

目錄

第一章 計畫緣起.....	1
1.1 計畫緣起與目標.....	1
1.2 計畫範圍.....	1
1.3 計畫內容與工作項目.....	1
1.4 計畫流程.....	3
第二章 現況發展與文獻回顧.....	4
2.1 澎湖縣大眾運輸現況.....	4
2.2 無障礙設施與服務.....	7
2.3 性別友善設施與服務.....	21
2.4 高齡友善設施與服務.....	31
第三章 無障礙服務及性別友善度調查計畫.....	40
3.1 整體調查架構說明.....	40
3.2 無障礙服務調查作業說明.....	41
3.3 性別友善度調查作業說明.....	51
3.4 調查抽樣說明.....	63
第四章 調查結果分析.....	66
4.1 無障礙服務調查結果與分析.....	66
4.2 性別友善度調查結果與分析.....	82
第五章 服務滿意度調查分析.....	100
5.1 場站服務滿意度.....	100
5.2 市區公車服務滿意度.....	101
5.3 台灣好行服務滿意度.....	131
第六章 深度訪談.....	150
6.1 無障礙服務深度訪談.....	150
6.2 性別平等友善深度訪談.....	160
第七章 課題盤點與改善策略研擬.....	163
7.1 課題盤點.....	163
7.2 改善策略與政策施行建議.....	165
第八章 其他工項.....	170
8.1 教育訓練.....	170

8.2 高齡友善城市委員會相關旅遊建議盤點.....	173
8.3 公車動態查詢宣傳海報.....	182
8.4 民眾問卷調查禮品.....	183
第九章 結論與建議.....	184
9.1 結論.....	184
9.2 建議.....	186
參考文獻.....	189
附件一、無障礙服務操作流程與相關規定.....	附 1
附件二、指標評分方式.....	附 2
附件三、調查問卷.....	附 3
附件四、高齡友善城市委員訪談紀錄.....	附 4
附件五、高齡友善景點接駁空間調查.....	附 5
附件六、深度訪談簽到表.....	附 6
附件七、教育訓練簽到表.....	附 7
附件八、調查缺失表.....	附 8
附件九、站牌雙向設置建議彙整表.....	附 9
附件十、場站量測調查表.....	附 10
附件十一、期末報告審查意見回應表.....	附 11

圖目錄

圖 1.4-1 計畫流程圖	3
圖 2.2-1 桃園市無障礙坡道增設	9
圖 2.2-2 台中市公車候車亭服務燈建置	10
圖 2.2-3 低地板公車車內空間配置圖	11
圖 2.2-4 視障者「前門優先上車區」設置圖	12
圖 2.2-5 階梯扶手設置	13
圖 2.2-6 階梯前緣明亮度改善設置	13
圖 2.2-7 無障礙電梯設置	13
圖 2.2-8 多功能通用廁所	14
圖 2.2-9 盲文信息板	14
圖 2.2-10 導盲磚鋪設錯誤樣態	14
圖 2.2-11 新加坡公車轉運站導盲磚鋪設	15
圖 2.2-12 新加坡公車轉運站預留座位區及優先列隊區	15
圖 2.2-13 新加坡公車轉運站愛心關懷區	16
圖 2.2-14 ColorADD 相關標示	16
圖 2.2-15 優先座位標示	17
圖 2.2-16 巴士之斜板設備	17
圖 2.2-17 新/舊版地鐵路線圖	19
圖 2.2-18 哥倫比亞波哥大電動公車	20
圖 2.3-1 性別友善廁所配置及無障礙設備	24
圖 2.3-2 夜間安心候車空間	25
圖 2.3-3 友善讓位服務系統	25
圖 2.3-4 首爾公車站溫熱椅	27
圖 2.3-5 馬來西亞女性專用車廂	28
圖 2.3-6 女性專用地鐵車廂	30
圖 2.3-7 女性專用車廂	31
圖 2.4-1 洛碁三貝茲提供無障礙設施	35
圖 2.4-2 館內相關無障礙設施	36
圖 2.4-3 地鐵站內地圖	37
圖 3.1-1 整體調查架構圖	40

圖 3.2-1 無障礙服務之調查架構圖	41
圖 3.2-2 無障礙服務民眾問卷調查架構圖	46
圖 3.2-3 身障者尋求場站人員協助之調查情形示意圖	48
圖 3.2-4 無障礙服務輪椅肢障秘密客調查乘車流程圖	49
圖 3.2-5 無障礙服務視障秘密客調查乘車流程圖	49
圖 3.2-6 專家訪查無障礙服務調查項目流程圖	50
圖 3.3-1 性別友善度之調查架構圖	51
圖 3.3-2 性別友善度民眾問卷調查架構圖	58
圖 3.3-3 性別友善度秘密客調查乘車流程圖	60
圖 3.3-4 專家訪查性別友善度實地查核流程圖	61
圖 4.1-1 無障礙標誌不明顯	66
圖 4.1-2 輪椅候車區概況	67
圖 4.1-3 身障服務鈴	68
圖 4.1-4 候車區人行道或道路鋪面高差	69
圖 4.1-5 候車亭內候車座椅概況	70
圖 4.1-5 車輛階梯邊緣顏色區分概況	71
圖 4.1-6 駕駛員服務身障人士概況	74
圖 5.2-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例圖	102
圖 5.2-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例圖	103
圖 5.2-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例圖	104
圖 5.2-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例圖	105
圖 5.2-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例圖	106
圖 5.2-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例圖	107
圖 5.2-7 乘客問卷調查-受訪者是否育有 6 歲以下子女比例圖	108
圖 5.2-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例圖	109
圖 5.2-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例圖	110
圖 5.2-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖	111
圖 5.3-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例圖	131
圖 5.3-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例圖	132
圖 5.3-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例圖	133
圖 5.3-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例圖	134

圖 5.3-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例圖	135
圖 5.3-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例圖	136
圖 5.3-7 乘客問卷調查-受訪者是否育有 6 歲以下子女比例圖	137
圖 5.3-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例圖	138
圖 5.3-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例圖	139
圖 5.3-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖	139
圖 6.1-1 澎湖縣仙人掌身障藝術舞動協會深度訪談概況	152
圖 6.1-2 社團法人澎湖縣肢體傷殘協會深度訪談概況	153
圖 6.1-3 澎湖縣視覺障礙者生活重建服務中心深度訪談概況	154
圖 6.1-4 社團法人澎湖縣身心障礙者服務協會深度訪談概況	156
圖 6.1-5 惠民啟智中心深度訪談概況	158
圖 6.2-1 客運業務主管深度訪談概況	161
圖 6.2-2 駕駛人員與女性行政人員深度訪談概況	162
圖 8.1-1 無障礙乘車環境教育訓練概況 1	170
圖 8.1-2 無障礙乘車環境教育訓練概況 2	171
圖 8.1-3 公車道路行車安全課程教育訓練概況 1	171
圖 8.1-4 公車道路行車安全課程教育訓練概況 2	172
圖 8.1-5 性別友善課程教育訓練概況	172
圖 8.2-1 高齡友善景點接駁空間調查架構圖	177
圖 8.3-1 公車動態查詢宣傳海報	182
圖 8.3-2 公車動態查詢宣傳海報張貼情況	183
圖 8.4-1 民眾問卷調查禮品	183

表目錄

表 2.2-1 駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則	7
表 2.2-2 服務視障者上車標準作業流程	8
表 2.4-1 高齡旅遊友善景點檢核表彙整	32
表 3.2-1 無障礙服務之調查項目、評分項目與調查方式彙整表	42
表 3.2-2 無障礙服務之一般調查員實地調查項目	46
表 3.2-3 無障礙服務之秘密客調查員實地調查項目	47
表 3.2-4 無障礙服務次級書面資料調查項目與資料來源	50
表 3.3-1 性別友善度之調查項目、評分項目與調查方式彙整表	51
表 3.3-2 性別友善度之調查員實地調查項目表	59
表 3.3-3 性別友善度之秘密客調查員實地調查項目表	60
表 3.3-4 性別友善度專家學者調查項目與資料來源	61
表 3.4-1 車輛動態資訊調查抽樣原則	63
表 3.4-2 民眾問卷調查抽樣原則	64
表 3.4-3 實際抽樣調查份數一覽表	64
表 3.4-4 車輛動態與民眾問卷各路線抽樣調查份數一覽表	64
表 4.1-1 調查構面 A - 場站設施成績調查成績	68
表 4.1-2 調查構面 B - 車輛設備及站牌/候車亭調查成績	72
表 4.1-3 調查構面 C - 乘車服務	75
表 4.1-4 調查構面 D - 管理訓練	77
表 4.1-5 無障礙服務調查成績總表	78
表 4.1-6 無障礙服務調查成績-場站成績	78
表 4.1-7 無障礙服務調查成績-站牌與路線成績	79
表 4.1-8 無障礙服務調查成績-管理成績	82
表 4.2-1 調查構面 A - 場站設施	84
表 4.2-2 調查構面 B - 車輛設備及站牌/候車亭調查成績	87
表 4.2-3 調查構面 C - 乘車服務	89
表 4.2-4 調查構面 D - 性平樂活職場	91
表 4.2-5 調查構面 E - 促進婦女就業、減少職業隔離	93
表 4.2-6 調查構面 F - 女性參與公司治理	94
表 4.2-7 性別友善度調查成績總表	94

表 4.2-8 性別友善度調查成績-管理成績	95
表 4.2-9 性別友善度調查成績-站牌與路線成績	97
表 4.2-10 性別友善度調查成績-管理成績	98
表 5.1-1 場站服務滿意度彙整表	100
表 5.2-2 乘客問卷調查-受訪者性別比例表	102
表 5.2-3 乘客問卷調查-受訪者年齡比例表	103
表 5.2-4 乘客問卷調查-受訪者職業比例表	104
表 5.2-5 乘客問卷調查-受訪者學歷比例表	105
表 5.2-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例表	106
表 5.2-7 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例表	107
表 5.2-8 乘客問卷調查-受訪者是否育有 6 歲以下子女比例表	108
表 5.2-9 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例表	109
表 5.2-10 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例表	110
表 5.2-11 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例表	111
表 5.2-12 駕駛員是否有拒載情形之滿意度統計表	112
表 5.2-13 駕駛員是否有對身心障礙人士不友善之滿意度統計表	113
表 5.2-14 駕駛員是否詢問協助身心障礙人士乘車之滿意度統計表	114
表 5.2-15 站牌候車環境無障礙友善之滿意度統計表	115
表 5.2-16 駕駛員對婦女發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表	116
表 5.2-17 駕駛員對高齡者發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表	117
表 5.2-18 駕駛員主動詢問或協助行動不便者乘車之滿意度統計表	118
表 5.2-19 駕駛員對跨性別者、同志歧視或不友善之滿意度統計表	119
表 5.2-20 駕駛員對攜帶嬰兒車者歧視或不友善之滿意度統計表	120
表 5.2-21 駕駛員主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車之滿意度統計表	121
表 5.2-22 駕駛員行車時是否有不當行為之滿意度統計表	122
表 5.2-23 駕駛員安全友善的駕駛服務之滿意度統計表	123
表 5.2-24 駕駛員駕駛平穩性之滿意度統計表	124
表 5.2-25 公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性之滿意度統計表	125
表 5.2-26 公車站牌字體大小適宜性之滿意度統計表	126
表 5.2-27 公車候車亭設施的滿意程度-座位之滿意度統計表	127
表 5.2-28 公車候車亭設施的滿意程度-遮棚之滿意度統計表	128

表 5.2-29 公車候車亭設施的滿意程度-照明之滿意度統計表	129
表 5.2-30 公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔之滿意度統計表	130
表 5.3-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例表	131
表 5.3-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例表	132
表 5.3-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例表	133
表 5.3-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例表	134
表 5.3-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的的比例表	135
表 5.3-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例表	136
表 5.3-7 乘客問卷調查-受訪者是否育有 6 歲以下子女比例表	137
表 5.3-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例表	138
表 5.3-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例表	139
表 5.3-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖	140
表 5.3-11 駕駛員是否有拒載身心障礙人士之滿意度統計表	140
表 5.3-12 駕駛員是否有拒載身心障礙人士之滿意度統計表	141
表 5.3-14 駕駛員是否詢問協助身心障礙人士乘車之滿意度統計表	141
表 5.3-15 站牌候車環境無障礙友善之滿意度統計表	142
表 5.3-16 駕駛員對婦女發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表	142
表 5.3-17 駕駛員對高齡者發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表	143
表 5.3-18 駕駛員是否會詢問或協助行動不便者乘車之滿意度統計表	143
表 5.3-19 駕駛員是否對跨性別者歧視或不友善之滿意度統計表	144
表 5.3-20 駕駛員是否對攜帶嬰兒車者歧視或不友善之滿意度統計表	144
表 5.3-21 駕駛員是否詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車之滿意度統計表	145
表 5.3-22 駕駛員是否有不當行為之滿意度統計表	145
表 5.3-23 駕駛員安全友善的駕駛服務之滿意度統計表	146
表 5.3-24 駕駛員駕駛平穩性之滿意度統計表	146
表 5.3-25 公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性之滿意度統計表	147
表 5.3-26 公車站牌字體大小適宜性之滿意度統計表	147
表 5.3-27 公車候車亭設施的滿意程度-座位之滿意度統計表	148
表 5.3-28 公車候車亭設施的滿意程度-遮棚之滿意度統計表	148
表 5.3-29 公車候車亭設施的滿意程度-照明之滿意度統計表	149
表 5.3-30 公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔之滿意度統計表	149

表 6.1-1 各類障別乘車需求課題與建議事項彙整表	158
表 8.2-1 澎湖縣高齡友善城市委員會-高齡友善城市旅遊建議	173
表 8.2-2 高齡友善景點接駁空間調查項目	178
表 8.2-2 高齡友善景點接駁空間調查成果	181
表 9.1-1 場站調查成績彙整表	185
表 9.1-2 站牌與路線調查成績彙整表	185
表 9.1-3 管理調查成績彙整表	186

第一章 計畫緣起

本計畫為「無障礙服務及性別友善度調查」(以下簡稱本計畫)，本章節針對計畫緣起與目的、計畫範圍、計畫內容、計畫流程等相關內容進行說明。

1.1 計畫緣起與目標

近年來公共運輸無障礙服務與性別友善意識逐漸提升，在交通運輸場站及運具上亦更加重視身心障礙者、銀髮族與親子等群體使用需求，打造無障礙服務與性別友善優質服務場域為公共運輸應持續努力推動的方向；故實有必要先透過調查瞭解目前澎湖縣公車無障礙服務及性別友善度現況，提出澎湖縣市區公車在無障礙服務與性別友善服務不足及待改善之面向，據以了解服務供給與使用者需求的差異，研擬適宜之改善策略，以提供澎湖縣未來政策推動與精進作為之參考，促進有限資源分配更具效率及合理性，本計畫主要目標如下：

- 一、彙整國內外無障礙服務與性別友善之相關作為，以作為澎湖縣市區公車後續推動參考。
- 二、透過調查計畫執行，澎湖縣市區公車推行無障礙服務及性別友善度缺口，促使業者與縣府掌握現況並逐步落實改善，促使大眾運輸之營運環境更加完善健全。
- 三、辦理客運業者及駕駛教育訓練，提升駕駛與服務人員對無障礙乘客服務、性別友善與路口安全之相關觀念。

1.2 計畫範圍

本計畫範圍以澎湖縣市區公車營運路線，11烏坎線、12前寮線、13光華線、21外坎線、22通梁線、23沙港線、25通梁線、31龍門線、32尖山線、33北寮線、34青螺線、35太武線、51風櫃線、52山水線、0E零東線及0W零西線，計16條路線及台灣好行媽宮北環線、媽宮湖西線及媽宮澎南線有關之車輛與場站，後續開設好行路線亦納入(幸福巴士暫不列入調查項目內)。

1.3 計畫內容與工作項目

本計畫內容主要包含文獻回顧、無障礙與及客運業者駕駛教育訓練，詳細細部內容說明如下：

一、文獻回顧

- (一) 蒐集與彙整國內公共運輸車輛、場站及臨接出入動線之市區道路環境的「無障礙」與「性別友善」相關法規內容。

- (二) 蒐集與彙整國內外公共運輸的無障礙設施與性別友善相關作為，以提供澎湖縣可借鏡之處。

二、調查項目與調查內容確立

建立本計畫查評「無障礙設施」及「性平友善度」的調查內容、調查項目、評分來源、評分依據等。

三、無障礙服務與性別友善度調查

針對計畫範圍之澎湖縣市區公車營運路線、場站，透過相關資料蒐集、調查員調查、專家查核或問卷等方式，進行以下調查：

(一) 無障礙服務調查

1. 以實地查核方式，調查公車場站之無障礙設施的維護狀況，如：無障礙斜坡、無障礙廁所、無障礙候車空間等。
2. 結合地方身心障礙團體，以秘密客調查員進行公車服務品質調查，以實際搭乘狀況方式，進行駕駛員服務與搭乘查核評估，並予以評價。
3. 以深度訪談形式，與縣內公益團體或身障相關人士討論搭乘公共運輸之親身使用經歷與實際需求，透過訪談以了解使用者感受，藉此作為優化服務品質依據，以進一步研擬更符合使用者需求調整方向。

(二) 性別友善度調查

1. 以實地查核方式，調查公車場站之各類設施維護狀況，如：性別友善廁所、哺乳室、休息室等。
2. 以問卷方式，調查民眾對於市區客運與公車場站之性別友善環境給予評分，並請受訪民眾提出性別友善之評價。
3. 以秘密客方式，透過實際搭乘市區客運進行公車服務品質調查，針對駕駛員服務與搭乘查核評估。
4. 以深度訪談或業者座談等方式，與性平友善權益關係人討論公共運輸之使用與實際需求，及公車業者之相關福利落實度。

以上調查內容須包含服務友善度、車輛設備、場站設施與公司經營管理等層面，調查細節廠商應與單位討論確認後實施；結合以上調查分析結果，討論市區客運與場站之無障礙服務與性別友善程度，以納入未來精進方式，作為未來實行相關政策、服務推廣時之考量因素。

四、無障礙運輸服務與性平友善空間於公共運輸環境下所遭遇的問題，及本縣高齡友善城市推動委員會相關旅遊建議進行盤點，根據前述調查與訪談結果呈現本縣公車無障礙運輸服務與性別友善空間品質現況，盤點本縣無障礙運輸服務與性別友善空間於公共運輸環境下所遭遇的問題，彙整問題並提出可改

善之作為，以協助公共車船處落實營運管理。

五、改善策略與政府政策施行研擬

依據全案研究成果，研擬本縣市區客運業者於無障礙服務與性別平等友善環境之建議改善項目，以納入機關後續實行之相關政策與服務推廣參考，以逐步打造友善無障礙運輸及性別友善環境，提升縣公共運輸服務品質。

