

112年度研究發展報告

佳 作

打造有愛城市研究-以推動本市復康巴士服務為例

研究單位：社會處

研究人員：楊玉欣處長、林明莉科長、孟慶栩社會工作師

目 錄

第一章 研究動機及背景.....	1
一、研究動機.....	1
二、研究背景.....	2
三、研究目的.....	4
第二章 國內外相關案例介紹.....	5
一、 新北市復康巴士服務.....	5
二、 新竹縣復康巴士服務.....	8
第三章 案例成果發現.....	11
一、 服務委外.....	11
二、 使用者付費.....	11
三、 系統化管理及受理預約.....	12
四、 轉介通用計程車.....	13
第四章 值得本市學習參採及辦理事項.....	14
一、 服務委外：.....	14
二、 使用者付費：.....	14
三、 系統化管理及受理預約：.....	15
第五章 結論及建議事項.....	16
參考文獻.....	17
簡報.....	18

第一章 研究動機及背景

一、研究動機

我國65歲以上老年人口占總人口比率於1993年達7.1%，正式邁入聯合國定義的高齡化(aging)國家門檻。2018年老年人口比已達14.5%，進入高齡(aged)國家。根據國家發展委員會(以下簡稱國發會)的中推估，預估到2025年會升高20.7%，接近老年人口比達21%的超高齡(super-aged)¹國家(我國高齡社會白皮書，2021)。復依據內政部截至112年6月止統計我國人口分佈情形，本市65歲以上人口比例已高於我國人口分布，且即將於本年度邁入超高齡社會(本市70,816人，占比19.54%；全國4,188,313人，占比17.91%)，可知本市高齡化進程速度不僅與全國相仿，更較全國快速；次觀本市身心障礙者人口數已達21,393人，佔本市總人口的5.9%，相關身障人口比例已高於全國平均(1,195,448人，5.11%)。是以，如何就本市高齡及身障人口，提供妥適性服務，創造宜居的城市環境，協助各族群共融共生，且可平等參與社會等議題，為本市未來將面臨之挑戰。

表 1-1、本市人口分布與全國比較表(資料來源：研究者自行整理)

	總人口	65歲以上人口		身心障礙者人口	
		人口數	占總人口數比例	人口數	占總人口數比例
全國	23,372,283 人	4,188,313 人	17.91%	1,195,448 人	5.11%
基隆市	362,396 人	70,816 人	19.54%	21,393 人	5.9%

將基隆打造成「亞洲最有愛的城市」已成為本府施政重點，並朝向「讓城市裡每一位需要幫助的人，都能獲得尊嚴、平等與幸福生活的可能，促進每位市民平等參與社會」為發展願景，全面檢討市民生活各面向服務規劃，藉由全人觀點提供每位市民整合性服務為政策目標，精進並優化本府既有服務資源，或提出創新服務政策，完善本市服務體系，讓市民都能獲得良好生活品質。

為促進身心障礙者社會參與，建構身心障礙者無障礙運輸友善環境，本府業致力推動復康巴士服務，提供無障礙點到點及門(Door To Door)運輸服務，維護身心障礙者「行」的權利，協助其社會參與(如就學、就業、就醫、就養或其他外出需求)。復因應我國目前對身心障礙者、高齡者提供交通服務，計有復康巴士、長照交通接送服務等預約式無障礙運輸服務，且復康巴士為國內目前提供身心障礙者較常見的交通服務，爰本府社會處基於社政主管機關之立場，為實現

¹ 依據聯合國世界衛生組織的定義，65歲以上老年人口占總人口比例達7%時，稱為「高齡化社會(ageing society)」，達到14%時稱為「高齡社會(aged society)」，當比例達到20%時，則稱為「超高齡社會(super-aged society)」。

本市有愛城市「平等社會參與」願景，期透過本研究，參採他縣市政府辦理方式，作為改善本市復康巴士服務規畫參據，以精進本市復康巴士服務，鼓勵身心障礙者走出家門參與社會，回應本市有愛城市政策精神。

二、研究背景

(一)復康巴士定義：

無障礙運輸服務在國外已行之多年，基於社會福利與基本人權之考慮，無不積極推展無障礙的交通環境與運輸政策，如英國的 Dial-A-Ride、日本的福祉巴士、香港的復康巴士等，均屬於無障礙運輸服務(楊朝傑，2010)。至國內無障礙運輸規劃，依據大眾運輸工具無障礙設施設置辦法第 2 條規定指出，無障礙運輸服務係依所需服務身心障礙者類別，提供設置身心障礙者輔助設施之大眾運輸工具，服務於特定固定路線、航線或彈性路線之旅運客服務，如復康巴士、長期照顧交通接送服務、通用計程車、低底盤公車等均屬之(潘珮琪，2018)。而復康巴士是國內無障礙交通的特色之一，係為提供身心障礙者服務而設置，特別針對身心障礙者，尤其提供中度以上肢體障礙者，具輪椅載送功能以及點到點的交通工具；為提供輪椅使用者的搭乘方便，復康巴士會在車上設置上下車輔助器材(如輪椅升降梯)等裝置，讓身心障礙民眾能透過預約方式，以便身障民眾在就醫、就學、就業以及休閒等便捷服務(史習平，2016、陳淑惠，2019)。

至有關復康巴士服務之法規範定義，係依據「身心障礙者個人照顧服務辦法」之第2條第17項規定：「復康巴士服務：指提供身心障礙者備有輪椅升降設備及輪椅固定等設備之特製車輛，提供就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務。」；次依同法第72條規定：「直轄市、縣(市)主管機關應依身心障礙者個別需求提供復康巴士、情緒支持、行為輔導、輔具服務及其他福利相關服務。」。

(二)本市復康巴士服務概況：

本市復康巴士自民國97年度開辦起，均採公辦公營模式辦理，由本府社會處自聘司機，提供需使用輪椅之身心障礙者(含中度以上失智症、肢障、重要器官障礙(限腎臟)等)申請預約使用，目前計有30輛復康巴士提供本市復康巴士，協助身心障礙者就醫及復健等社會參與事務。自109年度至111年度，每年度平均編列預算計1,400萬元，服務人數約200至300人，計提供18,000趟次服務。

