確實要人陪伴，可行動自如的身障者不在優惠範圍內。現在法規訂定在公營或公設民營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明應予免費；其為民營者，應予半價優待，並且身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有前項之優待措施。搭乘國內大眾運輸工具，憑身心障礙證明，應予半價優待。國內航空業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不認同身心障礙者可單獨旅行，而特別要求應有陪伴人共同飛行者，不得向陪伴人收費（《身權法》，2022）。

根據上述文獻回顧，發現各類型乘客之搭乘問題主要分為兩大項，分別為：

(一)硬體設施

設施狀況的老舊、缺失和設計不佳、候車環境不佳等為導致部分族群搭乘意願下滑之因素，甚至侵犯部分族群之權益和導致乘客搭乘時受傷。

(二)業者旅運服務

司機值勤素質不一，導致乘客在搭乘上感受浮動大，如司機在雨天或上下班高峰期間拒載某族群之乘客，雖然已有相關罰鍰和罰則，但無法杜絕該情況發生，然而遭拒載之乘客們的心理也留下無法抹滅的搭乘感受。

建議可以先針對設備的更新及設計方面，並加強檢查設備狀況，保障特定族群之權利；在業者方面可以加強對司機的相關教育訓練和無障礙設備的使用，並調整相關業績制度，避免司機有業績壓力，忽略對身障者應有同理心並提供協助。

有關各類族群搭乘公車之特別需求及使用過程中可能遭遇問題工作團隊做一初步探討，彙整於表 2.4-1。

表 2.4-1 各類乘車族群於公共運輸場域可能遭遇到的問題

乘車族群	定義	站點	車輛	司機
身障	使用輪椅做為代步工具者(含電動輪椅) 拄拐杖者 上肢受傷者 下肢受傷者	候車亭的平台過高 候車環境雜亂，阻礙乘車動線	無輪椅固定設備 斜坡板有待改善(防滑措施、導引條) 上下車迴轉空間過小 下車鈴位置過高	司機缺乏主動關心 司機車輛控制不佳 遭業者或司機拒載 業者或司機無正確使用斜坡板 司機服務態度有待加強 斜坡板放置位置不佳 遭業者或司機言行不當之對待
視障(無攜帶導盲犬)	視力障礙者(含弱視、全盲...等)	導盲磚鋪設氾濫 輔助搭乘目標難以實行(站牌標示不佳) 無聲音導引設備 需要進站廣播系統 站牌設置位置合理性 候車環境雜亂，阻礙乘車動線 表定與實際到站時間落差太大	設備欠佳且吵雜(車外廣播) 公車上的報站系統(車內廣播) 刷卡機提示音過小	司機缺乏主動關心 司機車輛控制不佳 公車進站時司機無主動廣播 公車是否確實停在相應的站牌下 遭業者或司機拒載 遭業者或司機言行不當之對待
聽障	無法聽到聲音、無法清楚聽到聲音者、聽到聲音但無法理解者	站牌老舊模糊不清 站牌無設置欲搭乘路線之相關資訊 無提供顯示面板或面板損壞	車輛顯示面板損壞無法正常顯示	不能理解/同理聽語障
高齡者	非原住民族 65 歲以上者 原住民族 55 歲以上者	站牌老舊 字體過小，不易閱讀 路線圖複雜，不易閱讀 缺少座位	博愛座供不應求 缺少倚靠位置 廣播聲音過小 開門關閉過快 下車鈴位置不佳或損壞	司機缺乏主動關心 司機車輛控制不佳 公車進站時司機無主動廣播
兒童	年齡 6 至 12 歲 身高 115 至 150 公分者	站牌老舊 公車路線圖複雜，不易閱讀 交通混亂，危險駕駛多 月台與車門間距大	博愛座供不應求 吊環位置過高 車輛高度過高 開門關閉速度過快 下車鈴位置不佳或損壞	司機缺乏主動關心 司機車輛控制不佳 公車進站時司機無主動廣播
親子	攜帶兒童、幼童或嬰兒之家長或育兒者	站牌老舊 公車路線圖複雜，不易閱讀 缺乏許多親子設施(如：無親子廁所) 哺乳不易(哺乳室不多、空間不佳)	行走不易(嬰兒車上下困難) 缺少嬰兒車停放空間	司機缺乏主動關心 司機車輛控制不佳 拒載
攜帶動物者(民眾)	攜帶寵物搭乘公車之非視障者	站牌老舊* 公車路線圖複雜，不易閱讀* 未提供寵物袋租借及販售服務*	寵物發出聲音或亂跑，影響其他乘客 寵物咬傷其他乘客 寵物在車內大小便 因手提或手抱寵物使得行走不易 缺少寵物(籠)放置處	業者規範嚴謹且不一致 因攜帶寵物一事額外收費 一人以攜帶一件寵物籠為限
愛心陪伴者	障礙者之陪同者	站牌老舊 公車路線圖複雜，不易閱讀 公車資訊文字非母語	報站系統或車內廣播使用之語言，非本身母語 車內公車資訊，非本身母語閱讀	司機無法以外語進行溝通 需攜帶身心障礙證明且須經需求評估結果，才應予半價優待

2.5 國外無障礙運輸及性平友善施行案例借鏡

工作團隊據文獻回顧內容，彙整出國外無障礙運輸服務及性平友善度施行案例，如表 2.1-2 及表 2.2-4 所示。本節將擷取部份施行案例供我國施政借鏡。

在國外性平友善度實行案例方面，多為國家政策方面之施行案例，如表 2.5-1 所示。在國外無障礙運輸施行案例方面，新增障別、期別，如表 2.5-2 所示。其中，期別分為短、中、長期，各施行案例所對應之期別，為工作團隊初擬，供縣府作參考。

表 2.5-1 國外性平友善度施行案例借鏡

國別	類別	施行案例	效益
冰島	政策	男女共同分享育兒責任	工作場所平等
冰島	政策	性別平等教育納入國家課程、所有學科領域	工作場所平等
冰島	政策	將促進性別平等和挑戰性別定型觀念，導入教科書及學習教材	性別平等教育
挪威	政策	政府推出了一系列措施，鼓勵女性從事科學、技術、工程和數學 (STEM) 領域的職業	性別平等教育
挪威	政策	成立性別平等和多樣性委員會：提供教育方面的性別平等政策建議	性別平等教育

表 2.5-2 國外無障礙運輸施行案例借鏡

國別	類別	施行案例	效益	障別	期別
荷蘭	政策	與無障礙相關的組織密切合作	確保所有無障礙舉措，皆有考慮到使用族群的需求及觀點	所有	長期
荷蘭	政策	荷蘭政府為身心障礙乘客提供特殊服務	(1)身心障礙乘客所規劃的特殊巴士 (2)行動不便之乘客提供出租車	身障	中期
瑞士	措施	馬路上設有盲人磚、紅綠燈設置有聲提醒、市中心的街道盡量寬闊平坦	引導視障者之導盲棒感觸方向	視障	中期
日本	措施	車外廣播裝置	(1)使車外乘客與駕駛員易於交談 (2)導引視障者至前中後門	視障	短期
日本	措施	車外廣播與對話機統一設置位置	使視障者清楚車內各設施之位置	視障	短期
荷蘭	設施	停靠站和車站設有語音播報、高架站台和盲文標牌等設施	協助視障者解決乘車問題	視障	短期
日本	措施	提供筆談用具應置於乘務員附近明顯、觸手可及之處所	可透過文字或圖像與聽障者、智力障礙、發展遲緩、精神障礙、外國人等溝通	聽障	短期
日本	措施	提供緊急時的文字傳遞，並研議文字內容以保障傳遞正確性	聽障者於緊急時仍可正確掌握情報消息	聽障	短期

在國外無障礙運輸施行案例方面，以下幾點供我國借鏡參考，簡要說明如下：

一、長期施政參考

(一) 政府與無障礙相關的組織密切合作

有關縣內無障礙運輸服務政策之施行前後，建議可與無障礙相關協會共同研討，以確切地了解施政方針及規劃之契合度，亦可針對成效偏誤之處即時檢討與修正。

(二) 荷蘭政府為身心障礙乘客提供特殊服務

目前縣政府社會處，老人福利科提供高齡者長照交通服務、身心障礙福利科提供身心障礙者小型復康巴士，其提供之交通服務主要為就醫、就業、就學、就養等用途。建議縣府可增設專門提供身心障礙乘客一般日常、不限制乘車目的之交通服務，以鼓勵身心障礙族群外出旅行。

二、中期施政參考

(一) 馬路上設有盲人磚、紅綠燈設置有聲提醒、市中心的街道盡量寬闊平坦。

視障族群依賴聲源，於馬路、十字路口等，若設置有聲警示裝置，可引導視障族群方向及減少危險的發生。

(二) 停靠站和車站設有語音播報、高架站台和盲文標牌等設施

建議於候車處增設語音播報系統，播報即時乘車資訊。

三、短期施政參考

(一) 車外廣播裝置

業者車輛於候車處停靠後開車門，請駕駛員廣播乘車資訊。乘車資訊，例如，某路線幾分鐘後即將進站、目前停靠之路線前往某地，下一站為某站。

(二) 車外廣播與對話機統一設置位置

據旅運需求面，視障族群深度訪談可知，視障族群除了依賴光源之外，也依賴物品於空間中所在的位置。簡言之，若一空間中的物品沒有固定放置在同一處，視障族群則會找不到。因此，建議業者營運路線之每一車輛，其內部刷卡機、下車鈴設置於同一

處。

(三) 提供筆談用具應置於乘務員附近明顯、觸手可及之處所

為服務聽語障族群，以及突發狀況之應變能力，建議市區客運業者能夠增設筆談之服務措施。

(四) 提供緊急時的文字傳遞，並研議文字內容以保障傳遞正確性

關於車內 LED 顯示器播報的資訊，建議業者可事先擬定突發事情出現時，車內 LED 顯示器之播放內容。

第三章 調查方法

本章分別說明「深入訪談」、「問卷調查」、「秘密客調查」、「實地調查」等調查方法的執行方式。藉此以了解客運業者之場站、公司與營運路線車輛運輸之服務於性平友善度及無障礙服務推動情形。這些調查資料透過分析、歸納、彙整後將提供機關作為未來施政之參考。

3.1 深入訪談

深入訪談法(In-Depth Interviews, 又稱深層訪談法、深度訪談法)是質性研究中常用的資料收集方法,可分為「非結構式」、「半結構式」及「結構式」三種形式(胡幼慧,1996),非結構式訪談往往是以日常生活閒聊的方式來和知情人士、專家等訪談來取得資料;半結構式又可稱為「引導式訪談」,研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據,以導引訪談的進行,其優點為可提供受訪者呈現較真實的認知感受;結構式訪談也稱為「標準式訪談」或「調查式訪談」,有一致性的問題及依序訪問,受訪者必須在事先設計好的題項中作答,其優點為增加研究結果的比較性。本案採用「半結構式」訪談法,與受訪者進行面對面地交談,達到意見交換和建構意義的目的。

藉由訪談的過程與內容,發掘出受訪者對於研究議題的經驗、看法。此調查方法,除了可增加資料收集的多元性外,還能瞭解受訪者對問題的想法與態度,也可透過問答雙方的互動過程對問題加以澄清,以確認受訪者內心的真實感受與行為認知。深入訪談作為定性研究的重要方法,在社會學領域占據著重要的地位。根據訪談對象人數的多少,訪談形式可分為「個別訪談法」和「團體訪談法」。

一、個別訪談法：

指訪員單獨與受訪者進行訪談活動。優點如下：

1. 為獲取的信息更加深入、詳細、保密性強。
2. 可深入受訪者的內心，並瞭解他們的心裡活動及思想。
3. 可深入地瞭解事件發生的背景和影響行為的廣泛決定因素。
4. 研究者有更多機會分享及瞭解受訪者的觀點。
5. 可用於研究涉及個人隱私或敏感性的問題。

二、團體訪談法：

團體訪談法又稱「焦點訪談法」，指研究者同時對一群研究對象進行訪談的調查方法。透過召集一組與研究主題有關的族群對研究議題進行討論，進而得到深入結論的研究方法。優點如下：

1. 協同增效：團體討論可產生更廣泛的信息、深入的理解和看法。
2. 滾雪球效應：一個人對議題的評論會啟動參與者的一連串反應。
3. 刺激性：隨著群體對研究議題討論的興奮水平增加，參與者想要表達他們的觀點亦會增強。
4. 安全感：對於所研究議題而言，參與者彼此之間有共同的經驗，因此，參與者會感到比較舒服，並願意表達他們的觀點及看法。
5. 自發性：由於對參與者沒有要求回答某個具體的問題，他們的回答可以是自發的不遵循常規的，因此更能夠準確地表達出他們的看法。

6. 發現靈感：與個別訪談相比較，團體訪談更容易激發靈感產生想法。
7. 科學監視：研究者可親自觀看訪談的情況，並將討論過程錄製且做後續分析。
8. 結構靈活：訪談題目靈活可隨時變換，調整題目及深淺度，這部份是一般問卷調查方法所無法比擬的。
9. 調查速度快：由於同一時間進行訪談，因此資料的收集及分析過程相對個別訪談而言是快速的。

工作團隊與受訪者進行訪談的過程將全程錄音，結束後將訪談過程以逐字稿方式記錄呈現，並綜整深入訪談之內容，有關深入訪談作業流程，如圖 3.1-1 所示。訪談之題目面向如下表所示：

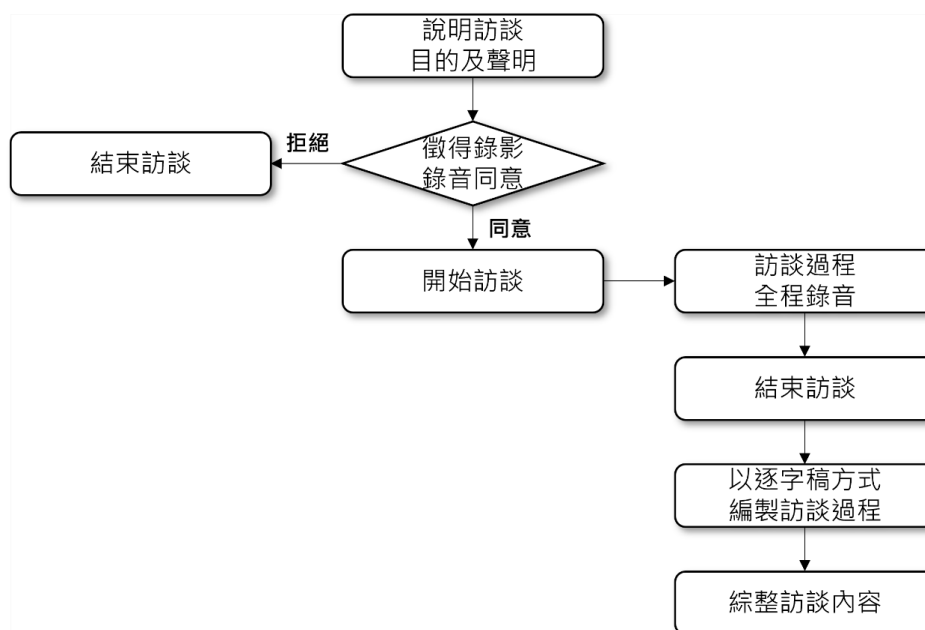


圖 3.1-1 深入訪談作業流程

3.2 問卷調查

為了解各類公共運輸使用者於公共運輸業者所提供之服務的看法，工作團隊應用「重要性-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)」，以重要度及實際表現度矩陣分析法，分析各類公共運輸使用者對於公共運輸服務品質之評價。本節將說明問卷抽樣對象及數量、問卷設計構想、問卷分析方法。

3.2.1 抽樣方式

一、調查對象

障礙者(身障、視障、聽障)、各特殊票種使用者(高齡者、親子、兒童、攜帶動物者、愛心陪伴者)為本案問卷調查對象。

二、調查目的

實地調查前揭各類型使用者，搭乘市區公車之經驗現況滿意程度及無障礙服務與性別友善環境給予評價，並提出相關看法或改善建議，供機關後續研擬路線規劃之參考依據。

三、抽樣數量

本計畫主要調查對象各類族群，依運輸型態不同，分為市區公車、偏鄉運輸(幸福巴士/嘖嘖共乘)，共 2 種類型。本團隊初步規劃前揭各類型訪問對象，曾搭乘市區公車者或偏鄉運輸者，合計至少 800 份有效樣本。

四、抽樣方式

(一)雪球抽樣法(Snowball Sampling)

雪球抽樣法是一種非隨機抽樣方法，通常用於人口稀少或難以抽取樣本之研究對象。此抽樣法以某個初始樣本為基礎，通過被抽樣對象提供或推薦其他相關單位，進而擴大樣本規模。簡言之，研究人員須抽取一組初始樣本，然後請求該樣本提供或推薦其他單位或受訪者之聯繫方式，以便擴大樣本規模。不斷重覆此抽樣過程，直到研究者收集到足夠的樣本數量為止。

(二) 定義初始樣本

除了街訪之外，針對難以抽樣之調查對象，採「雪球抽樣法」此調查方法須抽取一組樣本作為初始樣本，再藉由該受訪單位提供或推薦其他相關單位，以擴展樣本規模，故工作團隊考量在以下公共場域進行調查訪問，以利尋找本案調查對象：

1. 交通運輸場站，如：火車站、轉運站
2. 機構/協會/基金會，如：文化健康站、在地協會
3. 公共場所，如：公園、學校
4. 特定類別商店，如：寵物用品店、寵物店、幼兒用品店
5. 身心障礙團體推薦
6. 其他管道

五、訪員培訓

為確保調查資料的品質，問卷調查作業啟動前需對訪員進行培訓。在訪員培訓課程裡，首先由專案經理對訪員說明計畫內容，再由培訓員開始進行培訓課程。在培訓課程中，主要對問卷架構及題目做介紹、說明問卷填寫注意事項、調查作業流程及相關規定，並與訪員說明計酬方式及簽署行政文件，最後讓訪員彼此進行訪問作訪談練習。有關訪員培訓課程表，如表 3.2-1 所示。

表 3.2-1 訪員培訓課程表

時間	課程名稱	課程內容	主講人
10:00-10:30	報到	領取資料、問卷題目	工作團隊
10:30-11:00	開幕式	1. 主持人致詞 2. 計畫內容簡要說明	專案經理
11:00-12:00	問卷內容說明	1. 問卷架構及題目的介紹 2. 問卷填寫注意事項說明	培訓員
12:00-12:30	調查作業及行政事項說明	1. 調查作業流程與相關規定 2. 訪員計酬方式 3. 簽署訪員相關行政文件，如：契約書	培訓員
12:30-13:30	休息時間		
13:30-14:00	調查方式說明	調查對象及抽樣地點說明	培訓員
14:00-14:30	基礎驗收	訪員彼此進行問卷訪談練習	工作團隊
14:30-15:00	結業式	Q&A 時間	培訓員

3.2.2 問卷設計

在深入訪談調查裡，對市區公車各類使用調查對象進行訪談，並將各族群搭乘市區公車之經驗及看法做出歸納整理。本節透過這些歸納出的要點，個別設計該族群專屬的問卷調查工單，詳見附件三。其中，因愛心陪伴者乘車之需求為照護陪伴者(身障、視障、聽障)之需求，故不獨立設計問卷，此類受訪者填寫其照護對象所屬之障別問卷。

問卷題目架構主要分為三部份，分別為「服務滿意度」、「基本資料」、「改善建議」，茲就其題目及選項分別敘述如下：

(一)服務滿意度

此部份主要調查受訪者對於公共運輸場域內各項服務與硬體設施之滿意程度。秉持資源有效利用之原則，優先改善項目應同時為對提升服務水準有重要影響，但其滿意度卻有改善空間之項目，故工作團隊除調查受訪者的滿意程度外，亦會詢問受訪者認為該項服務或設施，對於提升無障礙運輸服務水準的重要程度。將各項評估項目之重要程度與滿意程度進行交叉分析，即可得知優先改善項目為何，方能以資源使用效率最大化之方式，提升公共運輸場域的服務水準。

在「服務滿意度」的部份，參考前述各類調查對象於公共運輸場域可能遭遇到的問題，以及各類族群於深入訪談對於市區公車無障礙服務議題看法與建議。工作團隊依「公車設備及資訊」、「駕駛員服務態度」、「場站設施」、「公車資訊系統」、「性平友善度」、「規範」等六個面向設計問卷題目。身障族群 16 道題目、視障族群 11 道題目、聽障族群 12 道題目、高齡者族群 14 道題目、兒童族群 12 道題目、親子族群 13 道題目、攜帶動物者族群 14 道題目，如表 3.2-2 所示。

表 3.2-2 各類調查對象問卷題目總覽

面向	題目代碼	題目	身障族群	視障族群	聽障族群	高齡族群	兒童族群	親子族群	攜帶動物族群
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	●	●	●	●	●	●	●
	A2	低底盤公車上下車之便利性	●	●	●	●	●	●	●
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	●	●	●	●	●	●	●
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	●			●			
	A5	斜坡板設計	●			●			
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	●			●			
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	●		●	●	●	●	●
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	●	●		●	●	●	●
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	●	●	●	●	●	●	●
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	●	●	●	●	●	●	●
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	●	●	●	●	●	●	●
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	●	●	●	●	●	●	●
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	●		●	●			
	C3	親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)						●	
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	●	●	●	●	●	●	●
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	●	●	●	●	●	●	●
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	●	●	●	●	●	●	●
規範	F1	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形							●
	F2	攜帶寵物乘車，比照半票收費							●
題數			16	11	12	16	12	13	14

(二)基本資料

為了解受訪者特徵，工作團隊設計基本資料題組，其題目包括：

1. 性別：分為「男性」、「女性」、「不願意提供」等三類。

2. 年齡：分為「12 歲以下」、「13-19 歲」、「20-29 歲」、「30-39 歲」、「40-49 歲」、「50-54 歲」、「55-59 歲」、「60-64 歲」、「65 歲以上」等九類；在兒少族群問卷中，分別為「6 歲以下」、「7-9 歲」、「10-12 歲」、「13-15 歲」、「16-18 歲」等五類。
3. 搭乘市區公車經驗：包含四道子題目，分別為「最近一次搭乘之路線」、「該次施程之上車站/下車站」、「該次旅程之旅次目的」、「不記得最近一次乘車之經驗」。
4. 職業：分為「軍警」、「公務人員」、「教育」、「商」、「工」、「農」、「醫療」、「服務業」、「家管」、「學生」、「退休」、「其他」等十二類。
5. 身份別：此題供身障、視障、聽障、愛心陪伴族群填寫，分為「身障者」、「愛心陪伴者」等兩類。此題若填答「愛心陪伴者」，則『平時出門的主要交通工具』、『外出目的』、『是否需要輔具』、『身心障礙等級』，愛心陪伴者需填答照護者之狀態及乘車需求，有關此四題題項說明如下所述。
6. 平時出門的主要交通工具：分為「機車」、「自用小客車」、「計程車」、「市區公車」、「免費公車」、「復康巴士」、「嘖嘖共乘」、「長照巴士」、「幸福巴士」、「自行車」、「步行」、「其他」等十二類；在愛心陪伴族群問卷裡，此題題目為『陪伴者平時出門的主要交通工具』。
7. 外出目的：分為「通勤」、「採買」、「就醫」、「旅遊」、「其他」等五類。
8. 是否需要輔具：此題供「身障」、「視障」、「聽障」、「高齡」族群填寫。分為「否」、「是」等兩類，若填答「是」，則補充說明中具類型。
9. 身心障礙等級：此題供「身障」、「視障」、「聽障」族群填寫。分為「輕度」、「中度」、「重度」、「極重度」等四類。

(三)改善建議

為了解調查族群，促進及降低其搭乘市區公車意願之因素，工作團隊設計 2 道複選題、1 道開放式題型，冀望藉此分析出市區客運業者可能的改善項目，說明如下：

1. 請問下列哪些原因會降低您搭乘市區公車的意願

複選項目有「經常搭乘，搭乘意願很高」、「設備老舊」、「候車環境雜亂」、「公車進站誤點」、「班次過少」、「路線不符合需求」、「機動性差」、「乘車時間過長」、「司機態度不佳」、「上下車不方便」、「習慣使用其他交通工具」、「其他」等十二個選項。

2. 請問以下哪些事項的改善，會提升您搭乘市區公車的意願

複選項目有「現況良好，不需要改善」、「更新公車硬體設備」、「增加低底盤公車數量」、「更便利的 APP 軟體」、「增設站牌」、「增設營運路線」、「提升司機服務態度」、「候車環境的改善(遮陰處、等候座椅、清除雜物等)」、「增設親子主題共乘路線」、「其他」等十個選項；在「親子」族群訪談中，有受訪者建議，若是業者新增親子主題共乘路線，行徑之路線結合商店、景點，則可增加其搭乘之意願，故工作團隊在「親子族群」問卷裡新增選項「增設親子主題共乘路線」。

3. 其他建議事項

工作團隊設計之題目仍可能有尚未納入之考量因素，因此於各類型問卷皆設計此開放式填答問項，期望受訪者能提供寶貴的建議及指教。若是能更確切地了解身心障礙者實際所遭遇的問題或困難，將有助於公共運輸場域之改善及進步。

3.2.3 分析方法

「重要性-表現分析法(Importance-Performance Analysis, IPA)」，以重要度及實際表現度矩陣分析法，分析各類公共運輸使用者對於公共運輸服務品質之評價。IPA 分析法最早是由 Martilla 與 James 於 1977 年提出，在行銷與管理領域已成為一被廣泛使用的方法，尤其在觀光、餐旅領域，運用 IPA 進行產品或服務之評估更已行之有年。

此分析法是請受訪者對某項服務分別以重要程度及滿意程度，個別給予 1 至 5 分的評價，數字愈大表示得分愈高。反之，得分愈低。研究人員取得受訪者對每個服務項目的評價分數以後，依重要性及滿意度，分別計算每一個服務項目的平均得分，以及所有服務項目的整體平均得分。再對每一服務項目，個別計算滿意度離均差及重要性離均差，並繪製於平面直角座標系，以滿意度離均差作為 x 軸，重要性離均差作為 y 軸。

在平面直角座標系中，每一個點，代表一項服務的滿意度及重要性得分組合。這些服務項目得分點落在不同的象限中，代表不同管理策略意涵，如圖 3.2-1 所示。

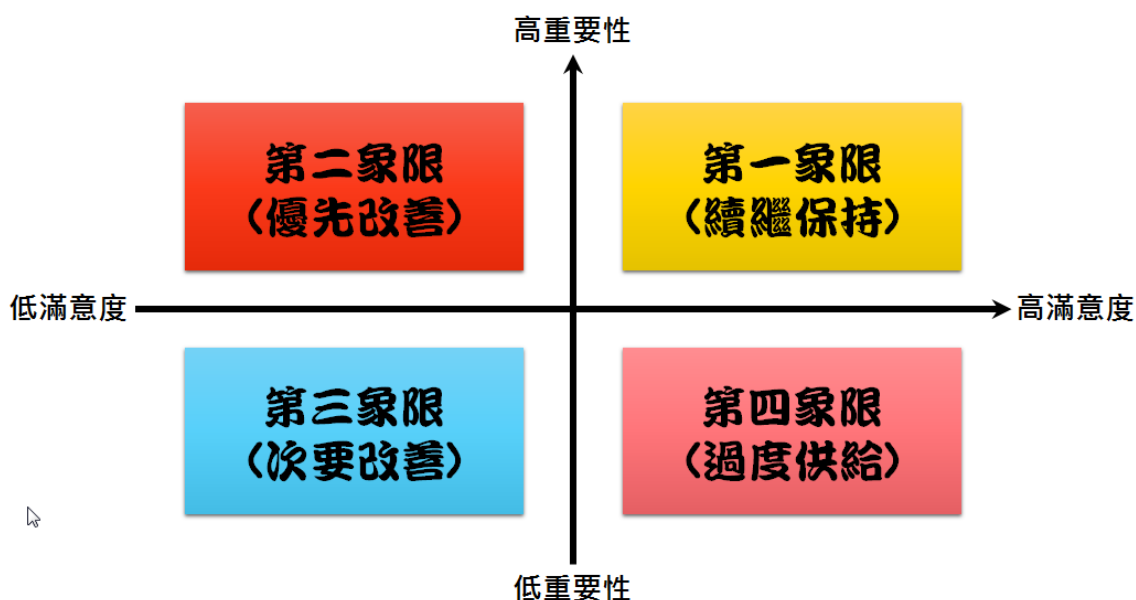


圖 3.2-1 IPA 四象限圖

依座標圖中，四個象限所代表的管理策略意涵作說明：

- 第一象限：坐落在此象限之項目，表示受訪者對此項目的滿意度與重要性的得分高於整體平均，此項目歸類為「繼續保持(Keep Up the Good Work)」。為供給面於市場的主要競爭優勢。
- 第二象限：坐落在此象限之項目，表示受訪者對此項目的滿意度得分低於整體平均，但重要性得分高於整體平均，此項目歸類為「優先改善(Concentrate Here)」。為供給面於市場發展的主要劣勢，應先將資源投入至改善此項目之中。
- 第三象限：坐落在此象限之項目，表示受訪者對此項目的滿意度與重要性的得分低於整體平均，此項目歸類為「次要改善(Low Priority)」。為不需立即改善的項目。
- 第四象限：坐落在此象限之項目，表示受訪者對此項目的滿意度得分高於整體平均，但重要性得分低於整體平均，此項目歸類為「過度供給(Possible Overkill)」。亦即供給面可能將太多資源放置在此項目上，可試圖減少投入在此項目的資源。

經由此分析結果可知，供給面提供的商品或服務屬性坐落在哪個象限之中，協助供給面發掘出提供的商品或服務之優劣勢。同時找出商品或服務屬性改善的優先順序，將有限的資源先投注在需求面重視的屬性層面，藉以增進供給者的績效表現。

3.3 秘密客調查

在調查資料的蒐集部份，若只依機關及業者提供之書面佐證資料進行評分則資訊有限，難以確切了解公車客運業者對乘客所提供之旅運服務的實際情形。如欲使用問卷調查的方式獲取公車客運業者對乘客提供之服務品質資訊。在許多情況下，受訪者回答問題的品質會影響研究結果的正確性，最令研究者擔憂的是受訪者出現「回憶性偏誤(recall bias)」。「回憶性偏誤」是指研究者檢索的關於過去事件或經歷的回憶準確性或完整性差異引起的系統性錯誤，有時亦稱為響應偏差、響應者偏差或報告偏差。故一旦受訪者出現回憶性偏誤時，就會使研究者獲得的資訊與實際情況產生誤差。因此，遂發展出「秘密客(Mystery shoppers)」調查法，或稱神秘客調查法。工作團隊採用秘密客調查法以補足問卷調查法未能完善之處。此調查法最早於 1940 年代使用在顧客服務的檢測上，1990 年後隨著網路科技的興起，使得採用成本大為降低，接受度也大幅的提升(SPA, 2003)。藉由進行客觀的觀察與記錄，一方面蒐集業者提供的服務品質及相關資訊，另一方面記錄服務接觸之評價。

工作團隊委託身障及視障相關團體或人員，實際至各客運業者場站或站牌，搭乘無障礙車輛，體驗相關服務與設施，調查時均採用秘密客方式進行，隨身配戴密錄器設備進行錄影。執行方式為身障或視障調查，如業者無配備無障礙車輛，則改為視障乘車調查，並針對隨車調查結果進行分析。

3.4 實地調查

此項調查方法，主要是調查市區客運業者場站或轉運站設置各類設施之維護狀況。工作團隊就調查之項目設施進行拍照存證，並記錄其營運狀態。若調查之客運業者無設場站，則調查轉運站無障礙及性別友善設施，如：性別友善廁所、哺乳室、休息室等。

3.5 電話調查

由調查員於各客運業者營業時間致電查核是否有無障礙服務預約的機制。

第四章 深入訪談調查結果

考量各類族群搭乘公車之權益，以落實乘車平等，在旅運需求面，調查對象為無障礙及性別友善設施使用者，包含身障者、視障者、聽障者、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者；而旅運供給面，調查對象為市區公車、幸福巴士、嘖嘖共乘之營運業者。本章將說明旅運供需雙方之深入訪談調查結果並做彙整歸納。

4.1 調查對象

無障礙環境(barrier-free environment 或 accessible environment)的首推精神為可及性(accessibility)，身心障礙者在日常生活環境能夠方便自如的移動和使用各項設施與設備(Cooper & Hasselkus,1992)。其意涵正是要把身心障礙者的行動特性和所衍生的特殊需求納入考量，使所設計的建築環境能符合身心障礙者的特殊需求(台北市立文山特殊學校,2005)，基於人人生而平等，不論性別、年齡及身體狀況的個別差異，生存環境、公共設施空間皆應適當設計，發揮最大的效益。

「無障礙」在設計上最重要的一個觀念就是要讓使用者沒有阻礙，因此，要瞭解使用者的需要，設身處地為使用者著想，設計規劃者親自去體會驗收才會知道：哪裡有錯誤？哪裡行不通？

在無障礙環境設計上一般分為四個類別考慮，分別是肢體（坐輪椅、拄拐杖、其他）、視力、聽力和其他障礙（嬰幼兒、孕婦、老年人、病患、傷患、體力不佳者、提重物者、時間不足者、其他）。不論如何，地面平順防滑，無高低落差，設置明顯指示及警告標誌，是對無障礙環境最基本的訴求。(鍾佩諭,2006)

市區客運業者於公共運輸場域設計無障礙設備及相關措施，建設無障礙環境供乘客使用。這些無障礙環境使用者大致可分為三類，定義如下：

1. 行動不便者，如：身心障礙者之身障、視障、聽障族群。
2. 生活不便者，如：智能、認知障礙者、失能者、高齡者。
3. 暫時不便者，如：兒童、孕婦、抱小孩的育兒父母、提重物者、受傷者、攜帶動物者等。

在旅運需求面，調查對象為身障者、視障者、聽障者、高齡者、

兒童、親子、攜帶動物、愛心陪伴等族群；而旅運供給面，調查對象為市區公車、幸福巴士 1.0(鄉鎮公所自營)、嘖嘖共乘(幸福巴士 2.0)之營運業者。

本案調查對象為無障礙環境使用者，分別為身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者等八類族群。對於使用市區客運業者營運之車輛、服務、設施、措施等之使用經驗做調查，發掘出這些旅運需求者於公共運輸場域可能遭遇到的問題及潛在需求，並做彙整供業者及機關作為施政改善之參考依據。

4.2 深入訪談

深入訪談法是質性研究中常用的資料收集方法。此調查法，訪談題目靈活可隨時變換，調整題目及深淺度，這部份是一般問卷調查方法所無法比擬的，因此，工作團隊採取此調查方法以彌補問卷調查法的不足之處。藉由訪談的過程與內容，發掘出市區公車使用者對於公共運輸服務的看法及遭遇到的困難，以及各類公共運輸營運業者可提供之服務，並加以分析提出乘客的潛在需求及旅運供給面待改善的事項。

4.2.1 訪談議題

一、無障礙運輸服務

訪談題綱以「無障礙旅遊環境」與「無障礙旅遊交通相關資訊」兩大面向作為設計之依據。前者，考量車輛、候車空間、人員教育訓練服務等要素；後者，考量無障礙車輛時刻表、預約無障礙車輛等要素，兩大面向說明如下：

(一) 無障礙旅遊環境：

1. 設備：車上所提供之實體設備，如低底盤坡道、刷卡機、下車鈴、語音播報系統……等。
2. 環境：候車、車上無障礙空間及上下車銜接便利性。
3. 服務：包含駕駛和場站人員的服務態度及操作車上設備的專業性。

(二) 無障礙旅遊交通相關資訊：

1. 公車時刻表：公車站牌標示狀況。
2. 即時動態資訊：網頁及 APP 操作介面使用感受、資訊準確性。

二、性別友善度

以性別平等為訪談主軸，並針對性別刻板印象、決策參與的性別平等、性別友善職場環境、運輸場站性別及親子友善環境與女性就業機會五大面向設計訪談題目：

性別刻板印象：對特定性別駕駛員開車狀況的偏見。

- (一) 決策參與的性別平等：業者內部決策會議性別參與分布情形。
- (二) 性別友善職場環境：業者依性別制定不同制服、職員生理假與育嬰假的使用情形。
- (三) 運輸場站性別及親子友善環境：內外場站和公司內部設置哺集乳室、多功能廁所情形。
- (四) 女性就業機會：業者內部員工之性別分布情形。

綜合上述，兩大議題「無障礙運輸服務」、「性別友善度」之訪談題綱可歸納如表 4.2-1。在旅運需求面，訪談議題為「無障礙運輸服務」，而旅運供給面，訪談議題為「無障礙運輸服務」及「性別友善度」。

表 4.2-1 深入訪談題綱

訪談議題	面向	舉例
無障礙運輸服務	無障礙旅遊環境	車輛空間、候車空間、人員教育訓練服務…
	無障礙旅遊交通相關資訊	無障礙車輛時刻表、預約無障礙車輛…
性平友善度	性別刻板印象	女性駕駛員開車不平穩…
	決策參與的性別平等	決策會議僅單一性別參與…
	性別友善職場環境	制服區分性別、生理假、育嬰假…
	運輸場站性別及親子友善環境	設置哺集乳室、多功能廁所…
	女性就業機會	不錄取女性駕駛員…

4.2.2 訪談規劃

以旅運供需角度，探討各類型使用者之搭乘需求及公共運輸營運業者可提供之服務。如 4.1 節所述，在旅運需求面訪談對象為無障礙環境使用者，分別為身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者等八類族群，而旅運供給面之訪談對象為市區客運、幸福巴士、嘖嘖共乘之營運業者。

工作團隊邀訪縣內公益團體、相關基金會/協會、市區公車使用者，以及市區客運業者進行訪談。

一、訪談形式

採「個別訪談」及「團體訪談」，依實際情形做調查。

二、訪談時間

1. 個別訪談，每位以 10-15 分鐘為原則。

2. 團體訪談，每組以 30-60 分鐘為原則。

三、訪談數量

各類型障礙者(身障、視障、聽障)、特定族群使用者(高齡者、兒童、愛心陪伴者、親子、攜帶動物)，共 8 種類型。依地區性的不同，分為市區客運業者及偏鄉運輸業者(幸福巴士/嘖嘖共乘)等 2 種類型。工作團隊規劃前揭任一類型訪問對象，曾搭乘市區公車或偏鄉運輸者，共計至少訪問 16 名。

四、訪談方法

工作團隊與受訪者進行訪談的過程採全程錄音，結束後將訪談過程以對談記錄形式呈現，並做該次訪談作小結，最後做綜整歸納。

4.2.3 邀訪單位介紹

在旅運需求面，訪談議題為「無障礙運輸服務」。訪談對象為身障、視障、聽障、高齡者、親子團體、兒童、愛心陪伴者、攜帶動物者，共 8 類族群。以各類族群搭乘市區公車的使用經驗及感受為訪談目的。工作團隊藉由此調查方法來分析市區公車使用者的潛在需求及業者待改善的服務與設施。邀訪單位有「社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會」、「財團法人門諾社會福利慈善事業基金會」、「花蓮縣視覺障礙福利協進會」、「社團法人花蓮縣聽障協進會」、「吉安親子館」等五家縣內相關公益團體。

在旅運供給面，訪談議題為「無障礙運輸服務」、「性平友善度」，訪談對象為縣內市區客運、幸福巴士、嘜嘜共乘之業者。

有關深入訪談之訪談日期、邀訪單位、邀訪人數，如表 4.2-2 所示。

表 4.2-2 深入訪談邀訪單位及人數

面向	訪談族群	受訪單位	訪談日期	訪談人數
旅運需求	身障者	社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會	3/29	6
		財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	3/29	1
	視障者	花蓮縣視覺障礙福利協進會	3/28	2
	聽障者	社團法人花蓮縣聽障協進會	4/19	1
	高齡者	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	3/29	6
	兒童	吉安親子館、新秀社會福利服務中心	3/28	3
	親子團體	吉安親子館、新秀社會福利服務中心	3/28	4
	攜帶動物者	個人	7/19	1
	愛心陪伴者	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	3/29	1
旅運供給	客運業者	太魯閣客運	5/8	1
		華聯客運	5/9	2
		統聯客運	5/15	2
		興東客運	7/18	1
		首都/臺北客運	5/9	1
	幸福巴士	秀林鄉公所	5/8	1
		鳳林鎮公所	5/9	1
		壽豐鄉公所	5/8	1
		瑞穗鄉公所	5/8	1
		豐濱鄉公所	5/8	1
	嘜嘜共乘	羅山社區發展協會	5/8	1
		卓清社區發展協會	5/8	1
		馬遠社區發展協會	5/8	1
	合計			

在旅運需求面，邀訪單位介紹如下：

一、社團法人花蓮縣聽障協進會

成立於 87 年 5 月 12 日，位於花蓮縣花蓮市，協會結合社會各界愛心，以謀提昇聽障者教育、生活品質及就業機會，並協助政府辦理各項身心障礙福利工作，鼓勵與督促聽障教育之執行以落實政府聽障教育之政策權益。



圖 4.2-1 社團法人花蓮縣聽障協進會

二、社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會

成立於民國 83 年 1 月 30 日，位於花蓮縣吉安鄉，為依法設立非以營利為目的之社會團體。以倡導身心障礙權益，服務肢體障礙同胞。協會積極推動身心障礙者，生活復健、身體及心理重建、職業重建、福利措施宣導、以及基本權益保護。



圖 4.2-2 社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會

三、花蓮縣視覺障礙福利協進會

成立於民國 50 年，位於花蓮縣花蓮市，結合數十位視障者協力籌組視障福利社團，為協助視障者爭取合法之基本權益，促進、落實相關福利內容，以積極、熱忱的心服務縣內視障者參與社會。為促進社會大眾接納視障者，重視盲胞之生存空間及社會尊嚴，以研究視障者福利及結合社會力量，實現資源共享之理念為宗旨。於 110 年 03 月 30 日更名為「社團法人花蓮縣視覺障礙福利協進會」。



圖 4.2-3 花蓮縣視覺障礙福利協進會

四、財團法人門諾社會福利慈善事業基金會

民國 86 成立迄今，位於花蓮縣花蓮市，從最早的老人生活福利服務，到近幾年投入居家及社區式長期照顧服務，服務範圍包含居家服務、送餐服務、緊急救援通報、復康及長照巴士交通服務、輔具資源服務，及社區日托服務。近二年，觀察社區日間照顧服務、失智症及家庭照顧者服務的重要，開始籌備並陸續推展相關服務方案，到目前為止每月服務近 3,000 人，遍及失能者、獨居老人及身障朋友。

花蓮 20 年的在地服務，門諾服務團隊由開始不及 30 人的規模，至今達 300 人，除承辦花蓮縣身障福利中心外，亦在花蓮南區成立在地服務中心就近服務。除上述二地的工作團隊，本會更大宗的居家及社區式服務工作團隊長期無穩定的服務場所，且為擴張失智症服務及家庭照顧者服務，本會亦希望有合宜適切的服務空間，讓空間不再是服務擴展的障礙。

長照服務不是只有居家及機構式二種選擇，我們也看到台灣其他縣市陸續有社區日間照顧中心的成立，讓失能者白天在中心享有專業照顧的同時，晚間及週末假日仍有家人的陪伴，也使眾多的家庭照顧者能達成兼顧工作與照顧家人的心願。所以，在綜合服務中心興建設計時，亦特別規劃日間照顧中心，讓更多家庭面對照顧負擔時，不會只剩下外勞或是進機構的選擇。

綜合服務中心的興建，除集結各項居家及社區服務外，更期望成為老人及家屬一個獲得完整照顧諮詢及社交參與的友善空間。



圖 4.2-4 財團法人門諾社會福利慈善事業基金會

五、花蓮縣政府吉安社會福利服務中心暨親子館

簡稱吉安親子館，位於花蓮縣吉安鄉。花蓮縣政府為提供縣民近便性服務，辦理「新秀」、「花蓮」、「吉安」、「中區」及「南區」五處社會福利服務中心，形成各中心網狀佈點運作，有效凝聚鄰近網絡資源，就近提供縣民福利諮詢、個別化家庭服務及社區支持性服務方案。



圖 4.2-5 花蓮縣政府吉安社會福利服務中心暨親子館

4.2.4 旅運需求面-訪談內容摘要

在旅運需求面調查之對象，包括身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、愛心陪伴、攜帶動物者等族群。有關訪談日期及邀訪單位如表 4.2-1 所示。

A. 身障族群

訪談團體為「社團法人花蓮縣肢體傷殘福利協進會」與「門諾社會福利慈善事業基金會」，前者採團體訪談，後者採個別訪談，將受訪者搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，並以三個面向進行論述：

一、公車設備

花蓮縣低底盤公車數量過少，且車上無障礙空間有限，使該族群再使用公車之權益遭受剝奪；另外低底盤公車無障礙斜坡渡板之坡度應加以調整，減少車輛和站位間的高低落差，高底盤車輛應定期檢視階梯防滑措施妥善率，減少乘客跌倒之情況發生，花蓮縣多數候車亭無遮陰處、擋風板和椅子等候公車，整體的等候區僅以一支站牌，無提供較完善且舒適的候車環境；車輛之刷卡設備和下車鈴與服務鈴等報知設備位置需降低，對該族群乘車動線更友善且確保該族群可輕易使用。因每輛公車上的硬體設備不完整，如播放器損壞、顯示器損壞等等，使得民眾無法得知確切的站位名稱，無法在正確的站位下車，每位司機在出勤前應先檢查，有損壞之處應立即與公司會報處理維修，提供一個完善的無障礙環境給乘者。

二、旅運服務

服務方面具使用者反映，整體公車司機素質落差太大，多數曾遇到司機冷眼對待肢體障礙族群之情況，不主動向前協助，也有曾因司機急煞車而跌倒受傷的乘客，雖然還是有熱情的司機會主動幫忙，但整體情況素質參差不齊，恐需業者加強教育訓練。

三、公車班次、路線現況

花蓮現況為班次過少(供需不合現況)部分班次僅提供一天兩班，且第一班落在五六點，一般民眾除工作需求很難會搭乘

的到那時候的班次，此外低底盤公車太少，多數時刻還是遇到高低落差較大的公車，另外往返車輛路線過度繞路(循環線)，因班次太少的關係，所以回來程搭乘之公車會不同，有些公車是以循環線為基礎下去做路線規劃，對部分民眾來說會耗上太多時間在繞圈，希望能夠增原搭乘公車班次或是修改停車路線。花蓮部分站位為熱門景點或打卡熱點，站位附近會停滿車輛且站位內縮不明顯，導致司機無法立即看到是否有乘客需要上車，忽略到部分民眾的權益，此外設站距離落差太大，花蓮火車站周遭設置過度密集的站位，約 100~200 公尺就有一站，在部分地區的站位距離相對遙遠許多，希望可以增設一些站為提供民眾使用。



圖 4.2-6 身障族群深入訪談

整體而言，花蓮縣地區提供之地底盤公車供不於求，且在站位設置上有很大的改良空間(如增設遮陰處、等候座位)，此外路線、班次、站位規劃上，應更加注重弱勢族群使用習慣及方便性動態，應再巡查一遍花蓮縣現有的路線站位位置，進行路線站位設置改良，符合民眾所需，增加當地民眾對大眾運輸工作的需求性，受訪者們多數也認為花蓮縣民眾較少搭乘公車，導致許多班次遭砍班或停駛的情形，建議當地政府可以多增加民眾搭乘公共運輸之誘因，增加使用量讓業者能夠增加班次提供更多服務機會，且增購低底盤公車數量，打造更友善之無障礙環境。

B. 視障族群

本次受訪團體為「花蓮縣視覺障礙福利協進會」採團體訪談，根據該團體之搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，整理成四個面向進行論述：

一、公車設備

公車設備為最直觀影響到此團體成員搭乘感受的項目，據受訪者反饋，有提供傾斜式坡道的低底盤公車可大幅增加乘車便利性，建議可漸進的汰換舊式公車，持續增設低底盤公車，而受訪者表示若乘車階梯為旋轉形式的公車設計(如：遊覽車上車處)，會造成行動上的不便，希望可修正此設計。另外，該團體成員們在行動上，主要以聲音為輔助，對語音提示音的依賴性較強，多數受訪者表示經常出現下車鈴、站名播報系統故障的問題，故希望業者務必定期檢查、汰換故障的刷卡機、下車鈴和站名播報器，以提高乘客搭乘的便利性，除此之外，受訪者也提到設備固定位置的重要性，希望可以提供該族群的專屬座位，以便識別各下車裝置之位置，若設備位置無法統一，建議業者可於員工教育訓練時提醒駕駛員幫忙引導至正確方向，打造更友善的搭乘環境。

二、旅運服務

服務方面據使用者反應，大部分駕駛不會特別注意視障人士的需求(如：上下車提醒)，且有少數駕駛會因其為特殊族群、

行動速度緩慢(如：刷卡時無法找到刷卡機正確位置)而導致服務態度不佳，其他問題包含未於正確時間發車、未將車輛確實停靠於公車格中、未等待受訪者確實上車就關閉車門、未確實入座就繼續行駛、明確舉手攔車卻被無視、駕駛於車內大聲講電話或聽廣播的噪音干擾導致聽不見下車站名播報系統提示音，此外使用者視力上的不便，常因車內下車鈴、刷卡機的裝設位置不固定，而有錯過下車時機等問題，面對此情形，駕駛員的服務態度通常不太友善，建議業者、駕駛員或站內人員時刻警醒，改善自身服務態度、適時理解乘客需求、引導以提升乘車便利性；上述問題皆反應出駕駛員對於無障礙概念的不足，期望業者可著重加強駕駛於專業度及服務態度相關的教育訓練。

三、候車環境

受訪者認為花蓮路況太差，若有太多車輛違停的情況存在，可以提供的幫助有限，比較期待從公車本身便利性去做改變，希望駕駛員可以適時提供引導及幫助，如：提醒下車後有坑洞或路面不平等情形，另外有受訪者表示，因公車進站時無法辨識來車，建議可於候車場站增設廣播系統播報即將進站的車次、參考台中於無障礙候車亭設置的候車燈並增設此設備，以提升乘車的流暢度。

四、交通資訊

對於公車交通資訊的管道，如公車的即時動態資訊網頁或 app，有時會有公車進站和顯示時間不對稱、延遲的狀況發生，希望業者可優化即時更新班次的動態資訊，避免使用者接收到延遲、錯誤訊息。

整體而言，此團體成員偏好優先改善語音辨識相關的硬體設備及司機服務態度問題。駕駛員服務態度及專業度方面希望業者可透過教育訓練加強駕駛對於行為不便之族群感受、需求上的認知及理解；設備則主要針對各裝置的音量與清晰度去做調整，如提升車內站名播報系統音量、於候車亭增設進站播報系統及其他語音功能等，並定期維護車上設備、汰換故障裝置、即時更新公車動態資訊，上述內容期盼業者能做調整及進一步的改良，提供使用者更完善的搭乘體驗。



圖 4.2-7 視障族群深入訪談

C. 聽障族群

本次受訪團體為「社團法人花蓮縣聽障協進會採個別訪談方式進行，了解聽障族群搭乘縣內市區公車的親身經歷及潛在需求，據此做以下歸納，可整理成公車設備、路線班次、候車環境等三個面向進行論述：

一、公車設備

1. 候車亭無設置提供進站資訊的電子站牌。
2. 希望站牌及車內資訊的字體不要過小。

二、路線班次

1. 建議增加班次。路線班次太少，間接限制往返程時間。班次的選擇性多，則出門時間會比較好控制。
2. 建議增加路線，則可前往的地方選擇性提高，公車的搭乘才會變得更方便。

三、候車環境

1. 建議設置有遮風避雨及座位的候車亭。
2. 一般站牌及電子站牌的字體建議大一點較方面觀看。
3. 公車實際到站時間與表定時間有落差，公車會到只是會延誤，有不曉得還要等多久的情形，建議候車亭設置進站資訊的電子站牌。

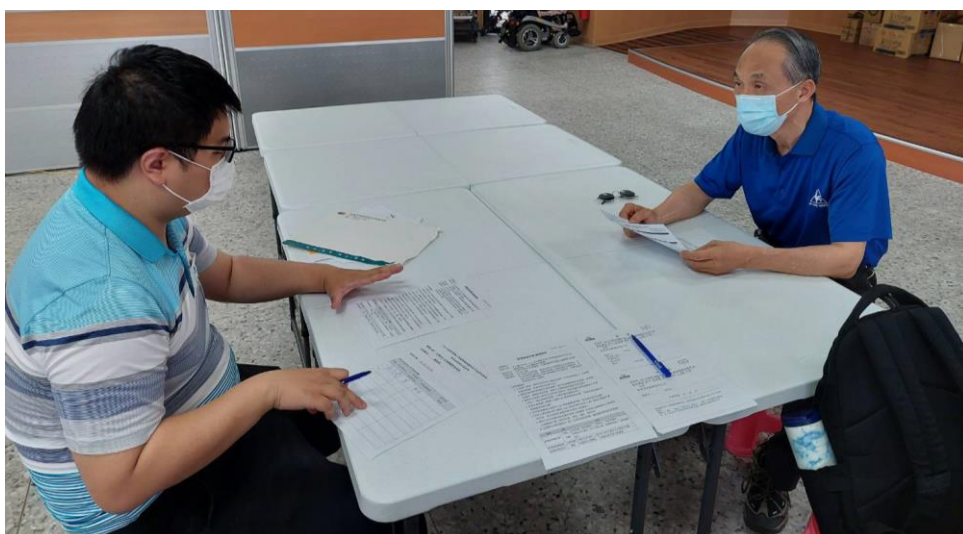


圖 4.2-8 聽障族群深入訪談

整體而言，因受訪者搭乘路線之班次較少，故受訪者較注重班次的增加及調整，但因公車的搭乘需求較低，可考慮於尖峰時段加開班次或調整發車時間、增加停靠站點；設備的部分，可優化候車亭，提供公車進站資訊的跑馬燈、站牌(字體不可過小)、增設候車座位及遮雨棚；此外，希望業者可針對公車誤點的情形加以改善及管理，提供更完善的服務環境。

D. 高齡族群

本次受訪團體為「門諾社會福利慈善事業基金會」，部份受訪者在基金會，另一部份受訪者因行動不便或居住於偏遠地區出門不便，工作團隊前往其所在地，因此，深入訪談方式包含個別訪談及深入訪談兩種。

根據該團體之搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，整理成公車設備、旅運服務、候車環境及交通資訊及乘客使用情形四個面向進行論述：

一、公車設備

可視尖離峰調整車輛分發的資源配置，像是乘客較多的時段提供大車，而乘客較少的時段調度車身較小的公車行駛，節省營運成本，至於車內設備受訪者希望可提升站名播報器音量以協助辨識及聆聽，此外，該團體成員大部分會優先選擇博愛座入座，整體使用率高。

二、司機服務態度

希望駕駛員在告知下車站點後，可提供到站提醒之服務，於服務態度方面，部分駕駛員會因該團體成員上下車速度、行動較緩慢導致有情緒控管不佳、服務態度不定或是拒絕搭載等情形發生，且偶爾會出現危險駕駛行為，如：車速過快、未等待乘客入座就繼續向前行駛之問題，業者可針對以上幾點作為員工教育訓練主要宣傳的注意事項。

三、候車環境

候車環境為此次受訪者最希望能優先完善的項目，花蓮縣境內因地理因素及部分無障礙環境較不完善，導致該團體成員外出及乘車意願並不理想，主要問題包含站點距離過遠，建議

公車的路線規劃上可視乘客需求調整，在中途增設其他站點，以期拓展服務至更多可及區域；而有些候車亭缺少遮陰和遮雨處、無設置座位區以供等候，久站對於該團體成員而言並不友善，且部分站位出現雜物堆積、積水、站位與車輛間高低落差銜接不良等情形，希望可由上述幾點作為參考，進一步改良、優化候車亭之設計。

四、交通資訊及乘客使用情形

少數受訪者不會特別注意班次訊息，並於有乘車需求時選擇現場候車，有時會因搭乘路線班次太少而導致乘客候車時間過長，且部分受訪者反應縣內長照及復康巴士提供的載客數及發車頻率與實際需求不成比例，預約名額需要提前爭取，乘客具乘車意願，但釋放名額供不應求，建議業者可增設班次以供載客，另外，有些站點會因下車後的接駁設施規劃設計不佳，便利程度低，導致大幅降低該團體成員的乘車意願，可考慮依乘客需求提供接駁車搭載，並規劃較合適的搭乘路線。

整體而言，受訪者除長途旅行外，搭乘公車的需求普遍較低，大部分皆因考量迷路或是安全性等其他個人因素，不選擇乘坐公車，若不考慮個人因素之影響，建議業者可以候車環境作為最優先改善的項目，定期清理站位附近的雜物及積水處，並增設遮雨棚、改良候車亭之地面設計，而因該族群對於縣內長照及復康巴士有一定的需求，故建議加開班次、調整發車頻率，以解決供需不平衡之問題，另外，站點不符需求(如：住家離站位有一段距離)也是造成搭乘意願較低的主因之一，可考慮於調查乘客搭乘狀況後增設合適的公車停靠站位，並於較熱門的下車地點提供可行的接駁方式，給予使用者更完善的搭乘體驗。



圖 4.2-9 高齡族群深入訪談

E. 兒童族群

訪談單位為「吉安親子館」、「新秀社會福利服務中心」，工作團隊採個別訪談、團體訪談及視訊訪談方式進行。透過受訪者搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，並以三個面向進行論述：

一、公車設備

受訪者提到車內空間、下車鈴位置、刷卡機和冷氣出風口等方面的設備建議。車內空間在尖峰期間常常變得擁擠，導致乘客被擠到車門開關的區域，建議增加車內座位數，提高乘客的容納量，同時避免乘客站在危險區域。另外，建議將下車鈴設置在座椅旁，提高便利性和安全性。老舊型的刷卡機可能會有感應不良的情況，影響乘客的支付體驗，建議汰舊換新，更新刷卡機以確保支付的順暢和便利。最後，不要將冷氣出風口的位置設置得太高，以免影響乘客調整風向的方便性，確保在炎熱天氣中可以享受舒適的乘車經歷。

二、司機服務態度

司機的行駛速度較快，可能會導致乘客產生暈車的情況，雖然緊急煞車情況發生次數不算頻繁，但司機的服務態度也表現出差異，尤其刷卡設備不靈敏的問題相對常見，因刷卡失敗而引起司機的謾罵。建議要求司機遵守合理的行車速度，特別在彎道或加速時，以避免讓乘客產生暈車感覺，加強司機的服務培訓，提高其對乘客的禮貌和專業態度，避免因態度不佳而影響乘客體驗，提升刷卡設備的靈敏度，確保刷卡過程順暢，避免過卡失敗。

三、公車班次、路線現況

公車的實際到站時間常常與時刻表不一致，這可能造成乘客的困擾和不便。曾經遇到攔公車的情況，但司機並沒有停下來，缺乏候車亭，僅有站牌，且周圍有許多雜物及違規停放車輛，這可能影響到乘客的等候環境和安全。建議提高公車實際到站時間的準確性，並及時更新時刻表，讓乘客能夠更便捷地掌握公車到達時間，減少等待時間和

不確定性。加強司機的服務培訓，提高他們對乘客需求的敏感度，確保在需要時及時停車，提高乘客的乘車體驗，增設候車亭或改善站牌周圍環境，保持站點的整潔和安全，提供更舒適的候車環境，並避免違規停車對乘客帶來的困擾和安全隱患。

四、搭車誘因

為了增加乘客搭車的誘因，建議著重司機的態度培訓，確保司機對乘客友善且專業，讓乘客感受到受尊重和被重視的待遇。考慮增加車內座位數，以改善乘客的乘車經驗。另外，安裝電視螢幕在車內播放有趣的節目、新聞、或旅遊資訊等內容，提供乘客娛樂和資訊的便利。





圖 4.2-10 兒童族群深入訪談

在吉安親子館受訪者表示，在整體使用感受較差，會遇到攔車時司機不停的情況，且候車環境較差，四周皆被雜物和違規車輛擋住路線，部分司機恐因視線不佳而沒注意到該站位有乘客在等候。整體花蓮縣班次較少導致尖峰時的人潮過多，易使乘客搭乘時不穩且會撞到車門區塊，且車內設備老舊經常有不靈敏的情況出現，司機的對應口氣相對也較差一些，整體設備、司機之教育訓練為有待加強的狀況和整體公車時程不符合需求，降低該受訪者搭乘意願，導致該受訪者現況也以騎乘電動輔助自行車為主要的交通工具。

在新秀社會福利服務中心訪談方面，小朋友表示尚未有自己搭乘公車的機會，主要的難處是看不懂路線圖的設計，判斷搭乘哪一台公車、付款及按下車鈴，目前都需由家長或老師教學及協助。他們對於搭乘公車的過程感到舒適，但大多數情況下都有大人陪同，對於自己以後單獨搭乘公車的時候希望有一個信任的人或是同伴陪同，可以互相提醒。

F. 親子族群

訪談團體有「吉安親子館」、「新秀社會福利服務中心」，透過深入訪談，根據該團體之搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，整理成候車環境、服務態度及場站設施三個面向進行論述：

一、候車環境

本次受訪者在班次、候車站、路線規劃、硬體設備等方面提供了許多相關經驗，希望能夠進行改善。受訪者認為公車的不便主要體現在以下幾點：班次密度低，相較其他交通工具不便；候車環境簡陋，候車站通常只有一個公車站牌，並缺乏相關便民設施，希望增加遮雨棚、提供詳細公車時刻表和即時提醒的跑馬燈；公車站設置不夠密集，造成搭車過程中需要騎摩托車或走長距離到達公車站，希望能改善銜接措施，提供更便捷的到達方式；路線規劃缺乏橫向聯繫路線，使用上較為不便，期望透過小巴路線串聯聚落並進行橫向轉乘；至於觀光公車，建議增設中繼站或休息站，因為路途太長，特別是對於突然想上廁所的孩童不方便，長時間的乘車也會讓孩童變得不耐煩且吵鬧。

二、車輛設備

受訪者注意到花蓮公車大多數為舊型車輛，座椅雖然有許多排，但坐起來較為擁擠。特別是對於親子乘客，攜帶嬰兒車上車變得不太便捷，因為車輛上有許多階梯且高度較高。因此，建議公車改為新型低底盤公車，這種車輛具有無障礙空間和鬆散的座位配置，提供較舒適的搭乘環境，能夠提升整體搭乘體驗。另外，低底盤公車的斜坡設計有助於孩童上下車更方便和友善。除此之外，提醒乘客繫好安全帶是必要的安全措施，可以透過宣導來加強乘客的安全意識。增加窗戶的開啟功能可以提供更好的通風效果，讓乘客在乘車途中感受到更舒適的環境。

三、營運路線

在觀光公車方面，由於路程屬中長途里程，孩童可能中途想上廁所或是因久坐而不耐煩及吵鬧，建議站與站之間增設中繼站/休息站，以避免上述情況的發生。此舉亦可讓無法久坐之乘客稍做休息。

四、服務態度

本次受訪者在經驗上較少遇到司機服務不佳，只有少部分經驗，司機一上車乘客還沒座好就出發，但整體上並無不妥之處。而本次受訪者提供駕駛員以下改善建議，希望司機能夠主動詢問親子的狀況及需求、播報每一站站名，如此將提升親子族群乘車體驗，並提高乘車意願。

受訪者乘車有遇過司機急煞、車速過快之情形，或有向駕駛員詢問路線到站相關問題，但服務態度不積極，面對乘客問題的答覆模稜兩可。亦曾經遇過未等待乘客確實下車便關上車門開走的情況。