六、協助辦理客運業者及其從業人員教育訓練

協助辦理落實年度轄內汽車客運業者及駕駛人員之無障礙服務教育訓練1堂、道路安全課程1堂、性別友善教育訓練計畫1堂。

1.4 計畫流程

本計畫執行共分三階段，第一階段工作計畫、第二階段調查執行、第三階段結案驗收，各階段工作執行內容與整體計畫之工作流程詳圖1.4-1所示。

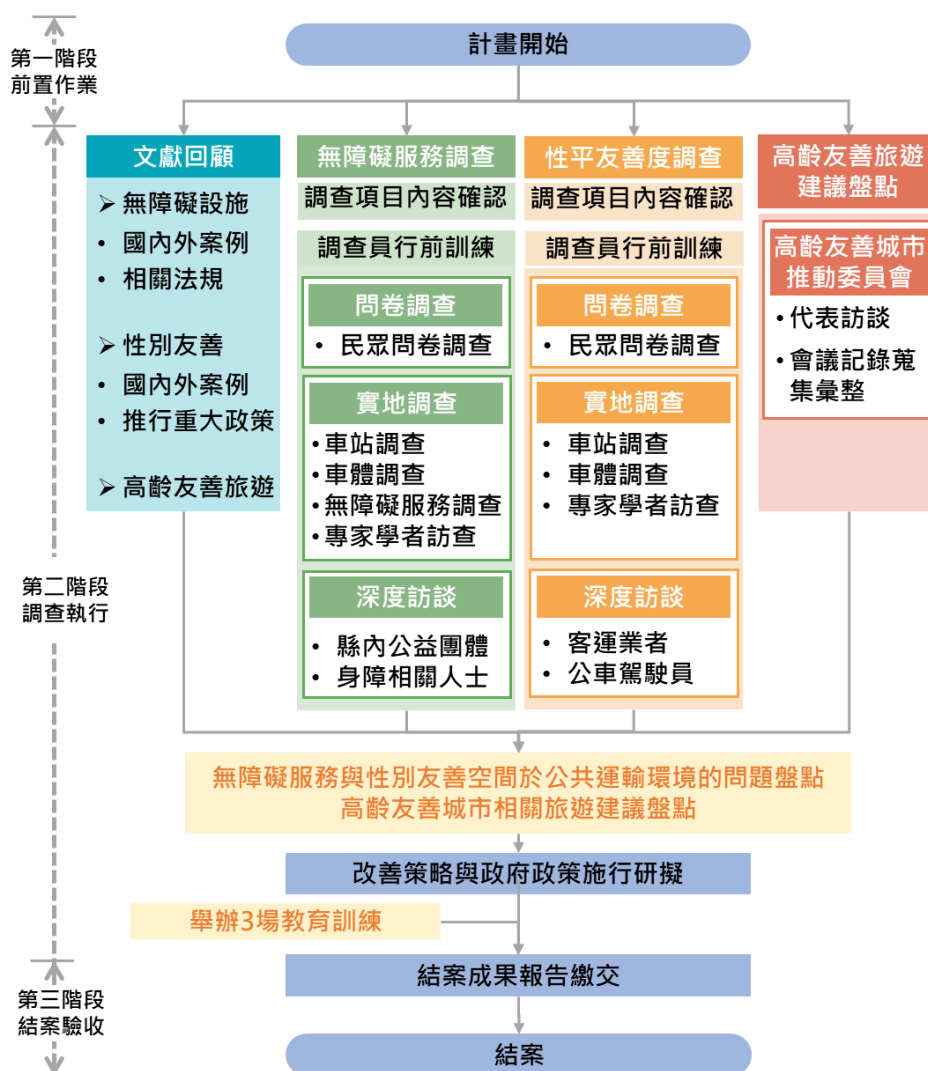


圖 1.4-1 計畫流程圖

第二章 現況發展與文獻回顧

本章節針對澎湖縣縣公車營運服務現況進行彙整，並蒐集公共運輸之無障礙服務與性別平等政策與國內外案例，進行文獻資料回顧整理，以利作為後續改善策略之參考。

2.1 澎湖縣大眾運輸現況

澎湖縣政府公共車船管理處成立於民國40年2月1日，原稱「澎湖縣公共汽車管理處」，民國41年增加交通船「開澎」、「千歲」2艘，並改名「澎湖縣公共車船管理處」兼營離島客運運輸，民國96年9月1日起依據澎湖縣政府96年6月7日府行法字第09613001131號令更名為「澎湖縣政府公共車船管理處」迄今，主要營運16條市區公車路線、3條台灣好行路線。

2.1.1 大眾運輸場站

澎湖縣市區公車現由澎湖縣營事業機構澎湖縣政府公共車船管理處負責營運，目前主要設有1個大型場站-馬公總站客運轉運中心（以下簡稱馬公總站）。馬公總站主要提供交通轉運功能，主要調度場與駕駛員休息室於澎湖縣政府公共車船管理處，場站位置詳如圖2所示，相關場站資訊如表1所示。



圖 2.1-1 澎湖縣大眾運輸場站位置圖

表 2.1-1 澎湖縣公車公車場站一覽表

客運業者	場站名稱	場站所在位置
澎湖縣政府 公共車船管理處	馬公總站	澎湖縣馬公市民族路 58-1 號
	停車場及保養廠	澎湖縣馬公市光華里 200 號

2.1.2 營運車輛概況

澎湖縣政府公共車船管理處現有營運車輛共計60輛車，營運車輛車號列表如表3所示。

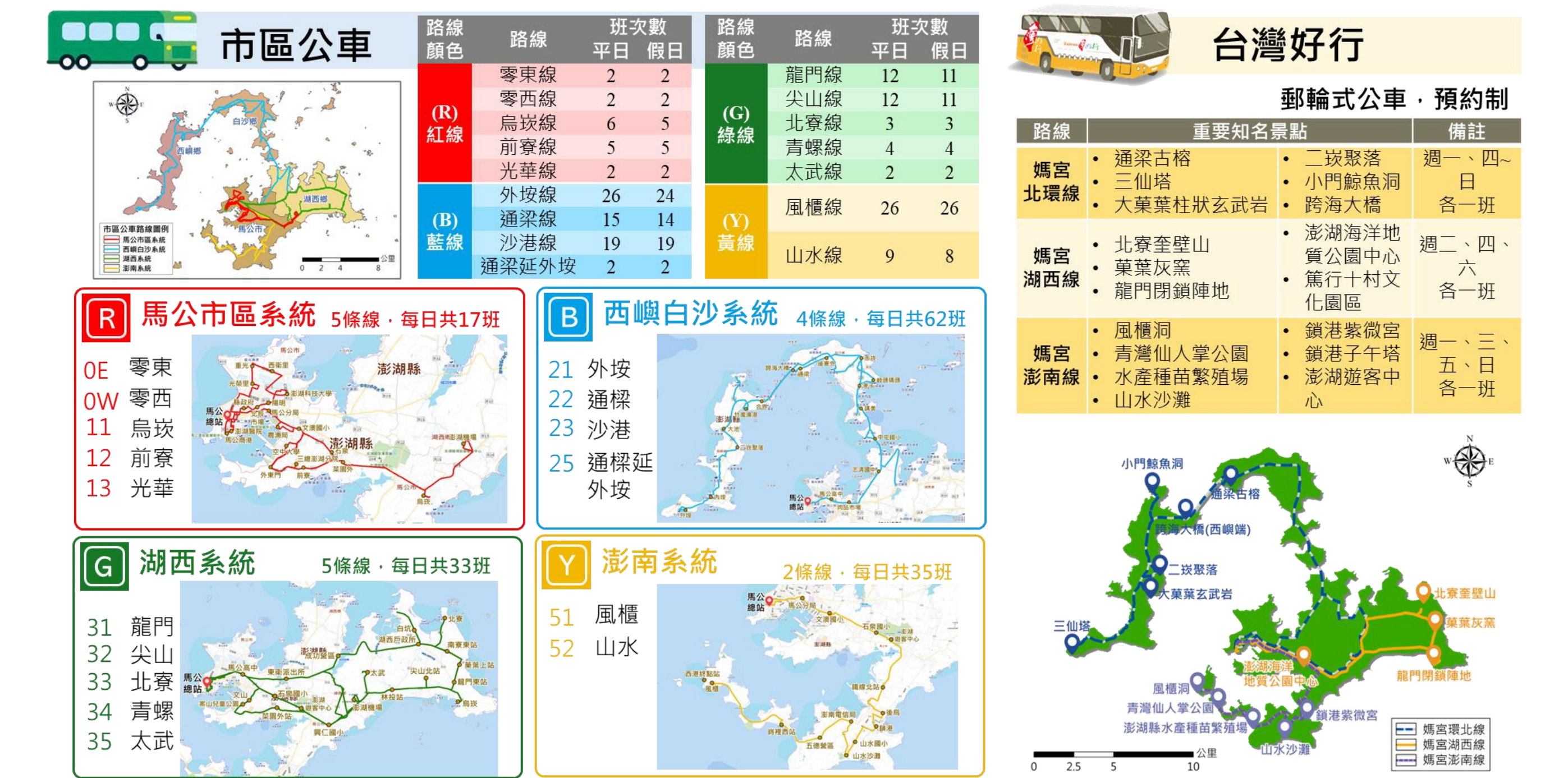
表 2.1-2 現有營運車輛車號列表

編號	車號	編號	車號	編號	車號
1	016-V2	22	968-FQ	43	991-FQ
2	013-V2	23	969-FQ	44	992-FQ
3	015-V2	24	970-FQ	45	993-FQ
4	017-V2	25	971-FQ	46	995-FQ
5	018-V2	26	972-FQ	47	996-FQ
6	FAG-901	27	973-FQ	48	997-FQ
7	FAG-902	28	975-FQ	49	998-FQ
8	951-FQ	29	976-FQ	50	001-V2
9	952-FQ	30	977-FQ	51	002-V2
10	953-FQ	31	978-FQ	52	003-V2
11	955-FQ	32	979-FQ	53	005-V2
12	957-FQ	33	980-FQ	54	006-V2
13	958-FQ	34	981-FQ	55	007-V2
14	959-FQ	35	982-FQ	56	008-V2
15	960-FQ	36	983-FQ	57	009-V2
16	961-FQ	37	985-FQ	58	010-V2
17	962-FQ	38	986-FQ	59	011-V2
18	963-FQ	39	987-FQ	60	012-V2
19	965-FQ	40	988-FQ	-	
20	966-FQ	41	989-FQ		
21	967-FQ	42	990-FQ		

資料來源：澎湖縣政府公共車船管理處提供、本計畫彙整

2.1.3 營運路線概況

澎湖縣營運路線共區分為市區公車與台灣好行兩大部分；車路線多以東西向為主，其次則為服務各聚落地區之路線，以循環線的方式進行服務，故其路線形式以馬公總站向外呈放射狀分佈，屬輻射型路網，提供往返各重要運輸場站間轉乘接駁服務，依據行駛區域分紅線、藍線、綠線及黃線共四系統；台灣好行至113年7月，目前共計3條，為「媽宮北環線」、「媽宮湖西線」及「媽宮澎南線」；澎湖台灣好行採「預約制」，最遲須在乘車日前一天晚上8點前完成購票劃位程序，其路線採隨車導遊導覽模式。



資料來源：澎湖台灣好行官網、本計畫繪製。

圖 2.1-3 澎湖縣市區公車與台灣好行營運路線概況圖

2.2 無障礙設施與服務

本節將針對市區公車無障礙設施與服務之相關政策及國內外相關案例進行說明，詳細說明如下所述。

2.2.1 國內相關政策

一、無障礙服務標準作業流程

依據交通部公路總局監理所相關規定，服務乘坐輪椅之身心障礙者與視障者上下車標準作業程序，摘要內容如表2.2-1與2.2-2，詳細內容詳附件一。

表 2.2-1 駕駛員服務乘坐輪椅之身心障礙者上下車標準作業原則

流程		摘要說明
上車作業	1. 行經核定路線站位準備停靠	有無障礙設備需求旅客於站位處候車，減速進站詢問是否搭乘
	2. 車輛停靠確認旅客搭乘需求	開啟警示燈、排入停車檔、拉起手煞車。預留適當空間
	3. 車內廣播告知車內旅客	讓車內欲下車旅客優先下車，請站位候車旅客稍後，禮讓有無障礙設備需求旅客先行上車
	4. 操作活動斜坡道服務身心障礙旅客上車	車身傾側，放下無障礙活動坡道，詢問是否需要協助推送
	5. 固定輪椅乘客位置	使用輪椅固定勾固定輪椅，並協助旅客繫好安全帶，詢問欲下車站名
	6. 收起活動坡道	活動斜坡板收回復，調整車身傾斜度，提醒乘客車門即將關閉，準備開車
	7. 車輛駕駛離站	平穩切入車道行駛離站
下車作業	1. 接近身心障礙旅客下車站位	車輛平穩減速進站
	2. 車輛停靠站位	開啟警示燈、排入停車檔、拉起手煞車，停靠預留適當空間
	3. 車廂內外廣播告知旅客	廣播車身將傾斜並放置活動坡道板，請車內各位旅客稍後
	4. 操作活動斜坡道服務身心障礙旅客下車	車身傾側，放下無障礙活動坡道，駕駛員告知無障礙旅客已到站，親詢問是否需要協助推送
	5. 收起活動斜坡板	活動斜坡板收回復，調整車身傾斜度，提醒乘客車門即將關閉，準備開車
	6. 車輛駕駛離站	平穩切入車道行駛離站

表 2.2-2 服務視障者上車標準作業流程

流程		摘要說明
上車作業	1. 確認視障乘客搭乘需求	場站服務台人員、駕駛員遇有視障乘客應引導並提供協助
	2. 車輛停靠	車輛應緊鄰道路右側邊緣停靠，車門對準站位無障礙適當位置，開啟警示燈
	3. 告知車內乘客	廣播車內乘客，請稍候片刻，請往車內適當位置移動；若遇攜帶導盲犬之視障乘客廣播說明
	4. 服務視障乘客上車	站務人員 / 駕駛員協助視障乘客優先上車，並導引適當位置就座；提醒視障乘客繫上安全帶及下車鈴位置，並詢問欲下車站名
	5. 車輛離站	廣播現在準備開車
下車作業	1. 行近視障乘客欲下車站位	車輛通過視障乘客下站之前一站，廣播：「XX 站即將到站，請乘客準備下車。」
	2. 車輛停靠站位	車輛應緊鄰道路右側邊緣停靠，車門對準站位無障礙適當位置，開啟警示燈
	3. 告知車內乘客	廣播車內乘客，請稍候片刻
	4. 服務視障乘客下車	由駕駛員協助引導視障乘客至安全下車處
	5. 車輛離站	關閉車門預備離站，廣播現在準備開車

二、無障礙設施、設備、標誌供給

有關市區公車無障礙設施、設備、標示提供之相關法規規定如下：

- (一) 依據「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，當中規定「車站」應設有無障礙設施項目包含：室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、樓梯、升降設備、廁所盥洗室、停車空間。
- (二) 依據「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」，規定大眾運輸工具應設置無障礙硬體設備、標誌、資訊、服務等，詳細摘要如附件一。
 1. 無障礙硬體設備：上下階梯規範、昇降設備及出入口規範、站名播報及顯示設施、輪椅停靠及固定設施、博愛座、服務鈴、衛生設備、扶手等。
 2. 無障礙標誌：輪椅停靠位置、身心障礙者使用之衛生設備應設置無障礙標誌，博愛座標示博愛座字樣。

3. 無障礙資訊：無障礙運輸服務時間標示、運行資訊標示、入站播報設施。
4. 無障礙服務：設置服務中心提供身心障礙者相關服務、專人協助驗票。
5. 相關管理作為：服務人員之考核及獎懲原則、服務及安全訓練等。

三、無障礙環境設計

依據「都市人本交通規劃設計手冊(第二版)」，彙整相關設施設置標準如下。

(一) 站牌設置規定

1. 如人行道寬度不足，或道路寬度不足以設置人行道，而僅設置公車站牌者，應儘量靠路側設置，且人行道淨高應保持2.1公尺以上。
2. 招呼站牌應設於人行道或路肩外側邊緣處，並不得設於彎道路段。
3. 為確保安全，上下車站牌處禁用斜面路緣，與車道間之緣石應採垂直路緣，勿採用約45度之斜面路緣，目前已有多起用路人滑倒、扭傷之案例。

(二) 候車亭設置規定

公車候車亭建議寬度需有2-3公尺、不宜小於1.5公尺；公車候車亭設置後人行道淨寬仍應大於1.5公尺，寬度小於1.5公尺時僅宜設置候車站牌，並宜於規劃時考量身障者候車空間。

2.2.2 國內外相關案例

本節將針對國內、外公共運輸無障礙服務相關案例進行說明，詳細說明如下：

一、國內相關案例

(一) 公車候車亭無障礙坡道

桃園市交通局將候車亭改善為無障礙空間，增設身障坡道，消除候車亭與路面的高低差，營造身障者友善的乘車環境，同時地面也設置發光型LED無障礙標誌，使身障坡道在夜間更明顯，增加辨識度及便利性。



資料來源：桃園市政府交通局

圖 2.2-1 桃園市無障礙坡道增設

(二) 公車候車亭服務燈

台中市政府推動公車候車亭服務燈建置計畫，考量輪椅族和年長者搭乘需求，針對市區主要路廊建置無障礙候車服務燈系統，候車亭設置路線按鈕或鍵盤，民眾按下路線按鈕或輸入公車路線後，即同時開啟亭內、外服務燈，亭內服務燈顯示無障礙圖示及選擇路線，亭外服務燈顯示民眾欲搭乘的公車路線，駕駛該路線的司機能提前看到路線服務燈並停靠，候車民眾亦可使用台中公車APP透過手機啟動服務燈。



資料來源：台中市政府交通局

圖 2.2-2 台中市公車候車亭服務燈建置

(三) 無障礙服務訓練與獎懲制度

台南市交通局為確保駕駛精進熟練公車無障礙上車流程，邀請民間無障礙協會團體對5家公車業者駕駛講授「公車無障礙上車SOP教學」課程，幫助公車駕駛精進服務輪椅族等交通弱勢族群的SOP，營造輪椅族友善及安全的乘車品質；此外也要求公車客運業者明確訂定駕駛員服務行動不便旅客之獎懲措施，如每次妥善服務行動不便旅客均予行政獎勵(嘉獎)或頒發獎勵金，以鼓勵駕駛員正向積極服務身障朋友，如有遭投訴服務不佳且查證屬實，則加重處分或不適任者汰除。

(四) 智慧等車服務

臺南市政府宣布大台南公車「智慧等車」新功能率先全國上線，只要透過大台南公車APP，或掃描站牌QRcode，按下「我要上車」按鍵後，司機就可接收到系統發送通知哪站牌有人等車，有效減少公車過站不停的狀況。

乘客使用智慧等車功能有3種方式，第1種方式是內建在「大台南公車」APP中，點選要搭乘的路線和所在站位，按下「我要搭車」按鈕。第2種方式則是用手機掃描站牌上的「虛擬智慧站牌」QRcode，即可顯示當站所有路線

的預估到達時間，再按下「我要搭車」按鈕亦可。第3種方式則是沿線設有候車亭，且空間電力等條件足夠的站位，設置實體鍵盤按鈕和LED服務燈，民眾直接按押使用。

另外，在APP和QRcode的智慧等車功能中，如果即將進站的下一個班次是低地板或無障礙公車，還會一併顯示「輪椅上車」的選項，搭乘輪椅的朋友也可勾選。以上服務皆能減輕民眾身高距離限制，並提早提醒司機預備服務。

(五) 低地板公車

交通部公路局於2010年推廣「公共運輸計畫」後，無障礙的公車開始普及於國內多數縣市。近年隨著中央與各縣市政府的獎勵方案上路後（例如：《新北市政府推動綠能環保人本公共運輸99市區公車購車補貼要點》、《臺北市公共運輸處推動低地板公車補貼作業要點》），比例已逐漸增加，路網也漸趨完整。

