



111年度通用化交通環境 推動小組第29次會議

111年4月18日

簡報大綱

壹、通用化交通環境推動小組第28次會議
主席裁示事項

貳、交通部無障礙環境推動小組列管案

參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失
統計



壹、第28次會議主席裁示事項

主席裁示事項	權責單位	辦理情形
<p>觀光景點公路客運路線無障礙班次合理性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請各所檢視如有5、6點發車之無障礙班次，請再瞭解該班次是否係配合通勤的時間，若不是，可協調業者提供較晚班次。 2. 7121 路線回程預約班次至劍湖山的時間為 1 7:00，請嘉義所再與業者協調提供晚一點的時間。 	各區監理所	請各區監理所簡報說明。
請各所調查業者之預約服務紀錄，並統計成功率及失敗率。	各區監理所	請各區監理所簡報說明。
<ol style="list-style-type: none"> 1. 明年秘密客以多元的身障團體推薦為原則，並應加強行前教育訓練可研議於受訓完成後發給受訓時數證明。 2. 明年請評估納入試辦視障者秘密客查核試辦路線以行經視障相關機構為原則。 	運輸組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本局已於111年3月4日函請各所辦理行前說明會，就新版教材及查核注意事項召會說明，並於課後發給受訓時數證明。 2. 詳如簡報p. 19說明。

貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(1/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
1 監理組	放寬肢體障礙者報考大型重型機車駕照-車輛改裝部分，請公路總局持續辦理。	本案持續列管	<p>1. 有關放寬油門、煞車系統操作位置調整改裝部分，研擬「身心障礙者報考汽車及機車駕駛執照處理要點部分條文修正草案總說明及對照表」法規修正草案一案，交通部於111.3.14召開交通部駕駛人醫學諮詢會第14次委員會議審議通過本組續依程序提法規修正草案陳報交通部修法。</p> <p>2. 大型重型機車改裝三輪型式及作車體切割、組裝可供輪椅直上直下等型態型式研擬為此兩部分改裝之廠家資格有所依循、改裝相關裝置及施工，作為產業指引規範草案一節，於111.2.19再次拜會前祥發金屬公司卓日葵工程師，卓工程師展示車輛改裝需使用治具，修正先前提供車輛改裝實務意見，本組正就併</p>



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(1/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
1 監理組	放寬肢體障礙者報考大型重型機車駕照-車輛改裝部分，請公路總局持續辦理。	本案持續列管	<p>蒐集之澳洲昆士蘭省2輪機車改3輪機車規定、車輛後懸部分大樑變更審驗作業要點、車輛型式安全審驗管理辦法等參考進行研擬指引。</p> <p>3. 現行市面已有原廠三輪大型重機車販售依交通部第14次醫學諮詢會委員會議審議通過放寬油門、煞車系統操作位置調整、改裝部分，爰有使用大型重型機車需求者，可購置原廠三輪大型重型機車進行改裝，爰建議本案後續由本組自行列管。</p>



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(2/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
2 運輸組	請確實落實輪椅束縛系統教育訓練。	本案持續列管	1. 北市所已於111年1月14日將完成之教材資料提供各縣市政府、各區監理所及中華民國公共汽車客運商業同業公會全國聯合會等單位，本案已辦理完成。 2. 請各區監理所簡報說明落實情形。



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(3/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
3 運輸組	大眾運輸工具驗票機聲響修改方式，本案依運研所建議方向辦理，請公路總局依短期建議方案督導客運業者辦理。	本案持續列管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關推動驗票機汰換及功能升級補助，本局已於110年12月1日公告受理國道客運、一般公路客運、「台灣好行」路線補助申請期程，併同請各受理機關要求受補助客運業者驗票機扣款聲響等資訊應配合運輸研究所短期建議方案之方式辦理。 2. 另於111年2月15日核定補助國道客運、一般公路客運及「台灣好行」路線更新驗票機時，再次要求主管機關針對驗票機扣款聲響應避免有歧視疑慮並確實審核確認；至市區客運部分，將俟後續啟動補助作業時一併要求比照辦理。

貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(4/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
4 運輸組	請公路總局於下次會議報告市區、一般公路、國道客運路線(每日5班次以上路線)每條路線至少1輛無障礙公車達成情形，並以達成率各增加5%為目標努力。	本案持續列管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公路客運部分5班次以上路線之無障礙車輛配置比率(係指配置專用車輛，無包括混合調度及預約方式)，於110年11月資料已達99%，相較於前次109年5月之85%，已提升14%，已達目標。 2. 有關市區公車每條路線至少配置一台無障礙車輛，經統計至110年12月底為73%(109年12月底為71%)；另自111年起市區公車部分已僅補助無障礙公車(依身權法第53條規定辦理者除外)，以持續提升無障礙公車比例。



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(5/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
5 運輸組	協助連江縣政府申請無障礙公車補助事宜	新增列管。有關委員建議連江縣應有無障礙公車一節，請公路總局就連江縣政府申請無障礙公車補助事宜，妥予協助	本案110年核定連江縣購置2輛無障礙公車，車輛已完備並於111年3月底完成結案驗收預計111年4月下旬上線提供服務。



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(6/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
6 主計室	交通部統計查詢網中「無障礙統計指標」資料更新作業	新增列管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關交通部統計查詢網「無障礙統計指標」維護及資料更新作業係交通部統計處辦理，目前內容包含「市區客運無障礙車輛」、「身心障礙專用停車位」及「遊樂園及主題樂園無障礙項目家數占比」。 2. 本局自107年起業利用M3車籍資料按月編製「無障礙車輛登記數」統計報表，項目包含無障礙公路客運、市區客運、遊覽車及計程車等指標相關統計資料並已公布於本局統計查詢網及傳送交通部統計處。 3. 本室於本(111)年3月28日建議該處於交通部統計查詢網新增無障礙車輛登記數指標，惟該處考量目前市區客運無障礙車輛定義與本局登記數不同，爰決議以超連結方式連至本局查詢網呈現。 4. 本局後續將持續配合交通部統計處需求辦理。



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(7/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
7 監理組	旅行社違法營業招攬無障礙者旅遊及租用非法改裝車進行稽查案	新增列管。	本案現行已由各所配合現行遊覽車攔查點之風景區、服務區等加強稽查，並依所查獲之具體違規事實開單舉發，111年農曆春節及228連續假期均未查獲相關違規。(本案建議由本組自行列管)



貳、交通部無障礙環境推動小組列管案(8/8)

項次/ 權責單位	議題	決議	辦理情形
8 運輸組	無障礙公車 (包括市區 及公路客運) 評鑑與秘密客作業案	新增 列管	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依大眾運輸營運與服務評鑑辦法第2條：「本辦法適用之對象，為本條例第二條第二項所列之大眾運輸事業，其營運與服務評鑑，由下列主管機關分組辦理之：一、市區汽車客運業：由直轄市、縣（市）政府辦理。二、公路汽車客運業：由中央主管機關辦理。」。 2. 查公路客運部分，本局已定期辦理「無障礙公路客運服務秘密客查核計畫」，實際查核公路客運路線之無障礙服務。 3. 至市區客運部分，市區客運評鑑依規定由直轄市、縣（市）政府辦理，目前各縣市政府除未領有本局虧損補貼者外，其餘均有辦理「市區汽車客運業營運及服務評鑑」，另評鑑項目已納入「無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全」項目；有關秘密客調查部分，本局已規定要求各縣市政府於111年度起配合辦理「無障礙服務及性平友善度調查」以精進及落實無障礙運輸服務。



