

# 111年身心障礙者復康巴士服務業務聯繫會報議程

時間：111年11月2日(星期三)下午2時

地點：衛生福利大樓304會議室

壹、主席致詞

貳、報告事項

案由一：歷次身心障礙者復康巴士服務業務聯繫會報決議事項執行情形報告案。(報告單位：衛福部社家署)

說明：本案經業務單位整理計有4案列管追蹤案件，各辦理機關業更新執行情形，建議解除列管或繼續列管彙整如下表。

項次	決議內容	辦理機關	執行情形	管考建議
10106	有關縣市政府規定身心障礙者搭乘復康巴士需有陪伴者之作法，請檢討改善。	基隆市	基隆市已於111年10月5日基府社障壹字第1110243208B號函發布「基隆市復康巴士服務辦法」，移除陪伴者相關規定。	解除列管
10502	有關各縣市復康巴士服務辦法/要點/須知，如仍有規定由乘客自付高速公路通行費之收費規定，應規範於ETC送暖公益基金用罄後，才得向民眾收	高雄市、基隆市、	一、高雄市：本市已於110年底修正辦法，目前「高雄市復康巴士服務及收費辦法」第二十條第二款已規定「行駛高速公路路段者，其通行費由服務對象負擔，並與第一項費用同時收取。但通行費另有補助者，依其規定辦理。」 二、基隆市：已於111年10月5日基府社障壹字第1110243208B號函發布「基隆市復康巴士服務辦法」，移除乘客自付高速公路通行費之收費規定規定。	解除列管

項次	決議內容	辦理機關	執行情形	管考建議
	費，請配合修正。			
10902	協助於共同供應契約增加高頂復康巴士車輛之品項。	臺灣銀行採購部	本採購案部已配合將「身心障礙交通車(高頂復康巴士)1950cc」納入新年度「公務車輛」共同供應契約採購案(招標案號:LP5-111050),預計11月上旬辦理公開招標。	繼續列管
11001	請業務單位蒐集各縣市及身心障礙團體對於復康巴士服務面臨問題及建議意見,提供予各縣市作為未來改善之參考。	社家署	本署業於111年6月22日發函各縣市及身心障礙團體收集復康巴士服務面臨問題及建議意見在案,經調查,僅中華民國身心障礙聯盟提供問題及建議,已排定為本次會議報告及討論。	解除列管

**決定：**

**案由二：有關110年度各縣市政府辦理身心障礙者復康巴士服務績效報告案。(報告單位：衛福部社家署)**

**說明：**

- 一、依各縣市政府提供110年度復康巴士服務績效統計資料彙整後，110年度全國復康巴士服務總預約訂車人次為349萬7,904人次，總搭不到車人次為5萬4,983人次，整體搭不到車比率1.57%，相較於109年全國平均搭不到車比率1.34%，上升0.25%，統計分析情形如下表（詳如附件1）：

年度	總預約訂車 人次	總搭不到 車人次	搭不到車比率(總搭 不到車人次/總預約趟次)
109年	3,964,812	52,393	1.32%
110年	3,497,904	54,983	1.57%
增減情形	-466,908	+2,590	+0.25%

二、110年度各縣市政府復康巴士服務績效，分析如下：

- (一) 空車率最低之5個縣市：宜蘭縣、南投縣、基隆市、金門縣及連江縣。
- (二) 空車率最高之5個縣市：新北市、新竹縣、苗栗縣、臺東縣及花蓮縣。
- (三) 無身心障礙者搭不到車之4個縣市：澎湖縣、基隆市、新竹市及連江縣等4縣市。
- (四) 110年度搭不到車比率較109年度升高之縣市：由高至低依序為新竹縣、花蓮縣、新北市、高雄市、臺南市、臺北市、苗栗縣、桃園市、屏東縣及嘉義市（詳如附件2）。

三、以上分析結果，提供給各縣市政府參考，請各縣市持續提高復康巴士服務之效益；另依110年身心障礙者復康巴士服務業務聯繫會報報告事項案由二決定，110年度搭不到車比率較109年度升高之縣市，包括新北市、臺北市、桃園市、臺南市、高雄市、新竹縣、苗栗縣、屏東縣及嘉義市等9個縣市將予以列管，並於下次會議檢視是否改善。

決定：

案由三：有關中華民國身心障礙聯盟建議「加強宣導復康巴士服務申訴管道，且應有中立處理機制，另可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式，以提升服務品質」意見報告案。（報告單位：衛福部社家署）

說明：

- 一、本案中華民國身心障礙聯盟建議搭乘復康巴士可針對司機駕駛行為、車輛設備、預約中心服務內容等項進行申訴或建議，故不可僅有向服務中心申訴之單一管道，而需同時提供主管機關（社會局、交通局）之申訴機制，避免球員兼裁判之嫌；且應在預約平臺、主管機關服務介紹網頁、車內等明顯處公告，以利民眾知曉利用。另或可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式，以了解民眾使用服務之感受與建議事項。
- 二、經本署調查各縣市政府意見後，22個縣市政府均已建立多元申訴管道並辦理滿意度調查（詳如附件3），至辦理滿意度調查，規劃隨機個案電訪方式部分，除臺中市、臺南市、新竹縣、嘉義縣、新竹市、嘉義市及連江縣7個縣市外，其餘縣市均已建立隨機個案電訪機制，為提升服務品質，請上開7個縣市爾後辦理滿意度調查時，將隨機個案電訪方式納入設計。

**決定：**

**案由四：有關中華民國身心障礙聯盟建議「復康巴士司機的職前與在職訓練應加強對視障者的認識與服務注意事項」意見報告案。（報告單位：衛福部社家署）**

**說明：**

- 一、本案中華民國身心障礙聯盟表示，視障者反映司機服務視障者時，未告知車型（如高頂、平頂），也未提醒乘客要注意上車時小心碰頭，另也有抵達預約地點，司機並未下車主動尋找視障乘客所在位置，以為視障者可以自己找到復康巴士停靠位置，造成不少困擾，建議應加強司機對於服務視障乘客之相關教育訓練。
- 二、經本署調查後，各縣市辦理服務視障乘客相關教育訓練情

形如下（詳如附件4）：

- （一）已納入職前與在職訓練內容：有16個縣市，包括新北市、臺北市、臺中市、高雄市、宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、臺東縣、花蓮縣、基隆市、新竹市、嘉義市、金門縣。
- （二）尚未納入訓練內容：有6個縣市，包括桃園市、臺南市、嘉義縣、屏東縣、澎湖縣及連江縣等。

三、請上開6個縣市，後續辦理職前與在職訓練時，將對視障者的認識與服務注意事項納入訓練課程。

四、另為確保復康巴士服務可確實達成其效益，請各縣市政府落實督導各復康巴士業者確實辦理司機職前及在職教育訓練，教育訓練內容除協助行動不便身心障礙者進出復康巴士之實際操作外，應包含對各障別之身心障礙者（含視障者）之認識與了解、同理心訓練、服務禮儀及服務注意事項等內容，以提升服務品質。

決定：

**案由五：有關中華民國身心障礙聯盟建議「建立與公告復康巴士服務之防疫措施」等2項意見報告案。（報告單位：衛福部社家署）**

說明：

- 一、本案中華民國身心障礙聯盟表示，為使提供服務的司機及搭乘的身障者及其陪同者均能安心且降低染疫風險，建議各縣市應就復康巴士之車輛、司機、乘客等防疫措施予以明訂且公告（參考「公路客運防疫措施」<https://www.tbh.gov.tw/page?node=96f6d5d3-4d4e-4614-b9ae-8dfc88426278>）（詳如附件5）。另為提升服務效能，各縣市復康巴士服務多以共乘服務為原則，但為降低染疫風險，是否

在疫情趨緩前，能以不共乘的方式載送乘客。

二、經本署調查各縣市政府現行復康巴士服務防疫措施，22個縣市均已建立並公告復康巴士服務防疫措施（詳如附件6）。為加強復康巴士服務防疫措施，請各縣市政府參考「公路客運防疫措施」重新檢視現行防疫措施是否完整，並將相關防疫措施公告於復康巴士服務網頁及訂車系統，以求周延及符合實務需求。

三、有關「疫情期間共乘服務之原則是否可彈性調整」意見1項，經本署調查各縣市現行作法如下（詳如附件7）：

（一）已彈性調整共乘服務：有17個縣市，包括新北市、臺北市、桃園市、臺南市、宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、臺東縣、花蓮縣、基隆市、新竹市、嘉義市、金門縣）。

（二）仍以共乘為原則：有5個縣市，包括臺中市、高雄市、南投縣、澎湖縣、連江縣。

四、考量疫情期間，預約搭車的乘客明顯減少，建請上開5個縣市，針對乘客個別需求，彈性放寬共乘規定。

**決定：**

**案由六：有關中華民國身心障礙聯盟建議「彙整身障團體租用大型復康車輛之訊息」意見報告案。（報告單位：衛福部社家署）**

**說明：**

一、本案中華民國身心障礙聯盟表示，目前並非每個縣市均有提供大型復康車輛之租用服務，有團體出遊的身障團體需自行洽詢民間車行，或有提供大型復康巴士服務的縣市政府，建議可彙整相關租用辦法及聯繫窗口，以利團體運用。另建議各縣市政府可針對轄內身障團體進行需求調