而無障礙公車的設備，根據《大眾運輸工具無障礙設施設置辦法》第七條規定設置，含有固定式扶手、活動式扶手、地扣及安全帶等，以方便固定乘坐輪椅的障礙者，而車內另有輪椅渡板，並由專人（駕駛員）進行服務，以方便障礙者上下車。



資料來源：低地板公車=交通無障礙雙北低地板公車駕駛員經驗探究

圖 2.2-3 低地板公車車內空間配置圖

(六) 試辦視障者公車搭乘計畫

對視障者來說，生理上無法像明眼人即時直觀地接收訊息，來不及辨認公車路線，就來不及伸手攔車；來不及向司機再次確認上對車，就得冒著被載去陌生地方的風險。特別是在等候上車及上車期間，除必須集中精神運用聽覺、觸覺等感官接收環境提示（包含車外廣播、引擎聲音等），有時更同時面對天候干擾或不理想的他人協助；此計畫主要協助台北市視障者至少能

獨力搭乘公車，達成獨力通勤之最基本目標，藉由EyeBus APP公車預約系統、車載系統（結合聲音、燈光、文字等元素，以低成本的车機修改便能達成車內預約提示，使司機得以在行駛期間提早得知預約訊息）、候車區（包含定位磚、警示標語、反光貼，設計目標為使視障者容易追跡候車區之所在位置，並輔助公車司機注意候車中的視障者，同時避免其他候車乘客或路人佔用此區）三項設計的密切連結，打造簡便有安心感的公車服務。



資料來源：EyeBus 視障者公車搭乘服務設計專案網站

圖 2.2-4 視障者「前門優先上車區」設置圖

(七) 偏鄉地區推動幸福巴士或幸福小黃服務

台中梨山幸福巴士提供大梨山地區居民基本的交通服務，包含定班定線與彈性班次兩種模式，並以「及戶載客」為特色，使用電子票證可免費搭乘。這項服務對於年長者或行動不便者而言，最大的好處是及戶載客服務大幅提升了出行的便利性，滿足了他們就醫、購物等日常需求，並有效改善了偏鄉地區的交通不便問題。

屏東瑪家鄉與三地門鄉啟動「幸福小黃」無障礙計程車服務，此舉旨在強化原鄉居民的醫療接駁便利性，特別針對年長者與行動不便者提供門到門服務，並且費用親民，持有敬老卡等卡片者可免費搭乘。這項服務是屏東縣「幸福巴士」政策的延伸，共同完善了偏鄉交通網絡。

二、國外相關案例

(一) 日本

日本相較於其他已開發國家，社會人口高齡化程度發生較早，為因應高齡化社會所需，規劃範圍從僅對身障福利擴大推動通用化設計政策，為我國相關無障礙法規擬定、通用化設計發展參考的主要國家。以下針對日本交通場站通用設計案例，作為後續無障礙環境設施改善參考。

1. 扶手：設置不同高度的扶手，對於不同身高的兒童和成人來說更方便；扶手設有指示目的地的盲文指南。



資料來源：大阪國際機場網站

圖 2.2-5 階梯扶手設置

2. 階梯前緣：視障者能視度不同，低視能者對階梯前緣判別是困難的，階梯前緣止滑條透過不同顏色的使用，提高周邊的色彩明亮度，將增加使用上的安全性。



資料來源：バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編解説集(2014)

圖 2.2-6 階梯前緣明亮度改善設置

3. 電梯：無障礙的電梯為坐輪椅的遊客配備語音廣播、玻璃窗、鏡子、扶手、盲文標記和操作面板。



資料來源：大阪國際機場網站、無障礙環境及貼心服務設計(張志源)

圖 2.2-7 無障礙電梯設置

4. 多功能通用廁所：配備語音導覽系統、扶手、水槽、嬰兒座椅、緊急求助鈴等，並有一個多功能座椅，方便身障旅客和嬰幼兒更換尿布。廁所應設置於無障礙通路可到達之處，通路上應設置引導標誌，注意出入口淨寬、室內迴轉空間，以質輕且方便操作之行橫向拉門為主。



資料來源：大阪國際機場網站

圖 2.2-8 多功能通用廁所

5. 盲文信息板：場站內和洗手間的信息板有印刷文字和盲文的地圖，觸摸式指示牌，以盲文和音頻提供設施指南，以便於導航，須能讓使用者能順利接近告示牌確認資訊，因此告示牌前須避免放置障礙物。



資料來源：東京地鐵無障礙設施指南

圖 2.2-9 盲文信息板

6. 導盲磚鋪設：設施和場站的入口處以及主要走廊沿線鋪設導盲磚，路線越簡單越好，鋪設傾斜方向或曲線的鋪設會使視障者容易失去方向感，盡量減少沿途障礙物，適度保持與牆面、柱子之距離。



錯誤樣態：非為連續性、直線等形狀異常，且非連續性的鋪設錯誤



錯誤樣態：凸點高度與周邊地板高度相同

資料來源：バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編解説集(2014)

圖 2.2-10 導盲磚鋪設錯誤樣態

(二) 新加坡

新加坡於大型公車轉運站(Bus Interchange)會有駐點工作人員提供協助，若乘客臨時需要輪椅、嬰兒車等皆可向其尋求協助，此外，亦配置友善身心

障礙乘客之設備或設計，如：導盲磚、預留座位(Reserved Seating)區、優先列隊(Priority Queue)區等，以下分項說明。

1. 導盲磚(Tactile flooring)及無障礙斜坡(Wheelchair ramp)

新加坡公車轉運站會設置導盲磚及無障礙斜坡，前者主要協助引導視障人士進出公車轉運站及轉乘其他公車路線，後者則主要方便身障者進出公車轉運站及轉乘其他公車路線。



圖 2.2-11 新加坡公車轉運站導盲磚鋪設

2. 預留座位(Reserved Seating)區及優先列隊(Priority Queue)區

新加坡公車轉運站亦設置專供身障乘客或行動不便乘客休憩之預留座位(Reserved Seating)區及給予專用空間可排隊上車之優先列隊(Priority Queue)區，上述二者用途不僅予身障及行動不便之乘客休憩與專用排隊區，亦設計配合公車司機於進站時之視線範圍，可使公車司機進站後優先查看是否有身障及行動不便之乘客並引導其優先上車，待身障及行動不便之乘客上車後，再讓其他乘客依序上車。



資料來源：新加坡關愛通勤者委員會(Caring SG Commuters Committee)

圖 2.2-12 新加坡公車轉運站預留座位區及優先列隊區

3. 愛心關懷區(Heart Zone)

大型公車轉運站會設立愛心關懷區宣導民眾協助身障、視障等弱勢族群搭乘公車，亦有設置公用輪椅以備行動不便乘客之臨時用途。



資料來源：新加坡關愛通勤者委員會(Caring SG Commuters Committee)

圖 2.2-13 新加坡公車轉運站愛心關懷區

(三) 葡萄牙波爾圖

葡萄牙波爾圖於2008年榮獲國際公共交通協會(The International Association of Public Transport, UITP)所頒發的輕軌系統「最佳新實現」獎，2015年榮獲SVAYAM最佳無障礙旅遊景點獎(Svayam Accessibility Awards)，並於2022年入圍歐盟The Access City Award(交通城市獎)，將無障礙環境深耕至市民的生活角落。

1. 低底盤系統：該市的公車及巴士皆為低底盤系統，其車門寬闊，可容納輪椅及開放式的嬰兒車進出，另外，將近70%的車隊更設有坡道及車內輪椅空間。
2. 車站無障礙設施：城市裡的兩個主要轉運站São Bento和Campanhã，其車站配備有聽覺和視覺警示設備、觸覺地板、以及無障礙通道外，更提供無障礙公共衛生設施與無障礙櫃台，讓城市的運輸樞紐更貼近民眾需求。
3. ColorADD計畫：該計畫主要是針對色盲族群所提供的服務，有需要的司機可以透過分配給每個顏色的「特殊幾何符號」來辨識該樓層，以方便在市立停車場裡導航。



資料來源：ColorADD FaceBook

圖 2.2-14 ColorADD 相關標示

(四) 加拿大溫哥華

加拿大的溫哥華提供許多搭乘大眾運輸的無障礙服務及設施，目的都是確保每個人都能放心使用公共交通工具，其服務、設施說明如下：

1. 優先座：所有類型的公共交通工具都設有優先座，供殘障人士、長者、孕婦、行動不便的人士，及/或在車輛行駛期間站立有困難的人士使用，而優先座是以在座位上方的牆壁貼紙來作為識別。



資料來源：溫哥華地區之無障礙交通手冊

圖 2.2-15 優先座位標示

2. 升降機和斜板：所有運輸聯線(TransLink)巴士和社區穿梭巴士都安裝了升降機和斜板，司機可在輪椅可通行的巴士站調度升降機和斜板，以方便讓使用輪椅或代步車的人們上下巴士。



資料來源：溫哥華地區之無障礙交通手冊

圖 2.2-16 巴士之斜板設備

3. 點字和觸覺刻字標誌：針對TransLink系統內的所有公車站都架設點字和觸覺刻字標誌，以幫助視障民眾可以清楚瞭解公車站ID及服務於該站的巴士路線。此外，在該地區的RapidBus車站以及UBC Exchange的公車站資訊面板上按下以點字和凸字形式標有「資訊」一詞，就能得到即時巴士資訊的音訊。
4. 觸覺步行指示器：觸覺指示器是由凸起的細長桿組成，安裝在地面上，以便在腳下感覺到，並為公車識別桿及公車停車時的前門提供尋路功能。

(五) 瑞典斯德哥爾摩

瑞典的首都斯德哥爾摩在無障礙公車的部分也做了許多努力，如：低底盤公車、摺疊坡道、優先座位、車站語音訊息、標記步道等，以下分項說明。

1. 低底盤公車：斯德哥爾摩交通中的所有公車都是所謂的低底盤公車，意味著公車地板與車站之間基本上沒有高度差，適用於路緣凸起的車站。
2. 摺疊坡道：每輛巴士上均設有折疊坡道位於公車的中間門，以讓使用輪椅的民眾上下車通行方便。
3. 優先座位：巴士上有明顯的座位標記，椅背/座位上貼有貼紙，方便需要坐著且難以步行較長距離的人。優先座位最靠近門和扶手，以確保旅程更安全。
4. 車站語音訊息：公車站設有顯示發車資訊的電子標牌，這些資訊會根據公車的位置即時更新。在大多數車站，您可以按下車站桿或公車候車亭上的INFO按鈕來讀出該資訊。此外，所有公車都有自動停車廣播也會透過車外的喇叭自動播報線路號碼和目的地。
5. 標記步道：在新建或重建的公車站上，會有帶有凹槽的地磚，這些地磚可以用手杖或腳感覺到，以幫助視障者找到公車或在公車站和車站之間移動。此標記代表公車通常會停的位置以及前門的位置。

(六) 瑞士日內瓦

瑞士的日內瓦提供了語音廣播、站點標示、輪椅專用通道及區域等，讓民眾可以更安心也更方便的搭乘大中運輸工具，分項說明如下：

1. 語音廣播：數位資訊亭配備了供視力障礙人士使用的音訊設備。透過按下該裝置上的單個按鈕，乘客可以在5至10公尺半徑內聽到螢幕上顯示的所有資訊。此外，當接近車站時，司機可以觸發語音播報，告知其車輛的路線號碼和目的地，以告知視障乘客。
2. 站點標示：在站台等候時，可以透過站台邊緣的橙色點來找到公車的前方。這個橙色點表示公車的前端會停在這裡，而有些站台設有等候區，該區域會用觸覺和視覺標示，來指示站台的前方位置。
3. 輪椅專用通報及區域：使用輪椅之乘客，應於設置專用坡道的第二扇門上車，且上車後前方位置即是輪椅專用區域。

(七) 荷蘭阿姆斯特丹

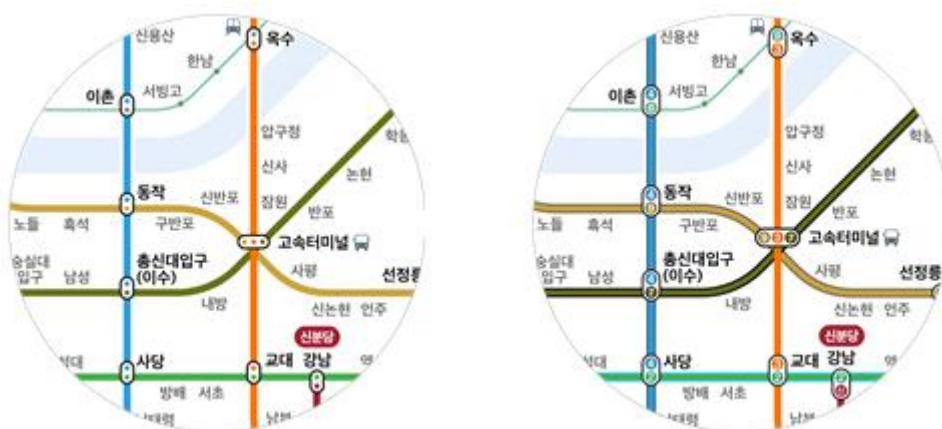
荷蘭的首都阿姆斯特丹也在公車站設置專用區域及資訊版並同時於車

內提供語音提示及亮燈提示，已達成交通無障礙的目標，使民眾更安心也更順利搭乘大眾運輸工具。

1. 專用區域：公車設有專門供輪椅/嬰兒車使用的地方。可以透過特殊的輪椅貼紙來識別這些地方。在巴士上，會位於巴士中間，且靠近出口門。
2. 語音提示：當視障人士上下車時會聽到蜂鳴聲，一聲表示成功上車，兩聲表示安全下車；若需下車時只需按下停車按鈕直到發出「砰」的一聲。
3. 資訊版：大多數車站還設有數位資訊板，且車內設有數位螢幕，以便讓聽障者隨時瞭解乘車情況。
4. 亮燈提示：當視障人士需下車時，只要按下停車按鈕，車輛前部和所有顯示器上都會亮起一盞燈，這樣就能知道車輛將停在下一站。

(八) 韓國首爾

韓國首爾則針對色覺障礙人士(色盲、色覺辨認障礙者、色弱者、色覺障礙者)推出新版地鐵路線圖，調整了各路線的顏色、明度與彩度，並對顏色較難分辨的路線，並將線條加粗讓色覺障礙人士能夠清楚地確認地鐵行經路線，不再混淆。



資料來源：Seoul Metropolitan Government

圖 2.2-17 新/舊版地鐵路線圖

(九) 哥倫比亞波哥大

波哥大的「La Rolita」公車計畫由市政府直營，採用全電動車輛，並全面設置無障礙登車平台、安全座椅與語音導引系統。該系統特別強調社區共融與可近性，協助長者與行動不便者獨立使用大眾運輸，同時也創造女性就業機會，展現整體包容與永續運輸的典範。



圖 2.2-18 哥倫比亞波哥大電動公車

(十) 愛沙尼亞塔爾圖

塔爾圖是愛沙尼亞第二大城市，以其智慧城市與數位治理著稱。市政府於近年推動一項以性別與年齡為基礎的交通數據分析計畫，發現傳統的交通模型多以成年男性通勤者為主，忽略了女性、孩童、高齡者與身心障礙者在「日常短距離、多點停留」交通行為中的需求。為此，塔爾圖市重新檢討公共運輸系統與人行空間規劃，進行一系列友善措施的實踐。相關無障礙具體作法包括：

1. 彈性運輸設計：推出可預約的接駁小巴(on-demand minibuses)，特別針對郊區、高齡人口較多的地區，讓行動不便者也能靈活使用公共運輸資源。
2. 人行與公共空間改善：將冬季除雪優先順序由主幹道轉為人行道與學校、醫療設施周邊道路，考量照顧者與行動弱勢族群的實際使用需求，並於站點設置照明、座椅與遮蔭設施。

(十一) 巴基斯坦白沙瓦-以多元包容為核心的公車捷運系統 (BRT)

白沙瓦(Peshawar)為巴基斯坦西北部重要都市，於2020年啟用其首條公車捷運系統(Bus Rapid Transit, BRT)——Zu Peshawar。該系統由亞洲開發銀行(ADB)與國際交通發展機構協助規劃與融資，在設計初期即將性別平等與社會包容納入核心目標，特別針對婦女、身心障礙者與青年族群的交通需求進行調查與回應。白沙瓦BRT的無障礙措施包括：

1. 無障礙通行設計：所有BRT車站與車輛均設有無障礙坡道、盲人導引磚、點字指示與低底盤車輛，保障身心障礙者與高齡者的自主移動權利。白沙瓦為巴基斯坦首個導入完整無障礙運輸規範的城市。
2. 智慧卡票證系統：推出可監控使用行為的交通卡系統，透過數據分析辨識身障乘客的使用頻率與高壓路段，作為營運與排班優化依據。

(十二) 芬蘭拉普蘭

芬蘭北部拉普蘭地區幅員遼闊、人口稀疏，傳統定點定時的公共運輸模式難以全面涵蓋居民基本出行需求。Eskelisen Lapinlinjat 是一家運行於芬蘭與北歐北部地區的長途巴士業者，其服務不僅連接赫爾辛基與圖爾庫等大城市，更深入至北極圈內的偏遠村落與觀光景點。其車輛配備輪椅登車平台、低地板設計與寬敞行李區，特別適合高齡旅客與身障者長距離移動使用。此外，該公司也與地方醫療與社會服務機構合作，為有行動困難者提供預約接駁服務。

2.3 性別友善設施與服務

針對國內性別友善相關政策及國內外相關案例進行說明，詳述如下。

2.3.1 國內相關政策

一、消除對婦女一切形式歧視公約施行法

此法乃根據聯合國「消除對婦女一切形式歧視公約」(CEDAW)所律定，其公約目的為不論男女在求學、工作、生活、社會等中都應享有平等待遇，消除對婦女歧視，並開放全球各國簽屬加入公約，我國於2007正式簽屬加入。為使公約於我國具有法律效力，行政院於2010年函送「消除對婦女一切形式歧視公約施行法」草案，2011年經立法院三讀通過總統公布，於2012年1月1日起正式施行。

於各級機關則需根據法規推動與執行公約規定事項；政府則應持續與各國政府、非政府組織及人權單位合作，以促使各項權益之實現，根據規定政府每四年必需提出國家報告，並由相關專家學者、民間團體審視，並根據結果進行檢討並作為後續施政之依據。而涉及相關所需經費時，則應照財務狀況，優先編列。相關法令制定、修正或廢止及行政措施並已於施行法施行後3年內完成改進，使人人都享有平等待遇，消除任何形式之歧視行為發生。

二、性別平等政策綱領

「性別平等政策綱領」為我國性別平等政策最高指導方針，最新一版為2021年5月所修正函頒。其重點即為落實性別平等，在享有權利中不因性別而有所不同，並提升弱勢性別者權益，包括原住民、新住民、高齡長者、身心障礙者、偏鄉等女性、女童，及同性戀、雙性戀、跨性別者等多元性別。消除性別暴力及歧視，以建構性別平等社會文化，並提升女性於就業市場之決策參與權及福祉、性別平等觀點之健康照顧、環境發展。根據最新一版內容，推動策略包含以下：