五、場站設施

建議於場站增設飲水機，方便需要泡奶粉的人不必自備熱水，同時讓未攜帶飲用水的乘客可以使用。

在親子設施方面，目前花蓮轉運站前站的親子廁所只有一間且與身障廁所是共用的，造成需排隊使用的情況。由於育兒者需要將孩童安置在視線範圍，因此會優先選擇使用親子廁所，透過共用空間觀察孩童情況，也提升如廁的安全性。希望改善孩童馬桶的高度，使其適合每一個年齡階段的孩童；同時改善廁所地板因洗手甩水造成的潮濕情況，降低孩童滑倒的風險。

在哺集乳室方面，首先表示空間較小且無通風口，使用上沒有時間限制，但環境仍舊舒適。冷氣是自助式的，需要自行開啟和調整，進去時較悶熱，而冷氣降溫速度較慢，通常餵完母乳後才會感覺到明顯的降溫。因此，希望能在這狹小燥熱的空間進行哺乳時，冷氣功能可以進行改善調整。

整體而言，親子族群搭乘公車主要是以旅遊、教育為主，故在乘車上希望能有更多旅遊或教育導向的體驗，受訪者提出，希望公車業者，夠提供親子旅遊路線，經過地點以親子為取向，在適合親子活動之處設置站點，並於車體內加入相關元素辨識，類似台鐵、捷運親子車廂概念，設置親子主題巴士，駕駛員能過在過程中，播報站名並且介紹當地特色，業者也可以與當地商家合作，在路線經過的站點中，設立活動或是市集等，以上建議如果能夠達成必將，大大提升親子族群，搭乘公車出遊意願。



圖 4.2-11 親子族群深入訪談

G. 愛心陪伴者

本次受訪單位為「門諾社會福利慈善事業基金會」花蓮交通服務中心組長，透過深入訪談，根據該團體之搭乘縣內無障礙公車的親身經歷及潛在需求做歸納，整理成公車設備、旅運服務、候車環境及交通資訊及乘客使用情形四個面向進行論述：

一、交通環境

花蓮縣境內地理因素及部分無障礙環境較不完善，降低高

齡及身障者外出意願

二、服務態度

身心障礙者活動能力有障礙，外出搭乘交通工具實屬挑戰。服務身心障礙者需要花費更多的時間及耐心，部份公車司機容易因此而影響心情，導致情緒有所起伏、服務態度不定。

三、車輛設備

1. 縣內長照及復康巴士與實際需求不成比例，增加身心障礙者外出的難度。
2. 部分公車路線規劃上可再按使用者需求再做調整，服務更多可及區域。
3. 大眾運輸之接駁配套不完整、無法因地制宜，導致區域各自為政，為偏鄉聚落帶來不便、影響大眾運輸使用意願。



圖 4.2-12 愛心陪伴族群深入訪談

H. 攜帶動物者

此族群受訪者透過網路社群媒體約訪，以深入訪談方式訪問其曾經於花蓮縣攜帶寵物搭乘市區公車的經驗。訪談對話過程可歸納出公車設備、候車環境、司機服務態度及其他建議等四個面向進行論述：

一、公車設備

受訪者表示在搭乘長途公車時，寵物曾有暈車的現象，寵物外出籠又加上寵物的重量，長時間抱著或是放置於腿上，雙腿會感覺到很不舒服。若是可以提供多一個位置放寵物外出籠或是推出寵物公車，這對於攜帶寵物族群會是一個乘車的誘因。

二、候車環境

受訪者表示候車地點缺乏遮陽設施，這可能導致寵物在高溫下脫水，若是寵物較容易緊張暴衝，要補給水分時還要擔心寵物跑出來嚇到其他候車乘客。建議在增設候車亭或遮風避雨的設施，以保護寵物和乘客免受極端天氣的影響。

三、司機服務態度

受訪者提到，上車前司機關心寵物是否妥善安置，擔心牠的車輛會被用的髒亂。部分司機似乎對攜帶寵物的乘客仍抱有保留態度。建議客運業者可在寵物乘車觀念方面再做加強宣導，確保司機對寵物乘客提供更親切友善的態度。

四、其他建議

受訪者建議定期清理候車環境，並增設候車亭等設施，以提供更好的候車環境。而路程較長的乘車環境，寵物可能會出現不適感，建議考慮在長途路線增設休息站點，讓乘客上廁所或是做短暫的休息，亦可減少寵物的不適感。

4.2.5 旅運需求面-訪談內容小結

透過各類市區公車使用者需求面深入訪談內容，可歸納出以下幾個面向來說明使用者的需求及期許的服務：

(一)公車設備

1. 低底盤公車數量過少
2. 車內輪椅空間狹小
3. 無障礙斜坡渡板之坡度應加以調整
4. 加強高底盤車輛之階梯防滑措施
5. 下車鈴與刷卡機設備老舊
6. 車內站名播報器和顯示器損壞，無法正常播放
7. 刷卡設備下車鈴與服務鈴等報知設備位置過高
8. 加強繫安全帶的提醒宣導
9. 改善窗戶無法開啟通風問題

(二)旅運服務

1. 無視乘客的乘車需求
2. 服務態度不佳
3. 危險駕駛行為(如：車速過快、未等待乘客入座就繼續向前行駛)
4. 增設親子共乘、寵物友善公車
5. 對於長途路線設置中繼休息站，以降低孩童、寵物、高齡者、身障者久坐的不適感

(三)公車時程表、路線、站位現況

1. 整體花蓮縣候車亭設備缺乏(如：遮陰處、擋風板、等候座位)
2. 候車亭位置太過內縮
3. 候車亭環境差，周遭許多雜物堆放和違規停放車輛
4. 設站距離落差過大
5. 公車班次、長照及復康中心提供的班次數量過少

(四)場站設施

1. 設置飲水機

2. 增設親子廁所，改善孩童馬桶高度

3. 改善廁內地板潮濕

4. 改善哺集乳室通風狀況

根據以上細項可知，整體友善無障礙乘車環境還有一大部分需要進行修改與改良，連同業者內部制度和員工教育訓練都有進步的空間，希望業者能夠以上述幾點作為日後營運加強、改進的部分；此外地方政府應多加推廣民眾使用大眾運輸工作或是增加誘因搭乘，根據訪談狀況許多乘客會遇到一人包車的情形說明當地公車使用的情況較差，有穩定的客源存在，公車業者也較會有動力去進行改善。旅運需求面訪談要點，彙整於表 4.2-3a 及表 4.2-3b。

表 4.2-3a 旅運需求面訪談結果要點彙整表

議題	身障族群	視障族群	聽障族群	高齡族群
低底盤公車	<ul style="list-style-type: none"> 數量過少 無障礙空間有限 	<ul style="list-style-type: none"> 傾向搭乘低底盤公車 若為上下車旋轉式的階梯(如：遊覽車上車處)會比較不方便 		<ul style="list-style-type: none"> 建議增設低底盤公車
車內設備	<ul style="list-style-type: none"> 播放器損壞無聲音或報站時間過晚 LED 顯示器畫面損壞，放置錯誤訊息 後門可配置位置較低的刷卡設備 	<ul style="list-style-type: none"> 車內語音播報系統老舊，常有故障情形 下車鈴老舊，常有故障情形 		
公車動態 APP		<ul style="list-style-type: none"> 公車 APP 更新不及，有當機或延遲的情形 		
誤點情形		<ul style="list-style-type: none"> 未於正確時間發車 	<ul style="list-style-type: none"> 公車實際到站時間與表定時間有落差 	
司機服務態度	<ul style="list-style-type: none"> 部分司機冷淡、不主動協助，而部分司機主動協助與體諒 曾經遇到拒載 曾因急煞而跌到受傷 	<ul style="list-style-type: none"> 大部分司機不會特別注意視障人士的需求 有少數會因其行動速度緩慢服務度不佳 未確實上車才關閉車門、入座才行駛 舉手攔車被無視 		<ul style="list-style-type: none"> 部分態度良好，會提醒下車站牌、攙扶上車 部分嫌棄長者上車動作/速度太慢 部分脾氣差，會開快車、拒載
候車環境	<ul style="list-style-type: none"> 無涼亭、遮陰處 站位太過內縮 	<ul style="list-style-type: none"> 候車環境太多車輛違停 公車進站時無法辨識來車，建議可增設廣播系統 	<ul style="list-style-type: none"> 候車亭無設置提供進站資訊的電子站牌 建議公車資訊字體放大 無法遮風避雨、座位不足 	<ul style="list-style-type: none"> 無法遮風避雨、座位不足 部份候車環境有雜物堆積、積水
路線班次站點	<ul style="list-style-type: none"> 建議增設低底盤公車 部分站點過度密集，部分站點距離過遠 	<ul style="list-style-type: none"> 乘路線班次太少 候車時間過長的問題 長照專車預約困難 	<ul style="list-style-type: none"> 站點無法直達 路線班次太少 	<ul style="list-style-type: none"> 班次太少 候車時間過長

議題	身障族群	視障族群	聽障族群	高齡族群
其他議題		<ul style="list-style-type: none"> • 申訴的回應並無確切解決問題 • 未將車輛確實停靠於公車格中 • 聽不見下車站名播報系統提示音 		
其他建議	<ul style="list-style-type: none"> • 低底盤公車無障礙斜坡渡板之坡度應加以調整 • 低底盤公車之車內空間配置可趨近一致化 • 建議優化公車動態資訊、APP • 應定期檢視階梯防滑措施，避免乘客上車打滑 • 降低設備高度 	<ul style="list-style-type: none"> • 希望車內增設視障人士的專用座位 • 希望刷卡機及下車鈴可以統一位置 • 建議業者、駕駛員或站內人員改善自身服務態度 • 駕駛員對於無障礙服務觀念不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 希望業者可針對公車誤點的情形加以改善及管理 • 建議增設路線及班次 • 優化候車亭，提供公車進站資訊的跑馬燈、站牌(字體不可過小)、增設候車座位及遮雨棚 	<ul style="list-style-type: none"> • 人潮少時可調度小車，人潮時調度大車 • 增設班次 • 有些站點會因下車後的接駁設施規劃設計不佳，便利程度低，導致乘車意願

表 4.2-3b 旅運需求面訪談結果要點彙整表

議題	兒童族群	親子族群	愛心陪伴	攜帶動物族群
低底盤公車		<ul style="list-style-type: none"> • 傾向搭乘低底盤公車 • 斜坡可增加孩童上下車的方便性及友善度 		
車內設備	<ul style="list-style-type: none"> • 刷卡設備老舊、常有故障不靈敏的情形 • 下車鈴設置及冷氣出風口位置太高 			
誤點情形	<ul style="list-style-type: none"> • 常有實際到站時間與時刻表不一致的情形 			
司機服務態度	<ul style="list-style-type: none"> • 駕駛過程應注意行車穩定性 • 自己與同學曾遇過拒載情形 • 行駛速度較快，造成暈車 	<ul style="list-style-type: none"> • 有發生司機急煞、車速過快之情形 • 面對乘客問題的答覆模稜兩可 • 等待乘客確實下車便關上車門 	<ul style="list-style-type: none"> • 建議服務身心障礙者需要花費更多的時間及耐心 	<ul style="list-style-type: none"> • 駕駛員擔心寵物造成車內髒亂，讓乘客感受到態度不佳，建議業者加強駕駛員之教育訓練，或對此情形做一配套措施
候車環境	<ul style="list-style-type: none"> • 簡陋、雜物多、違停車輛 	<ul style="list-style-type: none"> • 可增設公車專用道 • 上下車環境擁擠、狹窄、危險性高 • 候車環境周邊不足且簡陋 		<ul style="list-style-type: none"> • 缺乏遮陽設施，可能導致寵物因高溫脫水之現象
路線班次站點		<ul style="list-style-type: none"> • 班次密度低 • 站點不密集 	<ul style="list-style-type: none"> • 部分公車路線規劃上可再按使用者需求再做調整，服務更多可及區域 	
場站設備		<ul style="list-style-type: none"> • 新增飲水機 • 新增親子廁所 • 調整孩童馬桶的適用年齡 • 改善廁內地板潮濕 • 哺集乳室改善環境通 		

111 年度花蓮縣市區公車無障礙服務及性平友善度調查

議題	兒童族群	親子族群	愛心陪伴	攜帶動物族群
		風		
乘車誘因	<ul style="list-style-type: none"> • 座位增加 • 安裝電視 	<ul style="list-style-type: none"> • 增設親子共乘專車路線 		
增設中繼站/休息站	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • 針對長途里程之路線，增設中繼站讓乘客稍作休息 		<ul style="list-style-type: none"> • 針對長途里程之路線，建議增設中繼站，讓乘客及寵物稍作休息
其他議題	<ul style="list-style-type: none"> • 看不懂路線圖的內容 • 不曉得要搭幾號公車 	<ul style="list-style-type: none"> • 願意優先選擇使用親子廁所 • 透過共用空間觀察孩童情況，提升孩童安全性 • 公車場站缺乏完善親子設施 	<ul style="list-style-type: none"> • 花蓮縣境內地理因素及部分無障礙環境較不完善，降低高齡及身障者外出意願 	<ul style="list-style-type: none"> •
其他建議	<ul style="list-style-type: none"> • 建議車內增設座位 • 在學校增設乘車教學課程 • 建議加強司機接待乘客服務教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> • 大眾運輸之接駁配套不完整，較缺乏橫向聯繫路線 • 建議增設親子共乘專車路線，並串聯親子相關據點與店家 • 建議修建遮風避雨的候車亭，並提供詳細公車時刻表 • 建議司機或系統能播報站名 • 優化站牌動態資訊系統 	<ul style="list-style-type: none"> • 大眾運輸之接駁配套不完整、無法因地制宜，導致區域各自為政，為偏鄉聚落帶來不便、影響大眾運輸使用意願 	<ul style="list-style-type: none"> • 建議增設寵物或行李放置區，以提供乘客旅程之舒適度 •

4.2.6 旅運供給面-訪談內容摘要

在旅運供給面調查之業者，包括市區客運業者、幸福巴士 1.0(鄉鎮公所自營)及嘍嘍共乘(幸福巴士 2.0，社會團體經營)。有關訪談日期及邀訪單位如表 4.2-1 所示。由於市區客運業者、幸福巴士、嘍嘍共乘等業者，其成立的目的不同，因此營運方式亦不盡相同，故其訪談結果將依此三類各別作彙整。

一、市區客運業者

A. 太魯閣客運

有提供教育訓練，且內容包含性別平等、性騷擾、身障、無障礙服務、一般行駛安全、面對具攻擊性乘客之對應狀況，身障教育訓練亦會直接請司機乘坐輪椅上車，體驗輪椅族之感受。低底盤公車部分，其具有 16 輛低底盤公車，占全部 18 台公車之 88%。車內設備亦有定期進行維護更新。受訪者認為女性駕駛員較少之因素為公車大小教一般車輛為大，駕駛過程中須長時間高度緊繃，故女性可能因此較不願意嘗試。

如因事故等緣故致誤點，公司會派備用班次進行接替，若為塞車等因素導致，公司會以安全為第一考量，不會要求駕駛員為使班次準點而提高行駛速度。

業者間營運車輛型號不一致，故難以統一車內設施（如刷卡機等）位置，若乘客有相關需求，告知駕駛員皆會進行協助。

受訪者亦認為縣內地廣人稀，增設站點之效益較差，亦不希望與同業行駛相同路線。加開班次部分，因當前乘載率較低，加開班次不符經濟效益，若搭乘人次提高，才会有增加班次的願意。親子路線部分受訪者認為該想法可行，惟期望與旅行社合作，採預約班次進行，如直接增設一條新路線，恐致該路線週遭之原路線乘客權益受損，亦會使業者想放棄較低搭乘量之路線以營運該親子路線。

公車外型統一方面，若進行統一將增加大量營運成本，會造成業者嚴重負擔。寵物方面，則主要考量並非所有乘客皆能接受車廂內有寵物，故較不希望乘客攜帶寵物進行搭乘，受訪者亦提及可以考量增加攜帶寵物預約制度，事先向業者進行搭乘預約，受訪者認為這是對不希望車廂內有寵物的乘客較為友善的做

法。



圖 4.2-13 太魯閣客運深入訪談

B. 台北/首都客運

受訪者表示工作期間不論公司內部或乘客方面皆無遇到性別相關事件發生，制服方面男性與女性並不一致，女性的選擇較男性為多，顏色亦有所區別。每個月皆有安全宣導與定期教育訓練，受訪者對於性別平等現況感到滿意。

誤點方面若遇到車輛故障等問題皆會進行處理，不會讓班次脫班。刷卡機統一位置方面，受訪者表示支持，公司亦有對駕駛員進行視障乘客協助的訓練，公司會定期維護設備並記錄其狀況。

新增站點部分，若有需要新增站點，公司會配合客人需求並與相關單位進行協商，若是在原路線上加設點位會比加開路線或班次可行性更佳。班次過少部分，由於受訪者表示搭乘人數過少，加開班次對業者有一定的困難性。親子路線的部分，若縣府有意推動，願意與縣府合作推動。車輛外觀方面，受訪者認為公司內公車與遊覽車的外觀區別已足夠明顯，應無須再調整。寵物方面只要有寵物外出籠、寵物提袋、寵物背包等就可以搭乘，但運輸途中不可以讓寵物離開上述寵物空間。受訪者曾遇過有乘客因看到車內有他人的寵物故放棄搭乘該班公車，亦提及對號座位路線可幫寵物購買半票，讓牠也有位置可以坐，不過仍須置於寵物外

出籠、寵物提袋、寵物背包等寵物空間中。



圖 4.2-14 台北/首都客運深入訪談

C. 統聯客運

公司內部及乘客方面皆無性別相關事件發生，有設置相關處理流程以及教育訓練，公司內部假別及請假制度完善，不過並無人請過育嬰假，制服及班次調整部分亦不因性別而有所差異，受訪者認為現況公司整體的性別友善制度完善。

誤點方面有相關處理流程，若延誤僅為短時間會安撫乘客並告知延誤原因，若延誤為長時間則會加派班次，不會讓班車脫班。低底盤公車數量較少，310 路能穩定提供無障礙班次，其餘路線皆須提前預約以調度無障礙車輛，公司目前無增購低底盤公車的規劃，主因為營運路線不適合低底盤公車行駛及成本考量。車內應有之設備皆有裝設且會定期維護。寵物部分，將寵物置於外出籠方可運送。車內設備位置方面，因各車輛型號設計不同，僅下車鈴位置有辦法固定。車內設備若故障，會在駕駛員下班時通知維修人員，通常隔天就會修繕完畢。

增設路線及站點部分，受訪者雖可接受，然考慮人力及其他

因素，受訪者認為在執行上應會遭遇不少困難。



圖 4.2-15 統聯客運深入訪談

D. 華聯客運

公司內部並無女性駕駛員，假別及請假制度皆為完善，公司有進行性騷擾防治的教育訓練，然因當前無遇過該狀況，部分受訪者其實不知道該如何處理相關情況，不過亦有部分受訪者清楚申訴管道並說明公司有許多不同的管道提供申訴，顯示教育訓練成效尚為良好；受訪者認為調班制度完善，不因性別有所差異。

在車輛部份，目前本公司有 18 輛遊覽車、1 輛一般公車、1 輛無障礙公車，其中無障礙公車有提供身心障礙者使用的升降機。公司有進行教育訓練以在身心障礙者需要使用該設備時提供協助，惟較少遇到乘客申請無障礙服務，目前使用該設備亦無遭遇任何困難，車內可供放置一輛輪椅，因放置輪椅的情況下須將後排座位拆除（約須拆除 6 個座位），故須事前預約。受訪者亦希望政府能提高補助，以便升級設備改善車內空間，如可容納 20 人之車內空間若要保留 6 個位置給身心障礙者，會導致空間不足。會提前發佈發車訊息（如：車號、車輛外觀等）供乘客尋找車輛。寵物部分因觀光局規定及考量寵物叫聲、對寵物過敏的乘客等因素，完全禁止寵物搭乘（放置於寵物外出籠亦禁止搭乘）。增設站點部分當地火車班次數較少，增設沿路停靠站點恐會耽誤旅客回程時間，時間上的調配較不盡理想。



圖 4.2-16 華聯客運深入訪談

E. 興東客運

在性平友善方面，業者表示公司內部無發生性騷擾及性別不平等的情形，但有定期舉辦相關的教育訓練和設置相關申訴管道，可以配合各職員的生理需求，調整工作內容與時段，公司也有提供與飯店結合的休息空間。

在車輛及措施方面，公車路線以一天一班為主，無障礙公車須提前預約。駕駛員每日出勤前，會檢查車內 LED 顯示設備、廣播設備、刷卡機、下車鈴、滅火器是否正常。場站皆有備用器材供臨時替換。在攜帶動物乘車方面，若依規範將寵物裝置於寵物籠裡便可攜帶上車。

在車輛設備方面，目前台灣公車有許多車種，若要統一設置刷卡機和下車鈴位置，需由車商做整合。不過目前刷卡機都設置在一上車門就可以明顯看到的地方，下車鈴在每個座位旁都有設置一個下車鈴，基本上都是優先傾向乘客便利位置來安裝。

此外，若民眾有增設站位的需求，在不影響站位點附近住家和居民下，基本上不會有太大的困難。

二、幸福巴士

A. 秀林鄉公所

秀林鄉配置三輛巴士、共有北、中、南區三條路線，以固定路線隨招隨停的形式，有設置站點公民眾候車，無設置站位；北區路線以火車時刻表應提供，多數為學生和台泥的上班族搭乘、中南區路線多數為年長者至市區採購生活用品、就醫、辦理事務為主；車內設備沒有無障礙設備、下車鈴、刷卡機、播報器、LED跑馬燈。

據本次訪談可知，在駕駛員教育訓練方面較為缺乏，缺少在性平友善方面之宣導或是建立相關教育訓練，讓駕駛員有一套SOP能夠去協助乘客，當駕駛員在執勤過程中遇到一些突發狀況，例如需攙扶長者上下車、性騷擾等事件，則可能處理不當或無法及時反應。另外該地區較為純樸，彼此都會願意主動協助上下車之狀況，駕駛員也與乘客之間形成一種熟悉老友的關係互相協助包容，若車輛誤點也會請車幹事做宣導，至各群組公告廣播一下誤點一事，減少誤點這種突發狀況被客訴的情況發生。



圖 4.2-17 秀林鄉公所深入訪談

B. 鳳林鎮公所

鳳林鎮公所目前有 2 台幸福巴士，分別為九人座及中型巴士，車內有裝設刷卡機、下車鈴和滅火器。刷卡機為計算人數使用不進行扣款，車內的設備皆會定期檢查確認，也會有監理站的人員進行不定期檢查。

早上為固定班次下午採預約制，總共來回 2 班次、共 4 條路線行駛。平時會議會進行例行的性平宣導，司機也會受到相關教育訓練。乘客多數為長者搭乘，以山興等較偏遠地區協助購買生活必需品和看診為主。

據本次訪談可知，鳳林鎮會定時抽查幸福巴士設備狀況，員工教育訓練也落實，僅地方民情因素，恐會讓司機遇到一些酒醉的乘客，也可以加強司機自我防衛或是對應措施，以免與乘客有直接性的衝突或不愉快。另外該鎮也有使用頻率較低的情形，可以與當地的衛生所或是學校進行宣傳，多加推廣幸福巴士的資訊，使該交通工具可繼續營運下去。目前幸福巴士的使用率未能提升，對於增設多站點或是新增路線就現況而言不太可能實現，不過幸福巴士可以隨攔隨停與現有預約制度的服務供應，如果有特殊需求的民眾也能夠撥打到鎮公所進行預約。



圖 4.2-18 鳳林鎮公所深入訪談

C. 壽豐鄉公所

壽豐鄉公所僅有 1 台巴士及 1 名駕駛，如果駕駛須請假，會請擁有大客車執照的駕駛員來協助代班。在各鄉鎮的幸福巴士數量主要由鄉公所自行申請。

車內設施有下車鈴、刷卡機、播報器，皆會定期維護。全鄉為預約式，需提早兩天進行預約，在村辦公室前有固定站點。在性平和性騷擾方面有相關的文宣和員工教育訓練；在無障礙方面沒有教育訓練，不過駕駛員也會承辦無障礙相關的業務，對於無障礙乘客需求也有一定程度的了解。多數乘客為高齡者，於文健站進行接駁，另外也會有學生預約去火車站返鄉，目前無遊客、視障族群搭乘。

據本次訪談可知，雖然缺乏在無障礙服務的教育訓練，但駕駛員透過承辦相關業務也能瞭解各族群的乘車需求；最缺乏的一處為宣傳不周，多數居住花蓮縣的鄉民習慣自行開車，對於巴士方面的資訊較不感興趣，雖然四月的使用機率高，但每月的頻率不固定，主要在於該交通工具的知名度較小，推廣力度不足，使得較少民眾預約幸福巴士。不過於近期與學校合作提供學生進行體驗搭乘，協助該交通工具之推廣，並且鄉內衛生所的工作人員也會協助宣傳，使更多需要這項服務的民眾得到相關的資訊。



圖 4.2-19 壽豐鄉公所深入訪談

D. 瑞穗鄉公所

瑞穗鄉公所目前有 2 台幸福巴士，分別為九人座與十四人座，車內有裝置刷卡機和播報器，刷卡機為計算人數使用且播報器不會開啟使用，車內的設備皆會定期檢查確認；採預約制且免費搭乘，若班次供不應求，會有相關工作人員進行協調，會以身障朋友或年長者作為優先服務對象，主要的乘客為年長者為主，他們大多前往衛生所進行相關醫療事務，偶爾也會有民眾到火車站進行洽公和部分接送孩童上下學之情況。如有攜帶寵物之需求者，則需要以寵物外出籠攜帶。

據本次訪談內容可知，現況也無相關性平或性騷擾方面的員工教育，加上目前車輛內無監視器去做輔助，雖然目前無相關騷擾等事件發生，不過受訪者建議為了保障每位乘客的權益日後還是可以加強這部分之硬體和軟體的相關措施。



圖 4.2-20 瑞穗鄉公所深入訪談

E. 豐濱鄉公所

豐濱鄉公所目前有兩輛幸福巴士提供民眾使用，週一、三、五會有一台進行醫療上的路線提供，另一台為鄉內預約使用，週二、四會進行固定路線使用，車內包含廣播系統和 LED 跑馬燈作為上下車提醒，車輛都沒有無障礙輔助儀器。

據本次訪談得知，在駕駛員教育訓練方面較為缺乏，僅有申訴管道；在乘客方面多數以高年齡層為主，且巴士硬體狀況為無符合無障礙相關設施，恐在該族群會在上下車方面會面臨較大的困難，現在仍有部分幸福巴士路線搭乘比例也不足，雖然會有部分民眾會希望能增設場站和班次，但就論搭乘現況以及公路局中的計畫來說，是無法再多增設相關站點或路線。整體而言因鄉鎮的地理位置較為偏遠，使用的資源有限且珍貴，相較過往現況給予的資源相對已經便利許多。

三、嘜嘜共乘

A. 羅山社區發展協會

駕駛員分為正職及兼職，平時調度媒合人員會進行性別平等的宣導，目前沒有聽聞駕駛員有性別不平等或性騷擾相關事情，在排班方面分為正職跟兼職兩種情況，主要有問題的部份在兼職居多，會提前告知隔日排班表，並與駕駛員進行協調，如駕駛員需要請假且其他駕駛員皆無法補位，媒合人員亦可自行貼班。

乘客以預約制的方式叫車，車輛抵達時間有上下 10 分鐘的緩衝時間，如有延誤之情形則會事前告知，目前有服務過弱視的乘客，而攜帶寵物之乘客則沒有，如遇有親子需求則會協助接送。收費主要以乘客所持的二維碼車卡由駕駛員掃描收費。

車輛有 1 台七人座有、2 台六人座、2 台四人座，車輛上無配置 LED、廣播、滅火器等設備。車輛以彩繪圖案跟標記利於乘客辨別嘜嘜共乘。



圖 4.2-21 羅山社區發展協會深入訪談

B. 卓清社區發展協會

駕駛員有 8 位皆為男性且大部分都是村長，在調度、請假制度上較為彈性。在性別不平等或是司機性騷擾上較無發生，但在針對性平、性騷擾防治等相關注意事項宣導不足，主要是以乘車方面的宣導比較多。另外有家長反應較晚的班次希望可由女性駕駛員提供服務。

乘客以敬老、愛心族群居多，並且有服務較多坐輪椅或是拿著手拐杖的長者，但由於車內空間限制，需透過攙扶方式上車且有他人陪同方可搭乘。在付費方面為身心障礙者或持有敬老愛心卡不收費，其餘以月票形式，如乘車未帶乘車卡則需付現金。

車輛有 2 輛六人座、1 輛八人座，剩下以五人座居多，並且車內空間過小沒有配備滅火器，在車輛媒合調度方面，採預約制或固定班次的形式，由指定地出發前往目的地；在服務範圍之外，增設站點不理想；發車班次頻率高，但時間過於集中在早上，並有發生車輛抵達時間延誤之情形，主要由專人為司機及乘客雙方進行聯繫，提供即時、正確的乘車資訊。



圖 4.2-22 卓清社區發展協會深入訪談

C. 馬遠社區發展協會

駕駛員有 2 位男生 2 位女生，主要在馬遠村、民立村服務，受訪者表示不會因為性別而有歧視。先前有發生過性平相關事情，為駕駛員對乘客方面，事後協助與受害乘客之學校和主管公司進行溝通，暫停服務並與駕駛員及學生宣導，後續有計畫將在車內安裝攝影機，對於駕駛員有突發狀況、公車誤點也都有相關處理辦法。

在收費制度上目前採用不收費，未來預計收取半票 13 元與汽車客運業者相同。收款方面分為三種，分別為花蓮長者乘車卡、學生乘車基金、刷卡機，而在未來會以 QRcode 車卡取代刷卡機進行收費。

車輛有兩輛 7 人座，車內空間過小無配備滅火器。在車輛媒合調度上以固定班次較多，服務主要以學生、親子、長者，而在無障礙方面，因車輛空間不足與司機並未接受過相關訓練，所以不會提供輪椅使用者照顧服務。另外有明確規則，搭車不能帶寵物，導盲犬則不會拒絕。



圖 4.2-23 馬遠社區發展協會深入訪談

4.2.7 旅運供給面-訪談內容小結

上一節為旅運供給面各營運業者之訪談摘要，而本節將依市區客運業者、幸福巴士、嘖嘖共乘分別做以下訪談結果要點彙整，如表 4.2-4a、表 4.2-4b、表 4.2-5、表 4.2-6 所示。

在旅運供給面，由於各類營運交通工具之立意不同，故營運業者的經營方式及遇到的問題亦不盡相同，故以下就各類營運業者分別說明：

一、市區公車業者

本次工作團隊邀訪的市區公車業者有太魯閣客運、首都/臺北客運、統聯客運、華聯客運等 4 家。

各業者對員工皆有性騷擾防治教育訓練，駕駛員皆以男性占絕大多數，並非禁止女性加入客運業，而是極少數女性會主動應徵。

調班之需求，員工向提出請假事由，經公司審核其請假事由之正當性而批准方可休假，無因性別而有差異對待。

在育嬰假方面，大多數業者依勞保局規定辦理，其中統聯客運兩位受訪者回答不一，男性受訪者說公司沒有育嬰假，而女性受訪者回答有育嬰假。

在低底盤公車方面，太魯閣客運目前營運之 20 輛車裡有 18 輛為低底盤公車；而首都/臺北客運目前營運之 3 輛車裡有 1 輛為低底盤公車；統聯客運以高底盤公車為主，僅 2 輛為低底盤公車；華聯客運目前營運之 20 輛車裡有 18 輛為遊覽車、1 輛為一般公車，所有的車輛皆非低底盤車，僅 1 輛有無障礙升降設備。

在車內刷卡機及下車鈴位置方面，業者表示不同車型其設置位置將略有差異，建議視障乘客能夠主動提出需求，讓駕駛員提供服務。

在統一公車外觀方面，部份業者表示由於車輛為業者自行申購，若增加此限制將使營運成本增加，故現階段較難達成。部份業者認為目前公車及遊覽車的外觀辨識度已很明顯。

在親子共乘路線方面，業者表示若此舉能提升搭乘意願可進行嘗試，或與旅行社、縣政府共同合作來推動，或採預約制，在

執行面仍以整體營運效益為考量之要點。

在增設站牌、站點方面，太魯閣客運表示增設站點的效益不大，因乘客人數不多；首都/臺北客運表示會配合乘客需求與相關單位協商，若是在原路線上增設站點，會比加開路線或班次的可行性更大；華聯客運表示，須經監理站同意，若增設站點可能會影響駕駛員工時。

在增加班次/路線方面，太魯閣客運表示乘載率低，加開班次不符合公司效益；統聯及華聯客運表示，因人力以及成本問題，所以執行上較為困難。

在攜帶寵物乘車方面，各家業者之規範不一，開放此類乘客上車之業者，主要規範乘客將寵物放置於裝用籠子。部份業者不接受此類乘客，主要考量寵物發出的聲音、味道等會影響到其他乘客。

表 4.2-4a 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表

議題	太魯閣客運	首都/臺北客運
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> 公司開設之課程有：性別平等、性騷擾、一般行駛安全、突發事件應變能力 請司機坐輪椅上車，體驗輪椅族接受服務之感受 	<ul style="list-style-type: none"> 每個月會有安全宣導與定期教育訓練，宣導相關知識
有無女性駕駛員	<ul style="list-style-type: none"> 公司開缺條件無限制性別但應徵的女性較少可能原因是車型較大，長時間處於精神緊繃狀態下工作 	<ul style="list-style-type: none"> 有一位女駕駛
調班需求	<ul style="list-style-type: none"> 須審視駕駛員請假事由才允諾調班 	
男女制服有無不同		<ul style="list-style-type: none"> 制服對於女性也有不同選擇，但在顏色上有進行區分
育嬰假		<ul style="list-style-type: none"> 公司有提供育嬰假
低底盤公車	<ul style="list-style-type: none"> 本公司有 20 輛車，其中 18 輛為低底盤公車 	<ul style="list-style-type: none"> 目前有 3 輛車，其中 1 輛為底盤無障礙車
定期維護車內設備	<ul style="list-style-type: none"> 公車設備會定期做維護更新 候車亭電子站牌屬縣政府機關管轄範圍 	<ul style="list-style-type: none"> 公司會定期維護設備並記錄其狀況 場站維護、建設部分，則由縣政府負責
公車誤點	<ul style="list-style-type: none"> 路上很多無法控制之事件，故無法做到 100% 準確 為不增添駕駛員之行駛壓力，不會強迫駕駛員須在特定時間內行駛到站 	<ul style="list-style-type: none"> 面對誤點時會儘量處理，並保持班次準時
車內刷卡機、下車鈴設置位置一致	<ul style="list-style-type: none"> 因目前營運車輛車型不統一，故無法達到完全一致 若乘客需要服務或協助，告知司機為最佳的方法 	<ul style="list-style-type: none"> 支持且公司已有相應安排，對於駕駛員有告知並教導
增設站	<ul style="list-style-type: none"> 增設站點效益不大，因目前為低成本高效益 	<ul style="list-style-type: none"> 會配合客人需求並與相關單位進行協商

議題	太魯閣客運	首都/臺北客運
牌站點	之狀況 ● 花蓮為僧多粥少的情況，故須排除與其他業者行駛到同路線	若是在原路線上加上設點，會比加開路線或班次可行性更佳
增設公車班次	● 花蓮乘載率低，加開班次不符合公司效益 ● 若乘載率提高，業者會主動加開班次服務更多民眾	
親子共乘路線	● 可與旅行社合作，採預約班次做為主要行銷方式	● 願意與縣政府合作推動
統一公車外觀	● 目前無相關限制，由各業者自行申報購買車輛，故各公司車輛狀況不一 ● 若增加此項限制，業者會增加許多的營運成本，對於整體營運上會吃不消	● 已經有明確區分公車和遊覽車的外觀
班次過少導致民眾搭車意願下降		● 會考慮現有營運狀況和客流量
攜帶寵物乘車	● 自身無太多意見，故可以增加攜帶寵物預約制度，但其他乘客未必能接受寵物上車	● 寵物需購買半票，並放置在籠子中，若符合要求，將接受寵物的運送

表 4.2-4b 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表

議題	統聯客運	華聯客運	興東客運
教育訓練	● 有性騷擾相關教育訓練	● 提供性騷擾防治、性平、無障礙、簡單傷口處理等教育訓練 ● 有教如何把輪椅推進去，把車子送上去之後把輪椅在殘障區繫好，固定好輪椅	● 定期舉辦教育訓練 ● 設置相關申訴管道
有無女性駕駛員	● 至少一位女駕駛	● 男性居多，不清楚現況職員性別數量	●
調班需求	● 若遇臨時事件公司會幫忙調整班次	● 正當理由，同事互相遞補調班	● 可配合員工生理需求，調整工作
男女制服有無不同	● 制服相同		
育嬰假	● 兩位受訪者回答不一致，男性表示沒有，而女性表示有	● 依勞保局規定	●
低底盤公車	● 以高底盤為主，只有 2 輛為低底盤	● 18 輛是遊覽車，1 輛一般公車，1 輛有無障礙升降設備	●
定期維護車內設備	● 滅火器會依照保存期限進行更新，其餘是壞掉通報後處理。		● 駕駛每日出勤前會巡視車內設備
公車誤點	● 若在三分鐘以內，會與乘客說明因路上塞車或紅綠燈需等待會晚點到站點，如果時間過長，會直接從總部派車過去	● 誤點機會比較少，公車部分只有東海岸線，屬於郵輪式列車(原車去原車回)，不需要等下一班，所以沒有誤點的問題，滿了就不接了	●
車內刷	● 下車鈴在相同位置，而刷卡	● 兩台車型都一樣，都在同一	● 車輛設備於出廠時已決定

111 年度花蓮縣市區公車無障礙服務及性平友善度調查

議題	統聯客運	華聯客運	興東客運
卡機、下車鈴設置位置一致	<p>機無法都在同個位置，因每一台車輛的內部狀態有落差，裝設的概念會以乘客上下車方便為主</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 駕駛員如果有發現乘客需要協助，會進行引導。 	<p>個地方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 若需設備位置一致，需由車商整合
增設站牌站點		<ul style="list-style-type: none"> ● 需經過監理站同意且看老闆考量，若增設可能會影響司機工時 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在不影響站點附近民眾的條件下，基本上不會有太大的困難
增設公車班次	<ul style="list-style-type: none"> ● 因人力以及成本問題，所以執行上較為困難 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人員跟車輛會不足 	<ul style="list-style-type: none"> ●
親子共乘路線	<ul style="list-style-type: none"> ● 若能提升搭乘意願，願意進行嘗試 	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行上有困難，駕駛員稀少且花蓮縣搭乘人數也少，整體效益不大 ● 若日後觀光局推出，會配合 	<ul style="list-style-type: none"> ●
統一公車外觀	<ul style="list-style-type: none"> ● 主要以詢問的方式服務視障者，或者在市區公車外面增設一個 LED 燈，外觀現階段較難達成 	<ul style="list-style-type: none"> ● 台灣好行和巴士有彩繪，所以它的色彩原本就不一樣，基本上視障朋友應該滿好辨認 	<ul style="list-style-type: none"> ●
班次過少導致民眾搭車意願下降	<ul style="list-style-type: none"> ● 考慮到很少人搭乘所以班次才會銳減 		
攜帶寵物乘車	<ul style="list-style-type: none"> ● 希望能夠將寵物放置在外出籠，只要不要影響到其他乘客，像是亂叫或是味道過重，一般有寵物籠是可以上車 	<ul style="list-style-type: none"> ● 禁止帶上車，裝籠子裡也不行/有關在寵物籠即可，不建議大型狗或是僅用牽繩的寵物(非導盲犬)搭乘 	<ul style="list-style-type: none"> ●

二、幸福巴士業者

本次工作團隊邀訪的幸福巴士業者有秀林鄉公所、鳳林鎮公所、壽豐鄉公所、瑞穗鄉公所、豐濱鄉公所等五家。

在車輛數方面，秀林鄉公所為 3 輛、壽豐鄉公所為 1 輛，其餘業者皆為 2 輛；營運方式，無設置站牌、隨招隨停、採預約制、卡機僅供人次計算，不進行扣款；車內設備方面，秀林鄉公所沒有設置下車鈴、刷卡機、播報器、LED 跑馬燈。其餘鄉公所對刷卡機、下車鈴和滅火器會定期檢查，業者車輛皆沒有設置無障設備。

乘車目的方面，秀林鄉公所的北區路線乘客以學生上班族為主，班次時間配合火車時刻做接駁服務，中南區路線乘客多為年長者；其餘業者之乘客多以高齡者為主，其乘車目的多為從事醫療行為、採購生活用品、辦理事務為主。而其他乘車目的尚有洽公、接送孩童上下學、學生預約返鄉等。

在性平或性騷擾防治的教育訓練方面，鳳林鎮公所、壽豐鄉公所、濱鄉公所有例行性的性平宣導，秀林鄉公所則沒有；在無障礙服務方面，所有業者都沒有針對這部份做教育訓練。

表 4.2-5 旅運供給面幸福巴士訪談結果要點彙整表

議題	秀林鄉公所	鳳林鎮公所	壽豐鄉公所	瑞穗鄉公所	豐濱鄉公所
車輛數	<ul style="list-style-type: none"> • 3 輛 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 輛 • 9 人座、中巴 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 輛, 1 名駕駛員 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 輛 • 9 人座、14 人座 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 輛
路線	<ul style="list-style-type: none"> • 北、中、南區三條路線，以固定路線 	<ul style="list-style-type: none"> • 上午總共來回 2 個班次 • 4 條行駛路線 	<ul style="list-style-type: none"> • 在村辦公室前有固定站點 		
營運方式	<ul style="list-style-type: none"> • 設置站點公民眾候車 • 無設置站位 • 隨招隨停 	<ul style="list-style-type: none"> • 刷卡機僅供人次計算，不進行扣款 • 上午為固定班次 • 下午採預約制 	<ul style="list-style-type: none"> • 採預約制 • 須提前兩天預約 	<ul style="list-style-type: none"> • 刷卡機僅供人次計算，不進行扣款 • 採預約制、免費搭乘 • 以身障朋友及年長者作為優先服務對象 	<ul style="list-style-type: none"> • 採預約制 • 須提前一天預約 • 週一、三、五，2 輛巴士分別做醫療路線、鄉內預約之用途 • 週二、四，採固定路線
車內設備	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有無障礙設備、下車鈴、刷卡機、播報器、LED 跑馬燈 	<ul style="list-style-type: none"> • 刷卡機、下車鈴和滅火器會定期檢查 • 監理站會不定期檢查 	<ul style="list-style-type: none"> • 下車鈴、刷卡機、播報器定期維護 	<ul style="list-style-type: none"> • 內有裝設刷卡機和播報器 • 車內設備皆會定期檢查 	<ul style="list-style-type: none"> • 廣播系統、LED 跑馬燈 • 沒有無障礙輔助設備
乘車目的	<ul style="list-style-type: none"> • 北區路線班次因應火車時刻而提 	<ul style="list-style-type: none"> • 多數乘客為高齡者 	<ul style="list-style-type: none"> • 多數乘客為高齡者 	<ul style="list-style-type: none"> • 乘客為以年長者為主 	

議題	秀林鄉公所	鳳林鎮公所	壽豐鄉公所	瑞穗鄉公所	豐濱鄉公所
	<p>供接駁服務，多數為學生和台泥的上班族搭乘</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中南區路線多數為年長者至市區採購生活用品、就醫、辦理事務為主 	<ul style="list-style-type: none"> • 主要前往三星、中興較偏遠地區，協助購買生活必需品、看診 	<ul style="list-style-type: none"> • 主要往文健站 • 學生預約去火車站返鄉 	<ul style="list-style-type: none"> • 乘車目的主要為醫療事務、洽公、接送孩童上下學 	
誤點	<ul style="list-style-type: none"> • 會請車幹事那邊做宣導，及各群組公告廣播一下誤點一事 	<ul style="list-style-type: none"> • 會告知乘客目前情況，若花太多時間也會建議搭乘下一班，通常他們也都會接受 		<ul style="list-style-type: none"> • 若乘客預約的時間比較靠近，且路程需要花費一些時間，會告知乘客在時間上會有點壓縮 	
無障礙服務及性平友善方面，教育訓練	<p>每三個月都會開會，但沒有特別針對這塊做宣導或教育訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 例行性的性平宣導，司機也會接受相關教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> • 在性平和性騷擾方面，有相關的文宣和員工教育訓練 • 在無障礙服務方面，沒有教育訓練，不過司機也會承辦無障礙相關的業務，對於無障礙乘客需求也有一定程度的了解 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有性平友善方面的員工教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> • 例行性的性平宣導 • 司機也會接受相關教育訓練
性平 / 性騷擾事件		<ul style="list-style-type: none"> • 目前沒有遇過相關事件 		<ul style="list-style-type: none"> • 目前沒有，不過也沒接收到任何關於這方面的投訴案例 	<ul style="list-style-type: none"> • 未曾耳聞有相關事件 • 有相關文宣及申訴管道

三、嘜嘜共乘業者

本次工作團隊邀訪的嘜嘜共乘業者有羅山社區發展協會、卓清社區發展協會、馬遠社區發展協會等 3 家。

在車輛設備方面，以四人座至八人座之車型為主。因車內空間太小沒有 LED、廣播、滅火器等設備；收費標準方面，羅山社區發展協會的乘客都以二維碼卡片給司機掃描。卓清社區發展協會，身心障礙、高齡者、愛心陪伴者皆免費，而學生與一般民眾，採月票制。馬遠社區發展協會目前無收費，未來將收半票 13 元，目前規劃為高齡者族群將申辦花蓮乘車卡，由社會處預算支付，而學生族群，由馬遠國小學校幫學生募款作為乘車基金。

在性平/性騷擾事件方面，馬遠社區發展協會曾辦理過此事件，是司機對女學生性騷擾的事件，處理方式是通知學校和駕駛員主管公司，後續由校方協調處理，有規劃在車內安裝攝影機。

在有無女性駕駛員方面，卓清社區發展協會皆為男性駕駛員，有乘客反應，夜間有女性乘客，希望較晚的班次可由女性駕駛員提供服務。馬遠社區發展協會目前的駕駛員則為男性、女性各兩名。

調班需求方面，須提前告知，才能調派人力，沒有因性別差異而不准其調班之情形。

有無服務過輪椅乘客方面，羅山社區發展協會、馬遠社區發展協會基本上不接輪椅乘客，因為司機沒有受過這麼專業的訓練，另外業者是共乘的概念，且車上沒這麼多空間，會事先跟他溝通，而卓清社區發展協會表示基本上他們不會接輪椅乘客，除非該名乘客有陪同者，若有陪同者協助其上下車，並一同搭乘，則可接送輪椅乘客。

在班次誤點方面，羅山社區發展協會表示，乘客和司機都會有一個默契，10分鐘左右的緩衝時間，若超過緩衝時間司機會提前告知，乘客也會隨時注意班次在路上的狀況。卓清社區發展協會表示，發生誤點乘客會透過專線回報，協會將聯繫司機，並回電告知乘客預計多久司機會抵達、約定上車地點。馬遠社區發展協會直接跟乘客說明，或是打電話及時通知。

在營運方式方面，羅山社區發展協會、卓清社區發展協會採預約制，乘客會提前一天預學，而馬遠社區發展協會以固定班次居多。

乘客對駕駛員性別的傾向方面，羅山社區發展協會表示沒有做這方面的調查，而馬遠社區發展協會表示，客群多為部落乘客，對司機性別無特別傾向，但較喜歡會使用族語的司機。

表 4.2-6 旅運供給面嘆嘆共乘訪談結果要點彙整表

議題	羅山社區發展協會	卓清社區發展協會	馬遠社區發展協會
車輛設備	<ul style="list-style-type: none"> • 七人座 1 台、六人座 2 台、四人座 2 台 • 車內沒有 LED、廣播、滅火器等設備 	<ul style="list-style-type: none"> • 六人座 2 台，八人座 1 台，剩下幾乎都是五人座 • 車內太小，無配備滅火器 	<ul style="list-style-type: none"> • 得利卡 2 台，七人坐計程車 1 台 • 車內太小，無配備滅火器
收費標準	<ul style="list-style-type: none"> • 乘客都會有一張二維碼卡片司機會去掃描 	<ul style="list-style-type: none"> • 身心障礙、高齡者、愛心陪伴者，免費 • 學生、一般民眾，採用月票制 	<ul style="list-style-type: none"> • 目前不用收費 • 未來收費半票 13 元 • 目前規劃： <ol style="list-style-type: none"> 1. 高齡者族群，會申辦花蓮乘車卡，是社會處的經費 2. 學生族群，馬遠國小學校幫學生募款作為乘車基金
性平 / 性騷擾事件	<ul style="list-style-type: none"> • 不曾遇過 	<ul style="list-style-type: none"> • 不曾遇過 	<ul style="list-style-type: none"> • 有遇過，是司機對學生 • 處理方式是通知學校和駕駛員主管公司，後續由校方協調處理 • 有規劃在車內安裝攝影機
有無女性駕駛員		<ul style="list-style-type: none"> • 沒有，皆為男性駕駛員 • 有乘客反應，夜間有女性乘客，希望較晚的班次可由女性駕駛員提供服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 男性 2 名、女生 2 名
調班需求	<ul style="list-style-type: none"> • 先問其他司機可否進來補位 • 媒合人員也有合格證照，所以可以去貼班 	<ul style="list-style-type: none"> • 須提前告知，才能互相配合 	<ul style="list-style-type: none"> • 須提前告知 • 若臨時提出調班需求，會請鄰近村莊(如：民立村)支援協助
有無服務過視障者或輪椅乘客	<ul style="list-style-type: none"> • 有，弱視的乘客 • 遇到年長者需先詢問是否需要幫助，同時注意肢體接觸的部位及自身言行 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有服務過視障者 • 基本上我們不接輪椅族乘客，除非該名乘客有陪同者一同搭乘，且能攙扶其上車 • 主要乘客以高齡族群、愛心陪伴族群居多 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有服務過視障乘客 • 但遇見需要輪椅的乘客會拒絕，因司機沒有受過這麼專業的訓練，我們是共乘概念，且車上沒這麼多空間，會事先跟他溝通
班次誤點	<ul style="list-style-type: none"> • 不論是路況或是前一乘客有狀況，都可能造成誤點 • 乘客和司機都會有一個默契，10 分鐘左右的緩衝時間，若超過緩衝時間司機會提前告知，乘客也會隨時注意班次在路上的狀況 	<ul style="list-style-type: none"> • 乘客透過專線回報，協會將聯繫司機，並回電告知乘客司機預計的抵達時間及上車地點 	<ul style="list-style-type: none"> • 會直接說明溝通，或是打電話及時通知
營運方式	<ul style="list-style-type: none"> • 採預約制 • 乘客會提前預約，在發車前一天，依有需求的人進行排班，排班資訊將上傳至媒合系統。司機可以看到明天出車的班次，而司機有專職及兼職兩種，通常在發車前一晚須與兼職司機再次確認出車。 	<ul style="list-style-type: none"> • 採預約制 • 須提前一天預約 	<ul style="list-style-type: none"> • 固定班次比較多
乘客對駕駛員性別的傾向	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有對乘客做這方面的調查 		<ul style="list-style-type: none"> • 客群多為部落乘客 • 對司機性別無特別傾向 • 對使用族語的司機較為喜歡

4.3 改善建議

本小節依旅運供需角度，分別提出無障礙服務及性平友善度之改善課題及政策建議。調查對象在旅運需求面為無障礙服務環境使用者，分別為身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者等八類族群，而旅運供給面因營運方式不同，依市區客運業者、幸福巴士業者、噗噗共乘業者，各別列出改善課題及政策建議。

一、旅運需求面

由於部份無障礙族群在乘車方面有其特殊需求，故工作團隊按共通需求及個別需求的角度分別提出建議，如表 4.3-1 及表 4.3-2 所示。

表 4.3-1 旅運需求面改善課題及政策建議表-共通需求

改善課題	政策建議
1. 因自身不便導致行動較緩慢或詢問乘車問題時，司機服務態度不佳。	在教育訓練中，可定期設計不同特殊需求者可能發生的乘車狀況讓司機進行體驗，藉此換位思考、了解各特殊需求者的不便之處，並適時給予提醒及協助，進而提高司機服務之專業性。
2. 候車場站設計簡陋且附近環境髒亂、車輛違停狀況嚴重	縣政府和公路局可依花蓮縣現況站位進行改善，建議先著手將鬧區中缺乏涼亭、遮蔭處的候車亭建置完善、新增候車座位、擋風遮雨板和電子動態看板更新公車進站情形，另為維護環境整潔，需定期清理積水處、附近雜物，並針對車輛嚴重違停之地區強化交通執法，以打造更完善、舒適的候車區域。
3. 現況市區低底盤車輛過少，搭乘上較困難	部分路線會遇到不符合道路行駛狀況或預算不足之問題導致無法使用低底盤公車，建議政府單位可評估道路狀況後，補助、協助將合適的舊式車輛汰換為低底盤之車型，提升市區公車中無障礙車輛比例。
4. 車內設備老舊且時常損壞	定期抽檢、維護車輛狀況，汰換老舊、故障或顯示不完全之車內設備，以提升乘客的乘車體驗。
5. 班次密度低且站點不密集	部分公車路線、班次規劃上可依使用者需求再做調整，修改為符合尖離峰時段之班表、服務更多可及區域。

表 4.3-2 旅運需求面改善課題及政策建議表-個別需求

族群	改善課題	政策建議
身障	未將車輛確實停靠於公車格中，導致上下車不便。	加強宣導司機停於正確位置。
視障	1. 弱視族群因無法明確辨別車身，所以在車輛進站時因為怕攔錯車，導致錯過車次，希望公車和遊覽車車身可明確辨別。	設立規則明確區分市區公車與其他類型公車的車輛種類，或者在車身外使用大面積且明顯的標示來區分車種。
	2. 弱視族群希望下車鈴可以有明顯亮燈顯示。	定期檢查下車燈是否有明顯亮燈顯示，若原本下車鈴就沒有燈，則在周圍設立明顯燈號表示。
	3. 花蓮公車車種不同，所以刷卡機和下車鈴位子不一致，導致上車時找不到刷卡機、下車鈴的位子，希望能夠統一設備位置。	使用共同車型，或者在更換車型時留意刷卡機，是否與公司大部分車輛位置相同，考量此部分為視障者，可建議在刷卡機正下方站立處，設置類似導盲磚等輔具以便視障者可以確定確切方位。
聽障	在候車站看不到路線圖內容。	將站牌提供所資訊的字體放大，以便民眾進行閱讀。
親子	親子搭乘公車主要以體驗教學為主，所以渴望能有親子路線，能夠讓小朋友有更好的乘車體驗。	業者與旅行社合作，將知名景點進行路線進行路線串聯，或者與台灣好行公車進行合作，更改車身外觀，提供站點播報、介紹服務，打造旅遊親子路線。
兒童	看不懂路線圖內容。	在學校課程中，教導學童如何搭乘公車並實際體驗，站點在路線圖設置上以簡單易懂為原則。
攜帶動物	各縣市規範不同，且每間業者之間所規定也不同。	縣政府統一政策，請各公司業者主動配合。

二、旅運供給面

由於旅運營運業者其成立目的及營運方式不同，故各類業者所遇到的問題亦不盡相同。因此，工作團隊在旅運供給面分別按市區客運業者、幸福巴士、嘖嘖共乘個別提出其改善課題及建議，如表 4.3-3、表 4.3-4、表 4.3-5 所示。

表 4.3-3 旅運供給面改善課題及政策建議表-市區客運業者

改善課題	政策建議
1. 透過訪談調查了解，一般乘客及無障礙設施使用族群，皆傾向使用低底盤公車，並希望能增設此類車型，以增加上下車之便利性。	增設低底盤公車與業者之營運成本及載客率、運量有關，建議縣府與監理站、客運業者，共同評估增設低底盤公車之可行性。
2. 現況班次過少，導致民眾搭乘意願下滑	需透過公路局或是縣政府增加當地民眾搭乘公車的誘因，並同時增加各業者的營運補貼與推廣公車駕駛員的職缺，在供需上找到最適合的平衡點，傾聽人民的需求並進一步的落實。

表 4.3-4 旅運供給面改善課題及政策建議表-幸福巴士業者

改善課題	政策建議
1. 多數無性平教育、無障礙教育訓練、性騷擾突發等狀況 SOP 等等，主要是以日常行車經驗為主去協助	雖然此現象促成司機和乘客關係像似於朋友一般，能夠彼此照顧，不過業者在這方面仍須加強內部職員們性平友善教育訓練、無障礙教育訓練、司機自我防衛教育訓練，防止有天行駛之不時之需。
2. 多數乘客為高年齡層為主，且巴士硬體狀況為無符合無障礙相關設施，恐在該族群會在上下車方面會面臨較大的困難	汰換至低底盤之車型，恐在執行上會遇到不符合道路行駛狀況和預算不足等情況。
3. 少數人預約搭乘，班次及車數稀少	縣政府協助推廣、進行產學合作或是將宣傳文宣放置在衛生所等場所去宣傳有這項設施提供民眾使用，因多數居住花蓮縣的鄉民習慣自行開車，對於巴士方面的資訊較不感興趣讓業者看見商機增加班次。

表 4.3-5 旅運供給面改善課題及政策建議表-嘆嘆共乘業者

改善課題	政策建議
1. 僅有一支站牌，無任何遮擋雨的建設	縣政府和公路局可以針對花蓮縣現況站位進行改善，可以先著手將鬧區使用度較高的站牌之候車亭建置完善，觀察當地民眾使用情況，進而推廣到非鬧區之站位。
2. 當地民眾習慣之交通方式為自駕，故造成當地公車業者恐有營運上的困難和使用度低的業績壓力。	需透過公路局或是縣政府增加當地民眾搭乘公車的誘因，並同時增加各業者的營運補貼與推廣公車駕駛員的職缺，在供需上找到最適合的平衡點，傾聽人民的需求並進一步的落實。
3. 低底盤數量過低，多數乘客皆為高齡者	需透過公路局或是縣政府增加業者支補貼，更新政策協助業者們將現有的車輛汰換成低底盤的車型。
4. 站牌位置不明確且周圍環境髒亂、許多車輛停放等情況，導致司機無法立即發現等候區有乘客等候。	公路局或是縣政府需將現有的站位進行調查和改良，將等候空間打造更加舒適且規劃好停車擺放空間，一同打造更宜人的市景給當地人民。
5. 現任駕駛員稀少，許多幸福巴士僅有一名駕駛員或是現有的駕駛員多為男性。	公路局或是縣政府協助推廣駕駛員一職，可以至當地學校進行宣傳與分享，讓下一代新生了解到這個職位，並了解到各行業皆無所謂的性別框架，公車業者亦可增加駕駛員之福利當作誘因。
6. 多數業者皆無提供定期的無障礙教育訓練。	依據當地民情較多的是靠著乘客與司機的交情隨著搭乘次數累積，日積月累下變成司機也會了解到如何進行協助和更加能夠設身處地，雖然業者勢必得舉辦定期的教育訓練，不過在執行方面這點仍然得需看該名司機的工作素養。
7. 雖然多數業者聲明會定期維護及更新設備，在搭乘時仍然會遇到故障之情況。	可增加公路局抽查之頻率，或是派秘密客去進行評鑑打分數，高分之業者給予較高的補助等等的誘因，提升公車業者重視這部分的運作狀況。
8. 多數乘客認為動態時刻表應與實際公車行駛情況一樣。	業者可多推廣動態時刻表為參考使用，而非100%相同，因每日路況皆不同且無法人為控制，且時刻表為該名駕駛員駕駛的平均行駛時間去演算而成，僅為一個平均狀態的呈現。

4.4 小結

在旅運需求面，花蓮縣大多數民眾的主要交通工具為自用機車、自用汽車，極少數民眾有使用市區公車之習慣。受訪者表示因路線選擇性過少、班次過少、站點過少等原因導致不願意使用市區公車作為代步工具；而幸福巴士、嘖嘖共乘等，其乘客多數為學生、高齡者，使用目的為通勤、就醫等，因特定需求而固定使用該交通工具。

在低底盤公車方面，由於其上下車方便各類調查族群皆傾向搭乘。部份業者之刷卡設備老舊或常有感應功能不靈敏的情形，其他車內設備，如語音播報器、LED 顯示器、下車鈴等，建議業者定期做維護。在司機服務態度方面，身障族群表示，因行動不便、緩慢而遭司機不耐煩的態度對待，視障族群表示司機不會特別注意該族群之需求。

在候車環境方面，受訪者多表示無遮風避雨的候車環境，若能加裝進站資訊的電子站牌可增加候車民眾之便利性。此外，受訪者表示候車環境多雜物、違規停放之車輛，他們需要從人行道往前站在馬路上招手才能讓公車司機看見。在候車環境的部份可做改善優化。

站點及路線方面，調查對象表示不搭乘公車的理由是公車路線少、班次少、站點少，因此在選擇性較少的情況之下，民眾選擇自行開車較為方便；兒童族群表示，看不懂路線圖的內容、不曉得要搭幾號公車，建議相關單位可設計一套教導兒童乘車的影片或課程；親子族群表示，目前親子廁所尚未普及，若有親子廁所將會優先選用，透過親子共用空間可觀察孩童的情況，以提升孩童的安全性。

在旅運供給面，訪問市區客運業者關於搭乘率議題及乘車族群之需求。業者以營運角度來看，主以要經營成本之盈虧為考量，加上有些營運建議須上級機關(公路局)進行政策規劃及更新才有辦法完成；此外，幸福巴士與嘖嘖共乘業者基本上不接受身障乘客，其乘車族群

多為學生、高齡者，或一般上班族。在沒有無障礙客群的情況下，對於無障礙服務及性平友善教育訓練方面，對業內人員亦無特別加強及重視。而市區公車業者，面對的客群種類較為廣泛，相較於幸福巴士與噗噗共乘業者較有意識地加強業內人員在無障礙服務及性平友善方面的教育。

身障、視障、高齡等族群表示，曾因上下車不便、行動緩慢、反應能力不佳而遭駕駛員態度不佳的回應。視障人士常因找不到或看不清楚下車鈴、到站地點而反應能力降低或過站未下車、被當成一般人士要求等情形。建議駕駛員除了工作之外，能多留意乘客的狀況，並且給予包容及耐心。身障族群從外表很容易辨識，而視障族群可以白手杖做辨識，或有乘客行動緩慢便多加留意。以避免乘客有駕駛員服務態度不佳、沒耐心等感受。

整體而言，縣市政府、營運業者、旅運需求者三方角色各自的需求及考量點不同，僅能在現有的體制及資源下先提供基本的服務，最重要的還是得多加推廣民眾去加以使用這些資源，才能夠讓業者感受到商機，進而提供更廣泛的乘車服務。

第五章 問卷調查結果

透過問卷調查以瞭解本案調查對象搭乘縣內公共運輸工具之經驗現況滿意程度。5.1 節說明調查抽樣方式及問卷數量分佈，5.2 節對問卷資料受訪者基本資料進行分析、5.3 節對問卷進行重要與表現程度分析、5.4 節就分析結果做歸納綜整。

5.1 資料說明

本案問卷調查對象為身障、視障、聽障、高齡、兒少、親子、攜帶動物、愛心陪伴等族群。工作團隊前往花蓮縣內實地訪查，曾搭乘市區公車或偏鄉運輸之調查對象，搭乘縣內市區公車使用無障礙服務及性平友善環境之使用經驗，並詢問受訪者是否有相關的看法或建議。