表 1-2、本市復康巴士近 3 年執行情形（資料來源：研究者自行整理）

年度	車輛數	司機數	預算數	服務人數	服務人次
109	30 輛	18 人	14,278,547 元	287 人	25,150 人次
110	30 輛	19 人	14,445,995 元	316 人	18,314 人次
111	30 輛	15 人	14,538,622 元	203 人	18,502 人次
112(截至 9 月底)	30 輛	10 人	14,950,608 元	176 人	13,499 人次

(三)本市復康巴士服務困境：

1. 政策面：

有關無障礙運輸服務，我國常提供之運具包含低底盤公車、通用計程車、復康巴士及長期照顧交通接送服務等，前開各運具分由本府交通處（低底盤公車、通用計程車）及社會處（復康巴士、長期照顧交通接送服務）等單位辦理，惟未能整體盤點民眾使用需求，進行服務輸送規劃。

2. 營運面：

本市復康巴士自開辦起，係由社政部門自辦服務，因辦理人員未具交通專業，就車輛調度、車輛保養、服務規劃等缺乏專業知能，致使復康巴士車輛效能不彰且服務量能增幅有限。另因應服務未建置線上派車系統，缺乏系統化管理工具，現今仍維持紙本排班作業，使車輛排班不具調度彈性。

3. 管理面：

有關本府復康巴士司機薪資現為 28,000 元，惟民營車隊司機薪資約落在 33,000 元至 36,000 元間，本府提供薪資遠低於市場行情，易造成同行間人才磁吸效應，人員招募不易；復因應本府未就相關臨時人員訂有相關久任獎勵機制，既有人才留任不易，形成人進不來也留不住的窘境（112 年度司機員額計 23 人，現任用僅 10 人，任用率不到 5 成）。

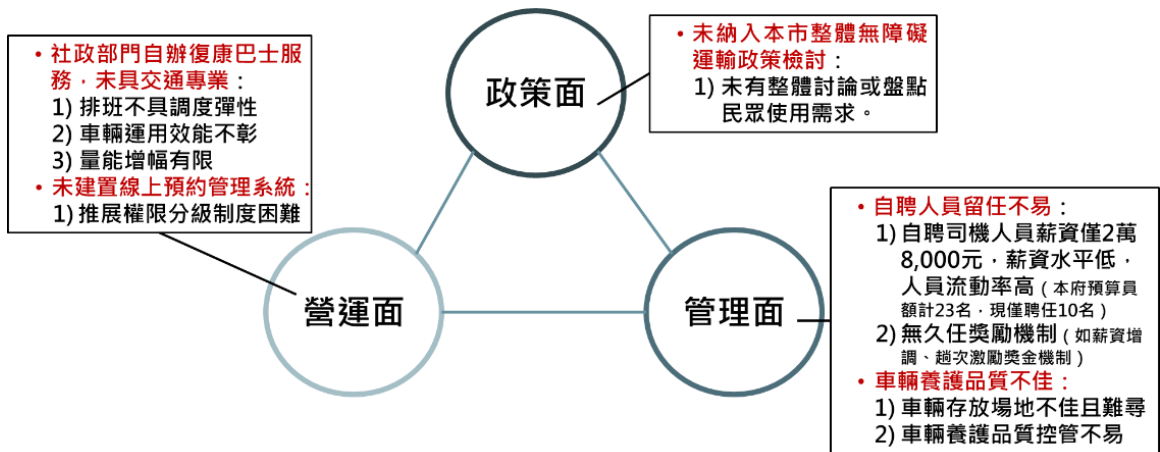


圖1-1、本市復康巴士服務困境

三、研究目的：以本市復康巴士業務為例，參考他縣市辦理經驗，探討業務推動方向，提出具體改善建議。

第二章 國內外相關案例介紹

為使本研究參採案例具參考價值，擬擇定具辦理規模（車隊規模達 300 輛以上）且鄰近本市之新北市，以及身障人口數規模與本市相當之新竹縣（本市身障人口數 21,393 人，新竹縣為 23,701 人）等 2 縣市為參考案例，並以服務概況、服務規定、預約方式及方案特色等項說明：

一、新北市復康巴士服務

（一）服務概況：

新北市復康巴士服務現由新北市政府交通局主政，並經政府採購法委託財團法人育成基金會營運車隊，每年營運費用約 2 億 3,464 萬餘元（以本案委託案採購金額 112 年至 114 年計 703,940,248 元推估），服務車隊規模約 390 輛且均為新北市政府交通局自有車輛，每年提供服務約 70 萬趟次。

表 2-1、新北市復康巴士近 3 年執行情形（資料來源：研究者自行整理）

年度	車輛數	服務人次
109	391 輛	718,490
110	396 輛	624,579
111	388 輛	693,783

（二）服務規定

1. 服務對象、訂車時間及優先順序：

- (1) 第一級：乘車日前 7 日上午 7 時起。
- (2) 第二級：乘車日前 5 日上午 8 時起。
- (3) 第三級：乘車日前 3 日上午 8 時起。

表 2-2、新北市小型復康巴士身心障礙類別服務對象對照表

（資料來源：新北市政府交通局身心障礙者小型復康巴士服務須知）

服務對象等級		ICF 新制身心障礙證明類別
第一級	新北市民	一、第七類、ICD 診斷欄位註記【〇五】。 二、第二類、ICD 診斷欄位註記【〇一】。 （以上需障礙等級註記重度以上者） 三、第一類、ICD 診斷欄位註記【〇九】。

表 2-2、新北市小型復康巴士身心障礙類別服務對象對照表
 (資料來源：新北市政府交通局身心障礙者小型復康巴士服務須知)

服務對象等級		ICF 新制身心障礙證明類別
		四、需乘坐輪椅之下列人士(依實際認定，且障礙等級註記中度以上者)： (一) 第七類、ICD 診斷欄位註記【〇五】。 (二) 第一類至第八類含二類以上或含 ICD 診斷欄位註記【一三】。 (三) ICD 診斷欄位註記【一五】。
第二級	新北市民	需乘坐輪椅之身心障礙者(依實際認定)。
第三級	新北市民	除前兩級別以外之身心障礙者。
	非新北市民	ICF 新制身心障礙證明類別 一、第七類、ICD 診斷欄位註記【〇五】須乘坐輪椅。 二、第二類、ICD 診斷欄位註記【〇一】。 三、第一類、ICD 診斷欄位註記【〇九】。 (以上需障礙等級註記重度以上者)