- (一) 權力、決策與影響力：廣納不同性別、弱勢族群共同參與決策，以不同觀點與經驗匯集各方意見，以達到決策上之平衡及影響力。

- (二) 就業、經濟與福利：打造性別友善職場，提升女性參與權，並提升相對應福利政策；對於弱勢族群應予以保障其相關勞動權益，並杜絕職場性騷擾、性別歧視等事件發生，以國內相關法令包括性騷擾防治法、性別平等工作法等，以保障相關族群之權益。
- (三) 教育、媒體與文化：以教育而言，除於教育體制中消除性別刻板印象外，透過教育提升人民對於性別平等之意識，國內性別平等教育法皆有相關法令，亦或是透過大眾媒體傳遞相關觀念。傳統文化觀念既定印象，例如男主外女主內之不平等觀念，於現今社會皆應有所變，以打造平權之家庭環境。
- (四) 人身安全與司法：針對性別暴力與歧視事件發生，鼓勵申訴並獲得相對應改善，以家庭而言設有家庭暴力防治法保障相關人士權益，另針對弱勢族群收集相關案件建立及強化相關防治策略。
- (五) 健康、醫療與照顧：建立性別友善醫療照顧體系，不論於相關政策制定或醫護人員之性別平等意識，以完善不同性別、多元家庭、弱勢族群之所需醫療照顧服務。
- (六) 環境、能源與科技：營造友善女性之工作發展及升遷環境，亦或是打造以性別觀點為出發之基礎設施、居住環境以符合不同性別族群之基本需求，並提升不同性別、弱勢族群之參與權與發言權，以達到多元公平之社會環境。

三、性平三法修正案

行政院於112年7月13日通過《性騷擾防治法》、《性別平等工作法》及《性別平等教育法》等「性平三法」修正草案並於同月底立法院三讀通過，以被害人保護為中心，目標為強化加害人的裁罰處置、完備被害人的權益保障及服務、建立專業的性騷擾防治制度。修法重點包含以下：

- (一) 增訂權勢性騷擾類型，加重裁罰處置：明確定義一般權勢性騷擾（如主管）及特別權勢性騷擾（如雇主或機關首長），且在刑度、罰鍰、賠償全面加重。
- (二) 延長性騷擾申訴時效，完備被害人的權益保障及服務：增訂離職後、具權勢關係及未成年者申訴的特別時效，申訴時效二至七年不等。另編列預算增加保護扶助措施，同時完善保密規定，不得報導或公開足資識別被害人身分之資訊，周延被害人保護。

- (三) 建立可信賴的性騷擾防治制度：在職場性騷擾申訴調查期間，雇主需要採取積極有效的糾正與補救措施，《性工法》針對不同的情況給予「留職停薪」與「調整職務」之規定，確保事件調查過程獨立公正，不受行為人權勢影響，讓被害人能夠勇於申訴。

四、澎湖縣113-115年婦女福利服務年度施政計畫

澎湖縣致力於提昇婦女福利服務品質及內涵，營造為婦女幸福、安心、性別友善的快樂菊島，除了積極鼓勵婦女主動參各項社會活動，培養婦女與公共事務的能力，並提高婦女休閒之管道與機會，使婦女有更多采多姿生活外，也結合民間的關懷扶助力量，給予婦女有諮詢、喘息等各種服務，強化家庭支持體系，紓解婦女的身心壓力，並鼓勵具專業能力的中高齡婦女走入職場，避免婦女成為經濟弱勢。該計畫策略目標如下：

- (一) 落實本縣弱勢家庭關懷政策，辦理特殊境遇家庭扶助及弱勢婦女家庭訪視及關懷服務，且辦理弱勢家庭創業輔導金申請，協助其自立自強及改善生活環境。
- (二) 建立資訊管道及社群平臺宣導婦女福利服務政策，提升本縣婦女權益及福利服務活動之能見度。
- (三) 辦理婦女需求調查，並作為縣府未來規劃澎湖縣婦女福利服務相關措施之參考依據。
- (四) 透過多元文化宣導並與民眾進行分享，增進族群間的認識，辦理通譯人才培訓、社會資源宣導、多元文化宣導等計畫。
- (五) 辦理CEDAW課程研習，藉以提倡性別平等，尊重多元性別，消除性別歧視，年度辦理基礎及進階課程。
- (六) 推動「月經友善空間」跨局處實施計畫，於本縣公共場所或廁所放置生理用品共享盒，免費提供生理用品予有需求之民眾，以消弭月經不平等現象。
- (七) 強化婦女團體經營與發展，並就年度輔導成果，辦理成果分享會。

五、澎湖縣113-115年推動性別平等實施計畫

每年訂定「澎湖縣政府推動性別平等政策網絡合作計畫」，將性別平等政策方向及內涵分為六大核心議題，包括「權力、決策與影響力」、「就業、經濟與福利」、「教育、文化與媒體」、「人身安全與司法」、「健康、醫療與照顧」及「環境、能源與科技」；為落實性別平等觀念、資源取得及共享性平效益，訂定「澎湖縣政府推動各機關別主流化實施計畫」，推動各局處善用性別主流化六

大工具，將性別意識觀點納入本府各政策、方案、計畫、預算及法案中。自110年度重新審視整合二大計畫重新制定「澎湖縣推動性別平等實施計畫」，111年持續推動辦理，期能提高效益打造本縣為性別友善及快樂之幸福島嶼。

2.3.2 國內外相關案例

本節將針對國內、國外相關性別友善案例進行說明，詳細說明如下：

一、國內相關案例

(一) 性別友善廁所

性別友善廁所其設置目的即為了落實性別平等，以不分性別、使多元性向、親子族群、身心障礙者等都能夠安心使用。以此提高廁所使用效率，以國內現行法規所規定公共場所男女廁所比為1:5，但部分場域礙於空間難以實現，亦或是需照顧者與被照顧者性別不同，容易造成許多不便與尷尬，以此解決及滿足所有族群之需求。



圖 2.3-1 性別友善廁所配置及無障礙設備

(二) 大眾運輸之夜間安心候車空間

於各轉運站候車空間、鐵路車站提供夜間安心候車空間，以保障婦女、高齡者、身障者等族群外出行之安全。交通部108-111年性別平等推動計畫策略目標中提到，於新建或改建火車站，將親子友善設施(如親子購票窗台、親子廁所、親子車廂等)、無障礙環境打造納入考量；公路客運站設置夜間安心候車區，以監視器或站務員看得到、離辦公室較近，並可明顯以表示區隔為設置原則。公路客運具提供夜間安心座位區，提供及鼓勵女性乘客以前排座位優先，以保障乘客安全。



圖 2.3-2 夜間安心候車空間

(三) 大眾運輸之博愛座設置

大眾運輸工具應規劃設置便於各類人士使用之無障礙設施及設備，行政院將博愛座納入性別友善設施績效指標考評，未提供對號座之大眾運輸工具應設置供身心障礙者及老弱婦孺優先乘坐之博愛座，其比率不低於總座位數15%，座位應設於鄰近車門、艙門或出入口處，至車門、艙門或出入口間之地板應平坦無障礙。

(四) 友善讓位服務系統

桃園捷運及公車運具首創友善讓位服務系統，孕婦搭車前領取感應磁扣，上車時車門有自動感應器，偵測到孕婦上車，博愛座旁握桿的粉紅感應器也會亮燈並發出音樂聲響，提醒附近乘客有需要座位的乘客上車。有別於台灣其他捷運系統採取被動的好孕貼紙或是好孕胸章等方式，使用自動感應方式主動提醒周遭乘客，達到性別平權，積極創造性別平等的優質、便利、及友善的捷運搭乘環境。



資料來源：桃園市政府

圖 2.3-3 友善讓位服務系統

(五) 女性夜間計程車服務

LINE TAXI推出女性夜間計程車服務，若女性夜間叫車，可指定選擇女駕駛服務，以提供女性乘客安全、舒適和貼心的乘車體驗。此外，台灣大車隊55688及大都會車隊所創立的木蘭女司機車隊皆有提供女性專車的服務。

(六) 新北市-性別友善夜間下車機制

新北市政府交通局為提升女性夜間乘車安全，推動「夜間彈性下車」制度。女性乘客可於晚間10點至凌晨12點之間，請求司機在非固定站點下車，以縮短步行距離並增加安全感。此政策採非公告站點、彈性停靠設計，兼顧乘客安全與司機執行彈性。

(七) 性別平等意識培訓

高雄區監理所在偏鄉推行的「性平幸福悅閱育識計畫」為例，結合幸福巴士通勤服務，將性別主題繪本置入春日鄉、來義鄉、延平鄉、滿州鄉等偏遠地區的車廂與校園，發展行動圖書館，讓學童在上下學途中接觸性平閱讀資源。此外，部分地區也結合說故事活動、學習單與閱讀回饋制度，深化孩童對性別議題的理解。此外，高雄區監理所在來義鄉、春日鄉及台東地區辦理多場「性別平等意識培力課程」，針對幸福巴士的駕駛與相關營運人員進行性別敏感度訓練，強化其在服務過程中的性別友善意識。透過這些培訓，讓幸福巴士不僅提供交通服務，更成為推動偏鄉性別平等教育的重要行動平台。

(八) 生理用品免費提供

2023年2月，高雄區監理所與屏東縣來義鄉公所合作，在來義鄉的幸福巴士上首創提供免費生理用品，成為全台首部於公共運輸上實施此服務的車輛，以實際行動回應偏鄉地區女性與學童面臨的「月經貧窮」議題。此舉不僅提升女性生理健康資源的可近性，更結合月經平權教育，於來義鄉五所小學同步推動相關課程與性別平等宣導，深化偏鄉學童對月經與性別議題的理解與尊重。

二、國外相關案例

(一) 瑞典高齡友善措施

瑞典除有完善無障礙設施外，在道路高低差設計、賣場貨架高度設計等，皆考量到高齡或小孩之不便之處而有所調整。有鑑於完善之設施、策略等細節，使相關長者、身障者更願意出門。除此之外，政府提供免費交通接駁提供長者前往聚會場所參與活動，並提供簡易輔具維修服務。

(二) 德國隨選公車服務

在德國為提升公共運輸使用率及針對友善所需族群，於需求量低時或夜間時段，改採隨選公車服務，意即可透過APP、網站、電話透過平台預約搭車，其特點為具彈性路線與彈性停靠點，以減少等待公車時之危險發生或因傳統固定式站牌與所要去之目的地差距甚遠，於這中間發生之危險。

(三) 印度SafetiPin App開發

SafetiPin為一款提供使用者，尤其針對女性之安全路徑規劃之App，透過數據蒐集及審核指標，包括照明設施明亮程度、場域開放性是否有死角、是否有人群聚集或偏僻無人、周遭是否有保全或警察巡視、是否有走道、是否鄰近大眾運輸、性別族群是否多元及個人感受，以計算出安全之行走路徑及安全提示。實際案例可以看到SafetiPin透過繪製印度德里偏遠地區、地鐵周邊道路地圖，尋找照明條件缺乏之地區，印度政府即根據此數據修建補足路等等照明設備，以增加安全性。

(四) 瑞典育兒政策

對瑞典人而言，養育小孩為雙親共同責任，而非台灣傳統男主外、女主外之觀念，瑞典育嬰假制度中規定，在總育嬰假天數中有部分天數為父親專屬，以2016年制度而言，育嬰假總天數480天，其中有90天為父親專屬，其餘天數則由父母自行安排，只需於小孩8歲前請完所有育嬰假，且在請假期間，可拿到80%薪水。以此鼓勵父親多參與家庭事務，達到性別平等之目標。

(五) 日本東京女性專用車廂

日本東京Metro地鐵設置了女性專用車廂，在早晨上班上學的尖峰時段，讓婦女及小學生以下的兒童、身心障礙人士也能安心乘車。「女性專用車廂」一般設置於列車的前後方車廂，於月台處標有「女性專用車」處即表示在尖峰時段時該節車廂為婦女兒童的專用車廂。

(六) 韓國首爾公車站溫熱椅計畫

韓國首爾推出公車站溫熱椅安裝計畫，並在溫熱椅上方加入了可進行市政與區政宣導的設計，讓當地居民以及、兒童等交通弱勢群體在冬季及換季期間等候公車時，也能溫暖、安全地搭乘大眾交通工具。



資料來源：Seoul Metropolitan Government

圖 2.3-4 首爾公車站溫熱椅

(七) 韓國首爾爸媽計程車計畫

韓國首爾爸媽計程車計畫，提供備有嬰兒安全座椅的嬰兒裝備計程車，不僅在廂型車上配備獲得認證之安全座椅，還附有具殺菌功能的空氣清淨機、消毒劑和飛沫隔板，為爸媽與嬰兒提供安全舒適的移動環境；此外，24個月以下嬰兒養育者可透過首爾爸媽計程車營運方「i.M」手機APP申請每名嬰兒之10萬韓元的計程車搭乘券。

(八) 馬來西亞設女性專用車廂

馬來西亞以穆斯林為主的國家，即使不是地鐵尖峰時間，女性穆斯林多半相鄰而坐，包括上班族或移工普遍會隔著好幾個位子才會入座。為確保尊重及強化服務品質，並防止性騷擾事件、防止和另一性別的直接接觸及營造一個沒有壓力的移動空間下。提供設置女性專用車廂這項服務，讓女性的安全受到保障，讓她們不會受到來自於男性的視覺壓迫或者是肢體上的碰觸。



資料來源：中央通訊社

圖 2.3-5 馬來西亞女性專用車廂

(九) 愛沙尼亞塔爾圖-以數據為本的性別友善交通設計

塔爾圖是愛沙尼亞第二大城市，以其智慧城市與數位治理著稱。市政府於近年推動一項以性別與年齡為基礎的交通數據分析計畫，發現傳統的交通模型多以成年男性通勤者為主，忽略了女性、孩童、高齡者與身心障礙者在「日常短距離、多點停留」交通行為中的需求。為此，塔爾圖市重新檢討公共運輸系統與人行空間規劃，進行一系列友善措施的實踐。相關性別友善具體作法包括：

1. 路線與時段優化：透過大數據分析，發現照顧者（多為女性）早上與下午需頻繁接送幼童與年長家人，因此調整部分公車路線與班次，配合日常照顧活動的時段需求。
2. 共融參與機制：塔爾圖市政府設立「性別與交通參與平台」，邀請女性

照顧者、高齡者與身障代表參與交通設計會議，讓弱勢使用者需求直接影響政策決策。

(十) 瑞典烏默奧-性別主流化導入城市交通規劃

烏默奧(Umeå)是瑞典一座高度重視性別平權的城市，自2009年起全面推行「性別主流化」(Gender Mainstreaming)政策於都市規劃與交通運輸領域。市政府透過收集不同性別群體的交通行為數據發現，女性比男性更常以步行、公共運輸、接送小孩等形式移動，且日常路徑較為複雜、多點且短距。傳統交通規劃以男性的單一通勤行為為基礎，未能反映女性與照顧者的實際需求，為解決此問題，烏默奧市實施了以下策略，將性別觀點導入城市運輸系統後，能實質改善女性與多元使用者的交通體驗，並成為歐洲城市治理中性別敏感型政策的典範。

1. 除雪政策再設計 (Gendered Snow-Clearing)：冬季除雪優先順序由主要幹道轉向人行道、學校與醫療設施周邊，照顧到每日需陪同幼童或年長者出行者的安全與便利。
2. 公共空間重塑：改善站體與通勤路徑的照明、監視系統與無障礙設施，並增設可見度高的緊急求助點，以提升女性夜間通行安全。
3. 市民參與規劃流程：透過社區工作坊與性別審查制度，邀請女性、市區邊緣區住民與照顧者參與都市交通規劃決策。

(十一) 韓國釜山-導入AI科技防治公共運輸性騷擾

釜山市因應都市捷運系統中屢見不鮮的性騷擾事件，於2023年起推動AI智慧影像辨識系統於地鐵車廂與站體內部，以提升女性乘客的通勤安全。此系統結合閉路電視(CCTV)與行為模式分析技術，能即時偵測乘客間異常接近、肢體觸碰與非典型動作，並將可疑影像自動傳送至監控中心，由人員即時介入處理，不僅提高安全感，也強化公共運輸使用者的信任與參與。

1. 即時反應系統：AI辨識異常行為後，可即時通知列車司機、控制中心或派遣保安人員至現場，有效減少事發延遲與證據不足的問題。
2. 預防導向設計：於高風險時段與路線強化巡邏與影像分析密度，並於車廂內明顯標示AI監控存在，增加潛在加害人之威嚇效應。
3. 使用者回饋平台整合：與手機App與線上通報平台整合，讓乘客可即時舉報疑似騷擾行為，形成人機協作的防護網。

(十二) 墨西哥-AI地圖與女性專車的綜合性安全政策

墨西哥市因長期存在大眾運輸中的性騷擾問題，自2016年起發展「城市女性安全倡議」(CIUDAD MUJER SEGURA)並結合AI技術與社群參與，全面強化性別友善運輸安全。其作法主要包含以下兩大面向，計畫推動後，女性通勤乘客回報的騷擾事件數量下降，並提升對公共交通系統的信任與使用率，是拉丁美洲首都中性別友善轉型的重要案例之一。

1. 性別暴力熱點地圖(Gender Violence Mapping)：透過AI分析過往通報、社群媒體與即時舉報資料，建立性騷擾與性別暴力熱點地圖(Mapa de Acoso)。此地圖用以指引交通局優先改善站點照明、監視器配置、警力部署與公共空間動線。例如在風險較高站體增設警鈴與女性專用等候區，並進行空間再設計，避免隱蔽區域形成。
2. 女性專用交通設施：在地鐵、BRT與市公車系統中設置女性專用車廂或巴士，特別針對上下班尖峰時段運行。此外也開放女性司機招募，提升女性在運輸體系的能見度與職場參與率。



圖 2.3-6 女性專用地鐵車廂

(十三) 巴基斯坦白沙瓦-以多元包容為核心的公車捷運系統(BRT)

白沙瓦(Peshawar)為巴基斯坦西北部重要都市，於2020年啟用其首條公車捷運系統(Bus Rapid Transit, BRT)—Zu Peshawar。該系統由亞洲開發銀行(ADB)與國際交通發展機構協助規劃與融資，在設計初期即將性別平等與社會包容納入核心目標，特別針對婦女、身心障礙者與青年族群的交通需求進行調查與回應。白沙瓦BRT的性別友善措施如下，該系統不僅提升城市整體移動效率，也被亞洲開發銀行評為「南亞最佳性別主流化交通案例」之一，強調基礎建設不僅是通行的工具，更是促進社會平等的手段。

1. 女性專用車廂與站台設計：系統在車站及車輛內設有女性專用區，配備女性保全人員與工作人員，提升女性通勤安全與參與度。初期調查顯示，白沙瓦女性使用公共運輸的比例極低，此措施推行後，女性乘客比例提升至20%以上。



圖 2.3-7 女性專用車廂

2. 青年與多元性別諮詢小組：在BRT規劃與營運階段，設有「社會包容委員會」，納入青年、婦女與身心障礙者代表參與制度設計與使用者測試，確保公共運輸服務回應實際需求。
3. 性別敏感票證系統：推出可監控使用行為的交通卡系統，透過數據分析辨識女性乘客的使用頻率與高壓路段，作為營運與排班優化依據。

2.4 高齡友善設施與服務

針對國內高齡友善相關政策及國內外相關案例進行說明，詳述如下。

2.4.1 國內相關政策

一、全齡友善標章的規範

台灣目前尚未有正式「全齡友善標章」的規範，但已有許多地方政府推動此計畫，主要由臺北市政府勞動局推動的「中高齡者暨高齡者友善企業認證」為最具代表性的計畫之一。根據臺北市政府勞動局的操作手冊，認證指標主要分為五大面向：