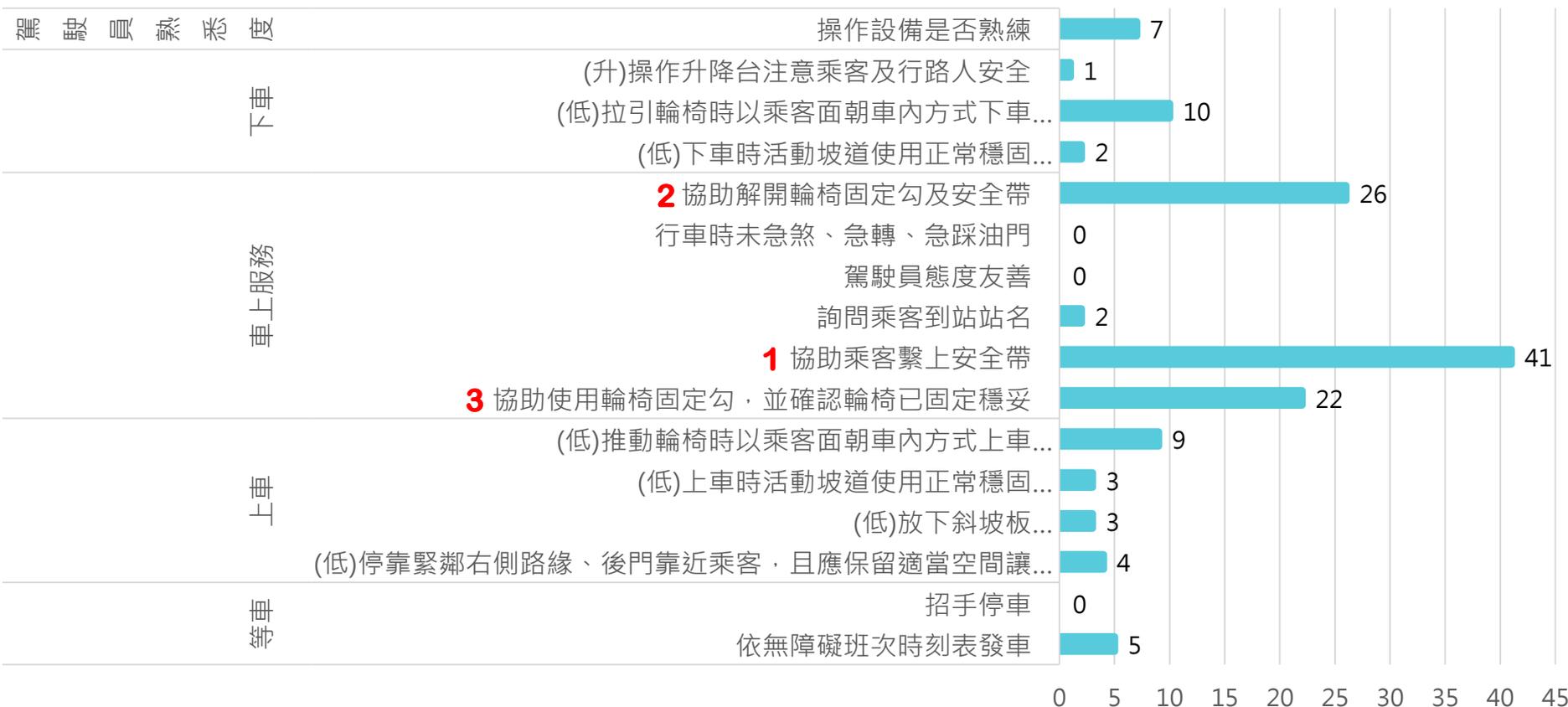
參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (1/7) — 各所委託執行單位及查核路線數統計

監理單位	委託執行單位	轄管路線數	查核路線數
北市所	中華民國脊髓損傷者聯合會、台北市脊髓損傷者協會	28	28
臺北所	台北市、新北市、宜蘭縣、台中市、台南市、高雄市脊髓損傷者協會、花蓮縣脊髓損傷福利協進會、桃園市身心障礙聯盟脊髓損傷者協會、屏東縣身障服務協會	134	71
新竹所	桃園市身心障礙聯盟、桃園市脊隨損傷者協會、苗栗縣身心障礙福利協進會	82	41
臺中所	台中市脊髓損傷者協會、社團法人彰化縣身心障礙者無障礙發展協會、南投縣脊髓損傷者協會	108	55
嘉義所	雲林縣、嘉義市、嘉義縣、臺南市脊髓損傷者協會	113	57
高雄所	社團法人高雄三山脊損重建協會、社團法人屏東縣脊髓損傷者協會、社團法人台東縣脊髓損傷者協會	88	47
高市所	社團法人高雄市脊髓損傷者協會	2	2
	合計	555	301



參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (2/7) — 查核缺失統計(1/3)

各查核項目缺失件數





參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (3/7) — 查核缺失統計(2/3)

◆ 今(110)年度查核缺失項目前5名

排序	缺失項目		佔總缺失比例
1	車上服務	協助乘客繫上安全帶	30.4%
2	車上服務	協助解開輪椅固定勾及安全帶	19.3%
3	車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥	16.3%
4	下車	(低)拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	7.4%
5	上車	(低)推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	6.7%