2. 服務項目：

- (1) 就醫、就學、就業及就養。
- (2) 參加公民投票、民族掃墓活動。
- (3) 經本局專案核准配合之公益活動或其他活動。

3. 服務區域：

- (1) 新北市、臺北市、基隆市及桃園市境內為服務範圍。起點或迄點之一應於新北市轄內。
- (2) 非設籍新北市者預約訂車或臨時訂車，起點須位於新北市境內。

4. 營運服務時間：

每日上午6時起為首班車(抵達乘客出發地點)至下午11時為末班車(抵達乘客出發地點)；如因天候或災害事故，經新北市政府公告停止上班日，同步配合停止提供服務。

5. 收費基準：

- (1) 一般費率：以新北市政府核定之計程車費率之1/3計價，小數點以下皆無條件捨去。
- (2) 共乘費率：以一般費率之66%計價，小數點以下皆無條件捨去。
- (3) 服務對象如係設籍新北市低收入戶時，享有每月8趟次免費。

(三) 預約方式：

1. 電話或網路方式訂車。
2. 開放臨時趟次預約服務：用車前1日上午9時至下午7時及當日上午9時至用車前2小時，以電話向營運中心訂車。

(四) 方案特色—轉介通用計程車：新北市政府交通局為提升民眾預約車輛成功率，對於無法排入車趟之民眾，提供轉介服務，將其轉介至政府特約計程車隊，由計程車隊提供復康巴士服務(李宗憶、周文生、謝秉臻、陳其華、史習平，2021)

1. 轉介流程：

當身心障礙者預約不到復康巴士時，復康巴士調度中心人員會詢問是否同意轉介通用計程車，並於用車前1日中午12時終止預約後，無車趟次由系統直接轉至計程車媒合平臺，並由計程車隊進入平臺確認趟次列表並派遣車輛，就媒合成功趟次，由計程車業者主動通知乘車有車，並派車接送服務對象，109年度至111年度總轉介趟次分別為10,696趟、9,046趟及7,497趟。

2. 轉介收費方式：

轉借通用計程車成功者，由服務對象支付計程車跳表車資1/3（同新北市復康巴士服務費率），餘車資2/3由政府吸收，並額外支付100元服務費予通用計程車駕駛，以提升駕駛接案意願，改善新北市復康巴士服務量能不足情形。

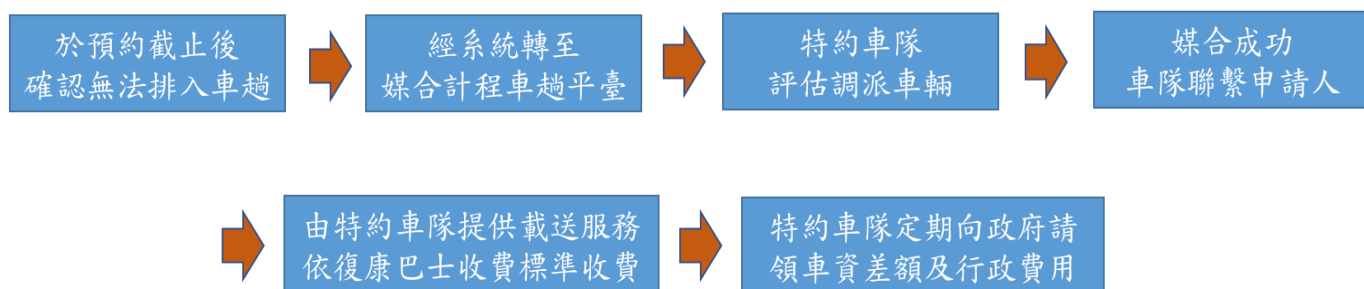


圖2-1新北市復康巴士服務轉介通用計程車流程（資料來源：研究者自行整理）

二、新竹縣復康巴士服務

（一）服務概況：

新竹縣復康巴士服務現由新竹縣政府社會處主政，並經政府採購法委託生通股份有限公司營運車隊，每年營運費用3,000萬元（以本案委託案採購金額112年32,000,000元推估），服務車隊規模34輛且均為新竹縣政府自有車輛，每年提供服務約4萬趟次。

表 2-3、新竹縣復康巴士近 3 年執行情形（資料來源：研究者自行整理）

年度	車輛數	服務人次
109	31 輛	46,186
110	32 輛	33,025
111	34 輛	38,233

（二）服務規定

1. 服務對象、訂車時間及優先順序：

- (1) A類乘客於用車日前7日起至前1日中午12時止。
- (2) B類乘客於用車日前3日起至前1日中午12時止。
- (3) C類需求至少需於2週前（含）函文提出。

表 2-4、新竹縣小型復康巴士身心障礙類別服務對象對照表

(資料來源：新竹縣政府小型復康巴士管理要點)

級別	級別身分資格
A 類	設籍新竹縣領有身心障礙證明，並符合下列條件之一： <ul style="list-style-type: none"> (1) 第 7 類重度以上且 ICD 診斷欄位註記【05】者。 (2) 第 2 類且 ICD 診斷欄位註記【01】者。 (3) 可乘坐輪椅之第 1 類重度以上且 ICD 診斷欄位註記【09】者。 (4) 含有第 7 類之多重障礙且 ICD 診斷欄位註記【05】者。
B 類	符合下列條件之一： <ul style="list-style-type: none"> (1) 設籍本縣之其他類別身心障礙者（非 A 類）。 (2) 因意外事故或疾病導致下肢不便需要乘坐輪椅者，需附三個月內醫事服務機構之診斷證明，申請服務使用效期為三個月。 (3) 非設籍本縣領有身心障礙證明者。
C 類	立案之身心障礙團體、福利機構、相關單位，為辦理各項研習活動、服務或查核時，需復康巴士接送服務者，報經本府核准後借用。

