檔　　號:
保存年限:

交通部運輸研究所 函

地址：10548臺北市松山區敦化北路240號
承辦人：史習平
電話：(02)2349-6839
傳真：(02)2545-0431
電子信箱：ken@iot.gov.tw

受文者：教育部學生事務及特殊教育司

發文日期：中華民國109年11月5日
發文字號：運管字第10908005420號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨（215221_10908005420_1_215221_10908005420_1.pdf、215221_10908005420_1_215221_10908005420_3.pdf）

主旨：本所訂於109年11月23日、24日及12月2日，分別於高雄市中山大學、臺中市逢甲大學及本所國際會議廳各辦理1場次「愛接送-預約式通用計程車」服務品質提升工作坊，邀請卡及工作坊資料如附件，敬請轉知相關機關、團體派員出席並完成線上報名，至紉公誼。

說明：

一、請衛生福利部社會及家庭署協助轉知全國性身心障礙團體踴躍報名。

二、請教育部學生事務及特殊教育司協助轉知大專院校相關單位踴躍報名。

三、請地方政府轉知交通、教育、社會、衛生主管機關，並請其協助通知貴府轄內通用計程車隊、特殊教育資源中心、身心障礙福利機構、身心障礙團體、老人福利機構、長照機構等，其服務對象有通用(無障礙)計程車使用需求之單位踴躍報名。

四、因應新型冠狀病毒疫情，如有發燒或咳嗽等情形者，請勿

1090161854 收文日期:109/11/06

出席，請指派適宜出席之人員。另配合政府防疫措施，出席人員請佩戴口罩。

五、請直接掃描邀請卡QR Code即可報名，參加南部、中部場次請於11月15日前完成報名，北部場次請於11月25日前完成報名。

正本：衛生福利部長期照顧司、衛生福利部社會及家庭署、教育部學生事務及特殊教育司、交通部路政司、交通部公路總局、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、基隆市政府、新竹市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、國立臺灣海洋大學運輸科學系(北區區域運輸發展研究中心)、國立交通大學(北區區域運輸發展研究中心)、中華大學(桃竹苗區域運輸發展研究中心)、開南大學運輸研究中心(桃竹苗區域運輸發展研究中心)、逢甲大學(中區區域運輸發展研究中心)、國立成功大學交通管理科學系(雲嘉南區域運輸發展研究中心)、國立中山大學(高屏澎區域運輸發展研究中心)、國立東華大學(東部區域運輸發展研究中心)、東吳大學海量資料分析研究中心(東部區域運輸發展研究中心)

副本：众社企股份有限公司 電子公文交換章 2020/11/05 17:23:48

愛接送臺灣幸福啦!

服務品質提升工作坊

誠摯邀請

愛接送♥預約式通用計程車

因應高齡及平權社會的交通需求，交通部運輸研究所自108年起與臺北市、新北市、桃園市、臺中市四個直轄市政府合作，試辦通用計程車特約車隊制度，完成「愛接送」入口網站及行動裝置APP，整合服務供給與乘客需求。

為更進一步提升愛接送之服務品質和擴大服務範圍，爰辦理「愛接送－預約式通用計程車｜服務品質提升工作坊」，誠心邀請產官學研各界先進、相關部會、各縣市政府交通、公衛、長照醫療、社福主管機關、民間企業、交通服務業者、社福團體、非營利ＮＰＯ組織代表蒞臨指導，提供服務改善和使用者推廣的建議。

因場地空間限制關係，懇請您於期限內回填出席線上調查表單，以利活動接待安排。我們將於活動前發送確認報名成功與出席通知，萬分感謝。

愛 接送

交通部運輸研究所　敬邀

南部場　2020 11.23 星期一

時間：13:00 - 16:00

地點：國立中山大學國際研究大樓6樓

地址：高雄市鼓山區蓮海路70號

請於11月15日前完成報名

出席調查表及詳細議程
www.surveycake.com/s/Dw2P4

中部場　2020 11.24 星期二

時間：09:00 - 12:00

地點：逢甲大學智慧城市共享學習堂
（丘逢甲紀念館三樓）

地址：臺中市西屯區文華路100號

請於11月15日前完成報名

出席調查表及詳細議程
www.surveycake.com/s/ApAnR

北部場　2020 12.02 星期三

時間：09:30 - 16:30

地點：交通部運輸研究所國際會議廳B1

地址：臺北市松山區敦化北路240號

請於11月25日前完成報名

出席調查表及詳細議程
www.surveycake.com/s/1wzao

交通部運輸研究所

愛接送 臺灣幸福啦!