查，依需求自行經營大型復康車輛之租用服務。

二、經查目前有提供大型復康巴士服務有9個縣市，包括臺北市、臺中市、臺南市、高雄市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣均已公告車輛租用訊息(詳如附件8)。

三、另有關中華民國身心障礙聯盟建議各縣市政府未來可針對轄內身障團體進行需求調查，依需求自行經營大型復康車輛之租用服務1節，請各縣市予以評估，尤其目前未提供大型復康巴士租用服務之13個縣市，包括新北市、桃園市、宜蘭縣、新竹縣、花蓮縣、澎湖縣、基隆市、新竹市、嘉義市、屏東縣、臺東縣、金門縣及連江縣等，請將自行經營大型復康車輛意見納入考量，各縣市如有需要申請購置大型復康巴士經費補助者，請依規定擬具提升復康巴士資源服務計畫函送本署申請經費補助。

**決定：**

### **參、討論提案**

**案由一：有關「請確認各縣市是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務」案，提請討論。(提案單位：中華民國身心障礙聯盟)**

**說明：**有身障者反映，部分縣市復康巴士服務以就醫為優先，若為其他用途預約訂車，較為不便或無法使用服務，請了解各縣市目前之作法，是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務，於服務辦法明訂服務項目或服務優先順序之縣市列舉如下：

一、新北市(「新北市政府交通局身心障礙者小型復康巴士服務須知」第7點)：服務項目

(一) 就醫、就學、就業及就養。

(二) 參加公民投票、民族掃墓活動。

(三) 經本局專案核准配合之公益活動或其他活動。

二、新竹縣(「新竹縣小型復康巴士管理」第3點):服務優先順序如下:

(一) 第一順位為就醫。

(二) 第二順位為復健、就業、就學、就養。

(三) 第三順位為社會參與及其他需求

三、臺中市(「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」第7點):復康巴士以提供下列服務為原則。但經本局專案核准之服務項目不在此限:

(一) 就醫,不含緊急醫療。

(二) 就業,不含上下班。

(三) 就學,不含上下課。

(四) 參與政府或社會團體機構辦理各項社會活動。

四、基隆市(「基隆市政府復康巴士使用管理要點」第4點):小復康巴士服務項目優先順序如下:

(一) 就醫、復健。

(二) 至本市輔具資源中心做評估或醫院做鑑定。

(三) 就學、就業或其他。

五、雲林縣(「雲林縣身心障礙者小型復康巴士作業要點」第3點):服務項目之優先順序:

(一) 就醫、復健。

(二) 社會參與、社區適應。

(三) 就學、就養。

(四) 其他特殊需求。

如遇有第二點第二項情事時,本府得優先調度小型復康巴士。

六、屏東縣身心障礙者復康巴士交通服務使用管理要點」第2點:服務優先順序依序為就醫、復健、就學、就養、就業、



早期療育、洽公、健康休閒等交通服務。

**衛福部社家署研處意見：**

- 一、有關中華民國身心障礙聯盟列舉新北市等6個縣市明定復康巴士服務項目及服務優先順序，經查基隆市復康巴士服務辦法已修正規定，另查新竹市亦明定復康巴士服務項目及服務優先順序，爰請新北市、新竹縣、臺中市、雲林縣、屏東縣及新竹市等6個縣市，說明規定復康巴士服務項目及服務優先順序原因，及是否造成身障者使用限制或無法使用服務。因依據身心障礙者權益保障法，以促進身心障礙者平等參與社會立法意旨，建議各縣市不要設定服務項目優先順序，並協助修正相關規定。
- 二、復經本署調查各縣市政府意見(詳如附件9)，彰化縣、南投縣、臺東縣、金門縣及連江縣等5個縣市表示，雖明定服務項目優先順序，但實際未限制或實際未影響身障者使用權利，建請渠等縣市修改相關規定，以符合實際狀況。

**決議：**

**案由二：有關「若因天氣因素而需臨時取消訂車，是否可認定為不可抗力之因素而不予以扣點」案，提請討論。(提案單位：中華民國身心障礙聯盟)**

**說明：**使用輪椅的身障者若遇下雨天要外出，不論是撐傘或穿雨衣都十分不便，且若遇暴雨，考量天雨路滑、視線不佳等狀況，偶會有臨時取消訂車之情形，因各縣市對於臨時取消趟次均有扣點機制，建議認定上是否有彈性空間。

**衛福部社家署研處意見：**

- 一、經本署調查各縣市現行作法如下(詳如附件10)：
  - (一)提前取消可彈性不扣點：有12個縣市，包括桃園市、臺南市、高雄市、新竹縣、苗栗縣、南投縣、澎湖縣、

基隆市、新竹市、嘉義市、金門縣、連江縣。

(二)提出書面申復審核後不予扣點：有7個縣市，包括新北市、臺中市、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、花蓮縣。

(三)會扣點：臺北市及臺東縣。

(四)無扣點機制：宜蘭縣。

二、鑑於民眾搭車前可能會有臨時狀況無法搭車情形，考量各服務單位再安排趟次作業時間，建議以下2個方案討論可行性：

(一)放寬民眾於登記乘車時間1日前，已通知取消預約趟次，不予扣點，且毋須再提供舉證資料，以減少行政作業。

(二)仍維持各縣市現行各自做法，但對於臨時取消趟次扣點機制，惟累計違規點數每3個月為一期，自每次違規記點日起算3個月後，得重新計算點數。

**決議：**

**案由三：有關「開放有固定搭車需求的身障者可一次性預約多趟行程」案，提請討論。(提案單位：中華民國身心障礙聯盟)**

**說明：**有固定搭車需求的身障者，如固定往返醫院復健或洗腎者，現行仍僅可單次預約來回各一趟次，建議研擬開放單次可完成一定期間內的多趟次預約之意見。

**衛福部社家署研處意見：**

一、本案涉及各縣市資源多寡及配置，身心障礙者單次完成一定期間內的多趟次預約，雖可減少民眾預約及行政人員處理次數，提高行政效率，但須考慮公平性原則，避免服務資源限縮為少數人使用，影響其他人使用權益。經本署調查各縣市現行作法(詳如附件11)，可一次性提前預約多趟行程有8個縣市，包括臺中市、宜蘭縣、南投縣、澎湖縣

、基隆市、新竹市、嘉義市及金門縣等，請渠等縣市協助說明一次性提前預約多趟行程作法，如何兼顧公平性與行政效率，在執行上應注意之相關配套措施。

二、建議討論開放離峰時段(下午2時15分至3時15分)趟次，讓民眾一次可提前預約未來2週行程，以增加載客服務量之可行性。

**決議：**

**肆、臨時動議**

**伍、散會**

# 附件1

## 110年各縣市政府辦理身心障礙者復康巴士服務績效一覽表

縣市別	總行駛里程 (a)	總載客里程 (b)	預約訂車人 次(含候補 訂車人次) (c)	候補訂車 人次	取消人次 (含候補 訂車人 次) (d)	爽約人 次 (e)	實際服務人 次(含共乘 人次及候補 成功人次) (f)	共乘人次	成功轉介至 通用計乘車 或長照交通 接送之人次 (g)	搭不到 車人次 (h=c-d- e-f-g)	服務績效指標(%)	
											空車率 (a-b)/a	搭不到 車比率 (h/c)
總計	41,052,215	20,492,743	3,497,904	810,232	313,423	13,167	3,104,852	778,596	11,479	54,983	50.08%	1.57%
新北市	7,495,859	3,304,148	654,459	320,966	81,483	4,054	539,042	31,439	9,046	20,834	55.92%	3.18%
臺北市	5,692,589	2,550,583	592,379	79,201	82,342	2,174	486,860	2,418	0	21,003	55.19%	3.55%
桃園市	4,002,204	2,070,613	318,809	95,684	26,830	67	291,686	16,879	33	193	48.26%	0.06%
臺中市	5,734,436	3,529,654	683,898	12,666	10,442	733	672,712	442,056	0	11	38.45%	0.002%
臺南市	2,842,486	1,591,508	281,931	188,976	26,714	20	249,728	81,843	524	4,945	44.01%	1.75%
高雄市	3,457,827	1,640,559	342,238	64,419	43,411	1,233	293,407	16,559	0	4,187	52.56%	1.22%
宜蘭縣	815,563	727,299	14,756	63	416	12	14,317	2,245	0	11	10.82%	0.07%
新竹縣	581,062	229,282	36,285	1,010	2,214	36	33,025	1,268	0	1,010	60.54%	2.78%
苗栗縣	329,535	145,484	22,892	40	509	8	22,343	2,160	0	32	55.85%	0.14%
彰化縣	1,345,149	816,327	118,231	17,744	11,429	146	105,346	30,556	999	311	39.31%	0.26%
南投縣	514,273	439,251	36,961	0	1,244	136	34,643	29,217	0	938	14.59%	2.54%
雲林縣	1,019,767	600,508	58,191	19,588	7,645	1,262	48,866	2,304	0	418	41.11%	0.72%
嘉義縣	382,830	172,385	17,980	192	1,184	20	16,530	1,064	58	188	54.97%	1.05%
屏東縣	2,337,294	1,359,921	125,702	1,886	1,705	164	123,507	58,219	0	326	41.82%	0.26%