2. 服務項目：無限定使用目的。

3. 服務區域：

- (1) 設籍新竹縣者行駛範圍為新竹縣、新竹市、桃園市、苗栗縣，且起點或迄點之一應於新竹縣轄內。
- (2) 非設籍新竹縣者行駛範圍為新竹縣、新竹市。

4. 營運服務時間：

每日上午6時30分起為首班車(抵達乘客出發地點)至下午8時為末班車(抵達乘客出發地點)；如因天候或災害事故，經政府公告停止上班日，同步配合停止提供服務。

5. 收費基準：

- (1) 一般費率：以新竹縣公告之計程車費率之1/3計價，小數點以下皆無條件進位。
- (2) 共乘費率：以計程收費器之共乘計費鍵核算，費率自動以七折計算。

(3)服務對象如係設籍新竹縣低收入戶時，享有每月8趟次免費。

(三)預約方式：電話、網路及LINE@訂車。

(四)方案特色—提供LINE@預約服務：

新竹縣復康巴士服務除提供電話及網路預約外，現順應智慧型手機及LINE等通訊軟體使用漸已普及之風氣，提供LINE@預約車趟服務，由服務對象透過LINE@功能，能夠輕鬆使用手機一指預約服務趟次，還可以透過LINE@內建網站連結功能，連動線上預約網站，查詢車趟預約結果等，以提供多元化、適切性之友善服務。



圖 2-2、新竹縣復康巴士 LINE@預約畫面

第三章 案例成果發現

經參考他縣市辦理復康巴士經驗，其案例成果發現約可總結為 4 大部分說明，分別為服務委外、使用者付費、系統化管理及受理預約，以及轉介通用計程車等，以下說明之：

一、服務委外

因應福利多元主義浪潮興起，政府不再只是服務單一提供者，而應積極採取福利服務民營化政策，以減少政府負擔，並藉由導入民營服務資源，避免公部門為提供足額服務量，過分擴張組織，進而缺乏效能與效率（江亮演、應福國，2005）。

經參考新北市及新竹市等本次研究案例，均採公辦民營方式辦理，復以新竹縣為例，其人口及車隊規模與本市相當，然每年平均服務趟次均可達3萬趟次以上，遠高於本市自辦復康巴士年平均趟次之1萬8,000趟，可知藉由導入民營專業服務量能，係具其成效與價值；復盤點我國各地方政府辦理復康巴士模式，計18縣市採委外經營，僅4縣市（本市、連江縣、金門縣及南投縣）為公辦公營，亦可知復康巴士服務委外，已為我國復康巴士服務模式主流。

二、使用者付費

有關無償提供政府服務之缺點，係由於民眾在不需支付任何費用下，即可獲得相關服務與資源，民眾業漸產生不用白不用心態，致使真正需要的民眾不一定能使用資源，進而造成資源浪費。另有關使用者付費之目的，即係建立「使用」與「付費」對應關係，主張政府因特定個人行為，所提供之公共勞務，其成本應由使用者負擔，使公共勞務達最適分配，使每個人都可合理公平享有社會資源。另透過「使用者付費」除可讓服務提供者改進其管理態度，並對使用者的需求負責；此外，因收費增加收入亦可改善服務品質（張慧玉，2001）。

新北市及新竹市等本次研究案例，均採使用者付費方式辦理，並考量復康巴士服務係就身心障礙者提供之支持性福利服務，並以鼓勵其社會參與為服務依歸，爰雖有付費機制，但仍做適度優惠措施之規劃（復康巴士本質接近計程車服務，但其計價以當地計程車費率1/3為其收費標準）；另為達照顧弱勢之目的，本次研析之2縣市均就低收入戶提供有每月8趟次免收費之規定。

此外，經盤點我國各地方政府辦理復康巴士服務之收費規劃，計15縣市採收費制，僅7縣市（本市、臺中市、南投縣、雲林縣、澎湖縣、連江縣及新竹市）為免收費制。

表3-1、各地方政府辦理復康巴士模式概要表（資料來源：研究者自行整理）

執行方式	縣市	合計
自辦免費	本市、南投縣、連江縣	3
自辦收費	金門縣	1
委辦免費	臺中市、新竹市、雲林縣、澎湖縣	4
委辦收費	臺北市、新北市、桃園市、臺南市、 高雄市、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、 嘉義縣、嘉義市、屏東縣、宜蘭縣、 花蓮縣、臺東縣	14

三、系統化管理及受理預約

順應資訊化時代來臨，開放民眾線上申請服務，以及建置政府內部資訊管理系統，業漸為公部門精進服務策略；復參考本次研析案例，均提供民眾，相關復康巴士線上預約管道（新北市為線上預約系統，新竹縣為線上預約系統及LINE@）。此外，衛生福利部社會及家庭署（復康巴士服務之中央主管機關）業於111年身心障礙者復康巴士服務業務聯繫會議，經決議請各地方政府提供線上預約管道，爰提供使用者多元預約管道等適切性便民服務，已為現行政府為民服務趨勢。

另為參考新北市政府交通局建置復康巴士服務系統經驗，本府社會處前於112年4月25日拜會新北市政府交通局，請益系統功能建置建議，有關新北市系統流程如下：

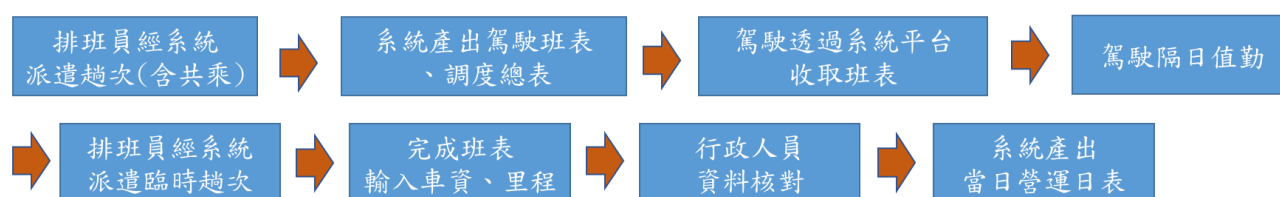


圖3-1、新北市復康巴士服務系統訂車流程(資料來源：新北市政府交通局)