有關調查抽樣方式，高齡、親子、兒少族群採街訪或家訪，攜帶寵物族群透過街訪、寵物用品或美容等相關店家進行訪問，而身障、視障、愛心陪伴族群，則透由障別士人轉介或協會轉介，以個別或團體形式做問卷填答。本次調查有效問卷共計 800 份，其中高齡、親子、兒少族群皆 150 份(18.8%)，攜帶動物族群 140 份(17.5%)，視障、聽障族群皆 69 份(8.6%)，身障族群 68 份(8.5%)，愛心陪伴族群 4 份(0.5%)。

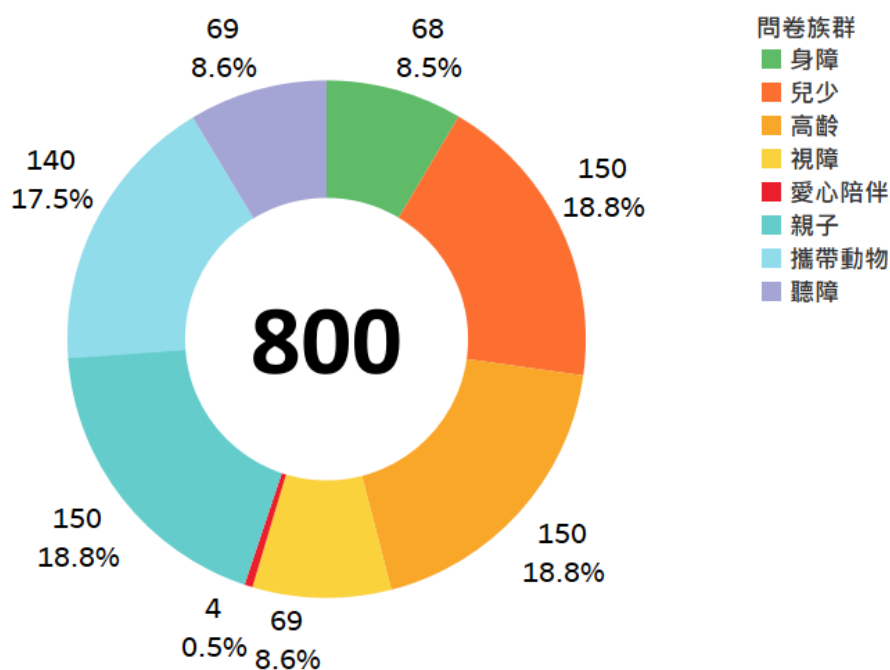


圖 5.1-1 調查族群問卷數分佈圖

5.2 受訪者基本資料分析

本小節對問卷各族群受訪者之基本資料進行分析，分析結果如下說明：

一、性別

表 5.2-1 為受訪者的性別統計表。根據列表觀察到，男性乘客共有 401 人，占總受訪人數的 50.1%。在這些男性乘客中，有 37 人屬於「身障」族群，占該族群總人數的 54.4%；同樣地，在「視障」族群中有 37 人，占 53.6%；在「聽障」族群中也有 37 人，占 53.6%；而在「高齡」族群中有 72 人，占 48.0%；在「兒少」族群中有 80 人，占 53.3%；在「親子」族群中有 70 人，占 46.7%；在「攜帶動物」族群中有 67 人，占 47.9%；最後，在「愛心陪伴」族群中則有 1 人，占比較少的 25.0%。而女性乘客共有 399 人，占總受訪人數的 49.9%。在這些女性乘客中，有 31 人屬於「身障」族群，占該族群總人數的 45.6%；在「視障」族群中有 32 人，占 46.4%；在「聽障」族群中也有 32 人，占 46.4%；在「高齡」族群中有 78 人，占 52.0%；在「兒少」族群中有 70 人，占 46.7%；在「親子」族群中有 80 人，占 53.3%；在「攜帶動物」族群中有 73 人，占 52.1%；最後，在「愛心陪伴」族群中則有 3 人，占比較高的 75.0%。

從列表中可以觀察到，在「身障」、「視障」、「聽障」以及「兒少」族群中，男性的比例都較女性高。而在其他族群中，女性的比例則稍微高於男性。

表 5.2-1 各乘車族群受訪者性別人次統計表

族群	男性		女性		合計	
	人次	占率	人次	占率	人次	占率
總計	401	50.1%	399	49.9%	800	100.0%
身障	37	54.4%	31	45.6%	68	100.0%
視障	37	53.6%	32	46.4%	69	100.0%
聽障	37	53.6%	32	46.4%	69	100.0%
高齡	72	48.0%	78	52.0%	150	100.0%
兒少	80	53.3%	70	46.7%	150	100.0%
親子	70	46.7%	80	53.3%	150	100.0%
攜帶動物	67	47.9%	73	52.1%	140	100.0%
愛心陪伴	1	25.0%	3	75.0%	4	100.0%

二、乘車經驗

由表 5.2-2 為受訪者的乘車經驗統計表可以看出，最多人搭乘的是太魯閣客運的 301 號路線，占全部人數的 26.6%，而在不同的路線和客運業者中，各族群的分佈情況有所不同。以太魯閣客運為例，其 301 號路線在視障族群中有 34.8% 的乘客比例，302 號路線中，高齡族群佔 13.3%，303 號路線中，親子族群佔 26.7%，305 號路線中，視障族群佔 13%，華聯客運的 304 號路線上，身障族群和視障族群各佔 20.6% 和 20.3%，統聯客運的 308 號路線中，兒少族群佔 12.7%，310 號路線中，聽障族群佔 26.1%，興東客運的 309 號路線中，高齡族群佔 8%，台北/首都客運的 307 路線由於暑假期間停駛，所以搭乘人次是最少的，根據統計表可以發現客運業者的不同路線對不同族群有不同的吸引力。

表 5.2-2 各乘車族群搭乘路線統計表

族群	路線	301	302	303	305	304	308	310	309	307
總計	人次	213	65	143	58	98	56	122	41	4
	占率	26.6%	8.1%	17.9%	7.3%	12.3%	7.0%	15.3%	5.1%	0.5%
身障	人次	11	3	11	2	14	7	14	6	0
	占率	16.2%	4.4%	16.2%	2.9%	20.6%	10.3%	20.6%	8.8%	0.0%
視障	人次	24	4	10	9	14	2	2	4	0
	占率	34.8%	5.8%	14.5%	13.0%	20.3%	2.9%	2.9%	5.8%	0.0%
聽障	人次	15	4	7	4	13	4	18	4	0
	占率	21.7%	5.8%	10.1%	5.8%	18.8%	5.8%	26.1%	5.8%	0.0%
高齡	人次	55	20	12	16	11	6	15	12	3
	占率	36.7%	13.3%	8.0%	10.7%	7.3%	4.0%	10.0%	8.0%	2.0%
兒少	人次	37	11	34	11	9	19	24	4	1
	占率	24.7%	7.3%	22.7%	7.3%	6.0%	12.7%	16.0%	2.7%	0.7%
親子	人次	30	11	40	9	27	11	15	7	0
	占率	20.0%	7.3%	26.7%	6.0%	18.0%	7.3%	10.0%	4.7%	0.0%
攜帶動物	人次	41	12	28	7	9	7	33	3	0
	占率	29.3%	8.6%	20.0%	5.0%	6.4%	5.0%	23.6%	2.1%	0.0%
愛心陪伴	人次	0	0	1	0	1	0	1	1	0
	占率	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%

表 5.2-3 為各乘車族群上車站牌人次統計表。根據列表觀察到最多人上車的前 5 個站牌名稱，其中花蓮轉運站(花蓮火車站)的上車人次最高，共有 579 人，占總受訪人數的 72.7%。在這些乘客中，有 57 人屬於「身障」族群，占該族群總人數的 83.8%；同樣地，在「視障」族群中有 45 人，占 65.2%；在「聽障」族群中也有 53 人，占 76.8%；而在「高齡」族群中有 99 人，占 66.0%；在「兒少」族群中有 111 人，占 74%；在「親子」族群中有 120 人，占 80.0%；最後，在「攜帶動物」族群中則有 94 人，占 61.7%。

從列表中可以看出，所有族群皆以花蓮轉運站(花蓮火車站)的比例較其他上車站高，特別是親子族群的上車人次高達 120 人，與大部分家庭乘坐公車觀光旅遊相關。

表 5.2-3 各乘車族群上車人次前五名站牌統計表

族群	項目	花蓮 轉運站	新城 火車站	玉里 火車站	商校街	中華路
總計	人次	579	52	40	13	10
	占率	72.7%	6.5%	5.0%	1.6%	1.3%
身障	人次	57	2	6	0	0
	占率	83.8%	2.9%	8.8%	0.0%	0.0%
視障	人次	45	4	4	2	4
	占率	65.2%	5.8%	5.8%	2.9%	5.8%
聽障	人次	53	3	4	0	2
	占率	76.8%	4.3%	5.8%	0.0%	2.9%
高齡	人次	99	21	12	7	2
	占率	66.0%	14.0%	8.0%	4.7%	1.3%
兒少	人次	111	3	4	1	0
	占率	74.0%	2.0%	2.7%	0.7%	0.0%
親子	人次	120	9	7	3	0
	占率	80.0%	6.0%	4.7%	2.0%	0.0%
攜帶動物	人次	94	10	3	0	2
	占率	67.1%	7.1%	2.1%	0.0%	1.4%
愛心陪伴	人次	3	0	1	0	0
	占率	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%

表 5.2-4 為各乘車族群下車站牌人次統計表。根據列表觀察到最多人下車的前 5 個站牌名稱，其中花蓮轉運站(花蓮火車站)的下車人次共有 211 人，占總受訪人數的 26.5%。在這些乘客中，有 27 人屬

於「身障」族群，占該族群總人數的 39.7%；同樣地，在「視障」族群中有 28 人，占 40.6%；在「聽障」族群中也有 28 人，占 40.6%；在「高齡」族群中有 23 人，占 15.3%；在「兒少」族群中有 60 人，占 40.0%；在「攜帶動物」族群中有 45 人，占 32.1%；最後，在「親子」族群的人次紀錄為 0，根據統計表可以發現該族群的下車站主要集中在花蓮商校，與站點附近為學校有關。

表 5.2-4 各乘車族群下車人次前五名站牌統計表

族群	項目	花蓮 轉運站	花蓮商校	中華路	玉里 火車站	九曲洞
總計	人次	211	73	49	40	38
	占率	26.5%	9.2%	6.2%	5.0%	4.8%
身障	人次	27	0	2	6	3
	占率	39.7%	0.0%	2.9%	8.8%	4.4%
視障	人次	28	0	6	4	1
	占率	40.6%	0.0%	8.6%	5.7%	1.4%
聽障	人次	28	0	6	4	3
	占率	40.6%	0.0%	8.7%	5.8%	4.3%
高齡	人次	23	0	15	12	10
	占率	15.3%	0.0%	10.0%	8.0%	6.7%
兒少	人次	60	1	2	4	5
	占率	40.0%	0.7%	1.3%	2.7%	3.3%
親子	人次	0	72	9	7	10
	占率	0.0%	48.0%	6.0%	4.7%	6.7%
攜帶動物	人次	45	0	9	3	6
	占率	32.1%	0.0%	6.4%	2.1%	4.3%
愛心陪伴	人次	2	0	0	1	0
	占率	50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%

三、職業別

表 5.2-5 為受訪乘客的職業統計表。除了兒少族群未有職業調查，根據列表觀察到，受訪乘客的職業主要是服務業和退休，占總受訪人數的 29.7% 及 26.5%。在「身障」、「視障」、「聽障」、「親子」以及「攜帶動物」族群中，皆以服務業的比例最高。唯一例外的是「高齡」族群，其主要為退休居多，共有 124 人，占該族群總人數的 82.7%。

表 5.2-5 各乘車族群職業別統計表

族群	項目	總計	身障	視障	聽障	高齡	親子	攜帶動物	愛心陪伴
軍警	人次	5	0	0	1	0	1	3	0
	占率	0.8%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.7%	2.1%	0.0%
公務人員	人次	34	7	0	11	0	8	8	0
	占率	5.2%	10.3%	0.0%	15.9%	0.0%	5.3%	5.7%	0.0%
教育	人次	20	3	1	4	0	7	5	0
	占率	3.1%	4.4%	1.4%	5.8%	0.0%	4.7%	3.6%	0.0%
商	人次	63	9	4	5	2	28	15	0
	占率	9.7%	13.2%	5.8%	7.2%	1.3%	18.7%	10.7%	0.0%
工	人次	17	0	0	1	1	9	6	0
	占率	2.6%	0.0%	0.0%	1.4%	0.7%	6.0%	4.3%	0.0%
農	人次	17	0	0	0	10	7	0	0
	占率	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	4.7%	0.0%	0.0%
醫療	人次	10	1	1	5	1	1	1	0
	占率	1.5%	1.5%	1.4%	7.2%	0.7%	0.7%	0.7%	0.0%
服務業	人次	193	24	51	23	5	51	38	1
	占率	29.7%	35.3%	73.9%	33.3%	3.3%	34.0%	27.1%	25.0%
家管	人次	41	3	5	1	7	14	11	0
	占率	6.3%	4.4%	7.2%	1.4%	4.7%	9.3%	7.9%	0.0%
學生	人次	62	5	2	2	0	18	35	0
	占率	9.5%	7.4%	2.9%	2.9%	0.0%	12.0%	25.0%	0.0%
退休	人次	172	13	5	14	124	5	8	3
	占率	26.5%	19.1%	7.2%	20.3%	82.7%	3.3%	5.7%	75.0%
自由業	人次	11	0	0	2	0	0	9	0
	占率	1.7%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	6.4%	0.0%
專業人員	人次	1	0	0	0	0	0	1	0
	占率	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%
社福機構	人次	1	1	0	0	0	0	0	0
	占率	0.2%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
待業中	人次	2	2	0	0	0	0	0	0
	占率	0.3%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
漁業	人次	1	0	0	0	0	1	0	0
	占率	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%

四、平時出門主要使用的交通工具

表 5.2-6 為各乘車族群平時出門主要使用的交通工具統計表，根據列表觀察到不同族群在經常使用的交通工具下的乘客統計數據，顯示在不同交通工具上，各族群的使用模式的分佈情況。

根據列表觀察到，受訪乘客經常使用市區公車作為交通工具的比例最高，占總受訪人數的 43.0%。在不同的交通工具中，各族群的分佈情況也有所不同。「視障」、「高齡」、「兒少」以及「攜帶動物」族群經常使用市區公車；「聽障」族群則以自用小客車的比例最高，占該族群總人數的 65.2%；「親子」族群使用機車的比例為 52.7%，主要用於家長協助孩童上下學通勤；最後，「身障」族群經常使用的交通工具為復康巴士，因為身障乘客多數為輪椅使用者，復康巴士可以提供該族群完善的交通服務。

表 5.2-6 各類乘車族群平時出門主要使用交通工具統計表

族群	項目	機車	自用 小客車	計程車	市區 公車	自行車	復康 巴士	噗噗 共乘	長照 巴士	幸福 巴士	電動 輪椅	步行	機車 改裝 子母車	愛心 計程車
總計	人次	252	80	8	344	15	14	1	1	0	8	0	44	33
	占率	31.5%	10.0%	1.0%	43.0%	1.9%	1.8%	0.1%	0.1%	0.0%	1.0%	0.0%	5.5%	4.1%
身障	人次	0	0	0	4	0	12	0	1	0	8	0	43	0
	占率	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	17.6%	0.0%	1.5%	0.0%	11.8%	0.0%	63.2%	0.0%
視障	人次	0	0	0	35	0	2	0	0	0	0	0	0	32
	占率	0.0%	0.0%	0.0%	50.7%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.4%
聽障	人次	5	45	5	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	占率	7.2%	65.2%	7.2%	20.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
高齡	人次	54	7	2	83	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	占率	36.0%	4.7%	1.3%	55.3%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
兒少	人次	52	11	1	79	7	0	0	0	0	0	0	0	0
	占率	34.7%	7.3%	0.7%	52.7%	4.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
親子	人次	79	11	0	59	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	占率	52.7%	7.3%	0.0%	39.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
攜帶 動物	人次	62	5	0	70	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	占率	44.3%	3.6%	0.0%	50.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
愛心 陪伴	人次	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
	占率	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%

五、外出目的

表 5.2-7 為受訪者的外出目的統計表，根據列表觀察到，受訪乘客主要的外出目的休閒運動/娛樂，占總受訪人數的 25.0% 及 37.8%。除了「兒少」以外，其他族群在休閒運動/娛樂的比例偏高，且「身障」、「聽障」族群的比例皆超過 50% 以上；在「兒少」和「親子」族群中，外出目的皆以觀光/旅遊為主，其中「兒少」族群占 43.3%。

表 5.2-7 各乘車族群外出目的統計表

外出目的	項目	總計	身障	視障	聽障	高齡	兒少	親子	攜帶動物	愛心陪伴
通勤	人次	3	1	0	0	0	2	0	0	0
	占率	0.4%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
購物	人次	44	1	3	0	14	4	6	16	0
	占率	5.5%	1.5%	4.3%	0.0%	9.3%	2.7%	4.0%	11.4%	0.0%
就醫	人次	29	3	2	5	14	1	4	0	0
	占率	3.6%	4.4%	2.9%	7.2%	9.3%	0.7%	2.7%	0.0%	0.0%
觀光/旅遊	人次	200	13	6	11	24	65	53	27	1
	占率	25.0%	19.1%	8.7%	15.9%	16.0%	43.3%	35.3%	19.3%	25.0%
其他	人次	524	50	58	53	98	78	87	97	3
	占率	65.6%	73.5%	84.0%	76.8%	65.3%	51.9%	57.9%	69.3%	75.0%
洽公	人次	2	0	0	0	0	0	2	0	0
	占率	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
社交	人次	64	2	7	5	16	17	12	5	0
	占率	8.0%	2.9%	10.1%	7.2%	10.7%	11.3%	8.0%	3.6%	0.0%
個人事務	人次	76	7	18	6	20	8	11	6	0
	占率	9.5%	10.3%	26.1%	8.7%	13.3%	5.3%	7.3%	4.3%	0.0%
休閒運動/娛樂	人次	302	36	29	38	56	21	49	70	3
	占率	37.8%	52.9%	42.0%	55.1%	37.3%	14.0%	32.7%	50.0%	75.0%
探訪親友/返鄉/探病	人次	44	4	2	2	6	12	2	16	0
	占率	5.5%	5.9%	2.9%	2.9%	4.0%	8.0%	1.3%	11.4%	0.0%
比賽/研習/參加活動	人次	36	1	2	2	0	20	11	0	0
	占率	4.5%	1.5%	2.9%	2.9%	0.0%	13.3%	7.3%	0.0%	0.0%

5.3 各乘車族群重要與表現程度分析

5.3.1 各乘車族群基本特性

一、身障

表 5.2-1 為身障族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 68 份，受訪者之年齡以 40~49 歲為最多(23.53%)；50~54 歲次之(20.59%)；55~59 歲再次之(20.59%)。

表 5.2-1 「身障」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
15 歲以下	0	0.00%
16~19 歲	0	0.00%
20~29 歲	6	8.82%
30~39 歲	9	13.24%
40~49 歲	16	23.53%
50~54 歲	14	20.59%
55~59 歲	12	17.65%
60~64 歲	6	8.82%
65 歲以上	5	7.35%
總計	68	100.00%

表 5.2-2 為身障族群受訪者的身分別統計表。此表顯示全部受訪者都是輪椅使用者。

表 5.2-2 「身障」族群問卷調查之身分別統計表

身分別	人次	占比
愛心陪伴者	0	0.00%
輪椅使用者	68	100.00%
拄拐杖者	0	0.00%
上肢受傷者	0	0.00%
下肢受傷者	0	0.00%

表 5.2-3 為身障族群受訪者是否需要輔具統計表。此表顯示全部受訪者都需要使用輔具。

表 5.2-3 「身障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表

需要輔具	人次	占比
是	68	100%
否	0	0%

表 5.2-4 為身障族群受訪者使用的輔具類型統計表。此表顯示有 52 個身障者使用的是電動輪椅，占受訪者的 76.5%，有 15 個則是使用手推輪椅，占受訪者的 22.1%，電動代步車則是只有一個人使用。

表 5.2-4 「身障」族群問卷調查之輔具類型統計表

輔具	人次	占比
推車	0	0%
手推輪椅	15	22.1%
電動輪椅	52	76.5%
電動代步車	1	1.5%
三輪機車	0	0%
汽車改裝	0	0%
助行器	0	0%
白手杖	0	0%
助聽器	0	0%

二、視障

表 5.2-5 為視障族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 69 份，受訪者之年齡以 50~54 歲為最多(27.54%)；40~49 歲次之(24.64%)；30~39 與 55~59 歲再次之(14.49%)。

表 5.2-5 「視障」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
15 歲以下	0	0.00%
16~19 歲	1	1.45%
20~29 歲	3	4.35%
30~39 歲	10	14.49%
40~49 歲	17	24.64%
50~54 歲	19	27.54%
55~59 歲	10	14.49%
60~64 歲	4	5.80%
65 歲以上	5	7.25%
總計	69	100.00%

表 5.2-6 為視障族群受訪者是否需要輔具統計表。此表顯示全部受訪者都需要使用輔具。

表 5.2-6 「視障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表

需要輔具	人次	占比
是	69	100%
否	0	0%

表 5.2-7 為視障族群受訪者使用的輔具類型統計表。此表顯示全部受訪者都使用白手杖。

表 5.2-7 「視障」族群問卷調查之輔具類型統計表

輔具	人次	占比
推車	0	0%
手推輪椅	0	0%
電動輪椅	0	0%
電動代步車	0	0%
三輪機車	0	0%
汽車改裝	0	0%
助行器	0	0%
白手杖	69	100%

輔具	人次	占比
助聽器	0	0%

三、聽障

表 5.2-8 為聽障族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 69 份，受訪者之年齡以 50~54 歲為最多(26.09%)；40~49 歲次之(21.74%)；60~64 歲再次之(14.49%)。

表 5.2-8 「聽障」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
15 歲以下	0	0.00%
16~19 歲	1	1.45%
20~29 歲	1	1.45%
30~39 歲	6	8.70%
40~49 歲	15	21.74%
50~54 歲	18	26.09%
55~59 歲	9	13.04%
60~64 歲	10	14.49%
65 歲以上	9	13.04%
總計	69	100.00%

表 5.2-9 為聽障族群受訪者是否需要輔具統計表。此表顯示全部受訪者都需要使用輔具。

表 5.2-9 「聽障」族群問卷調查之是否需要輔具統計表

需要輔具	人次	占比
是	69	100%
否	0	0%

表 5.2-10 為視障族群受訪者使用的輔具類型統計表。此表顯示全部受訪者都使用助聽器。

表 5.2-10 「聽障」族群問卷調查之輔具類型統計表

輔具	人次	占比
推車	0	0%
手推輪椅	0	0%
電動輪椅	0	0%
電動代步車	0	0%
三輪機車	0	0%
汽車改裝	0	0%
助行器	0	0%
白手杖	0	0%
助聽器	69	100%

四、高齡

表 5.2-11 為高齡族群受訪者的身分別統計表。有效問卷為 150 份，受訪者身分為 65 歲以上，非原住名民的人數最多有 89 位，占全部受訪者的 59.33%，而 55 歲以上，原住民的有 61 位，

占全部受訪者的 40.67%。

表 5.2-11 「高齡」族群問卷調查之身分別統計表

身分別	人次	占比
65 歲以上，非原住民	89	59.33%
55 歲以上，原住民	61	40.67%

表 5.2-12 為高齡族群受訪者是否需要輔具統計表。此表顯示只有 5 位受訪者需要使用輔具，占全部受訪者的 3.33%。

表 5.2-12 「高齡」族群問卷調查之是否需要輔具統計表

需要輔具	人次	占比
是	5	3.33%
否	145	96.67%
總計	150	100%

表 5.2-13 為高齡族群受訪者使用的輔具類型統計表。此表顯示需要使用輔具的 5 位受訪者，有 4 個使用的是助行器，有 1 個則是使用電動代步車。

表 5.2-13 「高齡」族群問卷調查之輔具類型統計表

輔具	人次	占比
推車	0	0%
手推輪椅	0	0%
電動輪椅	0	0%
電動代步車	1	20%
三輪機車	0	0%
汽車改裝	0	0%
助行器	4	80%
白手杖	0	0%
助聽器	0	0%

五、兒少

表 5.2-14 為兒少族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 150 份，受訪者之年齡以 16~18 歲為最多(39.33%)；13~15 歲次之(26.67%)；6~12 歲再次之(26%)。

表 5.2-14 「兒少」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
6 歲以下	12	8.00%
6~12 歲	39	26.00%
13~15 歲	40	26.67%
16~18 歲	59	39.33%
總計	150	100%

表 5.2-15 為兒少族群受訪者身高是否在 115~155 之間。此表顯示有 56 位受訪者身高是界在 115~155 公分之間，有 94 位受訪者的高度是沒有界在 115~155 公分之間。

表 5.2-15 「兒少」族群問卷調查之身高統計表

115~155 公分之間	人次	占比
是	56	37.33%
否	94	62.67%
總計	150	100%

六、親子

表 5.2-16 為親子族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 150 份，受訪者之年齡以 30~39 歲為最多(26%)；40~49 歲次之(24%)；50~54 歲再次之(14.67%)。

表 5.2-16 「親子」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
15 歲以下	6	4.00%
16~19 歲	5	3.33%
20~29 歲	19	12.67%
30~39 歲	39	26.00%
40~49 歲	36	24.00%
50~54 歲	22	14.67%
55~59 歲	13	8.67%
60~64 歲	6	4.00%
65 歲以上	4	2.67%
總計	150	100%

七、攜帶動物

表 5.2-17 為攜帶動物族群受訪者的年齡統計表。有效問卷為 140 份，受訪者之年齡以 40~49 歲為最多(26.43%)；20~29 歲次之(19.29%)；50~54 歲再次之(16.43%)。

表 5.2-17 「攜帶動物」族群問卷調查之年齡統計表

年齡	人次	占比
15 歲以下	3	2.14%
16~19 歲	14	10.00%
20~29 歲	27	19.29%
30~39 歲	15	10.71%
40~49 歲	37	26.43%
50~54 歲	23	16.43%
55~59 歲	9	6.43%
60~64 歲	7	5.00%
65 歲以上	5	3.57%
總計	140	100.00%

八、愛心陪伴

愛心陪伴族群的有效問卷為 4 份，身障 2 位、視障 1 位與聽障 1 位，女性有 3 位男性有 1 位，年齡是 50~59 與 60~64 歲各兩位，職業則是有 1 位是服務業其餘是退休，經常使用的交通工具是愛心計程車、自用小客車、復康巴士與機車改裝子母(身障)車，只有 1 位的搭乘目的是觀光/旅遊，其餘 3 位則是休閒運動/娛樂。

5.3.2 「身障」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-18 為身障族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列有設施或服務之正面回應皆超過 85%，顯示身障族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-18 「身障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	0	2	66
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	97.1%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	2	11	55
			占率	0.0%	0.0%	2.9%	16.2%	80.9%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	0	18	50
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	26.5%	73.5%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	人次	0	0	0	10	58
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	14.7%	85.3%
	A5	斜坡板設計	人次	0	0	1	11	56
			占率	0.0%	0.0%	1.5%	16.2%	82.4%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	人次	0	0	0	3	65
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	95.6%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	1	16	51
			占率	0.0%	0.0%	1.5%	23.5%	75.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	0	8	20	40
			占率	0.0%	0.0%	11.8%	29.4%	58.8%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	0	0	8	60
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	88.2%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	0	19	49
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	27.9%	72.1%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	0	5	63
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	7.4%	92.6%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	1	13	54
			占率	0.0%	0.0%	1.5%	19.1%	79.4%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	0	0	1	8	59
			占率	0.0%	0.0%	1.5%	11.8%	86.8%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	0	12	56
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	82.4%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	6	13	49
			占率	0.0%	0.0%	8.8%	19.1%	72.1%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	1	30	37
			占率	0.0%	0.0%	1.5%	44.1%	54.4%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-19 為身障族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，身障族群無使用經驗裡占比較高的面相為「性別友善度」，在此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 39 位無使用經驗，占全部受訪者 57.4%，題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，有 41 位無使用經驗，占全部受訪者 60.3%，可知該族群對此面向的使用率最低。

表 5.2-19 「身障」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	68	100.0%	0	0.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	68	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	68	100.0%	0	0.0%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	68	100.0%	0	0.0%
	A5	斜坡板設計	68	100.0%	0	0.0%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	68	100.0%	0	0.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	68	100.0%	0	0.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	68	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	68	100.0%	0	0.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	68	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	68	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	68	100.0%	0	0.0%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	68	100.0%	0	0.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	68	100.0%	0	0.0%

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	29	42.6%	39	57.4%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	27	39.7%	41	60.3%

三、滿意度

表 5.2-20 為身障族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 70%，惟「無障礙班表資訊取得之便利性」與「站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)」之正面回應比例較其他項目低，分別為 60.3% 與 66.1%，顯示該族群認為此二項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-20 「身障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	1	9	7	32	19
			占率	1.5%	13.2%	10.3%	47.1%	27.9%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	1	6	7	49	5
			占率	1.5%	8.8%	10.3%	72.1%	7.4%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	2	12	39	15
			占率	0.0%	2.9%	17.6%	57.4%	22.1%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	人次	1	11	15	27	14
			占率	1.5%	16.2%	22.1%	39.7%	20.6%
	A5	斜坡板設計	人次	0	0	5	57	6
			占率	0.0%	0.0%	7.4%	83.8%	8.8%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	人次	0	4	11	40	13
			占率	0.0%	5.9%	16.2%	58.8%	19.1%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	2	43	23
			占率	0.0%	0.0%	2.9%	63.2%	33.8%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	1	11	29	27
			占率	0.0%	1.5%	16.2%	42.6%	39.7%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	2	14	39	13
			占率	0.0%	2.9%	20.6%	57.4%	19.1%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	1	5	10	50	2
			占率	1.5%	7.4%	14.7%	73.5%	2.9%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	18	36	14
			占率	0.0%	0.0%	26.5%	52.9%	20.6%
C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	5	45	18	

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
施			占率	0.0%	0.0%	7.4%	66.2%	26.5%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	0	1	22	33	12
占率			0.0%	1.5%	32.4%	48.5%	17.6%	
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	7	29	32
			占率	0.0%	0.0%	10.3%	42.6%	47.1%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	3	14	12
			占率	0.0%	0.0%	10.3%	48.3%	41.4%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	8	15	4
			占率	0.0%	0.0%	29.6%	55.6%	14.8%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-21 與圖 5.2-1 分別為身障族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「身障」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

- (一) 優先改善：場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)、無障礙班表資訊取得之便利性、輪椅固定設備(安全帶、地扣等)、駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求、駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)、站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)
- (二) 次要改善：駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

就受訪者相對於整體而言，在低底盤公車上下車之便利性感到低滿意度，而重要度方面，並沒有特別的傾向，在車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性感到低重要度，而滿意度方面，並沒有特別的傾向，在候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)感到高滿意度，而重要度方面，並沒有特別的傾向。

表 5.2-21 「身障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	3.87	4.97				✓
	A2	低底盤公車上下車之便利性	3.75	4.78				
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	3.99	4.74				
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	3.62	4.85				✓
	A5	斜坡板設計	4.01	4.81	✓			
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	3.91	4.96				✓
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.31	4.74		✓		
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	4.21	4.47		✓		
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	3.93	4.88				✓
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	3.69	4.72			✓	
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	3.94	4.93				✓
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.19	4.78				
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	3.82	4.85				✓
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.37	4.82	✓			
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.31	4.63		✓		
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	3.85	4.53			✓	
IPA 結果			3.99	4.78	-			

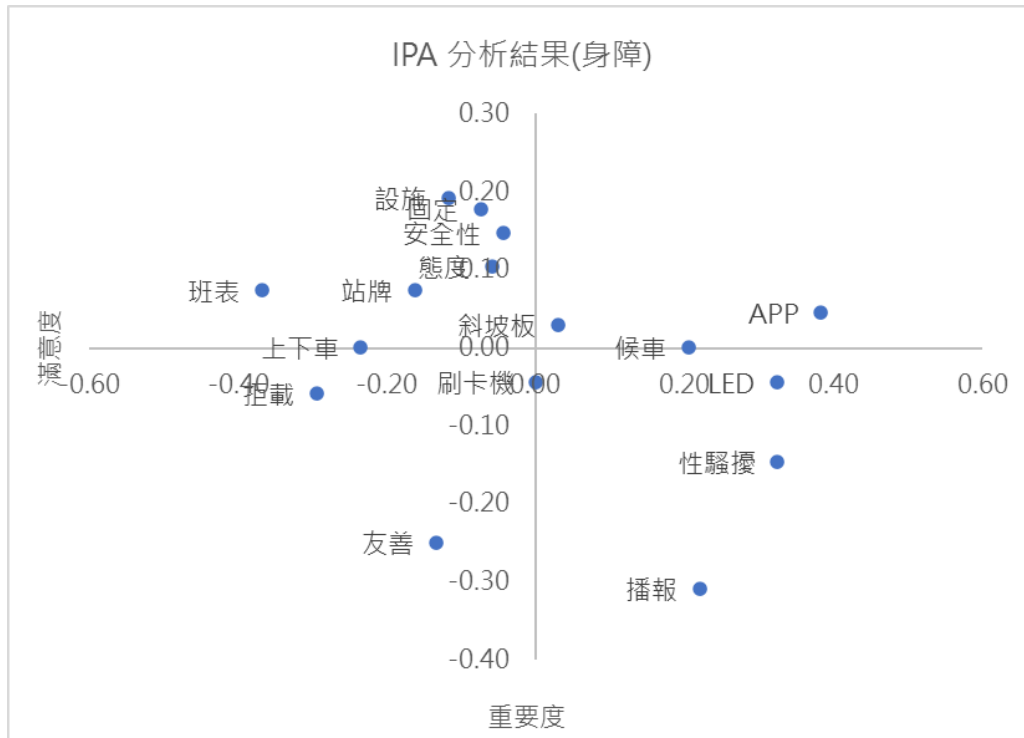


圖 5.2-1 「身障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.3 「視障」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-22 為視障族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 85%，顯示視障族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-22 「視障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	0	0	69
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	0	16	53
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	23.2%	76.8%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	0	18	51
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	26.1%	73.9%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	0	0	13	56
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	81.2%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	0	0	12	57
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	17.4%	82.6%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	0	10	59
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	85.5%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	0	10	59
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	85.5%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	0	4	65
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	94.2%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	2	3	20	44
			占率	0.0%	2.9%	4.3%	29.0%	63.8%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	3	5	12	49
			占率	0.0%	4.3%	7.2%	17.4%	71.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	3	2	23	41
			占率	0.0%	4.3%	2.9%	33.3%	59.4%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-23 為視障族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，視障族群無使用經驗裡占比較高的面相為「性別友善度」，在此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 58 位無使用經驗，占全部受訪者 84.1%，題目「車輛性別友善設施(如：防制

性騷擾專用鈴)」，有 63 位無使用經驗，占全部受訪者 91.3%，可知該族群對此面向的使用率最低。

表 5.2-23 「視障」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代 碼	題 目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車 設備及 資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	67	97.1%	2	2.9%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	69	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	69	100.0%	0	0.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	69	100.0%	0	0.0%
駕駛員 服務態 度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	69	100.0%	0	0.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	69	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	69	100.0%	0	0.0%
場站設 施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	69	100.0%	0	0.0%
公車資 訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	69	100.0%	0	0.0%
性平友 善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	11	15.9%	58	84.1%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	6	8.7%	63	91.3%

三、滿意度

表 5.2-24 為視障族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 70%，惟「車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性」、「站駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)」與「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」之正面回應比例較其他項目低，分別為 69.9%、56.5%與 66.7%，該族群認為此三項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-24 「視障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	7	19	41
			占率	0.0%	0.0%	10.4%	28.4%	61.2%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	18	45	6
			占率	0.0%	0.0%	26.1%	65.2%	8.7%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	3	24	18	24
			占率	0.0%	4.3%	34.8%	26.1%	34.8%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	1	19	23	26
			占率	0.0%	1.4%	27.5%	33.3%	37.7%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	2	11	35	21
			占率	0.0%	2.9%	15.9%	50.7%	30.4%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	13	39	17
			占率	0.0%	0.0%	18.8%	56.5%	24.6%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	2	9	19	25	14
			占率	2.9%	13.0%	27.5%	36.2%	20.3%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	11	27	31
			占率	0.0%	0.0%	15.9%	39.1%	44.9%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	20	45	4
			占率	0.0%	0.0%	29.0%	65.2%	5.8%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	1	5	5
			占率	0.0%	0.0%	9.1%	45.5%	45.5%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	2	3	1
			占率	0.0%	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-25 與圖 5.2-2 分別為視障族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「視障」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

- (一) 優先改善：低底盤公車上下車之便利性、駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)

(二) 次要改善：車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性、公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

表 5.2-25 「視障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	4.51	5.	✓			
	A2	低底盤公車上下車之便利性	3.83	4.77				✓
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	3.91	4.74			✓	
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	4.07	4.81	✓			
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	4.09	4.83	✓			
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.06	4.86	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	3.58	4.86				✓
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.29	4.94	✓			
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	3.77	4.54			✓	
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.36	4.55		✓		
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	3.83	4.48			✓	
IPA 結果			4.03	4.76	-			

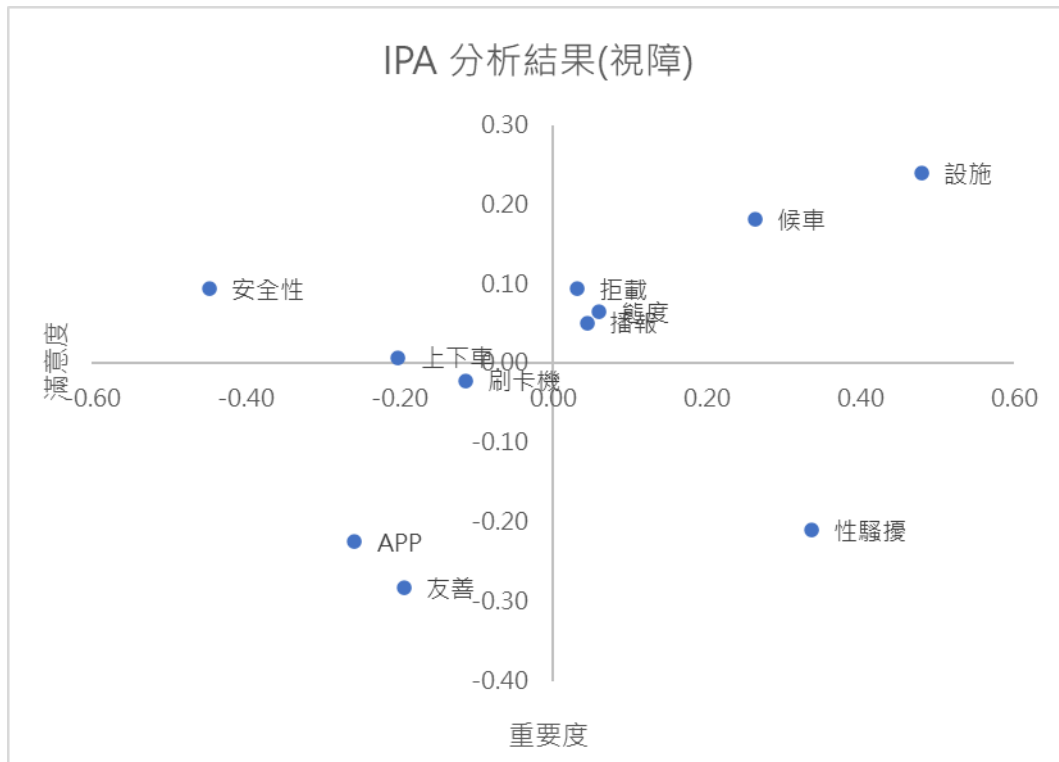


圖 5.2-2 「視障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.4 「聽障」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-26 為聽障族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 95%，顯示視障族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-26 「聽障」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	0	11	58
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	15.9%	84.1%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	0	20	49
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	29.0%	71.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	0	17	52
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	24.6%	75.4%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	0	13	56
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	81.2%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	0	3	15	51
			占率	0.0%	0.0%	4.3%	21.7%	73.9%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	0	3	66
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%	95.7%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	0	16	53
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	23.2%	76.8%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	0	6	63
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	8.7%	91.3%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	0	0	0	9	60
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%	87.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	0	14	55
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	20.3%	79.7%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	0	14	55
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	20.3%	79.7%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	0	26	43
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	37.7%	62.3%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-27 為聽障族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，聽障族群無使用經驗裡占比較高的面相為「性別友善度」，在此面向的題目「場站性騷擾

防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 57 位無使用經驗，占全部受訪者 82.6%，題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，有 62 位無使用經驗，占全部受訪者 89.9%，可知該族群對此面向的使用率最低。

表 5.2-27 「聽障」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代 碼	題 目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	67	97.1%	2	2.9%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	69	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	69	100.0%	0	0.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	69	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	69	100.0%	0	0.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	69	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	69	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	69	100.0%	0	0.0%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	69	100.0%	0	0.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	69	100.0%	0	0.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	12	17.4%	57	82.6%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	7	10.1%	62	89.9%

三、滿意度

表 5.2-28 為聽障族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 80%，惟「車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性」、「站駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)」與「站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)」之正面回應比例較其他項目低，分別為

59.4%、40.6%與 66.6%，該族群認為此三項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-28 「聽障」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	5	45	17
			占率	0.0%	0.0%	7.5%	67.2%	25.4%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	9	40	20
			占率	0.0%	0.0%	13.0%	58.0%	29.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	3	25	24	17
			占率	0.0%	4.3%	36.2%	34.8%	24.6%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	9	29	31
			占率	0.0%	0.0%	13.0%	42.0%	44.9%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	2	10	44	13
			占率	0.0%	2.9%	14.5%	63.8%	18.8%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	6	37	26
			占率	0.0%	0.0%	8.7%	53.6%	37.7%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	1	4	36	22	6
			占率	1.4%	5.8%	52.2%	31.9%	8.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	4	42	23
			占率	0.0%	0.0%	5.8%	60.9%	33.3%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	1	5	17	41	5
			占率	1.4%	7.2%	24.6%	59.4%	7.2%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	1	9	36	23
			占率	0.0%	1.4%	13.0%	52.2%	33.3%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	1	5	6
			占率	0.0%	0.0%	8.3%	41.7%	50.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	1	2	4
			占率	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-29 與圖 5.2-3 分別為聽障族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「聽障」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目

如下：

(一) 優先改善：站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)

(二) 次要改善：車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性、駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求、駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)

就受訪者相對於整體而言，在公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性與場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)感到高滿意度，而重要度方面，並沒有特別的傾向。

表 5.2-29 「聽障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	4.18	4.84	✓			
	A2	低底盤公車上下車之便利性	4.16	4.71		✓		
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	3.8	4.75			✓	
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.32	4.81	✓			
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	3.99	4.7			✓	
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.29	4.96	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	3.41	4.77			✓	
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.28	4.91	✓			
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	3.64	4.87				✓
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.17	4.8				
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.12	4.8				
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	4.43	4.62		✓		
IPA 結果			4.07	4.8	-			

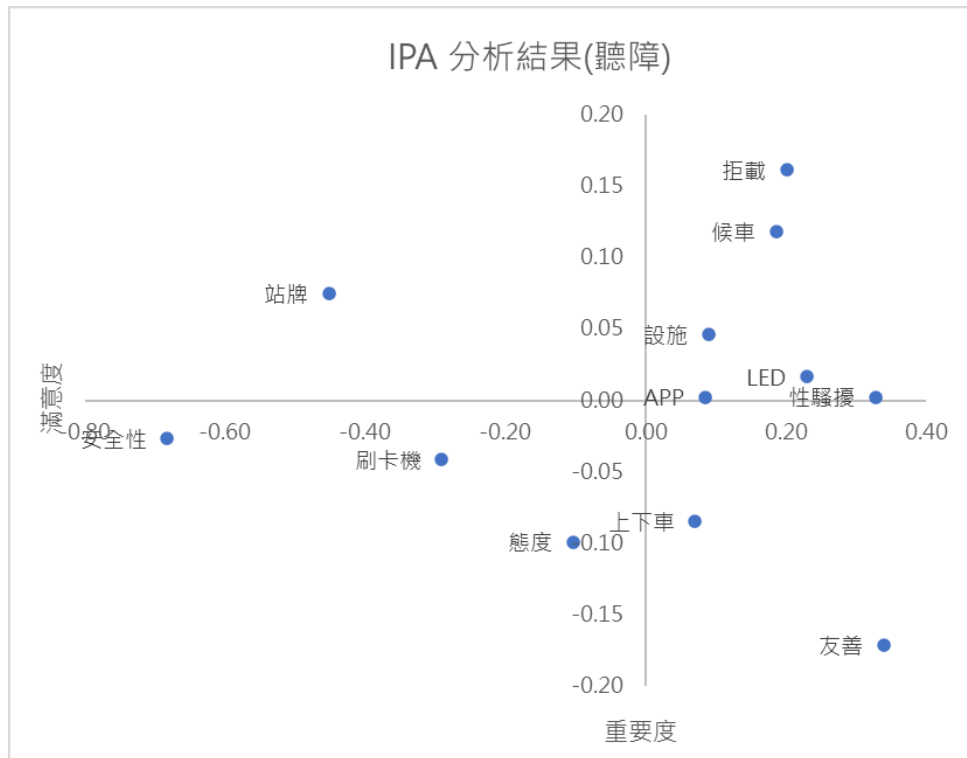


圖 5.2-3 「聽障」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.5 「高齡」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-30 為高齡族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 85%，惟「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」之正面回應比例較其他項目低，為 72.7%，表示該族群較不關注此設施，除「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」高齡族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-30 「高齡」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	1	20	129
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	13.3%	86.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	2	72	76
			占率	0.0%	0.0%	1.3%	48.0%	50.7%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	0	59	91
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	39.3%	60.7%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	人次	0	0	6	49	95
			占率	0.0%	0.0%	4.0%	32.7%	63.3%
	A5	斜坡板設計	人次	0	0	1	55	94
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	36.7%	62.7%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	人次	0	0	3	39	108
			占率	0.0%	0.0%	2.0%	26.0%	72.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	2	49	99
			占率	0.0%	0.0%	1.3%	32.7%	66.0%
A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	0	2	60	88	
		占率	0.0%	0.0%	1.3%	40.0%	58.7%	
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	0	1	68	81
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	45.3%	54.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	0	57	93
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	38.0%	62.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	0	11	139
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	92.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	2	47	101
			占率	0.0%	0.0%	1.3%	31.3%	67.3%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	0	0	0	57	93
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	38.0%	62.0%
公車資	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時	人次	0	0	2	66	82

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
訊系統		間之準確性	占率	0.0%	0.0%	1.3%	44.0%	54.7%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	2	8	31	64	45
			占率	1.3%	5.3%	20.7%	42.7%	30.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	1	1	18	92	38
			占率	0.7%	0.7%	12.0%	61.3%	25.3%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-31 為高齡族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，高齡族群無使用經驗裡占比較高的面相為「公車設備及資訊」，此面向的題目「無障礙班表資訊取得之便利性」，有 53 位無使用經驗，占全部受訪者 35.3%，題目「斜坡板設計」，有 137 位無使用經驗，占全部受訪者 91.3%，題目「輪椅固定設備(安全帶、地扣等)」，有 130 位無使用經驗，占全部受訪者 86.7%，在面相為「性別友善度」，此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 21 位無使用經驗，占全部受訪者 14%，題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，有 40 位無使用經驗，占全部受訪者 26.7%，可知該族群對此設施的使用率最低。

表 5.2-31 「高齡」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	150	100.0%	0	0.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	97	64.7%	53	35.3%
	A5	斜坡板設計	13	8.7%	137	91.3%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	20	13.3%	130	86.7%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	150	100.0%	0	0.0%

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	150	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	150	100.0%	0	0.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	150	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	150	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	150	100.0%	0	0.0%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	150	100.0%	0	0.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	150	100.0%	0	0.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	129	86.0%	21	14.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	110	73.3%	40	26.7%

三、滿意度

表 5.2-32 為高齡族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 80%，惟「駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)」與「站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)」之正面回應比例較其他項目低，分別為 54% 與 43.4%，該族群認為此二項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-32 「高齡」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	15	66	69
			占率	0.0%	0.0%	10.0%	44.0%	46.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	2	16	74	58
			占率	0.0%	1.3%	10.7%	49.3%	38.7%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	14	56	80
			占率	0.0%	0.0%	9.3%	37.3%	53.3%
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	人次	0	1	4	40	52
			占率	0.0%	1.0%	4.1%	41.2%	53.6%

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
	A5	斜坡板設計	人次	0	0	1	6	6
			占率	0.0%	0.0%	7.7%	46.2%	46.2%
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	人次	0	0	0	10	10
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	3	14	23	110
			占率	0.0%	2.0%	9.3%	15.3%	73.3%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	5	15	44	86
			占率	0.0%	3.3%	10.0%	29.3%	57.3%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	1	5	21	83	40
			占率	0.7%	3.3%	14.0%	55.3%	26.7%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	4	14	68	64
			占率	0.0%	2.7%	9.3%	45.3%	42.7%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	7	18	44	27	54
			占率	4.7%	12.0%	29.3%	18.0%	36.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	4	12	75	59
			占率	0.0%	2.7%	8.0%	50.0%	39.3%
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	人次	5	40	40	31	34
			占率	3.3%	26.7%	26.7%	20.7%	22.7%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	6	10	62	72
			占率	0.0%	4.0%	6.7%	41.3%	48.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	10	71	48
			占率	0.0%	0.0%	7.8%	55.0%	37.2%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	4	80	26
			占率	0.0%	0.0%	3.6%	72.7%	23.6%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-33 與圖 5.2-4 分別為高齡族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「高齡」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

- (一) 優先改善：駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)、站牌資訊之完整和清晰度(字

體、圖示大小)

(二) 次要改善：駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

表 5.2-33 「高齡」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	4.36	4.85	✓			
	A2	低底盤公車上下車之便利性	4.25	4.49		✓		
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	4.44	4.61	✓			
	A4	無障礙班表資訊取得之便利性	4.47	4.59	✓			
	A5	斜坡板設計	4.38	4.62	✓			
	A6	輪椅固定設備(安全帶、地扣等)	4.50	4.70	✓			
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.60	4.65	✓			
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	4.41	4.57	✓			
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	4.04	4.53			✓	
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.28	4.62	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	3.69	4.93				✓
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.26	4.66	✓			
	C2	站牌資訊之完整和清晰度(字體、圖示大小)	3.33	4.62				✓
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.33	4.53		✓		
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.29	3.95		✓		
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	4.20	4.10			✓	
IPA 結果			4.24	4.56	-			

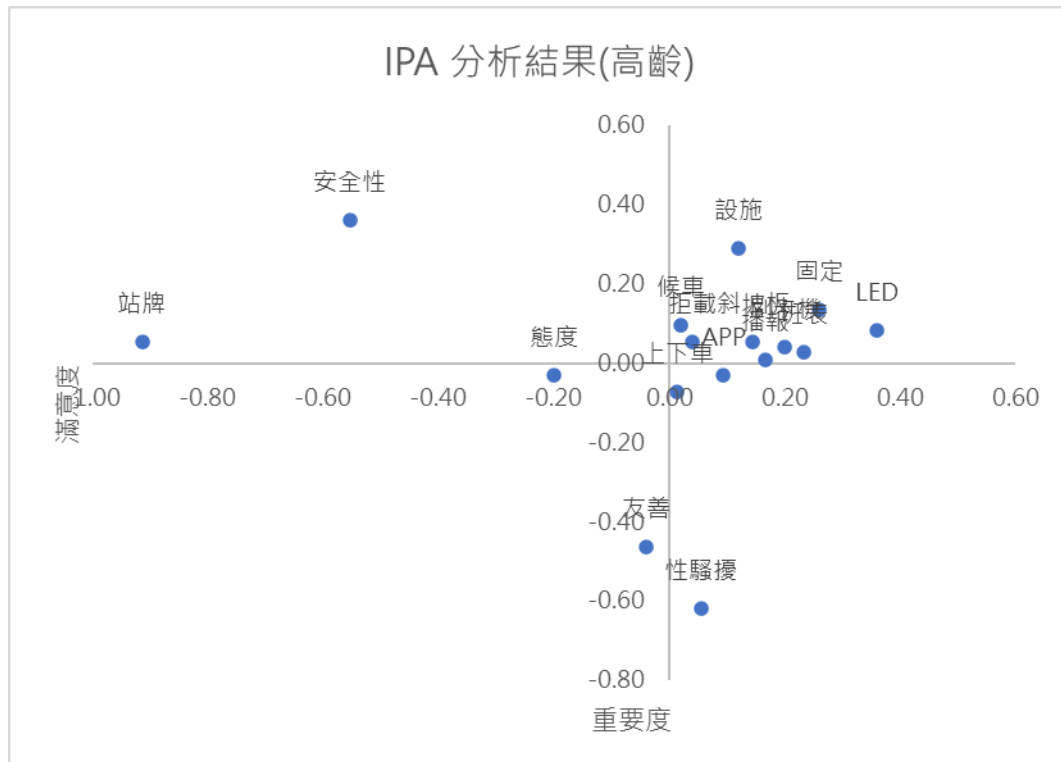


圖 5.2-4 「高齡」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.6 「兒少」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-34 為兒少族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 80%，顯示兒少族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-34 「兒少」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	1	20	55	74
			占率	0.0%	0.7%	13.3%	36.7%	49.3%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	1	33	64	52
			占率	0.0%	0.7%	22.0%	42.7%	34.7%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	1	23	43	83
			占率	0.0%	0.7%	15.3%	28.7%	55.3%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	26	47	77
			占率	0.0%	0.0%	17.3%	31.3%	51.3%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	1	23	61	65
			占率	0.0%	0.7%	15.3%	40.7%	43.3%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	2	25	71	52
			占率	0.0%	1.3%	16.7%	47.3%	34.7%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	4	43	103
			占率	0.0%	0.0%	2.7%	28.7%	68.7%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	2	51	97
			占率	0.0%	0.0%	1.3%	34.0%	64.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	14	46	90
			占率	0.0%	0.0%	9.3%	30.7%	60.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	24	63	63
			占率	0.0%	0.0%	16.0%	42.0%	42.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	0	22	77	51
			占率	0.0%	0.0%	14.7%	51.3%	34.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	15	91	44
			占率	0.0%	0.0%	10.0%	60.7%	29.3%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-35 為兒少族群對於對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，兒少族群無使用經驗裡占比較高的題目為「駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求」，

有 40 位無使用經驗，占全部受訪者 26.67%，另外，在面相為「性別友善度」，此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 19 位無使用經驗，占全部受訪者 12.67%，題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，有 37 位無使用經驗，占全部受訪者 26.67%，可知兒少族群對此面向的使用率最低。

表 5.2-35 「兒少」族群對公車各項設施或服務之使用情況統計表

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	149	99.3%	1	0.7%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	150	100.0%	0	0.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	150	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	110	73.3%	40	26.7%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	150	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	150	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	150	100.0%	0	0.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	150	100.0%	0	0.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	131	87.3%	19	12.7%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	113	75.3%	37	24.7%

三、滿意度

表 5.2-36 為兒少族群對於對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 70%，惟「車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性」、「公車內或場站播報設備完善程度」與

「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」之正面回應比例較其他項目低，分別為 60.7%、68.7%與 61.1%，兒少族群認為此三項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-36 「兒少」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	20	98	31
			占率	0.0%	0.0%	13.4%	65.8%	20.8%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	29	73	48
			占率	0.0%	0.0%	19.3%	48.7%	32.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	1	15	43	49	42
			占率	0.7%	10.0%	28.7%	32.7%	28.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	38	67	45
			占率	0.0%	0.0%	25.3%	44.7%	30.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	0	47	82	21
			占率	0.0%	0.0%	31.3%	54.7%	14.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	0	12	69	29
			占率	0.0%	0.0%	10.9%	62.7%	26.4%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	15	58	77
			占率	0.0%	0.0%	10.0%	38.7%	51.3%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	2	33	66	49
			占率	0.0%	1.3%	22.0%	44.0%	32.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	5	22	76	47
			占率	0.0%	3.3%	14.7%	50.7%	31.3%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	5	19	75	51
			占率	0.0%	3.3%	12.7%	50.0%	34.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	1	22	70	38
			占率	0.0%	0.8%	16.8%	53.4%	29.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	3	41	62	7
			占率	0.0%	2.7%	36.3%	54.9%	6.2%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-37 與圖 5.2-5 分別為兒少族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，

對於「兒少」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

(一) 優先改善：車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性

(二) 次要改善：公車內或場站播報設備完善程度、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

就受訪者相對於整體而言，在公車內 LED 資訊準確性與及時性感到高滿意度，而重要度方面，並沒有特別的傾向。

表 5.2-37 「兒少」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	4.07	4.35	✓			
	A2	低底盤公車上下車之便利性	4.13	4.11		✓		
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	3.77	4.39				✓
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.05	4.34				
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	3.83	4.27			✓	
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	4.15	4.15		✓		
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.41	4.66	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	4.08	4.63	✓			
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.10	4.51	✓			
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.15	4.26		✓		
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.11	4.19		✓		
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	3.65	4.19			✓	
IPA 得分			4.04	4.34	-			

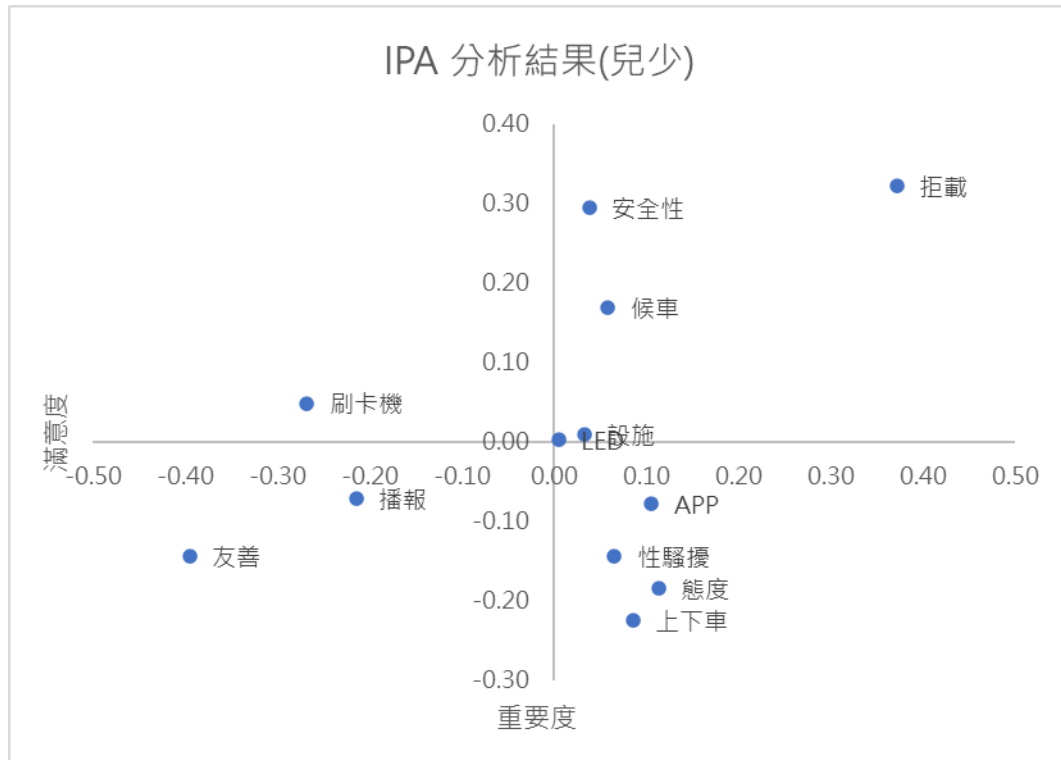


圖 5.2-5 「兒少」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.7 「親子」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-38 為親子族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 80%，惟「駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求」之正面回應比例較其他項目低，為 76.7%，表示該族群較不關注此設施，除「駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求」親子族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-38 「親子」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	1	18	41	90
			占率	0.0%	0.7%	12.0%	27.3%	60.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	1	14	24	111
			占率	0.0%	0.7%	9.3%	16.0%	74.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	22	37	91
			占率	0.0%	0.0%	14.7%	24.7%	60.7%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	25	42	83
			占率	0.0%	0.0%	16.7%	28.0%	55.3%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	1	1	25	59	64
			占率	0.7%	0.7%	16.7%	39.3%	42.7%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	3	32	27	88
			占率	0.0%	2.0%	21.3%	18.0%	58.7%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	17	35	98
			占率	0.0%	0.0%	11.3%	23.3%	65.3%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	1	0	15	61	73
			占率	0.7%	0.0%	10.0%	40.7%	48.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	18	16	116
			占率	0.0%	0.0%	12.0%	10.7%	77.3%
	C3	親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)	人次	0	0	15	20	115
			占率	0.0%	0.0%	10.0%	13.3%	76.7%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	20	57	73
			占率	0.0%	0.0%	13.3%	38.0%	48.7%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	1	0	25	68	56
			占率	0.7%	0.0%	16.7%	45.3%	37.3%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	1	15	75	59
			占率	0.0%	0.7%	10.0%	50.0%	39.3%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-39 為親子族群對於對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，親子族群無使用經驗裡占比較高的題目為「場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)」，有 39 位無使用經驗，占全部受訪者 26%，另外，題目「親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)」，有 33 位無使用經驗，占全部受訪者 22%，可知親子族群對此設施的使用率最低。

表 5.2-39 「親子」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	111	74.0%	39	26.0%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	150	100.0%	0	0.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	150	100.0%	0	0.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	150	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	144	96.0%	6	4.0%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	150	100.0%	0	0.0%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	150	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	150	100.0%	0	0.0%
	C3	親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)	117	78.0%	33	22.0%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	150	100.0%	0	0.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	139	92.7%	11	7.3%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	135	90.0%	15	10.0%

三、滿意度

表 5.2-40 為親子族群對於對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 70%，惟「場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)」、「駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)」、「親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)」、「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」與「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」之正面回應比例較其他項目低，分別為 67.5%、54.7%、54.7%、64.8%與 59.2%，親子族群認為此五項目相較其他設施或服務有較多改善空間。

表 5.2-40 「親子」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	10	26	49	26
			占率	0.0%	9.0%	23.4%	44.1%	23.4%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	1	19	52	78
			占率	0.0%	0.7%	12.7%	34.7%	52.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	3	21	66	60
			占率	0.0%	2.0%	14.0%	44.0%	40.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	8	23	60	59
			占率	0.0%	5.3%	15.3%	40.0%	39.3%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	6	36	78	30
			占率	0.0%	4.0%	24.0%	52.0%	20.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	10	33	60	41
			占率	0.0%	6.9%	22.9%	41.7%	28.5%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	2	16	52	80
			占率	0.0%	1.3%	10.7%	34.7%	53.3%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	27	41	48	34
			占率	0.0%	18.0%	27.3%	32.0%	22.7%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	2	22	68	58
			占率	0.0%	1.3%	14.7%	45.3%	38.7%
	C3	親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)	人次	1	21	31	37	27
			占率	0.9%	17.9%	26.5%	31.6%	23.1%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	4	16	79	51
			占率	0.0%	2.7%	10.7%	52.7%	34.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	9	40	55	35
			占率	0.0%	6.5%	28.8%	39.6%	25.2%