縣市別	總行駛里程 (a)	總載客里程 (b)	預約訂車人 次(含候補 訂車人次) (c)	候補訂車 人次	取消人次 (含候補 訂車人 次) (d)	爽約人 次 (e)	實際服務人 次(含共乘 人次及候補 成功人次) (f)	共乘人次	成功轉介至 通用計乘車 或長照交通 接送之人次 (g)	搭不到 車人次 (h=c-d- e-f-g)	服務績效指標(%)	
											空車率 (a-b)/a	搭不到 車比率 (h/c)
臺東縣	2,860,305	325,514	36,673	0	2,553	2,641	31,429	5,490	0	50	88.62%	0.14%
花蓮縣	370,773	137,406	29,230	746	3,644	345	24,882	6,497	9	350	62.94%	1.20%
澎湖縣	506,077	254,610	36,894	5,154	4,955	42	31,897	7,553	0	0	49.69%	0.00%
基隆市	211,231	211,231	20,457	0	0	0	20,457	20,457	0	0	0.00%	0.00%
新竹市	273,869	172,864	35,144	1,727	4,062	56	30,216	9,610	810	0	36.88%	0.00%
嘉義市	210,521	145,260	27,343	170	450	18	26,850	1,200	0	25	31.00%	0.09%
金門縣	67,295	67,295	7,203	0	191	0	6,861	9,562	0	151	0.00%	2.10%
連江縣	1,270	1,040	248	0	0	0	248	0	0	0	18.11%	0.00%

備註：空車率(Empty-Loaded Rate)是指空車里程在車輛總運行里程中所占的比例。

## 附件2

109年及110年各縣市辦理復康巴士服務「搭不到車比率」增減比較表

縣市別	110 年度搭不到車比率	109 年度搭不到車比率	增減情形
總計	1.57%	1.32%	+0.25%
新北市	3.18%	2.18%	+1.01%
臺北市	3.55%	3.20%	+0.34%
桃園市	0.06%	0.00%	+0.06%
臺中市	0.002%	0.04%	-0.036%
臺南市	1.75%	1.37%	+0.38%
高雄市	1.22%	0.57%	+0.66%
宜蘭縣	0.07%	1.15%	-1.08%
新竹縣	2.78%	0.00%	+2.78%
苗栗縣	0.14%	0.07%	+0.07%
彰化縣	0.26%	0.33%	-0.07%
南投縣	2.54%	9.08%	-6.54%
雲林縣	0.72%	0.76%	-0.05%
嘉義縣	1.05%	1.46%	-0.41%
屏東縣	0.26%	0.21%	+0.05%
臺東縣	0.14%	0.75%	-0.62%
花蓮縣	1.20%	0.00%	+1.19%
澎湖縣	0.00%	0.53%	-0.53%
基隆市	0.00%	0.00%	0.00%
新竹市	0.00%	0.00%	0.00%
嘉義市	0.09%	0.06%	+0.03%
金門縣	2.10%	7.50%	-5.41%
連江縣	0.00%	0.00%	0.00%

### 附件3

縣市別	加強宣導復康巴士服務申訴管道，且應有中立處理機制。另可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式以提升服務品質。
新北市	本市復康巴士除可直接向營運單位申訴或建議之外，亦可撥打交通局申訴電話，且申訴電話於本局網頁、復康巴士營運單位網站、車輛車身均有載明，亦可透過本市1999話務中心反映。另經查本市營運單位每日都有安排電訪調查乘客滿意度。
臺北市	本市復康巴士設有客服專線（0809-080650）、1999及本處專線（(02)2723-3016）等多元管道提供民眾提出相關建議、表揚或申訴意見；另本處亦委託客服平臺透過電訪方式，每年執行2次滿意度調查，以了解民眾使用情形與建議。
桃園市	有關乘客申訴機制及滿意度調查，本市已公告並提供市民諮詢服務熱線1999於復康巴士車內明顯處，並以電訪方式抽查搭乘乘客，詢問客服及駕駛服務態度，瞭解乘客服務之感受及建議事項。
臺中市	關於復康巴士申訴管道部份，本局委託之各區營運廠商皆依相關申訴流程進行處理，民眾亦可透過1999臺中市民一碼通或本府陳情整合平臺反映，主管機關亦進行調查處理；另本局依契約規定各區營運廠商每年辦理滿意度調查，車內提供滿意度意見調查表及申訴單，以蒐集相關意見，並不定期實地稽查，針對應改善事項，立即輔導改善，以維復康巴士服務品質。
臺南市	本市復康巴士設有申訴管道機制(社會局)，且於預約平臺、主管機關服務介紹網頁、車內等明顯處公告，以利民眾知悉。 另透過每半年滿意度調查及不定期查核方式，了解民眾使用服務之感受與建議事項。
高雄市	目前已有多方面申訴管道(如:1999、市長信箱、復康巴士服務專線等)可進行申訴或建議，並要求高雄客運辦理滿意度調查(委請高雄客運以電訪方式隨機調查)及優良駕駛長選拔，本局也會依乘客反映事項隨時辦理不定期考核。主管機關服務介紹網頁、復康巴士服務預約平台及車內明顯處皆公告網路預約與手機APP訂車等資訊。

縣市別	加強宣導復康巴士服務申訴管道，且應有中立處理機制。另可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式以提升服務品質。
宜蘭縣	倘民眾針對復康巴士服務需進行申訴及建議，本府社會處服務介紹網頁刊有相關聯絡資訊，提供民眾利用，倘有民眾申訴，本府除要求服務單位改善外，也將於後續持續追蹤改善情形。 另本府不定期辦理隨機電訪、現場查訪等滿意度調查，以了解民眾實際接受服務情形，並將服務滿意度納入年度評核指標。
新竹縣	目前復康巴士申訴管道為本縣所有，直接明示於車身或於車內公告，於本府網站上亦有告示機關及廠商申訴方式，民眾清楚知悉申訴方式。另透過不定期實施滿意度問卷調查，了解民眾對於服務建之感受及建議。
苗栗縣	復康巴士上皆有放置意見箱(滿意度調查表)，車內外皆有張貼本府之申訴專線，服務使用者訂車時，客服亦會詢問先前搭車時駕駛行車狀況，列入服務滿意度統計；針對申訴管道部分，除了可以向廠商反應外，亦可運用本府1999為民服務專線及縣長信箱提供相關意見。
彰化縣	有關本縣復康巴士申訴電話於社會處網頁、預約平臺均有公告，且各承接單位分別設有申訴專線，另本處亦會針對服務使用者進行電話訪問詢問滿意度及其他建議事項。
南投縣	本府復康巴士外觀即印有預約及申訴專線，針對個案申訴部分，皆依據行政程序簽核上陳，並依規處理及回報。另在個案來電預約、諮詢亦或告知司機相關服務問題，針對個案之需求及疑問，主動回應提供個別服務並於系統個別備註，並以隨機電訪，以期服務更佳周全。
雲林縣	本縣同時提供縣府復康巴士申訴專線(05)5523466及委辦服務業者申訴專線(05)5339098於社會處網頁( <a href="https://social.yunlin.gov.tw/News_Content.aspx?n=8163&amp;s=293179">https://social.yunlin.gov.tw/News_Content.aspx?n=8163&amp;s=293179</a> )有公告，另針對服務使用者滿意度及其他建議事項調查本府及委辦服務業者每月例行性皆有進行電話抽查訪問。



縣市別	加強宣導復康巴士服務申訴管道，且應有中立處理機制。另可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式以提升服務品質。
嘉義縣	本縣須知及社會局網站有公告主管機關申訴電話。另定期(按季)調查各區域服務情形(本年並有將各服務單位之滿意度問卷作研擬調整為統一問項)。
屏東縣	本縣政府復康巴士於車身，服務介紹網頁、預約平臺皆有公示本府服務(申訴)電話，且各區服務單位皆透過紙本、網路進行滿意度調查。
臺東縣	<ol style="list-style-type: none"> <li>委辦單位訂有「服務對象申訴處理要點」標準化民眾申訴處理流程，人員接獲申訴事件於24小時內初步進行調查及填寫，並依據初步了解和處理過程填寫申訴表並回覆申訴人後送主管審核。</li> <li>申訴管道： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)車輛印有311922專線</li> <li>(2)車上置放申訴表</li> <li>(3)每月乘坐趟次紀錄卡印有本府社會處專線</li> <li>(4)委辦單位網頁設置郵件信箱並提供臉書網站</li> <li>(5)APP和本府社會處入口網</li> </ol> </li> <li>委辦單位每半年皆會進行一次滿意度調查(隨車、電訪)，及統整統計報告分析。</li> <li>委辦單位針對內部需改進事項進行持續追蹤於紀錄改善至申訴事件妥處，並於會議中提出檢討加以改善。</li> </ol>
花蓮縣	<ol style="list-style-type: none"> <li>本府業於社會處服務介紹網頁、網路訂車系統，公告本縣復康巴士服務申訴管道，以利民眾利用。本府亦持續加強宣導申訴管道資訊。</li> <li>營運廠商需辦理滿意度調查，滿意度問卷經函報本府同意後執行，並針對調查結果進行問題解決、回饋處理。</li> </ol>
澎湖縣	<ol style="list-style-type: none"> <li>本縣申訴管道除復康巴士服務據點接收外，社會處、縣長信箱及縣府1999專線皆可受理，並於復康巴士服務DM宣導申訴管道。</li> <li>另個案電訪及滿意度調查皆持續辦理中，以了解服務適切及品質情形。</li> </ol>