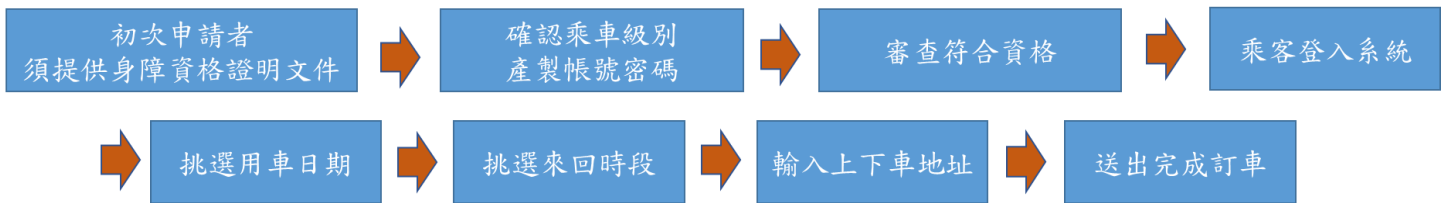


圖3-2、新北市復康巴士服務系統派車流程(資料來源：新北市政府交通局)



圖3-3、本府社會處拜會新北市政府交通局活動剪影

四、轉介通用計程車

各地方政府辦理復康巴士之困境，常於復康巴士服務尖峰時段，均有預約不到車輛情形，惟於交通離峰時段，卻有部分空車或空趟出現。是以，增加復康巴士車輛數(無論是自購、受贈或租賃)，雖可逐步減少尖峰時段預約不到車情形，惟將增加營運成本(新增駕駛薪資、車輛維修保養、保險費用、稅費及規費等)，且致使車隊於離峰時段，產生更多空車未使用情形，造成資源浪費。

爰此，購買服務方式似可成為前開兩難(滿足尖峰時間需求v. s. 增加成本及徒增資源浪費)解方之一，並經參考新北市作法，其透過將尖峰時段難以承接之服務案件，轉介特約車隊提供民眾無障礙運輸服務，係在不額外購置車輛及新聘人力前題下，購買民間車隊服務量能，來滿足民眾需求，而無需花費大量擁車成本來達成。

第四章 值得本市學習參採及辦理事項

經參酌本次研析案例，以及我國各地方政府復康巴士服務實務，建議以服務委外、使用者付費，以及系統化管理及受理預約等工作項目，為短期精進重點，逐步改善本市復康巴士服務：

一、服務委外：

鑒於本市復康巴士服務近年均受本市議員、民間團體及民眾反映預約不到車輛，相關量能亟待提升。另本服務現採公辦公營模式辦理，且由社政主管部門自辦，因未具交通專業，致服務量能及品質增加有限，復參考他縣市辦理經驗，多採公辦民營方式作為提升運能及增進服務品質策略等因，評估本服務已有導入民營專業車商服務資源必要，俾完善本服務運輸資源。

本府社會處擬規劃自113年度起，將本市自有30輛復康巴士，委託專業團隊管理並營運本市復康巴士服務。另將規劃趟次激勵機制，倘團隊提供超出目標之趟次服務，超出趟次部分，將按趟提供趟次激勵獎金（現規劃每趟250元），鼓勵團隊在達成履約目標後，能充分運用本府車輛價值，積極提供復康巴士服務，以擴增服務量能，造福本市身心障礙者。

本案預計委外後，每月服務量可達4,000趟次，年度服務量可達48,000趟次，較本府公辦公營服務量能（每年約18,000趟次）增加約3萬趟次。至有關113年度經費需求約需2,080萬餘元（包含人事費約1,406萬元；車輛維修保養、油料、保險、稅金暨規費及行政費用等營運費約674萬元），並已編列於本府113年度預算案內。

二、使用者付費：

本市符合復康巴士資格人數約6千餘人，惟近年服務人數均約200人，顯見多數符合資格之身心障礙者未能使用復康巴士服務。為使本市復康巴士資源得合理運用，公平分配予需要之民眾，本府社會處規劃於113年度起，將本市復康巴士自服務免費轉型為使用者付費，透過增加服務收入方式，增進服務品質及量能；至收費費率（以當地計程車費率1/3收費，共乘者再乘以0.66倍）、費用減免措施（低收入戶免費8趟次）等規劃，將參考他縣市規定辦理。復因應前開收費機制調整，涉及本市復康巴士服務辦法（以下簡稱本辦法）之修正，本府社會處將自112年底啟動後續修法程序，順遂本案政策推展。

三、系統化管理及受理預約：

為順應資訊時代來臨，提供民眾多元預約管道，提升服務可及性，並整合本市長期照顧交通接送服務，使服務量能得以相互支援，讓雙邊服務共好，本府社會處規劃於113年度委託系統廠商，建置「復康巴士/長期照顧交通接送整合服務系統平台」，提供一站式線上預約及查詢平臺，期有效提升民眾預約本市復康巴士及長期照顧接送服務便利性，並提供市民對於市政服務之滿意度；另為使本府社會處能有效調度服務車輛，即時監督與管理委辦單位之運作效率與服務品質，提升整體作業效能，將建置後臺派車系統(含車輛調度及報表產製功能)，相關系統功能如下，總需費用約1,748萬元：

- (一)民眾端網路長照/復康預約訂車服務。
- (二)長照/復康業務線上管理查核服務。
- (三)長照/復康特約業者雲端車輛派遣管理查核服務。
- (四)長照/復康司機執行業務管理稽核服務。

第五章 結論及建議事項

有關本市有愛城市之願景，係為讓城市裡每一位需要幫助的人，都能獲得尊嚴、平等與幸福生活的可能，促進每位市民平等參與社會。身心障礙者的外出能力影響其社會參與程度，可及性的交通(Accessible transport)對於身心障礙者獨立生活有極大助益，並影響其獲取福利服務資源(Winson, 2003、鄭鳳齡, 2005)。爰此，在本市有愛城市之願景架構下，本府社會處建議積極推展並精進本市復康巴士服務，並自112年度底至113年度上半年，依前章內容規劃，辦理服務委外、使用者付費法制化及建置整合服務資訊系統等事宜。