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	1	18	36	55	25
			占率	0.7%	13.3%	26.7%	40.7%	18.5%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-41 與圖 5.2-6 分別為親子族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「親子」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

優先改善：場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)、親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)

次要改善：公車內或場站播報設備完善程度、駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求、駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)、場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

表 5.2-41 「親子」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	3.82	4.47				✓
	A2	低底盤公車上下車之便利性	4.38	4.63	✓			
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	4.22	4.46	✓			
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.13	4.39		✓		
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	3.88	4.23			✓	

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	3.92	4.33			✓	
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.40	4.54	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	3.59	4.37			✓	
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.21	4.65	✓			
	C3	親子場站之完善程度(親子廁所、哺乳室、親子休息等)	3.58	4.67				✓
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.18	4.35		✓		
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	3.83	4.19			✓	
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	3.63	4.28			✓	
IPA 得分			3.98	4.43	-			

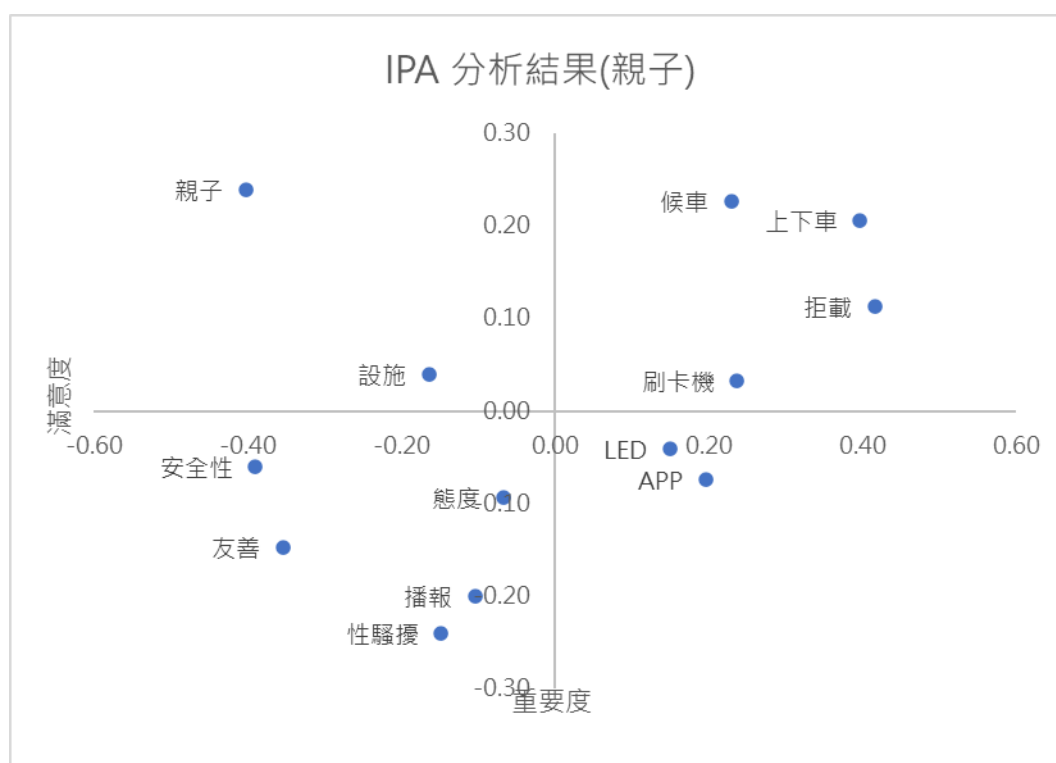


圖 5.2-6 「親子」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.8 「攜帶動物」族群重要與表現程度分析

一、重要度

表 5.2-42 為攜帶動物族群對公車各項設施或服務之重要性統計表。由表可知，若以回答非常重要與重要表示正面回應，則表列所有設施或服務之正面回應皆超過 85%，顯示攜帶動物族群認為表列各項設施或服務對於提升公車之服務水準有正向的效用。

表 5.2-42 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之重要性統計表

面向	代碼	題目	統計項目	I1	I2	I3	I4	I5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	0	2	24	114
			占率	0.0%	0.0%	1.4%	17.1%	81.4%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	1	47	92
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	33.6%	65.7%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	2	40	98
			占率	0.0%	0.0%	1.4%	28.6%	70.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	0	0	41	99
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	29.3%	70.7%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	0	2	91	47
			占率	0.0%	0.0%	1.4%	65.0%	33.6%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	1	6	65	68
			占率	0.0%	0.7%	4.3%	46.4%	48.6%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	0	26	114
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	18.6%	81.4%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	0	1	36	103
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	25.7%	73.6%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	0	0	67	73
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	47.9%	52.1%
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	0	1	97	42
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	69.3%	30.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	1	1	96	42
			占率	0.0%	0.7%	0.7%	68.6%	30.0%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	0	3	79	58
			占率	0.0%	0.0%	2.1%	56.4%	41.4%
規範	F1	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形	人次	0	0	0	10	130
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	92.9%
	F2	攜帶寵物乘車，比照半票收費	人次	2	3	13	35	87
			占率	1.4%	2.1%	9.3%	25.0%	62.1%

備註. I1：非常不重要；I2：不重要；I3：普通；I4：重要；I5：非常重要

二、有無經驗

表 5.2-43 為攜帶動物族群對於對公車各項設施或服務之使用情況統計表。由表可知公車各項設施或服務中，兒少族群無使用經驗裡占比較高的題目為「場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)」，有 47 位無使用經驗，占全部受訪者 33.6%，另外，在面相為「駕駛員服務態度」，此面向的題目「駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求」，有 37 位無使用經驗，占全部受訪者 26.4%，題目「駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票」，有 34 位無使用經驗，占全部受訪者 23.3%，在面相為「性平友善度」，此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」，有 59 位無使用經驗，占全部受訪者 42.1%，題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，有 57 位無使用經驗，占全部受訪者 40.7%，另外，在題目「攜帶寵物乘車，比照半票收費」，只有 2 位受訪者有經驗，鰲是多數受訪者攜帶動物搭乘公車時並無被額外收費，可知攜帶動物族群對此設施的使用率最低。

表 5.2-43 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之使用情況

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	93	66.4%	47	33.6%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	140	100.0%	0	0.0%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	140	100.0%	0	0.0%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	140	100.0%	0	0.0%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	140	100.0%	0	0.0%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	103	73.6%	37	26.4%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	106	75.7%	34	24.3%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	140	100.0%	0	0.0%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	138	98.6%	2	1.4%

面向	代碼	題目	有使用經驗		無使用經驗	
			人次	占率	人次	占率
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	140	100.0%	0	0.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	81	57.9%	59	42.1%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	83	59.3%	57	40.7%
規範	F1	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形	140	100.0%	0	0.0%
	F2	攜帶寵物乘車，比照半票收費	2	1.4%	138	98.6%

三、滿意度

表 5.2-44 為攜帶動物族群對於對公車各項設施或服務之滿意度統計表。由表可知，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則表列大部分設施或服務之正面回應皆超過 80%，顯示攜帶動物族群認為表列各項設施或服務對於公車之服務滿意度皆為正向。

表 5.2-44 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務之滿意度統計表

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	人次	0	1	1	55	36
			占率	0.0%	1.1%	1.1%	59.1%	38.7%
	A2	低底盤公車上下車之便利性	人次	0	0	1	49	90
			占率	0.0%	0.0%	0.7%	35.0%	64.3%
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	人次	0	0	4	83	53
			占率	0.0%	0.0%	2.9%	59.3%	37.9%
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	人次	0	1	10	47	82
			占率	0.0%	0.7%	7.1%	33.6%	58.6%
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	人次	0	1	4	89	46
			占率	0.0%	0.7%	2.9%	63.6%	32.9%
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	人次	0	2	4	43	54
			占率	0.0%	1.9%	3.9%	41.7%	52.4%
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	人次	0	0	1	48	57
			占率	0.0%	0.0%	0.9%	45.3%	53.8%
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	人次	0	1	11	70	58
			占率	0.0%	0.7%	7.9%	50.0%	41.4%
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	人次	0	1	10	79	48
			占率	0.0%	0.7%	7.2%	57.2%	34.8%

面向	代碼	題目	統計項目	P1	P2	P3	P4	P5
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	人次	0	1	3	94	42
			占率	0.0%	0.7%	2.1%	67.1%	30.0%
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	人次	0	1	8	34	38
			占率	0.0%	1.2%	9.9%	42.0%	46.9%
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	人次	0	1	14	47	21
			占率	0.0%	1.2%	16.9%	56.6%	25.3%
規範	F1	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形	人次	0	1	5	77	57
			占率	0.0%	0.7%	3.6%	55.0%	40.7%
	F2	攜帶寵物乘車，比照半票收費	人次	0	0	0	1	1
			占率	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%

備註. P1：非常不滿意；P2：不滿意；P3：普通；P4：滿意；P5：非常滿意

四、重要與表現程度分析

服務品質之提升通常受限於成本高低，因此在軟硬體設施之改善上，通常無法一次滿足所有乘客之需求，而是需要循序漸進地進行提升，因此判斷各項服務設施改善順序的重要性極為重要，透過重要-表現程度分析法(以下簡稱 IPA)將能有效判別各項設施間的重要性及滿意度狀況，針對公車服務滿意度較低且重要度高之部分為優先改善。表 5.2-45 與圖 5.2-7 分別為攜帶動物族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析表與圖。根據圖表結果可知，對於「攜帶動物」族群乘客而言，公車需優先改善的設施與服務項目如下：

- (一) 優先改善：場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)、車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性、駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)、攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形
- (二) 次要改善：公車內或場站播報設備完善程度、候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)、公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性、場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)、車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)

表 5.2-45 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

面向	代碼	題目	平均分數		IPA 結果			
			滿意度	重要度	繼續保持	過度供給	次要改善	優先改善
公車設備及資訊	A1	場站及公車內無障礙設施之完善程度(如：播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等)	4.35	4.80				✓
	A2	低底盤公車上下車之便利性	4.64	4.65	✓			
	A3	車內刷卡機或下車鈴設置位置之便利性	4.35	4.69				✓
	A7	公車內 LED 資訊準確性與及時性	4.50	4.71	✓			
	A8	公車內或場站播報設備完善程度	4.29	4.32			✓	
駕駛員服務態度	B1	駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求	4.45	4.43		✓		
	B2	駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票	4.53	4.81	✓			
	B3	駕駛員的行車安全性(等候乘客上車抓緊扶手才駛離場站、不急煞、不急催油門)	4.32	4.73				✓
場站設施	C1	候車環境之舒適度(遮雨棚、候車座位)	4.26	4.52			✓	
公車資訊系統	D1	公車動態資訊系統(公車 APP 和網站)預估到站時間之準確性	4.26	4.29			✓	
性平友善度	E1	場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)	4.35	4.28			✓	
	E2	車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)	4.06	4.39			✓	
規範	F1	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形	4.36	4.93				✓
	F2	攜帶寵物乘車，比照半票收費	4.50	4.44		✓		
IPA 得分			4.38	4.57	-			

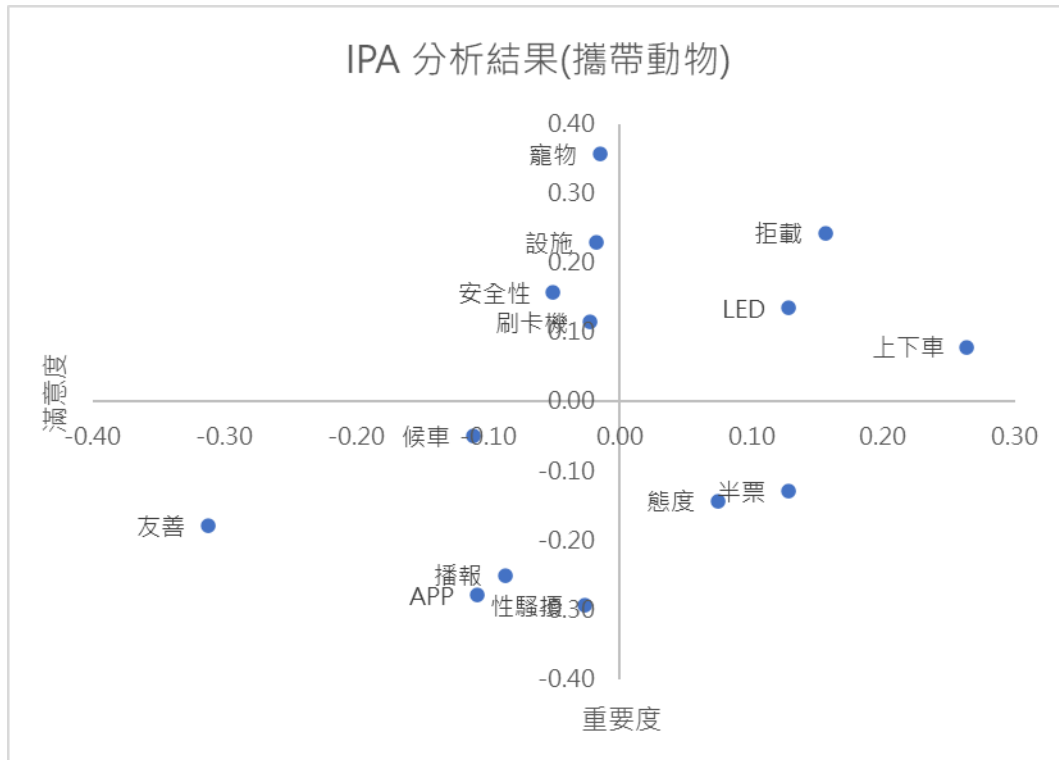


圖 5.2-7 「攜帶動物」族群對公車各項設施或服務重要與表現程度分析

5.3.9 「愛心陪伴」族群重要與表現程度分析

一、重要度

愛心陪伴族群對公車各項設施或服務之重要度問卷調查結果。可知公車各項設施或服務中，該族群認為各項設施或服務對於提升公車之服務水準皆有正向的效用。

二、有無經驗

愛心陪伴族群對公車各項設施或服務之使用情況問卷調查結果。可知公車各項設施或服務中，愛心陪伴族群無使用經驗裡最高的面相為「性別友善度」，在此面向的題目「場站性騷擾防治宣導資訊(如：影片、標語、申訴管道等)」與題目「車輛性別友善設施(如：防制性騷擾專用鈴)」，皆有 3 位無使用經驗，可知該族群對此面向的使用率最低。

三、滿意度

愛心陪伴族群對公車各項設施或服務之滿意度問卷調查結果。可知公車各項設施或服務中，若以非常滿意與滿意表示正面回應，則大部分設施或服務之正面回應皆為 4 分，惟有題目「無障礙班表資訊取得之便利性」在身障的愛心陪伴者問卷滿意度只有 2 分，除了無障礙班表資訊取得之便利性外愛心陪伴族群認為各項設施或服務對於公車之服務滿意度皆為正向。

5.4 改善建議

一、降低搭乘公車意願

表 5.4-1 為各族群降低搭乘公車意願的原因統計表，從列表中可以看到最多人選的是「班次過少」，全部受訪者有 585 位選擇此原因，占 73.1%，惟身障與愛心陪伴族群最多人選擇的是上下車不方便，各有 49 與 3 位受訪者選擇，其餘各族群皆為選擇班次過少的人次最高。

表 5.4-1 各族群降低搭乘公車意願的原因統計表

排名	原因	項目	總計	身障	視障	聽障	高齡	兒少	親子	攜帶動物	愛心陪伴
1	班次過少	人次	585	42	48	59	102	94	125	113	2
		占率	73.1%	61.8%	69.6%	85.5%	68.0%	62.7%	83.3%	80.7%	50.0%
2	路線不符合需求	人次	454	25	42	36	95	54	104	97	1
		占率	56.8%	36.8%	60.9%	52.2%	63.3%	36.0%	69.3%	69.3%	25.0%
3	機動性差	人次	331	16	21	41	75	32	79	65	2
		占率	41.4%	23.5%	30.4%	59.4%	50.0%	21.3%	52.7%	46.4%	50.0%
4	上下車不方便	人次	187	49	19	0	50	30	26	10	3
		占率	23.4%	72.1%	27.5%	0.0%	33.3%	20.0%	17.3%	7.1%	75.0%
5	公車進站誤點	人次	115	3	12	18	34	14	19	15	0
		占率	14.4%	4.4%	17.4%	26.1%	22.7%	9.3%	12.7%	10.7%	0.0%
6	乘車時間過長	人次	83	11	5	5	35	10	12	4	1
		占率	10.4%	16.2%	7.2%	7.2%	23.3%	6.7%	8.0%	2.9%	25.0%
7	候車環境雜亂	人次	78	3	12	8	16	11	13	14	1
		占率	9.8%	4.4%	17.4%	11.6%	10.7%	7.3%	8.7%	10.0%	25.0%
8	設備老舊	人次	75	3	3	9	16	15	17	11	1
		占率	9.4%	4.4%	4.3%	13.0%	10.7%	10.0%	11.3%	7.9%	25.0%
9	司機態度不佳	人次	56	3	12	11	13	8	7	2	0
		占率	7.0%	4.4%	17.4%	15.9%	8.7%	5.3%	4.7%	1.4%	0.0%
10	習慣使用其他交通工具	人次	45	2	2	2	11	3	19	6	0
		占率	5.6%	2.9%	2.9%	2.9%	7.3%	2.0%	12.7%	4.3%	0.0%
11	經常搭乘，搭乘意願很高	人次	2	0	0	0	1	1	0	0	0
		占率	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%
12	臨時取消班次	人次	1	0	0	1	0	0	0	0	0
		占率	0.1%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

二、提高公車搭乘意願

表 5.4-2 為各族群提高搭乘公車意願的原因統計表，從列表中可以看到最多人選的是「增設營運路線」，全部受訪者有 435 位選擇此原因，占 54.38%，呼應到多數人選擇的降低搭乘的原因「班次過少」，惟身障、聽障與愛心陪伴族群最多人選擇的是增加「低底盤公車數量」，各有 67、33 與 3 位受訪者選擇，呼應到該族群在降低搭乘原因選擇的「上下車不方便」，因為身障族群中輪椅乘客，搭乘公車之車型須為低底盤公車，或是具昇降設施之車型。而其他各族群皆以「增設營運路線」的選取人次最高。

表 5.4-2 各族群提升搭乘公車意願的原因統計表

排名	原因	項目	總計	身障	視障	聽障	高齡	兒少	親子	攜帶動物	愛心陪伴
1	增設營運路線	人次	435	19	26	34	103	74	95	83	1
		占率	54.4%	27.9%	37.7%	49.3%	68.7%	49.3%	63.3%	59.3%	25.0%
2	增加低底盤公車數量	人次	334	67	33	6	85	54	50	36	3
		占率	41.8%	98.5%	47.8%	8.7%	56.7%	36.0%	33.3%	25.7%	75.0%
3	增設站牌	人次	282	8	20	20	85	24	60	64	1
		占率	35.3%	11.8%	29.0%	29.0%	56.7%	16.0%	40.0%	45.7%	25.0%
4	候車環境的改善	人次	207	5	26	29	49	32	34	32	0
		占率	25.9%	7.4%	37.7%	42.0%	32.7%	21.3%	22.7%	22.9%	0.0%
5	更便利的 APP 軟體	人次	197	3	12	5	23	30	67	57	0
		占率	24.6%	4.4%	17.4%	7.2%	15.3%	20.0%	44.7%	40.7%	0.0%
6	更新公車硬體設備	人次	148	8	8	15	49	24	28	15	1
		占率	18.5%	11.8%	11.6%	21.7%	32.7%	16.0%	18.7%	10.7%	25.0%
7	增設親子主題共乘路線	人次	89	0	0	0	7	15	62	5	0
		占率	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	10.0%	41.3%	3.6%	0.0%
8	提升司機服務態度	人次	74	6	11	12	26	10	7	2	0
		占率	9.3%	8.8%	15.9%	17.4%	17.3%	6.7%	4.7%	1.4%	0.0%
9	現況良好，不需要改善	人次	1	0	0	0	0	0	1	0	0
		占率	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
10	車內增設身障車位	人次	1	1	0	0	0	0	0	0	0
		占率	0.1%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	增加班次	人次	1	0	0	0	0	0	1	0	0
		占率	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%

備註。

1. 候車環境的改善，係指候車亭無遮風避雨的設施、無候車座位、環境多雜物或違規車輛停放。
2. 車內增設輪椅停靠區，係指一般低底盤公車僅提供一個輪椅停靠區，即一輛車僅能服務一位輪椅乘客。

三、其他

表 5.4-3 為各族群針對公車各項設施或服務提出的其他建議事項統計表，表列的是最多全部受訪者提出的前 9 項，從列表中可以看到最多人提出的是「增加班次(班次過少,影響搭乘意願)」,全部受訪者有 298 位選擇此原因,占 37.3%,呼應到多數人選擇的降低搭乘的原因「班次過少」,兒少與攜帶動物族群是最多人選擇,各有 42 與 72 位受訪者選擇。

身障族群的其他建議事項,最多人提出的是「無障礙車款為特定班次須預約,非常不便」有 45 位,占比 66.2%,視障族群的其他建議事項,最多人提出的是「不應將弱視者視為一般乘客,應耐心等待」有 47 位,占比 68.1%,聽障族群的其他建議事項,最多人提出的是「語音廣播難辨識,增設影片提示」有 36 位,占比 52.2%,高齡族群的其他建議事項,最多人提出的是「博愛座數量太少」有 60 位,占比 40%,親子族群的其他建議事項,最多人提出的是「全面改成低底盤公車」有 84 位,占比 56%,愛心陪伴族群的其他建議事項,最多人提出的是「無障礙車款為特定班次須預約,非常不便」有 2 位,占比 50%。

整體而言,各族群的降低搭乘意願、提升搭乘意願和其他建議事項的調查結果是有前後呼應的,因為班次太少而希望增加班次;因為上下車不方便,所以希望全面改成低底盤車;針對無障礙族群,則是希望無障礙的服務可以更加優化,例如:身障與愛心陪伴族群覺得無障礙車款為特定班次須預約,非常不便;視障族群則是覺得不應將弱視者視為一般乘客,應耐心等待;聽障族群是覺得語音廣播難辨識,增設影片提示。

表 5.4-3 各乘車族群其他建議事項統計表

排名	建議事項	項目	總計	身障	視障	聽障	高齡	兒少	親子	攜帶動物	愛心陪伴
1	增加班次(班次過少,影響搭乘意願)	人次	298	12	27	29	45	42	70	72	1
		占率	37.3%	17.6%	39.1%	42.0%	30.0%	28.0%	46.7%	51.4%	25.0%
2	全面改成低底盤公車	人次	196	3	25	20	20	19	84	25	0
		占率	24.5%	4.4%	36.2%	29.0%	13.3%	12.7%	56.0%	17.9%	0.0%
3	上下車關門速度過快	人次	136	0	45	0	48	14	28	0	1
		占率	17.0%	0.0%	65.2%	0.0%	32.0%	9.3%	18.7%	0.0%	25.0%
4	改善駕駛行為-勿急煞、搶快、加速	人次	108	20	5	10	18	9	32	13	1
		占率	13.5%	29.4%	7.2%	14.5%	12.0%	6.0%	21.3%	9.3%	25.0%
5	全面改成電動車	人次	105	0	20	21	13	23	20	7	1
		占率	13.1%	0.0%	29.0%	30.4%	8.7%	15.3%	13.3%	5.0%	25.0%
6	小車全面取消行駛	人次	94	0	16	18	17	16	16	10	1
		占率	11.8%	0.0%	23.2%	26.1%	11.3%	10.7%	10.7%	7.1%	25.0%
7	候車環境違停太多,應重罰	人次	90	0	16	14	24	10	18	7	1
		占率	11.3%	0.0%	23.2%	20.3%	16.0%	6.7%	12.0%	5.0%	25.0%
8	增加一般行駛路線	人次	84	0	14	1	2	27	15	25	0
		占率	10.5%	0.0%	20.3%	1.4%	1.3%	18.0%	10.0%	17.9%	0.0%
9	增加座椅數量及舒適度	人次	81	0	8	14	15	14	20	9	1
		占率	10.1%	0.0%	11.6%	20.3%	10.0%	9.3%	13.3%	6.4%	25.0%

5.5 小結

無障礙設施在對身障、視障和聽障族群而言尤為重要，這些族群在使用公共交通時面臨各種挑戰。因此，提供斜坡板、輪椅固定設備和無障礙班表資訊等設施，以提升其乘車之便利性。同時，在場站和車輛內完善無障礙設施，也能使攜帶動物的乘客更加輕鬆地使用公共交通工具。

公車內 LED 資訊的準確性和及時性對所有族群而言都至關重要，因為準確的資訊能夠幫助乘客做出明智的選擇，減少等待時間和不確定感。對於視障族群而言，準確的語音播報設備也是至關重要的，能夠讓他們即時獲得車況資訊。駕駛員積極友善的服務態度能夠讓乘客感到被尊重和關心，特別對於高齡、親子和攜帶動物的人群，這些族群可能需要額外的協助和照顧。

安全性對於高齡和親子族群而言都是乘坐公共交通時關注的問題，低底盤公車的上下車便利性能夠減少意外事故的風險，車內刷卡機和下車鈴的設置位置也能夠提供更好的安全保障。在性別友善的議題上，我們注意到多數族群對此並無太多的使用經驗。這可能暗示著業者在性別友善議題上需要更進一步的宣導。場站的舒適度和資訊清晰度能夠幫助乘客確定等待時間，從而減少不安感和不便。

在攜帶寵物的規範方面，我們注意到多數受訪者表示並未遇到被多收費的情況。然而，駕駛員拒載的情況卻被列為優先改善的部分，可能意味著攜帶動物乘車時面臨被拒載的風險。

各乘車族群之 IPA 結果彙整於表 5.5-1。就整體而言，對於受訪族群而言，公車各項設施或服務需優先改善項目，以及其對應乘客建議改善內容，需要優先改善的項目主要包括無障礙設施的完善程度、資訊的準確性和及時性、服務態度的積極性、安全性以及場站環境的舒適度。

表 5.5-1 各族群 IPA 分析結果彙整表

IPA 結果	身障族群	視障族群	聽障族群	高齡族群	兒少族群	親子族群	攜帶動物
繼續保持	<ul style="list-style-type: none"> 斜坡板設計 公車動態資訊系統預估到站時間之準確性 	<ul style="list-style-type: none"> 場站及公車內無障礙設施之完善程度 公車內或場站播報設備完善程度 駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求 駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票 候車環境之舒適度 	<ul style="list-style-type: none"> 場站及公車內無障礙設施之完善程度 公車內 LED 資訊準確性與及時性 駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票 候車環境之舒適度 	<ul style="list-style-type: none"> 場站及公車內無障礙設施之完善程度 車內刷卡機或下車鈴設置之便利性 無障礙班表資訊取得之便利性 斜坡板設計 輪椅固定設備 公車內 LED 資訊準確性與及時性 公車內或場站播報設備完善程度 駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票 候車環境之舒適度 	<ul style="list-style-type: none"> 場站及公車內無障礙設施之完善程度 駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票 駕駛員的行车安全性 候車環境之舒適度 	<ul style="list-style-type: none"> 低底盤公車上下車之便利性 車內刷卡機或下車鈴設置之便利性 駕駛員無拒載乘客、無拒收優待票 候車環境之舒適度 	<ul style="list-style-type: none"> 低底盤公車上下車之便利性 公車內 LED 資訊準確性與及時性 駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求 攜帶寵物乘車，比照半票收費
過度供給	<ul style="list-style-type: none"> 公車內 LED 資訊準確性與及時性 公車內或場站播報設備完善程度 場站性騷擾防治宣導資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 場站性騷擾防治宣導資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 低底盤公車上下車之便利性 車輛性別友善設施 	<ul style="list-style-type: none"> 低底盤公車上下車之便利性 公車動態資訊系統預估到站時間之準確性 場站性騷擾防治宣導資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 低底盤公車上下車之便利性 駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求 公車動態資訊系統預估到站時間之準確性 場站性騷擾防治宣導資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 公車內 LED 資訊準確性與及時性 公車動態資訊系統預估到站時間之準確性 	<ul style="list-style-type: none"> 駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求 攜帶寵物乘車，比照半票收費
次要改善	<ul style="list-style-type: none"> 駕駛員無拒載乘客無拒收優待票 車輛性別友善設施 	<ul style="list-style-type: none"> 車內刷卡機或下車鈴設置之便利性 公車動態 	<ul style="list-style-type: none"> 車內刷卡機或下車鈴設置之便利性 駕駛員服 	<ul style="list-style-type: none"> 駕駛員服務態度積極，主動詢問乘客需求 車輛性別 	<ul style="list-style-type: none"> 公車內或場站播報設備完善程度 車輛性別友善設施 	<ul style="list-style-type: none"> 公車內或場站播報設備完善程度 駕駛員服務態度積 	<ul style="list-style-type: none"> 公車內或場站播報設備完善程度 候車環境之舒適度

111 年度花蓮縣市區公車無障礙服務及性平友善度調查

IPA 結果	身障族群	視障族群	聽障族群	高齡族群	兒少族群	親子族群	攜帶動物
		資訊系統 預估到站 時間之準 確性 ● 車輛性別 友善設施	務態度積 極，主動詢 問乘客需 求 ● 駕駛員的 行車安全 性	友善設施		極，主動詢 問乘客需 求 ● 駕駛員的 行車安全 性 ● 場站性騷 擾防治宣 導資訊 ● 車輛性別 友善設施	● 公車動態 資訊系統 預估到站 時間之準 確性 ● 場站性騷 擾防治宣 導資訊 ● 車輛性別 友善設施
優先改善	● 場站及公 車內無障 礙設施之 完善程度 ● 無障礙班 表資訊取 得之便利 性 ● 輪椅固定 設備 ● 駕駛員服 務態度積 極，主動詢 問乘客需 求 ● 駕駛員的 行車安全 性 ● 站牌資訊 之完整和 清晰度	● 低底盤公 車上下車 之便利性 ● 駕駛員的 行車安全 性	● 站牌資訊 之完整和 清晰度	● 駕駛員的 行車安全 性 ● 站牌資訊 之完整和 清晰度	● 車內刷卡 機或下車 鈴設置位 置之便利 性	● 場站及公 車內無障 礙設施之 完善程度 ● 親子場站 之完善程 度	● 場站及公 車內無障 礙設施之 完善程度 ● 車內刷卡 機或下車 鈴設置位 置之便利 性 ● 駕駛員的 行車安全 性 ● 攜帶寵物 乘車，駕駛 員無拒載 情形
低滿意度，重 要度沒有特 別的傾向	● 低底盤公 車上下車 之便利性						
高滿意度，重 要度沒有特 別的傾向	● 候車環境 之舒適度		● 公車動態 資訊系統 預估到站 時間之準 確性 ● 場站性騷 擾防治宣 導資訊		● 公車內 LED 資訊準確 性與及時 性		
低重要度，滿 意度沒有特 別的傾向	● 車內刷卡 機或下車 鈴設置位 置之便利 性						
高重要度，滿 意度沒有特 別的傾向							

第六章 實地調查結果

本章針對客運業者在無障礙服務及性平友善方面的措施及服務做調查，另外在公共設施方面，則針對政府建置之設施，如：轉運站、智慧站牌、候車亭、官方網站、公車停靠區等，以無障礙設施使用者的角度做檢視。

6.1 客運業者

針對縣內市區公車、幸福巴士、噗噗共乘業者，在公司管理及實地方面進行調查。

6.1.1 公司管理面調查

在公司管理面，主要的調查項目有公司客服、網站、從業人員性別營運比例、對性別人數較少員工之對應措施，有關各調查項目說明如下：

1. 公司客服：檢視業者客服對各類型使用者服務是否順暢。
2. 公司網站：檢視業者官網就各類型使用者提供資訊是否友善。
3. 從業人員：檢視業者管理人員及駕駛人員之性別人數，並分析性別比例。
4. 公司對性別人數較少員工之對應措施：檢視業者對於人數較少之性別員工，是否有提供對應的措施。

由於市區公車、幸福巴士、噗噗共乘業者之經營立意及方式不同，故個別說明其調查結果。

一、市區公車

在市區公車方面，調查太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、首都/臺北客運、興東客運等業者，公司內部有關無障礙服務及性平友善措施之落實情形，各業者在公司管理面之調查結果摘要彙整，如表 6.1-1a。

表 6.1-1a 市區公車業者公司管理面調查結果彙整表

調查項目	太魯閣客運	華聯客運	統聯客運	首都/臺北客運	興東客運
公司網址	http://www.ropobus.com/route?area=6	https://www.hopelandbus.com.tw/	https://www.ubus.com.tw/UrbanBus/HualienBus/308/	https://www.capital-bus.com.tw/	https://sdbus.com.tw/
語音介面客服	0800-827656	(03)846-1899	0800-676676	0800-000866	(08)933-3443
文字介面客服 (facebook)	https://zh-tw.facebook.com/TarokoBus/	https://www.facebook.com/people/華聯遊覽車客運股份有限公司/100057542465968/?locale=zh_TW	https://www.facebook.com/ubus.tw/?locale=zh_TW	https://www.facebook.com/people/臺北首都客運集團/100071794836205/	https://www.facebook.com/taitungddb/?locale=zh_TW
公司網站 (提供各類型使用者資訊)	<ul style="list-style-type: none"> • 優惠票種資訊 • 無障礙班次資訊 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有提供此資訊 	<ul style="list-style-type: none"> • 無障礙班次資訊 	<ul style="list-style-type: none"> • 無障礙班次資訊 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有提供此資訊
不同性別員工對應措施	<ul style="list-style-type: none"> • 男廁、女廁獨立，且備有緊急求助鈴 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有提供此措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 女性同仁較少執行夜宿任務，多半為當日往返趟次 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供產假、產檢假、陪產假、生理假及家庭照顧假 • 建置性騷擾申訴管道及性騷擾標準處理作業流程 • 每季辦理兩性平等教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> • 任用當地駕駛員 每日一個班次 10:50 發車、16:50 收班 行駛路線非常適合女性駕駛

(一) 公司客服

公司客服可分為語音及文字兩種介面，視障乘客須以語音方式溝通，而其他族群乘客兩種介面皆適用。檢視各業者公司提供之客服介面，兩種介面皆有提供。在文字介面客服方面，於 facebook 社群媒體皆有成立粉絲專頁，該介面可透過文字留言公告及傳達訊息。

除了客服專線及 facebook 粉絲專頁之外，業者網頁仍有其他文字介面平台可供民眾使用，透過業者官方網站查詢結果如下說明：

1. 太魯閣客運

太魯閣客運設有官方粉絲專頁，如相關訊息可以透過「發送」與我們聯繫或是於文章下方留言，管理人員皆會提供相關協助，如圖 6.1-1a。除了客服專線外，亦設有「聯絡我們」區可以透過文字訊息與我們聯繫，待客服人員收到相關信件後會於上班時間予以回覆。

本公司設有官方粉絲專頁，如有相關訊息可以透過「發送訊息」與我們聯繫，或是於文章下方留言，管理人員皆會提供相關協助。



圖 6.1-1a 太魯閣客運公司客服補充資料

2. 華聯客運

華聯客運在官方網站設有線上諮詢表單屬線上客服，如圖 6.1-1b。



華聯遊覽

線上諮詢表單

聯絡人
*必填

聯絡電話
*必填

E-mail
*必填

詢問內容

圖 6.1-1b 華聯客運公司客服補充資料

3. 首都/臺北客運

首都/臺北客運在官方網站設有意見箱屬線上客服，如圖 6.1-1c。



首都客運
CAPITAL BUS

首都服務

首都NEWS 綜觀首都 路線查詢 優質首都 首都服務台 運送契約 失物招領

意見箱

請使用 Google Chrome 開啟

發表人：

電子郵件：

電話：

發表日期：2023-09-6-00:38

意見發表：

驗證碼： [重新產生]

送出 重新輸入

臺北客運
TAIPEI BUS

北客

北客NEWS 關於北客 路線查詢 北客服務台 運送契約 公司簡介 失物招領

意見箱

查詢時請輸入你發表意見時的E-MAIL

發表人：

電子郵件：

聯絡電話：

發表日期：2023-09-6-00:38

意見發表：

驗證碼： [重新產生]

送出 重新輸入

圖 6.1-1c 首都/臺北客運公司客服補充資料

4. 興東客運

興東客運在官方網站設有投訴專區屬線上客服，如圖 6.1-1d。

興東客運

投訴專區
Complaint

1. 請列舉搭乘路線名稱、駕駛姓名或代號(投幣箱上有)、車號、時間發生事實等資料。
2. 為提升反映事項處理速度，請提供聯絡電話、聯絡信箱，以利提高回覆效率。
3. 發佈內容如有不雅字眼將不予回覆意見。

聯絡我們

主旨
申訴

姓名
請輸入您的姓名

聯絡電話

快速查詢

聯絡方式

圖 6.1-1d 興東客運公司客服補充資料

(二) 公司網站

業者官方網站就各類型使用者提供資訊是否友善，將檢視業者是否有提供無障礙路線班次的資訊。

太魯閣客運於官方網站有提供優惠票種資訊及無障礙班次資訊。在優惠票種資訊部份，有提供旅客定型化契約內即有載明優惠票種使用辦法，說明各類型乘客可享之優惠資訊。在無障礙班次資訊部份，各路線班次皆有標註無障礙班次，供需要的乘客參考。

在華聯客運、興東客運的官方網站中，並無查詢到無障礙班次的乘車資訊，而首都客運與臺北客運在花蓮縣營運的路線非無障礙班次故以其他縣市示意，確認其網站有提供此資訊之功能。有關太魯閣客運、統聯客運、首都客運、臺北客運官方網站的無障礙班次的乘車資訊如下說明。

Bus

 粉絲專頁
 Instagram

[公司介紹](#)
[最新消息](#)
[查詢路線](#)
[購票專區](#)
[遺失物查詢](#)
[聯絡我們](#)

公司介紹

MENU

- > 公司簡介
- > 各地區路線簡介
- > 聯盟成員服務據點
- > 旅客定型化運送契約

旅客定型化運送契約

壹、購買車票：

- 一、旅客得選擇以票證或投現金方式搭車，並依公告票價及收費方式付費，於上下車時交付。
- 二、持用優待票者，旅客應主動出示優待身分證明文件，以供查驗。
未依規定使用優待票者，以搭乘該路線全程、全票票價補票。
- 三、優待票使用對象：
 - (一)老人、身心障礙者優待票及兒童票之規定：
 - 1、年滿六十五歲以上，持有國民身分證或敬老證之老人。
 - 2、持有身心障礙證明之身心障礙者及其必要陪伴者一人。
 - 3、兒童票：
 - (1)免費：身高未滿一百十五公分者，或身高滿一百十五公分而未滿六歲，經出示身分證件者。

301路【平假日】時刻表

花蓮轉運站			圖書館資訊大樓		
07:20	15:30	19:00	06:30	14:30	18:00
09:20	16:30	19:30	08:20	15:30	18:30
11:30	17:30	20:30	10:30	16:30	19:30
12:30	18:00	21:30	11:30	17:00	20:30
13:30	18:30	22:40	12:30	17:30	21:30

◇ 以上班次皆為「無障礙低底盤」公車

301路 花蓮轉運站發車【去程】預估到站時刻

編號	站名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	花蓮轉運站	7:20	9:20	11:30	12:30	13:30	15:30	16:30	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:30	21:30	22:40
2	花蓮電影城	7:21	9:21	11:31	12:31	13:31	15:31	16:31	17:31	18:01	18:31	19:01	19:31	20:31	21:31	22:41
3	商校街	7:22	9:22	11:32	12:32	13:32	15:32	16:32	17:32	18:02	18:32	19:02	19:32	20:32	21:32	22:42
4	花蓮商校	7:24	9:24	11:34	12:34	13:34	15:34	16:34	17:34	18:04	18:34	19:04	19:34	20:34	21:34	22:44
5	郵政總局	7:26	9:26	11:36	12:36	13:36	15:36	16:36	17:36	18:06	18:36	19:06	19:36	20:36	21:36	22:46
6	明義國小	7:29	9:29	11:39	12:39	13:39	15:39	16:39	17:39	18:09	18:39	19:09	19:39	20:39	21:39	22:49
7	遠東百貨	7:31	9:31	11:41	12:41	13:41	15:41	16:41	17:41	18:11	18:41	19:11	19:41	20:41	21:41	22:51
8	花蓮文創園區	7:33	9:33	11:43	12:43	13:43	15:43	16:43	17:43	18:13	18:43	19:13	19:43	20:43	21:43	22:53
9	中華路	7:35	9:35	11:45	12:45	13:45	15:45	16:45	17:45	18:15	18:45	19:15	19:45	20:45	21:45	22:55
10	東大門夜市	7:37	9:37	11:47	12:47	13:47	15:47	16:47	17:47	18:17	18:47	19:17	19:47	20:47	21:47	22:57

圖 6.1-1e 太魯閣客運公司網站補充資料

308	308A	310	310A	1123	1125	1129	1130
1132	1132A	1135	1135A	1136	1137	1139	1143
1145							

本路線為 台灣好行-太魯閣線，敬請乘客多加利用!

近期公告：

無障礙班次採預約制，請於乘車日(不含乘車當日)三日前預約，花蓮站服務電話(03)831-0192。



圖 6.1-1f 統聯客運公司網站補充資料



北客服務用心 乘客滿意放心

北客NEWS 關於北客 路線查詢 北客服務台 運送契約 公司簡介 失物招領 人才招募 相關網站

↑>新北市公車

路線查詢

顯示: 80 筆資料

路線	起站	終站	收費	頭班車	末班車	尖峰	離峰	路線圖及時刻表	EBus	跳蛙公車訂票APP	一車多機	無障礙服務	無線上網	3C 充電
201	中和	捷運龍山寺站	一段票	0600	1720	固定班假日停	固定班假日停							
231	宏國德霖科技大學	捷運西門站	一段票	0530	2000	固定班次	固定班次				一車雙機			
241	中和	博愛路	二段票	0520	2200	固定班次	固定班次				一車雙機			
242	中和	捷運西門	一段票	0530	1710	固定班次	固定班次							

首都客運 CAPITAL BUS

首都服務用心，乘客滿意放心

首都NEWS 綜觀首都 路線查詢 優質首都 首都服務台 運送契約 失物招領 人才招募 相關網站

↑>宜蘭縣公車

路線查詢

顯示: 10 筆資料

路線	起站	終站	收費	頭班車	末班車	尖峰	離峰	路線圖及時刻表	無障礙服務
112	礁溪轉運站	礁溪火車站	票價	平常日 06:00(例假日 07:00)	平常日 21:45(例假日 21:20)	平常日 15分(例假日 10-15分)	平常日 30-60分(例假日 20-30)		
241	羅東	蘇澳新站	票價	1000	1500	固定班次	固定班次		
281	羅東	仁山植物園	票價	0800	1600	固定班次	固定班次		
台灣好行冬山河(假日接駁線21)	羅東運動公園	國立傳統藝術中心	票價	0810	1730	固定班次	固定班次		

顯示第 1 至 4 筆資料，共 4 筆

首頁 上頁 1 下頁 尾頁

圖 6.1-1g 首都/臺北客運公司網站補充資料

(三) 從業人員

在從業人員方面，業者管理人員及駕駛人員之性別營運比例，以人口統計量「性比例」，檢視業者員工男性與女性之比例，性比例係指每一百個女性相對的男性人口。

由表 6.1-1b 可知，在管理人員部份，統聯客運與太魯閣客運女性管理員人數較男性人數多，且兩性人數差距在 2 個人以內、性比例小於 100，表示女性人數高於男性人數。而首都/臺北客運皆為男性管理人員，華聯客運則皆為女性管理人員，興東客運於花蓮站則無管理人員；在駕駛人員部份，統聯客運性比例超過 100，表示男性駕駛員人數多於女性駕駛員，駕駛員男女差距甚大。而其他業者皆無女性駕駛員。

表 6.1-1b 市區公車業者管理及駕駛員性別營運比例表

客運業者	管理人員			駕駛人員		
	男性	女性	性比例	男性	女性	性比例
統聯客運	5	6	83.3	34	2	1700
太魯閣客運	2	4	50.0	15	0	--
首都/臺北客運	3	0	--	2	0	--
華聯客運	0	2	0.0	2	0	--
興東客運	0	0	--	1	0	--

備註. 1.性比例=男性人數/女性人數 x100%

2.--，表示女性人數為 0。

(四) 公司對性別人數較少員工之對應措施

針對員工性別較少的一方，業者提供哪些對應措施如下說明。統聯客運表示女性同仁較少執行夜宿任務，多半為當日往返趟次；太魯閣客運、首都/臺北客運、華聯客運、興東客運無女性駕駛員。興東客運表示花蓮行駛之路線，每日一個班次，且早上 10:50 發車於下午 16:50 收班，因此該路線非常適合女性駕駛員行駛；另外公司於招募駕駛員時也非常歡迎女性朋友前來應徵。

太魯閣客運針對性別較少的族群，提供女性專用廁所，保障女性如廁使用需求，使用時更安心並於場站內設置緊急求助鈴，如遇到緊急情況時能立即對外求助提升同仁安全保障，如圖 6.1-1h 所示。其中，廁所門口的白色球狀體為一般的照明燈，而緊急求助鈴部份，若按下紅色按鈕則會獨自發出鈴響聲。在工作方面，若是員工提出特殊需求，如生理問題、長途路線班次等問題將酌情做適當班別調整。



圖 6.1-1h 太魯閣客運性別較少員工對應措施補充資料

首都/臺北客運表示公司有提供產假、產檢假、陪產假、生理假及家庭照顧假，並建置性騷擾申訴管道及性騷擾標準處理作業流程，於每季皆辦理兩性平等教育訓練，如圖 6.1-1i 所示，其中性騷擾標準處理作業流程僅列出第一頁示意。

遇到性騷擾勇於制止，勇敢說「不」
何謂性騷擾？

◎以明示或暗示的方法，表現出不受歡迎且違反意願具有性意味或性別歧視的言語或行為，因而損害到他人的人格尊嚴，或不當影響他人的學習、工作機會，或造成使人心生畏怖，感受敵意或冒犯之情境，但未達性侵害程度。

下列事件可能構成性騷擾：

- ★常把討論主題帶到性方面，將一般談話內容「色情化」。
- ★追問或散播個人的性隱私、性生活。
- ★對個人衣服、身材或外表予性的評語。
- ★展示或傳閱色情圖片(檔)或騷擾文字。
- ★愛講黃色笑話或故事。
- ★接觸對方頭髮、身體、衣物。
- ★緊抱、強吻或不具善意的輕拍(撫摸)臀、頭等。
- ★講話或指示時，不令人歡迎的強搭著肩或臂。
- ★假意按摩肩、臂或頸。
- ★逼近、故意擦撞或靠在人身上。
- ★尾隨追蹤，擋住去路。
- ★過份殷勤被婉拒仍堅持。

◎當遇到無法獨自處理的性騷擾時，可以透過申訴專線進行諮詢、申訴。

申訴專線：(首都)8972-1999 分機 201 (北客)2976-2999 分機 201
 申訴信箱：(首都)service@capital-bus.com.tw (北客)sos@tpebus.com.tw
 傳真專線：(首都、北客)02-29759655

首都客運、臺北客運 人力資源部 敬上



禁止性騷擾公開揭示

- 一、任何人不得對他人性騷擾。
- 二、性騷擾他人者，依法得處新臺幣 1 萬以上 10 萬以下罰鍰；利用權勢或機會進行性騷擾者，罰鍰加重二分之一；趁機襲胸摸臀或觸摸他人隱私部位，被害人可提刑事告訴，最高可處 2 年以下有期徒刑、拘役或科或併科 10 萬元以下罰金。
- 三、性騷擾他人除負有法律上刑事或民事責任外，本公司亦依規懲處。

性騷擾申訴：
 專線電話：(02)8972-1999 分機 201
 傳真專線：(02)2975-9655
 申訴信箱: service@capital-bus.com.tw

人力資源部 敬上

首都客運公司

工作場所性騷擾防制措施作業

- 一、依據本公司HR-P-04號程序書辦理。
- 二、性騷擾之申訴得以言詞或書面提出。以言詞為申訴者，受理之人員或單位應作成紀錄，經向申訴人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。
- 三、前項書面應由申訴人簽名或蓋章，並載明下列事項：
 1. 申訴人姓名、服務單位及職稱、居所、聯絡電話、申訴日期。
 2. 有代理人者，應檢附委任書，並載明其姓名、居所、聯絡電話。
 3. 申訴之事實及內容。

人力資源部 啓

防制性騷擾申訴

電話：(02)8972-1999轉 201
 傳真：(02)2975-9655
 電子信箱：service@capital-bus.com.tw



首都客運股份有限公司性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法

- 一、本公司為優質職場，提供免於性騷擾之工作與服務環境，建立性騷擾事件申訴管道，並採取適當之預防、糾正、懲處及補救等措施，將依性別工作平等法第十三條第一項、工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則及性騷擾防治法第七條第一項、第二項及性騷擾防治準則，訂定本辦法。
- 二、本辦法適用於性騷擾事件之申訴人或被申訴人為本公司所屬員工（含求職者、實習生及依性別工作平等法視為受僱者之派遣勞工），但應適用性別平等教育法處理者，不適用本辦法。性騷擾事件之申訴人為本機關所屬員工者，被申訴人如非本機關所屬員工者，本機關應提供申訴人行使權利之協助。
- 三、本辦法所稱性騷擾，包含性別工作平等法第十二條第一項及性騷擾防治法第二條各款情形。
- 四、本公司應採行適當措施，建立友善之工作環境，提升性別平權觀念，消除工作與服務場所內源自於性或性別之敵意因素，以提供本機關所屬員工及受僱人員免於性騷擾之工作與服務環境。
- 五、本公司於知悉所屬員工有發生性騷擾情事時，不論是否提出申訴，應將採取立即有效之糾正及補救措施。本公司受理性騷擾事件申訴之管道如下：
 申訴專線電話：(02)89721999 分機 201
 申訴專用傳真：(02)29759655
 申訴專用信箱或電子信箱：service@capital-bus.com.tw
 申訴專責處理人員姓名或單位名稱：人力資源部
- 六、本公司應妥善利用集會及印刷品等各種傳遞方式，加強所屬員工有關性騷擾防治措施及申訴管道之宣導，並鼓勵所屬員工參與性騷擾防治相關教育訓練。
- 七、本公司性騷擾事件之申訴，申訴人得以言詞或書面為之。前項言詞申訴，如係以口頭、電話、傳真、電子郵件等方式提出者，受理人員或單位應作成書面紀錄，經向申訴人或代理人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。第一項之申訴書或依言詞作成之紀錄不合法律規定，其情形可補正者，應通知申訴人於 14 日內補正。性騷擾申訴事件之加害人為本公司所屬員工，且其行為屬性騷擾防治法規範之性騷擾事件者，被害人於事件發生後一年內得向本機關提出申訴。性騷擾申訴事件之加害人為本公司首長者，如屬性騷擾防治法規範之性騷擾事件，應向本機關所在地之直轄市、縣(市)主管機關提出申訴；如屬性別工

圖 6.1-1i 首都/臺北客運性別較少員工對應措施補充資料

二、幸福巴士 1.0

在幸福巴士 1.0 方面，調查秀林鄉公所、鳳林鎮公所、壽豐鄉公所、瑞穗鄉公所、豐濱鄉公所等業者，公司內部有關無障礙服務及性平友善措施之落實情形，各業者在公司管理面之調查結果摘要彙整，如表 6.1-2a。

表 6.1-2a 幸福巴士 1.0 業者公司管理面調查結果彙整表

調查項目	秀林鄉	鳳林鎮	壽豐鄉	瑞穗鄉	豐濱鄉
公司網址	https://www.shlin.gov.tw/tw/happinessbus.aspx	https://www.fonglin.gov.tw/cp.aspx?n=1883	沒有提供此資訊	https://www.juisui.gov.tw/News_Content.aspx?n=1552&sms=9855&ts=104126	沒有提供此資訊
語音介面客服	(03)861-2116~8	0937-472983 (03)876-2771 分機 125	(038)865-2131 分機 122、123	(03)887-2222 分機 102	(03)879-1350
文字介面客服	官網電子信箱 shlin@nt.shlin.gov.tw	沒有，僅以文字 訊息皆以官網 公告	沒有提供此資訊	文字介面預約 平台： https://pinchat.me/9XSXZ	有提供 LINE 官方帳號，作為 客服管理平台
公司網站 (提供各類型使用者資訊)	沒有提供此資訊	沒有提供此資訊	沒有提供此資訊	沒有提供此資訊	沒有提供此資訊
不同性別員工 對應措施	沒有提供此措施	僅 1 名男性駕駛員，故無需要製訂對應措施	沒有提供此措施	無女性駕駛，故無需要製訂對應措施	無女性駕駛，故無需要製訂對應措施

(一) 公司客服

在公司客服方面，幸福巴士 1.0 由鄉鎮市公所經營，客服電話皆透過公所總機轉分機的形式服務民眾。檢視各業者公司提供之客服介面，如下說明。

除了語音介面客服之外，有設置文字介面客服的公所為秀林鄉、豐濱鄉。秀林鄉公所以電話及電子信箱管道接收民眾乘車之需求，而豐濱鄉公所以電話及 LINE 官方帳號管理平台與民眾溝通聯繫。在其他公所方面，鳳林鎮、壽豐鄉、瑞穗鄉沒有文字介面客服，但瑞穗鄉有預約平台(<https://pinchat.me/9XSXZ>)供民眾乘車預約，該平台僅做預約車輛之媒合。

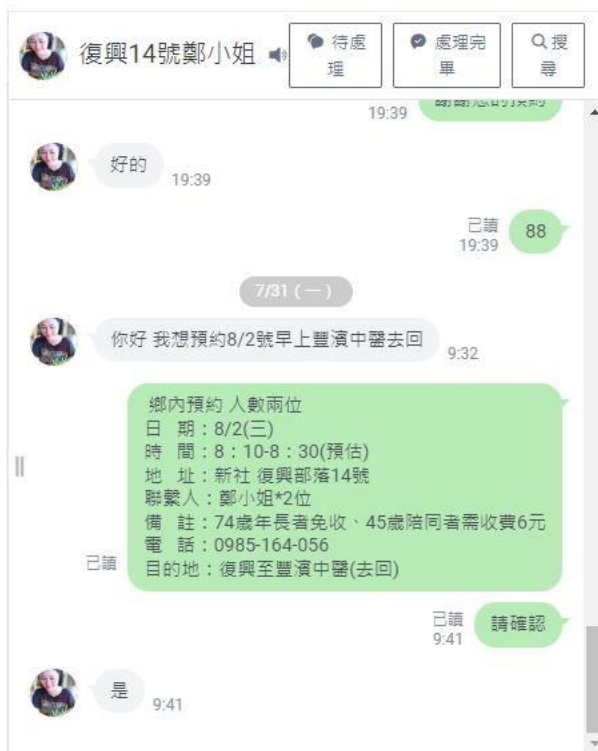


圖 6.1-2a 豐濱鄉公所文字客服介面補充資料

(二) 公司網站

經查秀林鄉、鳳林鎮、瑞穗鄉有幸福巴士 1.0 的專屬網頁，而壽豐鄉、豐濱鄉沒有專屬網頁或專區。而壽豐鄉公所幸福巴士資訊的發佈，僅有專線分機無其他的管道供民眾選擇，其主要服務的乘車對象為一般民眾。因此，在官網宣佈之乘車資訊僅供一般人士查詢。在車輛部份，幸福巴士車輛為一般車型，沒有安裝無障礙乘車設施(例如：昇降設備、斜坡板)。若有輪椅乘客要乘車，則業者的規範是駕駛員不得碰觸輪椅乘客，該名乘客需有陪同者，須由陪同者攙扶輪椅乘客上下車才可搭乘。

(三) 從業人員

在從業人員方面，業者管理人員及駕駛人員之性別營運比例，以人口統計量「性比例」，檢視業者員工男性與女性之比例，性比例係指每一百個女性相對的男性人口。

由表 6.1-2b 可知，在管理人員部份，幸福巴士五家公所管理人員皆為 1 位，合計男性 2 位、女性 3 位；而駕駛人員部份，所有公所皆無女性駕駛員，以秀林鄉公所駕駛員人數 6 位為最多，其他公所駕駛員在 1 至 3 位之間。

表 6.1-2b 幸福巴士 1.0 業者管理及駕駛員性別營運比例表

客運業者	管理人員			駕駛人員		
	男性	女性	性比例	男性	女性	性比例
秀林鄉	0	1	0.0	6	0	--
鳳林鎮	1	0	--	1	0	--
壽豐鄉	0	1	0.0	1	0	--
瑞穗鄉	1	0	--	2	0	--
豐濱鄉	0	1	0.0	3	0	--

備註. 1.性比例=男性人數/女性人數 x100%

2.--，表示女性人數為 0。

(四) 公司對性別人數較少員工之對應措施

由於各家幸福巴士業者，管理人員僅 1 位，且皆為單一性駕駛員。因此，業者對此議題無設置對應之措施。

三、嘜嘜共乘

在嘜嘜共乘方面，調查羅山社區發展協會、卓清社區發展協會、馬遠社區發展協會等業者，公司內部有關無障礙服務及性平友善措施之落實情形，各業者在公司管理面之調查結果摘要彙整，如表 6.1-3a。

表 6.1-3a 嘜嘜共乘業者公司管理面調查結果彙整表

調查項目	羅山社區發展協會	卓清社區發展協會	馬遠社區發展協會
公司網址	https://www.facebook.com/people/富里幸福巴士20嘜嘜共乘/100076369634786/	https://www.facebook.com/people/卓清鄉幸福巴士20/100089959871927/	https://www.facebook.com/people/萬榮幸福巴士20/100094885314240/
語音介面客服	<ul style="list-style-type: none"> • 0928-761727 • 0928-761727 • 0800-005978 分機 4 	<ul style="list-style-type: none"> • 0800-005978 分機 3 	<ul style="list-style-type: none"> • 0900-638920 • 0800-005-978 分機 2
文字介面客服	<ul style="list-style-type: none"> • facebook 粉絲專頁 • 該平台有文字留言與即時對話功能 	<ul style="list-style-type: none"> • 預約搭乘服務： LINE ID:@bubumotc 	<ul style="list-style-type: none"> • abu1991838@gmail.com • facebook 粉絲專頁 • 該平台有文字留言與即時對話功能
公司網站 (提供各類型使用者資訊)	<ul style="list-style-type: none"> • 於粉絲專頁提供乘車資訊及收費方式 • 服務對象：一般民眾、學生、長者 	<ul style="list-style-type: none"> • 於粉絲專頁提供乘車資訊及收費方式 • 服務對象：一般民眾、學生、長者 	<ul style="list-style-type: none"> • 於粉絲專頁提供乘車資訊及收費方式 • 服務對象：一般民眾、學生、長者
不同性別員工 對應措施	<ul style="list-style-type: none"> • 男女平等，沒有針對哪一類性平就有不同的措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 男女平等，沒有針對哪一類性平就有不同的措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 男女平等，沒有針對哪一類性平就有不同的措施

(一) 公司客服

在公司客服方面，嘍嘍共乘由民間社會團體所經營。檢視各業者公司提供之客服介面，如下說明。

在語音介面客服方面，三家業者均有提供客服電話供民眾使用。而文字介面客服方面，均有成立 facebook 粉絲專頁，其中卓清社區發展協會有提供 LINE 官方帳號供即時預約的服務。

(二) 公司網站

經查三家業者均有成立 facebook 粉絲專頁發佈乘車資訊及規範，於專頁中有發佈明確的乘車規範及收費標準，如圖 6.1-3a 及圖 6.1-3b 所示。嘍嘍共乘業者主要服務的乘車對象為一般民眾、學生、長者。所以，在官網宣佈之乘車資訊僅供一般人士查詢。在車輛部份，嘍嘍共乘車輛為一般車型，無安裝無障礙乘車設施(例如：昇降設備、斜坡板)。若有輪椅乘客要乘車，則三家業者的規範是駕駛員不得碰觸輪椅乘客，該名乘客需有陪同者，須由陪同者攙扶輪椅乘客上下車才可搭乘。


媒合滿2人
即可發車!

預約乘車到府接送, 只要公車價!

預約方式

電話預約 **0928-761-727**
0800-005-978轉4

LINE 預約 

單位預約 直接向地方單位預約:
鄉公所、村辦公室、文化健康站、學校、衛生所、社區發展協會

服務旅次
就學、就養(活動參與含據點、文健站)、日常採買、就醫、處方籤藥物代領

服務時間 08:00-17:00 (平日)

乘車時間 6:00-21:00 (平日)

服務對象及時間

- 長者
- 學生
- 一般民眾

• 臨時需求可致電洽詢服務中心
• 周末限特殊需求彈性行駛, 洽服務中心

服務範圍

富里鄉全區
玉里鎮、卓溪鄉部分部落
玉里、長良、卓溪、南天、古風、秀密、石平

服務最遠可接送至 玉里市區

富里幸福巴士2.0媒合服務中心
地點: 富里鄉車站街46號
(富里車站前-富里小舖)

票種及收費金額

票種	收費金額	身分別
全票	25元	一般民眾
半票	13元	學生(國小及國中) 長者(年滿65歲) 身心障礙
敬老愛心票	免費	65歲以上並有敬老乘車補助 身心障礙者並有愛心乘車補助
儲值票	全票: 500元/20趟 半票: 260元/20趟	• 單次儲值最少20趟 • 儲值剩餘未使用完畢可延至下月使用 • 使用儲值票者, 上車須出示乘車卡

儲值票 全票: 500元/20趟
半票: 260元/20趟

敬老愛心乘車補助申請

- 服務本鄉且年滿六十五歲以上。
- 服務本鄉且持有有效之身心障礙證明。
- 持有我國永久居留證且居留地為本鄉之六十五歲以上非戶籍人士。

符合以上資格:
• 服務本鄉且年滿六十五歲以上。
• 持有我國永久居留證且居留地為本鄉之六十五歲以上非戶籍人士。

付費方式

- 車上付款: 投現恕不找零、LINE PAY
- 現金月結/儲值票: 媒合中心現金繳費、匯款轉帳
- 敬老愛心: 乘車時前提供資料給媒合中心登記, 乘車時出示乘車卡即可免費搭乘。

乘車須知

- 未帶乘車卡者, 無論何種身分, 都需以全票投現上車, 且計點一次, 記滿三次, 停乘一個月。
- 若因未提前取消造成車趟空駛, 此空駛里程, 則以計程車計價收費, 並計點一次, 記滿三次, 停乘一個月。
- 辦理乘車卡片前未提供相關福利身份證明文件者, 不能享有敬老愛心票之免費福利

指導單位 | 交通部 主辦單位 | 富里鄉公所 營運單位 | 羅山社區發展協會

圖 6.1-3a 羅山社區發展協會網站資訊補充資料







卓溪鄉幸福巴士2.0

卓溪 幸福巴士

- ☎ 0800-005-978 轉 3 (免付費專線)
- 🕒 平日08:30-17:00
(週末六日及國定假日不接受預約)
- 📍 花蓮縣卓溪鄉公所一樓
- 👤 媒合專員 高小姐 | 邱小姐
- 📌 卓溪鄉幸福巴士2.0

圖 6.1-3b 卓清社區發展協會網站資訊補充資料

萬榮幸福巴士

112/11/01起 正式收費!