1. 組織文化

在推動高齡者及高齡者友善組織文化的過程中，企業可利用現有組織機制並訂定禁止年齡歧視政策，以促進部門合作，塑造友善職場氛圍，提升企業形象並履行社會責任。高階主管的態度對推動成效至關重要，若能在公開場合表達承諾，將有助於後續具體措施的執行，進而促進公司的實質效益。

2. 招募任用

中高齡者及高齡者雖因年齡增長而能力下降，但擁有豐富的工作經

驗和穩定的工作態度。企業可透過職務再設計、彈性工時及專案性職務來僱用他們，同時政府應修正法令，放寬年齡限制，運用獎補助措施，促進中高齡者的再就業，提升其人力資源價值。

3. 教育訓練

企業應提升員工對中高齡者及高齡者的友善意識，最有效的方式是透過教育訓練，涵蓋全體員工及主管。這不僅包括專業技能培訓，還應設計促進包容的課程，以營造和諧的職場氛圍。

4. 工作環境與職務再設計

隨著少子化和高齡化現象，中高齡與高齡工作者的比例逐漸增加，不同世代員工在工作習慣和價值觀上存在差異。青年員工帶來活力和創造力，中高齡者則擁有豐富經驗和穩定性，而高齡者則提供智慧和耐心。企業若能尊重和理解這些特質，並透過職務再設計和彈性調整，將有助於創造全齡友善的工作環境，促進不同世代的互補與合作。

5. 創新作為

推動中高齡者及高齡者友善過程中，企業可根據產業特性和發展階段，有不同的思考方向與創新措施，也可依據高齡者的生理、心理和社會需求，提供適合的支持，幫助他們在職場上發展，實現真正的平等。

二、高齡友善旅遊環境檢核表

高齡友善旅遊環境著重於旅遊景點，因涵蓋範圍較小，並不是每天都必須使用地點，但景點卻是每天都有遊客造訪之處，不同於社區與城市的標準，以建立友善環境為目標，讓人感受到貼心與尊重。為了滿足高齡者的旅遊需求，將從四大構面進行考量：軟體、硬體、環境和人，以改善高齡者的旅遊環境，滿足他們的期望與需求。

表 2.4-1 高齡旅遊友善景點檢核表彙整

構面	內容
軟體	1. 紙本導覽資訊字體大。 2. 紙本導覽資訊排版掌握圖多文少，配合景點圖片說明，令使用者簡單易懂。 3. 紙本導覽資訊配色清楚鮮明。 4. 有設置導覽指示地圖。

構面	內容
	5. 導覽指示地圖的排版簡單易懂清晰。 6. 導覽指示地圖的排版字體夠大。 7. 提供熟悉背景及環境音樂(如：年代、閩南語歌曲) 8. 提供周邊資訊的完整性(如：食、住、行、遊、購、娛、緊急醫療資訊)。 9. 緊急救護措施(如：緊急事件應變措施、AED 設置、人員 CPR 考照)。 10. 景點內設置緊急對講機。 11. 導覽機台提供簡易操作 (如:口頭指令、手頭式)。
硬體	1. 高低落差處，設置合宜之輔助坡道。 2. 路面設計有考量道路材質防滑。 3. 路面設計有考量高低落差之設計。 4. 路面道路平坦。 5. 景點建築物內設施具可及性，例如:電梯、扶手的樓梯、坡道。 6. 景點之適當距離設置廁所。 7. 公共廁所設有對講機或緊急安全裝置。 8. 公共廁所考量通用式設計，備有座式設計馬桶，並包含扶手或高低可調式。 9. 休憩點提供足夠(如：平均 500 公尺設立一個休憩點)。 10. 休憩點有遮蔽物 (如：屋簷)。 11. 休憩點座椅有靠背。 12. 休憩點座椅有扶手。 13. 休憩點座椅高低適宜。 14. 休憩點內設有靜態景觀 (如：導覽解說圖、畫)。 15. 景點設有遊園工具(如：司機遊園車、纜車、電動腳踏車、電動巴士等)。 16. 若景點內有電梯或電扶梯，應考量速度慢且僅許一人陪同者協助。
環境	1. 有標示景點之總里程數(公尺或公里)，可讓高齡者依自身狀況調整。 2. 標示合宜之指示牌，例如:於四個方位皆能清楚理解指示。 3. 特定指示牌設置。(例如：標註廁所、飲水機)

構面	內容
	4. 適當距離備有飲用水。 5. 戶外空間考量使用燈光柔和之照明設施。 6. 重視公共空間禁菸之環境，僅供特定地設有吸菸亭。 7. 景點有提供接駁載具，並考量上下車高度。 8. 周邊有大眾交通運輸工具。 9. 高齡者或殘疾人士優先停車之停車場。
人	1. 買票優先櫃台或通道(並僅允許一人陪同)。 2. 專屬的服務櫃檯及人員。 3. 提供之優待與打折。 4. 專屬的設計與活動參與。 5. 專屬人員解說及導覽活動。 6. 人員導覽解說之內容及方式清晰易懂。(例如：國、台語、客家語，且速度較慢) 7. 人員導覽解說之音量控制。 8. 提供輪椅或者輔具之租借。 9. 提供老花眼鏡、放大鏡租借。 10. 提供導覽機租借。 11. 緊急救護應變能力(如：協助就醫等)。 12. 景點有安排走動式服務人員。

資料來源：陳建和、王宜樺（2020）高齡者健康樂活旅遊友善環境檢核表

在高齡友善旅遊環境議題中仍有許多探討空間，以往「高齡友善」被應用於公共空間、社區、公園、住宅等友善環境空間，「銀髮族旅遊」是以高齡者行為以及需求面為主，而「高齡旅遊友善」透過探討國內外的高齡旅遊友善之做法，結合專家意見彙整。因尚未有研究將高齡者需求結合旅遊景點作探討。由於旅遊景點的形式多樣，根據高齡者在身、心和社會需求，結合四大構面的分析後發現，許多方面仍有許多討論空間。藉由不同專家領域的回饋與想法，能夠促進檢核表的建構更加完整。以下將針對不同構面進行解釋：

1. 在「軟體」方面：強調人與制定流程、單張之關係與重要性。專家認為紙本導覽和緊急救護措施最具共識，並建議根據景點改變背景音樂，提供周邊資訊以幫助高齡者安排行程，並設計簡單的緊急應對流程。
2. 在「硬體」方面：強調人與硬體之間關係與重要性。專家指出高低落差、

路面設計及廁所設置的重要性，並建議休憩點座椅配置應考慮衛生與舒適，設施應根據景點狀況不同進行調整。

3. 在「環境」方面：強調環境與人之間關係與重要性。專家建議標示總里程數和設置飲用水、接駁載具，但燈光柔和照明和禁煙環境的設置需根據場所特性調整，並增設指標或地面指引路線。
4. 在「人」方面：強調人與人之間的互動關係與被尊重的感受。專家站在高齡者的立場，認為語言溝通、音量控制和導覽方式非常重要，並建議增設專屬服務櫃台，安排耐心和熱誠的服務人員。

2.4.1 國內外相關案例

一、國內相關案例

(一) 旅宿提供無障礙設施

臺北市「洛碁三貝茲」館內提供無障礙設施，包括寬敞走道和專為長者設計的浴室設備等，讓行動不便者也能安心入住。旅館入口處設有10度的無障礙坡道，且所有走廊都寬達155公分，方便輪椅或輔具通行，大幅提升移動的便利性。

館內環境舒適，特別受到高齡旅客的青睞。距離旅宿步行3分鐘，即可抵達「復健綠地」，此環境非常適合銀髮族散步或從事簡單的戶外活動。業者表示因應樂齡旅遊市場的發展趨勢，未來將持續優化高齡旅客的整體服務體驗，包括提供更健康的飲食選項、量身打造的旅遊行程，以及健康檢查等多元服務，以提升整體旅遊體驗與照顧品質。



圖片來源：洛碁三貝茲網站

圖 2.4-1 洛碁三貝茲提供無障礙設施

(二) 提供蔬食料理

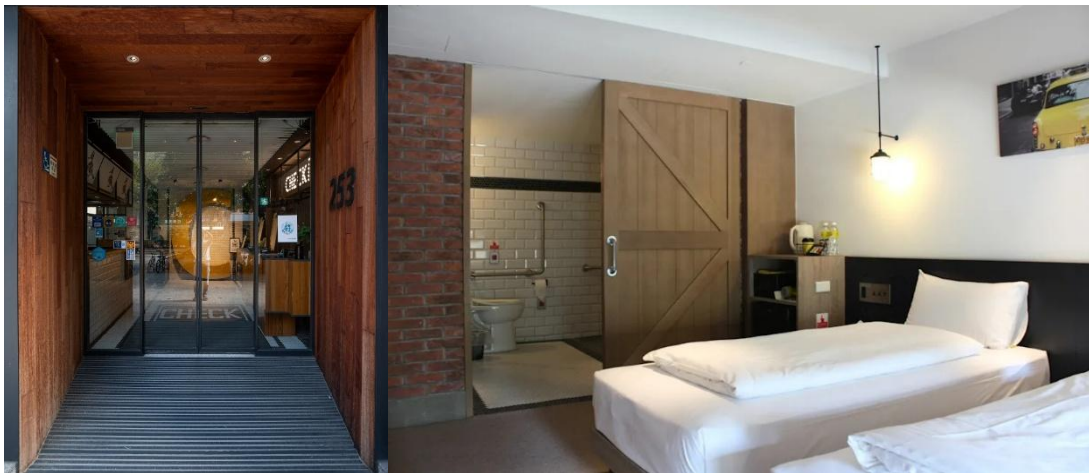
和逸飯店台北忠孝館特別針對55歲以上旅客的推出專屬的住宿專案，另外也推出單雙月都有不同的菜單能體驗，讓旅客每次造訪都能享有新鮮感。

其中無肉蔬食料理最受年長者的喜愛，也呼應現代樂齡族群對飲食養生的重視。

(三) 服務人員培訓

雀客旅館是臺北市少數獲得「全齡友善標章」的旅館之一，專門為高年齡旅客設計了無障礙客房，並提供24小時服務，讓高齡旅客能夠隨時獲得幫助。旅館內部設計具有年輕氣息的美式工業風，並提供兒童相關設施，適合三代同堂出遊入住。

成為一間「全齡友善標章」認證的旅宿，有許多要注意的相關細節，如服務人員的培訓，要注意如何與長者溝通、面對聽力退化且需要緊急幫助的長者旅客該怎麼處理，旅館的貼心帶位及24小時的服務，都讓長者能在安心的環境中享受旅程。



圖片來源：雀客旅館提供

圖 2.4-2 館內相關無障礙設施

二、國外相關案例

(一) 日本東京

日本東京因氣候、環境、飲食都與台灣相似，對於台灣銀髮族來說是最愛旅遊的國家第一名。日本東京交通非常便利，要去各大景點搭地點幾乎都可以抵達，很適合樂齡旅遊。以下介紹日本東京巢鴨地藏通商店街為例，作為後續的參考。

1. 無障礙與安全的公共空間

為了照顧高齡者視力與體能逐漸衰退的情況，附近地鐵站特別將電扶梯的運行速度調慢，讓行動較不便的長者能夠安心搭乘；地鐵站站內外的地圖也採用大字體標示，幫助視力較弱的使用者清楚辨識方向，使

得高齡者能更快熟悉環境，還能維持日常生活的自主性與行動自由。



圖片來源：巢鴨地鐵站 google map

圖 2.4-3 地鐵站內地圖

2. 社會參與

高齡者對愛好與興趣活動表現出強烈的關注，這些活動不僅為他們帶來快樂，也有助於促進身心健康，並增強他們與親友之間的情感連結。為了讓高齡者持續享受這些生活體驗，日本推動高齡友善的旅遊環境，鼓勵地方政府與居民攜手合作，整合在地資源，提供多元而有意義的旅遊活動。這不僅讓高齡者能在旅行中產生興趣，也進一步提升他們的生活品質與社會參與感。

3. 敬老與社會融入

「敬老·親老」是一項在商店街推動的高齡友善計畫，提供平坦的道路、各處設有座椅、無障礙設施及大型字體的標示等，讓長者購物更便利、安全，同時鼓勵商家共同參與，營造對高齡者友善的社區環境。

4. 推動官網的建置

高齡人口擁有智慧裝置的比例逐漸增加，廣受高齡者的青睞。巢鴨地藏通商店街為了提升資訊與通訊相關服務，建立了官方網站，提供商品簡介、商品販售、電子商務等功能，並持續更新內容，主要透過網路平台促進商店街的現代化與便利性，並滿足齡者的生活需求。

5. 社區與健康服務

「立即服務與支援」是一項在商店街推動高齡健康安全的規畫重點。在短短800公尺街道，設有「巢鴨郵局」和「巢鴨醫院」。相關措

施有助於高齡者在社區獲得即時的健康服務，一方面照顧個人，另一方面讓長者也有家的歸屬感，例如：1.商家學習急救訓練：所有人員都要接受相關的「救命講習」，如果有年長者昏倒，尋找商店街頭「自動體外心臟電擊去顫器」(Automated External Defibrillator，簡稱AED)，在送醫前先實施心臟按摩的急救措施；2.設置生活諮詢師：高岩寺設有「刺拔生活諮詢所」，也就是說可以「拔除插在人們心中的心刺」，免費諮詢法律、教育、人生等人事務。

(二) 美國

當越來越多高齡者選擇前往海國外旅遊時，美國國務部提出一系列旅遊建議與提醒，這些建議包括：準備旅遊證件、留意個人身體狀況與親友保持聯繫等。

針對美國約3,700萬名高齡者的旅遊障礙研究指出，交通是主要挑戰之一。許多年長者在無法自行開車後，因當地大眾運輸不便利或沒有更適合的旅遊方案，而減少出遊的意願。根據研究指出，若能改善旅遊環境，例如設置坡度平緩的道路、加強夜間照明等，有助於提升高齡者進行步行旅遊的信心。

另外，根據《高齡旅客旅遊指導原則》，部分美國高齡者偏好具備個人化或冒險性的旅遊體驗。為降低旅途中可能發生的健康風險，建議高齡者在出發前做好充分準備，包括與家庭醫師諮詢旅遊計畫、準備所需藥品、購買適當的旅遊保險，以確保旅程安全無虞。

(三) 世界衛生組織

世界衛生組織提出的《高齡友善城市指南》，以60歲以上高齡者為主要資訊來源，透過對高齡人口的統計與現況分析，從八大面向探討城市生活環境、服務與政策等領域。其目的是提供地方政府實用的指導架構，協助地方政府更深入地了解人口老化的挑戰，並打造更友善、適合高齡者的城市。與本研究相關的友善城市旅遊相關概念，主要分為以下幾點作為後續的參考。

1. 無障礙與安全的公共空間

戶外開放空間與公共建築對高齡者的行動力與整體生活品質具有影響。優質的環境應兼具舒適與綠色空間的重要性，並設有平緩的步道與自行車道、良好的人行動線、足夠的公共廁所等設施，同時也需考量高齡者的消費與休憩需求，打造真正友善與健康的公共空間。

2. 大眾運輸

大眾運輸的可及性與可負擔性，是影響高齡者出行的關鍵因素。完善的系統應具備班次穩定、旅次目的地，並提供高齡者的特殊服務，如博愛座、貼心引導及清楚的資訊告示。同時，大眾運輸場站應設有無障礙設施，並搭配社區接駁、公車與計程車等多元交通選項，提升安全性與整體搭乘體驗。

3. 住宅

住宅應以安全、舒適與寧靜為核心。包含基本需求服務、無障礙設計、便利的生活機能等層面。同時，也應強化家庭與社區的連結，提供多樣化的住宅選擇與宜居的生活環境，協助年長者在熟悉且安心的空間中維持獨立生活。

第三章 無障礙服務及性別友善度調查計畫

本計畫以澎湖縣公車場站、市區公車及營運業者為調查對象，進行無障礙服務與性別友善度調查，本章節針對整體調查架構、調查流程、調查方式、調查份數等內容進行說明。

3.1 整體調查架構說明

本計畫調查整體架構由環境完整度、民眾滿意度組成，環境完整度調查項目包含場站、站牌、車輛、企業管理，由調查員與專家學者實地現場調查，民眾滿意度調查項目分為無障礙服務、性別友善度之秘密客調查與民眾問卷調查，由身障秘密客、高齡者實際搭乘體驗與調查員發放問卷進行調查，此外另與相關單位進行深度訪談(包含身障團體、業者與駕駛員)，此外另與高齡友善城市推動委員會訪談，結合調查成果與訪談內容盤點現況澎湖縣市區公車推動無障礙服務及性別友善度與高齡友善旅遊之相關課題，並研擬相應之改善策略，整體調查架構詳見圖3.1-1所示。



圖 3.1-1 整體調查架構圖

3.2 無障礙服務調查作業說明

本節針對無障礙服務調查架構、民眾問卷調查、實地調查(一般調查員、秘密客調查員)、專家訪查等調查作業進行說明。

3.2.1 無障礙調查架構

考量市區公車無障礙服務涉及層面，共研擬A 場站設施 (配分20分)、B 車輛設備及站牌 / 候車亭 (配分40分)、C 乘車服務 (配分30分)、D 管理訓練 (配分10分)4大調查構面，並再細分20項調查項目；調查方式分為調查員實地調查、秘密客調查、民眾問卷調查、專家實地訪查四種方式，如圖3.2-1所示，調查構面、調查項目彙整詳表3.2-1。