因應本案整體制度變革，為順遂本市復康巴士服務推動，需尋求利害關係人支持及認同(如轉型期間之司機資遣溝通、年度預算審查期間之爭取議員支持預算，以及服務免費改為使用者付費，需向既有使用者及社會大眾妥為溝通等)，爰建議於政策推動期間，積極規劃辦理社會溝通事宜。復因應本市無障礙交通運輸服務，不僅限於本市復康巴士，更包含長期照顧交通接送服務、通用計程車、低底盤公車，以及各類一般大眾交通運輸服務之無障礙服務提供(如公車亭斜坡板設置、車輛進站廣播或視障者引導措施等)，為使資源達有效合宜配置，達到最佳成本效益，建議未來可透過本市「有愛城市委員會」之跨局處整合機制，以市政一體精神，由相關局處協同合作辦理，盤點並推動本市無障礙交通政策，讓身心障礙者能夠走出家門，打造本市有愛共融且宜居的城市環境。

參考文獻

一、期刊文章及研究報告：

- (一)江亮演、應福國(2005)。社區發展季刊108期：社會福利與公設民營化制度之探討。
- (二)李宗憶、周文生、謝秉臻、陳其華、史習平。預約式通用小客車運輸服務之試辦與推廣應用。交通部運輸研究所。
- (三)衛生福利部(110)。高齡社會白皮書。

二、博碩士論文：

- (一)陳淑惠(2019)。基隆市復康巴士服務之探討。國立臺灣海洋大學運輸科學系。
- (二)張慧玉(2001)。使用者付費應用在公共圖書館之研究。私立淡江大學資訊與圖書館學系。
- (三)潘珮琪(2018)。由使用者觀點探討臺北市復康巴士服務成效。國立臺灣大學社會科學院政治學系

三、網路相關資源

- (一)內政部戶政司全球資訊網 (<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>)
- (二)國家發展委員會人口變動趨勢
(https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=0F11EF2482E76C53)
- (三)衛生福利部統計處身心障礙統計專區
(<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-5224-62359-113.html>)
- (四)新竹縣政府社會處全球資訊網
(https://social.hsinchu.gov.tw/News_Content.aspx?n=206&s=3826)
- (五)新北市復康巴士服務網站 (<http://www.ycbus.org.tw/rayman/index.htm>)

基隆市政府112年度研究發展報告

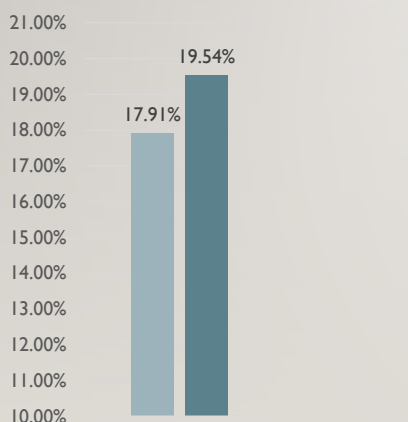
打造有愛城市研究-以推動本市復康巴士服務為例

研究單位：基隆市政府社會處

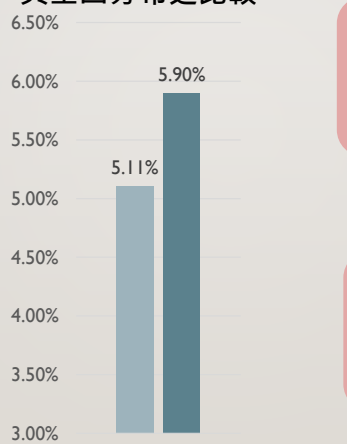
研究人員：楊玉欣處長 林明莉科長 孟慶栩社會工作師

一、研究動機

本市65歲以上人口占比
與全國分布之比較



本市身障人口占比
與全國分布之比較



本市65歲以上人口比例已高於我國人口分布，且即將於112年度邁入超高齡社會

本市身心障礙者人口數已高於全國平均

如何就**本市高齡及身障人口**，提供**妥適性服務**，創造宜居的城市環境，協助各族群共融共生，且平等參與社會等議題，為本市未來將面臨之挑戰。

一、研究動機

本市有愛城市願景：讓城市裡每一位需要幫助的人，都能獲得尊嚴、平等與幸福生活的可能，促進每位市民平等參與社會



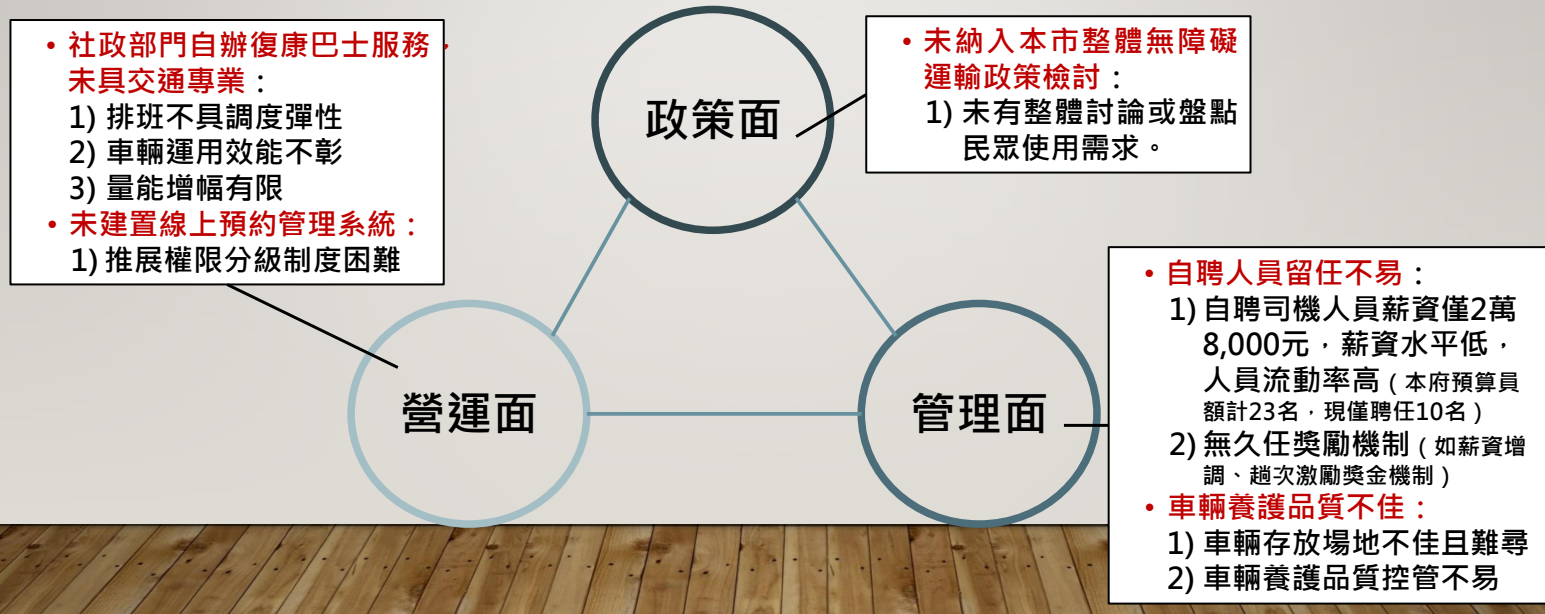
復康巴士服務係提供身心障礙者之無障礙點到點及門 (Door To Door) 運輸服務期透過本研究，參採他縣市政府辦理方式，作為改善本市復康巴士服務規畫參據，**精進本市復康巴士服務，維護身心障礙者「行」的權利。**