👤 票種收費金額

票種	金額	身分別
全票	25元	一般民眾
半票	13元	🌸 學生(國小及國中) 🌸 長者(年滿65歲) 🌸 身心障礙
敬老愛心票	免費	🌸 65歲以上並有敬老乘車補助 🌸 身心障礙者並有愛心乘車補助
🌸 儲值票 🌸	全票：1000元/40趟 半票：520元/40趟	* 單次儲值最少40趟 * 儲值趟數未使用完畢可延至下月使用 * 使用儲值票者，上車須出示乘車卡

👤 敬老愛心乘車補助申辦

- 🌸 設籍本縣且年滿六十五歲以上。
- 🌸 設籍本縣且領有有效之身心障礙證明。
- 🌸 持有我國永久居留證且居留地為本縣之六十五歲以上外籍人士。

符合以上資格：
 辦理乘車卡時需提供基本資料
 (身份證、身心障礙證明等)
 給萬榮幸福巴士2.0媒合中心

繳費方式

- 乘車投現：恕不找零
- 預先儲值：媒合中心現金繳費、匯款轉帳
- 敬老愛心：乘車時前提供資料給媒合中心登記，乘車時出示乘車卡即可免費搭乘。

乘車須知

- 未帶乘車卡者，無論何種身分，都需投現上車。且計點一次，記滿三次，停乘一個月。(含儲值票者)
- 使用儲值票者，乘車時須出示乘車卡，未帶卡者，乘車須依身分別投現。
- 符合敬老愛心身分，乘車前未提供個人資料者，乘車須投現半票13元。

萬榮幸福巴士2.0媒合服務中心

📍 地點：花蓮縣萬榮鄉馬場村5號(馬場社區活動中心)

☎ 電話：0800-005-978轉2；0900-638-920

🕒 客服時間：08:00~17:00

匯款資訊 戶名：花蓮縣萬榮鄉馬場社區發展協會
 銀行代碼：瑞穗農會895
 帳號：89502-01-003097-8

指導單位 | 交通部
主辦單位 | 萬榮鄉公所
營運單位 | 馬場社區發展協會

圖 6.1-3c 馬遠社區發展協會網站資訊補充資料

(三) 從業人員

在從業人員方面，業者管理人員及駕駛人員之性別營運比例，以人口統計量「性比例」，檢視業者員工男性與女性之比例，性比例係指每一百個女性相對的男性人口。

由表 6.1-3b 可知，在管理人員部份，羅山及馬遠社區發展協會無男性管理人員，而卓清社區發展協會男性與女性各 1 名；而駕駛人員部份，羅山及馬遠社區發展協會性比例超過 100，表示男性人數多於女性人數，三家業者的男性與女性駕駛員人數有明顯差距，其中卓清社區發展協會無女性駕駛員，而男性駕駛員有 7 名。在羅山及馬遠社區發展協會方面，男女性駕駛員差距分別為 4 名及 2 名。

表 6.1-3b 嘜嘜共乘業者管理及駕駛員性別營運比例表

客運業者	管理人員			駕駛人員		
	男性	女性	性比例	男性	女性	性比例
羅山社區發展協會	0	1	0.0	5	1	500.0
卓清社區發展協會	1	1	100.0	7	0	--
馬遠社區發展協會	0	2	0.0	4	2	200.0

備註. 1.性比例=男性人數/女性人數 x100%

2.--，表示女性人數為 0。

(四) 公司對性別人數較少員工之對應措施

針對性別人數較少的族群，業者公車內部採男女平等立場，並沒有針對哪一類性別做不同的措施。

6.1.2 實地調查

工作團隊委託障別人士實地搭乘縣內市區公車親身體驗業者之旅運服務，並對業者之服務做出評價及建議。此外，調查員另前往縣內實地調查營運業者自行設置之傳統站牌，對其設置位置、高度及資訊揭露等，並檢視對於各類無障礙設施使用者是否友善。本小節首先說明秘密客調查結果，再揭露目前縣內傳統站牌之調查結果。

一、秘密客調查

在業者營運之車輛及路線方面，委託身障、視障、聽障人士實地搭乘縣內市區客運進行秘密客調查，就障別人士自身搭乘體驗對業者之服務提出評價與建議。

由於身障、視障人士無法長時間乘車，且縣內市區公車路線屬郵輪式公車(如 304 與 309)，無法中途下車，部分路線偏遠且乘車時間較長(如 302)。因此，障別秘密客調查班次數量有限，本案調查班次數量及調查期間，如表 6.1-4a 及表 6.1-4b 所示。

表 6.1-4a 障別秘密客市區公車路線抽樣數量表

編號	路線名稱	身障	視障	聽障	總計
301	花蓮轉運站—東華大學	3	3	3	9
302	新城火車站—天祥	3	3	3	9
303	花蓮轉運站—大農大富平地森林園區	3	3	3	9
304	花蓮轉運站—石梯坪	0	1	1	2
305	花蓮轉運站—水源村	3	3	3	9
308	飯店接駁線(花蓮轉運站—七星潭)	2	3	3	8
309	玉里火車站—石梯坪	0	1	1	2
310	花蓮轉運站—天祥	3	3	3	9
總計		17	20	20	57

表 6.1-4b 障別秘密客調查期間及班次數表

秘密客類別	調查期間	調查時間	班次	占率
身障	08/01-08/04	05:00-14:00	17	29.8%
視障	08/03-08/04	07:00-17:30	20	35.1%
聽障	08/01-08/03	06:30--17:30	20	35.1%
總計	-	-	57	100.0%

本案身障、視障、聽障秘密客調查結果說明如下：

(一) 身障秘密客

調查工單可分為二部份，分別為無障礙設施、無障礙運輸服務，並設有開放式問題「其他建議」供調查員填寫，有關調查工單如表 6.1-5a 及表 6.1-5b 所示。

表 6.1-5a 身障秘密客「無障礙設施」調查工單

題目	選項
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	① 否 ② 是
2. 驗票機使用是否流暢	① 否 ② 是
3. 下車鈴高度是否適當	① 否 ② 是
4. 車內是否設置輪椅停靠位置及固定設施	① 否，尚未提供 ② 是，設施部份故障 ③ 是，設施皆可正常使用
5. 車輛是否具備輪椅專用安全帶	① 否 ② 是，但部份故障 ③ 是，可正常使用
6. 車輛是否具備輪椅扣環	① 否 ② 是，但部份故障 ③ 是，可正常使用
7. 車輛是否具備無障礙服務鈴	① 否 ② 是，但部份故障 ③ 是，可正常使用
8. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	① 否，尚未提供 ② 是，但不清楚或仍需改善 ③ 是，完整清楚且正確提供

表 6.1-5b 身障秘密客「無障礙服務」調查工單

題目	選項
1. 車內動線是否流暢	① 否 ② 是
2. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意
3. 駕駛員有無拒載情形	① 無拒載或過站不停 ② 拒載或過站不停

題目	選項
4. 車輛停靠方式是否對身障乘客友善	① 未預留足夠距離，須以人力方式背負上下車 ② 有預留足夠距離供輪椅乘客上下車
5. 乘客上下車時是否有操作車輛側傾	① 否 ② 是
6. 乘客上下車時操作斜坡板是否有固定完全	① 否 ② 是
7. 駕駛員主動詢問乘客是否須協助上下車	① 否 ② 是
8. 駕駛員操作車上無障礙設備流暢度	① 操作失誤或無法使用 ② 操作不順暢，整體不阻礙使用 ③ 操作順暢
9. 乘車時是否有協助繫上安全帶	① 否 ② 是
10. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意

本次身障秘密客總共調查 17 個班次，本小節僅探討待改善的服務項目及班次，如表 6.1-5c、表 6.1-5d。而秘密客建議事項，如表 6.1-5e 所示。

在無障礙設施方面，身障秘密客皆搭乘低底盤公車進行調查，對於「驗票機」、「下車鈴高度」、「車內輪椅停靠區及固定設施」、「輪椅扣環」等車內設備表示有提供該項設施，無需改善且可正常使用。

對於「車內輪椅專用安全帶」項目，調查員表示沒有提供該項設施的班次有 301(011-FV)、302(010-EV)、305(FAC-759)，而有提供但部份故障的班次為 308(938-U5)。

對於「無障礙服務鈴」項目，調查員表示沒有提供該項設施的班次為 310(KKB-1761)，而有提供但部份故障的班次有 303(EAA-295)、305(FAC-759)。

對於「車內廣播系統或 LED 顯示器」項目，調查員表示有提供該項設施，但顯示不清楚，待改善的班次為 303(EAA-295)。

表 6.1-5c 身障秘密客「無障礙設施」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項設施班次數	有提供該項設施	
			無缺失	有缺失
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車*	17	0	-	-
2. 驗票機使用是否流暢	17	0	17	0
3. 下車鈴高度是否適當	17	0	17	0
4. 車內是否設置輪椅停靠位置及固定設施	17	0	17	0
5. 車輛是否具備輪椅專用安全帶	17	3	16	1
6. 車輛是否具備輪椅扣環	17	0	17	0
7. 車輛是否具備無障礙服務鈴	17	1	15	2
8. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	17	0	16	1

備註.「1.車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車」，身障秘密客皆搭乘低底盤公車調查，故「有提供該項設施」，以「-」表示。

在無障礙服務方面，身障秘密客對於「車內動線」、「駕駛員服務滿意度」、「無拒載情形」、「車輛停靠方式是否對身障乘客友善」、「乘客上下車時是否有操作車輛側傾」、「乘客上下車時操作斜坡板是否有固定完全」、「車站及車內設備整體的滿意度」表示無需改善。其中，「車站及車內設備整體的滿意度」僅討論「不滿意」及「非常不滿意」的班次。

對於「駕駛員主動詢問乘客是否須協助上下車」項目，調查員表示班次 301(011-FV)的駕駛員沒有提供此服務，應改善。

對於「駕駛員操作車上無障礙設備流暢度」項目，調查員表示班次 303(EAA-295)、310(KKB-1761)的駕駛員操作不順暢，但不影響整體的使用。

對於「乘車時是否有協助繫上安全帶」項目，調查員表示 301(075-FV)、301(011-FV)、302(010-EV)、303(EAA-288)、305(FAC-759)等 5 個班次的駕駛員沒有提供此項服務。據此調查可知，業者雖有無障礙服務教育訓練，且駕駛員操作順暢，但細節落實度不完整，應改善。

表 6.1-5d 身障秘密客「無障礙服務」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項服務應改善	有提供該項服務	
			無缺失	有缺失
1. 車內動線是否流暢	17	0	17	0
2. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	17	0	17	0
3. 駕駛員有無拒載情形	17	0	17	0
4. 車輛停靠方式是否對身障乘客友善	17	0	17	0
5. 乘客上下車時是否有操作車輛側傾	17	0	17	0
6. 乘客上下車時操作斜坡板是否有固定完全	17	0	17	0
7. 駕駛員主動詢問乘客是否須協助上下車	17	1	16	0
8. 駕駛員操作車上無障礙設備流暢度	17	0	15	2
9. 乘車時是否有協助繫上安全帶	17	5	12	0
10. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度	17	0	17	0

表 6.1-5e 身障秘密客「其他建議事項」調查結果

編號	建議事項
01	未替輪椅固定
02	車外廣告擋住窗戶視線(高於身障者的高度)
03	安全帶操作不順暢
04	車外應標示無障礙空間的數量
05	加強開車平穩度
06	車內無障礙通道標誌引導不清楚

(二) 視障秘密客

調查工單可分為二部份，分別為無障礙設施、無障礙運輸服務，並設有開放式問題「其他建議」供調查員填寫，有關調查工單如表 6.1-6a 及表 6.1-6b 所示。

表 6.1-6a 視障秘密客「無障礙設施」調查工單

題目	選項
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	① 否 ② 是
2. 驗票機使用是否流暢	① 否 ② 是
3. 下車鈴高度是否適當	① 否 ② 是
4. 車內下車鈴是否運作正常	① 否，未設置 ② 是，但無響聲(或無閃燈) ③ 是，可正常使用
5. 上下車使用刷卡機，刷卡成功或失敗是否有語音提示或提示燈號顯示	① 否，未設置 ② 是，但無提示音(或無閃燈) ③ 是，可正常使用
6. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	① 否，尚未提供 ② 是，但不清楚或仍需改善 ③ 是，完整清楚且正確提供

表 6.1-6b 視障秘密客「無障礙服務」調查工單

題目	選項
1. 駕駛員有無拒載情形	① 無拒載或過站不停 ② 拒載或過站不停
2. 車輛停靠方式是否對視障者友善	① 未緊靠道路右側邊緣，且未協助導引上下車 ② 未緊靠道路右側邊緣，但有協助導引上下車 ③ 緊靠道路右側邊緣
3. 是否以「人導法」導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	① 否 ② 是
4. 是否有將視障乘客導引至固定位置	① 否 ② 是
5. 是否提醒視障乘客下車鈴位置	① 否 ② 是
6. 未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	① 否 ② 是
7. 是否提供視障乘客代刷電子票證服務，並於代刷卡後將票證交還乘客	① 否 ② 是
8. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙車輛、人導法、固定乘車位置、無障礙通道等項目之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意

題目	選項
9. 車內動線是否流暢	① 否 ② 是
10. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意

本次視障秘密客總共調查 20 個班次，本小節僅探討待改善的服務項目及班次，如表 6.1-6c、表 6.1-6d。而秘密客建議事項，如表 6.1-6e 所示。欄位「無提供此服務」，表示無該調查項目之班次數，而欄位「待改善」，表示該調查項目待改善之班次數。

在無障礙設施方面，秘密客所搭乘的班次中，有 6 輛低底盤公車、14 輛非低底盤公車。對於「驗票機」、「下車鈴高度」、「上下車使用刷卡機，刷卡成功或失敗是否有語音提示或提示燈號顯示」等車內設備，表示該項設備可正常使用，無需改善。

對於「下車鈴」項目，調查員表示 2 輛為遊輪式公車，沒有提供此項設施，而其他調查班次中，有提供但部份故障的班次為 308(938-U5)。

對於「車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息」項目，調查員表示有提供該項設施，但顯示不清楚，待改善的班次為 309(KKA-8823)。

表 6.1-6c 視障秘密客「無障礙設施」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項設施班次數	有提供該項設施	
			無缺失	有缺失
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	20	-	-	-
2. 驗票機使用是否流暢	20	0	20	0
3. 下車鈴高度是否適當	20	0	20	0
4. 車內下車鈴是否運作正常	20	2	17	1
5. 上下車使用刷卡機，刷卡成功或失敗是否有語音提示或提示燈號顯示	20	0	20	0
6. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	20	0	19	1

備註。「1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車」，視障秘密客搭乘調查之車輛，其中有 6 輛為低底盤公車，故有/無提供該項設施，皆以「-」表示。

在無障礙服務方面，視障秘密客對於「無拒載情形」、「車內動線」、「駕駛員提供的服務滿意度」表示無需改善。其中，「駕駛員提供的服務滿意度」僅討論「不滿意」及「非常不滿意」的班次。

在「未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域」項目，本次調查員無攜帶導盲犬進行調查。

對於「車輛停靠方式是否對視障者友善」項目，調查員表示班次 302(EAA-285)、304(FAC-765)、308(938-U5)、309(KKA-8823)的駕駛員未緊靠道路右側邊緣，且未協助導引上下車，應改善。

對於「是否以『人導法』導引視障乘客上車(問、拍、引、報)」項目，調查員表示 301(EAA-288)、301(075-FV)、302(076-FV)、302(EAA-285)、303(FAC-806)、304(FAC-765)、305(FAC-759)、308(938-U5)、309(KKA-8823)、310(KKB-1759)等 10 個班次的駕駛員沒有提供此項服務，此情形占總調查班次 50.0%，應列為首要改善服務項目。

對於「是否有將視障乘客導引至固定位置」項目，調查員表示 301(EAA-288)、301(075-FV)、302(076-FV)、302(EAA-285)、303(FAC-806)、305(FAC-759)、308(938-U5)、309(KKA-8823)、310(KKB-1759)等 9 個班次的駕駛員沒有提供此項服務，此情形占總調查班次 45.0%，應列為首要改善服務項目。

對於「是否提醒視障乘客下車鈴位置」項目，調查員表示 301(075-FV)、302(076-FV)、302(EAA-285)、303(FAC-806)、305(FAC-759)、308(938-U5)、310(KKB-1759)、310(KKB-1761)等 8 個班次的駕駛員沒有提供此項服務，此情形占總調查班次 40.0%，應列為首要改善服務項目。

對於「是否提供視障乘客代刷電子票證服務，並於代刷卡後將票證交還乘客」項目，調查員表示 301(EAA-288)、301(075-FV)、302(076-FV)、302(EAA-285)、303(FAC-806)、305(FAC-759)、308(938-U5)等 7 個班次的駕駛員沒有提供此項服務，此情形占總調查班次 35.0%，應列為首要改善服務項目。

在「對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙車輛、人導法、固定乘車位置、無障礙通道等項目之滿意度」及「對於駕駛員提供的服務之滿意度」項目，調查員對駕駛員這些項目的服務感到不滿意的班

次為 309(KKA-8823)，應改善。

表 6.1-6d 視障秘密客「無障礙服務」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項服務應改善	有提供該項服務	
			無缺失	有缺失
1. 駕駛員有無拒載情形	20	-	20	0
2. 車輛停靠方式是否對視障者友善	20	4	16	0
3. 是否以「人導法」導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	20	10	10	0
4. 是否有將視障乘客導引至固定位置	20	9	11	0
5. 是否提醒視障乘客下車鈴位置	20	8	12	0
6. 未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	20	-	-	-
7. 是否提供視障乘客代刷電子票證服務，並於代刷卡後將票證交還乘客	20	7	13	0
8. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙車輛、人導法、固定乘車位置、無障礙通道等項目之滿意度	20	0	19	1
9. 車內動線是否流暢	20	0	20	0
10. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	20	0	19	1

表 6.1-6e 視障秘密客「其他建議事項」調查結果

編號	建議事項
01	語音播報速度希望可放慢
02	加強開車平穩性
03	在候車站牌增設語音播報
04	加強司機主動親自協助上下車
05	增加場站有人員引導
06	加強宣導一般乘客禮讓視障族群
07	服務口氣態度不佳(請視障者自行從後門下車)

(三) 聽障秘密客

調查工單可分為二部份，分別為無障礙設施、無障礙運輸服務，並設有開放式問題「其他建議」供調查員填寫，有關調查工單如表 6.1-7a 及表 6.1-7b 所示。

表 6.1-7a 聽障秘密客「無障礙設施」調查工單

題目	選項
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	① 否 ② 是
2. 驗票機使用是否流暢	① 否 ② 是
3. 下車鈴高度是否適當	① 否 ② 是
4. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	① 否，尚未提供 ② 是，但不清楚或仍需改善 ③ 是，完整清楚且正確提供
5. 車內 LED 顯示器文字大小是否易於辨識	① 否 ② 是
6. 車內下車鈴是否運作正常	① 否，未設置 ② 是，但無閃燈(或無響聲) ③ 是，可正常使用
7. 上下車使用刷卡機，刷卡成功或失敗是否有語音提示或提示燈號顯示	① 否，未設置 ② 是，但無閃燈(或無提示音) ③ 是，可正常使用
8. 公路客運 iBus App 提供之公車預估到站時間與實際到站時間落差在 5 分鐘以內	① 否 ② 是
9. 車內張貼之路線圖，是否與所搭乘的路線相符	① 否 ② 是，但有混雜其他路線之路線圖 ③ 是，僅張貼所搭乘路線之路線圖
10. 車輛外觀是否能辨識路線編號	① 否 ② 是

表 6.1-7b 聽障秘密客「無障礙服務」調查工單

題目	選項
1. 駕駛員有無拒載情形	① 無拒載或過站不停 ② 拒載或過站不停
2. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意
3. 車內動線是否流暢	① 否 ② 是

題目	選項
4. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	① 非常不滿意 ② 不滿意 ③ 普通 ④ 滿意 ⑤ 非常滿意

本次聽障秘密客總共調查 20 個班次，本小節僅探討待改善的服務項目及班次，如表 6.1-7c、表 6.1-7d。而秘密客建議事項，如表 6.1-7e 所示。欄位「無提供此服務」，表示無該調查項目之班次數，而欄位「待改善」，表示該調查項目待改善之班次數。

在無障礙設施方面，秘密客所搭乘的班次中，有 7 輛低底盤公車。對於「驗票機」、「下車鈴高度」、「刷卡機提示燈號的顯示」等車內設備表示無需改善且可正常使用。

對於「車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息」項目，調查員表示沒有提供該項設施的班次為 310(KKB-1757)，而有提供但部份故障待改善的班次為 309(KKA-8823)。

對於「車內 LED 顯示器文字大小是否易於辨識」項目，調查員表示有提供該項設施，但顯示不清楚，待改善的班次為 310(KKB-1757)。

對於「車內下車鈴是否運作正常」項目，調查員表示此項目有提供但部份故障，待改善的班次有 310(KKB-1757)、310(KKB-1758)。

對於「公路客運 iBus App 提供之公車預估到站時間與實際到站時間落差在 5 分鐘以內」項目，調查員所搭乘的 308(KKA-9993)班次抵達時間與查詢時間落差超過 5 分鐘。

對於「車內張貼之路線圖，是否與所搭乘的路線相符」項目，調查員表示無張貼路線圖的班次有 303(EAA-295)、303(EAA-288)、308(KKA-9993)、308(KKB-1757)等 4 個班次，而有張貼所搭乘班次之路線圖，但混雜其他班次路線圖的班次有 301(011-FV)、301(075-FV)、305(FAC-759)等 3 個班次。

對於「車輛外觀是否能辨識路線編號」項目，調查員表示車輛外觀不易辨識路線編號的班次為 303(EAA-295)，應改善。

表 6.1-7c 聽障秘密客「無障礙設施」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項設施班次數	有提供該項設施	
			無缺失	有缺失
1. 車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	20	-	-	-
2. 驗票機使用是否流暢	20	0	20	0
3. 下車鈴高度是否適當	20	0	20	0
4. 車內廣播系統或 LED 顯示器，是否提示到站訊息	20	1	18	1
5. 車內 LED 顯示器文字大小是否易於辨識	20	0	19	1
6. 車內下車鈴是否運作正常	20	0	18	2
7. 上下車使用刷卡機，刷卡成功或失敗是否有語音提示或提示燈號顯示	20	0	20	0
8. 公路客運 iBus App 提供之公車預估到站時間與實際到站時間落差在 5 分鐘以內	20	0	19	1
9. 車內張貼之路線圖，是否與所搭乘的路線相符	20	4	13	3
10. 車輛外觀是否能辨識路線編號	20	0	19	1

備註.「1.車輛是否為低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車」，視障秘密客搭乘調查之車輛，其中有 7 輛為低底盤公車，故有/無提供該項設施，皆以「-」表示。

在無障礙服務方面，聽障秘密客對於「無拒載情形」、「車內動線」、「駕駛員提供的服務滿意度」表示無需改善。其中，「駕駛員提供的服務滿意度」僅討論不滿意及非常不滿意的班次。

在「對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度」項目，調查員對於 301(075-FV)、301(011-FV)、303(EAA-295)、303(EAA-288)、305(FAC-759)、308(KKA-9993)、308(KKB-1757)、310(KKB-1757)等 8 個班次的服務感到不滿意。

表 6.1-7d 聽障秘密客「無障礙服務」調查結果

題目	調查班次	沒有提供該項服務應改善	有提供該項服務	
			無缺失	有缺失
1. 駕駛員有無拒載情形	20	0	20	0
2. 對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度	20	0	12	8
3. 車內動線是否流暢	20	0	20	0
4. 對於駕駛員提供的服務之滿意度	20	0	20	0

表 6.1-7d 聽障秘密客「其他建議事項」調查結果

編號	建議事項
01	車頭路線用 LED 顯示較明顯(小牌子遠處不易辨識)
02	異動候車站牌(月台)，應在原位置公告

二、傳統站牌

工作團隊前往花蓮縣內，任意挑選三處傳統站牌進行調查，站牌資料如表 6.1-8 所示。檢視站牌設置位置、高度及資訊揭露，對各類使用者是否友善，有關調查結果如下說明。

表 6.1-8 傳統站牌名稱及地址

站牌名稱	地址
建國明智街口	花蓮縣花蓮市建國路 111 號
中山福建街口	花蓮縣花蓮市中山路 110 號
中山福建街口	花蓮縣花蓮市中山路 137 號

(一) 建國明智街口

「建國明智街口」站牌街景及順逆向資訊內容，如圖 6.1-1a 及圖 6.1-1b 所示。就站牌設置高度而言，僅適用於一般乘客身高查看，輪椅乘客為坐姿，其高度無法查看站牌資訊。在設置位置方面，此站牌為路邊設站、無候車亭、無斜坡道、無聲音或顯示器相關電子設備，且地面沒有標示「公車停靠區」字樣。即使一般乘客查看站牌也要隨時注意路邊來車，輪椅乘客、視障乘客若於此環境乘車，有其危險性。站牌環境多違規車輛停放，如圖 6.1-1c 所示。據周遭店家表示，幾乎沒有看過有人在此站候車，只看過幾次觀光客在此處候車。



圖 6.1-1a 站牌街景



圖 6.1-1b 站牌順逆向資訊內容



圖 6.1-1c 站牌環境

(二) 中山福建街口(中山路 110 號)

「中山福建街口」中山路 110 號站牌，如圖 6.1-2 所示。就站牌設置高度而言，查看高度僅適用於一般乘客，此站牌在旁邊變電箱上有張貼路線圖，高度可供輪椅乘客查看。在設置位置方面，此站牌為人行道設站、無候車亭、無斜坡道、無聲音或顯示器相關電子設備。地面有標示「公車停靠區」，且文字字樣標示清楚。



圖 6.1-2 站牌位置及街景

(三) 中山福建街口(中山路 137 號)

「中山福建街口」中山路 137 號站牌，如圖 6.1-3a、圖 6.1-3b 所示。就站牌設置高度而言，查看高度僅適用於一般乘客，輪椅乘客為坐姿，其高度無法查看站牌資訊。在設置位置方面，此站牌為人行道設站、無候車亭、無斜坡道、無聲音或顯示器相關電子設備。地面有標示「公車停靠區」，且文字字樣標示清楚。



圖 6.1-3a 站牌順逆向資訊內容



圖 6.1-3b 公車停靠區

6.2 公共設施

身障、視障、聽障乘客使用站牌有其各自的需求。在身障乘客方面，可能為上肢、下肢受損之乘客。若為輪椅乘客其為坐姿高度，查看站牌資訊時有高度的限制；在視障乘客方面，弱視族群搭乘公車，依賴光源、聲音引導裝置或服務；在聽障乘客方面，由於此族群聽力受損，對周遭環境的變化不及一般人敏銳，故需要即使的文字或顯示器報放乘車資訊供其觀看。

針對政府建置之設施，如：智慧站牌(含候車亭、公車停靠區)、轉運站等，工作團隊前往花蓮縣內實地調查，檢視該設施對於各類使用者是否友善。除此之外，在官方網站方面，亦檢視是否有提供無障礙服務相關內容。

一、智慧站牌

由於市區較為熱鬧，且人潮較為密集，工作團隊認為該地區之設施理應較為完善，故前往花蓮縣市區調查智慧站牌，並以中山路為主軸挑選四處智慧站牌進行調查，站牌資料如表 6.2-1 所示。檢視站牌設置位置、高度及資訊揭露，對各類使用者是否友善，有關調查結果如下說明。

表 6.2-1 智慧站牌名稱及地址

站牌名稱	地址
郵政總局	花蓮縣花蓮市中山路 473 號
台灣企銀	花蓮縣花蓮市中山路 251 號
台灣企銀	花蓮縣花蓮市中山路 188 號
花蓮電影城	花蓮縣花蓮市國聯五路 25 號

(一) 郵政總局

「郵政總局」智慧站牌街景、乘車資訊、候車亭及公車停靠區，如圖 6.2-1a、圖 6.2-1b、圖 6.2-1c 所示。

此站牌設置於花蓮國安郵局(花蓮 901 支)前方人行道，乘車資訊設置高度適合一般乘客及輪椅乘客。在設施方面，有 LED 顯示螢幕、有站牌夜間照明設施、候車亭、座位，無廣播設備、導盲磚、斜坡道，「公車專用」字樣模糊不清。

在候車亭方面，雖然周遭無雜物及違規停放車輛，但候車區空間過於狹窄，若有下雨則候車亭恐有遮蔽不足之處。此外，整體設置太

靠路緣，乘客候車可能需要走到馬路上或是在候車亭前後兩端，不論依公車行車順向或是乘車候車角度，雙方視線皆被變電箱遮擋，駕駛員看不見乘客、乘客亦看不見公車。



圖 6.2-1a 站牌街景



圖 6.2-1b 「郵政總局」智慧站牌



圖 6.2-1c 候車亭及公車停靠區

(二) 台灣企銀(中山路 251 號)

「台灣企銀」智慧站牌，如圖 6.2-2a 及圖 6.2-2b 所示。此站牌設置於人行道上，乘車資訊設置高度適合一般乘客及輪椅乘客，輪椅乘客需稍微仰視查看站牌資訊。在設施方面，有 LED 顯示螢幕、斜面坡道，無廣播設備、夜間照明設施、導盲磚，「公車停靠區」字樣標示清楚，周遭環境乾淨無雜物，也無違規車輛停放。



圖 6.2-2a 站牌街景



圖 6.2-2b 「台灣企銀」智慧站牌

(三) 台灣企銀(中山路 188 號)

「台灣企銀」智慧站牌，如圖 6.2-3a、圖 6.2-3b、圖 6.2-3c 所示。此站牌設置於花蓮中山路郵局(花蓮 19 支)前方人行道上，乘車資訊設置高度適合一般乘客及輪椅乘客。在設施方面，有 LED 顯示螢幕、夜間照明設施、斜面坡道、導盲磚，無廣播設備，「公車停靠區」字樣標示清楚，周遭環境乾淨無雜物，也無違規車輛停放。

此智慧站牌故障，調查時遇候車乘客，該名乘客表示，當地有多個智慧站牌，其乘車資訊不完整，有缺漏實際到站路線之情況，建議改善。乘客候車區與駕駛員視線皆被智慧站牌遮擋，彼此看不見對方，乘客建議將候車亭內縮以改善此情形。



圖 6.2-3a 「台灣企銀」智慧站牌



圖 6.2-3b 候車亭



圖 6.2-3c 乘客視角及公車停靠區

(四) 花蓮電影城

「花蓮電影城」智慧站牌，如圖 6.2-4a、圖 6.2-4b、圖 6.2-4c 所示。此站牌設置於人行道上，乘車資訊設置高度適合一般乘客及輪椅乘客。在設施方面，有 LED 顯示螢幕、站牌夜間照明、斜面坡道，無廣播設備、導盲磚，「公車停靠區」字樣標示清楚，周遭環境有雜物，無違規車輛停放。



圖 6.2-4a 「花蓮電影城」智慧站牌

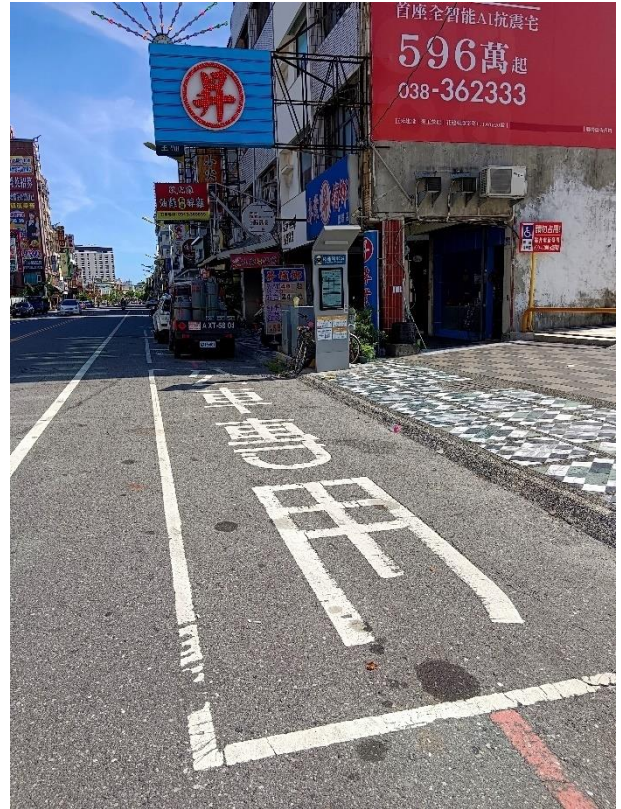


圖 6.2-4b 候車區及公車停靠區



圖 6.2-4c 站牌周遭雜物

二、轉運站

在轉運站方面，工作團隊以婦幼、性別友善、無障礙等類別設計調查工單，並實地前往花蓮轉運站進行相關設施的調查，在調查工單中，另設計其他性別友善及無障礙相關設施等開放式題型，供調查員填寫，如表 6.2-2 所示。



圖 6.2-5 花蓮轉運站

表 6.2-2 轉運站調查

1. 調查場域有無設置托兒設施或哺集乳室	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
2. 調查場域有無設置親子廁所	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
3. 調查場域有無設置性別友善廁所(性別通用廁所)	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
4. 調查場域有無設置性騷擾防治相關宣導(如：影片或宣導標語)	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
5. 調查場域有無設置夜間候車區(燈光明亮)	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
6. 調查場域有無設置無障礙服務櫃台/窗口	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
7. 調查場域有無設置無障礙售票窗口	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
8. 調查場域有無設置無障礙廁所	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
9. 調查場域有無設置無障礙通道	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有
10. 調查場域樓梯、電扶梯、斜坡前有無設置導盲磚/警告磚	<input type="radio"/> 無	<input type="radio"/> 有

轉運站各項無障礙及性平友善設施調查結果如下所述：

(一) 婦幼相關設施

轉運站內有設置哺集乳室，沒有親子廁所，如圖 6.2-6 所示。哺集乳室裡面有尿布台、桌、椅、飲水機、洗手槽、哺蚊燈。其中，捕蚊燈為防止育兒婦女哺乳時被蚊蟲叮咬所設置。

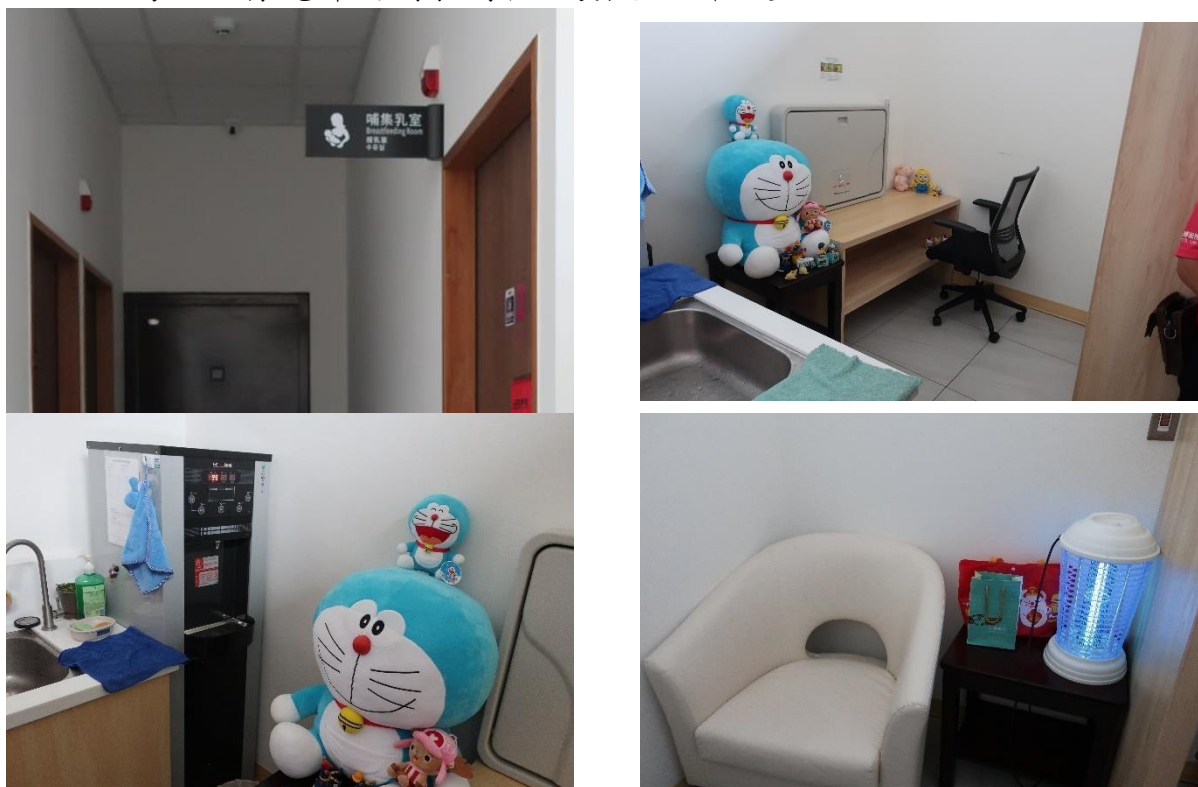


圖 6.2-6 哺集乳室

(二) 性別友善相關設施

1. 性別友善廁所

轉運站內無設置性別友善廁所及性騷擾防治相關宣導，僅提供一般廁所及無障礙廁所。



圖 6.2-7 一般廁所及無障礙廁所外觀

2. 夜間候車空間

轉運站內部候車空間有設置燈光且光源明亮，不論白天或是晚上皆提供民眾安全的候車空間，如圖 6.2-8 所示。

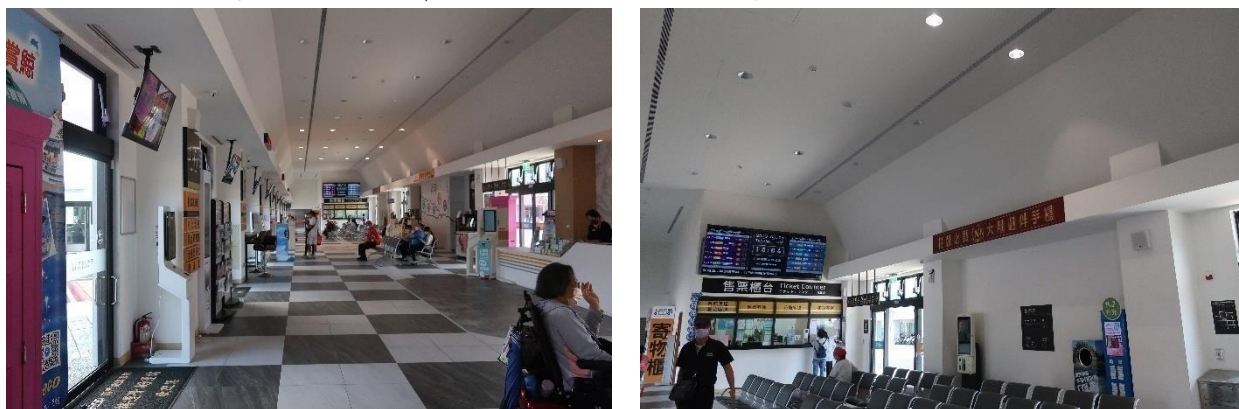


圖 6.2-8 轉運站室內候車空間

(三) 無障礙相關設施

1. 無障礙服務櫃台/窗口

轉運站內部有設置無障礙服務櫃台，櫃檯高度適用於輪椅乘客，如圖 6.2-9 所示。



圖 6.2-9 無障礙服務櫃台/窗口

2. 無障礙售票櫃台

轉運站內部沒有設置無障礙售票櫃台，櫃檯高度僅適用於一般乘客，不適用於輪椅乘客，如圖 6.2-10 所示。



圖 6.2-10 售票櫃台

3. 導盲/警示磚

轉運站內、外部皆無設置導盲/警示磚，如圖 6.2-9 及圖 6.2-11 所示。



圖 6.2-11 轉運站外人行道

4. 無障礙廁所

在無障礙廁所方面，馬路銜接廁所路段設有斜坡道，廁所外圍有多個無障礙廁所方向指引標示。廁所門口張貼「使用身障廁所時，請先與服務人員聯絡」告示，門口有便池圖示下方有點字圖，供視障乘客使用，廁所緊急求救系統、身障床，如圖 6.2-7 及圖 6.2-12 所示。

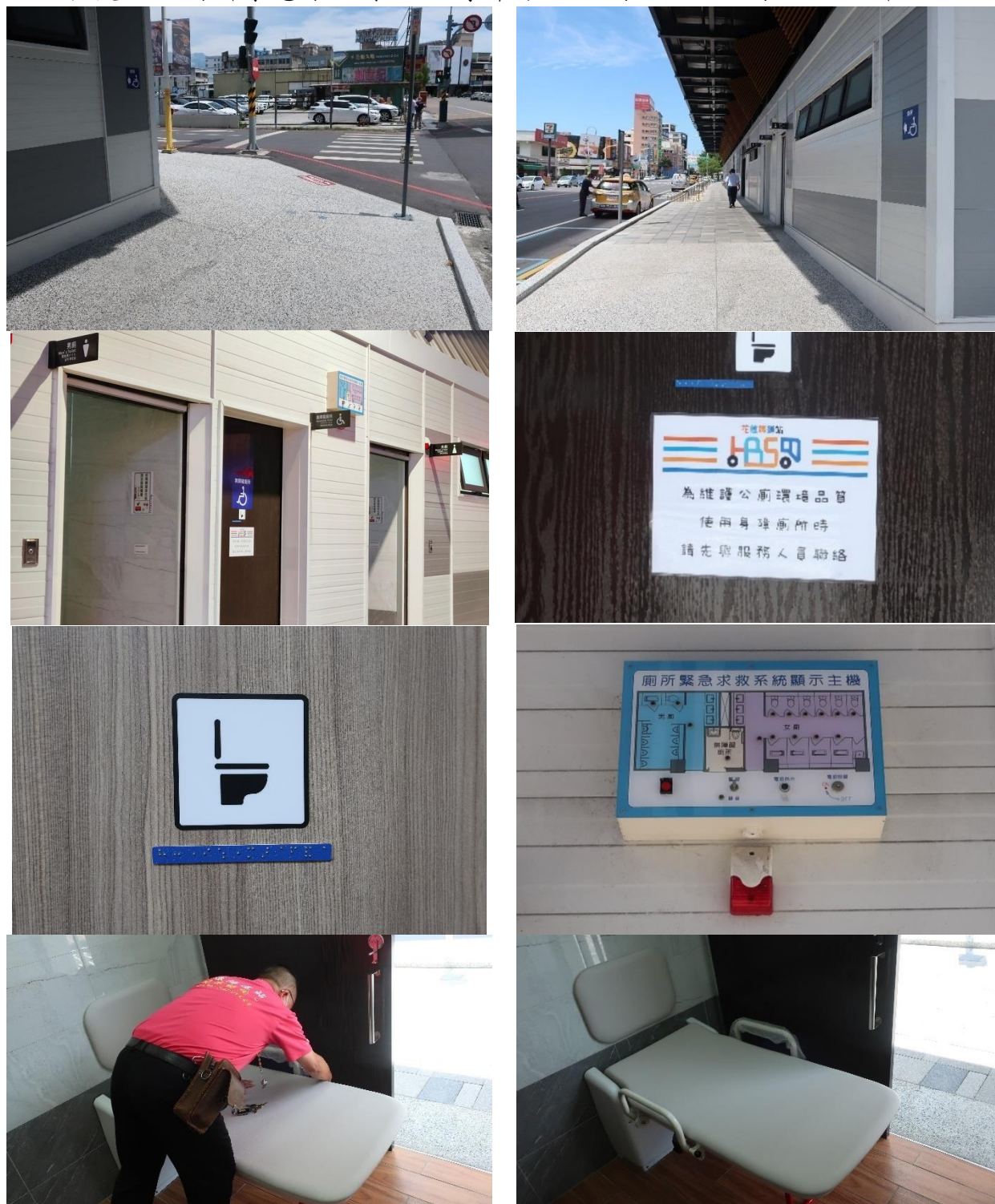


圖 6.2-12 無障礙廁所

5. 無障礙通道

轉運站外部有設無障礙通道，供需要的民眾使用，如圖 6.2-13 所示。

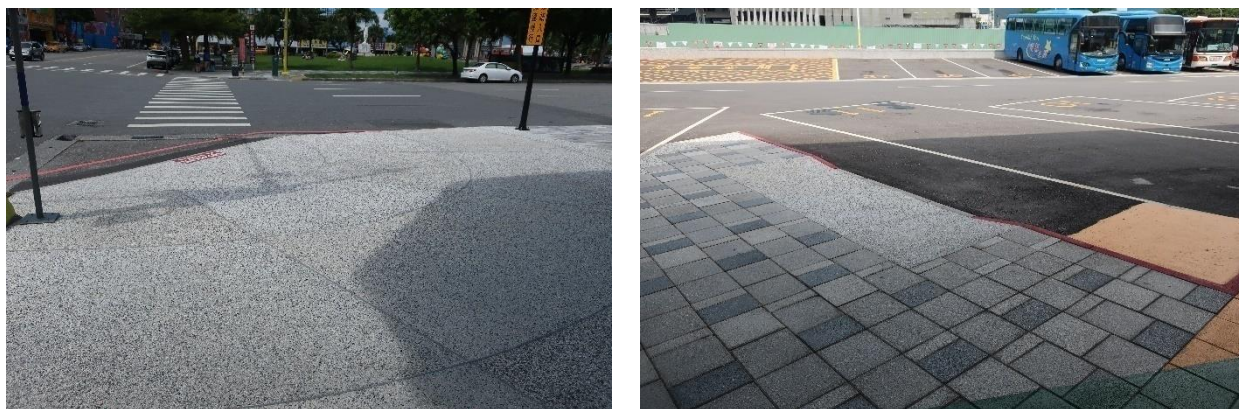


圖 6.2-13 無障礙通道

(四) 其他設施

在調查工單裡沒提到的設施，如哺集乳室中的捕蚊燈、點字圖、廁所緊急求救系統、身障床、無障礙服務鈴及對講機，如圖 6.2-14 所示。



圖 6.2-14 無障礙服務鈴及對講機

在乘客上下車月台方面，轉運站內共有 13 個月台供民眾上下車，如圖 6.2-15 所示。其中，第 11 號月台為無障礙月台，如圖 6.2-16 所示。無障礙月台為各家客運業者提供無障礙服務共用之月台，適用於各類無障礙設施(如：昇降設備、斜坡板等)之車型。一般乘車月台為垂直於路面之設計，而該月台附設無障礙通道，以便輪椅乘客上下車。



圖 6.2-15 一般月台



圖 6.2-16 無障礙月台

三、官方網站

工作團隊調查政府建置之公共運輸設施相關網頁。「花蓮交通 e 點通 V3.0」網址為 <https://110traffic.hl.gov.tw/>，由花蓮縣政府所維護，首頁提供「查公車」、「找停車」、「轉乘規劃」等查詢功能，另設有「花蓮 e 點通無障礙專區」。



圖 6.2-17 「花蓮交通 e 點通 V3.0」首頁

(一) 首頁乘車資訊介紹

1. 查公車

在「查公車」介面中，有附近站牌、到站時間、站牌查詢、進階查詢等查詢功能，依指示輸入所需參數即可查詢公車乘車資訊，如圖 6.2-18a 所示。



圖 6.2-18a 「查公車」查詢介面

在站牌查詢項目點選「公車動態」可進入到圖 6-2-18b 頁面，頁面中可查詢縣內公路客運、市區公車等即時動態資訊，但無提供無障礙相關乘車資訊。

以太魯閣客運業者所營運之路線「301 花蓮轉運站—東華大學」為例，該路線有無障礙車輛，但網頁中無提供任何無障礙班次或無障礙車輛等資訊。

排序	站名	預計到站時間
1	圖書館資訊大樓	16:30發車
2	育成中心	預計16:30抵達
3	原住民學院	預計16:31抵達
4	行政大樓	預計16:32抵達

圖 6.2-18b 「公車動態」頁面

2. 找停車

在「找停車」介面中，有路邊停車、停車場搜尋、停車場地圖查詢、停車場文字資訊等查詢功能。其中，停車格種類分為一般、婦幼、身障、卸貨等，提供需要的民眾查詢，如圖 6.2-18c 所示。



圖 6.2-18c 「找停車」查詢介面

3. 轉乘規劃

輸入起點與終點、出發時間、交通工具(火車、公車)即可進行轉乘規劃，如圖 5.2-18d 所示。

圖 6.2-18d 「轉乘規劃」查詢介面

4. 其他交通資訊

在其他交通資訊方面，有火車、航空/航海、多元運輸、交通懶人包、道安宣導等資訊供查詢，如圖 6.2-18e 所示。



圖 6.2-18e 「其他交通資訊」查詢介面

(二) 花蓮 e 點通無障礙專區介紹

「蓮 e 點通無障礙專區」網址為 <http://traffic-wca.hl.gov.tw/>，如圖 6.2-18f 所示。此網頁名稱有「無障礙」字樣，但其意思與本案的「無障礙」不相同。該網頁取名「無障礙」意指搜尋資料無障礙，故其網頁內容將具有超連結圖示的色塊移除，改為一般文字超連結，即簡化搜尋介面，讓使用者查詢資料更為直觀。

網站說明

一、本網站依無障礙網頁設計原則而建置，網站的主要樣版內容分為二個大區塊：

1. 左方功能清單連結區
2. 網頁中央主要內容區

二、本網站的便捷鍵（Accesskey,也稱為快速鍵）設定如下：

1. Alt+L：移至左方功能清單連結區
2. Alt+C：移至網頁中央主要內容區
3. Alt+Z：移至網頁頁尾內容區
4. Enter：進入左方功能清單之選項或開啟中央主要內容區之連結
5. 如果您的瀏覽器是Firefox，快速鍵的使用方法是 Shift+Alt+(快速鍵字母)，例如 Shift+Alt+C會跳至網頁中央區塊，以此類推。

選單

網站導覽及說明

關於花蓮交通e點通

關於花蓮公車及路線資訊

最新消息

- > 【中秋疏運】興東客運 8181 112年中秋連假加開班次
- > 花蓮自由街智慧停車示範區 112年9月1日 正式啓用收費 智慧多元繳費 再享前10分鐘免費_新聞稿
- > 八月平日限定試辦 縣府便民洽公直連線 開駛!(新聞稿)
- > Hi BUS洽公直連線即將開駛!

網站導覽

一、網站導覽

1. 網站導覽及說明
2. 關於花蓮交通e點通
3. 關於花蓮公車及路線資訊
4. 最新消息
 - 【中秋疏運】興東客運 8181 112年中秋連假加開班次
 - 花蓮自由街智慧停車示範區112年9月1日 正式啓用收費 智慧多元繳費 再享前10分鐘免費_新聞稿
 - 八月平日限定試辦 縣府便民洽公直連線 開駛!(新聞稿)
 - Hi BUS洽公直連線即將開駛! 八月平日限定! 官方FB粉絲頁先熱身送棉花糖~
 - 縣府洄瀾美食專車 7月1日試辦開駛 吃遍花蓮市區美食 週末六日免費接駁(新聞稿)
 - Hi BUS 洄瀾美食專車即將開駛! 免費搭乘!快來吃遍花蓮市區美食吧~

圖 6.2-18f 「蓮 e 點通無障礙專區」首頁

6.3 小結

工作團隊調查的項目及設施，依經營者類型可區分為客運業者經營及政府建置。

6.3.1 各類業者公司管理面

一、市區客運業者

在官方網站方面，皆有客服電話及 facebook 粉絲專頁，華聯客運、興東客運網站沒有提供無障礙乘班次資訊。

二、幸福巴士 1.0

在官方網站方面，形式主要在公所首頁，透過幸福巴士專區進入到該頁面。壽豐鄉公所、豐濱鄉公所沒有專屬頁面發佈幸福巴士乘車資訊。各家幸福巴士業者皆無提供身心障礙者所需之乘車資訊

三、嘖嘖共乘

三家嘖嘖共乘皆已轉型為幸福巴士 2.0，且有設置專屬的 facebook 粉絲專頁，但透過網頁搜尋引擎直接輸入「羅山社區發展協會」、「卓清社區發展協會」、「馬遠社區發展協會」或是「幸福巴士 2.0」，無法找到其專屬粉絲專頁。

就整體而言，各類業者普遍沒有女性駕駛員或是占總駕駛員性別極少比例。而性別友善方面，僅為性騷擾防治方面的宣導，或是對議題作推動。

6.3.2 秘密客調查

秘密客調查，身障調查 17 個班次、視障及聽障皆調查 20 個班次。

一、身障調查結果

在「無障礙設施」主要缺失方面，「車輛是否具備輪椅專用安全帶」有 3 個班次無提供此設施，1 個班次有提供但故障。

「無障礙服務」主要缺失方面，部份路線駕駛員在「駕駛員主動詢問乘客是否須協助上下車」及「駕駛員操作車上無障礙設

備流暢度」等有缺失，而「乘車時是否有協助繫上安全帶」沒提供乘客此服務有 5 個班次。

根據調查結果，建議業者重新檢視輪椅停靠區相關設施是否有缺漏或故障的情形。此外，秘密客提出以下幾點其他建議事項，需請業者多加留意，以避免意外的發生：

- (一) 未替輪椅固定
- (二) 車外廣告擋住窗戶視線(高於身障者的高度)
- (三) 安全帶操作不順暢
- (四) 車外應標示無障礙空間的數量
- (五) 加強開車平穩度
- (六) 車內無障礙通道標誌引導不清楚

二、視障調查結果

在「無障礙設施」主要缺失方面，僅 1 個班次的下車鈴有故障之情形。

「無障礙服務」主要缺失方面，將服務項目依缺失班次數由高至低排序，分別為「未依『人導法』導引視障乘客上車」、「將視障乘客導引至固定位置」、「提醒視障乘客下車鈴位置」、「提供視障乘客代刷電子票證服務」、「車輛停靠方式是否對視障者友善」，據調查結果顯示客運業者在服務視障族群的教育訓練明顯不足有待強。此外，秘密客提出以下幾點其他建議事項，需請業者多加留意：

- (一) 語音播報速度希望可放慢
- (二) 加強開車平穩性
- (三) 在候車站牌增設語音播報
- (四) 加強司機主動親自協助上下車
- (五) 增加場站有人員引導
- (六) 加強宣導一般乘客禮讓視障族群
- (七) 服務口氣態度不佳(請視障者自行從後門下車)

三、聽障調查結果

在「無障礙設施」主要缺失方面，有 4 個班次「車內無張貼路線圖」、3 個班次「車內有張貼路線圖，但混雜其他班次」。

在「無障礙服務」主要缺失方面，有 8 個班次在「對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目之滿意度」的服務項目讓秘密客感到不滿意。此外，秘密客提出以下幾點其他建議事項，需請業者多加留意：

- (一) 車頭路線用 LED 顯示較明顯(小牌子遠處不易辨識)
- (二) 異動候車站牌(月台)，應在原位置公告

6.3.3 公共設施

工作團隊針對政府建置之傳統站牌、智慧站牌、轉運站調查結果要點彙整如下：

一、傳統站牌

多有雜物或違規車輛放置之情形，候車環境無針對輪椅乘客、視障乘客做無障礙環境之規劃設計。

二、智慧站牌

工作團隊前往花蓮縣市區任意抽查 4 處智慧站牌候車處，歸納其共同點做以下說明。

- (一) 智慧站牌顯示畫面、路線圖張貼高度適合各類乘客，但無聲音引導播放裝置。
- (二) 智慧站牌旁邊有大型變電箱其設置處，恰好遮擋住候車乘客與駕駛員彼此的視線。
- (三) 候車亭空間約為一個停車格以內之大小，候車亭棚頂遮陽/雨面積小，遮擋區域有限，雖有此設施但未必有其效果。
- (四) 據候車民眾表示，市區多處智慧站牌播放的乘車資訊有缺漏，實際到站路線多於螢幕提供之乘車路線。

- (五) 目前候車亭設置區域較靠近路緣，建議將候車區域往人車道方向內縮，提供乘客更大的候車範圍，且與車道保持距離，有助於乘客之安全。

三、轉運站

工作團隊前往花蓮轉運站調查無障礙及性平友善設施，調查結果彙整如下表：

有設置的設施	無設置的設施
1. 哺集乳室 2. 無障礙廁所 3. 夜間候車空間 4. 無障礙服務櫃台 5. 廁所緊急求救系統 6. 身障床 7. 無障礙通道 8. 無障礙服務鈴及對講機 9. 無障礙月台	1. 有親子廁所 2. 性別友善廁所 3. 無障礙售票櫃台 4. 導盲/警示磚

四、官方網站

縣政府建置關於公共運輸之網站「花蓮交通 e 點通 V3.0」，其主要功能為查詢縣內公車資訊、停車資訊、火車與公車之轉乘規劃，以及其他交通資訊等。但所提供資訊沒有無障礙班次，建議無障礙班次資訊可增設超連結至「公路客運即時動態資訊網頁」的無障礙班次網頁。

第七章 電子票證分析結果

為完善花蓮縣轄內無障礙設施建置及維護，利用電子票證資料分析票種使用者之旅次特性，以作為後續現場訪查、改善策略、政策研擬之參考。本計畫所收集之電子票證交易資料之業者，包含 4 家獨營業者及 1 家聯營業者，其中，獨營業者分別為太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運；聯營業者為首都客運與臺北客運。本節將對各家業者之電子票證交易記錄做分析。本章 7.1 節資料說明，7.2 節說明資料處理方式，7.3 節對票證資料進行分析。

7.1 資料說明

電子票證的使用從資料分析角度而言，可大幅降低傳統調查方法之成本、同時也可提升資料調查品質，甚至可重建使用者之旅次行為，但也有無法掌握使用者旅次目的之限制。

電子票設計的目的主要是改善人工收費之缺點，而非用於資料蒐集，因此當市區公車產生採單一費率制(flat-rate)之收費方式時，乘客不用上車與下車均須刷卡，但此舉將產生無法完全掌握乘客起迄點位置之現象(Munizaga and Palma, 2012)。就上下車欄位而言，每家客運業者皆有提供刷卡記錄。

運用 111 年 1 月至 12 月期間，太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運、首都/臺北客運 5 家客運業者提供之公車交易電子票證資料，就記名之電子票證資料分析各類型(如：學生、敬老、孩童、愛心陪伴等)公共運輸使用者搭乘旅次分析，歸納出各類型搭乘者集中於哪些路線、起訖站、時段及班次，提供縣府作為後續公車路線優化、班次調整之參考依據。

每家客運業者提供之電子票證交易記錄欄位及定義不盡相同，工作團隊擷取分析用欄位，並彙整出各欄位名稱與定義，如表 7.1-1 所示。其中，統聯客運無提供資料欄位「票證公司別」、「交易票種」，故無法分析該業者此欄位之資訊。

表 7.1-1 電子票證交易記錄資料欄位名稱及定義

欄位名稱	定義
卡號	使用者多元電子支付的識別碼 為電子票證卡號、信用卡號或電子支付的識別編號。 Ex： 電子票證卡號(10 進位格式)：1323486284； 信用卡號：一律填寫 11111； 電子支付識別編號(10 進位格式)：1234565432123456。
票證公司別	發行 IC 電子票證卡種，此代碼為： EasyCard：悠遊卡； IPASS：一卡通； ICASH：愛金卡； HappyCash：有錢卡。
交易票種	支付工具持有者之交易票種(或稱卡別、身分別)，此代碼： A-普通身分； B-學生身分； C-優待身分： C01-敬老優待、C02-愛心優待、 C09-其他優待（如軍人卡、警察卡、孩童卡...等）； D-員工身分； X-無法區別身分
車牌號碼	搭乘車牌號碼，Ex：702-FY
搭乘路線名稱	實際路線名稱，Ex：100
上車站牌站序	整數值，由 1 開始，Ex：3
上車站牌名稱	實際刷卡站牌名稱，Ex：花蓮火車站
上車時間戳記	YYYY-MM-DD hh:mm:ss，Ex：2023-01-23 13:41:05
下車站牌站序	整數值，由 1 開始，Ex：14
下車站牌名稱	實際刷卡站牌名稱，Ex：東大門夜市
下車時間戳記	YYYY-MM-DD hh:mm:ss，Ex:2023-01-23 17:15:30
實際支付價格	此旅次實際費用

各客運業者所提供之 111 年 1 月至 12 月期間電子票證資料，未經資料處理程序之交易記錄，共計 200,166 筆，如表 7.1-2 及圖 7.1-1 所示。其中，太魯閣客運 184,563 筆、統聯客運 13,891 筆、興東客運 616 筆、華聯客運 54 筆、首都/臺北客運 1,042 筆。每月各客運業者電子票證交易占比分佈情形，如圖 7.1-2 所示。刷卡交易量以太魯閣客運 92.25% 占比最高(184,563 筆)，其次為統聯客運 6.9%(13,891 筆)，華聯客運占比最少僅 0.03%(54 筆)。

表 7.1-2 各客運業者電子票證交易年月資料筆數一覽

月份	整體		太魯閣客運		統聯客運		興東客運		華聯客運		首都/臺北客運	
	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率
1	17861	100.0%	16567	92.8%	1152	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	142	0.8%
2	19251	100.0%	18171	94.4%	1013	5.3%	0	0.0%	4	0.0%	63	0.3%
3	18401	100.0%	16825	91.4%	1297	7.0%	117	0.6%	0	0.0%	162	0.9%
4	13294	100.0%	12225	92.0%	972	7.3%	97	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
5	8924	100.0%	8328	93.3%	469	5.3%	74	0.8%	12	0.1%	41	0.5%
6	12109	100.0%	11334	93.6%	706	5.8%	61	0.5%	8	0.1%	0	0.0%
7	18685	100.0%	17328	92.7%	1287	6.9%	62	0.3%	8	0.0%	0	0.0%
8	20250	100.0%	18465	91.2%	1751	8.6%	34	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
9	17049	100.0%	15435	90.5%	1467	8.6%	50	0.3%	4	0.0%	93	0.5%
10	16405	100.0%	15038	91.7%	1179	7.2%	31	0.2%	2	0.0%	155	0.9%
11	16773	100.0%	15292	91.2%	1256	7.5%	49	0.3%	12	0.1%	164	1.0%
12	21164	100.0%	19555	92.4%	1342	6.3%	41	0.2%	4	0.0%	222	1.0%
總計	200166	100.0%	184563	92.2%	13891	6.9%	616	0.3%	54	0.0%	1042	0.5%