◆ 前次查核缺失項目前5名

排序	缺失項目		佔總缺失比例
1	車上服務	協助乘客繫上安全帶	21.8%
2	車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥	17.7%
3	車上服務	協助解開輪椅固定勾及安全帶	12.9%
4	上車	(低)推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	11.6%
5	下車	(低)拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車 (升)提醒乘客輪椅拉剎車或關閉電源	10.9%

參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (4/7) — 查核缺失統計(3/3)

經檢視本次查核缺失項目前5名與前次相同，且「協助乘客繫上安全帶」之查核缺失件數明顯高於其他缺失項目；另比較排名前5之缺失項目佔總缺失比例，顯示駕駛員服務缺失主要集中於車上服務，其餘項目之缺失比例已有下降趨勢，爰請各所應輔導業者於教育訓練時強化車上服務之訓練。

參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (5/7) — 各所查核結果綜整(1/2)

- ▶ **北市所**：本次查核路線28條，有缺失路線25條，缺失路線比89.3%
 - 1550路線：例假日無障礙班次採預約制，惟秘密客表示致電客服得知六、日沒有無障礙班次，請說明查證情形。
 - 1191路線：業者表示該路線全日皆為無障礙班次，惟秘密客表示無障礙班次過少，請說明查證情形。
- ▶ **臺北所**：本次查核路線71條，有缺失路線46條，缺失路線比64.8%
 - 多數路線之缺失項目包含「上、下車時未提醒乘客輪椅拉煞車或關閉電源」，請督導業者加強教育訓練，使駕駛員熟悉操作流程。
- ▶ **新竹所**：本次查核路線41條，有缺失路線18條，缺失路線比43.9%
 - 5116路線：秘密客於110年8月26日預約無障礙車輛，但當日無障礙車輛因故未到，請說明查處情形。
 - 比例較高之缺失多為未正確使用固定勾固定輪椅，請督導業者再加強教育訓練，以正確方式使用輪椅固定勾。

參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (6/7) — 各所查核結果綜整(2/2)

- ▶ 臺中所：本次查核路線55條，有缺失路線11條，缺失路線比20%
 - 比例較高之缺失為「未使用安全帶」，請督導業者強化教育訓練，熟悉操作流程並確實使用繫固設備。
- ▶ 嘉義所：本次查核路線57條，有缺失路線19條，缺失路線比33.3%
 - 7202路線：列管表僅說明業者加強車輛斜坡板保養，相關車輛之斜坡板狀況是否已確實改善，請說明查處結果。
 - 缺失項目主要為「未確實使用輪椅固定勾」，請督導業者加強教育訓練，並正確使用輪椅固定勾。
- ▶ 高雄所：本次查核路線47條，有缺失路線13條，缺失路線比27.7%
 - 缺失項目主要為「駕駛員操作設備不熟悉」，請督導業者加強辦理教育訓練，使駕駛員熟悉設備操作方式。
- ▶ 高市所：本次查核路線2條，有缺失路線0條，缺失路線比0%

參、無障礙公路客運服務秘密客查核缺失統計 (7/7) — 評估視障者納入秘密客查核計畫

辦理情形：

1. 經洽詢中華民國身心障礙聯盟推薦2位理事，分別為「中華民國視障者家長協會」藍介洲秘書長及「中華視障聯盟」呂鴻文常務理事。
2. 透過電話訪談了解視障者中，可獨自出行搭乘大眾運輸工具多為低視能者，且主要搭乘熟悉路線，目前已徵得3位具有搭乘公路客運路線經驗之視障者願意協助本局試辦視障者秘密客查核計畫，另查核表之查核項目係依訪談結果及服務視障者上下車教學影片進行調整。
3. 試辦路線如下：
 - (1) 北市所：基隆客運及光華巴士聯營「【9006】臺北市—基隆市」、臺北客運及基隆客運聯營「【1070】新北市板橋區—國道1號高速公路—基隆市」國道客運路線。
 - (2) 臺北所：葛瑪蘭客運「【1356】南崁—國道1號—圓山轉運站」國道客運路線。

將請轄管之北市所及臺北所將上開試辦路線納入本（111）年度秘密客查核計畫試辦，並於視障者秘密客查核完畢後，以電話詢問查核結果並代為填寫查核表。

簡報結束 敬請指教