二、研究背景

- 本市復康巴士近3年服務概況

年度	車輛數	司機數	預算數	服務人數	服務人次
109	30輛	18人	1,427萬元	287人	2萬5,150人次
110	30輛	19人	1,444萬元	316人	1萬8,314人次
111	30輛	15人	1,453萬元	203人	1萬8,502人次
112 (截至9月底)	30輛	10人	1,495萬元	176人	1萬3,499人次

二、研究背景 - 本市復康巴士執行困境



三、國內相關案例介紹 - 新北市復康巴士服務

(一)服務概況：

1. 新北市復康巴士服務現由新北市政府交通局主政，並委託財團法人育成基金會營運車隊，每年營運費用約2億3,464萬餘元
2. 提供有電話及線上預約服務等管道

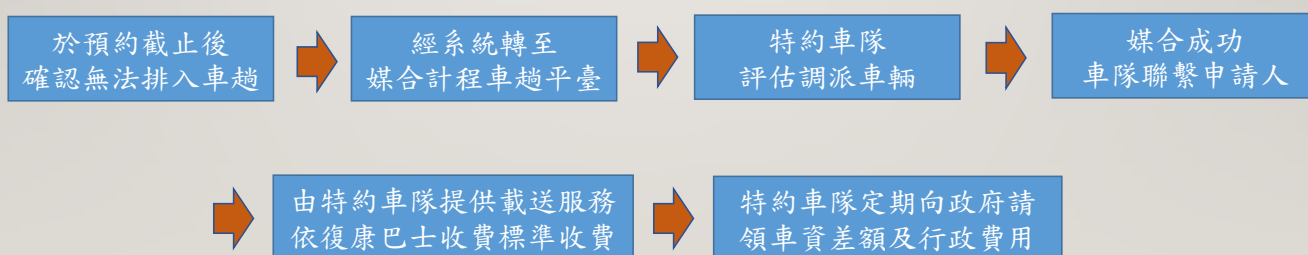
年度	車輛數	服務人次
109	391輛	718,490
110	396輛	624,579
111	388輛	693,783

三、國內相關案例介紹 - 新北市復康巴士服務

(二)特色服務－轉介通用計程車

對於無法排入車趟之民眾，提供轉介服務，將其轉介至政府特約計程車隊

服務轉介流程



三、國內相關案例介紹 - 新竹縣復康巴士服務

(一)服務概況：

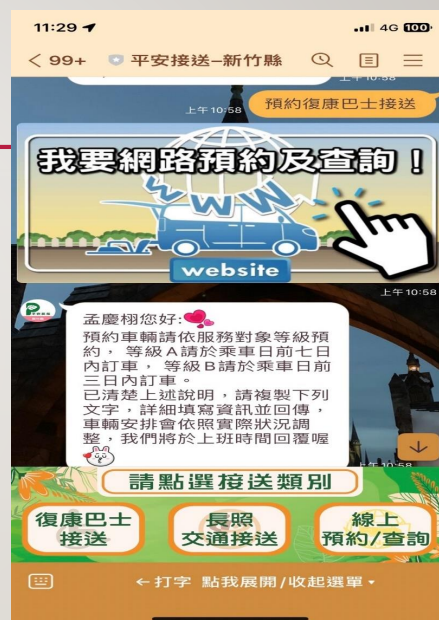
- 1.新竹縣復康巴士服務現由**新竹縣政府社會處主政**，並**委託生通股份有限公司營運車隊**，每年營運費用3,000萬元
- 2.提供有電話、**線上預約服務及LINE@**等管道

年度	車輛數	服務人次
109	31輛	46,186
110	32輛	33,025
111	34輛	38,233

三、國內相關案例介紹 - 新竹縣復康巴士服務

(二)特色服務－提供LINE@預約服務

- 現順應智慧型手機及LINE等通訊軟體使用漸已普及之風氣，提供**LINE@預約車趟服務**
- 由服務對象**透過LINE@功能**，能夠輕鬆使用手機一指預約服務趟次，還可以透過**LINE@內建網站連結功能**，連動線上預約網站，查詢車趟預約結果等



新竹縣復康巴士LINE@預約畫面

三、國內相關案例介紹 - 各縣市辦理復康巴士概況

執行方式	縣市	合計
自辦免費	本市、南投縣、連江縣	3
自辦收費	金門縣	1
委辦免費	臺中市、新竹市、雲林縣、澎湖縣	4
委辦收費	臺北市、新北市、桃園市、臺南市、高雄市、 新竹縣、苗栗縣、彰化縣、嘉義縣、嘉義市、 屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣	14