縣市別	加強宣導復康巴士服務申訴管道，且應有中立處理機制。另可研擬滿意度調查、隨機個案電訪等方式以提升服務品質。
基隆市	1、本市除復康巴士服務專線，另有以下申訴管道： (1)致電本府社會處身障科 (2)1999市民專線 (3)市政信箱 (4)市長信箱 2、本府亦有不定期派人隨車及電訪進行滿意度調查
新竹市	本市復康巴士車內載有單位及社會處申訴電話，供乘客知悉。另本市線上系統也有平板及電話語音滿意度調查，以了解乘客使用服務後感受，作為服務改善之參考。
嘉義市	本府為了解民眾使用服務之感受與建議事項，於委託營運服務契約規定「每年應辦理滿意度調查」，委辦單位每年辦理2次滿意度調查，並將調查報告送府憑辦。且依本市府網站公告復康巴士交通服務申請須知第十點規定略以「凡民眾搭乘本市身心障礙者復康巴士遇有下列問題者，可向服務中心督導人員提出申訴。如經申訴後，仍未改善者，可向本府社會處提出申訴。 1. 駕駛員服務品質：駕駛員儀容不整、駕駛員態度不佳、駕駛行為不良、其他。 2. 車輛品質：車輛內部不潔、車輛外觀不潔、車輛內部設備故障、車輛排放黑煙、昇降機故障未修、其他。 3. 綜合服務品質：預約訂車人員態度不佳、車輛遲到、無故未到、其他。
金門縣	本縣已有復康巴士服務申訴管道及處理機制，且張貼在復康巴士車內，另針對申請服務個案進行隨機電訪，藉以了解使用服務後是否有需改進或其他建議事項。
連江縣	本縣現行作法：復康巴士使用者若有申訴或建議，可向服務單位或主管機關承辦人進行意見陳述，另針對滿意度調查、隨機個案電訪等精進部分納入後續考量。

#### 附件4

縣市別	復康巴士司機的職前與在職訓練應加強對視障者的認識與服務注意事項。
新北市	本市復康巴士駕駛之班表均特別註明視障障別，另本市營運單位對於視障乘客訂有服務標準流程及注意事項，且為駕駛員職前及在職教育訓練標準課程內容，該課程內容會因乘客不同用車情況，每期滾動修正以符合乘客需求。
臺北市	本市復康巴士委辦廠商每年皆會針對所屬駕駛辦理職前及在職教育訓練，並將視障者及輪椅乘客服務納入教育訓練課程，本處將責成廠商持續配合辦理，並將本項反映事項納入訓練課程加強教育訓練。
桃園市	依障盟建議辦理復康巴士駕駛在職訓練及職前訓練時加入服務視障者注意事項及認識，加強相關教育訓練。
臺中市	本局於委託契約明訂駕駛員每年受訓課程包含身心障礙者需求及服務特性(含視障者)、服務禮儀規範、道路安全駕駛、交通事故處理流程、駕駛員安全檢測、職業安全、CPR及危機事件處理等，且規範委託廠商年度辦理2場教育訓練，另由機關指定廠商辦理全體防火防災演練，後續亦督導廠商加強對各類身障者之服務需求。
臺南市	本市已請復康巴士承攬單位於職前及在職訓練加強對視障者的認識與服務注意事項，未來也將納入委託契約內要求。
高雄市	職前與在職訓練除SOP作業暨客訴預防及緊急狀況處理、裝備操作外，另訓練課程案例宣導含針對上車視障者引導與下車引導至各單位志工處。復康巴士因應新型冠狀病毒(COVID-19)應變作為，改變集體集中式上課方式，運用手機UOF APP新模組導入及教育訓練，駕駛員於休息等待乘客空檔學習互動，避免交叉感染風險實施在職訓練，影響服務運輸能量。
宜蘭縣	本府要求服務單位新聘之復康巴士司機須接受職前教育訓練，並留意各個障別需協助之事項，並要求司機到達定點後須主動下車協助開門及操作升降機，確認民眾完成上下車後再出發。
新竹縣	針對復康巴士駕駛人員訂有職前及在職教育訓練，教育訓練內容含對身心障礙者(含視障者)之認識與了解、同理心訓練、服務禮儀

縣市別	復康巴士司機的職前與在職訓練應加強對視障者的認識與服務注意事項。
	等，以使服務可確實達成其效益。
苗栗縣	本府針對各類身障者服務技巧及注意事項均進行教育訓練，本府在提供服務時皆會留意其上下車狀況，並在協助上下車時做好防護工作。
彰化縣	本縣復康巴士服務每年均會辦理教育訓練，其中一項為認識身心障礙者(含視覺障礙類)。
南投縣	為提供更舒適的乘座環境空間，本府復康巴士皆以高頂車輛提供服務，乘客於上下車時，司機皆會完整協助後，始得行駛或駛離。並於每年辦理聯繫會報暨在職訓練(含視障者基本認知)，針對服務進行檢討與相關知識技能的加強。
雲林縣	本縣復康巴士服務職前訓練(其中一項為認識身心障礙者-含視障者)及每年固定辦理2場在職教育訓練，其中課程：包含服務須知之瞭解、禮儀規範、身心障礙者(含視障)需求、服務特性、身心障礙者相關法規及福利、情緒管理相關課程。爾後針對視覺障礙類別身心障礙者會列入加強司機訓練課程中。
嘉義縣	本縣各服務提供單位針對含視障者等不同障別的預約皆仔細服務，將請服務提供單位於司機職前與在職訓練中加強對於視障者服務注意事項之訓練。
屏東縣	本縣將請服務單位注意，並納入職前及在職教育訓練。
臺東縣	委辦單位有針對心智、視障與肢障不同之身心障礙者制訂服務行動要領，並於司機在職訓練時教育施教。 委辦單位於在職教育訓練中聘用國立東大特殊教育學系程鈺雄副教授，至中心講授與失能、身心障礙及行動不便民眾及陪同人員的與溝通技巧與服務時注意事項。
花蓮縣	1. 營運廠商業將服務對象(含視障)之認識與服務注意事項納入職前與在職教育訓練課程。 2. 本府不定期抽查服務，掌握服務品質。
澎湖縣	本縣每年度工作人員在職訓練含括「輪椅上下車實際演練」以確保對乘客的舒適度和安全，且不定時隨機抽查司機服務禮儀等狀態，

縣市別	復康巴士司機的職前與在職訓練應加強對視障者的認識與服務注意事項。
	對於乘客的服務情形尚能維持良好品質。
基隆市	有關本市復康巴士司機職前教育訓練，會於司機正式服勤前，隨車2週，並教導各障礙類別(含視障)注意事項，通過調度人員考核後始得單獨值勤。
新竹市	本市復康巴士服務單位訂有駕駛員依乘客障別所需之上下車服務方式，其中包括視覺障礙者，另也會在職前及在職訓練課程辦理視覺障礙者相關訓練課程。
嘉義市	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市復康巴士對於新聘司機先完成職前訓練後，再實際執行工作。</li> <li>2. 每年至少辦理1次各類障別教育訓練包括視障、肢體障礙.. 等內容如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)對於視障朋友皆會提醒告知車內情形，提醒乘客上、下車時要注意小心碰頭，抵達預約地點時，請司機下車主動尋找視障乘客所在位置。</li> <li>(2)對於肢障朋友上、下車時提醒乘客腳步，並協以攙扶，以防跌倒。</li> <li>(3)對於乘坐輪椅者，上、下輪椅昇降機時，注意是否確實進入安全範圍，始可操作。進入車內，繫固好輪椅安全帶。</li> </ol> </li> <li>3. 本市復康巴士僅有2輛平頂，餘皆為高頂車型車輛(20輛)，接送視障朋友皆使用視障者較熟悉之高頂車輛。</li> </ol>
金門縣	本縣辦理職前與在職訓練時針對個案障礙類別(含視障)並提醒視障者車內各項設施，抵達地點後並注意上下車安全，以提升服務品質。
連江縣	本縣以往未針對司機進行教育訓練，未來將多加強司機對於服務視障乘客之相關教育訓練。

## 附件5

# 公路客運防疫措施

## 公路客運防疫措施

### 一、場站及車輛防疫措施

#### (一)場站防疫

1. 駕駛座區、空調系統、盥洗室、扶手欄杆、座椅、椅背扶手、拉環、按鈕等以 1：99 稀釋漂白水或消毒水沖洗、噴灑、擦拭，行車注意開(氣)窗通風，並提供衛生紙及嘔吐袋。盥洗設備、地板、洗手臺、把手、候車座椅、欄杆、售票櫃檯、服務臺、自動售票機等以 1：99 之稀釋漂白水或消毒水沖洗、噴灑、擦拭。
2. 業者應於車(場)站備妥手部消毒液供乘客使用。
3. 場站消毒除每日營業前或營業結束後消毒一次，場站、候車地點或高頻次接觸設施等重點區域應於營運期間加強清潔消毒作業，平日每 4 小時、假日每 2 小時一次，並視情況加密頻率，另應填妥消毒紀錄表以備查驗。

#### (二)車輛防疫

1. 車內應隨時保持整潔，除發車前或收班後清潔消毒外，應於每班次完成營運後，加強清潔消毒作業，並視情況加密頻率，平日每 4 小時、假日每 2 小時一次，另應填妥消毒紀錄表以備查驗。
2. 業者應備妥手部消毒液供乘客使用。