友善臺灣幸福領航

愛 接送

新北市政府 TAIPEI 臺北 臺中市政府 桃園

服務網絡

資源整合

跨界創新

行銷推廣

1 工作坊進行說明

2 愛接送服務簡介

3 APP與網站操作

4 意見分享與交流

1.1 服務品質提升工作坊目標：串連、跨界、網絡

- 衛福部：長照司、社家署
- 教育部：學務特教司、國民教育署
- 交通部：運研所、公路總局、路政司、各區運輸研究中心

- 已加入四都：臺北、新北、桃園、臺中的交通局處
- 請地方政府交通局處，橫向聯繫社政、教育、衛生局處
- 未加入縣市的交通局處

中央部會

教育體系

地方政府

社福長照

車隊司機

- 醫療院所
- 身障 / 高齡團體
- 照顧者或相關團體
- 身障福利會館場館
- 關懷據點
- 長照機構 / 巷弄站
- 復康服務或轉介單位

工作坊目的：

1. 串連利益關係人
2. 促成跨領域合作
3. 擴大服務之網絡

1.2 服務品質提升工作坊：期程與設計規劃

11月23日 高雄

11月24日 臺中

12月02日 臺北

活動	愛接送服務品質提升工作坊（南部場）	愛接送服務品質提升工作坊（中部場）	愛接送服務品質提升工作坊（北部場）
時間	11/23：1300～1600	11/24：0900～1200	12/02：0930~1630
範圍	高雄、臺南、嘉義縣 / 嘉義市、雲林、屏東、臺東、澎湖	彰化、南投、臺中、苗栗新竹縣、新竹市	基隆、新北、臺北、桃園、宜蘭、花蓮、連江、新竹縣、新竹市、金門
人數	50人內	50人內	100人內
對象	地方政府、車隊、需求團體	地方政府、車隊、需求團體	中央跨部會 / 部會內跨單位、地方政府、車隊、需求團體
形式	半天的說明會 + 意見蒐集	半天的說明會 + 意見回饋	全天說明會 + 意見回饋 + 創新服務
目的	**鼓勵地方政府 X 鼓勵車隊加入**	**回饋意見蒐集 X 擴大服務對象**	**跨領域合作及創新 X 擴大服務網路**

1.2 服務品質提升工作坊：設計規劃（高雄）

11月
23日
高雄

活動	愛接送服務品質提升工作坊（南部場）
時間	11/23：1300～1600
範圍	高雄、臺南、嘉義縣 / 嘉義市 屏東、臺東、澎湖
人數	50人內
對象	地方政府、車隊、需求團體
形式	半天的說明會 + 意見回饋
目的	鼓勵地方政府 X 鼓勵車隊加入

議程設計

13:00 ~ 13:30 報到

13:30 ~ 13:40 貴賓介紹

13:40 ~ 13:50 貴賓致詞

13:50 ~ 14:20 愛接送服務簡報

14:20 ~ 14:40 休息

14:40 ~ 16:00 意見分享與回饋

1.2 服務品質提升工作坊：設計規劃（臺中）

11月
24日
臺中

活動	愛接送服務品質提升工作坊（中部場）
時間	11/24：0900～1200
範圍	雲林、彰化、南投、臺中、苗栗 新竹縣、新竹市
人數	50人內
對象	地方政府、車隊、需求團體
形式	半天的說明會＋意見回饋
目的	回饋意見蒐集 X 擴大服務對象

議程設計

09:00 ~ 09:30	報到
09:30 ~ 09:40	貴賓介紹
09:40 ~ 09:50	貴賓致詞
09:50 ~ 10:20	愛接送服務簡報
10:20 ~ 10:30	休息
10:30 ~ 10:45	臺中市交通局分享
10:45 ~ 11:00	臺中參與車隊分享
11:00 ~ 11:50	與會貴賓分享回饋