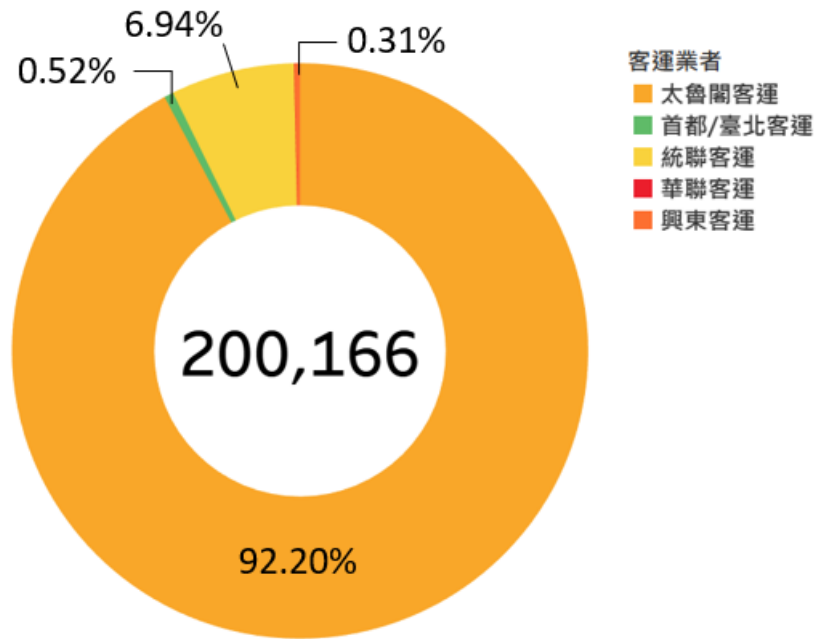


圖 7.1-1 客運業者電子票證交易占比分佈情形

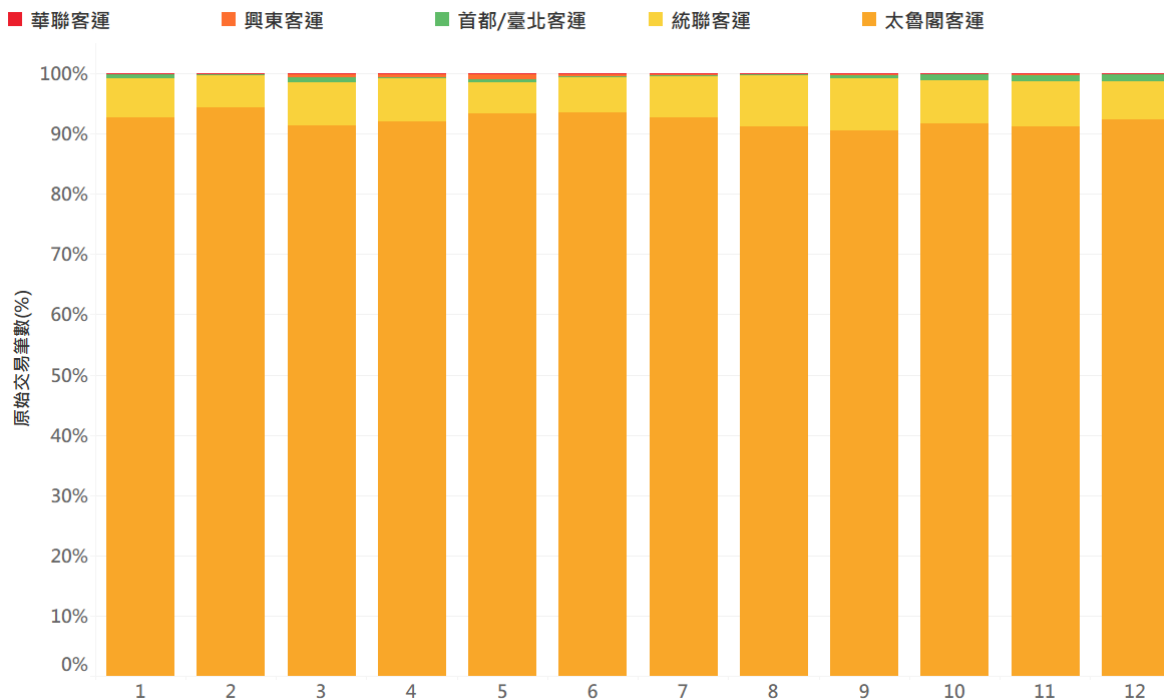


圖 7.1-2 每月各客運業者電子票證交易占比分佈情形

7.2 資料處理

在電子票證資料處理方面，由於電子票證資料可能存在缺漏等問題，工作團隊參考 Algueró(2013)提出之電子票證資料處理程序，並做其資料處理程序微調修改，工作團隊電子票證資料處理程序如圖 7.2-1 所示。

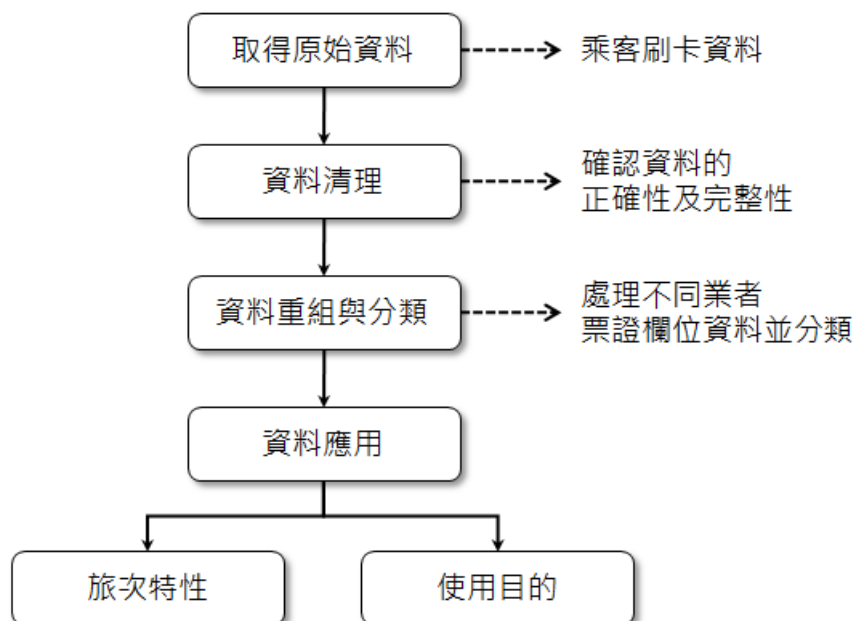


圖 7.2-1 電子票證資料處理程序

7.2.1 資料處理程序

資料處理程序可分為取得原始資料、資料清理(data cleaning)、資料重組與分類、資料應用等四個步驟：

一、取得原始資料

有關原始資料來源於 7.1 節已做說明。

二、資料清理

由於業者所提供之電子票證交易資料，可能因資料取得之單位不同或資料轉換次數過多，例如：部份資料來源為系統產生、業者內部人工處理等，導致資料格式不一致，或部份欄位缺失等問題。此階段，主要是確認資料的正確性及完整性，並針對發現問題的資料進行處理，以下就可能出現的情形及處理原則作說

明：

- (一) 缺失值或不完整的資料：當票證資料缺少重要欄位資訊時，刪除該筆交易記錄。例如，上下車的站位、上下車的時間、搭乘路線等。
- (二) 重複資料：若同一客運業者提供之票證資料整筆交易記錄完全相同，僅保留一筆交易記錄。
- (三) 錯誤或含有不合法字元：若字串中含有錯誤、亂碼及特殊符號則進行移除，以修正資料。
- (四) 資料型態不一致：由於所取得之票證資料不完全由系統產生，可能經過人工處理，因此可能有資料內容資料型態不一致等情形。例如，「票證公司」欄位中，資料內容有「悠遊卡」、「一卡通」、「愛金卡」、「愛心卡」，其中「愛心卡」為悠遊卡公司交易票種之一類，因此，該筆資料為誤植，應修正為「愛金卡」。

三、資料重組與編碼

由於電子票證的資料來源分屬不同的票證公司，因此各家業者之票證資料代碼可能不盡相同，依據 7.1 節資料欄位之定義，對票證資料重新編碼，如表 7.2-1 及表 7.2-2 所示。

表 7.2-1 票證公司欄位資料重新編碼示意表

票證公司別(原始)	票證公司別(重組後)
ECC	EasyCard
ICASH	icash
IPASS	iPASS
一卡通	iPASS
悠遊卡	EasyCard
EasyCard	EasyCard
PaymentID	PaymentID

表 7.2-2 交易票種欄位資料重新編碼示意表

交易票種(原始)	交易票種(重組後)
一般卡	A
一般票	A
普通卡	A

交易票種(原始)	交易票種(重組後)
學生卡	B
學生票	B
原住民卡	C01
敬老 1	C01
敬老 1 票	C01
敬老卡	C01
陪伴卡	C02
陪伴票	C02
博愛卡	C02
愛心卡	C02
愛心票	C02
愛心陪伴卡	C02
優待卡	C09
優惠票	C09

四、資料應用

電子票證資料經上述三階段之處理後，即可進入到統計分析的階段。在資料應用階段，是將整理後的電子票證資料進行特種使用者(如：一般卡、學生卡、愛心卡、愛陪卡等)的搭乘 OD 旅次、習慣及使用目的等分析。藉以探討使用者、上下車站位、轉乘資訊等旅次特性，提供縣府作為後續公車路線優化、班次調整之依據。

7.2.2 資料篩選與清理

各客運業者所提供之電子票證資料，未經資料處理程序之交易記錄，共計 200,166 筆。在進入正式分析之前，需要進一步檢視資料之正確性，並排除不合理的資料，本計畫整理 14 項資料篩選規則，如表 7.2-3 所示。

欄位「交易票種」，即身份別，此欄位資料註記為 D(員工身份)或 X(無法區別身份)，表示該筆資料為供給面維護或測試系統作業之交易記錄，不屬於乘客旅運之交易記錄，故排除此類資料後得到 188,411 筆資料。就此筆資料依時間、站名資料欄位做資料檢核。在交易起訖方面，由於後面章節將對票資料做旅運起訖 OD 分析，需要用到上下車交易資訊，故排除「(B01)無上車時間

記錄」、「(B02)無下車時間記錄」、「(C01)無上車站名」、「(C02)無下車站名」之交易記錄；在交易時間方面，排除「(B04)上車時間晚於下車時間」、「(B05)乘車時間為 0」、「(B06)乘車時間不足 1 分鐘」、「(B07)非營運時間(上/下車時間不在 5 時至 23 時之內)」等異常的交易資料。最後，篩選出票證資料 157,671 筆進行分析。

原始資料(DTL00)為 200,166 筆，可供分析用資料(DTL03)為 157,671 筆，資料利用率為 78.77%。在交易時間方面，無上/下車時間記錄，則無法觀察各類交易票種乘客之旅運特性，而交易站名方面，無上/下車站名記錄，則無法進行 OD 旅次統計。由下表可知，「無上/下車時間或站名記錄(BC1)」的交易筆數為 30,361 筆。若上/下車時間及站名皆有完整的記錄，可供分析用資料(DTL02)提升至 188,023 筆，而資料利用率則可提升至 93.93%。

表 7.2-3 交易票證資料篩選規則

資料類別	編號	資料篩選規則	資料筆數
交易票種	A01	員工刷卡記錄	11,743
	A02	無法區分身份	12
	A03	員工身份或無法區分的交易資料	11,755
時間	B01	無上車時間記錄	14,357
	B02	無下車時間記錄	15,963
	B03	無上/下車時間記錄	30,320
	B04	上車時間晚於下車時間	55
	B05	乘車時間為 0	1
	B06	乘車時間不足 1 分鐘	363
	B07	非營運時間(上/下車時間不在 5 時至 23 時之內)	25
站名	C01	無上車站名	14,357
	C02	無下車站名	15,915
	C03	無上/下車站名	30,272
	C04	上車站與下車站相同	509
時間/站名	BC1	無上/下車時間或站名記錄	30,361
整體	DTL00	原始資料	200,166
	DTL01	排除身份別為員工或無法區分的資料	188,411
	DTL02	排除 A01, A02, B04, B05, B06, B07,	188,023
	DTL03	排除 A01, A02, B01, B02, B04, B05, B06, B07, C01, C02	157,671

7.3 資料分析

在上一節說明資料處理的程序，首先各業者所提供的資料欄位有所差異，工作團隊擷取共同欄位，並透過資料重組與編碼，以及剔除不合理或異常的交易記錄進行後續的分析作業。本節對縣內電子票證交易資料進行分析。

在 7.3.1 節，對分析用電子票證資料做整體性的統計敘述；而 7.3.2 到 7.3.4 節，分析各類票種(如：學生、敬老、兒童、愛心陪伴等)公共運輸使用者乘車之旅次分析，並歸納各類公車搭乘者搭乘路線、起訖、時段及班次之需求特性。

在對各類票種進行分析前，先觀察整體票證資料的樣貌，以「交易天數(D)」、「交易次數(T)」、「卡片數(C)」為基本統計量。有關上述各統計量的定為說明如下：

1. 交易天數(D)：相異的刷卡交易日期個數，以 D 表示；
2. 交易次數(T)：刷卡交易記錄資料筆數，以 T 表示；
3. 卡片數(C)：相異的卡號個數，以 C 表示。

除了上述統計量之外，另計算「平均每日交易次數」、「平均每日卡片數」、「平均每卡交易次數」作為資料分析之參考。

「平均每日交易次數(T/D)」為交易次數除以交易天數，表示平均一天的刷卡次數、人次、運輸量；「平均每日卡片數(C/D)」為卡片數除以交易天數，表示平均一天的刷卡卡片數量、持卡人數；「平均每卡交易次數(T/C)」為交易次數除以卡片數，表示平均一天每一張卡片刷卡的次數、每卡(人)刷卡次數。為了解各類票證使用者之乘車旅次特性，本文僅就「平均每日交易次數」進行統計敘述。

7.3.1 樣本結構

本小節對整體資料就「路線別」、「星期別」、「交易票種別」、「上/下車站別」等個別觀察票證資料之旅次特性。

花蓮縣轄市區公車有 9 條路線，獨營路線為太魯閣客運 4 條、華聯客運 1 條、統聯客運 2 條、興東客運 1 條，而聯營路線有臺北/首都客運 1 條路線，如表 7.3-1 所示。

表 7.3-1 花蓮縣市區公車營運路線

客運業者	路線	路線名稱
太魯閣客運	301	花蓮轉運站—東華大學
	302	新城火車站—天祥
	303	花蓮轉運站—大農大富平地森林園區
	305	花蓮轉運站—水源村
華聯客運	304	花蓮轉運站—石梯坪
統聯客運	308	飯店接駁線(花蓮轉運站—七星潭)
	310	花蓮轉運站—天祥
興東客運	309	玉里火車站—石梯坪
臺北/首都客運	307	花蓮轉運站—慈濟科技大學—東大門夜市—花蓮轉運站

在對各類票種使用者資料分析之前，從路線別、星期別、交易票種別、上/下車站別面向觀察整體電子票證使用者之旅次交易分佈情形。

一、路線別

由表 7.3-2 為市區公車各路線票證資料分佈情形，以平均每日交易次數、平均每日卡片數、平均每卡交易次數等統計量觀察整體票證資料分佈情形。

就平均每日交易次數觀察，縣內市區公車運量明顯集中在 301 路線及 302 路線。以 301 路線為 212.8 次為最高，302 路線為 125.6 次排名第二，而 310 路線 29.5 次居第三位，

就平均每日卡片數觀察，縣內市區公車使用者搭乘路線多集中在 301 及 302 路線。以 302 路線為 53.9 卡最多，301 路線為 41.3 卡排名第二，303 路線 13.9 卡居第三位，

就平均每卡交易次數觀察，縣內市區公車使用者平均每卡(人)刷卡次數最高為 305 路線的 7.0 次，而 308 路線為 6.3 次居第二位，而 301 路線 5.2 次居第三位。

整體而言，以路線 301、302 每日運量最高，而路線 310、303、305 次之，其他路線平均每日運量不到 10 人次。

表 7.3-2 縣內市區公車營運路線票證資料統計

路線別	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日 交易次數	平均每日 卡片數	平均每卡 交易次數
301	365	77665	15079	212.8	41.3	5.2
302	365	45843	19677	125.6	53.9	2.3
303	363	9922	5052	27.3	13.9	2.0
304	11	52	29	4.7	2.6	1.8
305	364	8897	1274	24.4	3.5	7.0
307	136	1018	444	7.5	3.3	2.3
308	364	2889	458	7.9	1.3	6.3
309	204	604	301	3.0	1.5	2.0
310	365	10781	2944	29.5	8.1	3.7
總計	365	157671	41526	432.0	113.8	3.8

二、星期別

由表 7.3-3 為市區公車一週票證資料分佈情形，以平均每日交易次數、平均每日卡片數、平均每卡交易次數等統計量觀察整體票證資料分佈情形。

就平均每日交易次數觀察，縣內市區公車運量明顯集中在星期五、星期六、星期日。以星期六為 546.5 次為最高，星期日為 493.6 次排名第二，而星期五為 480.6 次居第三位。

就平均每日卡片數觀察，縣內市區公車使用者多集中在星期六、星期日、星期五。以星期六為 227.6 卡最多，星期日為 207.9 卡排名第二，星期五為 176.1 卡居第三位。

就平均每卡交易次數觀察，縣內市區公車使用者平均每卡(人)刷卡次數最高為星期五的 2.7 次，而星期四為 2.6 次居第二位，就一週而言，每卡交易次數皆在 2.5 左右，無明顯的集中趨勢。

整體而言，以星期五、星期六、星期日運量最高，與星期一至星期四相比較運量有明顯的增幅。

表 7.3-3 縣內市區公車一週票證資料統計

星期別	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日 交易次數	平均每日 卡片數	平均每卡 交易次數
星期一	52	19307	7873	371.3	151.4	2.5
星期二	52	19176	7551	368.8	145.2	2.5
星期三	52	19541	7691	375.8	147.9	2.5
星期四	52	20030	7820	385.2	150.4	2.6
星期五	52	24989	9156	480.6	176.1	2.7
星期六	53	28962	12065	546.5	227.6	2.4
星期日	52	25666	10812	493.6	207.9	2.4
總計	365	157671	41526	432.0	113.8	3.8

各路線一週平均每日交易次數分佈情形，如表 7.3-4 所示。由表可知，運量多集中在星期五、星期六、星期日的 301 及 302 路線。就一週運量而言，星期一至四平均運量在 375.3 人次，而星期五至星期日平均運量在 506.9 人次，假日運量增幅次 130 個人次；就各路線運量而言，301 及 302 路線平均運量在 169.2 人次，303、305 及 310 路線平均運量在 27.07 人次，其餘路線運量在 10 人次以下，各路線運量有明顯的分群現象。

表 7.3-4 各路線一週平均每日交易次數統計

路線	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
301	180.5	167.3	172.4	186.8	282.5	269.6	229.3	212.8
302	102.4	103.2	103.0	100.8	108.3	184.1	176.2	125.6
303	24.3	25.4	25.6	22.2	20.7	37.8	35.3	27.3
304	0.0	4.0	10.0	4.0	2.0	4.0	3.3	4.7
305	25.8	30.6	29.7	32.0	32.0	10.7	10.8	24.4
307	7.1	7.3	7.3	7.1	8.8	0.0	0.0	7.5
308	7.1	9.1	8.1	9.6	8.5	7.2	6.1	7.9
309	2.5	3.2	3.0	2.5	3.8	3.2	2.8	3.0
310	26.5	27.6	31.3	29.0	22.1	36.1	34.1	29.5
總計	371.3	368.8	375.8	385.2	480.6	546.5	493.6	432.0

三、交易票種別

由表 7.3-5 為各交易票種之票證資料分佈情形，以平均每日交易次數、平均每日卡片數、平均每卡交易次數等統計量觀察整體票證資料分佈情形。

就平均每日交易次數觀察，縣內市區公車交易票種明顯集中在普通身分及學生身分。以普通身分為 237.6 次為最高，學生身分為 129.1 次排名第二，而其他優待為 48.0 次居第三位。

就平均每日卡片數觀察，縣內市區公車乘車身別分集中在普通身分、學生身分及其他優待票種。以普通身份票種為 72.1 卡最多，學生身分為 21.8 卡排名第二，其他優待為 14.6 卡居第三位，

就平均每卡交易次數觀察，縣內市區公車使用者平均每卡(人)刷卡次數最高為學生身分的 5.9 次，而普通及其他優待身分皆為 3.3 次居第二位，敬老優待身分為 2.9 次。

整體而言，市區公車使用者以普通身分、學生身分、敬老優待身分為主，普通及學生身分對於市區公車的使用量明顯高於其他票種別。

表 7.3-5 各類交易票種票證資料統計

交易票種	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日 交易次數	平均每日 卡片數	平均每卡 交易次數
普通身分	365	86711	26303	237.6	72.1	3.3
學生身分	365	47139	7973	129.1	21.8	5.9
優待身分	4	4	4	1.0	1.0	1.0
敬老優待	363	5777	1962	15.9	5.4	2.9
愛心優待	198	506	250	2.6	1.3	2.0
其他優待	365	17534	5327	48.0	14.6	3.3
總計	365	157671	41526	432.0	113.8	3.8

四、上/下車站別

市區公車上/下車站牌年使用量分佈情形，以交易次數由大至小排序，前 20 名站牌分佈情形，如表 7.3-6a 及表 7.3-6b 所示。

上/下車排行前 20 名站牌中，有 19 座站牌相同，分別為圖書館資訊大樓、花蓮火車站、天祥、中華路、九曲洞、花蓮轉運站、新城火車站、燕子口、太魯閣國家公園、東大門夜市、遠東百貨、新天堂樂園、花蓮文創園區、育成中心、花蓮商校、合流露營區、花蓮火車站(旅服中心)、東華大學、砂卡噹。

在上/下車站牌中，各有 1 座站牌不同，分別為慈濟科技大學、慈濟醫院。其中，「慈濟科技大學」不在下車站排行裡，而「慈濟醫院」不在上車站排行裡。

就平均每日交易次數觀察，達 50 次以上的上/下車站牌有「花蓮轉運站」及「圖書館資訊大樓」；達 25-30 次的上/下車站牌，有「花蓮火車站」、「天祥」、「中華路」、「九曲洞」、「新城火車站」。

就平均每日卡片數觀察，達 35 次以上的上/下車站牌皆為「花蓮轉運站」；達 15-25 次的上/下車站牌為「九曲洞」、「天祥」、「燕子口」、「新城火車站」。

就平均每卡交易次數觀察，達 3 次以上站牌，上車站為「慈濟科技大學」、「圖書館資訊大樓」、「中華路」，而下車站為「圖書館資訊大樓」、「慈濟醫院」、「東華大學」。

整體而言，「花蓮轉運站」、「圖書館資訊大樓」、「天祥」、「中華路」、「花蓮火車站」為運量較高的上/下車站。

表 7.3-6a 市區公車年使用量前 20 名上車站統計表

排名	上車站名	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日 交易次數	平均每日 卡片數	平均每卡 交易次數
-	總計	365	157671	41526	432.0	113.8	3.8
1	圖書館資訊大樓	365	21739	4718	59.6	12.9	4.6
2	花蓮火車站	365	10635	5814	29.1	15.9	1.8
3	天祥	364	10411	7565	28.6	20.8	1.4
4	中華路	364	10347	3365	28.4	9.2	3.1
5	九曲洞	355	9906	7625	27.9	21.5	1.3
6	花蓮轉運站	137	9099	5775	66.4	42.2	1.6
7	新城火車站	365	7904	5849	21.7	16.0	1.4
8	燕子口	340	6702	5619	19.7	16.5	1.2
9	太魯閣國家公園	343	6136	4603	17.9	13.4	1.3
10	東大門夜市	363	5484	3231	15.1	8.9	1.7
11	遠東百貨	184	4451	2011	24.2	10.9	2.2
12	新天堂樂園	362	3437	2094	9.5	5.8	1.6
13	花蓮文創園區	357	3123	1862	8.7	5.2	1.7
14	育成中心	347	2996	1332	8.6	3.8	2.2
15	花蓮商校	255	2738	1162	10.7	4.6	2.4
16	慈濟科技大學	352	2656	536	7.5	1.5	5.0
17	合流露營區	272	2111	1488	7.8	5.5	1.4
18	花蓮火車站(旅服中心)	176	1880	1709	10.7	9.7	1.1
19	東華大學	184	1685	830	9.2	4.5	2.0
20	砂卡噹	263	1683	1494	6.4	5.7	1.1

表 7.3-6b 市區公車年使用量前 20 名下車站統計表

排名	下車站名	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日 交易次數	平均每日 卡片數	平均每卡 交易次數
-	總計	365	157671	41526	432.0	113.8	3.8
1	圖書館資訊大樓	365	18194	4008	49.8	11.0	4.5
2	中華路	365	11328	3877	31.0	10.6	2.9
3	花蓮火車站	365	9560	5182	26.2	14.2	1.8
4	天祥	362	9508	7048	26.3	19.5	1.3
5	新城火車站	364	9374	7415	25.8	20.4	1.3
6	九曲洞	353	8501	6267	24.1	17.8	1.4
7	花蓮轉運站	135	8124	4968	60.2	36.8	1.6
8	燕子口	343	6213	5124	18.1	14.9	1.2
9	太魯閣國家公園	349	6006	4594	17.2	13.2	1.3
10	育成中心	353	5870	2148	16.6	6.1	2.7
11	東大門夜市	364	5656	3628	15.5	10.0	1.6
12	花蓮文創園區	363	4278	2541	11.8	7.0	1.7
13	遠東百貨	184	4020	2116	21.8	11.5	1.9
14	新天堂樂園	363	3742	1846	10.3	5.1	2.0
15	花蓮商校	288	2488	990	8.6	3.4	2.5
16	合流露營區	265	2291	1805	8.6	6.8	1.3
17	東華大學	184	2234	602	12.1	3.3	3.7
18	砂卡噹	276	1911	1732	6.9	6.3	1.1
19	花蓮火車站(旅服中心)	178	1861	1646	10.5	9.2	1.1
20	慈濟醫院	271	1361	338	5.0	1.2	4.0

一週上車班次各時點平均每日交易次數統計，如表 7.3-7a 所示。在星期一至四的平均每日交易次數在 368.8 至 385.2 之間，而星期五、星期六、星期日的平均每日交易次數在 480.6 至 546.5 之間，增幅至少 95.4 人次以上。觀察一週票證交易次數，星期一集中在 13 時與 15 時，星期二明顯集中在 16 時，星期三集中在 11 時，星期四交易次數不多集中在 8 時、9 時、17 時，星期五交易次數在 15 人次以上的班次為 7 時、10 時、18 時至 20 時，星期六明顯的交易次數在 11 時至 16 時，星期日在 9 時、15 時、17 時的交易次數較為明顯。

表 7.3-7a 一週上車班次平均每日交易次數統計

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
5	-	-	-	-	1.0	-	-	1.0
6	-	8.4	-	1.9	7.4	-	-	14.7
7	-	1.5	3.8	2.3	15.4	-	-	11.0
8	4.5	1.6	7.3	5.6	-	4.0	9.8	23.2
9	-	1.5	4.3	5.1	7.4	-	16.0	22.9
10	3.9	-	5.7	-	21.3	-	12.2	33.0
11	4.9	4.4	14.2	-	2.0	16.0	-	31.2
12	-	-	2.7	-	9.1	37.1	-	40.1
13	7.1	5.5	5.2	-	-	25.8	3.5	38.6
14	4.9	6.3	-	-	13.4	10.1	3.0	29.7
15	8.9	-	2.4	-	3.5	18.8	16.1	42.6
16	2.1	29.4	5.0	-	-	11.9	-	39.9
17	1.6	-	1.7	5.5	-	2.6	28.5	33.5
18	1.3	-	2.7	-	22.7	1.4	-	22.5
19	-	-	-	-	19.2	1.2	-	15.7
20	1.2	-	-	-	16.0	-	-	16.0
21	-	-	-	-	-	12.8	-	12.8
22	-	-	-	-	-	6.7	-	6.7
總計	371.3	368.8	375.8	385.2	480.6	546.5	493.6	432.0

一週下車班次各時點平均每日交易次數統計，如表 7.3-7b 所示。由統計數據可明顯觀察到，下車班次時點集中在 10 時至 13 時、15 時至 17 時，且愈接近假日交易量有逐漸增加的趨勢。

表 7.3-7b 一週下車班次平均每日交易次數統計

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
5	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1	1.0
6	15.8	18.6	19.2	18.5	18.9	7.1	5.1	14.7
7	12.8	14.8	13.9	14.0	10.7	6.1	4.6	11.0
8	17.8	19.4	22.1	22.7	26.1	28.9	25.6	23.2
9	22.8	23.7	23.9	20.8	23.7	25.1	20.1	22.9
10	26.3	27.6	26.3	23.8	35.4	49.5	41.7	33.0
11	28.5	25.3	27.3	24.4	32.0	41.4	39.3	31.2
12	33.8	30.3	32.6	35.1	44.0	55.3	49.2	40.1
13	35.6	34.1	32.9	31.1	34.1	50.9	51.3	38.6
14	22.7	24.2	24.3	26.3	30.2	42.1	37.7	29.7
15	34.0	31.7	33.4	33.1	45.0	59.6	60.8	42.6
16	35.1	35.3	34.7	37.8	45.7	47.0	43.1	39.9
17	30.3	32.3	30.3	35.7	43.4	34.4	28.0	33.5
18	19.9	18.9	18.8	21.3	27.6	27.5	23.3	22.5
19	13.3	11.4	12.4	13.7	17.7	21.0	20.4	15.7
20	11.8	11.0	11.8	13.8	21.0	21.9	20.4	16.0
21	8.3	8.2	8.7	9.5	17.0	20.5	17.0	12.8
22	4.5	4.1	5.1	4.5	8.9	11.0	8.3	6.7
總計	371.3	368.8	375.8	385.2	480.6	546.5	493.6	432.0

7.3.2 交易票種特性分析

有關各類交易票種於各路線使用情形，如表 7.3-8 所示。就整體而言，各路線運量由高至低排序，前三名的市區公車路線分別為 301、302、310，在起訖站旅次分析時就這些路線進行討論。本小節僅就學生身分、敬老優待、愛心優待票種做探討。

在學生族群方面，此族群乘車之路線以 301 平均每日交易次數 114.7 為最高，路線 302 平均每日交易次數 12.6 次之；而敬老族群方面，此族群乘車之路線以 310 平均每日交易次數 8.0 為最高，路線 302 及 304 平均每日交易次數 4.6 次之；在愛心優待族群方面，此族群乘車之路線以 303 平均每日交易次數 2.1 為最高，路線 302 平均每日交易次數 1.9 次之。

表 7.3-8 各類票種各路線平均每日交易次數統計

路線	普通身分	學生身分	優待身分	敬老優待	愛心優待	其他優待	總計
301	81.5	114.7	0.0	1.7	1.3	16.1	212.8
302	93.3	12.6	0.0	4.6	1.9	19.3	125.6
303	16.4	4.3	0.0	3.2	2.1	9.0	27.3
304	2.8	4.0	0.0	4.6	1.0	1.0	4.7
305	17.7	2.5	0.0	1.4	1.5	5.7	24.4
307	5.2	2.0	1.0	2.0	1.2	1.0	7.5
308	5.5	0.0	0.0	3.0	1.0	0.0	7.9
309	2.1	1.2	0.0	1.9	1.7	6.0	3.0
310	21.4	0.0	0.0	8.0	1.9	0.0	29.5
總計	237.6	129.1	1.0	15.9	2.6	48.0	432.0

各類票種乘客一週交易情形，如表 7.3-9 所示。在學生族群方面，一週乘車交易次數可明顯分為兩群，分別為星期一至星期四，以及星期五至星期日。星期一至星期四平均每日交易次數為 87.4 至 105.1 人次，而星期五至星期日為 129.1 至 179.1 人次，接近假日交易量增幅至少 48.8 人次以上；在敬老族群方面，每日票證交易次數沒有大幅度的變化在 15.9 人次左右，乘車特性稍為集中在星期二與星期三；在愛心優待族群方面，此族群乘車特性與敬老族群相近，每日乘車之交易次數無明顯變化，搭乘人次約為敬老族群的六分之一，乘車特性稍為集中在星期二與星期三、星期六與星期日。

表 7.3-9 各類票種一週平均每日交易次數統計

星期	普通身分	學生身分	優待身分	敬老優待	愛心優待	其他優待	總計
星期一	205.3	105.1	1.0	15.8	2.2	44.1	371.3
星期二	211.1	87.4	1.0	18.2	2.9	50.6	368.8
星期三	207.8	95.0	0.0	19.3	2.7	51.8	375.8
星期四	214.3	104.5	1.0	16.3	2.1	48.9	385.2
星期五	245.9	178.0	0.0	12.2	2.0	43.7	480.6
星期六	300.1	179.1	0.0	14.6	2.8	51.3	546.5
星期日	277.4	153.9	0.0	14.9	3.1	45.8	493.6
總計	237.6	129.1	1.0	15.9	2.6	48.0	432.0

7.3.3 學生票種特性分析

本小節就學生票種，依路線別、班次別、站別、起訖站，分析此族群搭乘旅次特性。

一、路線別

由表 7.3-10a 可知，學生族群在 301 路線搭乘量最大，其次為 302 路線。在 301 路線方面，星期一至星期四交易量在 76.2 至 93.0 人次，而星期五至星期日交易量在 134.2 至 165.5 人次，接近假日交易量增幅至少 41.2 人次以上；在 302 路線方面，星期一至星期五交易量在 10.3 至 11.2 人次，而星期六至星期日交易量在 16.3 至 16.8 人次，平假日交易量增幅至少 5.1 人次以上。在本次調查中，學生族群沒有 308 與 310 的票證交易記錄。

表 7.3-10a 學生票種一週各路線平均每日交易次數統計

路線	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
301	93.0	76.2	82.4	92.6	165.5	158.5	134.2	114.7
302	10.4	10.4	11.2	10.8	10.3	16.8	16.3	12.6
303	4.2	4.6	4.8	3.3	3.9	4.6	4.3	4.3
304	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0
305	2.6	2.7	2.4	2.7	2.7	2.2	1.8	2.5
307	1.4	2.0	1.9	1.6	2.7	0.0	0.0	2.0
308	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
309	1.2	1.2	1.1	1.0	1.1	1.1	1.3	1.2
310	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
總計	105.1	87.4	95.0	104.5	178.0	179.1	153.9	129.1

二、班次別

學生族群一週上車班次交易次數分佈情形，如表 7.3-10b 所示。在星期一至星期四方面，學生族群乘車交易次數集中在 11 時至 12 時、15 時至 17 時；在星期五至星期日方面，則集中在 12 時、15 時至 17 時，而 14 時至 21 時期間交易次數則維持在 14.1 人次左右。

表 7.3-10b 學生票種一週上車班次統計

統計量：平均每日交易次數

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
6	3.1	3.1	3.1	3.0	4.2	2.8	2.6	3.1
7	3.6	3.2	3.0	3.5	2.9	1.9	1.4	3.0
8	3.8	3.0	4.4	3.4	7.2	7.6	6.0	5.2
9	3.4	3.0	3.2	2.9	2.9	2.7	2.0	2.9
10	4.9	4.8	5.0	4.7	10.3	12.5	9.2	7.5
11	7.3	4.9	5.7	5.2	10.2	10.1	9.7	7.7
12	9.3	7.9	10.1	10.1	19.1	14.7	11.8	11.9
13	5.7	4.8	4.6	4.5	5.5	6.9	6.7	5.6
14	5.5	4.6	6.0	5.8	11.1	11.3	9.4	7.8
15	10.2	7.5	7.4	9.0	15.6	16.6	13.9	11.5
16	11.8	10.1	10.6	13.6	19.9	17.5	15.5	14.2
17	11.9	11.2	10.5	13.4	19.2	18.0	15.6	14.3
18	9.3	7.8	8.3	9.6	13.6	13.4	14.3	10.9
19	8.0	5.7	5.9	7.2	10.4	12.6	12.3	8.9
20	7.2	6.0	7.0	7.2	13.3	13.8	13.9	9.8
21	5.1	5.3	5.2	5.8	11.8	13.8	11.2	8.5
22	3.3	3.2	3.7	3.5	6.8	8.0	6.3	5.1
總計	105.1	87.4	95.0	104.5	178.0	179.1	153.9	129.1

學生族群一週下車班次交易次數分佈情形，如表 7.3-10c 所示。在星期一至星期四方面，學生族群乘車交易次數集中在 12 時至 13 時、17 時至 18 時；在星期五至星期日方面，則集中在 13 時、16 時至 18 時、21 時至 22 時，而 15 時至 19 時期間，交易次數則維持在 15.3 人次左右。

表 7.3-10c 學生票種一週下車班次統計

統計量：平均每日交易次數

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
6	1.7	1.8	1.8	1.8	2.3	1.7	1.5	1.8
7	3.4	3.2	3.3	3.5	3.8	2.6	2.6	3.2
8	4.4	3.8	4.1	4.1	5.4	6.2	4.8	4.7
9	3.0	2.3	3.8	2.8	4.4	3.5	2.9	3.3
10	4.5	4.0	3.9	4.2	5.0	6.4	6.0	4.9
11	4.6	4.5	4.9	4.4	10.3	11.2	8.3	7.1
12	8.7	6.8	7.4	7.4	10.9	12.2	10.6	9.2
13	8.0	6.4	7.8	7.9	17.6	11.7	9.8	9.9
14	5.6	3.9	4.5	4.5	5.6	7.2	7.6	5.6
15	6.3	5.6	5.7	6.0	10.5	13.1	10.2	8.3
16	9.1	7.1	7.7	9.2	15.5	15.4	13.3	11.1
17	13.8	11.8	11.0	15.0	21.6	18.1	15.1	15.2
18	12.7	11.8	12.8	15.3	21.7	19.6	17.9	16.0
19	8.2	5.7	6.4	6.6	11.0	13.5	13.0	9.2
20	5.4	4.3	4.9	5.7	7.1	8.3	8.4	6.4
21	6.9	6.3	6.2	6.9	13.3	13.8	13.7	9.7
22	6.5	6.8	6.9	7.2	13.8	17.1	14.0	10.5
23	3.5	2.3	3.4	3.6	7.5	7.8	7.1	5.4
總計	105.1	87.4	95.0	104.5	178.0	179.1	153.9	129.1

三、站別

學生族群一週上車站交易次數分佈情形，如表 7.3-10d 所示。使用量較大的前五名車站為圖書館資訊大樓、花蓮轉運站、中華路、花蓮火車站、遠東百貨。

除了圖書館資訊大樓以外，在一週交易量較大的車站方面，星期一、星期二集中在花蓮轉運站，星期三、星期四集中在中華路，星期五、星期六集中在中華路、遠東百貨，星期日集中在花蓮轉運站、花蓮火車站。

表 7.3-10d 學生票種一週使用量前 20 名上車站統計

統計量：平均每日交易次數

排名	上車站名	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	105.1	87.4	95.0	104.5	178.0	179.1	153.9	129.1
1	圖書館資訊大樓	29.0	26.9	27.7	37.2	70.4	57.5	43.0	41.7
2	花蓮轉運站	29.2	14.1	9.6	10.3	17.1	18.0	38.9	19.6
3	中華路	13.5	13.8	15.1	15.4	26.9	24.7	18.9	18.3
4	花蓮火車站	18.6	10.7	10.2	10.2	10.3	14.6	26.6	14.5
5	遠東百貨	8.7	8.0	9.9	8.8	21.2	26.3	17.2	14.4
6	東大門夜市	5.1	5.6	4.7	5.8	10.9	11.3	9.8	7.7
7	東華大學	2.0	3.2	6.2	4.7	9.6	8.8	9.6	6.5
8	育成中心	4.4	3.7	5.1	4.8	8.7	8.7	6.4	6.0
9	花蓮商校	6.0	4.8	5.9	4.9	6.3	7.0	6.4	5.9
10	花蓮體育場	0.0	0.0	8.0	0.0	2.0	0.0	0.0	5.0
11	花蓮文創園區	3.3	3.0	3.2	3.2	5.1	7.0	4.6	4.3
12	新天堂樂園	4.1	3.0	2.4	3.1	4.2	6.1	4.8	4.0
13	九曲洞	3.0	3.4	3.2	3.9	3.2	3.3	4.5	3.5
14	新城火車站	3.4	2.6	4.7	3.2	3.5	3.3	3.3	3.4
15	天祥	2.9	2.8	3.1	3.0	2.5	5.2	3.3	3.3
16	太魯閣國家公園	3.0	2.4	4.1	3.3	4.0	3.3	3.0	3.3
17	燕子口	2.9	2.7	3.6	3.2	2.5	3.1	3.6	3.1
18	中山(市八)市場	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0
19	亞洲水泥廠	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0
20	花蓮電影城	3.4	1.8	2.1	1.9	3.0	4.4	3.2	3.0

學生族群一週下車站交易次數分佈情形，如表 7.3-10e 所示。使用量較大的前六名車站為圖書館資訊大樓、中華路、花蓮轉運站、花蓮火車站、遠東百貨、育成中心。

除了圖書館資訊大樓以外，在一週交易量較大的車站方面，星期一集中在育成中心，星期二、星期三集中在中華路，星期四、星期五集中在花蓮轉運站、花蓮火車站，星期六集中在中華路、遠東百貨，星期日集中在中華路、育成中心。

表 7.3-10e 學生票種一週使用量前 20 名下車站統計

統計量：平均每日交易次數

排名	下車站名稱	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	105.1	87.4	95.0	104.5	178.0	179.1	153.9	129.1
1	圖書館資訊大樓	31.8	25.5	27.4	28.4	51.4	48.0	48.0	37.2
2	中華路	12.8	13.2	13.3	13.8	27.5	26.4	20.1	18.2
3	花蓮轉運站	8.4	8.9	10.2	22.1	42.4	17.5	13.3	17.6
4	花蓮火車站	10.0	10.5	10.4	16.9	24.2	15.9	9.8	13.9
5	遠東百貨	6.7	6.8	8.0	6.5	16.8	24.1	14.4	12.1
6	育成中心	13.0	6.9	7.0	7.3	12.0	16.7	19.8	11.9
7	東大門夜市	5.1	4.6	4.1	5.1	8.9	9.7	7.9	6.5
8	花蓮文創園區	4.0	3.5	4.5	4.0	7.4	8.3	6.9	5.5
9	花蓮商校	4.1	5.0	5.9	4.7	7.6	5.6	4.3	5.3
10	新天堂樂園	4.2	3.7	2.7	3.6	5.0	6.5	4.9	4.4
11	郵政總局	3.1	3.5	3.0	2.9	6.1	4.4	3.9	3.9
12	明義國小	3.3	2.8	3.5	3.1	6.6	4.6	3.0	3.9
13	新城火車站	3.4	3.0	3.6	3.8	3.4	4.4	4.0	3.7
14	天祥	4.1	2.9	4.1	2.6	2.5	4.1	3.8	3.5
15	行政大樓	1.0	0.0	0.0	1.5	6.0	8.5	2.0	3.4
16	太魯閣國家公園	3.0	2.4	5.4	3.2	2.6	3.1	3.9	3.4
17	東華大學	3.2	3.1	3.0	3.3	3.0	3.9	2.7	3.2
18	九曲洞	2.7	2.8	3.1	3.2	3.0	3.3	3.8	3.2
19	花蓮電影城	2.2	2.3	2.5	2.5	3.5	4.4	3.0	3.1
20	燕子口	3.1	2.7	2.9	2.7	2.9	3.8	2.8	3.0

四、起訖站分析

學生族群平假日搭乘 301 路線的起訖站分析，如表 7.3-10f 及表 7.3-10g 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，起訖站點集中在(圖書館資訊大樓,花蓮轉運站)、(圖書館資訊大樓,中華路)、(圖書館資訊大樓,花蓮火車站)、(中華路,圖書館資訊大樓)、(遠東百貨,圖書館資訊大樓)、(花蓮轉運站,圖書館資訊大樓)；在假日方面，起訖站點集中在(圖書館資訊大樓,中華路)、(圖書館資訊大樓,遠東百貨)、(中華路,圖書館資訊大樓)、(遠東百貨,圖書館資訊大樓)、(花蓮轉運站,圖書館資訊大樓)、(花蓮火車站,圖書館資訊大樓)、(花蓮火車站,育成中心)。

平假日搭乘 302 路線的起訖站分析，如表 7.3-10h 及表 7.3-10i 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，整體起訖點的交易人次在 0 至 4 之間，沒有明顯的熱門起訖點，就平均每日交易次數至少 4.0 人次而言，起訖站點集中在(天祥,太魯閣)、(可樂,新城火車站)、(可樂,燕子口)；在假日方面，就平均每日交易次數至少 4.5 人次而言，起訖站點集中在(天祥,立閣文旅)、(太魯閣,九曲洞)、(太魯閣國家公園,綠水)、(燕子口,慈母橋)。

表 7.3-10f 學生票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0006	S0012	S0013	S0014	S0040	S0046	S0047	S0051	S0053	S0054	S0057	S0060	S0061	S0067	S0071	S0072	S0080	S0081	S0082	S0092	S0093	S0098	S0103	S0109	S0114	S0119	S0123	總計
S0006	0.0	1.0	1.3	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.3	1.0	0.0	1.0	1.5	1.3	1.0	2.1	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.2	1.2	0.0	2.3
S0012	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	2.3
S0013	1.3	0.0	0.0	1.1	0.0	2.0	3.1	0.0	1.5	1.8	1.0	0.0	2.2	1.3	1.0	1.8	1.0	0.0	1.0	1.0	1.2	1.1	1.8	1.5	11.8	2.0	1.0	18.3
S0014	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	2.4
S0040	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	0.0	1.9
S0046	1.2	1.0	1.4	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4	1.1	0.0	1.0	1.1	1.2	1.1	2.5	1.4	0.0	1.0	2.0	1.1	0.0	1.0	1.3	1.0	0.0	1.1	1.0	2.3
S0047	1.0	1.2	2.3	1.3	0.0	1.0	0.0	1.3	1.4	0.0	2.0	1.4	2.8	1.3	1.1	1.8	0.0	1.3	1.1	1.2	1.0	1.0	1.6	1.4	0.0	1.9	1.0	6.0
S0051	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	2.0	1.1	0.0	4.0	1.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	2.5
S0053	1.5	1.0	3.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	1.3	1.0	1.3	2.7	1.4	1.8	2.8	0.0	0.0	1.0	0.0	1.1	2.6	1.0	1.3	4.6	1.0	0.0	7.7
S0054	0.0	1.8	2.4	1.0	5.0	0.0	0.0	1.6	1.6	0.0	1.0	1.8	2.5	1.6	1.0	2.2	1.0	1.0	2.0	2.0	0.0	1.0	1.4	1.0	0.0	2.8	1.0	6.5
S0057	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	2.0	2.0	1.0	0.0	1.9
S0060	1.3	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.6	0.0	1.8	1.2	0.0	0.0	1.7	1.0	1.2	1.9	1.0	1.0	0.0	2.0	1.0	2.3	0.0	2.0	2.7	1.0	0.0	4.3
S0061	1.9	1.0	1.8	1.0	0.0	1.0	3.7	2.0	3.3	1.3	0.0	1.8	1.0	2.7	0.0	0.0	1.0	2.0	2.0	1.0	1.4	1.0	1.0	2.9	5.4	1.5	1.0	14.1
S0067	1.1	0.0	1.2	0.0	1.0	2.0	1.7	1.0	1.9	1.4	1.0	1.7	1.9	0.0	1.0	1.6	0.0	0.0	2.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.1	3.4	1.2	0.0	5.9
S0071	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.8	2.5	2.2	1.2	0.0	1.3	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	2.0	1.2	0.0	3.0
S0072	1.3	2.0	2.6	1.0	0.0	0.0	4.4	1.2	3.0	1.3	0.0	1.6	0.0	1.7	0.0	1.0	1.0	1.7	2.3	1.3	1.1	1.5	1.8	1.3	7.2	1.5	1.0	18.9
S0080	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.3	0.0	0.0	1.5
S0081	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	2.4
S0082	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0	2.0	0.0	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.7	1.0	0.0	2.2
S0092	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.0	4.0	2.1	0.0	2.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	2.0	1.6	0.0	0.0	2.1
S0093	1.0	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.3	0.0	0.0	1.2	2.0	2.7	1.0	1.3	0.0	1.3	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.3	0.0	1.4	1.0	2.4
S0098	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	2.9	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	2.0	0.0	1.9
S0103	1.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	2.5	1.1	0.0	4.0	2.0	0.0	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	3.0	1.5	0.0	0.0	3.5	1.9	2.0	0.0	2.7
S0109	1.0	0.0	1.8	2.0	0.0	0.0	1.4	1.0	1.9	1.5	1.0	1.3	2.1	1.0	1.3	1.7	2.5	1.0	1.0	1.6	1.0	2.0	1.1	0.0	2.3	1.0	0.0	4.0
S0114	1.3	2.1	12.5	1.9	1.6	2.0	2.6	3.0	3.5	2.5	1.8	3.7	8.7	3.3	2.4	13.1	1.2	1.7	1.6	1.8	1.3	1.5	3.2	2.6	0.0	6.5	1.3	41.7
S0119	1.0	0.0	1.1	0.0	0.0	2.0	2.3	2.0	1.8	1.5	0.0	1.3	1.6	1.3	1.7	1.7	0.0	0.0	1.7	0.0	1.0	2.5	1.5	1.1	8.2	0.0	0.0	14.4
S0123	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.1	3.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	1.4
總計	2.3	5.7	49.2	2.2	4.2	3.4	11.9	10.4	20.8	3.2	1.8	5.5	13.7	17.0	3.1	17.0	3.2	2.6	2.6	2.2	4.3	1.8	3.9	4.4	87.1	33.9	2.9	114.7

表 7.3-10g 學生票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起訖	S0006	S0012	S0013	S0014	S0040	S0046	S0047	S0051	S0053	S0054	S0057	S0060	S0061	S0067	S0071	S0072	S0080	S0081	S0082	S0092	S0093	S0098	S0103	S0109	S0114	S0119	S0123	總計
S0006	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.7	1.0	1.0	2.5	0.0	2.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	2.0	0.0	2.3	
S0012	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.6	0.0	2.3	
S0013	1.0	0.0	0.0	0.0	1.5	6.0	5.0	0.0	1.3	1.5	0.0	1.0	1.6	1.7	1.0	2.4	0.0	1.0	1.3	0.0	1.0	2.0	2.0	1.1	15.8	1.4	18.3	
S0014	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	3.0	2.4	
S0040	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	1.9	
S0046	1.0	1.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	1.2	0.0	0.0	1.4	1.3	1.0	5.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.7	3.0	0.0	2.5	2.3	
S0047	1.0	1.0	3.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4	2.0	0.0	0.0	2.4	2.3	1.4	1.6	2.0	0.0	1.5	1.5	1.8	0.0	1.0	1.4	2.8	0.0	2.5	6.0	
S0051	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.4	0.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	2.0	0.0	2.5	
S0053	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	2.9	0.0	0.0	1.7	0.0	1.0	2.8	1.4	2.0	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	1.3	1.6	1.0	2.3	7.0	6.7	7.7	
S0054	0.0	0.0	4.7	2.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.2	0.0	0.0	2.3	4.3	2.4	1.5	1.6	4.0	1.7	1.5	1.3	0.0	2.0	1.7	2.0	0.0	3.4	6.5	
S0057	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.9	
S0060	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	2.0	2.7	0.0	1.3	1.1	1.5	0.0	2.5	1.3	0.0	1.8	0.0	1.0	0.0	0.0	1.3	1.3	0.0	2.0	3.4	1.0	4.3	
S0061	2.8	0.0	1.7	1.0	0.0	0.0	8.1	1.0	4.0	1.1	1.0	1.5	0.0	1.0	3.0	0.0	1.0	2.0	2.0	1.3	1.4	0.0	1.0	2.4	9.0	2.5	14.1	
S0067	1.3	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	2.1	1.0	1.5	0.0	0.0	1.3	2.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0	1.0	2.5	1.3	3.8	1.4	5.9	
S0071	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	1.7	2.5	1.5	1.3	0.0	3.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	1.0	0.0	1.0	1.5	2.8	1.6	3.0	
S0072	1.6	1.0	2.7	1.0	3.0	1.0	7.7	1.4	2.5	1.7	0.0	2.1	0.0	1.4	2.0	2.0	0.0	1.0	4.8	1.7	1.4	0.0	1.5	2.1	11.2	1.9	18.9	
S0080	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	1.5	
S0081	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	2.4	
S0082	2.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	6.0	0.0	1.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.4	1.0	2.2	
S0092	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	2.0	0.0	2.1	
S0093	0.0	2.0	2.6	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	1.4	1.0	1.7	1.5	1.0	0.0	1.0	0.0	1.5	0.0	1.0	1.5	0.0	0.0	2.0	2.4	
S0098	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.9	
S0103	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.5	0.0	2.5	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.5	2.0	2.7	
S0109	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	2.0	2.1	3.0	1.9	1.0	4.0	2.1	2.4	1.0	1.3	1.8	0.0	3.0	1.8	1.3	1.0	3.0	1.0	0.0	3.1	2.0	4.0	
S0114	2.8	2.5	17.0	3.0	2.5	1.0	1.8	3.4	6.0	2.0	1.0	5.2	7.1	3.6	2.8	6.1	2.8	3.5	2.8	2.1	0.0	1.8	3.5	4.0	0.0	13.1	41.7	
S0119	1.0	0.0	1.6	0.0	0.0	3.0	5.2	0.0	1.9	2.1	0.0	2.3	1.9	2.0	2.5	2.7	0.0	0.0	2.0	0.0	1.0	1.0	0.0	2.0	13.5	0.0	14.4	
S0123	1.0	0.0	3.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.4	
總計	2.3	5.7	49.2	2.2	4.2	3.4	11.9	10.4	20.8	3.2	1.8	5.5	13.7	17.0	3.1	17.0	3.2	2.6	2.6	2.2	4.3	1.8	3.9	4.4	87.1	33.9	2.9	114.7

表 7.3-10h 學生票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0026	S0038	S0041	S0049	S0076	S0089	S0101	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	2.0	1.5	1.7	0.0	1.5	1.7	1.5	1.7	0.0	0.0	0.0	1.5	2.0	1.6	2.1	3.5
S0015	1.8	0.0	4.0	2.3	0.0	1.3	1.8	1.0	1.3	0.0	1.0	0.0	1.9	1.2	1.9	1.5	3.3
S0016	1.0	2.0	0.0	2.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.0	0.0	2.4
S0017	1.8	2.1	2.5	0.0	0.0	1.2	1.4	1.0	0.0	2.8	1.5	1.0	3.0	0.0	1.0	1.7	3.3
S0026	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	4.0	2.8
S0038	1.3	1.4	2.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.2	2.0
S0041	1.6	1.6	0.0	1.5	1.0	3.0	1.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	1.6	1.0	0.0	1.5	1.9
S0049	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
S0076	0.0	0.0	1.8	1.5	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	2.1
S0089	2.1	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	1.9	2.2
S0101	0.0	2.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.8
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.5	1.2
S0111	1.9	2.3	1.3	3.8	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	1.7	1.0	1.7	1.0	1.0	3.0	1.3	3.4
S0112	1.0	2.3	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	2.5	1.7
S0118	2.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	1.3	1.9
S0122	1.7	1.9	1.4	1.8	0.0	1.4	1.3	1.0	1.5	0.0	0.0	1.0	2.2	1.0	1.0	0.0	3.1
總計	3.2	3.5	1.7	3.4	4.0	1.7	10.6	4.3	1.9	2.2	1.2	1.9	3.7	1.7	2.0	3.0	12.6

表 7.3-10i 學生票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0026	S0038	S0041	S0049	S0076	S0089	S0101	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	2.3	1.7	1.5	0.0	0.0	1.6	1.0	2.8	0.0	1.0	1.0	2.4	2.7	1.1	2.1	3.5
S0015	2.0	0.0	1.0	1.4	4.0	4.5	1.0	1.0	1.6	0.0	0.0	1.5	2.3	1.3	3.0	1.9	3.3
S0016	5.0	1.8	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	2.7	0.0	1.0	1.5	2.4
S0017	1.5	1.5	0.0	0.0	1.0	1.3	2.1	1.0	0.0	2.0	1.0	1.1	1.9	1.0	6.0	1.9	3.3
S0026	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.8
S0038	1.7	4.4	2.0	1.4	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	3.3	2.0
S0041	1.9	1.5	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	1.0	0.0	1.5	1.9
S0049	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
S0076	0.0	0.0	1.0	2.8	2.0	1.5	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	2.1
S0089	1.3	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	2.2	1.0	1.5	2.2
S0101	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.8
S0104	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.2
S0111	1.8	2.1	1.2	2.3	1.0	1.5	1.0	0.0	0.0	1.7	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.7	3.4
S0112	1.3	1.5	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.6	0.0	0.0	0.0	1.7
S0118	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	1.0	1.9
S0122	1.8	2.0	2.3	1.5	0.0	2.0	2.3	0.0	1.3	0.0	0.0	8.0	1.7	1.3	1.6	0.0	3.1
總計	3.2	3.5	1.7	3.4	4.0	1.7	10.6	4.3	1.9	2.2	1.2	1.9	3.7	1.7	2.0	3.0	12.6

7.3.4 敬老優待票種特性分析

本小節就敬老優待票種，依路線別、班次別、乘車路線、起訖，分析此族群搭乘旅次特性。

一、路線別

由表 7.3-11a 可知，敬老族群在 310 路線搭乘量最大，其次為 302 及 304 路線。在 310 路線方面，除了星期五之外，其他各天的交易次數在 8.0 人次上下；在 302 路線方面，星期一至星期三、星期日的交易次數至少達 4.5 人次以上；在 304 路線方面，集中在星期三平均每日交易次數為 7.0 人次。

表 7.3-11a 敬老優待票種一週各路線平均每日交易次數統計

路線	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
301	1.9	1.7	1.5	1.7	1.7	1.7	1.8	1.7
302	4.9	5.7	6.8	3.7	3.3	3.3	4.5	4.6
303	3.3	3.3	5.7	3.3	2.0	2.1	2.4	3.2
304	0.0	4.0	7.0	3.0	0.0	4.0	4.0	4.6
305	1.5	1.3	1.5	1.2	1.8	1.4	1.0	1.4
307	1.8	2.1	2.4	1.8	1.9	0.0	0.0	2.0
308	3.3	3.7	3.0	3.6	2.4	2.3	1.9	3.0
309	1.7	1.9	1.7	1.5	2.9	1.7	2.1	1.9
310	7.6	7.9	9.0	8.5	5.4	9.2	8.6	8.0
總計	15.8	18.2	19.3	16.3	12.2	14.6	14.9	15.9

二、班次別

敬老族群一週上車班次交易次數分佈情形，如表 7.3-11b 所示。一週整體交易人次在 0 至 3.6 之間，乘車人次集中在星期一至星期三的 8 時至 9 時、11 時、13-14 時。

表 7.3-11b 敬老優待票種一週上車時點統計

統計量：平均每日交易次數

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
6	1.7	2.1	2.0	1.9	1.6	1.3	1.5	1.8
7	2.1	1.4	1.4	1.2	1.2	1.7	1.9	1.5
8	3.0	2.3	3.4	3.0	2.0	1.9	2.5	2.6
9	1.5	2.2	3.6	2.3	1.6	2.2	1.6	2.1
10	2.2	2.6	2.3	1.9	2.0	2.2	2.5	2.3
11	2.4	2.7	3.0	2.2	2.2	2.4	2.4	2.5
12	2.7	1.6	2.3	2.3	1.8	2.4	1.8	2.1
13	2.5	3.1	2.7	2.3	1.5	2.2	2.6	2.4
14	2.5	2.6	3.1	2.3	2.1	2.1	2.3	2.5
15	2.3	2.2	2.5	2.0	1.9	1.8	2.1	2.1
16	2.1	2.1	2.5	2.0	1.9	2.0	1.9	2.1
17	1.8	1.5	1.6	1.7	1.3	2.1	1.7	1.6
18	1.3	1.4	1.4	1.3	1.2	1.4	1.1	1.3
19	1.1	1.2	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
20	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0
21	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
22	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
總計	15.8	18.2	19.3	16.3	12.2	14.6	14.9	15.9

敬老族群一週下車班次交易次數分佈情形，如表 7.3-11c 所示。一週整體交易人次在 0 至 3.5 之間，乘車人次集中在星期一至星期三的 9 時、13 時、15 時。

表 7.3-11c 敬老優待票種一週下車時點統計

統計量：平均每日交易次數

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
6	1.0	1.1	1.0	1.1	1.0	2.0	1.5	1.1
7	2.1	2.3	2.0	2.1	1.7	1.3	1.6	2.0
8	1.4	1.3	1.5	1.6	1.2	1.4	1.9	1.5
9	3.1	2.4	3.5	2.6	1.9	2.0	2.1	2.5
10	2.1	2.3	2.1	2.3	2.0	1.9	2.0	2.1
11	1.9	2.1	2.0	1.9	1.8	2.4	2.0	2.0
12	2.6	2.6	2.9	2.5	2.0	2.4	2.5	2.5
13	3.2	2.5	2.5	2.2	1.6	2.3	2.5	2.4
14	2.4	2.1	2.3	2.1	1.3	2.0	2.3	2.1
15	2.5	2.7	3.1	2.4	2.5	2.2	2.1	2.5
16	2.6	2.3	2.5	2.0	2.1	2.3	2.6	2.3
17	2.2	2.3	2.7	2.3	1.7	1.6	1.5	2.1
18	1.6	1.4	1.9	1.5	1.3	1.9	1.5	1.6
19	1.2	1.3	1.3	1.3	1.5	2.0	1.3	1.4
20	1.0	1.1	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
21	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
22	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0
總計	15.8	18.2	19.3	16.3	12.2	14.6	14.9	15.9

三、站別

敬老族群一週上車站交易次數分佈情形，如表 7.3-11d 所示。使用量較大的前七名車站為光復火車站、花蓮火車站、家扶中心、慈母橋、天祥、大農大富平地森林園區、溪畔。此族群上車站交易次數最高站牌為光復火車站，敬老族群僅在星期二於此站上車。

在一週交易量較大的車站方面，星期一集中在家扶中心、大農大富平地森林園區，星期二集中在光復火車站、大農大富平地森林園區，星期三集中在慈母橋，星期日集中在溪畔，其他日別則無明顯趨勢。

表 7.3-11d 敬老優待票種一週使用量前 20 名上車站統計

統計量：平均每日交易次數

排名	上車站名	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	15.8	18.2	19.3	16.3	12.2	14.6	14.9	15.9
1	光復火車站	0.0	7.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.0
2	花蓮火車站	3.4	3.9	4.0	3.8	2.6	4.0	3.8	3.7
3	家扶中心	5.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5
4	慈母橋	0.0	2.0	7.0	2.0	0.0	0.0	0.0	3.0
5	天祥	2.8	3.1	2.9	2.6	2.1	3.4	3.3	2.9
6	大農大富平地森林園區	5.0	7.0	1.0	2.0	1.0	0.0	2.0	2.7
7	溪畔	1.8	1.5	2.0	2.0	0.0	4.0	5.5	2.6
8	長濱農拓中心	0.0	0.0	1.0	0.0	4.0	0.0	0.0	2.5
9	鳳林火車站	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3
10	花蓮火車站(遊客中心)	0.0	2.0	3.5	1.5	0.0	2.0	2.0	2.3
11	新城火車站	2.2	2.5	2.7	2.1	1.7	1.9	2.4	2.2
12	立閣文旅	4.0	1.5	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	2.2
13	九曲洞	2.7	2.2	2.7	1.9	1.6	2.0	1.9	2.1
14	燕子口	2.1	2.2	2.6	2.2	1.6	1.6	1.9	2.1
15	玉里火車站	1.6	2.1	1.5	2.8	1.7	1.8	2.5	2.0
16	長濱鄉公所	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	3.0	1.0	2.0
17	建國北昌五街口	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
18	美侖大飯店	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.0
19	慈濟大學人社院區	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	2.0
20	太魯閣國家公園	1.6	2.1	2.7	1.8	2.0	1.2	1.2	1.9

敬老族群一週下車站交易次數分佈情形，如表 7.3-11e 所示。使用量較大的前五名車站為花蓮火車站、光復火車站、天祥、安通溫泉、新城火車站。此族群下車站交易次數最高站牌為光復火車站。