### 二、乘客防疫措施

(一)旅客進入客運場站及乘車期間全程均應佩戴口罩。

(二)民眾於公路客運運具內若有飲食需求者，可開放飲食，食用完畢後儘速佩戴口罩。

(三)於前項除外範圍內有飲食需求者(如國道客運轉運站候車區)，可開放飲食，得於飲食期間暫時取下口罩。

### 三、服務人員防疫措施

- (一) 駕駛員、服務人員每日值勤前應配戴口罩、量測體溫，並於每日值勤前填寫體溫紀錄表，以確保無類似疫情症狀。
- (二) 駕駛及服務人員如出現呼吸道症狀、發燒或其他疑似症狀應儘速就醫且在家休養公司應確實建立異常追蹤處理機制、請假規則及工作人力備援規劃。
- (三) 若有乘客於旅途中發生症狀，請依下列建議處理：
  1. 發生疑似症狀者應與其他人員區隔，距離為 1 公尺以上，並要求其遵守咳嗽禮節和手部衛生等措施及配戴口罩。
  2. 患者產生的廢棄物及使用後的手套及口罩，應以牢固的塑膠袋封好後再丟棄。
  3. 應登載乘客通訊資料且確實妥存保密，以利後續追蹤疫情擴散。
  4. 請於車輛、場站備妥口罩提供疑似症狀之乘客使用。

#### 四、宣導措施

- (一) 駕駛員於發車前應向車上乘客說明，如出現發燒或有急性呼吸道症狀者，應主動通報 1922。
- (二) 加強於轉運場站、車輛內等以跑馬燈、廣播或張貼海報方式，宣導乘客配戴口罩乘車。

#### 五、發燒乘客後續處理流程

- (一) 請乘客上車前應配合量測體溫，當乘客有發燒症狀時，先請該名乘客先至候車區休息數分鐘後再次量測。
- (二) 經二度量測體溫，均有發燒症狀者(額溫 $\geq 37.5^{\circ}\text{C}$ 或耳溫 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ )，則協助乘客辦理退票，並勸導其返家休息及就醫，不應搭乘大眾運輸。

## 附件6

縣市別	請建立與公告復康巴士服務之防疫措施
新北市	本市復康巴士防疫措施係依據中央政策規定及公路客運防疫措施相關指引辦理，另外於每部車輛內也有張貼相關防疫措施公告。
臺北市	本市復康巴士除加強車內消毒，及宣導服務過程中駕駛與乘客亦應全程佩戴口罩外，本處亦不定期檢討車商防疫模式，如駕駛可佩戴口罩與手套等，落實每趟次結束後車內清消作業、準備現金支付之媒介工具（如籃子）且每次交易要消毒，並避免排班與駕駛群聚，採取多面向之防疫措施，避免影響用車者權益及整體復康巴士營運情形，相關防疫資訊於公共運輸處網站公告。
桃園市	<p>本市防疫措施如下，並已於車內資訊欄公告：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強駕駛員自主健康管理：駕駛員於出班前量測體溫並主動回報出入境史，若有發燒或呼吸道症狀，立即回報服務中心。</li> <li>2. 駕駛員服務時佩戴口罩：為保護乘客與駕駛員，駕駛員於值勤時需全程配戴口罩。</li> <li>3. 車內勤擦拭消毒：每日出班前及出勤中每4小時，以1：100漂白水擦拭乘客密集接觸區域(如車內手把、扶手、座位及刷卡設備等)。</li> <li>4. 隨車配有酒精：車內配有酒精，提供有需求的乘客使用。</li> </ol>
臺中市	關於復康巴士之車內防疫措施，本局皆依中央流行疫情指揮中心制定的大眾運輸因應指引，在車內張貼防疫宣導海報，提供搭乘民眾防疫指引，並嚴格要求復康巴士營運廠商確實執行出車前後及換組乘客間進行車輛消毒清潔工作。也配合中央疫情指揮中心政策，公告復康巴士乘客及陪同者於乘車過程中應配戴口罩，以維護自己與他人乘車權益，共同落實防疫工作。
臺南市	本市訂有「臺南市政府復康巴士防疫執行計畫」並公告於局網防疫專區。
高雄市	高雄客運有訂定復康巴士因應新型冠狀病毒(COVID-19)應變作為，此為內部人員防疫措施，另公開防疫措施已於交通局及高雄客運FB粉絲專頁公告。



縣市別	請建立與公告復康巴士服務之防疫措施
宜蘭縣	<p>1. 本縣復康巴士防疫措施，均依照中央流行疫情指揮中心公告之相關規定辦理。</p> <p>2. 111年4至6月疫情嚴峻，全程配戴口罩，及進行定期車輛消毒，並要求司機即時掌握乘客健康狀況，如有接觸宜四缺診個案或家人，請司機依中央流行疫情指揮中心防疫措施，進行快篩或居家隔離檢疫。</p> <p>3. 配合本縣防疫措施，即時提供防疫資訊並要求單位配合辦理。</p>
新竹縣	<p>參考公路客運防疫措施，明訂相關防疫措施並張貼於車內週知，以保障駕駛及服務使用者之安全。</p>
苗栗縣	<p>有關防疫措施等，按中央疫情指揮中心相關規定辦理，並明定訂車防疫處理方式，並公告於車內供民眾知悉。</p>
彰化縣	<p>自109年疫情之際，分別於109年2月20日府社身福字第1090058809號函、109年4月16日府社身福字第1090130077號函，轉知各承接單位防疫相關SOP及注意事項，今年度更針對確診者居家照顧期滿、居家隔離期滿後接送服務流程訂定相關規定，以降低司機與乘客染疫風險。</p>
南投縣	<p>本府為因應嚴重特殊傳染性肺炎提出防疫裝備應變檢查措施，針對裝備項目不定期裝備檢查、防疫措施指引等；針對需配合防疫指引措施皆於本府FB、官方LINE等公告更新。</p>
雲林縣	<p>本縣自疫情以來，針對復康巴士皆有建立相關防疫清消措施，復康巴士載送民眾防疫措施公告於本縣社會處網頁，使搭乘復康巴士的身心障礙者及其陪同家屬能安心搭乘，落實清潔消毒防疫工作降低染疫風險。</p>
嘉義縣	<p>目前依指揮中心及相關部會公告之防疫措施參辦，透過與服務提供單位聯繫之通訊平臺佈達，單位並於提供服務時告知搭乘者並落實執行。</p>
屏東縣	<p>屏東縣復康巴士乃參考大眾通運輸防疫措施進行相關防疫作為，公告營運單位並張貼防疫注意事項於復康巴士車內。</p>

縣市別	請建立與公告復康巴士服務之防疫措施
臺東縣	<p>因應疫情制訂防疫措施如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 車內應隨時保持整潔，除發車前或收班後清潔消毒外，應於完成每趟接送後，加強清潔消毒作業，並視情況增加頻率。</li> <li>2. 備妥手部消毒液供乘客使用。</li> <li>3. 個案搭乘期間應全程佩戴口罩，於搭乘前由司機量測體溫，並以酒精液消毒個案手部。</li> <li>4. 司機每日值勤前應量測體溫並填寫體溫紀錄表，且應全程配戴口罩，如出現呼吸道症狀、發燒或其他疑似症狀儘速就醫且在家休養。</li> </ol> <p>*相關防疫措施公告於復康巴士車內及相關公告欄*</p>
花蓮縣	<p>本府係參照中央流行疫情指揮中心制定的大眾運輸因應指引，落實防疫工作。嚴格要求營運廠商在車內張貼防疫措施，確實執行清潔消毒工作，出車前進行車輛消毒，並落實工作人員自主健康管理，每日量測體溫，倘有發燒、呼吸道症狀或腹瀉等，應主動通報，乘客可安心搭乘。</p>
澎湖縣	<p>本縣復康巴士均有建立服務防疫作業流程並公告於車內布告欄。</p>
基隆市	<p>參考公路客運防疫措施，明訂相關防疫措施並張貼於車內週知，以保障駕駛及服務使用者之安全。</p>
新竹市	<p>有關復康巴士之防疫措施，本市依照情指揮中心公告防疫事項於車內及復康巴士訂車系統內，請搭車乘客配合辦理，以保障駕駛、乘客的安全。</p>
嘉義市	<p>109年4月27日訂定「嘉義市身心障礙者復康巴士交通接送服務防疫作為SOP」，並於車內張貼防疫措施，隨時於嘉義市政府網站COVID-19防疫專區更新防疫訊息。</p>
金門縣	<p>本縣均依照疫情指揮中心之防疫措施，公告張貼在車內明顯可視處。</p>
連江縣	<p>本縣已將中央防疫指引函文至服務單位，請服務單位遵照辦理。目前司機車上擺放酒精，並配戴口罩及護目鏡等防疫裝備。</p>