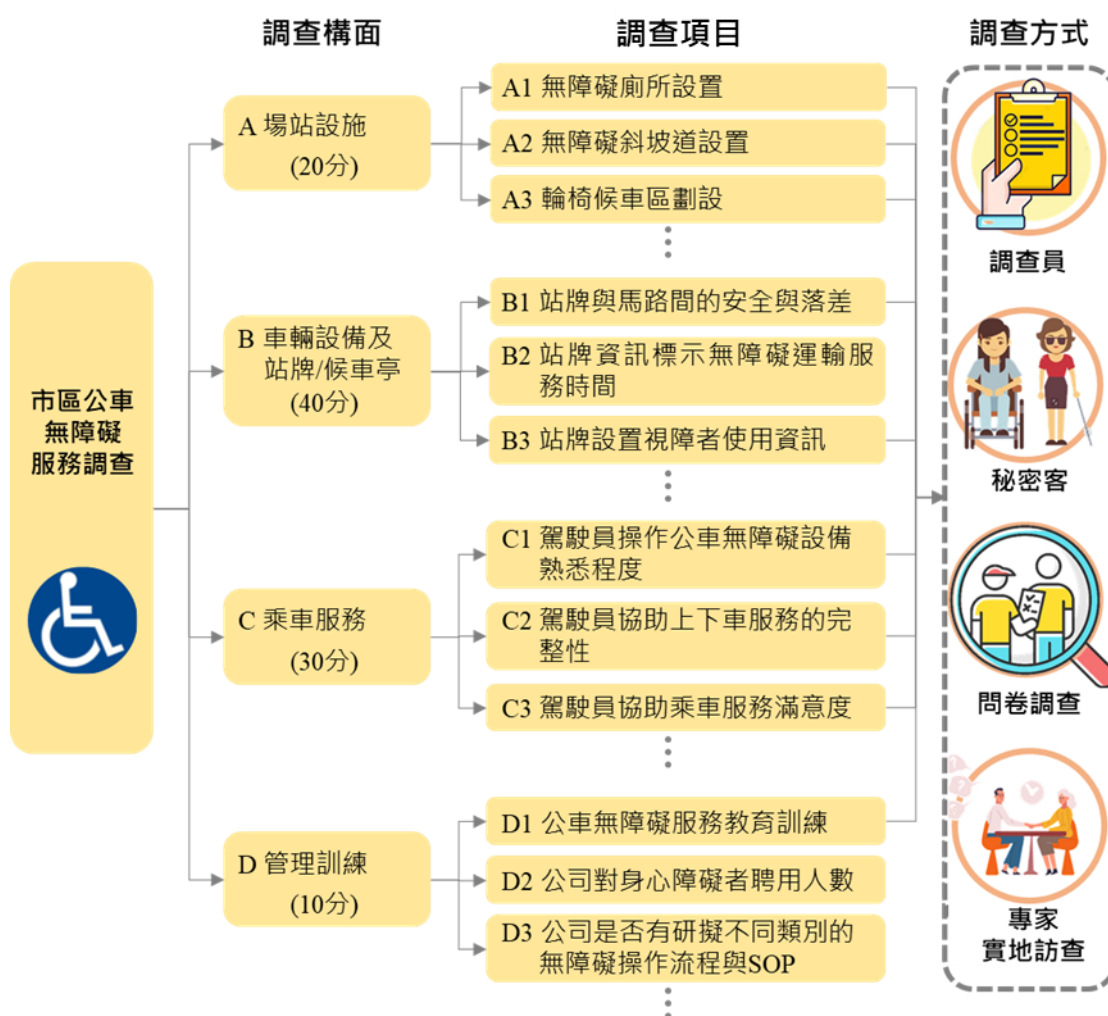


圖 3.2-1 無障礙服務之調查架構圖

表 3.2-1 無障礙服務之調查項目、評分項目與調查方式彙整表

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
A 場站設施 20 分	A1 無障礙廁所設置	A11	場站是否有設置無障礙廁所?	場站	場站勘查	調查員
		A12	馬桶周圍是否有裝設扶手?	場站	場站勘查	調查員
		A13	廁所是否有設置求助鈴?	場站	場站勘查	調查員
		A14	廁所是否有設置無障礙標誌?	場站	場站勘查	調查員
		A15	廁所環境是否整潔?	場站	場站勘查	調查員
		A16	廁所是否有高低差?	場站	場站勘查	調查員
		A17	廁所馬桶是否以坐式馬桶為主?	場站	場站勘查	調查員
		A18	廁所門把是否採用易操作之型式?	場站	場站勘查	調查員
	A2 無障礙斜坡道設置	A21	是否設置無障礙斜坡道?	場站	場站勘查	調查員
		A22	無障礙斜坡道是否裝設扶手?	場站	場站勘查	調查員
		A23	無障礙斜坡道地板是否平整?	場站	場站勘查	調查員
		A24	無障礙斜坡道是否有防滑設計?	場站	場站勘查	調查員
	A3 輪椅候車區劃設	A31	場站內是否劃設輪候車區?	場站	場站勘查	調查員
		A32	輪椅候車區是否設置無障礙標誌?	場站	場站勘查	調查員
	A4 身障人員協助服務	A41	場站是否提供人力協助服務或設置身障人員協助服務鈴?	場站	場站勘查	調查員
	A5 場站服務人員協助滿意程度	A51	場站人員服務滿意程度	場站	身障秘密客調查	身障秘密客

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
	A6 場站設施滿意程度	A61	候車環境無障礙友善程度	場站	民眾問卷	調查員
B 車輛設備及站牌/候車亭 40 分	B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差?	站牌	站牌調查	調查員
	B2 站牌標示無障礙服務時間	B21	站牌是否標示無障礙班次?	站牌	站牌調查	調查員
	B3 站牌設置視障者使用資訊	B31	站牌是否設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊?	站牌	站牌調查	調查員
	B4 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	B41	站牌是否有足夠的照明設置?	站牌	站牌調查	調查員
		B42	候車區是否有設置遮棚?	站牌	站牌調查	調查員
		B43	候車區是否有設置候車座椅?	站牌	站牌調查	調查員
		B44	站牌候車區是否有設置導盲定位磚?	站牌	站牌調查	調查員
	B5 站牌候車亭設施滿意程度	B51	候車環境無障礙友善程度	站牌	民眾問卷	調查員
	B6 上下車友善乘車設備	B61	車輛外是否清楚標示路線、起迄地點?	路線	車輛調查	調查員
		B62	車輛是否裝設車外廣播設備，提供入站播報?	路線	車輛調查	調查員
		B63	車輛是否設置引導設備，提供車門位置及開閉資訊?	路線	車輛調查	調查員
		B64	車輛之階梯邊緣是否用顏色區分?	路線	車輛調查	調查員

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
	B7 車輛站名播報器與電子顯示設備	B65	車輛之階梯邊緣是否為防滑材料處理?	路線	車輛調查	調查員
		B71	車輛是否有裝設站名播報系統?	路線	車輛調查	調查員
		B72	車輛是否有裝設電子顯示器?	路線	車輛調查	調查員
		B73	車輛是否有多國語音或顯示資訊提供?	路線	車輛調查	調查員
	B8 車輛內部空間與友善乘車設備	B81	車輛內是否設置輪椅停靠區?	路線	車輛調查	調查員
		B82	車輛內輪椅停靠區是否設置扶手與輪椅固定裝置?	路線	車輛調查	調查員
		B83	車輛內是否於輪椅停靠區設置無障礙下車鈴?	路線	車輛調查	調查員
		B84	車輛是否有張貼同意導盲犬上車貼紙?	路線	車輛調查	調查員
		B85	車輛內是否設置無障礙標誌?	路線	車輛調查	調查員
		B86	車輛內乘客通道是否設置扶手?	路線	車輛調查	調查員
		B87	車輛內博愛座數量是否符合規範?	路線	車輛調查	調查員
		B88	博愛座是否標示字樣?	路線	車輛調查	調查員
C 乘車服務 30 分	C1 操作公車無障礙設備熟悉程度	C11	駕駛員操作公車無障礙設備熟悉程度	管理	身障秘密客調查	身障秘密客
	C2 協助上下車服務的完整性	C21	駕駛員協助上下車服務的完整性	管理	身障秘密客調查	身障秘密客
	C3 協助乘車服務滿意度	C31	駕駛員協助乘車服務滿意度	管理	身障秘密客調查	身障秘密客

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
	C4 身障者特殊預約或語音告知服務	C41	身障者特殊預約或語音告知服務	管理	次級資料查核	專家學者
	C5 對身障人士服務態度之滿意度	C51	駕駛員是否拒載身心障礙人士之情況?	路線	民眾問卷	調查員
		C52	駕駛員是否有對身心障礙人士有歧視或不友善的態度?	路線	民眾問卷	調查員
		C53	駕駛員是否有主動詢問或協助身心障礙人士乘車?	路線	民眾問卷	調查員
D 管理 訓練 10 分	D1 無障礙服務教育訓練	D11	公車無障礙服務操作之教育訓練	管理	次級資料查核	專家學者
	D2 身心障礙者聘用人數	D21	公司身心障礙者聘用人數是否符合規範?	管理	次級資料查核	專家學者
	D3 不同類別的無障礙操作流程與 SOP	D31	公司是否有研擬不同類別的無障礙操作流程與 SOP?	管理	次級資料查核	專家學者
	D4 其他創新作為	D41	其他創新作為	管理	次級資料查核	專家學者

3.2.2 無障礙服務民眾問卷作業說明

針對民眾問卷調查問項分為設施滿意度及乘車服務滿意度兩大項目，其中設施滿意度區分場站設施、站牌/候車亭設施等進行調查，問卷架構如圖3.2-2。

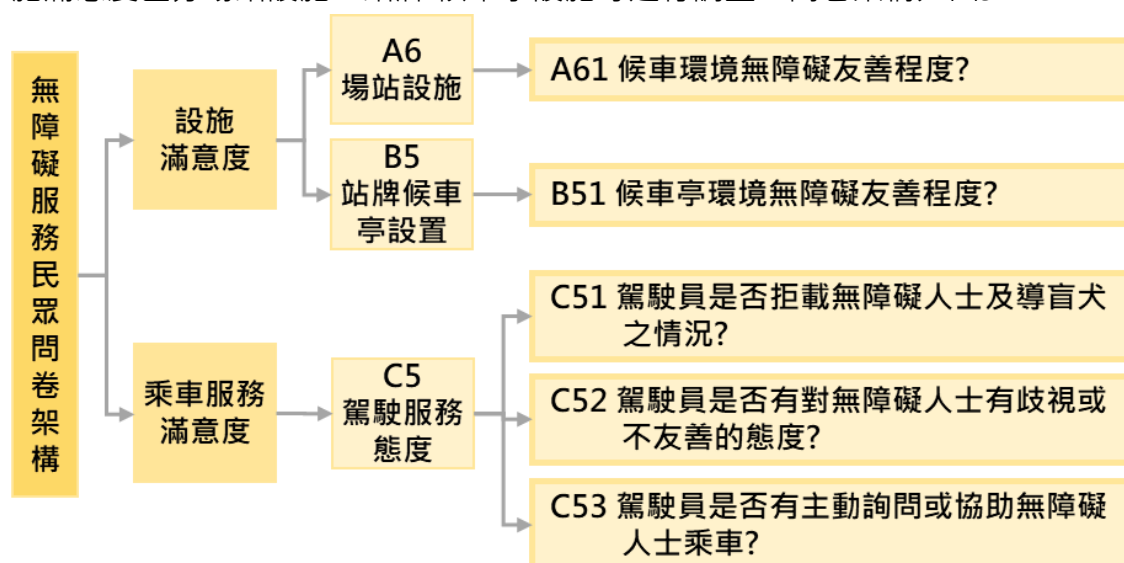


圖 3.2-2 無障礙服務民眾問卷調查架構圖

3.2.3 無障礙服務實地查核作業說明

針對實地調查部分依據調查人員與調查項目區分為一般調查員與身障調查員兩部分，針對其調查方式與調查項目分述如下。

一、一般調查員

本團隊將派遣受過訓練的調查員，配戴調查證，針對澎湖縣公車場站、車輛及站牌 / 候車亭進行調查，主要希望可了解目前場站、車輛、候車環境在無障礙服務供給面上需要改善加強之處，調查項目如表3.2-2。

表 3.2-2 無障礙服務之一般調查員實地調查項目

調查項目		調查方式	佐證
A 場站 設施	A1 無障礙廁所設置	調查員於場站實地調查無障礙廁所設置情形，同時針對廁所乾淨整潔品質進行評分。	拍照
	A2 無障礙斜坡道設置	調查員於場站檢視無障礙斜坡道設置情形，確認無障礙坡道是否設置完善。	拍照
	A3 輪椅候車區劃設	調查員於場站檢視是否有劃設輪椅候車區並張貼無障礙標誌。	拍照

調查項目		調查方式	佐證
	A4 身障人員協助服務	調查員於現場確認是否有提供人力協助服務或設置身障人員服務協助鈴，並確認是否可正常運作。	拍照
B 車輛設備及站牌 / 候車亭	B1 站牌與馬路間的安全與落差	調查員於各站牌/候車區檢視候車區鋪面是否與鄰接人行道鋪面齊平無高差。	拍照
	B2 站牌資訊標示無障礙運輸服務時間	調查員於各站牌/候車區確認是否站牌資訊有標示無障礙班次。	拍照
	B3 站牌設置視障者使用資訊	調查員於各站牌調查是否設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊。	拍照
	B4 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	調查員於各站牌/候車區檢視是否有設置遮棚、候車座椅、照明設備及導盲定位磚。	拍照
	B6 上下車友善乘車設備	調查員檢視車輛外部路線標示是否清楚，並檢視車外廣播設備與上下車階梯設置情形。	拍照
	B7 車輛站名播報器與電子顯示設備	調查員於車輛檢視站名播報器與電子顯示設備是否正常運作。	拍照/ 錄影
	B8 車輛內部空間與友善乘車設備	調查員於車輛內調查是否有設置無障礙或友善搭乘之設置(輪椅停靠區、扶手、下車鈴、博愛座等)。	拍照

二、秘密客調查員

本團隊將邀請身障人員(肢障、視障)以秘密客方式進行場站服務人員協助滿意程度、實地乘車服務調查，以了解場站人員與駕駛實際服務身障乘客之服務友善度，調查項目如表3.2-3。

表 3.2-3 無障礙服務之秘密客調查員實地調查項目

調查項目		調查方式	佐證
A 場站設施	A5 場站服務人員協助滿意程度	秘密客依據實地受場站人員服務之體驗進行評分。	錄音 / 錄影

調查項目		調查方式	佐證
C 乘車服務	C1 操作公車無障礙設備熟悉程度	秘密客依據實地搭乘體驗進行評分，本團隊成員將協助進行隨車錄影，依據駕駛員操作熟悉度進行評分。	拍照 / 錄影
	C2 協助上下車服務的完整性	秘密客依據實地搭乘體驗進行評分，本團隊成員將協助進行隨車錄影，依據駕駛員操作完整性進行評分。	拍照 / 錄影
	C3 協助乘車服務滿意度	秘密客依據實地搭乘體驗，針對駕駛員服務滿意度進行評分。	錄音 / 錄影

(一) 場站服務人員協助滿意程度

身障秘密客至各場站詢問服務人員，詢問有關市區公車乘車之問題，以檢視服務人員之服務態度與問題處理能力。



資料來源：本團隊拍攝

圖 3.2-3 身障者尋求場站人員協助之調查情形示意圖

(二) 乘車服務調查

由身障人員(肢障、視障)以秘密客方式，實際搭乘體驗駕駛操作無障礙乘車服務，並依據該次搭乘體驗進行評分，檢視駕駛員協助上下車服務的完整性，並於搭乘結束後，由團隊陪同人員訪問秘密客搭乘感受，針對駕駛服務提供之熟悉流暢度與服務態度做評比；其肢障與視障秘密客成車流程如圖 3.2-4、圖 3.2-5；細部評分項目詳附件二。



資料來源：本計畫繪製

圖 3.2-4 無障礙服務輪椅肢障秘密客調查乘車流程圖



資料來源：本計畫繪製

圖 3.2-5 無障礙服務視障秘密客調查乘車流程圖

3.2.4 專家訪查作業說明

本計畫邀請2~3位專家學者組成訪查小組，依據客運業者提供之書面資料與簡報資料，針對不易量化的項目進行公正評分並給予建議，其調查項目與方式詳表4.2-6所示。



圖 3.2-6 專家訪查無障礙服務調查項目流程圖

表 3.2-4 無障礙服務次級書面資料調查項目與資料來源

調查項目		調查方式	資料來源
C 乘車服務	C4 身障者特殊預約或語音告知服務	提供針對身障者之特殊預約服務或其他語音告知服務流程等作為。 如：針對輪椅使用者提供無障礙車輛預約服務，針對視障者提供電話語音班次查詢服務等。	客運業者
	D1 無障礙設備教育訓練	提供無障礙安全教育訓練簽到表、照片、教育教材，應針對不同身障者類型(肢障、視障、聽障或其他身障類型)、高齡者或嬰兒車使用者等弱勢搭乘族群分別說明。	客運業者
D 管理訓練	D2 身心障礙者聘用人數	提供公司人數、聘用身心障礙者人數、身心障礙者聘用比例與身心障礙受雇者目前服務職務。	客運業者
	D3 不同類別的無障礙操作流程與 SOP	提供無障礙操作流程與 SOP 相關文件，包含研擬肢障、視障、聽障等三種以上無障礙類別。	客運業者
	D4 其他創新作為	針對無障礙服務提升之創新作為，提出具體佐證資料。	客運業者

3.3 性別友善度調查作業說明

本節針對性別友善度調查架構、民眾問卷調查、實地調查(一般調查員、秘密客調查員)、專家訪查等調查作業進行說明。

3.3.1 性別友善調查架構

本計畫針對性別友善調查研擬訂定6大調查構面、31項調查項目，調查構面分別為A 場站設施 (配分30分)、B 車輛設備及站牌/候車亭 (配分30分)、C 乘車服務 (配分15分)、D 性平樂活職場 (配分15分)、E 促進婦女就業/減少職業隔離 (配分6分)、F 女性參與公司治理 (配分4分)，而調查方式分為調查員實地查核、秘密客調查、民眾問卷調查、專家實地訪查四種方式，如圖3.3-1所示，調查構面、調查項目彙整詳表3.3-1。

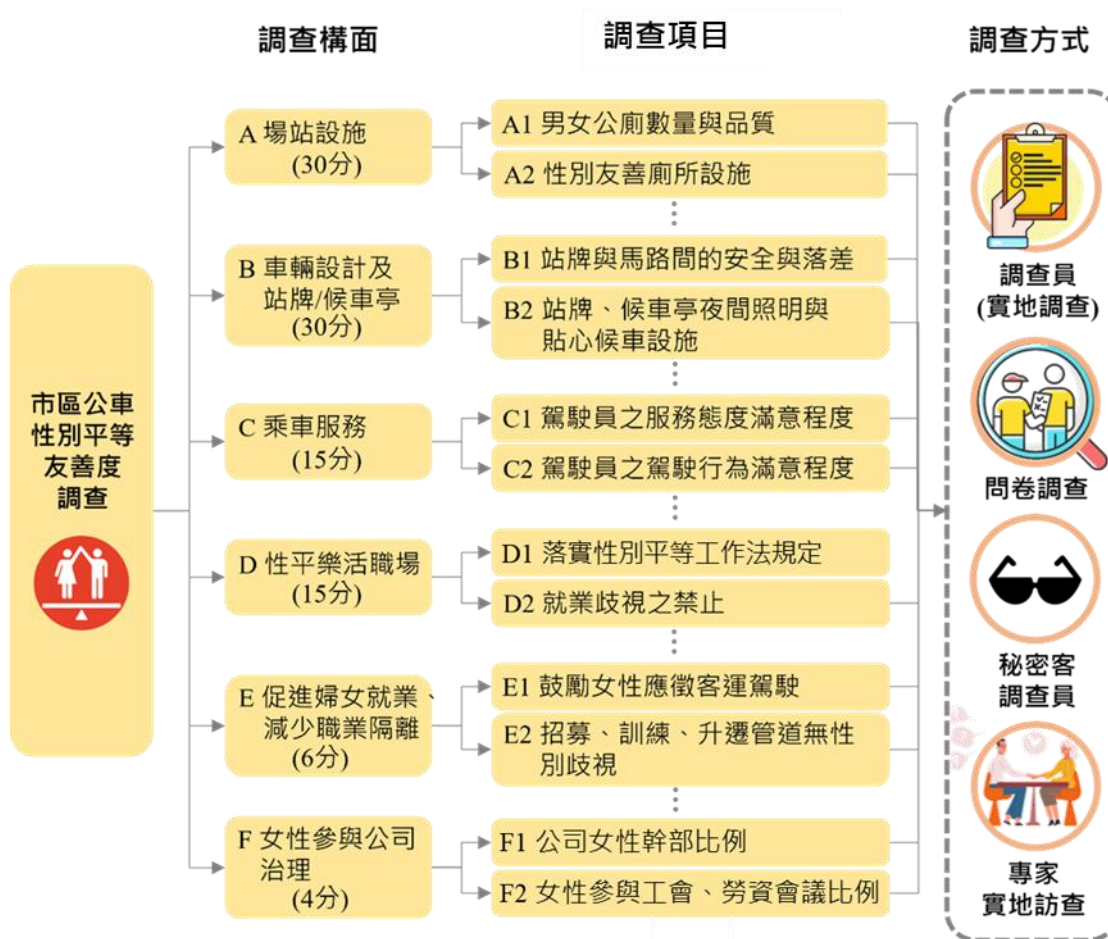


圖 3.3-1 性別友善度之調查架構圖

表 3.3-1 性別友善度之調查項目、評分項目與調查方式彙整表

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
A 場站 設施 30 分	A1 男女公廁數量與品質	A11	是否明確表示廁所位置及動線?	場站	實地查核	調查員
		A12	廁所男女性大便器合計後，是否符合 1:3 原則?	場站	實地查核	調查員
		A13	坐式便器數是否多於蹲式便器數?	場站	實地查核	調查員
		A14	是否定時清理、保持乾淨與衛生?	場站	實地查核	調查員
		A15	廁所內是否提供置物設施(掛勾、置物架)、大便器旁設有扶手?	場站	實地查核	調查員
		A16	廁所內外是否提供衛生紙?	場站	實地查核	調查員
		A17	廁所出入口是否設有監視器、廁所內是否設有求助警鈴、反偷拍偵測警語或設施?	場站	實地查核	調查員
	A2 性別友善廁所設施	A21	是否設置獨立的性別友善廁所或通用廁所?	場站	實地查核	調查員
		A22	性別友善廁所之標誌符號是否合宜?	場站	實地查核	調查員
	A3 親子與哺乳友善資源	A31	是否有設置「親子廁所」?	場站	實地查核	調查員
		A32	廁所內是否設置有尿布板(尿布檯)?	場站	實地查核	調查員
		A33	是否提供性別友善的餵乳(食)空間於適切地點，並標示清楚，標示符合性別友善?	場站	實地查核	調查員