1.2 服務品質提升工作坊：設計規劃（臺北）

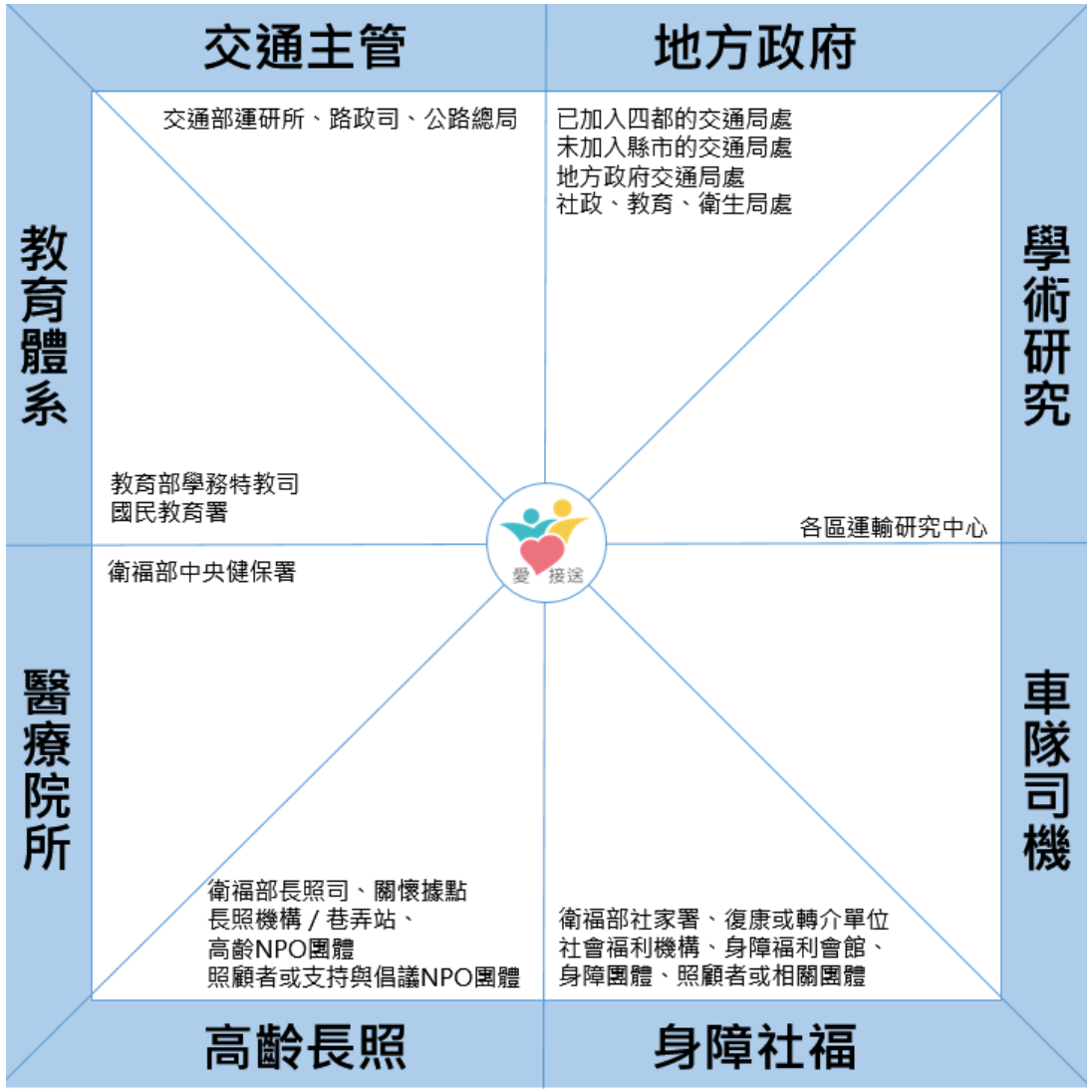
12月
02日
臺北

活動	愛接送服務品質提升工作坊（北部場）
時間	12/02：0930~1630
範圍	基隆、新北、臺北、桃園、宜蘭、花蓮、連江、新竹縣、新竹市、金門
人數	100人內
對象	中央跨部會 / 部會內跨單位、地方政府、車隊、需求團體
形式	全天說明會 + 意見回饋 + 創新服務
目的	跨領域合作及創新 X 擴大服務網路

議程設計

09:30 ~ 10:00	報到
10:00 ~ 10:15	貴賓介紹與致詞
10:15 ~ 10:45	愛接送簡報介紹
10:45 ~ 11:15	交通局車隊分享
11:15 ~ 12:00	部會及貴賓回饋
12:00 ~ 13:00	午餐交流與休息
13:00 ~ 14:20	分組設計工作坊
14:20 ~ 14:40	茶點交流與休息
14:40 ~ 16:00	工作坊分組報告
16:00 ~ 16:30	結論與閉幕

1.3 服務品質提升意見蒐集架構



A. 地區和領域	1. 姓名 2. 所在地區	3. 服務領域 4. 服務單位與職稱
B. 認識與經驗	1. 聽過通用 / 無障礙計程車 2. 知道所在縣市有 3. 坐過通用 / 無障礙計程車	4. 聽過愛接送 5. 坐過愛接送 6. 如何知道愛接送
C. 現況與方向	1. 復康難叫 2. 通用無障礙難叫 3. 營運成本 4. 數量問題 5. 叫車與媒合的方式 6. 叫車與媒合透明度	7. 復康出院上學轉介 8. 上下車服務滿意度 9. 搭乘經驗與被加價 10.車隊與司機的補貼 11.媒合遠近效率問題 12.很多人不知道服務
D. 評價與建議	1. 愛接送能改善無障礙交通 2. 愛接送APP與網站操作難易 3. 預約規則是否合理	4. 想使用、加入或推薦有需要的親友和乘客愛接送 5. 愛接送整體回饋和建議
E. 連結與推廣	1. 個人或服務單位如何與愛接送連結 2. 建議可合作與一起推廣單位	3.承上題，是否有以上單位聯絡資訊 4.其他建議或鼓勵

1.4 架構細項說明A：服務領域

- 服務領域
  - 中央部會
    - 衛福部：長照司
    - 衛福部：社家署
    - 教育部：學務特教司
    - 教育部：國民教育署
    - 交通部：運研所
    - 交通部：公路總局
    - 交通部：路政司
  - 地方政府
    - 交通局處
    - 社政局處
    - 教育局處
    - 衛生局處
  - 車隊司機
  - 高齡長照
    - 高齡ＮＰＯ團體
    - 照顧者或支持倡議ＮＰＯ團體
    - 關懷據點 / 長照機構 / 巷弄站
    - 復康服務或轉介單位
    - 民間企業
  - 身障社福
    - 身障團體
    - 照顧者或相關團體
    - 身障福利會館場館
  - 醫療院所
  - 教育體系
  - 學術研究