## 附件7

縣市別	疫情期間共乘服務之原則是否可彈性調整
新北市	如強迫實施不共乘，可能造成部分乘客無車可搭，疫情期間，會針對乘客個別需求，彈性放寬共乘規定。
臺北市	考量本市復康巴士共乘趟次仍會先徵詢主趟次乘客意願後排定，爰共乘趟次多為民眾熟識之朋友或家人，已可避免與不特定民眾共乘之風險，建議可維持現行作法。
桃園市	目前為利資源有效利用，本市復巴服務採以共乘為原則，惟如未施打3劑疫苗、年齡或疾病等高風險乘客，乘客可主動告知本市訂車服務中心註記並取消共乘，可依乘客狀況彈性調整共乘情形。
臺中市	本市復康巴士預約乘客眾多，為服務更多身障者，排班人員會透過共乘、相同路線接送等方式安排車次載送乘客，營運廠商為儘量滿足所有乘客搭乘需求，依據當日乘客預約情況調整共乘情形，倘搭乘者擔心染疫風險疑慮，可協調預約搭乘離峰時段，以減少共乘機會，或選擇預約通用計程車等個別化交通工具。
臺南市	本市復康巴士之前疫情嚴峻時禁止共乘，持續視疫情發展調整，如民眾表示無意共乘，於趟次可調度下亦會尊重民眾意願安排。
高雄市	因資源有限，倘遇起迄相似之乘客依排班狀況搭配共乘，且本市復康巴士駕駛於行車前、行車時、收班後均加強消毒及相關防護措施，降低染疫風險。
宜蘭縣	為因應疫情，目前復康巴士共乘機制以彈性方式調整，於民眾預約時徵詢是否有共乘意願，倘有意願接受共乘才另予安排，若否則以不共乘方式載送。
新竹縣	疫情期間，復康巴士採滾動式調整，暫取消共乘機制，以減少車內接觸傳染。部分時段及路線，考量調度規劃仍有共乘服務，將於每次服務後落實車內清消以降低感染風險。
苗栗縣	自疫情嚴峻至今本府復康巴士皆暫停安排共乘，除同住服務使用者如有共同就醫等需求，方得預約共乘。
彰化縣	雖本縣身心障礙者小型復康巴士乘客服務須知訂定，以共乘為服務原則，但因疫情影響，採滾動式調整以非共乘為原則。

縣市別	疫情期間共乘服務之原則是否可彈性調整
南投縣	本府現行服務車輛目前僅20部，故服務基本上皆為滿載狀態，惟疫情期間，除個案及陪伴者上車前會進行額溫量測及手部消毒，接送個案(含陪同者)亦降載限縮為4人，並加裝隔離PVC簾，保持一定的距離，以降低染疫風險。
雲林縣	本縣身心障礙者小型復康巴士，因受疫情影響，盡量以單載方式提供載送服務，並於每次服務完竣後落實車內清消以降低感染風險，採滾動式調整，以非共乘為原則。
嘉義縣	原則以共乘服務為考量，將請服務提供單位視服務量能及個案情形，如疫情嚴峻，將彈性調整。
屏東縣	本縣復康巴士於疫情期間在量能允許情況下，以採不共乘方式提供服務，惟若當時段車趟需共乘方可滿足時，仍開放共乘。
臺東縣	依衛生福利部疫情指揮中心宣佈之防疫等級，考量人力需求得已運用情況下，以彈性方式調整，減少共乘，若人力不允許情況，盡可能以最少共乘人數量共乘，以降低染疫風險。
花蓮縣	為合理有效分配公共資源及資源共享，搭乘者預約乘車皆以共乘服務為原則，但為降低染疫風險，本府業同意疫情期間暫停共乘服務，並請營運廠商視預約案量及疫情狀況恢復共乘服務。
澎湖縣	本府目前仍以共乘服務為原則，惟確實要求司機落實防疫措施，協助乘客體溫測量、酒精消毒外，每日復康巴士車輛皆進行防疫消毒程序，故於搭車前確認乘客身體狀態，後續尚能安全提供服務。
基隆市	本府目前於全國疫情警戒第三級起班次已有7成盡量以單載方式接送並滾動式調整排班，以降低感染風險。
新竹市	疫情期間，本市復康巴士暫取消共乘機制，以避免小空間接觸傳染。
嘉義市	疫情以來除親屬或共同生活關係外，本市暫不開放共乘服務。
金門縣	本縣因疫情影響，多數預約搭乘者亦取消預約，將視情況彈性調整。
連江縣	考量復康巴士量能，難以不共乘方式載客，但載客前以其他防疫措施替代，如量體溫、噴酒精等。

## 附件8

縣市別	彙整身障團體租用大型復康車輛之訊息
新北市	-
臺北市	身心障礙團體可依需求及「臺北市大型復康巴士租用管理辦法」申請租用，可享有乘車優惠，提供身障團體朋友更多包括就醫、就業、就學、休閒育樂或外出購物等服務，本處網站業提供相關聯繫方式。 網址： <a href="https://www.pto.gov.taipei/cp.aspx?n=BBF08489D2B2F49C">https://www.pto.gov.taipei/cp.aspx?n=BBF08489D2B2F49C</a>
桃園市	為滿足身障團體辦理社會參與相關活動運輸需求，已由本市承辦廠商提供大型復康巴士預約專線，供身團預約租用。
臺中市	本市訂有「臺中市政府社會局大型身心障礙專用車使用管理要點」（網址： <a href="https://lawsearch.taichung.gov.tw/GLRSout/LawContent.aspx?id=GL000289#lawmenu">https://lawsearch.taichung.gov.tw/GLRSout/LawContent.aspx?id=GL000289#lawmenu</a> ），相關申請表及聯繫資訊等亦公告於本局網站。
臺南市	本市大型復康巴士可租借服務相關訊息公告於局網，有需求之身心障礙團體可洽詢新營汽車客運股份有限公司，亦於身障團體聯繫會報時周知。
高雄市	本市委託義大客運經營大型復康巴士租用服務，費用以行車起訖點報價收費。 義大客運租用大復康聯絡窗口：07-6577258 #9、0800352520 潘小姐、林小姐
宜蘭縣	-
新竹縣	-
苗栗縣	本府大型復康巴士服務使用管理要點及申請表皆有公文函發各單位知悉並同步公告於本府官網申辦須知供服務使用者自行下載運用；另亦於受理預約時，同步更新於本府官網上之大復巴預約狀況表。
彰化縣	有關本縣大型復康巴士租用係以本縣身障團體、機構及特殊教育學校優先使用，若本縣相關單位無使用需求才開放給其他縣市單位使用，另相關租用辦法聯繫窗口資訊於衛生福利部社會及家庭署身心障礙服務入口網-政府資訊公開專區-統計資料-「身心障礙者復康巴士彙整表」，或可於本縣社會處網頁查詢。

縣市別	彙整身障團體租用大型復康車輛之訊息
南投縣	本府大型復康巴士之租用服務於本府官網明定公告，如有需求之相關單位皆可查詢取得，亦或來電諮詢。
雲林縣	依「雲林縣大型復康巴士服務及收費作業辦法」規定辦理，本府有1輛大型復康（輪椅位置6位、乘客一般座位15位），借用單位應於服務使用日四週前填具申請表向本府提出預約。相關訊息及申請表格於本府社會處網頁( <a href="https://social.yunlin.gov.tw/News_Content.aspx?n=8163&amp;s=293194">https://social.yunlin.gov.tw/News_Content.aspx?n=8163&amp;s=293194</a> )有公告，也提供相關聯絡窗口供詢問。
嘉義縣	本縣公車處提供有大型復康巴士租用服務，租用辦法比照遊覽車出租方式辦理，由租用人電洽公車處窗口，洽詢租車日期是否有被租用，提供旅遊行程，再由公車處評估費用及報價。聯繫電話及窗口為：(05)2788-177轉808，劉小姐。
屏東縣	1. 衛福部社家署每季定期公告「身心障礙者復康巴士彙整表(含大復康)」於下列網站供參 <a href="https://dpws.sfaa.gov.tw/statistics-detail-11.html">https://dpws.sfaa.gov.tw/statistics-detail-11.html</a> 2. 屏東縣111年委託屏東客運籌備經營大型復康車輛之租用服務，預計112年起開始提供服務。
臺東縣	1. 本府服務計畫案計有2輛中型復康巴士，服務符合前述條款之對象辦理活動及非例行性交通接送服務，行駛範圍以本縣境內。(依臺東中型復康巴士管理要點)，並公告於縣政府復康巴士入口網。 2. 服務提供採預約制，申請單位最遲應於活動需求 30 日前填具申請表。向本府社會處提出申請，經本府審認為本案服務對象後通知單位派車提供服務。
花蓮縣	-
澎湖縣	-
基隆市	-
新竹市	-
嘉義市	-
金門縣	-
連江縣	-

