



# 愛接送 臺灣 幸福啦!

## 友善臺灣幸福領航





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

中央會

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

- 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

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	<b>回饋意見蒐集 X 擴大服務對象</b>

## 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

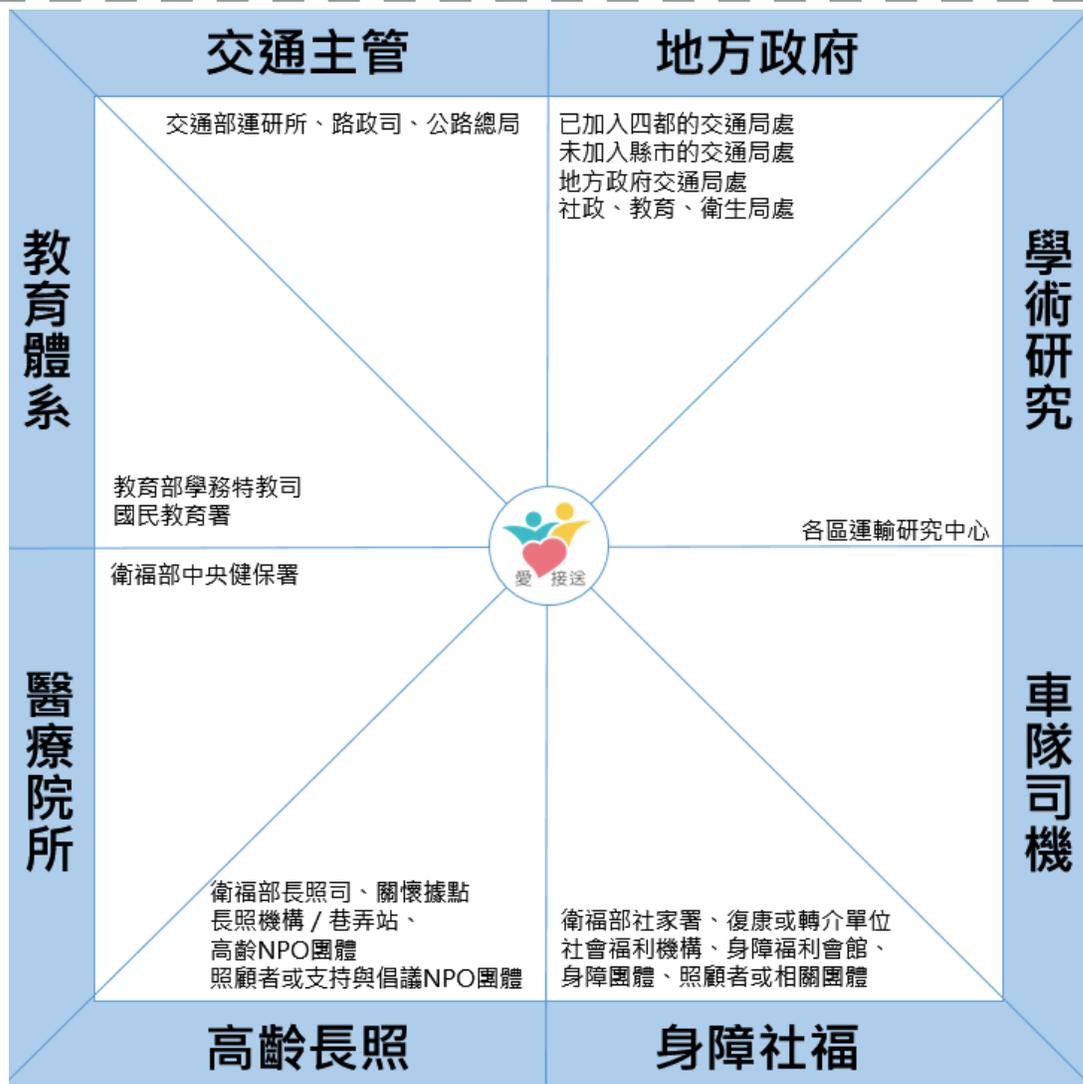
活動	愛接送服務品質提升工作坊 (北部場)
時間	12/02 : 0930~1630
範圍	基隆、新北、臺北、桃園、宜蘭、花蓮、連江、新竹縣、新竹市、金門
人數	100人內
對象	中央跨部會 / 部會內跨單位、地方政府、車隊、需求團體
形式	全天說明會 + 意見回饋 + 創新服務
目的	<b>跨領域合作及創新 X 擴大服務網路</b>

## 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



<b>A. 地區和領域</b>	1. 姓名 2. 所在地區	3. 服務領域 4. 服務單位與職稱
<b>B. 認識與經驗</b>	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
<b>C. 現況與方向</b>	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
<b>D. 評價與建議</b>	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
<b>E. 連結與推廣</b>	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