四、案例成果發現

服務委外

使用者付費

系統化管理
及受理預約

轉介
通用計程車

四、案例成果發現

服務委外



- 因應**福利多元主義**浪潮興起，**政府不再只是服務單一提供者**，應積極採取福利服務民營化政策
- 全國僅餘**4縣市仍採公辦公營**（為**本市**、連江縣、金門縣及南投縣）
- 新竹縣**人口及車隊規模與本市相當**，但幅員為**本市10倍**（新竹縣1428平方公里，本市為132.8平方公里），每年平均服務趟次**仍可達3萬趟次以上**，遠高於本市自辦復康巴士年平均趟次之1萬8,000趟

四、案例成果發現

使用者付費

- 無償提供政府服務缺點：民眾在不需支付任何費用下，即可獲得相關服務與資源，民眾業漸產生不用白不用心態，致使真正需要的民眾不一定能使用資源，進而造成資源浪費。
- 使用者付費目的：
 - 1) 建立「使用」與「付費」對應關係，使公共勞務達最適分配。
 - 2) 讓服務提供者改進其管理態度，並對使用者的需求負責
 - 3) 因收費增加收入亦可改善服務品質

- 新北市及新竹市等本次研究案例，均採使用者付費方式辦理
- 提供適度優惠措施（以當地計程車費率1/3為其收費標準）
- 另為達照顧弱勢之目的，每月就低收入戶提供8趟次免費服務

四、案例成果發現

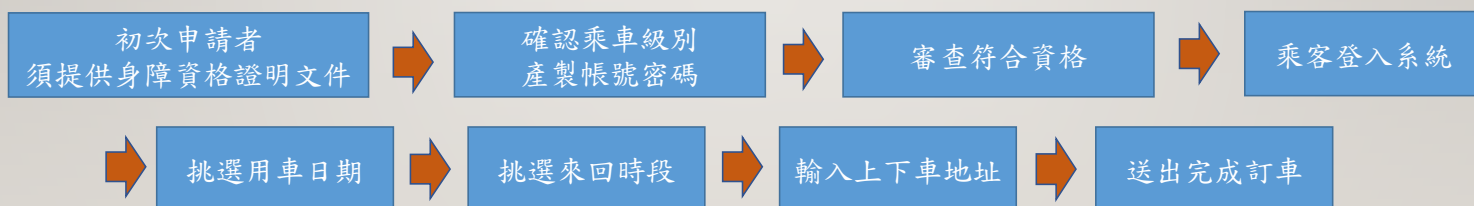
系統化管理及受理預約

順應資訊化時代來臨，開放民眾線上申請服務，以及建置政府內部資訊管理系統，業漸為公部門精進服務策略

四、案例成果發現

系統化管理 及受理預約

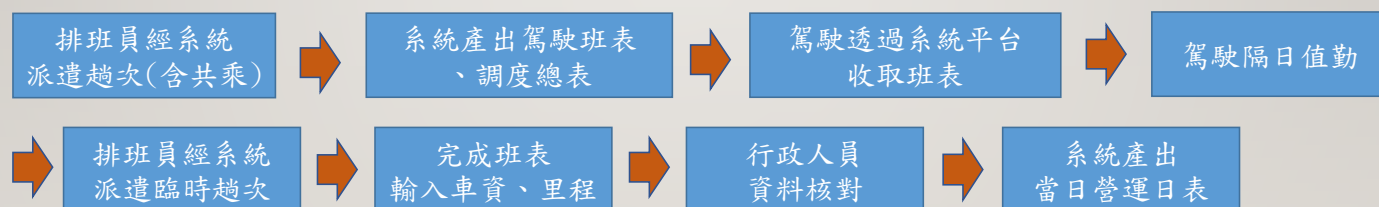
系統訂車流程



四、案例成果發現

系統化管理 及受理預約

系統車輛派遣流程



四、案例成果發現

轉介 通用計程車



- 各地方政府辦理復康巴士之困境，常於復康巴士服務尖峰時段，均有預約不到車輛情形，惟於交通離峰時段，卻有部分空車或空趟出現
- 增加復康巴士車輛數(無論是自購、受贈或租賃)，於離峰時段，產生更多空車未使用情形，造成資源浪費
- 購買服務方式似可成為前開兩難(滿足尖峰時間需求v.s.增加成本及徒增資源浪費)解方之一

五、值得本市學習參採及辦理事項

服務委外



規劃自113年度起，將本市自有30輛復康巴士，委託專業團隊管理並營運本市復康巴士服務。另將規劃趟次激勵機制鼓勵團隊在達成履約目標後，能充分運用本府車輛價值，積極提供復康巴士服務

使用者付費



規劃自113年度起，將本市復康巴士自服務免費轉型為使用者付費，透過增加服務收入方式，增進服務品質及量能；至收費費率(以當地計程車費率1/3收費，共乘者再乘以0.66倍)、費用減免措施(低收入戶免費8趟次)等規劃，將參考他縣市規定辦理。

系統化管理 及受理預約



規劃自113年度委託系統廠商，建置「復康巴士/長期照顧交通接送整合服務系統平台」提供民眾多元預約管道，提升服務可及性，並整合本市長期照顧交通接送服務，使服務量能得以相互支援，讓雙邊服務共好。

六、結論及建議

- 在本市有愛城市之願景架構下，建議積極推展並精進本市復康巴士服務，並自112年度底至113年度上半年，辦理服務委外、使用者付費法制化及建置整合服務資訊系統等事宜。
- 因應本案整體制度變革，為順遂本市復康巴士服務推動，需尋求利害關係人支持及認同
- 本市無障礙交通運輸服務，不僅限於本市復康巴士，更包含長期照顧交通接送服務、通用計程車、低底盤公車，以及各類一般大眾交通運輸服務之無障礙服務提供（如公車亭斜坡板設置、車輛進站廣播或視障者引導措施等），建議未來可透過本市「有愛城市委員會」之跨局處整合機制，以市政一體精神，由相關局處協同合作辦理，盤點並推動本市無障礙交通政策。

簡報結束
敬請委員指教