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
	A4 女性特殊友善措施	A34	哺(集)乳室是否對民眾開放，並定時清理、保持乾淨？	場站	實地查核	調查員
		A41	廁所內是否提供女性衛生用品、馬桶坐墊紙、酒精？	場站	實地查核	調查員
		A42	廁所內是否張貼女性求助服務電話？	場站	實地查核	調查員
		A43	是否設置有夜間女性候車專區並加強照明？	場站	實地查核	調查員
	A5 性別友善措施文宣告示	A51	是否張貼「家長於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或妨礙」之告示於明顯位置？	場站	實地查核	調查員
		A52	是否於明亮處張貼有關性騷擾防治文宣並說明申訴方式？	場站	實地查核	調查員
		A53	現行張貼之廣告或文宣有無明顯的性別歧視符號或文字？	場站	實地查核	調查員
	A6 場站友善設施	A61	場站內是否提供博愛座並標示博愛座字樣？	場站	實地查核	調查員
		A62	是否提供嬰兒車、輪椅、置物櫃等借用服務？	場站	實地查核	調查員
	A7 場站設施滿意度	A71	候車環境與安全滿意度(候車座椅、夜間照明燈光)	場站	民眾問卷	調查員
		A72	廁所環境滿意度(環境整潔、廁所設施)	場站	民眾問卷	調查員

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
		A73	女性友善資源提供滿意度	場站	民眾問卷	調查員
	A8 場站服務人員協助滿意程度	A81	場站人員服務滿意程度	場站	民眾問卷	調查員
B 車輛設備及站牌/候車亭 30 分	B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差?	站牌	站牌調查	調查員
	B2 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	B21	站牌是否有足夠的照明設置?	站牌	站牌調查	調查員
		B22	候車區是否有設置遮棚?	站牌	站牌調查	調查員
		B23	候車區是否有設置候車座椅?	站牌	站牌調查	調查員
	B3 站牌候車亭設施滿意程度	B31	站牌資訊正確性	站牌	民眾問卷	調查員
		B32	站牌字體大小適宜性	站牌	民眾問卷	調查員
		B33	候車區提供滿意度(座位、遮棚、照明、環境整潔)	站牌	民眾問卷	調查員
	B4 車輛設備	B41	車輛內是否有嬰兒車放置空間及通道是否設置扶手?	路線	車輛調查	調查員
	B5 車輛資訊張貼	B51	車上是否有張貼性騷擾防治文宣	路線	車輛調查	調查員
	C 乘車服務 15 分	C11	司機是否對婦女有歧視或不友善態度?	路線	民眾問卷	調查員
		C12	司機是否對不同性別傾向/不同性別認同者有歧視或不友善態度?	路線	民眾問卷	調查員

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
		C13	司機是否對攜帶嬰兒車者有歧視或不友善態度?	路線	民眾問卷	調查員
		C14	司機是否有主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車?	路線	民眾問卷	調查員
		C15	司機是否對高齡者有歧視或不友善態度?	路線	民眾問卷	調查員
		C16	司機是否有主動詢問或協助高齡行動不便者乘車?	路線	民眾問卷	調查員
	C2 駕駛員之駕駛行為滿意程度	C21	司機是否等乘客站穩或坐好後才發動	路線	民眾問卷	調查員
		C22	司機之駕駛平穩性滿意程度?(如任意加減速、變換車道、闖紅燈)	路線	民眾問卷	調查員
		C23	司機之駕駛行為滿意程度?(講電話、嚼檳榔、抽煙、與乘客不適當聊天等)	路線	民眾問卷	調查員
	C3 駕駛員協助上下車服務的完整性	C31	駕駛員協助上下車服務的完整性	管理	秘密客調查	高齡秘密客
	C4 駕駛員協助乘車服務滿意度	C41	駕駛員協助乘車服務滿意度	管理	秘密客調查	高齡秘密客
	D 性平樂活	D11	是否落實性別平等工作法規定?	管理	次級資料查核	專家學者

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
職場 15 分	D2 就業歧視之禁止	D21	是否禁止就業歧視?	管理	次級資料查核	專家學者
	D3 促進工作與家庭平衡	D31	是否促進工作與家庭平衡?	管理	次級資料查核	專家學者
	D4 哺(集)乳室設置	D41	是否設置哺(集)乳室於適切地點，並標示清楚，標示說明符合性別友善?	管理	實地查核	專家學者
		D42	哺(集)乳室是否定時清理、保持乾淨與舒適?	管理	實地查核	專家學者
		D43	哺(集)乳室之設備，是否符合公共場所哺(集)乳室設置及管理標準?	管理	實地查核	專家學者
	D5 女性駕駛專屬休息區	D51	是否設置有女性駕駛或女性員工之專屬休息室?	管理	實地查核	專家學者
		D52	特定性別專屬休息室中之設施、設備是否符合需求與友善?	管理	實地查核	專家學者
	D6 職場性別歧視與性騷擾防治	D61	是否落實防止職場性別歧視與性騷擾防治?	管理	次級資料查核	專家學者
	D7 育嬰留職停薪相關規定之落實	D71	是否落實育嬰留職停薪相關規定?	管理	次級資料查核	專家學者
	D8 駕駛員性別平等相關訓練	D81	駕駛性別意識/性騷擾防治之教育訓練與危機處理狀況	管理	次級資料查核	專家學者
	D9 創新作為	D91	其他創新作為	管理	次級資料查核	專家學者

調查構面	調查指標	代號	評分項目	歸類	調查方式	調查成員
E 促進 婦女 就業、 減少 職業 隔離 6 分	E1 鼓勵女性應徵客運駕駛	E11	是否鼓勵女性應徵客運駕駛?	管理	次級資料查核	專家學者
	E2 招募、訓練、升遷管道無性別歧視	E21	招募、訓練、升遷管道是否存在性別歧視	管理	次級資料查核	專家學者
	E3 積極促進性別比例平衡	E31	是否積極促進性別比例平等?	管理	次級資料查核	專家學者
	E4 男女性平均時薪/整體薪資之差距	E41	男女性平均時薪/整體薪資之差距	管理	次級資料查核	專家學者
F 女性 參與 公司 治理 4 分	F1 公司女性幹部比例	F11	公司女性幹部比例	管理	次級資料查核	專家學者
	F2 女性參與工會、勞資會議比例	F21	女性參與工會、勞資會議或擔任工會幹部比例	管理	次級資料查核	專家學者

3.3.2 性別友善問卷調查作業說明

問卷調查問項分為場站滿意度及駕駛服務品質(乘車服務)兩大項目，其中設施滿意度區分場站設施、場站服務、站牌/候車亭設施等進行調查；駕駛服務品質區分駕駛服務態度及駕駛行為，問卷架構如圖3.3-2；為便利民眾填寫，本計畫將性別友善問項與無障礙服務問項整合，詳附件三乘客滿意度調查問卷。

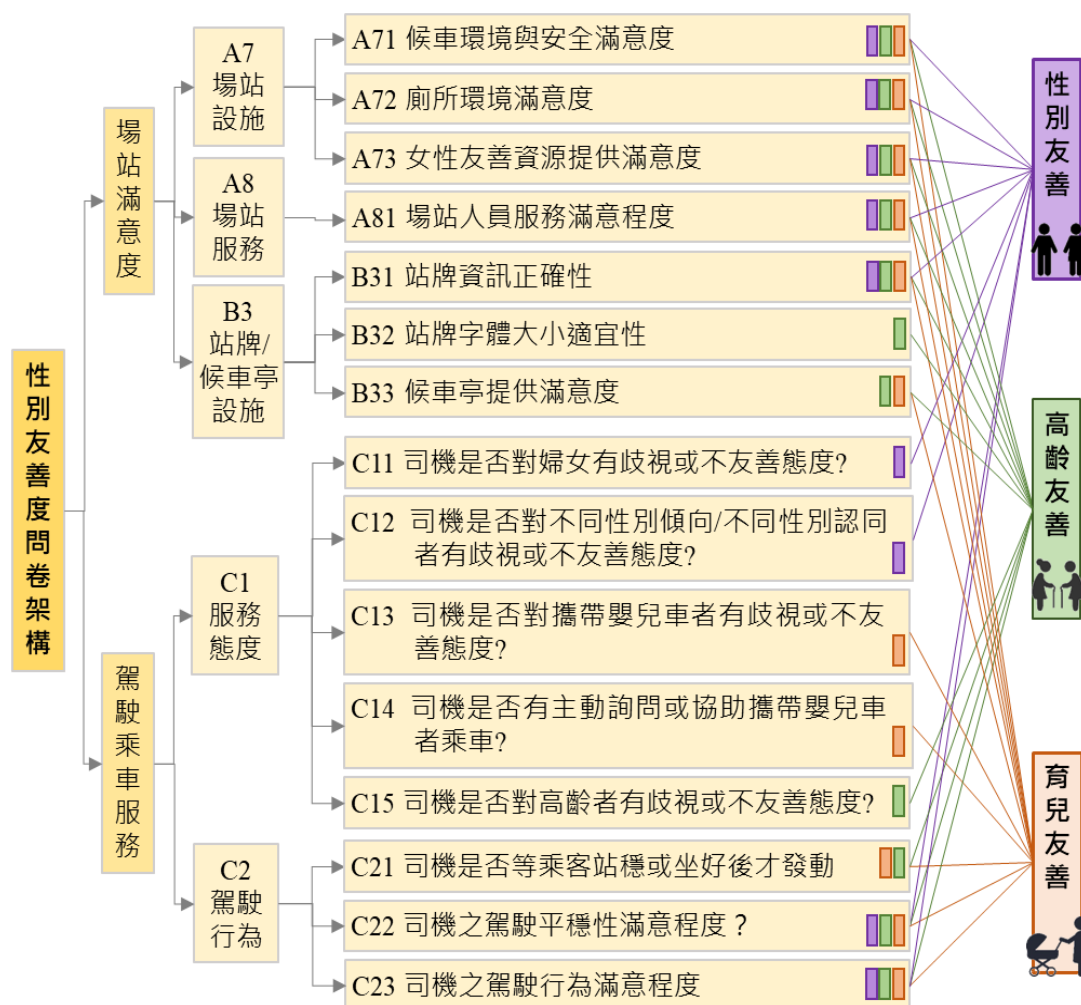


圖 3.3-2 性別友善度民眾問卷調查架構圖

3.3.3 性別友善實地查核作業說明

本團隊將派遣調查員與秘密客，針對公車場站、公車車輛、站牌 / 候車亭進行調查，主要希望可透過了解目前場站、車輛、候車環境在供給面上需要改善加強之處，針對其調查方式與調查項目分述如下。

一、一般調查員

本團隊將派遣受過訓練的調查員，配戴調查證，針對澎湖縣公車場站、車輛及站牌 / 候車亭進行調查，主要希望可了解目前場站、車輛、候車環境在性平友善供給面上需要改善加強之處，調查項目如表3.3-2。

表 3.3-2 性別友善度之調查員實地調查項目表

調查項目		調查方式	佐證
A 場站 設施	A1 男女公廁數量與品質	調查員於場站調查公廁數量，同時針對廁所乾淨整潔品質進行評分。	拍照
	A2 性別友善廁所設施	調查員於場站調查性別友善廁所設置情況。	拍照
	A3 親子與哺乳友善資源	調查員於場站調查親子廁所與哺乳室之設置情況。	拍照
	A4 女性特殊友善措施	調查員於場站調查是否有提供女性特殊友善設施，如提供衛生用品、女性候車專區等。	拍照
	A5 性別友善措施文宣告示	調查員於場站調查是否有張貼性別友善相關文宣。	拍照
	A6 場站友善設施	調查員於場站調查博愛座設置與嬰兒車、輪椅、置物櫃等借用服務。	拍照
B 車輛 設備 及站 牌/候 車亭	B1 站牌與馬路間的安全與落差	調查員於各站牌檢視候車區鋪面是否與鄰接人行道鋪面齊平無高差。	拍照
	B2 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	調查員於各站牌/候車區調查照明、遮棚及座椅提供狀況。	拍照
	B4 車輛設備	調查員於車輛內調查是否有提供嬰兒車置放空間及通道扶手設置情形。	拍照
	B5 車輛資訊張貼	調查員於車輛內調查是否張貼性騷擾防治貼紙、文宣。	拍照

二、秘密客調查員

本團隊將邀請高齡者以秘密客方式進行實地乘車服務調查，並依據該次搭乘體驗進行評分，檢視駕駛員協助上下車服務的完整性，並於搭乘結束後，由團隊陪同人員訪問秘密客搭乘感受，針對駕駛服務態度做評比以了解駕駛實際服務高齡乘客之服務友善度，調查項目如表3.3-3；高齡秘密客調查乘車流程如圖3.3-3，詳細調查項目如附件二。

表 3.3-3 性別友善度之秘密客調查員實地調查項目表

調查項目		調查方式	佐證
C 乘車 服務	C3 駕駛員協助上下車服務的完整性	秘密客依據實地搭乘體驗進行評分，本團隊成員將協助進行隨車錄影，依據其操作完整性進行評分。	拍照 / 錄影
	C4 駕駛員協助乘車服務滿意度	秘密客依據實地搭乘體驗進行評分。	錄音 / 錄影



資料來源：本計畫繪製

圖 3.3-3 性別友善度秘密客調查乘車流程圖

3.3.4 專家學者訪查作業說明

本計畫將邀請專家學者實地於車船處進行環境訪視；此外依據車船處提供之書面資料與廠商簡報資料，邀請專家學者進行評分，針對不易量化的項目進行公正評分並給予建議，其調查項目與方式詳表3.3-5所示。



圖 3.3-4 專家訪查性別友善度實地查核流程圖

表 3.3-4 性別友善度專家學者調查項目與資料來源

調查項目		調查方式	資料來源
D 性平樂 活職場	D1 落實性別平等工作法規定	提供業者公司內部相關規定。	客運業者
	D2 就業歧視之禁止	提供業者公司內部相關規定。 如：公司就業歧視禁止之規範或作為、員工就業歧視申訴管道、平等之薪資規範、招募員工不限性別、年齡等作為。	客運業者
	D3 促進工作與家庭平衡	提供業者公司內部相關規定，如：鼓勵男性申請育嬰留停、五歲以下育兒父母彈性工時等。	客運業者
	D4 哺(集)乳室設置	實地於現場查看哺(集)乳室設置狀況。	現場勘查
	D5 女性駕駛專屬休息區	實地於現場查看女性駕駛專屬休息區設置狀況。	現場勘查
	D6 職場性別歧視與性騷擾防治	提出性騷擾危機處理的 SOP 服務處理流程資料及歷年性騷擾作為之處理情形說明。	客運業者

調查項目		調查方式	資料來源
	D7 育嬰留職停薪相關規定之落實	提供業者針對員工育嬰留職停薪之相關規定。	客運業者
	D8 駕駛員性別平等相關訓練	提供駕駛性別意識/性騷擾防治與危機處理之教育訓練簽到表、照片、教育教材。	客運業者
	D9 創新作為	針對性別平等與友善之創新作為，提出具體說明及佐證資料。	客運業者
E 促進婦女 就業、 減少職業 隔離	E1 鼓勵女性應徵客運駕駛	提出女性駕駛應聘的相關佐證資料。	客運業者
	E2 招募、訓練、升遷管道無性別歧視	提供公司男女性招募、訓練、升遷管道等相關資料。	客運業者
	E3 積極促進性別比例平衡	針對積極促進性別比例平衡之作為，提出具體說明及佐證資料。	客運業者
	E4 男女性平均時薪/整體薪資之差距	提供公司薪資相關規定、男女性平均時薪、男女性整體薪資之差距等相關資料。	客運業者
F 女性參與 公司 治理	F1 公司女性幹部比例	提供公司女性幹部比例。	客運業者
	F2 女性參與工會或擔任工會幹部比例	提供公司女性參與工會、勞資會議或擔任工會幹部比例。	客運業者

3.4 調查抽樣說明

一、各項調查項目之調查方式與抽樣原則說明

(一) 場站調查

馬公總站為澎湖各路市區公車發車站，同時也是民眾重要乘車站點，本計畫將以馬公總站為對象，調查場站之無障礙設備建置情況、性別友善設施建置情況。

(二) 車輛設備及站牌 / 候車亭

本項調查內容含車輛設備及站牌 / 候車亭兩部分，抽樣方式分述如下：

1. 車輛設備：車輛設備區分為兩部份，一為車輛動態資訊、二為車輛硬體設備；針對車輛動態資訊（如站名播報器、電子顯示器、下車鈴、站外廣播設備之運作狀況），將針對現正營運的市區公車配合各路線營運班次進行抽樣調查；針對車輛硬體設備（如輪椅停靠區設置、通道扶手設置、博愛座數量、資訊張貼標示等），針對澎湖縣現正營運全數市區公車車輛進行調查。

表 3.4-1 車輛動態資訊調查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	至少總數 1/2 以上，且不得少於 2 班
7-15 班	至少總數 1/3 以上，且不得少於 4 班
16 班以上	至少總數 1/6 班次以上，且不得少於 6 班

2. 站牌/候車亭：主要針對站牌候車環境(候車區高低落差、鄰近照明等)、候車資訊等進行調查，以了解站牌設施服務之友善度。本計畫將針對現正營運的市區公車全數站牌與候車環境進行調查。

(三) 秘密客調查

本項調查主要是針對駕駛對車輛無障礙設備操作熟悉度與駕駛服務態度，考量本縣市區公車採混合調度，故秘密客實地乘車調查以市區公車營運班次進行抽查，預計抽30班次（佔營運班次20%），且為避免駕駛重複調查，故抽樣調查車輛不重複，其中規劃無障礙服務－視障乘車調查10班次、無障礙服務－肢障乘車調查10班次、性別友善-高齡秘密調查10班次。