在一週交易量較大的車站方面，星期一、星期二集中在光復火車站，星期三集中在新城火車站、天祥，星期四、星期六、星期日集中在花蓮火車站，星期五集中在長濱農拓中心。

表 7.3-11e 敬老優待票種一週使用量前 20 名下車站統計

統計量：平均每日交易次數

排名	下車站名	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	15.8	18.2	19.3	16.3	12.2	14.6	14.9	15.9
1	花蓮火車站	3.1	3.0	3.1	3.5	2.3	3.8	3.4	3.2
2	光復火車站	5.0	4.0	0.0	1.3	0.0	0.0	2.0	2.9
3	天祥	3.1	2.9	3.7	2.0	1.7	2.7	3.1	2.7
4	安通溫泉	1.5	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0	2.7
5	新城火車站	2.7	2.9	3.8	2.1	1.8	2.2	2.5	2.5
6	花蓮火車站(遊客中心)	0.0	2.0	3.5	1.5	0.0	2.0	2.0	2.3
7	九曲洞	2.8	2.3	2.8	2.0	1.5	1.6	2.2	2.2
8	燕子口	2.0	2.1	2.5	2.2	1.8	2.0	1.7	2.1
9	布洛灣	2.2	2.0	2.1	2.1	1.7	2.0	2.2	2.0
10	好客藝術村	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
11	花蓮高農	3.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
12	長濱農拓中心	0.0	0.0	1.0	0.0	4.0	1.0	0.0	2.0
13	海岸中興路口	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
14	花蓮觀光糖廠	1.3	3.3	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.9
15	石梯坪	0.0	1.5	2.7	1.5	1.5	1.3	2.3	1.9
16	砂卡噹	1.5	1.9	2.9	2.1	1.0	1.4	1.2	1.8
17	花蓮轉運站	1.7	1.5	3.4	1.6	1.5	1.4	1.7	1.7
18	太魯閣國家公園	1.3	1.4	3.4	1.7	1.4	1.3	1.3	1.7
19	長春祠	2.0	1.4	3.8	1.0	1.4	1.2	1.4	1.7
20	花蓮火車站(旅服中心)	1.9	1.0	2.7	1.6	1.2	1.0	1.3	1.6

四、起訖站分析

敬老族群平假日搭乘 301 路線的起訖站分析，如表 7.3-11f 及表 7.3-11g 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，起訖站點集中在(花蓮轉運站,信義國小)、(花蓮轉運站,新天堂樂園)、(重慶市場(石藝大街),花蓮火車站)、(新天堂樂園,花蓮轉運站)；在假日方面，起訖站點集中在(中華路,花蓮轉運站)、(花蓮轉運站,花蓮轉運站)。

平假日搭乘 302 路線的起訖站分析，如表 7.3-11h 及表 7.3-11i 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，整體起訖點的交易人次在 0 至 4 之間，就平均每日交易次數至少 3.0 人次而言，起訖站點集中在(太魯閣國家公園,砂卡噹)、(立閣文旅,天祥)、(合流露營區,長春祠)、(砂卡噹,燕子口)、(綠水,太魯閣國家公園)、(燕子口,長春祠)；在假日方面，起訖站點集中在(溪畔,新城火車站)。

平假日搭乘 310 路線的起訖站分析，如表 7.3-11j 及表 7.3-11k 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，起訖站點集中在(天祥,溪畔)、(慈母橋,新城火車站)、(溪畔,布洛灣)；在假日方面，起訖站點集中在(新城火車站,燕子口)。

表 7.3-11f 敬老票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0012	S0013	S0040	S0047	S0051	S0053	S0054	S0060	S0061	S0071	S0072	S0081	S0082	S0092	S0098	S0103	S0109	S0114	S0119	總計
S0013	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.2
S0040	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0046	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0047	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0053	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.2
S0054	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0060	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0
S0061	0.0	1.2	1.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	1.0	1.2
S0071	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0072	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.1	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.0	1.0	1.2
S0081	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0082	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0
S0092	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.3
S0103	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0109	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.8	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0114	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0119	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.1	1.0	1.2	1.3	1.0	1.2	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.1	1.2	1.7

表 7.3-11g 敬老票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0012	S0013	S0040	S0047	S0051	S0053	S0054	S0060	S0061	S0071	S0072	S0081	S0082	S0092	S0098	S0103	S0109	S0114	S0119	總計
S0013	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
S0040	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0046	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0047	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0053	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
S0054	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0060	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0061	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.3	0.0	1.2
S0071	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0072	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.5	0.0	1.3	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.2
S0081	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0082	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0
S0092	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0103	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0109	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.3
S0114	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0119	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.1	1.0	1.2	1.3	1.0	1.2	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.1	1.2	1.7

表 7.3-11h 敬老票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0038	S0041	S0049	S0076	S0089	S0101	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	1.3	2.3	1.3	1.0	1.5	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.6	1.0	2.0	1.5	1.7
S0015	2.2	0.0	2.0	1.9	2.0	2.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.0	1.0	2.1	2.1
S0016	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	2.0	1.8
S0017	1.2	1.7	2.0	1.0	1.5	1.0	1.0	0.0	3.0	0.0	1.0	2.4	0.0	1.0	1.7	1.9
S0038	1.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.2
S0041	1.4	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.4
S0076	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	1.7
S0089	2.7	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	2.4
S0101	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0
S0104	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	1.0	1.8
S0111	1.6	2.1	0.0	2.4	0.0	2.0	0.0	0.0	2.1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.6	2.3
S0112	1.0	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	3.3
S0118	1.0	1.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4
S0122	1.4	1.7	0.0	1.0	1.7	1.0	0.0	3.3	0.0	0.0	2.0	1.4	1.0	1.0	0.0	1.7
總計	2.1	2.2	1.9	1.7	1.4	1.3	1.0	2.2	2.0	1.0	1.2	2.3	1.2	1.1	1.8	4.6

表 7.3-11i 敬老票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0038	S0041	S0049	S0076	S0089	S0101	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	1.7	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.3	1.5	0.0	1.4	1.7
S0015	2.1	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	1.0	1.0	2.1
S0016	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.8
S0017	1.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.9
S0038	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2
S0041	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.4
S0076	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.7
S0089	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.4
S0101	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
S0111	1.0	1.9	0.0	1.3	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.7	2.3
S0112	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.5	0.0	0.0	0.0	3.3
S0118	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.4
S0122	1.3	2.3	0.0	1.5	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.0	0.0	1.7
總計	2.1	2.2	1.9	1.7	1.4	1.3	1.0	2.2	2.0	1.0	1.2	2.3	1.2	1.1	1.8	4.6

表 7.3-11j 敬老票種 310 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0001	S0002	S0015	S0016	S0018	S0023	S0033	S0041	S0049	S0055	S0058	S0061	S0069	S0076	S0089	S0099	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0001	0.0	1.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	1.0	1.4
S0002	1.2	1.0	1.4	1.3	1.3	1.0	1.5	1.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	1.2	1.9
S0015	1.8	1.4	1.0	1.5	1.2	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.3	1.6	0.0	1.1	0.0	1.0	0.0	1.3	5.0	1.3	1.2	2.3
S0016	1.0	0.0	1.1	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	1.0	0.0	0.0	1.3
S0018	1.3	1.5	1.2	0.0	1.0	1.0	1.5	2.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	1.0	2.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.2	1.5
S0023	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0033	1.0	1.5	1.4	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.0	1.4	1.6
S0041	1.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.2
S0049	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0055	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0058	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.2
S0061	1.8	1.5	1.8	1.5	1.4	1.0	1.6	1.5	1.0	1.0	1.3	1.0	1.1	0.0	1.7	1.0	0.0	1.0	2.0	1.8	2.2	3.3
S0069	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
S0076	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0089	0.0	1.3	1.5	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	1.0	1.3
S0099	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0104	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	3.0
S0111	1.0	2.0	1.9	0.0	1.1	1.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.0	1.1	1.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	1.7
S0112	2.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.9
S0118	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0122	1.3	1.3	1.5	1.0	1.6	0.0	2.5	0.0	0.0	1.0	2.0	1.8	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	2.1	1.5	1.0	0.0	1.8
總計	1.6	1.7	2.2	1.4	1.5	1.0	2.0	1.6	1.0	2.1	1.4	2.9	2.4	3.1	3.8	1.1	1.5	1.6	4.3	1.3	1.8	8.0

表 7.3-11k 敬老票種 310 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0001	S0002	S0015	S0016	S0018	S0023	S0033	S0041	S0049	S0055	S0058	S0061	S0069	S0076	S0089	S0099	S0104	S0111	S0112	S0118	S0122	總計
S0001	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.4
S0002	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	1.3	1.9
S0015	1.0	1.2	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.1	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.0	1.2	2.3
S0016	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0018	1.0	1.0	1.1	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.0	1.2	1.5
S0023	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0033	0.0	1.1	1.5	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.2	1.6
S0041	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
S0049	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0055	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0058	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
S0061	1.4	1.1	1.8	1.0	1.4	1.0	1.9	0.0	0.0	1.0	1.3	1.0	1.0	0.0	1.2	1.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.5	3.3
S0069	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
S0076	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0089	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.3
S0099	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
S0111	1.0	0.0	1.0	0.0	1.1	1.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	6.0	1.7
S0112	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9
S0118	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0122	1.0	1.0	1.3	2.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	1.0	0.0	1.8
總計	1.6	1.7	2.2	1.4	1.5	1.0	2.0	1.6	1.0	2.1	1.4	2.9	2.4	3.1	3.8	1.1	1.5	1.6	4.3	1.3	1.8	8.0

7.3.5 愛心優待票種特性分析

本小節就愛心優待票種，依路線別、班次別、乘車路線、起訖，分析此族群搭乘旅次特性。

一、路線別

由表 7.3-12a 可知，愛心優待族群在 303 路線搭乘量最大，其次為 302 及 310 路線。在 303 路線方面，交易次數集中在星期一、星期三、星期四；在 309 路線方面，交易次數明顯集中在星期日；在 310 路線方面，交易次數集中在星期六、星期日。

表 7.3-12a 愛心優待票種一週各路線平均每日交易次數統計

路線	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
301	1.1	1.3	1.3	1.4	1.1	1.2	1.4	1.3
302	1.8	2.1	2.3	1.9	1.3	1.5	2.1	1.9
303	3.0	1.7	2.6	2.3	2.0	1.9	1.7	2.1
304	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
305	1.3	1.7	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.5
307	1.1	1.1	1.2	1.4	1.0	0.0	0.0	1.2
308	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
309	0.0	1.3	1.3	1.3	1.0	0.0	4.0	1.7
310	1.7	2.2	1.4	1.3	1.7	2.4	2.4	1.9
總計	2.2	2.9	2.7	2.1	2.0	2.8	3.1	2.6

二、班次別

愛心優待族群一週上車班次平均每日交易次數分佈情形，如表 7.3-12b 所示。一週整體交易人次在 0 至 1.7 之間，乘車人次集中在星期一至星期二的 9 時、13 時，星期四集中在 11 時、14 時，星期五集中在 11 時，星期六集中在 16 時，星期日集中在 14 時。就整體而言，無明顯集中趨勢。

在一週下車班次平均每日交易次數分佈情形，如表 7.3-12c 所示。一週整體交易人次在 0 至 1.6 之間，乘車人次集中在星期三的 16 時、星期日的 14 時。就整體而言，無明顯集中趨勢。

表 7.3-12b 愛心優待票種一週上車時點統計

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
6	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0
7	1.0	1.0	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0
8	1.0	1.0	1.2	1.0	1.0	1.2	1.0	1.1
9	1.3	1.4	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
10	1.3	1.1	1.3	1.1	1.0	1.1	1.2	1.2
11	1.0	1.0	1.1	1.5	1.7	1.0	1.0	1.1
12	1.0	1.0	1.2	1.0	1.0	1.2	1.2	1.1
13	1.3	1.3	1.0	1.3	1.0	1.3	1.3	1.2
14	1.0	1.0	1.0	1.5	1.0	1.3	1.4	1.2
15	1.0	1.0	1.1	1.0	1.1	1.0	1.2	1.1
16	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.5	1.0	1.1
17	1.0	1.0	1.2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
18	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
19	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
20	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
總計	2.2	2.9	2.7	2.1	2.0	2.8	3.1	2.6

表 7.3-12c 愛心優待票種一週下車時點統計

時點	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0
7	1.0	1.0	1.0	1.2	1.0	1.0	1.0	1.1
8	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
9	1.2	1.1	1.2	1.0	1.0	1.2	1.0	1.1
10	1.0	1.1	1.2	1.0	1.1	1.3	1.0	1.1
11	1.3	1.1	1.2	1.3	1.0	1.0	1.0	1.1
12	1.0	1.0	1.1	0.0	1.0	1.1	1.0	1.0
13	1.0	1.2	1.2	1.0	1.3	1.3	1.3	1.2
14	1.3	1.2	1.0	1.3	1.0	1.2	1.6	1.3
15	1.0	1.1	1.0	1.2	1.0	1.3	1.1	1.1
16	1.3	1.0	1.4	1.3	1.3	1.2	1.1	1.2
17	1.0	1.0	1.1	1.0	1.3	1.2	1.0	1.1
18	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
19	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0
20	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
21	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
總計	2.2	2.9	2.7	2.1	2.0	2.8	3.1	2.6

三、站別

愛心優待族群一週上車站平均每日交易次數分佈情形，如表 7.3-12d 所示。使用量較大的前五名車站為長濱鄉公所、鯉魚潭潭南遊憩區、玉里火車站、綠水、花蓮轉運站。此族群上車站交易次數最高的站牌為長濱鄉公所、鯉魚潭潭南遊憩區、太魯閣國家公園。

在一週交易量較大的車站方面，星期一集中在太魯閣國家公園，星期二集中在玉里火車站，星期三集中在鯉魚潭潭南遊憩區，星期日集中在長濱鄉公所，其他日別則無明顯趨勢。

表 7.3-12d 愛心優待票種一週使用量前 20 名上車站統計

排名	上車站名	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	2.2	2.9	2.7	2.1	2.0	2.8	3.1	2.6
1	長濱鄉公所	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.5
2	鯉魚潭潭南遊憩區	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	1.3	1.0	1.4
3	玉里火車站	0.0	1.5	1.3	1.3	1.0	0.0	1.5	1.3
4	綠水	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.5	1.0	1.3
5	花蓮轉運站	1.4	1.0	1.5	1.0	1.0	1.2	1.3	1.2
6	花蓮火車站(旅服中心)	1.0	1.0	1.5	1.0	0.0	1.3	1.0	1.2
7	天祥	1.2	1.4	1.3	1.0	1.3	1.0	1.2	1.2
8	花蓮火車站	1.1	1.1	1.2	1.2	1.1	1.2	1.2	1.1
9	布洛灣	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.3	1.0	1.1
10	太魯閣國家公園	2.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
11	長春祠	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.3	1.0	1.1
12	慈濟醫院	1.3	1.0	1.0	1.3	1.0	0.0	0.0	1.1
13	花蓮電影城	1.0	0.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
14	燕子口	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.2	1.1
15	豐華再現館(雲山水)	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
16	新城火車站	1.0	1.4	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
17	九曲洞	1.5	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0
18	七星潭	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0
19	大同市場	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
20	中華路	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0

敬老族群一週下車站平均每日交易次數分佈情形，如表 7.3-12e 所示。使用量較大的前五名車站為寧埔休憩區、綠水、花蓮轉運站、鯉魚潭潭北遊客中心、鯉魚潭潭南遊憩區。

在一週交易量較大的車站方面，星期一集中在太魯閣國家公園，星期二集中在寧埔休憩區，星期三集中在鯉魚潭潭南遊憩區，星期六集中在長春祠，其他日別則無明顯趨勢。

表 7.3-12e 愛心優待票種一週使用量前 20 名下車站統計

排名	下車站名稱	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日	總計
-	總計	2.2	2.9	2.7	2.1	2.0	2.8	3.1	2.6
1	寧埔休憩區	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0
2	綠水	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.0	1.3
3	花蓮轉運站	1.3	1.0	1.7	1.5	1.0	1.3	1.5	1.3
4	鯉魚潭潭北遊客中心	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.3
5	鯉魚潭潭南遊憩區	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.3
6	太魯閣國家公園	2.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.3	1.3	1.2
7	玉里火車站	0.0	1.0	1.3	1.3	1.0	0.0	1.0	1.2
8	長春祠	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	2.0	1.0	1.2
9	花蓮火車站	1.3	1.2	1.1	1.0	1.2	1.2	1.2	1.2
10	布洛灣	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.3	1.5	1.2
11	新城火車站	1.0	1.4	1.2	1.3	1.0	1.0	1.0	1.1
12	花蓮火車站(旅服中心)	1.0	1.0	1.5	1.0	0.0	1.0	1.0	1.1
13	天祥	1.0	1.3	1.0	1.0	1.2	1.0	1.1	1.1
14	砂卡噹	1.0	1.0	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
15	東大門夜市	0.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
16	豐華再現館(雲山水)	1.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.1
17	九曲洞	1.3	1.1	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.1
18	燕子口	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.3	1.1
19	七星潭	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0
20	大同市場	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0

四、起訖站分析

愛心優待族群平假日搭乘 301 路線的起訖站分析，如表 7.3-12f 及表 7.3-12g 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，起訖站點集中在(花蓮電影城,東大門夜市);在假日方面，交易次數過少，探討起訖集中站別無統計意義。

平假日搭乘 302 路線的起訖站分析，如表 7.3-12h 及表 7.3-12i 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，整體起訖點的交易人次在 0 至 1.5 之間，就平均每日交易次數至少 1.5 人次而言，起訖站點集中在(九曲洞,太魯閣國家公園)、(太魯閣國家公園,九曲洞);在假日方面，交易次數過少，探討起訖集中站別無統計意義。

平假日搭乘 310 路線的起訖站分析，如表 7.3-12j 及表 7.3-12k 所示。依平均每日交易次數統計觀察，在平日方面，交易次數過少，探討起訖集中站別無統計意義；在假日方面，整體起訖點的交易人次在 0 至 2.0 之間，就平均每日交易次數至少 2.0 人次而言，起訖站點集中在(布洛灣,綠水)、(長春祠,花蓮火車站)、(綠水,長春祠)。

表 7.3-12f 愛心票種 301 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0013	S0051	S0053	S0054	S0060	S0061	S0067	S0071	S0072	S0081	S0092	S0109	S0114	S0119	總計
S0013	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0053	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0060	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0061	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0
S0071	1.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
S0072	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0092	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0103	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0109	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0114	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0119	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.0	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3

表 7.3-12g 愛心票種 301 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0013	S0051	S0053	S0054	S0060	S0061	S0067	S0071	S0072	S0081	S0092	S0109	S0114	S0119	總計
S0013	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0053	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0060	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0061	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0
S0071	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
S0072	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0092	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0103	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0109	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0114	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0119	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.0	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.3

表 7.3-12h 愛心票種 302 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0041	S0076	S0089	S0104	S0111	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	1.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.1
S0015	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.1
S0016	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0
S0017	1.5	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.1
S0041	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0076	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0089	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0111	1.0	1.3	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0112	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0118	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0122	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.1	1.1	1.0	1.2	1.0	1.0	1.2	1.0	1.1	1.0	1.0	1.9

表 7.3-12i 愛心票種 302 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0002	S0015	S0016	S0017	S0041	S0076	S0089	S0104	S0111	S0118	S0122	總計
S0002	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.1
S0015	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.1
S0016	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0017	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.1
S0041	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0076	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0089	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0111	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
S0112	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0118	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0122	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
總計	1.1	1.1	1.0	1.2	1.0	1.0	1.2	1.0	1.1	1.0	1.0	1.9

表 7.3-12j 愛心票種 310 路線「平日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0001	S0002	S0015	S0016	S0018	S0033	S0041	S0058	S0061	S0069	S0076	S0089	S0099	S0111	S0118	S0122	總計
S0001	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0002	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0015	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.1
S0016	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0018	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0033	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.1
S0058	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0061	1.0	1.0	1.1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.1
S0069	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0076	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
S0111	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0112	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0118	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0122	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.1
總計	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0	1.1	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.5	1.0	1.9

表 7.3-12k 愛心票種 310 路線「假日」起訖站平均每日交易次數統計

起\訖	S0001	S0002	S0015	S0016	S0018	S0033	S0041	S0058	S0061	S0069	S0076	S0089	S0099	S0111	S0118	S0122	總計
S0001	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0002	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0
S0015	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0	1.1
S0016	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0018	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0033	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	1.1
S0058	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0061	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.1
S0069	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0076	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0104	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0111	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0112	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
S0118	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
S0122	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
總計	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0	1.1	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	1.5	1.0	1.9

7.4 小結

本章依運用太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運、首都/臺北客運等市區客運業者提供之 111 年 1 月至 12 月期間電子票證交易記錄，經過資料篩選以 157,671 筆交易記錄，就記名之電子票證資料分析學生票種、敬老票種、愛心陪伴票種等公共運輸使用者之票證交易記錄，並進行搭乘旅次分析，本節做出以下結論：

(一) 樣本結構

1. 在路線別方面，平均每日交易次數多集中在 301 及 302 路線，其次集中在 310、303、305 路線。
2. 在星期方面，就平均每日交易次數而言，星期一至星期四在 368.8 至 385.2 次/日之間，而星期五至星期日在 480.6 至 546.5 次/日之間，交易次數在週末前後有明顯的增幅。
3. 在交易票種方面，主要乘車族群為普通票種及學生票種，其次為其他優待票種及敬老優待票種。

(二) 交易票種特性分析

1. 在路線別方面，就平均每日交易次數而言，普通及學生票種集中在 301、302 路線；敬老票種集中在 310 路線。
2. 在星期方面，就平均每日交易次數而言，普通及學生票種交易次數分為「星期一至星期四」與「星期五至星期日」兩個日別群；敬老票種集中在星期二、星期三。

(三) 學生票種特性分析

1. 在路線別方面，就 301 路線的平均每日交易次數而言，星期一至星期四在 76.2 至 93.0 次/日之間，而星期五至星期日在 134.2 至 165.5 次/日之間，在週末前後期間旅次有明顯增幅。在其他路線無明顯集中趨勢。
2. 在乘車班次時點方面，上車班次多集中在星期五至星期日的 12 時、15 時至 21 時；而下車班次多集中在星期五至星期日的 16 時至 18 時、21 時至 22 時。

3. 在下/上車站方面，前 20 名上下車牌幾乎一致，上車站獨有之站牌為花蓮體育場、中山(市八)市場、亞洲水泥廠，下車站獨有之站牌為郵政總局、明義國小、行政大樓。

4. 學生票種「平日」與「假日」熱門起訖站點，分別如表 7.4-1a 與表 7.4-1b 所示。

表 7.4-1a 學生票種「平日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
301	(圖書館資訊大樓,花蓮轉運站)	80	1045	579	13.1
301	(圖書館資訊大樓,中華路)	256	3192	1121	12.5
301	(中華路,圖書館資訊大樓)	259	3057	1065	11.8
301	(圖書館資訊大樓,花蓮火車站)	120	1043	644	8.7
301	(遠東百貨,圖書館資訊大樓)	128	1046	591	8.2
301	(花蓮轉運站,圖書館資訊大樓)	78	564	353	7.2
302	(天祥,太魯閣)	1	4	4	4.0
302	(可樂,新城火車站)	1	4	4	4.0
302	(可樂,燕子口)	1	4	4	4.0
302	(新城火車站,太魯閣國家公園)	28	106	103	3.8

表 7.4-1b 學生票種「假日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
301	(中華路,圖書館資訊大樓)	102	1609	822	15.8
301	(花蓮火車站,育成中心)	43	348	257	8.1
301	(花蓮火車站,圖書館資訊大樓)	49	442	336	9.0
301	(花蓮轉運站,圖書館資訊大樓)	35	392	285	11.2
301	(圖書館資訊大樓,中華路)	105	1789	918	17.0
301	(圖書館資訊大樓,遠東百貨)	54	708	497	13.1
301	(遠東百貨,圖書館資訊大樓)	54	730	488	13.5
302	(天祥,立閣文旅)	2	9	9	4.5
302	(太魯閣,九曲洞)	1	5	5	5.0
302	(太魯閣國家公園,綠水)	1	6	6	6.0
302	(燕子口,慈母橋)	1	8	8	8.0

(四) 敬老票種特性分析

1. 在路線別方面，就 310 路線的平均每日交易次數而言，集中在星期三、星期四、星期六、星期日；就 302 及 304 路線而言，集中在星期二、星期三、星期六、星期日。
2. 在乘車班次時點方面，上車班次多集中在星期二、星期三的 8 時至 14 時，而下車班次多集中在星期二、星期三的 9 時至 15 時。
3. 在下/上車站方面，前 20 名上下車牌幾乎不一致，上/下車站共同之站牌為九曲洞、天祥、太魯閣國家公園。
4. 在敬老票種「平日」與「假日」熱門起訖站點，分別如表 7.4-2a 與表 7.4-2b 所示。

表 7.4-2a 敬老票種「平日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
302	(太魯閣國家公園,砂卡噹)	2	6	6	3.0
302	(立閣文旅,天祥)	2	7	7	3.5
302	(合流露營區,長春祠)	1	3	3	3.0
302	(砂卡噹,燕子口)	2	6	6	3.0
302	(綠水,太魯閣國家公園)	1	4	4	4.0
302	(燕子口,長春祠)	4	13	13	3.3
310	(天祥,溪畔)	1	5	5	5.0
310	(慈母橋,新城火車站)	1	5	5	5.0
310	(溪畔,布洛灣)	2	7	7	3.5

表 7.4-2b 敬老票種「假日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
302	(溪畔,新城火車站)	2	17	17	8.5
310	(新城火車站,燕子口)	1	6	6	6.0

(五) 愛心票種特性分析

1. 在路線別方面，就 303 路線的平均每日交易次數而言，集中在星期一、星期三、星期四；就 302 路線而言，集中在星期三；就 309 路線而言，集中在星期日；就 310 路線而言，集中在星期二、星期六。
2. 在乘車班次時點方面，就上車班次而言，平日集中在 9 時至 11 時，假日集中在 12 時至 16 時；就下車班次而言，平日集中在 13 時至 17 時，假日集中在 13 時至 16 時。
3. 在下/上車站方面，前 20 名上下車牌幾乎一致，上車站獨有之站牌為長濱鄉公所、慈濟醫院、花蓮電影城、中華路，而下車站獨有之站牌為寧埔休憩區、鯉魚潭潭北遊客中心、砂卡噹、東大門夜市。
4. 在愛心票種「平日」與「假日」熱門起訖站點，分別如表 7.4-3a 與表 7.4-3b 所示。

表 7.4-3a 愛心票種「平日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
309	(玉里火車站,寧埔休憩區)	1	2	2	2.0

表 7.4-3b 愛心票種「假日」熱門起訖站點

路線	起訖站	交易天數 (D)	交易次數 (T)	卡片數 (C)	平均每日交易次數 (T/D)
310	(布洛灣,綠水)	1	2	2	2.0
310	(長春祠,花蓮火車站)	1	2	2	2.0
310	(綠水,長春祠)	1	2	2	2.0

第八章 說明會及調查指標修訂

本章說明無障礙服務及性平友善調查指標之修訂過程。依據本案各項調查結果，透過說明會之辦理，與旅運供需面代表及主管機關共同研商各調查指標之適當性，並對調查指標之評分方式及配分做編修與增減。

8.1 說明會辦理情形

工作團隊邀請需求面代表與供給面業者，以及無障礙領域及性平友善領域委員出席參與本案說明會，有關說明會會議規劃說明如下。

一、邀集對象：

(一) 旅運需求面：身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物者、愛心陪伴者等族群代表。

(二) 旅運供給面：

1. 市區公車業者：太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運、首都/臺北客運。
2. 幸福巴士 1.0：秀林鄉公所、鳳林鎮公所、壽豐鄉公所、瑞穗鄉公所、豐濱鄉公所。
3. 噗噗共乘：羅山社區發展協會、卓清社區發展協會、馬遠社區發展協會。

(三) 無障礙及性平領域專家學者

1. 無障礙領域委員：門諾基金會曾乾慶督導
2. 性平友善領域委員：大榮國小劉鳳英校長

二、場次資訊：

(一) 日期：中華民國 112 年 9 月 11 日

(二) 場次及議題：

場次	時段	議題
第一場	09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> • 旅運供給面與需求面之調查結果探討 • 本案無障礙服務及性平友善之改善建議
第二場	10:40 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • 與旅運供給面業者共同研商無障礙服務及性平友善調查指標表之修訂事項 • 旅運供給面業者營運方式及成立目的有所差異，故無障礙服務及性平友善設備與措施亦有所不同，藉此會議共同擬定合適的調查項目、調查指標、評分方式及配分。

(三) 地點：花蓮縣政府社會福利館 / 603 會議室

(四) 地址：花蓮縣花蓮市文苑路 12 號

三、辦理情形：

說明會過程工作團隊以拍照及錄音做為會議記錄，第一場次有 26 人出席，第二場次出席人數為 21 人，並於會後備有午餐供來賓享用，本說明會出席單位及人數，如表 8.1-1 所示。

表 8.1-1 說明會出席單位及人數一覽

受邀代表	受邀單位	第一場	第二場
高齡/愛心陪伴族群	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	1	-
身障族群	社團法人花蓮縣脊髓損傷福利協進會	1	-
視障族群	社團法人花蓮縣視覺障礙福利協進會	1	-
聽障族群	社團法人花蓮縣聽障協進會	1	-
親子族群	個人	1	-
委員	無障礙委員	1	1
	性平友善委員	1	1
客運業者	太魯閣客運	1	1
	華聯客運	1	1
	統聯客運	1	1
	興東客運	1	1
	首都客運、臺北客運	1	1
幸福巴士	秀林鄉公所	2	2
	鳳林鎮公所	1	1

受邀代表	受邀單位	第一場	第二場
幸福巴士	壽豐鄉公所	0	0
	瑞穗鄉公所	0	0
	豐濱鄉公所	1	1
嘖嘖共乘	羅山社區發展協會	0	0
	卓清社區發展協會	1	1
	馬遠社區發展協會	1	1
政府機關	臺北區監理所花蓮監理站	1	1
	花蓮縣政府	4	4
承辦廠商	智晟資訊服務有限公司	3	3

8.1.1 調查結果回顧

有關本案調查方法執行作業之要點說明，如表 8.1-2 所示。本場次邀請縣內旅運供給面與需求面出席代表，針對本案問卷調查、深入訪談，以及電子票證之調查結果做探討，並請與會來賓對無障礙服務及性平友善議題提出改善建議。



圖 8.1-1 說明會現場

表 8.1-2 本案調查方法執行作業要點說明表

調查方法	執行作業簡要說明
書面資料查核	◆ 部份調查指標，需請業者協助提供資料備查
實地調查	◆ 市區客運業者場站與轉運站設置各類設施之維護狀況 ◆ 如：性別友善廁所、哺乳室、休息室等
秘密客調查	◆ 委託身障/視障/聽障相關團體或人員 ◆ 實際至各客運業者場站或站牌，搭乘無障礙車輛，體驗相關服務與設施 ◆ 調查時均採用秘密客方式進行，隨身配戴密錄器設備進行錄影。 ◆ 執行方式為身障或視障調查，如業者無配備無障礙車輛，則改為視障乘車調查
問卷調查	◆ 針對市區公車無障礙服務議題，對市民進行問卷調查
深入訪談	一、需求面 ◆ 邀訪身障、視障、聽障、高齡者、兒童、親子、攜帶動物、愛心陪伴者等 8 類族群 ◆ 訪談其搭乘市區公車曾遭遇到哪些問題 二、供給面 ◆ 透過需求面之訪談，彙整歸納出要點，設計訪談題綱 ◆ 邀訪市區公車、偏鄉運輸(幸福巴士/嘖嘖共乘)之營運業者，瞭解其看法
電子票證	◆ 旅次分析：分析各類票種(如：敬老、愛心、學生、兒童、愛心陪伴等乘車特性) ◆ 需求特性：歸納各類公車搭乘者搭乘路線、起訖、時段及班次

以下針對深入訪談、問卷調查、電子票證之調查結果做簡要說明。

一、深入訪談

有關旅運需求面調查結果如表 8.1-3a~d 所示，而旅運供給面業者對需求面提出之議題看法，如表 8.1-4 所示。

表 8.1-3a 旅運需求面受訪者共同需求彙整表

共同需求	候車環境
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 低底盤公車上下車較方便 ◆ 建議增加低底盤公車數量 ◆ 班次、路線太少 ◆ 站牌設點疏密極端(鬧區/非鬧區) ◆ 站點無法直達 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 無遮風避雨設施、沒座位 ◆ 多雜物、車輛違停放

表 8.1-3b 旅運需求面受訪族群特性說明

需求面	族群特性
身障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 較嚴重的身障者不搭公車 ◆ 搭乘復康/長照巴士/家人開車/計程車
視障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 弱視：依賴光源、聲音、公車 APP，可自行乘車 ◆ 全盲：有陪同者才出門 ◆ 物品在環境中的位置 ◆ 外觀特徵與一般人無異，不表明身分易被忽略
聽障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 外觀特徵與一般人無異，不表明身分易被忽略
高齡族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 行動緩慢 ◆ 生理功能退化 ◆ 不預查班次，直接候車
兒童族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 依賴熟識的人陪伴
親子族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 照顧陪同者
愛心陪伴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 照顧陪同者

表 8.1-3c 旅運需求面各族群乘車經驗彙整

需求面	乘車經驗
身障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 廣播器故障、報站時間過晚 ◆ LED 顯示器畫面故障、播放錯誤訊息 ◆ 後門刷卡機高度建議降低 ◆ 司機態度冷淡、不主動協助 ◆ 尚未就坐就行駛
視障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 旋轉式的階梯(如：遊覽車)較不方便 ◆ 車內語音播報系統老舊、故障 ◆ 下車鈴老舊、故障 ◆ 大部分司機不會特別注意視障人士的需求 ◆ 尚未就坐就行駛 ◆ 舉手攔車被無視 ◆ 公車進站時無法辨識來車 ◆ 車輛停靠不在公車格內 ◆ 聽不見下車站名播報系統提示音
聽障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 班次、路線太少

需求面	乘車經驗
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 站點無法直達 ◆ 公車實際到站時間與表定時間有落差 ◆ 候車亭無設置提供進站資訊的電子站牌 ◆ 無法遮風避雨、座位不足
高齡族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 駕駛對長者上/下車動作緩慢不耐煩 ◆ 站點無法直達乘車便利性低 ◆ 候車時間過長 ◆ 上下車行動緩慢，駕駛會不耐煩 ◆ 長照專車預約困難
兒童族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 常遇刷卡設備故障、不靈敏形 ◆ 下車鈴、冷氣調整設置太高 ◆ 看不懂路線圖的內容 ◆ 不曉得要搭幾號公車
親子族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 司機服務態度不積極，面對乘客問題答覆模稜兩可 ◆ 乘客下車腳剛落地立即關上車門 ◆ 增設親子共乘專車路線 ◆ 場站先選擇使用親子廁所

表 8.1-3d 旅運需求面各族群建議事項彙整

需求面	建議事項
身障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 低底盤公車車內空間配置可趨近一致化 ◆ 優化公車動態資訊
視障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 增設公車到站廣播乘車資訊 ◆ 候車處增設廣播系統 ◆ 車內增設視障人士的專用座位 ◆ 車內刷卡機、下車鈴可以統一
聽障族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建議公車資訊字體放大 ◆ 誤點的情形加以改善及管理 ◆ 增設路線/班次 ◆ 優化候車亭
高齡族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人潮少時可調度小車，人潮時調度大車
兒童族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 學校增設乘車教學課程
親子族群	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 優化站牌動態資訊系統 ◆ 建議增設親子共乘專車路線 ◆ 建議觀光公車增設中繼站/休息站 ◆ 路途太長，孩童可能有上廁所、不耐煩等問題
愛心陪伴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建議服務身心障礙者需要花費更多的時間及耐心

需求面	建議事項
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 部分公車路線規劃上可再按使用者需求再做調整，服務更多可及區域 ◆ 境內地理因素及部分無障礙環境較不完善，降低高齡及身障者外出意願 ◆ 大眾運輸之接駁配套不完整、無法因地制宜，導致區域各自為政，為偏鄉聚落帶來不便、影響大眾運輸使用意願

表 8.1-4 旅運供給面對乘車族群需求之看法彙整

議題	業者看法
教育訓練	◆ 對員工皆有無障礙服務及性騷擾防治教育訓練
駕駛員性別	◆ 男性占大多數，極少數女性應徵
調班需求	◆ 依請假事由正當性而批假，無因性別而有差異對待
假別	◆ 依勞基法規定
車內設備	◆ 針對車內如刷卡機、下車鈴等設備。由於車型不同設置位置將略有差異，建議視障乘客能夠主動提出需求，讓駕駛員提供服務
增設低底盤公車	◆ 涉及載客量、營運成本，故現階段較難達成
增設站牌、站點	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 效益不大，因乘客人數不多 ◆ 若是在原路線上增設站點，會比加開路線或班次的可行性更大 ◆ 須經監理站同意 ◆ 若增設站點可能會影響駕駛員工時
增加班次/路線	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 乘載率低，加開班次不符合公司效益 ◆ 因人力以及成本問題，所以執行上較為困難
攜帶寵物乘車	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各家業者之規範/收費不一 ◆ 寵物放置於裝用寵物籠及可乘車 ◆ 部份業者不接受此類乘客，考量影響到其他乘客

二、問卷調查

針對旅運需求面各乘車族群，身障、視障、聽障、高齡、兒少、親子、攜帶寵物、愛心陪同等族群進行問卷調查，訪問各類型市區公車使用族群，就乘車經驗現況之滿意程度做調查。有效問卷共計 800 份，對各乘車族群採「重要性-表現分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)」進行問卷分析，調查結果請參見第五章，本小節僅做摘要說明。

受訪者平時出門主要使用交通工具統計結果，如表 8.1-5 所示。就整體而言，各交通工具中，以「市區公車」占 43.0% 最高，「機車」31.5% 次之，「自用小客車」占 10.0% 位居第三。就各族群而言，身障族群以「機車改裝子母(身障)車」占 63.2% 最高，「復康巴士」17.6% 次之；視障族群以「市區公車」50.7% 占比最高，「愛心計程車」46.4% 次之；聽障族群以「自用小客車」占 65.2% 最高，「市區公車」20.3% 次之；高齡、兒少、親子、攜帶動物族群皆以「市區公車」占比最高，「機車」次之。

表 8.1-5 旅運需求面平時出門主要使用交通工具統計表

交通工具	總計		身障		視障		聽障		高齡		兒少		親子		攜帶動物		愛心陪伴	
	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率	人次	占率
機車	252	31.5%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.2%	54	36.0%	52	34.7%	79	52.7%	62	44.3%	0	0.0%
自用小客車	80	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	45	65.2%	7	4.7%	11	7.3%	11	7.3%	5	3.6%	1	25.0%
計程車	8	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	7.2%	2	1.3%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
市區公車	344	43.0%	4	5.9%	35	50.7%	14	20.3%	83	55.3%	79	52.7%	59	39.3%	70	50.0%	0	0.0%
自行車	15	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%	7	4.7%	1	0.7%	3	2.1%	0	0.0%
復康巴士	14	1.8%	12	17.6%	2	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
嘍嘍共乘	1	0.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
長照巴士	1	0.1%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
幸福巴士	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
電動輪椅	8	1.0%	8	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
步行	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
機車改裝子母(身障)車	44	5.5%	43	63.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
愛心計程車	33	4.1%	0	0.0%	32	46.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
合計	800	100.0%	68	100.0%	69	100.0%	69	99.9%	150	100.0%	150	100.1%	150	100.0%	140	100.0%	4	100.0%

以市區公車所提供之無障礙設施及服務對各類乘車族群進行 IPA 問卷調查，其分析結果如表 8.1-6a~g 所示。

表 8.1-6a 「身障」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	斜坡板設計
	公車即時動態資訊
優先改善(II)	場站及車內無障礙設施之完善程度
	無障礙班表資訊
	輪椅固繫設備
	駕駛員服務態度
	駕駛員的行車安全性
次要改善(III)	站牌資訊之完整和清晰度
	駕駛員無拒載乘客
過度努力(IV)	車輛性別友善設施
	公車內 LED 資訊準確性與及時性
	公車內或場站播報設備完善程度
	場站性騷擾防治宣導

表 8.1-6b 「視障」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	公車內或場站播報設備完善程度
	駕駛員服務態度
	駕駛員無拒載乘客
優先改善(II)	候車環境之舒適度
	低底盤公車上下車之便利性
次要改善(III)	駕駛員的行車安全性
	車內刷卡機/下車鈴設置位置
	公車即時動態資訊
過度努力(IV)	車輛性別友善設施
	場站性騷擾防治宣導

表 8.1-6c 「聽障」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	公車內或場站播報設備完善程度
	駕駛員服務態度
	駕駛員無拒載乘客
	候車環境之舒適度
優先改善(II)	低底盤公車上下車之便利性
	駕駛員的行車安全性
次要改善(III)	車內刷卡機/下車鈴設置位置
	公車即時動態資訊
	車輛性別友善設施
過度努力(IV)	場站性騷擾防治宣導

表 8.1-6d 「高齡」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	車內刷卡機/下車鈴設置位置
	無障礙班表資訊
	斜坡板設計
	輪椅固繫設備
	公車內 LED 資訊準確性與及時性
	公車內或場站播報設備完善程度
	駕駛員無拒載乘客
	候車環境之舒適度
優先改善(II)	低底盤公車上下車之便利性
	站牌資訊之完整和清晰度
次要改善(III)	駕駛員服務態度
	車輛性別友善設施
過度努力(IV)	駕駛員的行車安全性
	公車即時動態資訊
	場站性騷擾防治宣導

表 8.1-6e 「兒少」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	駕駛員無拒載乘客
	駕駛員的行車安全性
	候車環境之舒適度
優先改善(II)	車內刷卡機/下車鈴設置位置
次要改善(III)	公車內或場站播報設備完善程度
	車輛性別友善設施
過度努力(IV)	低底盤公車上下車之便利性
	駕駛員服務態度
	公車即時動態資訊
	場站性騷擾防治宣導

表 8.1-6f 「親子」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	低底盤公車上下車之便利性
	車內刷卡機/下車鈴設置位置
	駕駛員無拒載乘客
	候車環境之舒適度
優先改善(II)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	場站的親子設施完善程度
次要改善(III)	公車內或場站播報設備完善程度
	駕駛員服務態度
	駕駛員的行車安全性
	場站性騷擾防治宣導
	車輛性別友善設施
過度努力(IV)	公車內 LED 資訊準確性與及時性
	公車即時動態資訊

表 8.1-6g 「攜帶動物」族群 IPA 分析結果

改善建議	服務設施或服務項目
繼續保持(I)	低底盤公車上下車之便利性
	公車內 LED 資訊準確性與及時性
	駕駛員無拒載乘客
優先改善(II)	場站及公車內無障礙設施之完善程度
	車內刷卡機/下車鈴設置位置
	駕駛員的行車安全性
	攜帶寵物乘車，駕駛員無拒載情形
次要改善(III)	公車內或場站播報設備完善程度
	候車環境之舒適度
	公車即時動態資訊
	場站性騷擾防治宣導
	車輛性別友善設施
過度努力(IV)	駕駛員服務態度
	攜帶寵物乘車，比照半票收費

三、電子票證

在電子票證方面，工作團隊運用太魯閣客運、華聯客運、統聯客運、興東客運、首都/臺北客運等市區客運業者提供之 111 年 1 月至 12 月期間電子票證交易記錄，經過資料篩選以 157,671 筆交易記錄，就記名之電子票證資料分析各類型(如：學生、敬老、愛心陪伴等)公共運輸使用者進行搭乘旅次分析，其分析結果請參見第七章 7.4 小結。

8.1.2 說明會現場

以下為旅運需求面、供給面、委員及主管機關於說明會中發表之看法及辦理情形：

一、旅運需求面

(一) 身障族群代表

輪椅族群搭乘客運須於 3 天前進行預約，建議設置無障礙班次供輪椅族群隨時搭乘。在候車時，公車常常無法靠邊，且人行道設置有電力公司之電箱，導致輪椅族群無法於人行道移動，諸如此類之困擾，恐讓輪椅族群不願出門。另外，客運一輛車僅能提供一位輪椅乘客搭乘，若與朋友出遊則需分開搭乘，且班次間距較長，故須等候較長時間，建議提升車輛承載之輪椅乘客數。



圖 8.1-2a 身障族群代表

(二) 視障族群代表

全盲者搭乘公車多數依賴 APP 即時動態或自行配帶「我要乘車」之牌子，而低視能者判讀距離較短，至能判讀為乘車路線時進行招手，公車多數無法及時停車，故直接行使過去。而車內廣播系統多數聲音較小或無開啟，使視障乘客不知到達站點，導致乘車過站。常有視障乘客之愛心乘車卡餘額不足，故改投零錢，然已出示視障證明，仍遭司機要求投入正常票價。



圖 8.1-2b 視障族群代表

(三) 聽障族群代表

建議駕駛等候乘客就座後再啟動，否則恐致乘客跌倒。



圖 8.1-2c 聽障族群代表

(四) 高齡/愛心陪伴族群代表

本協會現今所使用之車輛為長照車輛，無障礙空間僅車後之升降機供身障者及失能者上下車，行車目的以協助乘客就醫之交通需求為

主，故路線有所規範僅能行駛至醫院，車輛多數配置於花蓮中區，且行駛於偏鄉地區及鄉間產業道路，故以中小型車為主，而使用率較高之時刻為上午 8:00、中午 10:00-12:00、下午 15:00-17:00。



圖 8.1-2d 高齡/愛心陪伴族群代表

(五) 親子族群代表

車輛階梯對孩童而言較高，且乘車空間較小，若需要推嬰兒車，空間過窄恐會造成上下車搬動不便。建議司機不要面無表情，恐致孩童感到害怕，並於車內多採用可愛及有趣的裝飾，給孩童一個舒適之乘車體驗。另外，轉運站廁所設置離候車位置較遠較為不便。



圖 8.1-2e 親子族群代表

二、旅運供給面-市區客運業者

(一) 太魯閣客運

因未來人口基數將偏向高齡化，為便利廣大之花蓮市民，本公司多以低底盤電動車為基礎進行營運。而輪椅座位設置及規劃係於車輛出廠時進行建制，故皆達成法規之基本需求，若輪椅座位需擴大性增加，將間接性導致座椅數之減少，恐衝擊年長者之使用，如需進行輪椅數之擴編，則必須與公司上頭進行聯議是否進行規則更改，並以不影響司機行車穩定度及安全性為前提。

司機服務輪椅乘客時，於部分站點因建置關係，輪椅乘客無法於指定地點安全下車，故會告知司機以乘客安全下車為前提，若偏離至站點外在與公司進行回報，公司會進行後端檢驗處理。在親子共乘方面，車輛裝置於出場時以設置完畢，若如代表所說須加裝簡易裝飾，將向上回報並再做考慮。



圖 8.1-3a 太魯閣客運

(二) 統聯客運

無障礙班次因營運路線考量，部分路線需按特定低地版公車營運，故車班安排採預約制。如：310 路線該班車有固定無障礙班次，且含 2 座輪椅座位可使用。本公司備有 2 輛低底盤公車，且另有計畫增設低底盤公車，若需擴充無障礙座位，將於公司爾後採購之車型提出相關建議。

在語音播報系統方面，於發車前皆會檢查及啟動，若聲量不足請告知司機，司機將會調整至最適合之音量。視障乘客反應車輛進站看不清楚，導致車班錯過，已對司機進行教育訓練，進站時需放慢車速，使乘客可判斷是否為所要搭乘之車班，而司機也可確認乘客是否需搭乘本班次。

針對車輛階梯過高及把手過高的車型，仍車輛出廠之設置，目前僅能儘可能調整內裝，以滿足現階段大部分乘客之需求，並於公司爾後採購之車型及車內內裝之設計提出相關建議。

在嬰兒車方面，因車輛走道空間受限，建議乘客將其收納至行李倉，若真需放置於座位旁，公司將與司機進行溝通，請司機做協助。



圖 8.1-3b 統聯客運

(三) 興東客運

本公司 309 路線為觀光路線，路線限制乙類大客車行駛，而無障礙座位數僅 1 個，低底盤方面市場仍未有相關車輛出廠，然政府現今積極推廣 2030 年全面電巴，故本公司會再與電動車業者商討是否有乙類低底盤電巴可生產，輪椅座位方面依法規規定設置，若法規規定可設置兩席以上亦會盡力配合。本公司會納入各位委員及先進提供之意見，於後續司機教育訓練及政策採購車輛上再作考量。



圖 8.1-3c 興東客運

(四) 首都/臺北客運

307 班次乘車目的以大復康為主，故仍需服務輪椅乘客，而更換低底盤公車及增設輪椅數之建議，會在與公司進行回報。在平時的駕駛教育訓練會告知駕駛，若遇站牌區有乘客候車需停車再開，而乘客上車後需等乘客就座再起步行駛。在車輛硬體方面可能無法更動，但可配合部分活動進行駕駛服裝及車內塗裝之設計，以提升乘客之乘車意願。



圖 8.1-3d 首都/臺北客運

三、旅運供給面-幸福巴士業者

(一) 秀林鄉公所

幸福巴士主要客群為部落之年長者與孩童，無以上客群之搭乘及相關乘車問題。



圖 8.1-4a 秀林鄉公所

(二) 鳳林鎮公所

本公所與秀林鄉公所相同，以乘客以部落之年長者為主，然本公所之車輛已進行改裝，可協助輪椅族群搭乘，而孩童方面因路線時間與上下課時間不同，故多以家長接送、市區公車及火車進行轉運。因幸福巴士客群較少，身障者除了一般固定路線可搭乘外，若有其他需求亦可進行預約，駕駛亦會熱心進行協助。



圖 8.1-4b 鳳林鎮公所

四、旅運供給面-嘜嘜共乘業者

(一) 馬遠社區發展協會

嘜嘜共乘已轉型為幸福巴士 2.0，車輛多為轎車及四人座，若為大型車有安裝電動踏板，可使孩童及年長者較易上車，輪椅族群搭乘時家人與居服員需協助其上下車，若車內空間足夠也會協助輪椅載送，然駕駛非專業人員，故皆以不碰觸乘客為要點進行服務。



圖 8.1-5 馬遠社區發展協會

五、委員

(一) 無障礙領域委員

不論身障族群、視障族群、聽語障族群、年長者及孩童注重之議題皆偏重於安全層面，身心障礙者的身體支撐力較弱，建議駕駛控制出發及停止之車輛速度，使其乘車有安全之保障，且有舒適之乘車感受。建議車輛的無障礙班次資訊要標示清楚，使無障礙班次使用者能自行判斷等候時間及是否搭乘。建議車內廣播及駕駛可以提前告知乘車資訊，使身心障礙者可提早準備，不會有來不及下車之情形。此外，道路上的路障較多，騎樓及人行道常有機車及廠商之營利工具，建議政府多加改善。



圖 8.1-6a 無障礙領域委員

(二) 性平友善領域委員

客運業者在無障礙服務教育訓練時，讓司機坐上輪椅體驗身心障礙者之乘車感受，可提升同理心，並於服務時更能感同身受；規範司機看到候車站牌有民眾候車則一律停車再開、乘客上車且就座才起步行駛，此兩者皆為良好措施；在客運業者制服方面，員工制服應以公司特質及工作便利性來設計，而非女性需束腰等美觀來設計；客運業者在駕駛員開缺條件無限制性別，然女性人員應徵仍較少，建議可提供更加完善福利，來吸引女性同胞爭取此工作機會；當上下車路線有障礙時，建議給予司機專業自主之操作空間，而後再進行回報即可，此措施可使公司形象有所加分；建議下車鈴與刷卡機等設備可統一位置，並檢視設備高度是否符合所有族群使用。



圖 8.1-6b 性平友善領域委員

六、臺北區監理所花蓮監理站

依身心障礙法五十三條，車輛需定線定班行駛，若無法於核定時間行駛，需進行推播告知身心障礙者。



圖 8.1-5 臺北區監理所花蓮監理站

七、花蓮縣政府建設處交通科

- (一) 市區客運、幸福巴士及長照車輛彼此間能相互配合，若無法搭乘長照車輛時，可改搭成市區客運及幸福巴士。
- (二) 民眾占用公車停靠區及人行道流暢度遭障礙物影響，確實需跨部門共同檢討改善。
- (三) 今年已增設五座新式候車亭，內設有候車按鈕，可告知駕駛此候車亭有乘客於此等候，以降低過站不停之情況，此措施未來仍需客運業者進行協助，而廣播聲音過小，建議業者再進行精進。
- (四) 上車等候乘客就座在發車，該行為係駕駛服務之重點。
- (五) 未來公車傾向於無障礙低底盤，且政府補助多以電動車為主，建議業者未來持續朝低底盤公車及電動車來精進，且近期有相關案子有車內塗裝之規劃，預計於年底進行裝設。
- (六) 廁所設置時，為避免使用者攜帶濕氣入站內，故設置於店

外，但仍在站體範圍內應不至於太遠，並會將指標導引標示更清楚。

- (七) 低底盤公車之輪椅座位於車輛出廠時已設置完成，若增設輪椅座位，車輛需大幅調整，另需監理機關驗車通過，故業者需投入之成本較高，且輪椅空間增加，相對座椅數將減少，此狀況亦是業者兩難之抉擇。
- (八) 統聯客運於花蓮行駛之路線數較多，而無障礙服務為未來需大量投入之要點。
- (九) 九人座有電動踏板該項友善設施，期許未來客運中巴及大巴亦可有相關之設計。
- (十) 安全性層面為各客運業者及幸福巴士注重之要點，而動態時刻表及站牌皆需提供完善之無障礙資訊，使乘客明確知道無障礙班次及低底盤公車班次之資訊，並落實站名播報器之開啟或駕駛可進行告知。
- (十一) 人行道之設計及路霸之道路佔用為後續需多加努力之課題。
- (十二) 無障礙班次若有異動，需進行推播的訊息提醒。
- (十三) 本案今年度先納入各類別需求者之建議進行指標研擬，但不對各業者及幸福巴士進行評分



圖 8.1-6 花蓮縣政府建設處交通科

8.2 調查指標初擬

關於本案市區公車無障礙服務與性平友善度調查項目，初步構想可分為「A.性平友善」、「B.無障礙設施」、「C.身障類無障礙運輸服務」、「D.視障類無障礙運輸服務」等四大項目。

A.性平友善：

主要調查市區客運業者公司內部是否有依照政府法令規範給予員工應有的保障及福利。

B.無障礙設施：

調查客運業車輛設備及駕駛員對無障礙環境使用者的服務態度。

C.身障類無障礙運輸服務：

調查駕駛員對於無障礙設施的操作情形，以及對身障乘客的協助狀況。

D.視障類無障礙運輸服務：

調查駕駛員對於無障礙設施的操作情形，以及對視障乘客的協助狀況。

8.2.1 調查項目

縣內市區公車調查可分為四大項目，分別為「A.性平友善」、「B.無障礙設施」、「C.身障類無障礙運輸服務」、「D.視障類無障礙運輸服務」，有關無障礙服務與性平友善度各項調查項目說明如下：

A.性平友善

主要調查市區客運業者公司內部是否有依照政府法令規範給予員工應有的保障及福利，此調查項目所考量之因素有：

1. 性別相關法令，例如：性別平等法令規範、性別工時規範
2. 業者內部性別相關措施，例如：育兒相關設施、員工性別安全相關措施、促進員工性別平等作為、公司管理層之性別原則、性別平等措施
3. 性別相關措施，例如：性騷擾防治相關措施、乘客性別安全相

關措施

B. 無障礙設施

無障礙設施為公車評鑑之重要指標之一，而近年來各業者皆致力於無障礙設施設置或低底盤公車的更新，也評估駕駛員對無障礙環境使用者的服務態度是否良好等，團隊執行調查時也會聘請無障礙訪員親自搭乘公車以及到場站評估業者服務人員態度等。

在客運業者方面，調查業者內部是否有依政府無障礙相關施政。例如員工無障礙相關教育訓練，場站或轉運站無障礙設施的建置及維護狀況(例如，無障礙廁所、哺乳室、休息室等)、無障礙車輛設施現況，此調查項目所考量之因素有：

1. 無障礙運輸服務，例如：無障礙服務預約機制
2. 業者場站、轉運站的無障礙設施
3. 業者內部教育訓練
4. 乘客對無障礙運輸服務的滿意度
5. 車輛無障礙相關設備，例如：車輛播報、LED 導引設施

C. 身障類無障礙運輸服務

在身障類無障礙運輸服務方面，調查駕駛員對於無障礙設施的操作情形，以及對身障乘客的協助狀況，此調查項目所考量之因素有：

1. 車輛停靠情形
2. 操作斜坡板
3. 協助上下車
4. 身障乘客滿意度

D. 視障類無障礙運輸服務

在視障類無障礙運輸服務方面，調查駕駛員對於無障礙設施的操作情形，以及對視障乘客的協助狀況，此調查項目所考量之因素有：

1. 車輛停靠

2. 人導法
3. 固定乘車位置
4. 視障乘客滿意度

調查指標依資料來源可分為兩類，分別為「公司別」及「路線別」，如表 8.2-1 所示。「公司別」之調查指標，以各業者營運狀況、公司制度、駕駛員管理、肇事及縣府政策配合等內容評鑑，以書面資料查核為主；「路線別」之調查指標，以工作團隊調查員實地查核缺失及乘客問卷滿意度調查為主做為資料取得方式。其中，調查指標 A1-2、A5-1、A5-2、B1-1、C1-1，因涉及法規，故未符合標準者加重扣分；而 B8-1 為鼓勵業者加強駕駛員對無障礙族群服務之品質，而加重配分，如表 8.2-2 所示。各調查項目佔總成績配分標準如下，詳見附件四：

- A. 性平友善：佔 50%
- B. 無障礙設施：佔 20%，加分項 5 分
- C. 身障類無障礙運輸服務：佔 15%
- D. 視障類無障礙運輸服務：佔 15%

表 8.2-1 各項調查指標配分及資料類別一覽

調查項目	調查指標	配分	資料來源	
			公司別	路線別
A.性平友善 (50%) (-3)	性別平等法令規範(A1)	8(-1)	●	
	性別工時規範(A2)	5	●	
	育兒相關設施(A3)	3	●	
	員工性別安全相關措施(A4)	2	●	
	性騷擾防治相關措施(A5)	6(-2)	●	
	乘客性別安全相關措施(A6)	8	●	
	促進員工性別平等作為(A7)	8	●	
	公司管理層之性別原則(A8)	6	●	
	性別平等措施(A9)	4	●	
B.無障礙設施 (20%) (+5)(-1)	有無拒載情形(B1)	2(-1)		●
	無障礙車輛(B2)	2		●
	無障礙設施(B3)	2		●
	業者教育訓練(B4)	2		●
	一般乘客滿意度(B5)	8		●
	車輛播報及 LED 導引設施(B6)	2		●
	無障礙服務預約機制(B7)	2	●	
	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料(B8)	(+5)	●	
C.身障類無障礙運輸服務 (15%) (-1)	車輛停靠(C1)	2(-1)		●
	操作斜坡板(C2)	3		●
	協助上下車(C3)	6		●
	身障乘客滿意度(C4)	4		●
D.視障類無障礙運輸服務 (15%)	車輛停靠(D1)	2		●
	人導法(D2)	2		●
	固定乘車位置(D3)	7		●
	視障乘客滿意度(D4)	4		●
總分		100 (+5) (-5)	48	52

表 8.2-2 各項調查指標配分及資料類別一覽

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	參考資料
A. 性平友善(50%)					
A1-2	性別平等 法令規範	檢視業者是否提供 育嬰措施	2 (-1)	2. 育嬰規定 是否提供育嬰留職停薪之措施 (1)是，得 2 分 (2)否，得-1 分	性別平等法
A5-1	性騷擾防 治相關措 施	性騷擾標準處理作 業流程	3 (-1)	1. 性騷擾標準處理作業流程 業者是否訂定性騷擾標準處理作 業流程及申訴管道進行評分 (1)有，得 3 分 (2)無，得-1 分	性騷擾防治法
A5-2	性騷擾防 治相關措 施	性騷擾申訴管道	3 (-1)	2. 是否有向員工公開性騷擾申訴管 道 (1)有，得 3 分 (2)無，得-1 分	性騷擾防治法
B. 無障礙設施(20%)(+5)					
B1-1	拒載情形	駕駛員有無拒載情 形	2 (-1)	按現場提供服務之情形評點 (1)無拒載及過站不停，得 2 分 (2)拒載或過站不停，得-1 分	新北市政府交通局處 理市區汽車客運業違 反公路法第七十七條 第一項-(十六)拒載老 人或未依身(視)障服 務標準作業程序裁罰
B8-1	駕駛員服 務身障乘 客受獎或 佐證資料	業者是否針對駕駛 員的無障礙服務提 供獎勵措施	(+5)	駕駛員是否確實依照標準作業程序 服務無障礙乘客，且業者是否提供相 關獎勵措施之佐證資料(如：頒獎照 片、優良駕駛員公告、獎勵獎金等)。 業者每路線提供一項佐證資料得 1 點，每路線最多得 5 點。 得分=路線得點總和/路線數。	
C. 身障類無障礙運輸服務(15%)					
C1-1	車輛停靠	車輛停靠方式是否 對無障礙環境者友 善	2 (-1)	按現場提供服務之情形評點 (1)上下車停靠時車身皆預留足夠距 離供輪椅乘客上下車，得 2 分 (2)停靠時未預留足夠距離須以人力 方式背負上下車，得-1 分	大眾運輸工具無障礙 設施設置辦法-第二章 第 8 條(三)輪椅上下 之車門與輪椅停靠位 置之間的通道，淨寬度 不得小於八十公分。

8.2.2 調查指標

工作團隊建立「無障礙設施」及「性平友善度」的調查指標，並說明各項指標的內容、配分及資料來源。有關調查指標之初擬編修，除了邀集專家、學者與縣內市區客運業者確認調查指標內容之外，將參考第二章文獻回顧及深入訪談彙整之要點進行編修。

一、性平友善調查指標

有關性平友善調查指標之建構，主要的考量要點有十項，包含性別平等法令規範、性別工時規範、育兒相關設施、員工性別安全相關措施、性騷擾防治相關措施、乘客性別安全相關措施、促進員工性別平等作為、公司管理層之性別原則、性別平等措施；調查指標的資料來源為書面審查及實地調查，總配分為 50 分，佔總成績配分 50%，如表 8.2-3 所示。

表 8.2-3 性平友善調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	資料來源
A1-1	性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	5	書面審查
A1-2	性別平等法令規範	檢視業者是否提供育嬰措施	3 (-1)	書面審查
A2-1	性別工時規範	檢視業者是否提供性平友善工時規定	3	書面審查
A2-2	性別工時規範	檢視業者是否提供哺乳時間	2	書面審查
A3-1	育兒相關設施	設置育兒設施或哺集乳室	3	實地調查
A4-1	員工性別安全相關措施	設置夜間工作安全衛生措施	2	書面審查
A5-1	性騷擾防治相關措施	性騷擾標準處理作業流程	3 (-1)	書面審查
A5-2	性騷擾防治相關措施	性騷擾申訴管道	3 (-1)	書面審查
A6-1	乘客性別安全相關措施	設置安全友善等候空間	4	實地調查
A6-2	乘客性別安全相關措施	性騷擾防治宣導	4	實地調查

編號	調查項目	調查指標	配分	資料來源
A7-1	促進員工性別平等作為	積極促進性別平等作為	8	書面審查
A8-1	公司管理層之性別原則	管理階層是否符合性別比例原則	3	書面審查
A8-2	公司管理層之性別原則	董監事是否符合性別比例原則	3	書面審查
A9-1	性別平等措施	優於性平法令之措施或促進平等作為	4	書面審查
總分			50 (-3)	-