## 附件9

縣市別	請確認各縣市是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務。
新北市	依服務須知規定係以乘客級別為訂車優先順序，非服務項目所述三條件者，仍接受預約，並無限制或無法使用服務。
臺北市	<p>本市復康巴士服務對象如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 領有臺北市身心障礙手冊(或證明)且設籍於臺北市並實際居住臺北市者，或居住於臺北市領有臺北市政府發放榮譽市民證明之外國籍身心障礙者。</li> <li>2. 經相關團體邀請至臺北市進行公益性參訪活動確有需要，且報經臺北市公共運輸處核准之外國籍及外縣市身心障礙者。</li> <li>3. 領有其他縣市核發身心障礙手冊(或證明)之植物人或重度以上下肢體障礙者（撐雙拐或乘坐輪椅）及重度視覺障礙者。</li> </ol> <p>訂車機制係依障別等級區分訂車時間，並未針對使用目的作為限制條件。</p>
桃園市	本市復康巴士乘客服務須知無規定預約用途優先順序。
臺中市	本市小型復康巴士為身心障礙者提供臺中市內之免費交通接送服務，凡身心障礙者均可預約搭乘。為妥善運用復康巴士資源及符合搭乘之公平正義原則，明訂「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」，依搭乘需求度、身心障礙類別、等級將服務對象分為A、B、C三級，並依序位等級規範預約方式，優先提供輪椅使用者之A、B級身障者就醫、復健及社會參與使用，未規範使用目的之順序，以期達公平性及合理性，並維護社會資源有效分配。
臺南市	本市復康巴士預約僅有區分具身障身分、非身障領有診斷證明或入住機構者共二級，分別為7天前、5天前可提出申請；服務用途以就醫為優先為原則，社會參與次之此優先順序作為同時段候補訂車之派車順位，但未設限其他用途預約訂車服務。
高雄市	高雄市復康巴士是以障別及訂車時間先後來排定服務對象用車順序，因輕度障別乘客替代方案較重度障別乘客多，故本市依障別分別以七、六、五至一日前開放預約復康巴士，若欲預訂時間已滿，將會排定為候補，復康巴士會視調度狀況與候補乘客商量搭乘時間

縣市別	請確認各縣市是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務。
	或俟他人取消，盡力滿足民眾交通需求。
宜蘭縣	依照本縣復康巴士服務管理辦法之規定，並未針對復康巴士使用之服務項目訂定優先順序，身障者有外出之需求皆可向本縣服務單位提出預約，原則以預約之優先順序進行安排。
新竹縣	訂有服務項目優先順序係為保障身心障礙者於就醫上之優先使用權。倘放寬限制，對於有就醫需求之身心障礙者，恐將致其就醫之不便。於資源有限情形下，倘身心障礙者有社會參與之需求，亦可循低地盤公車或通用計程車者，尚不影響其參與活動之權益。
苗栗縣	本縣復康巴士預約服務，皆依民眾來電預約前後順序進行安排派車。
彰化縣	雖本縣身心障礙者小型復康巴士乘客服務須知第4點規定，以就醫為優先，復健、就業、就學、參與活動…等次之，但實際以優先順序等級調派車輛，例：第七類重度以上且乘坐輪椅、第二類重度以上、多重障礙(含第七類)重度以上且乘坐輪椅者為A級，可於7天前優先訂車，服務項目則不受限制。
南投縣	依據本府溫馨巴士乘客服務辦法，雖以就醫為優先，經本府提供服務匯整報表統計，仍有服務就業、就學、就養、社會參與等各項服務，並無服務項目上之使用限制，唯服務滿載及因應疫情降載之狀況下，會提前於兩天前告知無法服務並提供長照交通接送服務資訊與轉介。
雲林縣	依「雲林縣身心障礙者小型復康巴士作業要點」第三條規定辦理，本縣有明定復康巴士服務項目及服務優先順序。惟本縣雖明定，但提供復康巴士的服務量能是充裕的，並無造成身心障礙者無法使用現況發生，讓身心障礙者除了在就醫、復健外更能在社會參與、社區融合及其他需求上的獲得協助載送服務。
嘉義縣	本縣身心障礙者小型復康巴士交通服務須知，配合身心障礙者權利公約(CRPD)精神，提供個人就醫、就學、就養、職訓、社會活動參與等交通接送服務，未限制服務優先順序。



縣市別	請確認各縣市是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務。
屏東縣	<p>依據屏東縣身心障礙者復康巴士交通服務使用管理要點第2點-復康巴士訂車優先序載明，預約訂車方式分為A、B、C三級，作為訂車優先序，服務使用者依個別使用需求訂車，並依訂車先後排定車班：</p> <p>A等級 重度以上障礙者。(用車前7-1日)</p> <p>B等級 中度障礙者。(用車前4-1日)</p> <p>C等級 輕度障礙者。(用車前2-1日)</p> <p>爰本縣復康巴士之使用係採預約時間先後順序為主，若有多位身障者同一預約時間對於同一時段車趟有不同目的之需求，於車趟不足時，則會協調同日前後時段調挪受理預約。</p> <p>未免造成身障者使用限制或無法使用服務，將研議修改本縣身心障礙者復康巴士交通服務使用管理要點。</p>
臺東縣	<p>依本府「臺東縣復康巴士服務計畫」</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第五項服務目標:主要提供身心障礙者就醫、就養、就業、社會參與等便利性服務。</li> <li>2. 第七點第四項服務要點中車輛限制第4小點服務提供以乘坐輪椅、就醫服務、搭乘趟次較少者優先提供服務。</li> </ol> <p>綜上，本府雖訂定優先次序，經本府統計111年1至5月份僅6人次無法派車使用，無因為優先順序訂定影響搭車權利。</p>
花蓮縣	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本縣復康巴士服務項目 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)就醫、就業、就養。</li> <li>(2)社會參與。</li> <li>(3)洽公。</li> </ol> </li> <li>2. 本縣依身障者來電順序提供服務，未影響身障者使用權益，除復康巴士服務，另有身障者搭乘通用計程車補助、低底盤公車等，提供多元無障礙交通接送資源。</li> </ol>
澎湖縣	本縣無訂定搭乘優先順序之規定。

縣市別	請確認各縣市是否因明定復康巴士服務項目及服務優先順序，而造成身障者使用限制或無法使用服務。
基隆市	本府現行已修正復康巴士使用管理辦法，已將服務項目之服務優先順序刪除並新增若有其他特殊需求得提出申請，經本府評估後核准調派之。
新竹市	在資源有限情形下，因考量社會參與，尚有低地板公車或無障礙計程車可使用，故復康巴士規劃以個人就醫為優先，其他用途次之。
嘉義市	本府未明定服務項目之優先順序，僅就身心障礙者身障類別等級重度者可提前於用車前7日預約，使身心障礙者用車更有彈性。
金門縣	<p>本縣服務對象優先順序，以身心障礙證明為認定基礎：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第一順位(A級)：持有身心障礙證明且搭乘輪椅者，用途為就醫。</li> <li>2. 第二順位(B級)：持有身心障礙證明者。</li> <li>3. 第三順位(C級)：外籍及外縣市身心障礙者，或經相關團體邀請至金門縣進行公益性活動或參加身心障礙相關競賽等確有需者，及特殊情況經本府業務主管機關核定符合搭乘者。</li> <li>4. 預約優先以順位排序，同順位者，以乘車用途為就醫為優先，乘車用途相同者，以預約時間先後排序；雖以就醫為優先順序，目前派車執行實際情況均順利可行，並無排擠或限制服務情況發生。</li> </ol>
連江縣	<p>連江縣身心障礙者復康巴士服務要點第七項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 就醫交通接送優先</li> <li>2. 社會參與活動： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)參加本縣境內舉辦之講座、宣導活動、民俗活動等。</li> <li>(2)參加政府舉辦之選舉投票。</li> <li>(3)其他社會參與活動，但需事先經衛生福利局與提供單位協調並專案核准。</li> </ol> </li> </ol> <p>以上為本縣優先載送順序，但考量本縣服務量能尚足夠，順序僅供參考，縣內身障者提出申請皆可提供服務。</p>

## 附件10

縣市別	若因天氣因素而需臨時取消訂車，是否可認定為不可抗力之因素而不予以扣點
新北市	依服務須知規定對記點有疑義者，得以書面提出正當理由，且經本市營運中心審核通過後不予計點，另倘有事先通知，亦會衡酌相關情況後不予計點。
臺北市	為愛護及珍惜復康巴士資源，依本市身心障礙者小型冷氣車乘客服務須知規定：於乘車日前申請更改或取消服務者，半年內累計3次，扣點1點；於乘車當日用車前，申請更改或取消服務者，扣點1點；爽約，扣點2點。本市復康巴士扣點規定主要係針對經常性，大量取消之乘客，如民眾均依規定訂車非經常性取消，偶有因天氣因素取消將不致影響其搭車權益。
桃園市	乘坐輪椅身障者若遇下雨天要外出，因考量天雨路滑、視線不佳等狀況臨時取消訂車之情形，本市採個案認定不予扣點。
臺中市	依本市須知第十點規定，對記點事項或失約通知不服者，於通知日起7日內以書面向本局提出申復，若有正當理由並有相關佐證資料者，得不予記點或記失約。
臺南市	因天氣因素而需臨時取消訂車，本市可認定為不可抗力之因素而不予以扣點，認定上有彈性空間。
高雄市	依本市復康巴士服務及收費辦法規定如下： 第十五條 服務對象取消訂車時，應於登記乘坐時間二小時前通知經營復康巴士者。 第十六條 服務對象變更改用車時間或起訖地點，應依前條定取消，並重新訂車。 第十七條 服務對象應依用車時間至乘車地點乘車，逾用車時間十分鐘未抵達乘車地點者，視為取消訂車。 第十八條 服務對象於該年度未依第十五條規定取消訂車達三次者，自第三次發生之次日起，經營復康巴士者得暫停受理其訂車一個月。
宜蘭縣	本縣並無扣點機制，民眾如臨時因天氣或其他不可抗力之因素臨時需要取消預約之復康巴士趟次，可於乘車當日向本縣服務單位聯繫