二、無障礙設施調查指標

有關無障礙設施調查指標之建構，主要的考量要點有八項，包含有無拒載情形、無障礙車輛、無障礙設施、業者教育訓練、一般乘客滿意度、車輛播報及 LED 導引設施、無障礙服務預約機制、駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料；調查指標的資料來源為書面審查、秘密客調查、問卷調查、電話調查，無障礙設施調查指標總配分為 20 分，佔總成績配分 20%，其中指標「B8-1 駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料」為加分項，至多加 5 分，如表 8.2-4 所示。

表 8.2-4 無障礙設施調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	資料來源
B1-1	有無拒載情形	駕駛員有無拒載情形	2 (-1)	秘密客調查
B2-1	無障礙車輛	路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	2	秘密客調查
B3-1	無障礙設施	車輛無障礙設施是否可正常運作	2	秘密客調查
B4-1	業者教育訓練	業者是否有對駕駛員進行無障礙設施操作流程教育訓練	2	書面審查
B5-1	一般乘客滿意度	拒載老弱婦孺、身心障礙民眾及拒收優待票等項目	4	問卷調查
B5-2	一般乘客滿意度	場站設施與車輛無障礙設施滿意度	4	問卷調查
B6-1	車輛播報及 LED 導引設施	以播報器廣播及 LED 顯示到站訊息	2	秘密客調查
B7-1	無障礙服務預約機制	是否提供無障礙服務預約管道	2	電話調查
B8-1	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	業者是否針對駕駛員的無障礙服務提供獎勵措施	(+5)	書面審查
總計			20 (+5) (-1)	-

為觸及更多面向之無障礙運輸服務，工作團隊亦針對駕駛員對於輪椅族群之無障礙設施操作流程，以及對於視障者之引導乘車操作流程，分別建立其調查指標，分別如表 8.2-5 及 8.2-6 所示。

有關駕駛員對於輪椅族群乘客之無障礙設施操作流程調查指標之建構，主要的考量要點有四項，包含車輛停靠、操作斜坡板、協助上下車、身障乘客滿意度；而駕駛員對於視障族群乘客之無障礙服務操作流程調查指標之建構，主要的考量要點有四項，包含車輛停靠、人導法、固定乘車位置、視障乘客滿意度。

調查指標的資料來源皆為秘密客調查，而調查對象皆為乘客感受，此兩項調查項目總分皆為 15 分，皆佔總成績配分 15%。

表 8.2-5 身障類無障礙運輸服務調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	資料來源
C1-1	車輛停靠	車輛停靠方式是否對無障礙環境者友善	2 (-1)	秘密客調查
C2-1	操作斜坡板	乘客上下車時是否有操作車輛側傾	1	秘密客調查
C2-2	操作斜坡板	乘客上下車時操作斜坡板方式是否正確	2	秘密客調查
C3-1	協助上下車	駕駛員協助無障礙乘客上下車方式	1	秘密客調查
C3-2	協助上下車	駕駛員操作車上無障礙設備流暢度	4	秘密客調查
C3-3	協助上下車	乘車時是否有協助繫上安全帶	1	秘密客調查
C4-1	身障乘客滿意度	對各項無障礙設施與車輛之滿意度	4	秘密客調查
總計			15 (-1)	-

表 8.2-6 視障類無障礙運輸服務調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	資料來源
D1-1	車輛停靠	車輛停靠方式是否對視障者友善	2	秘密客調查
D2-1	人導法	是否以「人導法」導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	2	秘密客調查
D3-1	固定乘車位置	是否有將視障乘客導引至固定位置	2	秘密客調查
D3-2	固定乘車位置	是否提醒視障乘客下車鈴位置	1	秘密客調查
D3-3	固定乘車位置	未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	3	秘密客調查
D3-4	固定乘車位置	是否提供視障乘客代刷電子票證服務	1	秘密客調查
D4-1	視障乘客滿意度	對各項無障礙設施與車輛之滿意度	4	秘密客調查
總計			15	-

8.3 調查指標修訂

透過本案兩場說明會與旅運供需面代表，探討旅運供需及調查指標內容後，工作團隊重新檢視「無障礙服務及性平友善度調查指標表」並做修訂。本小節將依「A.性平友善」、「B.無障礙設施及服務態度」、「C.身障無障礙設施」、「D.視障無障礙設施」等調查項目，個別說明其指標修訂內容及配分。修訂後的調查指標，如表 8.3-1 至表 8.3-4 所示。

A. 性平友善

修訂後佔總分 30%，加分項為 2 分。此調查項目修訂說明如下：

- (一) 在「育兒相關設施」方面，「A3-1 設置育兒設施或哺集乳室」，依現行法規公司規模須達到百人以上才需設置，故本題以加分與倒扣設計。若達百名員工未設置倒扣 2 分；未達百名員工，若有設置，則加 2 分。
- (二) 在「公司管理層之性別原則」方面，刪除「A8-2 董監事是否符合性別比例原則」。
- (三) 在「性騷擾防治宣導」方面，「A6-2 乘客性別安全相關措施」宣傳地點，修改為公司內部與民眾乘車空間，指標修改成「A6-2 業者公司內部性別安全相關措施」與「A6-3 乘客性別安全相關措施」。

表 8.3-1 性平友善調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
A1-1	性別平等法令規範	檢視業者是否提供性別平等休假規定	2	1.休假規定 (1)依規定提供產假、產檢假、陪產假、生理假及家庭照顧假均有提供，得2分。 (2)缺一項，得0分。	書面審查	業者內部
A1-2	性別平等法令規範	檢視業者是否提供育嬰措施	2	2.育嬰規定 是否提供育嬰留職停薪之措施 (1)是，得2分 (2)否，得0分	書面審查	業者內部
A2-1	性別工時規範	檢視業者是否提供性平友善工時規定	2	1.彈性工時安排 (1)有提供，得2分 (2)無提供，得0分	書面審查	業者內部
A2-2	性別工時規範	檢視業者是否提供哺乳時間	2	2.哺乳時間 (1)有提供，得2分 (2)無提供，得0分	書面審查	業者內部

111 年度花蓮縣市區公車無障礙服務及性平友善度調查

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
A3-1	育兒相關設施	設置育兒設施或哺集乳室	0 (+2)	1.具有百名員工以上之業者依規定須設置員工育兒設施或哺集乳室 (1)有百名原員工之業者有設置得0分 (2)未設置，得-2分 員工未達百名且設有員工育兒設施或哺集乳室者，額得+2分。	實地調查	業者內部
A4-1	員工性別安全相關措施	設置夜間工作安全衛生措施	3	設置夜間工作安全衛生措施 業者是否提供夜間工作之安心環境空間，依安全性及衛生方面進行評分 (1)有設置，得3分 (2)無設置，得0分	書面審查	業者內部
A5-1	性騷擾防治相關措施	性騷擾標準處理作業流程	2	1.性騷擾標準處理作業流程 業者是否訂定性騷擾標準處理作業流程及申訴管道進行評分 (1)有，得2分 (2)無，得0分	書面審查	業者內部
A5-2	性騷擾防治相關措施	性騷擾申訴管道	2	2.是否有向員工公開性騷擾申訴管道 (1)有，得2分 (2)無，得0分	書面審查	業者內部
A6-1	乘客性別安全相關措施	設置安全友善等候空間	4	1.設置候車空間 業者是否提供安全及性別友善候車空間，依安全性及衛生方面進行評分 若有相關設施，依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4	實地調查	民眾感受
A6-2	性騷擾防治宣導	業者公司內部性別安全相關措施	2	2.是否於公司內部及播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語，並提供申訴管道 若有相關措施， (1)有，得2分 (2)無，得0分	書面審查	業者內部
A6-3	性騷擾防治宣導	乘客性別安全相關措施	2	2.是否於民眾乘車空間播放性騷擾防治宣導影片或張貼宣導標語，並提供申訴管道 若有相關措施，依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4	實地調查	民眾感受
A7-1	促進員工性別平等作為	積極促進性別平等作為	3	是否有積極促進性別平等之具體作為，評估項目如： (1)訂定相關辦法。 (2)推動員工協助方案	書面審查	業者內部

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
				(3)辦理宣導活動 依辦理情形，分別依高至低 (4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4		
A8-1	公司管理層之性別原則	管理階層是否符合性別比例原則	2	1.主管是否符合性別比例原則不得少於1/3 (1)是，得2分 (2)否，得0分	書面審查	業者內部
A9-1	性別平等措施	優於性平法令之措施或促進平等作為	2	是否有制定其他優於現有性平相關法令之政策，及促進平等作為之措施 (1)有制定相關政策，且有執行記錄，得2分 (2)有制定相關政策，但無執行相關記錄，得1分 (3)無制定相關政策，得0分	書面審查	業者內部

B. 無障礙設施及服務態度

修訂後佔總分 20%，加分項為 6 分。此調查項目修訂說明如下：

- (一) 在調查項目名稱方面，由於「B.無障礙設施」中，包含無障礙設施及服務態度之調查指標，故名稱修改為「B.無障礙設施及服務態度」
- (二) 在「無障礙車輛」方面，多數低底盤公車車內設置之無障礙空間為一車一席，故調查指標「B2-1 路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車」，增設加分項「路線配有一車兩席無障礙空間之低底盤公車，加 2 分」。
- (三) 在「無障礙空間防滑措施是否妥善」方面，據旅運需求面深入訪談結果，身障族群反應輪椅停靠於車內無障礙停靠區，即使駕駛員已使用車內固繫設備將其輪椅固定於停靠區內，但輪子仍有滑動的情況，故新增指標「B9-1 無障礙空間防滑措施是否妥善」。
- (四) 在「無障礙設施」方面，據旅運需求面深入訪談結果，身障者反應下車鈴與服務鈴等設備位置需降低，故新增指標「B3-2 下車鈴與服務鈴高度符合身障者需求」，若符合，得 2 分。
- (五) 在「刷卡機固定位置」方面，據旅運需求面深入訪談結果，視障者反應不同公車路線車內刷卡機設置位置不固定，導致難以操作，故新增指標「B3-3 業者所有營運車輛之刷卡機是否均設置在相

同位置」。若符合，得 2 分。

(六) 在「車輛播報及 LED 導引設施」方面，不論是否為無障礙環境使用者，到站訊息之正確性、播報系統音質清晰度及 LED 字體顯示大小等，皆應正確且完善，故調整調查指標內容，並修訂為「B6-1 到站資訊、廣播音質、LED 字體顯示之完善度」調整調查內容，字體大小與清晰程度均納入評分標準。若符合，得 2 分。

表 8.3-2 無障礙設施及服務態度調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
B1-1	無拒載情形	駕駛員有無拒載情形	2 (-1)	按現場提供服務之情形評點 (1) 無拒載及過站不停，得 2 分 (2) 拒載或過站不停，得-1 分	秘密客 調查	民眾感受
B2-1	無障礙車輛	路線是否配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車	2 (+2)	(1) 路線有依照相關規定配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車者或路線經監理機關確認，可不需配置低地板大客車或通用設計無障礙普通大客車者，得 2 分。 (2) 路線未依照相關規定按路線配置相關車輛者，得 0 分。 加分項：路線配有一車兩席無障礙空間之低底盤公車，加 2 分。	秘密客 調查	民眾感受
B3-1	無障礙設施	車輛無障礙設施是否可正常運作	2	無障礙設施功能是否正常 (1) 設施皆可正常使用，得 2 分 (2) 設施部份故障，得 1 分 (3) 未配備無障礙設施，得 0 分。	秘密客 調查	民眾感受
B3-2	無障礙設施	下車鈴與服務鈴高度符合身障者需求	1	下車鈴與服務鈴高度是否符合使用者需求 (1) 高度符合需求，得 1 分 (2) 高度未符合需求，得 0 分	秘密客 調查	民眾感受
B3-3	刷卡機固定位置	業者所有營運車輛之刷卡機是否均設置在相同位置	1	業者刷卡機固定位置 (1) 固定位置，得 1 分。 (2) 未有固定位置，得 0 分。	秘密客 調查	民眾感受
B4-1	業者教育訓練	業者是否有對駕駛員進行無障礙設施操作流程教育訓練	2	無障礙設施操作流程教育訓練 (1) 有相關記錄，得 2 分 (2) 無相關記錄，得 0 分	書面審查	業者內部
B5-1	一般乘客滿	拒載老弱婦孺、身	2	1. 是否曾遇拒載老弱婦孺、身心障礙民眾及拒收優待票等項目。	問卷調查	民眾感受

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
	意度	心障礙民眾及拒收優待票等項目		依辦理情形，分別依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4		
B5-2	一般乘客滿意度	場站設施與車輛無障礙設施滿意度	2	2.對場站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區等項目之觀感。 依辦理情形，分別依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4	問卷調查	民眾感受
B6-1	車輛播報及LED導引設施	到站資訊、廣播音質、LED字體顯示之完善度	2	有關車內到站訊息、播報系統音質清晰度、LED字體顯示大小，按提供服務之情形評點 (1)完整清楚且正確提供者，得2分 (2)提供但不清楚或仍需改善者，得1分 (3)尚未提供者，得0分	秘密客調查	民眾感受
B7-1	無障礙服務預約機制	是否提供無障礙服務預約管道	2	是否提供無障礙服務預約管道 (1)有提供預約服務，得2分 (2)無提供預約服務，得0分	電話調查	民眾感受
B8-1	駕駛員服務身障乘客受獎或佐證資料	業者是否針對駕駛員的無障礙服務提供獎勵措施	(+5)	駕駛員是否確實依照標準作業程序服務無障礙乘客，且業者是否提供相關獎勵措施之佐證資料(如：頒獎照片、優良駕駛員公告、獎勵獎金等)，業者每提供一項佐證資料額外加0.1分，最多額外加5分。	書面審查	業者內部
B9-1	無障礙空間防滑措施是否妥善	無障礙空間防滑措施是否妥善	2	按現場提供服務之情形評點 (1)無障礙空間均有防滑措施，得2分 (2)無障礙空間未有防滑措施，得0分	秘密客調查	民眾感受

C. 身障無障礙設施

修訂後佔總分 25%，此調查項目修訂說明如下：

- (一) 在操作斜坡板方面，除了斜坡板的操作之外，升降之角度應需符合身障者使用需求，故調查指標調整為「C2-1 乘客上下車時是否有操作車輛側傾與斜坡板及操作角度符合需求」。

表 8.3-3 身障無障礙設施調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
C1-1	車輛停靠	車輛停靠方式是否對輪椅乘客友善	4	按現場提供服務之情形評點 (1)上下車停靠時車身皆預留足夠距離供輪椅乘客上下車，得4分 (2)停靠時未預留足夠距離須以人力方式背負上下車，得0分	秘密客調查	民眾感受
C2-1	協助上下車	駕駛員是否有操作車輛無障礙設施，服務乘客上下車。	4	駕駛員於乘客上下車時，是否有操作車輛無障礙設施，服務乘客上下車。 例如：車身的側傾、斜坡板的放置，或車輛昇降設備的操作，各種無障礙設施的操作服務。 (1)有，得4分 (2)無，得0分	秘密客調查	民眾感受
C3-1	協助上下車	駕駛員協助無障礙乘客上下車方式	4	主動詢問與乘客是否須協助上下車 (1)有，得4分 (2)無，得0分	秘密客調查	民眾感受
C3-2	協助上下車	駕駛員操作車上無障礙設備流暢度	4	駕駛員操作車上無障礙設備流暢度 (1)操作順暢，得4分 (2)操作不順暢，整體不阻礙使用，得2分 (3)操作失誤或無法使用，得0分	秘密客調查	民眾感受
C3-3	協助上下車	乘車時是否有協助繫上安全帶	5	乘車時是否有協助繫上安全帶 (1)有，得5分 (2)無，得0分	秘密客調查	民眾感受
C4-1	身障乘客滿意度	對各項無障礙設施與車輛之滿意度	4	對車站設施與車輛，如播報導引、無障礙通道、博愛座、輪椅放置區、無障礙通道等項目，依辦理情形，分別依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4	秘密客調查	民眾感受

D.視障無障礙設施

修訂後佔總分 25%，此調查項目修訂說明如下：

在車輛停靠方面，除了檢視駕駛員車輛停靠方式是否緊鄰路緣之外，亦應主動提醒及協助視障乘客上下車，故新增指標「D1-2 駕駛是否提醒乘客與協助導引上下車導引」。

表 8.3-4 視障無障礙設施調查指標

編號	調查項目	調查指標	配分	評分方式	資料來源	調查對象
D1-1	車輛停靠	車輛停靠方式是否緊鄰路緣對視障者友善	3	按現場提供服務之情形評點 (1)上下車停靠時，緊靠道路右側邊緣，得3分 (2)上下車停靠時未能緊靠道路右側邊緣，得0分	秘密客調查	民眾感受
D1-2	車輛停靠	駕駛是否提醒乘客與協助導引上下車導引	3	按現場提供服務之情形評點 (1)上下車停靠時，未能緊靠道路右側邊緣，但有協助導引上下車，得3分 (2)上下車停靠時未導引上下車，得0分	秘密客調查	民眾感受
D2-1	人導法	是否以「人導法」導引視障乘客上車(問、拍、引、報)	3	按現場提供服務之情形評點 (1)以「人導法」導引視障乘客上車，得3分 (2)未以「人導法」導引或未導引視障乘客上車，得0分	秘密客調查	民眾感受
D3-1	固定乘車位置	是否有將視障乘客導引至固定位置	3	是否協助導引乘客至座位 (1)是，得3分 (2)否，得0分	秘密客調查	民眾感受
D3-2	固定乘車位置	是否提醒視障乘客下車鈴位置	3	是否提醒乘客下車鈴位置 (1)是，得3分 (2)否，得0分	秘密客調查	民眾感受
D3-3	固定乘車位置	未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域	4	未拒絕導盲犬陪伴及限制其區域 (1)是，得4分 (2)否，得0分	秘密客調查	民眾感受
D3-4	固定乘車位置	是否提供視障乘客代刷電子票證服務	3	是否代收電子票證，並代勞刷卡後將票證交還乘客 (1)是，得3分 (2)否，得0分	秘密客調查	民眾感受
D4-1	視障乘客滿意度	對各項無障礙設施與車輛之滿意度	3	對車輛設施，如播報導引、無障礙車輛、人導法、固定乘車位置、無障礙通道等項目，依辦理情形，分別依高至低(4,3,2,1,0)分給予得點 得分=配分*得點/4	秘密客調查	民眾感受

第九章 電子文案

本案透過「深入訪談」、「問卷調查」、「秘密客調查」、「實地調查」等調查方法，以瞭解縣內市區公車無障礙服務及性平友善推動情形。依各項調查結果歸納並設計出 10 個電子文案(EDM)供一般民眾及客運業者觀看，在圖片版面方面，以橫幅 1280x720 pixel，比例 16：9 的規格進行設計。有關各項 EDM 文案主題，如表 9.1-1 所示。讀者部份，分為供給面與需求面，前者表示該文案主要觀看者為客運業者所設計，而後者則專為無障礙服務需求乘車民眾所設計。

表 9.1-1 EDM 文案主題一覽

編號	讀者	文案標題	文案族群	建議露出管道
1	供給面	輪椅輕鬆上下車！	身障	業者公司內部、業者車輛調度站、轉運站
2	供給面	照亮路途，傳達溫暖	視障	業者公司內部、業者車輛調度站、轉運站
3	需求面	掌握城市節奏，輕鬆出行	身/視/聽障	候車站、火車站、轉運站、智慧站牌、
4	需求面	主動提醒，暖心護航無障之行	身/視障、兒少	電子紙站牌、
5	需求面	搭車安全你和我	高齡者	遊客中心候車亭、
6	需求面	公車新手必看，路路暢通指南！	兒童	花蓮縣政府全球資訊網、
7	需求面	優遊寶貝，斜坡輕鬆行	親子	花蓮縣政府 LINE、
8	需求面	聽您心聲，禮貌共乘	一般民眾	花蓮交通 e 點通臉書、
9	需求面	寵愛隨行，共享美好時光	攜帶寵物	花蓮交通 e 點通 LINE、
10	供給面	安全駕馭，服務至上	駕駛	花蓮交通 e 點通粉絲專頁、各大客運官網
				業者公司內部、業者車輛調度站、轉運站

有關各項電子文案設計理念及情境設定如下說明：

電子文案 1. 輪椅輕鬆上下車！

一、讀者：供給面

二、族群：身障乘客

三、文案內容與情境：輪椅乘客上下車服務標準流程，以低底盤公車(手動斜坡板)為例。

(一) 上車階段

- 步驟1. 車內廣播，告知乘客將有輪椅乘客上車會耽誤 3~5 分鐘
- 步驟2. 降低車身，下車接斜坡板，扣上安全卡榫，以腳踩踏確認穩固
- 步驟3. 裝設繫固設備，將四個固定扣壓入固定座，並用力扣緊確保不會脫落
- 步驟4. 協助繫上安全帶
- 步驟5. 向乘客收取車票並告知下車鈴以及路線圖位置

(二) 下車階段

- 步驟1. 步驟 1：解開安全帶及固定扣，並確認收拾妥當
- 步驟2. 步驟 2：降低車身，下車接斜坡板，扣上安全卡榫，以腳踩踏確認穩固
- 步驟3. 步驟 3：以倒車方式，協助乘客下車

四、備註：

掃 QR code 觀看輪椅繫固設備操作教學影片：

(<https://www.youtube.com/watch?v=AKtayXQcroQ>)

五、EDM 成品展示：

低地板公車 手動斜坡板

輪椅輕鬆上下車！

輪椅乘客上下車服務標準流程

上車階段

- 01 告知車上乘客**
車內廣播，告知乘客將有輪椅乘客上車會耽誤3~5分鐘。
- 02 下車接斜坡板**
降低車身，下車接斜坡板，扣上安全卡榫，以腳踩踏確認穩固。
- 03 裝設繫固設備**
裝設繫固設備，將四個固定扣壓入固定座，並用力扣緊確保不會脫落。
- 04 協助繫安全帶**
協助繫上安全帶。
- 05 取票並告知位置**
向乘客收取車票並告知下車鈴以及路線圖位置。

下車階段

- 01 解開安全帶及固定扣**
解開安全帶及固定扣，並確認收拾妥當。
- 02 下車接斜坡板**
降低車身，下車接斜坡板，扣上安全卡榫，以腳踩踏確認穩固。
- 03 倒車方式下車**
以倒車方式，協助乘客下車。

掃QR code觀看輪椅繫固設備操作教學影片

電子文案 2. 照亮路途，傳達溫暖

一、讀者：供給面

二、族群：視障乘客

三、文案內容與情境：視障乘客上下車服務標準流程，如下說明。

(一) 上車階段

步驟1. 辨別候車站是否有視障乘客(特徵：白手杖、導盲犬、舉牌)

步驟2. 公車停靠時將前門對準視障乘客，緊鄰道路右側邊緣或 30~50 公分，避免視障乘客踏空

步驟3. 下車自我介紹行駛路線及詢問乘客需求

步驟4. 採「人導法」協助視障乘客上車，「人導法」說明：

(1)輕觸視障乘客的手背

(2)引領視障至車門旁，提醒注意車門間隙及階梯數

(3)不可碰到乘客的白手杖或導盲犬的繩子

步驟5. 協助收取車資

步驟6. 詢問下車站名告知下車鈴位置，並提醒繫上安全帶

(二) 下車階段

步驟1. 到達乘客指定車站前須廣播到站

步驟2. 公車停靠時將前門對準視障乘客，緊鄰道路右側邊緣或 30~50 公分，避免視障乘客踏空

步驟3. 協助視障乘客下車，並觀察下車處是否安全

步驟4. 確認視障乘客走到安全下車處，返回車內開車離站

四、備註：

掃 QR code 觀看視障者上、下車教學影片

(<https://www.youtube.com/watch?v=7pEU3GT5E7c>)

五、EDM 成品展示：

照亮路途，傳達溫暖 視障乘客上下車服務標準流程

上車階段

- 01 辨別視障乘客
辨別候車站是否有視障乘客（特徵：白手杖、導盲犬、單牌。）
- 02 前門對準視障乘客
公車停靠時將前門對準視障乘客，緊鄰道路右側邊緣或30~50公分，避免視障乘客踏空。
- 03 介紹及詢問需求
下車自我介紹行駛路線及詢問乘客需求。
- 04 人導法協助
採「人導法」協助視障乘客上車。
- 05 協助收取車資
- 06 詢問、告知、提醒
詢問下車站名告知下車鈴位置，並提醒繫上安全帶。

「人導法」說明：
(1)輕觸視障乘客的手背。
(2)引領視障乘客至車門旁，提醒注意車門間隙及階梯數。
(3)不可碰到乘客的白手杖或導盲犬的繩子。

下車階段

- 01 事先廣播到站
到達乘客指定車站前須廣播到站。
- 02 前門對準視障乘客
公車停靠時將前門對準視障乘客，緊鄰道路右側邊緣或30~50公分，避免視障乘客踏空。
- 03 協助下車
協助視障乘客下車，並觀察下車處是否安全。
- 04 確認乘客安全
確認視障乘客走到安全下車處，返回車內開車離站。

掃QR code觀看視障者上、下車教學影片

電子文案 3. 掌握城市節奏，輕鬆出行

一、讀者：需求面

二、族群：身障、視障、聽障、一般民眾

三、文案內容與情境：公路客運 iBus App 有提供市區公車資訊，可多加利用，依以下三個要點做示意圖。

(1) 輕鬆規劃無障礙路線

(2) 誤點資訊不漏接

(3) 地圖指引不怕迷路

四、EDM 成品展示：

掌握城市節奏，輕鬆出行

公路客運 iBus App 有提供市區公車資訊，可多加利用

01 輕鬆規劃無障礙路線

路線編號查詢 起訖地區查詢 客運業者查詢

花蓮縣 花蓮市
花蓮縣 不分區

係顯示提供無障礙車線路線

1121 花蓮客運
07:20 發車
花蓮火車站—光復(騎駛東華大學)

301 太魯閣客運
07:20 發車
花蓮轉運站—東華大學

305 太魯閣客運
07:30 發車
太魯閣客運—水溪村

02 誤點資訊不漏接

往圖書館資訊大樓 往花蓮轉運站 10秒後更新

太魯閣客運

9 新天堂樂園 14:46

10 阿美阿羅 14:49

11 仁安社區 即將進站

12 燕賓廣場 即將進站

13 武聖宮(榮光社區) 即將進站

45 南濱公園

03 地圖指引不怕迷路

301 往花蓮轉運站

吉安樓修院 吉安 吉安鄉 興地度假酒家 吉安鄉

HUALIEN

掃QR code下載公路客運iBus App

廣告

電子文案 4. 主動提醒，暖心護航無障之行

一、讀者：需求面

二、族群：身障、視障、兒少

三、文案內容與情境：

1. 身障：主動告知駕駛員輪椅繫固設備輪椅掛勾處，並配合駕駛員指示
2. 視障：攜帶欲搭乘路線之路線牌於候車處等車
3. 兒少：站位乘車需緊握欄杆

情境1. 學生站位乘車沒握欄杆，使用手機，駕駛煞車致學生跌倒(錯誤)

情境2. 學生站位乘車有緊握欄杆，使用手機(正確)

四、EDM 成品展示：

The graphic features three icons at the top left: a wheelchair, a person with a cane, and a person with a backpack. The main title is '主動提醒，暖心護航無障之行'. Below the title are two panels. The left panel shows a woman in a wheelchair and a man with a cane. The right panel shows a person holding a backpack and a person holding a phone. A QR code is in the bottom left corner. The bottom right corner has logos for CHi2, HUALIEN HI-BUS, and a '廣告' (Advertisement) label.

身障：主動告知駕駛員輪椅繫固設備輪椅掛勾處，並配合駕駛員指示。

視障：攜帶欲搭乘路線之路線牌於候車處等車。

乘車需緊握欄杆

掃QR code下載公路客運iBus App

CHi2 花蓮縣市區公車 HUALIEN HI-BUS 廣告

電子文案 5. 搭車安全你和我

一、讀者：需求面

二、族群：高齡

三、文案內容與情境：分為候車、上車、下車等三階段做設計。

1. 候車階段：記得招手攔車

2. 上車階段：若是站位，要記得緊握欄杆、扶手；若是座位，要記得繫安全帶

3. 下車階段：到站要下車，記得按下車鈴

四、EDM 成品展示：



電子文案 6. 公車新手必看，路路暢通指南！

- 一、讀者：需求面
- 二、族群：兒童
- 三、文案內容與情境：以圖解注音方式解說站牌及路線圖，教育兒童如何搭乘公車，並於文宣中備註以下文字。

(一) 搭公車的事前準備

1. 要搭乘公車的路線編號
2. 自己的出發時間
3. 要攜帶兒童卡
4. 自己要下車的站牌

(二) 搭公車的小秘訣

1. 提早 5 到 10 分鐘到候車處等車
2. 在上車前可禮貌地詢問司機路線及下車站牌
3. 記得招手攔公車

四、EDM 成品展示：

公車新手必看，路路暢通指南！

搭公車的事前準備

1. 要搭乘公車的
路線編號。
2. 自己的
出發時間。
3. 要攜帶電
子票證或
零錢。
4. 自己要
下車的
站牌。

搭公車的小秘訣

秘訣 1：
提早 5 到 10 分鐘
到候車處等車。

秘訣 2：
在上車前可禮貌地
詢問司機路線及下
車站牌。

秘訣 3：
記得招手攔公車。

掃QR code下載公路客運iBus App

電子文案 7. 優遊寶貝，斜坡輕鬆行

一、讀者：需求面

二、族群：親子

三、文案內容與情境：宣導使用嬰兒車乘客，可以請駕駛員提供無障礙斜坡板協助上車。

四、EDM 成品展示：



電子文案 8. 聽您心聲，禮貌共乘

一、讀者：需求面

二、族群：一般民眾

三、文案內容與情境：此文案主要推廣駕駛員與民眾，對彼此的對待應互相尊重且有禮貌。內容包含去除性別刻板印象、博愛座禮儀觀念的提醒。

1. 性別友善：女性駕駛在駕駛座，男性乘客上車，雙方微笑打招呼
2. 博愛座：優先讓位給老人、孕婦、行動不便、抱小孩的乘客

四、EDM 成品展示：



電子文案 9. 寵愛隨行，共享美好時光

一、讀者：需求面

二、族群：攜帶寵物

三、文案內容與情境：攜帶小動物乘車之民眾應配合業者規範，將小動物置於(寵物)籠內方能乘車。有關可攜帶小動物及寵物籠相關規範如下說明。

1. 可攜帶小動物的圖例：

(1) 可以：貓、狗、兔、鼠、蜜袋鼯、烏龜...等

(2) 禁止：雞、鴨、鴿子或蛇蜥...等

2. 寵物籠規範：體積不超過 27 立方公分(=30x30x30 立方公分)

3. 件數：每位乘客，以 1 件為限

4. 動物之頭、尾、四肢不可外露，並需包裝完固，無糞便、液體漏出之虞

5. 不得放置於座位或行李架或車廂通道

四、EDM 成品展示：

寵愛隨行，共享美好時光 攜帶小動物乘車置於寵物籠並符合以下規範方能乘車

可攜帶 (狗、兔、烏龜、貓)

不可攜帶 (雞、鴨、鴿子、蛇、蜥)

寵物籠規範
體積不超過27立方公分(=30x30x30立方公分。)

件數
每位乘客，以1件為限。

動物之頭、尾、四肢不可外露，並需包裝完固，無糞便、液體漏出之虞。

不得放置於座位或行李架或車廂通道。

掃QR code下載公路客運iBus App

電子文案 10. 安全駕馭，服務至上

- 一、讀者：供給面
- 二、族群：市區客運業者、駕駛員
- 三、文案內容與情境：提醒駕駛員出車前，對於各類無障礙服務需求之族群應注意的事項。
 - (一) 輪椅族：
 - 1. 斜坡板放置後須腳踏確認已固定
 - 2. 閱讀輪椅繫固設備操作標準作業流程
 - (二) 身障/高齡/親子/兒童族群：耐心等待乘客坐穩再開車
 - (三) 視障：
 - 1. 確認候車站有無白手杖者
 - 2. 到站播報
 - (四) 聽障：確認 LED 顯示內容資訊正確
 - (五) 親子：包容孩童哭鬧及家長乘車不便之處
 - (六) 兒童：主動關心獨自乘車之兒童上下車站
 - (七) 攜帶動物：確認乘客已將寵物裝入寵物籠
- 四、EDM 成品展示：

安全駕馭，服務至上 出車前，駕駛員提醒事項：

- 輪椅族：**
 - (1) 斜坡板放置後須腳踏確認已固定。
 - (2) 閱讀輪椅繫固設備操作標準作業流程。
- 視障：**
 - (1) 確認候車站有無白手杖者。
 - (2) 到站播報。
- 聽障：** 確認LED顯示內容資訊正確。
- 攜帶動物：** 確認乘客已將寵物裝入寵物籠。
- 包容孩童哭鬧及家長乘車不便之處。**
- 主動關心獨自乘車之兒童上下車站。**

掃QR code觀看輪椅繫固設備操作教學影片

第十章 課題與改善建議

據調查結果，工作團隊提出本案檢討事項及課題，供縣府施政參考。

10.1 課題與對策-調查結果回覆

在計畫初期工作團隊於「2.3.3 現況課題與對策」曾提出以下五道課題，本節依調查結果作以下課題回覆。

課題與對策	調查結果回覆	頁碼
<p>一、無障礙車輛與站牌供給足夠但搭乘人數低</p> <p>花蓮縣市區公車經初步分析結果可知，已有較高比例之無障礙車輛與站牌資訊之提供，然而搭乘人數相對較少，是否仍有潛在搭乘者，預期透過本計畫需求調查與相關分析結果，給予相關路線調整建議或進一步完善軟硬體設施。</p>	<p>「表 5.2-6 各類乘車族群平時出門主要使用交通工具統計表」可知。身障族群受訪者共計 68 位，平時出門主要使用交通工具，以「機車改裝子母車」占 63.2%最高，「復康巴士」占 17.6%次之，「電動輪椅」占 11.8%，「長照巴士」1.5%，而「市區公車」僅 5.9%。</p> <p>「表 5.4-1 降低搭乘公車意願之原因統計表」可知，身障族群表示「上下車不方便」占 72.1%、「班次過少」占 61.8%、「路線不符合需求」占 36.8%、「機動性差」占 23.5%、「乘車時間過長」占 16.2%</p> <p>根據上述調查結果可知，</p> <p>表 2.3-1a 所述，雖然縣內無障礙車輛近七成，但身障族群考量，「上下車不方便」、「班次過少」、「班次過少」、「乘車時間過長」原因，導致調低搭乘市區公車之意願。平時主要使用之交通工具為「機車改裝子母車」，其次為「復康巴士」及「電動輪椅」。</p> <p>因此，若要提昇身障族群搭乘市區公車，恐須從營運班次、路線等方面着手改善。</p>	<p>p.145 p.191</p>
<p>二、視障、聽障或其他無障礙課題</p> <p>一般市區公車服務硬體設施多專注在身障者之提供，較少針對視障、聽障或其他無障礙乘客之議題進行探討，預期透過本計畫需求調查與供給調查，瞭解花蓮縣是否有其他身障者之搭乘需求，並提供給與營運業者知悉，加強縣內軟硬體設施，以利各類型身障者使用搭乘。</p>	<p>請參閱「6.3.2 節秘密客調查」調查結果，據本縣及他縣秘密客調查結果，市區公車業者在無障礙服務方面，目前僅著重於身障輪椅族群之無障礙乘車服務，而忽略掉視障及其他障別之服務。此調查結果顯示，現階段無障礙服務仍有改善空間。除了定期檢視業者提供輪椅族群上下車服務流程，在無障礙設施操作方面的完整度之外，須新增視障族群無障礙服務之標準作業流程，並由機關定期檢視業者服務品質之落實及改善情形。</p>	<p>p.251-262</p>
<p>三、各類型使用者無障礙與友善課題</p> <p>除了各類型身障乘客須有環境友善課題，高齡者、兒童、愛心陪伴者、親子與攜帶寵物之乘客亦有搭乘相關課題，如兒童或部分女性身高不足、親子與攜帶寵物乘車不便、愛</p>	<p>在第二章裡，工作團隊對本案指定之無障礙環境使用者之特性進行文獻回顧，詳見 2.4 節，並於本案調查前，透過工作團隊所整理之表 2.4-1，設計問卷及訪談題綱。</p> <p>在第四章深入訪談調查結果，調查結果整</p>	<p>2.4 節 第四章 第五章 6.1.2 節</p>

課題與對策	調查結果回覆	頁碼
<p>心陪伴者負擔之乘車費用…等，本計畫透過各類型使用者之需求分析，進一步瞭解身障者以外之其他使用者，亦有環境友善之課題。</p>	<p>理於表 4.2-3a 及表 4.2-3b，可看出身障、視障、聽障、高齡、親子、兒少、愛心陪伴、攜帶動物等族群之乘車需求點。</p> <p>在第五章問卷調查調查結果，可了解身障族群以外的其他無障礙環境使用者之特性。5.2 節分析受訪者基本資料，可從分析結果看出，各族群受訪者之乘車特性及降低搭乘市區公車之原因等議題。在 5.3 節，對各族群問卷資料進行「重要性-表現分析法 (Importance-Performance Analysis, IPA)」，其分析結果可將業者提供之設施或服務項目，歸類至「繼續保持」、「過度供給」、「優先改善」、「次要改善」等四類。再從這些分析中，了解各族群之需求點，以提供業者改善及調查服務項目之依據。</p> <p>第六章 6.1.2 節，透過身障、視障、聽障秘密客調查，可了解市區客運業者服務各類障別乘客之服務品質狀態。</p> <p>第七章透過市區客運業者近一年之電子票證資料，可了解各類交易票種之旅次特性。</p>	
<p>四、偏鄉地區難以完善無障礙空間</p> <p>偏鄉地區受限於經費、人力與地域之問題，原市區公車難以深入各偏鄉地區，近年透過幸福巴士與嘜嘜共乘之發展，完成偏鄉地區最後一哩路之需求，然而因偏鄉運輸使用之車型多數為九人座、小型車，仍使各類型身障乘客難以運用，透過本計畫需求分析調查，找尋潛在使用者需求，對偏鄉運輸如何提供無障礙運輸服務。</p>	<p>在第四章深入訪談 4.2.7 節中，由嘜嘜共乘業者訪談結果可知，三家業者目前沒有提供無障礙乘車服務，若有輪椅乘客要搭車，則須由陪同者攙扶上下車。若要在偏鄉運輸進行無障礙服務，需從車輛加裝無障礙設施著手，但目前業者之車輛為多為轎車及四人座。因此，建議嘜嘜共乘業者於預約平台，增設無障礙乘車預約服務，並與縣內復康巴士業者合作。嘜嘜共乘業者扮演預約窗口，而復康巴士業者扮演提供無障礙運輸服務之角色。</p>	p.130-132
<p>五、性平友善之宣導及相關設施尚未完善</p> <p>現況各營運業者因女性從業人員偏低，對公司內部性平設施及宣導可能較為薄弱，而對乘客而言，雖有性騷擾防治宣導，但女性或夜間安心候車設施也相對較少，透過各類型使用者與營運業者深入訪談之訪問結果，可瞭解各營運業者從業人員性別比例，現況性平設施之不足之處。</p>	<p>第六章 6.1.1 公司管理面，調查旅運供給面業者，市區公車、幸福巴士、嘜嘜共乘等業者，並調查各類型業者之管理人員及駕駛員工性別人數，如表 6.1-1b、6.1-2b、6.1-3b 所示。調查結果顯示，各類業者普遍沒有女性駕駛員或是占總駕駛員性別極少比例。而性別友善方面，僅為性騷擾防治方面的宣導，或是對議題作推動。</p> <p>第四章深入訪談 4.2.6 節中，訪談結果可知，旅運供給面業者之女性駕駛員人數大概在 0~2 名。業者在開缺應徵駕駛員時，並無限制性別，但應徵者幾乎皆為男性。因此，客運服務業女性佔少數之原因，可能與工作環境、性質等因素有關聯，並不吸引女性往前徵應，若想再進行一探討，則需另案作更深入之調查。</p>	4.2.6 節 p.206, p.210, p.213, p.251

10.2 檢討事項

據本案調查結果，工作團隊提出以下幾點檢討事項，供機關及客運業者作參考：

一、花蓮轉運站無障礙設施及服務

花蓮轉運站之各項無障礙設施之建置，足以見得縣政府意識到無障礙乘車服務之重要性。據調查結果發現，目前轉運站內雖有多項無障礙設施，但在客運業者無障礙服務方面，未必皆跟上縣政府無障礙服務的腳步。據電話調查了解，並非所有業者皆有提供輪椅乘客上下車的服務，須透過其陪同者攙扶或是手推輪椅完成上下車。因此，在無障礙運輸服務仍有進步空間。

二、班次及行駛路線太少

據深度訪談及問卷調查，受訪者表示班次過少、路線不符合需求、增設站牌等問題。由於增設班次及行駛路線涉及公共空間、業者營運成本等等問題，建議機關另行立案研討。

三、智慧站牌候車處，乘客與駕駛員視線被電箱阻攔

據工作團隊前往花蓮縣內抽查智慧站牌調查發現，智慧型站牌及電箱會阻攔候車民眾與駕駛員的眼神接觸，如圖 10.2-1 示意圖所示。

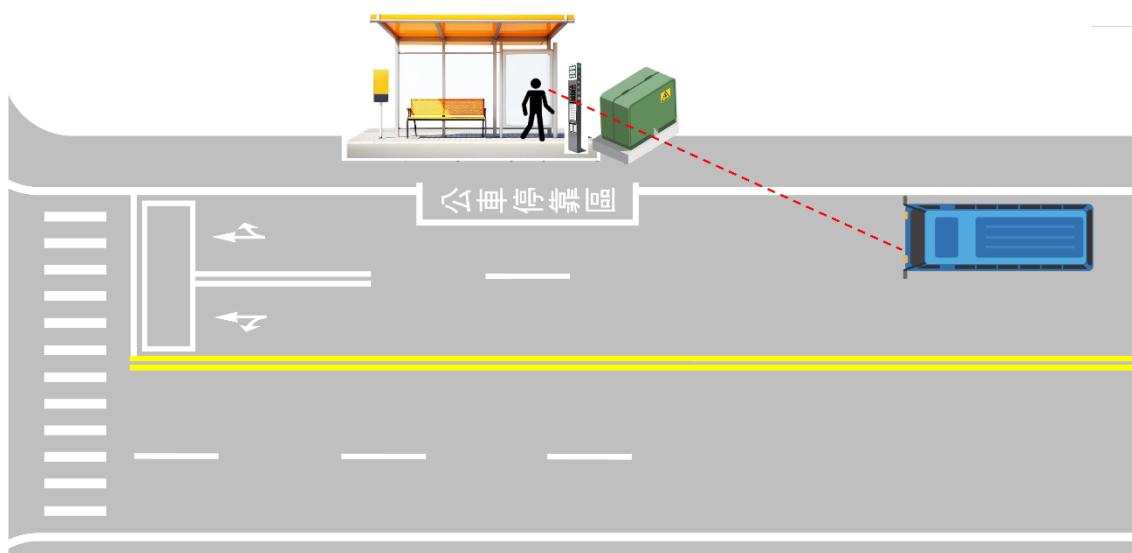


圖 10.2-1 縣內智慧站牌乘客候車示意圖

四、幸福巴士與嘜嘜共乘無障礙服務的推行

幸福巴士 1.0 由縣內鄉鎮市公所營運，為偏鄉基本民行之公車，故簡稱幸福巴士，是一個彈性的偏鄉運輸方案，其路線設置於偏鄉道路狹小、人口稀少、無公車行駛之部份區域。

在嘜嘜共乘方面，業者目前已將嘜嘜共乘轉型成為幸福巴士 2.0，由萬榮鄉、卓溪鄉、富里鄉當地非營利組織所營運。由於偏鄉地廣人稀的特性使客運及一般計程車業者無法維持營運，因此，嘜嘜共乘所行駛的路線為偏遠人口聚落分散之地區，其乘客多為長者、學生、上班族。

幸福巴士與嘜嘜共乘由於其成立之目的、服務性質、乘客族群，與市區客運業者有所差異。

市區客運業者由於其行駛路線多為市區、平地，其接送之乘客族群較為多元，在無障礙服務方面，對業者而言有接需求，因此相較於幸福巴士與嘜嘜共乘業者有較為極積之教育訓練及配套措施。

幸福巴士與嘜嘜共乘的乘客族群單純，多為當地鄉里一般民眾，若有輪椅乘客搭乘，規範駕駛員不可直接碰觸乘客，須由輪椅乘客之陪伴者攙扶上下車，駕駛員可協助收納乘客之輪椅並放置於車中。這兩類之業者車輛多為轎車、四人座、中型巴士、大型巴士，除了鳳林鄉公所以外，其他業者沒有設置無障礙之上下車設施。平時業者接送之乘客亦為一般人士。因此，若要對幸福巴士與嘜嘜共乘業者檢視其無障礙服務情形，將有無此服務項目，以致無法調查之狀況。

根據上述，若要對幸福巴士與嘜嘜共乘業者檢視其無障礙服務情形，可考量將其車輛升級為具有無障礙設施之車輛，讓業者有提供無障礙之服務項目便可進行此議題之調查。

10.3 課題與改善建議

工作團隊依據本案調查結果，列出以下幾點課題，並提供改善建議，供機關作為施政之參考。

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
1	增設低底盤公車	據本案問卷調查及深入訪談結果顯示，除了輪椅族群對低底盤公車有需求之外，一般民眾亦高度傾向搭乘此類公車。因低底盤公車踩踏一階即上車，不論是手提重物、攜帶寵物/孩童、上/下肢受傷不便等，且此類公車因低盤設計使得重心較為穩定，因此民眾上下車皆能感受到其便利性。	縣政府 客運業者	中期
2	班次過少、路線不符需求、增設站牌 (建議立案研討)	<p>據本案問卷調查結果顯示，乘車族群表示降低搭乘公車意願之前三名原因為班次過少、路線不符需求、機動性差。換言之，民眾想前往的地方，沒有符合的公車路線或上下車站點，即使有想要搭乘之路線也會因為班次過少，需要配合公車行駛時間出門，造成民眾使用公車之不便性。因此，若想提升民眾搭乘公車之意願，需在此議題加以研究。</p> <p>由於班次及行駛路線的增設，涉及業者營運成本、公共空間資源、載客率等等問題，牽涉範圍廣泛，建議另行立案評估。</p> <p>以下建議供機關參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議可透過電子票證、問卷調查等等做資料面進行分析評估增設班次、站點 2. 分析近兩年市區公車電子票證資料，觀察站牌使用情形。 3. 鼓勵民眾預約使用幸福巴士，並請幸福巴士業者以電子票證刷卡機，記錄交易資料，事後分析乘客上下站熱點分佈情形。 	縣政府 幸福巴士業者	長期
3	增設候車亭 (建議立案研討)	據本案調查結果，候車處多無遮風避雨的地方，因此建議增設候車亭。建置遮風避雨之設施及候車座位，並提供公車及時到站資訊。 此課題涉及公共空間的使用、預算，建	縣政府	長期

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
		議機關與相關單位研討評估其可行性。		
4	改善候車環境	據本案調查結果，縣內候車處常有雜物堆放或違規車輛停放，為維護市容及營造友善的乘車空間給予民眾，建議候車站相關主管機關能夠定期檢視候車環境，並制訂相關之罰鍰於候車處公告加以宣導。	候車站相關主管機關	短期
5	無障礙公車增設輪椅停靠區	一般的無障礙公車僅提供 1 個輪椅停靠區，亦即一輛車僅能服務 1 名輪椅乘客。據本案深入訪談之身障族群表示，若有輪椅族群朋友要一同出門，則需分別搭乘公車，再約定集合地點。因此，對於目前的設置感到不滿意。建議主管機關與業者能夠研擬配套措施，例如，增設輪椅族群專用車，專門接送輪椅乘客，且車內可容納多個輪椅族群乘客。	縣政府 市區客運業者	中期
6	優待票種無法過卡，被收取原價車資	視障族群搭乘公車常有愛心票卡餘額不足改投零錢，但既使出示視障證明，仍遭駕駛員要求依正常票價收費。 使用電子票證支付，因票卡有票種標註之內建設定，故透過刷卡機過卡可依不同票種而做收費。 建議若優待票種乘客無法使用電子票卡過卡，應建立配套措施予以優待票價收取車資。例如，優待票種乘客已出示身份證明，駕駛員以具有票種功能代幣卡幫該名乘客過卡代刷，並對該名乘客收取優待票種之車資。	客運業者	短期
7	業者內部行車安全宣導	身障、高齡族群，因生理功能的退化、損傷，導致行動反應緩慢；視障、聽障族群，因感觀功能缺損、損傷，導致無法即時感知外在環境的變化，而導致行動反應緩責；親子、愛心陪同族群，因照顧身邊者，導致無法隨時留意周遭環境的變化，需配合被照顧者的行為，因此行動速度牽就於被照顧者。 請駕駛員在維持班次準點之餘，多給無障礙環境使用者一些上下車時間。並確定乘客已完成上下車，或已就座，再起步行駛。	客運業者	短期

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
8	視障乘客不易辨識	<p>視障乘客若不表明身份，或是持白手杖，不易從外觀辨識。也因視障族群不易被辨識，常被視為一般乘客對待。建議可從以下三個方面著手：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在機關方面，建議與視障相關協會討論出一套視障族群搭乘市區公車的標準作業流程，或另行招標委託廠商，編製視障族群乘車平面 EDM、拍攝宣導影片、語音教學等三類，於公共場所播放，並提供市區客運業者教育訓練參考。其中，視障族群乘車語音教學版本，可提供於各大廣播電台播放。 2. 在視障乘客方面，建議機關請縣內視障相關協會，教育會員搭乘公車應注意事項。例如，對駕駛員表明視障身份、於候車時，攜帶欲搭乘路線卡牌、事先電話告知業者，於何時要在哪個站候車及欲前往地點等。 3. 在駕駛員方面，若候車處有乘客，建議不論其是否有招手攔車，皆靠站並廣播乘車路線。例如，目前幾號公車停靠，本車前往某站，下一站為某站，欲搭乘者上車。或者，直接詢問是否有人要上車。 	縣政府 客運業者 視障協會 廣播電臺	長期
9	長途路線，增設中繼站或休息站	輪椅乘客因其脊髓損傷無法久坐、孩童久坐恐有哭鬧不耐煩之情形、寵物乘車時間過長，恐有暈車的現象等等，部份乘車族群搭乘行駛里程較長之路線恐有不適情形，為提升無障礙旅運服務之舒適性，建議針對行駛里程較長的路線，能夠新增中繼站或休息站讓乘客可做短較的休息。	縣政府	長期
10	教育孩童搭乘公車	6 至 12 歲獨自搭乘公車之乘客屬少數族群，據深入訪談調查結果，孩童傾向與熟識者或父母親陪同搭乘公車，其主要原因為看不懂站牌/路線圖、不曉得要搭乘哪條路線、在哪一站上/下車.....等等。因此，建議設計一套孩童版搭乘公車教學影片，上傳至官網及民間社群媒體網站或平台(如：YouTube、facebook 粉絲	縣政府	長期

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
		專頁等)供家長、學校老師等教育孩童如何獨自搭乘公車。		
11	規範駕駛員看到候車處有乘客即停靠該站	身心障礙族群中，以身障乘客較易從外觀辨識，而聽障乘客及部份視障乘客外觀與一般乘客無異，部份視障乘客表示曾遭拒載，由於低視能者可視距離較短，公車離候車處距離較近時，此族群才能辨識是否為所欲乘車之路線。因此，建議各業者規範駕駛員，只要候車處有乘客，即於該站牌靠站，並開門廣播乘車資訊。例如，本車為幾號路線，下一站前往何處。	客運業者	短期
12	加強身障輪椅乘客上下車無障礙服務落實完整度	縣內市區客運業者無障礙設施操作流程順暢，但秘密客調查員表示落實度不夠完整，請業者改善，並提出以下建議事項： (一) 未替輪椅固定 (二) 車外廣告擋住窗戶視線(高於身障者的高度) (三) 安全帶操作不順暢 (四) 車外應標示無障礙空間的數量 (五) 加強開車平穩度 (六) 車內無障礙通道標誌引導不清楚 (七) 沒有替乘客繫安全帶	客運業者	短期
13	建立視障族群之無障礙服務教育訓練	在無障礙服務方面，一般業者僅針對服務身障輪椅族群做教育訓練，而視障族群之無障礙服務卻被忽視。 據視障秘密客調查之結果，前幾名之缺失項目為「未依『人導法』導引視障乘客上車」、「將視障乘客導引至固定位置」、「提醒視障乘客下車鈴位置」、「提供視障乘客代刷電子票證服務」、「車輛停靠方式是否對視障者友善」。 請市區客運業者與縣內視障相關協會，共同研擬一套服務視障族群乘車之標準作業流程。邀請視障族群實際搭乘，並給予改善建議。	客運業者 視障協會	短期
14	檢視智慧站牌乘車資訊的完整性	據本案公共設施智慧站牌調查，乘車民眾表示市區有多處智慧站牌所播放的乘車資訊有缺漏之情形，建議機關檢視智	縣政府	短期

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
		慧站牌資訊提供端，其提供之乘車資訊是否完整，或是資訊皆已更新。		
15	重新檢視候車亭與智慧站牌之配置	<p>據本案公共設施調查，候車亭腹地空間約一個停車格大小。設置位置太靠近路緣，建議往人行道方向內縮，以增加候車空間。候車亭遮蔭亭棚頂過窄，遮雨、遮陽範圍有限。在智慧站牌旁邊皆有一個約一個身高的變電箱，但變電箱及智慧站牌位置遮擋到乘車民眾及駕駛員彼此之視線。候車處無提供聲音引導系統，提供視障乘客搭車資訊。</p> <p>以下幾點建議供機關參考：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由於駕駛員靠近候車站才會看到乘客，故建議地面「公車停靠區」字樣及框線，向前延伸。 2. 請市區客運業者，經過智慧候車亭，減速靠近觀看是否有乘客候車。 3. 於智慧站牌候車亭，加裝一支具發光功能的立桿，乘客按下”候車按鈕”後，立桿 LED 燈具會發光，讓駕駛員從遠處即可看到。 	縣政府	長期
16	縣內設置 400 多座智慧站牌，但高齡者不會使用	<p>建議機關與縣內高齡者/老人相關協會共辦，宣導使用智慧站牌使用宣導。</p> <p>請機關列出縣內各式智慧站牌，並編製成使用宣導簡報，其內容包含智慧站牌外觀、乘車資訊畫面，並說明如何讀取乘車資訊。請縣內高齡/老人協會教育會員如何使用智慧站牌。</p>	縣政府 高齡協會	中期
17	建立無障礙服務系列課程	<p>無障礙服務不僅限於如何服務身障輪椅乘客，除了身障、視障乘客之服務流程以外，尚有無障礙服務之觀念可宣導。例如，為避免歧視特定族群，不稱「殘障車輛」，而是稱「無障礙車輛」。隨著無障礙設施的改善及引進外，服務人員的觀念亦應隨之提升。因此，建議機關召集無障礙領域相關協會/學會之專家學者，或另行立案，擬定出一系列課程，並且編製文宣、教案，不定期舉辦相關</p>	縣政府 專家學者 縣內協會 客運業者	長期

編號	課題	改善建議	改善單位	期別
		課程。請旅運供給面業者派員參加受訓，回到自己公司宣導。		
18	加強《性別工作平等法》假別規範的宣導	據深入訪談了解，關於《性別工作平等法》中所提到的假別規範，如：產檢假、產假、陪產檢、陪產假、育嬰留職停薪、生理假、彈性工時等。部份員工有聽過該類假別，但其規範及本身之權利本不清楚，故建議對各業者加強這部份的宣導。	客運業者	短期
19	建立處理性騷擾事(案)件作業程序	在性騷擾防治方面，據深入訪談調查結果，市區客運業者對員工皆有安排定期之相關課程，幸福巴士部份公所有安排例行性課程及文宣，而嘖嘖共乘業者較無強調此類課程。但性騷擾事件為偶發事件，為避免事件的發生無法立即處理，建議各業者建立一套處理性騷擾事(案)件之作業程序，以備不時之需。	客運業者	短期
20	鼓勵女性投入客運業職場	旅運供給面業者在駕駛員開缺條件雖無限制性別，但應徵性別中，女性仍佔極少數。建議業者可提供更加完善之福利及配套措施，以吸引女性同胞爭取此工作機會。	客運業者	中期
21	建立性平友善系列課程	<p>據本案調查了解，各業者對於性平友善方面，僅在性別平等、性騷擾防治方面作宣導，例如：性騷擾文宣、申訴專線等。針對性平友善涵蓋之議題應更為廣泛。例如：跨性別、性別友善廁所、哺集乳室、性別友善的職場措施、性平相關假別、錄取二度就業婦女、僱用因結婚/懷孕等離職再度就業員工、夜間女性安全措施等。</p> <p>建議由機關召集性平友善相關協會/學會之專家學者，或另行立案，擬定出一系列課程，並且編製文宣、教案，不定期舉辦相關課程。請旅運供給面業者派員參加受訓，回到自己公司宣導。</p>	縣政府 專家學者 縣內協會 客運業者	長期

10.4 本案重點章節及表名彙整

本節將彙整各章節調查結果中，重點章節或表名。

章節	節/表	頁碼
第二章	2.4 各類公車搭乘者文獻回顧 2.5 國外無障礙運輸及性平友善施行案例借鏡	p.57-66
第四章	表 4.2-3a 旅運需求面訪談結果要點彙整表 表 4.2-3b 旅運需求面訪談結果要點彙整表 表 4.2-4a 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表 表 4.2-4b 旅運供給面市區客運業者訪談結果要點彙整表 表 4.2-5 旅運供給面幸福巴士訪談結果要點彙整表 表 4.2-6 旅運供給面嘖嘖共乘訪談結果要點彙整表 4.3 改善建議	p.108-110 p.126-128 p.129-130 p.132-136
第五章	表 5.2-2 各乘車族群搭乘路線統計表 表 5.2-3 各乘車族群上車人次前五名站牌統計表 表 5.2-4 各乘車族群下車人次前五名站牌統計表 表 5.2-5 各乘車族群職業別統計表 表 5.2-6 各類乘車族群平時出門主要使用交通工具統計表 表 5.2-7 各乘車族群外出目的統計表 表 5.4-1 各族群降低搭乘公車意願的原因統計表 表 5.4-2 各族群提升搭乘公車意願的原因統計表 表 5.4-3 各乘車族群其他建議事項統計表 表 5.5-1 各族群 IPA 分析結果彙整表	p.141-146 p.191-197
第六章	6.3 實地調查結果 - 小結	p.251-254
第七章	7.4 電子票證分析結果 - 小結	p.301-304
第八章	8.1.1 調查結果回顧 8.3 調查指標修訂	p.307-316 p.336-343
第九章	表 9.1-1 EDM 文案主題一覽	p.344
第十章	10.2 檢討事項 10.3 課題與改善建議	p.358 p.360-365

參考文獻

- [1] Chuka Nwanazia(2021,Aug 27), How inclusive is the Netherlands for people living with disabilities? DutchReview.
<https://dutchreview.com/expat/how-inclusive-is-the-netherlands-for-people-living-with-disabilities/>。
- [2] KNGF,Salesforce gives KNGF a 360 degree view of donors.KNGF.
<https://www.salesforce.org/stories/royal-dutch-guide-dog-foundation/>
- [3] KNGF, The Royal Dutch Guide Dog Foundation. KNGF.
<https://geleidehond.nl/wie-wij-zijn/the-royal-dutch-guide-dog-foundation>
- [4] Xudong Yang(2020,sep 07), Urban Metry: "A veces olvido mi discapacidad" SWI swissinfo.ch.
<https://www.swissinfo.ch/spa/economia/-a-veces-olvido-mi-discapacidad-/46007616>.
- [5] Emily Dawling (2018 年 3 月 13 日) 交通設計大獎得主：會爬樓梯的輪椅。BBC News 中文。<https://www.bbc.com/ukchina/trad/vert-fut-43388263>。
- [6] 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課.“公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン バリアフリー整備ガイドライン 車両等編”。国土交通省。2022。
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_mn_000001.html, (参照 2023-02-21)。
- [7] 顏敏如 (2020 年 7 月 22 日) 在瑞士變老：富裕又重稅的歐洲國家怎麼做長照？獨立評論。<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/456/article/9703>。
- [8] YuetTan Lau。冰島小知識：冰島的性別平等。Guide to Iceland。
<https://cn.guidetoiceland.is/connect-with-locals/6640/the-gender-quality-in-iceland-women-power-and-feminism>。
- [9] 陳浩琳 (2016 年 11 月 11 日) 「對於女人，冰島是個好地方」——單性別教育、3 個月待產假，還有民選女總理。關鍵評論。
<https://www.thenewslens.com/article/53859>。
- [10] YuetTan Lau。有關冰島的十個冷知識。

<https://cn.guidetoiceland.is/connect-with-locals/6640/10-facts-about-iceland>。

- [11] 梁雁 (2023 年 3 月 3 日)。冰島性別教育與法律領先全球 性暴力問題仍待改善。公視新聞網。<https://news.pts.org.tw/article/625581>。
- [12] 李淑菁 (2019 年 1 月 8 日) 挪威爸爸至少要請 10 週育嬰假，還有人覺得「太少了」？獨立評論。<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/354/article/7645>。
- [13] 李淑菁(2018)。挪威性別平等發展及其社會文化限制的圖像。性別平等教育季刊，85，100-103。
- [14] 國際特赦組織台灣分會。【挪威】跨性別者權益的歷史性突破。國際特赦組織台灣分會。<https://www.amnesty.tw/news/2124>。
- [15] 北歐華人通訊 (2017 年 3 月 15 日)。解讀挪威男女平等法。北歐華人通訊。<https://norchinese.com/2017/03/15/%E8%A7%A3%E8%AF%BB%E6%8C%A%A%E5%A8%81%E7%94%B7%E5%A5%B3%E5%B9%B3%E7%AD%89%E6%B3%95/>。
- [16] 鍾佩諭。〈友善校園：無障礙環境之探討〉，收於：林清海等編輯，《友善校園規劃與經營》，台北：教育資料館，2006 年，頁 124-141。
- [17] 陳格理。「人性化服務的挑戰：圖書館推行無障礙環境的困境與前景」。臺北市立圖書館館訊 28 卷，3 期 (民 100 年 3 月)：23-39。
- [18] 藍武王(1988)。無障礙的交通環境。特殊教育季刊。29-44。
- [19] 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台之建立。運輸計劃季刊。48(3)，179-218。
- [20] 潘正芬、薛進坤、陳修君、黃經綸(2008)。從兩性平權觀點探討公共建築與公共建設相關法令及制度之研究。行政院經濟建設委員會。
<https://ws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9hZG1pbmlzdHJhdG9yLzEwL3JlbGZpbGUvNTY4MC80NDI3LzAwMTA4ODkucGRm&n=OTYt5b6e5YWp5oCn5bmz5qyK6KeA6bue5o6i6KiO5YW5s5YWx5bu656%2BJ6liH5YW5s5YX5bu66Kit55u46Zec5rOV5Luk5Y%2BK5Yi25bqm5LmL56CU56m2LnBkZg%3D%3D&icon=..pdf>