縣市別	若因天氣因素而需臨時取消訂車，是否可認定為不可抗力之因素而不予以扣點
	取消。
新竹縣	目前針對因天氣因素考量外出有困難者，服務使用者提前取消，可彈性不記點。
苗栗縣	服務使用者如果雨天要臨時取消預約，當天提早來電告知取消，皆未實施扣點。
彰化縣	本縣身障者小型復康巴士乘客服務須知第8點，「為確保服務之效能，維持服務品質，避免乘客無故未依規定辦理服務變更、取消而造成其他需用車人乘車權益之損失，採扣點方式處理，若違反本服務規定遭扣點停止服務時，由服務單位轉知乘客，遭扣點之乘客如對扣點事項不服，可向服務單位提供查詢」。目前本縣扣點機制採彈性方式扣點，若有正當理由取消趟次時，如能提出相關資料證明，則不予扣點。
南投縣	依據本府溫馨巴士乘客服務辦法，申請人須於出車前一日向本府通知取消服務，如當日於司機到府前取消，亦僅記點1次，若當日自行就醫，給予提供相關收據證明即可取消記點之彈性空間。
雲林縣	依「雲林縣身心障礙者小型復康巴士作業要點」第七條第四項規定辦理，為考量其他身心障礙者使用權益，申請人預約後因故取消使用，至遲應於出車前一日中午十二時前向服務單位通知取消服務。但依第九條規定違反本要點規定經本府扣點停止服務時，由服務單位轉知民眾，被扣點民眾對扣點事項有疑慮者，得向本府或服務單位提出查詢；本府可針對扣點之情事評估之。
嘉義縣	因未事先聯絡而臨時取消預約者，需以扣點計算，惟得提出書面說明或申訴，如認係屬有特殊事故或原因(如因遇暴雨，視線不佳…)，且係於服務提供單位上班時間8時以後立即電話取消預約者，不予扣點，以兼顧身障者行之安全及確保服務效能，避免浪費資源。
屏東縣	本縣復康巴士服務使用者如對扣點事項有異議者，可向各區服務單位提出申復。
臺東縣	本府依服務計畫訂定有扣點機制，如個案扣點達停派服務點數時，

縣市別	若因天氣因素而需臨時取消訂車，是否可認定為不可抗力之因素而不予以扣點
	要求委辦單位函本府及個案本人，並給予個案陳述是否有不可抗拒因素，並由本府核定是否停派服務。如果因天氣因素臨時取消，除非是颱風，不然小巴會扣點。
花蓮縣	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為確保服務品質，避免身障者無故未依規定變更或取消服務，造成他人需用車之乘車權益受到影響，訂有扣點機制。</li> <li>2. 倘身障者有正當理由取消趟次，經提供相關證明或經營運廠商評估取消理由之合理性，則該次不予扣點。</li> <li>3. 綜上，扣點認定保有彈性，維護民眾權益。</li> </ol>
澎湖縣	如有不可抗力之因素，乘客提出說明後，不會有扣點情形。
基隆市	為考量使用輪椅身心障礙者遇大雨外出更不便利，申請人預約後因天候因素取消使用，予以彈性不記點。
新竹市	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市於搭車前一天4:00前完成取消，因單位來得及安排候補趟次，係符合規定將不進行扣點。</li> <li>2. 乘客搭車當天取消或爽約，且未提出無法搭車書面證明者，則進行記點，記點1次，口頭提醒，記點2次停止服務1星期，如再有無故取消或爽約情形時每次都將停止服務1個月。</li> <li>3. 資源有限，預約後無故取消或爽約影響其他乘客服務權益，仍建議維持扣點機制，避免部分乘客不當理由取消或爽約，造成資源浪費。</li> </ol>
嘉義市	依據嘉義市身心障礙者復康巴士交通服務申請須知第九點之(一)規定「取消服務者之處理機制：預約後若因故需取消服務時，最遲應於預定乘車時間前一小時，透過預約專線電話或親至櫃臺辦理取消之服務。」，故前一小時取消訂車，不列入爽約扣點。
金門縣	本縣視天氣因素考量，可認定為不可抗力之因素而不予扣點。
連江縣	本縣予以服務單位扣點機制認定上有彈性空間。

## 附件11

縣市別	開放有固定搭車需求的身障者可一次性預約多趟行程。
新北市	依本市服務須知規定分為三級別乘客，第一級別乘客可預約7天內車趟，第二級別乘客可預約5天內車趟，第三級別乘客可預約3天內車趟，現行已開放乘客一定期間(7天)內多趟次預約。
臺北市	考量本市小型復康巴士車輛數有限，故訂車順序係依民眾障別等級區分於乘車日前5日~前3日預約訂車，每人每日限訂來回趟各2次，若為共乘可再增加當日來回趟各1次，應尚可滿足民眾訂車需求。
桃園市	本市開放預約訂車時間採分級制，A等級及B等級乘客分別可於7日及4日前預約，在開放訂車時間內可完成一定期間內趟次預約。
臺中市	依「臺中市身心障礙者小型復康巴士搭乘及服務須知」規定，於開放預約時間訂車，每次得加訂當次預約乘車日至週日間趟次，可預支一定期間內多趟次預約。
臺南市	經研議如開放單次可完成一定期間內的多趟次預約，將排擠到新服務使用者，新服務使用者可能無法搭乘到理想趟次時段，建議仍維持現行單次預約來回各一趟次，針對常態性往返醫院復建或洗腎者，只要有預約，排班人員皆會予以安排車趟。
高雄市	本市復康巴士預約係依障別及訂車時間先後排定服務對象之用車順序，故預約一定期間將使此機制無法運作，現行依障別可訂當日去回各一趟，最多當日再加訂去回各一趟共4趟(僅當日為限非隔日)，以利資源妥善公平分配。
宜蘭縣	本縣身心障礙者倘有固定時段往返醫院復健或洗腎等需求，可向服務單位提出固定時段搭乘，不須於每次搭乘前預約。
新竹縣	本縣復康巴士預約採公平公開原則，依新竹縣小型復康巴士管理要點實施。目前僅開放單次預約來回，倘開放固定需求者單次可預約多趟次甚至拉長訂車時間，服務資源恐將限縮為少數人使用，進而影響其他人使用權益。
苗栗縣	本府開放單次預約多天趟次使用復康巴士(例：A等級-7天前預約，服務使用者會在星期五預約下星期一至五的用車。)，但此方式會可能某幾天會預約不到，故會建議服務使用者開放預約準時來電預

縣市別	開放有固定搭車需求的身障者可一次性預約多趟行程。
	約，才能預約到想使用的日期。
彰化縣	有關本縣復康巴士原提供民眾申請固定趟次，因常有民眾反應訂不到車輛及反應都是部分人員在使用，本縣為符合搭乘及派車之公平原則，分為優先順序等級(A、B、C級)，並提供多元訂車管道電話預約及網路預約，以滿足民眾訂車需求。
南投縣	依據本府現行做法，原則開放使用者一次即可預約兩週(當週及下週)8趟次(1週2天；1天來、回計2趟次)。
雲林縣	本縣復康巴士預約採公平公開原則，依「雲林縣身心障礙者小型復康巴士作業要點」第四條及第七條規定辦理。若同時開放單次可完成一定期間內的多趟次預約，可能影響其他身心障礙者在開放規定時間內訂車的權益(例：週四預約下週四使用時間，但若開放被固定搭車需求的身心障礙者一定期間內多趟次預約，無法於同時段再提供車輛服務，恐影響公平公正。)
嘉義縣	本縣車輛數不多，且亦以就醫用途為大宗(醫院復健或洗腎者多)，如採固定服務對象方式，可能會有排擠其他有需求民眾及新案之權益，故仍維持單次預約來回各一趟次之規定。
屏東縣	復康巴士為提供身心障礙者就醫、就業、就學、就養及社會參與所需之交通服務，非醫療洗腎或復健專用載具，為不影響其他身心障礙者就醫、就業、就學、就養及社會參與權益，建請仍依規定使用服務。
臺東縣	本府依照臺東縣政府「111年臺東縣復康巴士服務計畫」第十項、服務方式： 1. 秉公平、公正及公開原則接受民眾預約申請，不得獨厚特定對象或部分團體有差別待遇之情事。 2. 預約方式：以多元方式(電話、傳真、網路及智慧訂車系統等)預約訂車，服務使用者須於用車3到7日前訂車。並開放身障者可一次預約一週之需求。
花蓮縣	本縣開放身心障礙者訂車期間為乘車日前7日至乘車日當日，開放訂車期間內多趟次預約。

縣市別	開放有固定搭車需求的身障者可一次性預約多趟行程。
澎湖縣	本縣現行實施對於固定復健或洗腎之乘客,可一次性預約1個月,大約8趟次。
基隆市	本市每位身障者每人每週可預約來回各兩趟次,每月可一次預約四週。
新竹市	本市復康巴士預約係一次可訂6趟次。
嘉義市	本市身心障礙者復康巴士交通服務申請須知第七點(一)1、(3)每人每次預約上限:來回共6趟次(去程算1趟次、回程算1趟次)
金門縣	原則採一次性預約,視身障者情況彈性預約多趟次。
連江縣	本縣仍採單次預約制,為簡化行政流程且為利民眾便利,可研擬條件式開放多趟次預約(限固定往返醫院復健或洗腎者等長期需求身障者)。