另針對場站服務人員協助滿意度調查，規劃針對馬公總站，進行無障礙秘密客調查2次(視障、肢障各1次)。

(四) 民眾問卷調查

本團隊選擇較為重要的起點、迄點及轉乘點作為主要問卷調查地點，再輔以其他次要站位(如承載客數較多站點)補足問卷調查數量，以便蒐集到足夠之問卷資料，且據以往執行經驗，本團隊調查將針對問卷題目逐項訪問乘客以增加問卷回收率，並於調查初期進行10份試調，以確保民眾填答無礙，其民眾問卷調查抽樣原則如表3.4-2所示；調查對象包含高齡族群、親子族群。

表 3.4-2 民眾問卷調查抽樣原則

路線班次數(天)	抽樣份數
1-6 班	12
7-15 班	20
16 班以上	25

二、實際抽樣調查份數說明

依據前述場站調查、車輛調查、站牌調查、秘密客調查、民眾問卷調查之抽樣原則，統計本計畫範圍之市區公車路線班次，計算出各項調查作業實際須回收之調查資料份數，詳表3.4-3、表3.4-4所示。

表 3.4-3 實際抽樣調查份數一覽表

業者	場站調查數	車輛調查數	站牌調查數	民眾問卷調查數	秘密客調查數
澎湖縣公共車船管理處	1場	動態資訊 61次	全數調查	299份 (另加10份試調)	乘車體驗 30次
		硬體設備 60輛			場站服務 2次

備註：最新車輛資料待後續與業者聯繫取得、

表 3.4-4 車輛動態與民眾問卷各路線抽樣調查份數一覽表

路線編號	路線名稱	每日班次數	車輛動態資訊抽樣數	民眾問卷抽樣數
0E	零路線(東)	2	2	12
0W	零路線(西)	2	2	12
11	烏坎線	6	3	12
12	前寮線	5	3	12
13	光華線	2	2	12

路線編號	路線名稱	每日班次數	車輛動態資訊 抽樣數	民眾問卷 抽樣數
21	外垵線	26	6	25
22	通梁線	15	5	20
23	沙港線	19	6	25
25	通梁延外垵線	2	2	12
31	龍門線	12	4	20
32	尖山線	12	4	20
33	北寮線	3	2	12
34	青螺線	4	2	12
35	太武線	2	2	12
51	風櫃線	26	6	25
52	山水線	9	4	20
--	媽宮北環線	1	2	12
--	媽宮湖西線	1	2	12
--	媽宮澎南線	1	2	12
總計		150	61	299 (另加 10 份試調)

第四章 調查結果分析

本計畫經實地考核、書面審查、秘密客調查、滿意度問卷等調查後，進行資料整理，統計各調查內容分數，本章節將針對無障礙服務及性別友善度各評分項目之調查結果進行彙整與說明。

4.1 無障礙服務調查結果與分析

無障礙服務調查之調查構面分為以「A 場站設施」、「B 車輛設備及站牌/候車亭」、「C 乘車服務」、「D 管理訓練」四大調查構面分別計算表示之，各評分項目成績計算結果如下。

4.1.1 調查構面-A 場站設施

A場站設施共計6項調查項目，配分20分，本計畫以澎湖縣馬公總站作為本次場站調查對象，進行相關調查與分析。

一、A1無障礙廁所設置

指標A11 場站是否有設置無障礙廁所，經實地調查可知馬公總站內設有無障礙所且能正常使用，故指標A11得2.00分。

指標A12 馬桶周圍是否有裝設扶手，無障礙廁所內皆有裝設兩側扶手，且一側為可動把手，故指標A12得1.00分。

指標A13 廁所是否有設置求助鈴，依據建築物無障礙設施設計規範規定應設置2處求救鈴，馬公總站無障礙廁所有設置2處求救鈴，且其功能正常，故指標A13得1.00分。

指標A14 廁所是否有設置無障礙標誌，經調查結果廁所有設置無障礙標誌外，然其標誌不明顯，故A14指標得0.50分。



圖 4.1-1 無障礙標誌不明顯

指標A15 廁所環境是否整潔，調查員實地至馬公總站調查其廁所環境整潔度，廁所地面乾淨、乾燥且環境良好，故指標A15得1.00分。

指標A16 廁所是否有高低差，無障礙廁所地面平整無高低差，故指標A16得1.00分。

指標A17 廁所馬桶是否以坐式馬桶為主，經實地至場站調查結果可知，無障礙廁所內皆為坐式馬桶，故指標A17得1.00分。

指標A18 廁所門把是否採用易操作之型式，經調查員調查無障礙廁所門把皆為容易操作型之握把式把使手，故A18得1.00分。

二、A2無障礙斜坡道設置

指標A21 是否設置無障礙斜坡道，馬公總站設有無障礙坡道，坡道平整防滑且易於通行，故指標A21得1.00分。

指標A22 無障礙斜坡道是否裝設扶手，場站依規範裝設坡道扶手外，亦有於末端設計防撞措施或視障者辨識訊息，故指標A22得1.00分。

指標A23 無障礙斜坡道地板是否平整，總站內無障礙坡道地面平整，故指標A23得1.00分。

指標A24 無障礙斜坡道是否有防滑設計，無障礙坡道使用防滑鋪面材質，具有防滑效果，故指標A24得1.00分。

三、A3輪椅候車區劃設

指標A31 場站內是否劃設輪候車區，經調查員實地至場站查看，場內未設置輪椅候車區，故指標A31得0.00分。

指標A32 輪椅候車區是否設置無障礙標誌，經調查員實地至場站查看，場內候車區無張貼無障礙標誌，故指標A32得0.00分。

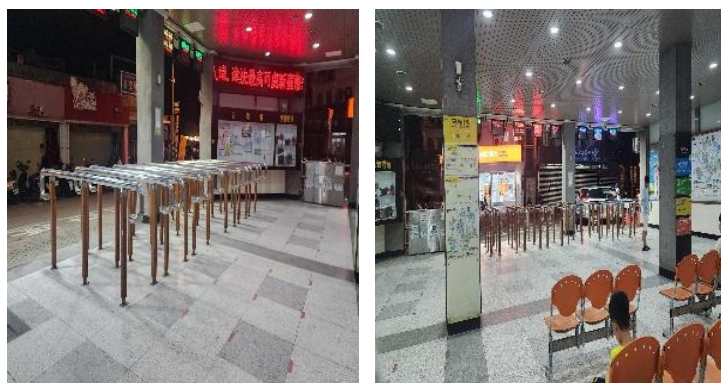


圖 4.1-2 輪椅候車區概況

四、A4身障人員協助服務

指標A41 場站是否提供人力協助服務或設置身障人員協助服務鈴，站內有配置人力協助服務身障人士，然服務鈴因設置位置不佳且被物品遮擋，不利於身障者使用，故A41得0.50分。



圖 4.1-3 身障服務鈴

五、A5場站服務人員協助滿意程度

指標A51 場站人員服務滿意程度，由身障秘密客實際乘車並與服務人員互動結果可知，多數服務人員良好且主動協助並詢問其需求，但偶有場站無服務人員引導，無人詢問之情形，故指標A51得0.90分。

六、A6場站設施滿意程度

指標A61 候車環境無障礙友善程度，藉由民眾問卷調查之方式瞭解民眾對於場站內的無障礙友善的滿意程度，民眾多持以普通及滿意以上之程度，故A61得1.50分。

表 4.1-1 調查構面 A - 場站設施成績調查成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
A1 無障礙廁所設置	A11	場站是否有設置無障礙廁所	2	2.00
	A12	馬桶周圍是否有裝設扶手	1	1.00
	A13	廁所是否有設置求助鈴	1	1.00
	A14	廁所是否有設置無障礙標誌	1	0.50
	A15	廁所環境是否整潔	1	1.00
	A16	廁所是否有高低差	1	1.00
	A17	廁所馬桶是否以坐式馬桶為主	1	1.00
	A18	廁所門把是否採用易操作之型式	1	1.00
A2	A21	是否設置無障礙斜坡道	1	1.00

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
無障礙斜坡道設置	A22	無障礙斜坡道是否裝設扶手	1	1.00
	A23	無障礙斜坡道地板是否平整	1	1.00
	A24	無障礙斜坡道是否有防滑設計	1	1.00
A3 輪椅候車區劃設	A31	場站內是否劃設輪候車區	1	0.00
	A32	輪椅候車區是否設置無障礙標誌	1	0.00
A4 身障人員協助服務	A41	場站是否提供人力協助服務或設置身障人員協助服務鈴	1	0.50
A5 場站服務人員協助滿意程度	A51	場站人員服務滿意程度	2	0.90
A6 場站設施滿意程度	A61	候車環境無障礙友善程度	2	1.50
場站設施成績總計			20	15.40

備註：成績取至小數點後第二位。

4.1.2 調查構面-B 車輛設備及站牌/候車亭

B車輛設備及站牌/候車亭共計8項調查項目，配分40分，本計畫分別針對公車站牌/候車亭及車輛路線等進行相關調查與分析。

一、B1站牌與馬路間的安全與落差

指標B11 站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差，經實地調查澎湖縣公車站牌、候車區設置現況，共計有58處之候車區與人行道或道路鋪面有其高差且無輔助措施，故指標B11得1.70分。



圖 4.1-4 候車區人行道或道路鋪面高差

二、B2站牌標示無障礙服務時間

指標B21 站牌是否標示無障礙班次，經盤點結果，全縣計7個站牌有標示無障礙班次且其內容完整，其餘站牌未有相關的無障礙班次資訊，故指標B21得0.04分。

三、B3站牌設置視障者使用資訊

指標B31 站牌是否設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊，縣內站牌皆無設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊，故指標B31得0.00分。

四、B4站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施

指標B41 站牌是否有足夠的照明設置，縣內菓葉灰窯站、龍門裡正角等共計13支站牌周圍無照明設置，故指標B41得1.93分。

指標B42 候車區是否有設置遮棚，澎湖縣內共計有256處公車候車區未設置遮棚，故指標B42得0.70分。

指標B43 候車區是否有設置候車座椅，盤點調查縣內所有公車候車區，計有234處未設置候車座椅，11處有設置座椅但其環境髒亂或已損壞，故指標B43得0.78分。



圖 4.1-5 候車亭內候車座椅概況

指標B44 站牌候車區是否有設置導盲定位磚，澎湖縣內站牌候車區皆未設置導盲定位磚，故指標B44得0.00分。

五、B5站牌候車亭設施滿意程度

指標B51 候車環境無障礙友善程度，透過民眾問卷調查候車環境無障礙友善程度，民眾認為其無障礙環境友善程度有一定水平，故指標B51得1.57分。

六、B6上下車友善乘車設備

指標B61 車輛外是否清楚標示路線、起迄地點，依據不同路線車輛進行調查盤點，澎湖縣內市區公車及台灣好行之車輛內皆有清楚標示路線、起迄地點等相關資訊，故指標B61總得1.00分。

指標B62 車輛是否裝設車外廣播設備，提供入站播報，市區公車車外皆未裝設廣播設備，故市區公車於本指標未得分，台灣好行車輛則有2輛車輛有裝置設備，台灣好行得0.33分，故指標B62總得分為0.03分。

指標B63 車輛是否設置引導設備，提供車門位置及開閉資訊，針對車內是否設置易於辨識的聲音或語音、燈號及文字等提供相關資訊，縣內多數車輛提供兩項設備來引導乘客正確的訊息，其中，台灣好行湖西線係依規定車內提供聲音、燈號及文字等三項資訊之引導，故指標B63總得0.73分。

指標B64 車輛之階梯邊緣是否用顏色區分，調查車輛中計有4台車輛車內階梯邊緣未使用顏色區分識別，故指標B64總得1.76分。



圖 4.1-5 車輛階梯邊緣顏色區分概況

指標B65 車輛之階梯邊緣是否為防滑材料處理，全數調查車輛之階梯邊緣或上下車時之高低落差處，皆有防滑設計，故指標B65總得2.00分。

七、B7車輛站名播報器與電子顯示設備

指標B71 車輛是否有裝設站名播報系統，調查車輛中皆有裝設站名播報系統且運作正常，故指標B71總得2.00分。

指標B72 車輛是否有裝設電子顯示器，調查車輛中皆有裝設電子顯示器且運作正常，故指標B72總得2.00分。

指標B73 車輛是否有多國語音或顯示資訊提供，調查車輛中皆有提供多國語音或顯示相關資訊，故指標B73總得1.00分。

八、B8車輛內部空間與友善乘車設備

指標B81 車輛內是否設置輪椅停靠區，調查車輛中，共有20輛無障礙車輛，皆有設置輪椅停靠區，其餘為非無障礙車輛，故指標B81得0.66分。

指標B82 車輛內輪椅停靠區是否設置扶手與輪椅固定裝置，共有20輛無障礙車輛，皆有設置扶手與輪椅固定裝置且可正常使用，其餘為非無障礙車輛，故

指標B82總得0.66分。

指標B83 車輛內是否於輪椅停靠區設置無障礙下車鈴，共有20輛無障礙車輛，其中1台車輛未於輪椅停靠區設置無障礙下車鈴，其餘無障礙車輛皆依規定設置之，故指標B83總得0.63分。

指標B84 車輛是否有張貼同意導盲犬上車貼紙，調查車輛中計有39輛車車內未張貼同意導盲犬上車貼紙，故指標B84總得0.33分。

指標B85 車輛內是否設置無障礙標誌，調查車輛中，有1輛無障礙車輛車內未設置無障礙標誌，其餘為非無障礙車輛，故指標B85總得0.32分。

指標B86 車輛內乘客通道是否設置扶手，盤點車輛車內設備裝設結果，市區公車有1輛、台灣好行有3輛之車內乘客通道未設置扶手，故指標B86總得1.88分。

指標B87 車輛內博愛座數量是否符合規範，依據身心障礙者權益保障法規定，未提供對號座之大眾運輸工具應設置供身心障礙者及老弱婦孺優先乘坐之博愛座，其比率不低於總座位數15%，調查車輛中，有1輛無障礙車輛博愛座設置比例小於15%，其餘車輛設置比例皆符合規定，故指標B87總得1.99分。

指標B88 博愛座是否標示字樣，所有調查車輛皆有設置博愛座字樣，且其標示明顯清楚，故指標B88總得1.00分。

表 4.1-2 調查構面 B - 車輛設備及站牌/候車亭調查成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分		
				市區公車	台灣好行	全體合計
B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差	2	1.70	1.70	1.70
B2 站牌標示無障礙服務時間	B21	站牌是否標示無障礙班次	2	0.04	0.04	0.04
B3 站牌設置視障者使用資訊	B31	站牌是否設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊	1	0.00	0.00	0.00
B4	B41	站牌是否有足夠的照明設置	2	1.93	1.93	1.93

調查指標	代號	評分項目	配分	得分		
				市區 公車	台灣 好行	全體 合計
站牌、候車亭 夜間照明與貼 心候車設施	B42	候車區是否有設置遮棚	2	0.70	0.70	0.70
	B43	候車區是否有設置候車座椅	2	0.78	0.78	0.78
	B44	站牌候車區是否有設置導盲 定位磚	2	0.00	0.00	0.00
B5 站牌候車空間 設施滿意程度	B51	候車環境無障礙友善程度	2	1.57	1.57	1.57
B6 上下車友善乘 車設備	B61	車輛外是否清楚標示路線、 起迄地點	1	1.00	1.00	1.00
	B62	車輛是否裝設車外廣播設 備，提供入站播報	1	0.00	0.33	0.03
	B63	車輛是否設置引導設備，提 供車門位置及開閉資訊	1	0.74	0.63	0.73
	B64	車輛之階梯邊緣是否用顏色 區分	2	1.77	1.67	1.76
	B65	車輛之階梯邊緣是否為防滑 材料處理	2	2.00	2.00	2.00
B7 車輛站名播報 器與電子顯示 設備	B71	車輛是否有裝設站名播報系 統	2	2.00	2.00	2.00
	B72	車輛是否有裝設電子顯示器	2	2.00	2.00	2.00
	B73	車輛是否有多國語音或顯示 資訊提供	1	1.00	1.00	1.00
B8 車輛內部空間 與友善乘車設 備	B81	車輛內是否設置輪椅停靠區	2	0.68	0.33	0.66
	B82	車輛內輪椅停靠區是否設置 扶手與輪椅固定裝置	2	0.68	0.33	0.66
	B83	車輛內是否於輪椅停靠區設 置無障礙下車鈴	2	0.66	0.33	0.63
	B84	車輛是否有張貼同意導盲犬 上車貼紙	1	0.34	0.17	0.33

調查指標	代號	評分項目	配分	得分		
				市區公車	台灣好行	全體合計
	B85	車輛內是否設置無障礙標誌	1	0.33	0.17	0.32
	B86	車輛內乘客通道是否設置扶手	2	1.97	0.67	1.88
	B87	車輛內博愛座數量是否符合規範	2	1.99	2.00	1.99
	B88	博愛座是否標示字樣	1	1.00	1.00	1.00
車輛設備及站牌/候車亭成績總計			40	24.88	22.35	24.71

備註：成績取至小數點後第二位。

4.1.3 調查構面-C 乘車服務

C乘車服務共計5項調查項目，配分30分，針對駕駛員對於無障礙設備、流程熟悉度與順暢度等進行相關調查與分析。

一、C1操作公車無障礙設備熟悉程度

指標C11 駕駛員操作公車無障礙設備熟悉程度，透過輪椅肢障與視障秘密客實際體驗駕駛員對於公車無障礙設備熟悉及流暢度結果，部分駕駛員車輛停靠太近，未預留足夠距離提供輪椅乘客使用、安全帶/輪椅固定輪未依規定作業、未主動告知車上乘客因需服務身障乘客須稍後等待及車輛未側傾等，亦或未主動詢問或告知乘客需求、設備位置及座位等，未依人導法方式引導視障乘客上車(問、拍、引、報)，故指標C11得2.56分。



圖 4.1-6 駕駛員服務身障人士概況

二、C2協助上下車服務的完整性

指標C21 駕駛員協助上下車服務的完整性，此項目係依駕駛員是否依循標準作業流程完成各項服務，大多駕駛員未主動告知車上乘客應等候身障乘客上車等事宜，視障乘客礙於視覺器官障礙等因素，無法清楚得知車上相關設備位置，然駕駛員將視障乘客視為一般乘客，未主動詢問需求，亦未協助乘客上下車、導引座位、刷卡、安全帶及服務鈴等，故指標C21得5.83分。

三、C3協助乘車服務滿意度

指標C31 駕駛員協助乘車服務滿意度，身障秘密客依據實際乘車體驗感受給予評分，駕駛員對於身障者乘車給予較多的協助與關懷，對於視障者明顯不熟悉，見乘客攜帶白手杖無法認定其為視障者，也未瞭解視障者乘車服務需求，也未能協助視障者乘車/下車等，故指標C31得2.58分。

四、C4身障者特殊預約或語音告知服務

指標C41 身障者特殊預約或語音告知服務，專家學者檢視業者提供的書面資料，車船處於官網提供每日無障礙班次資訊以及民眾可透過電話洽詢方式申請或瞭解無障礙服務，故指標C41得2.80分。

五、C5對身障人士服務態度之滿意度

指標C51 駕駛員是否拒載身心障礙人士之情況，透過民眾問卷調查可知，民眾多表示從未或很少遇到駕駛員拒載身心障礙人士之情形，然偶有身障乘客欲搭乘表定低底盤之車輛，但實際該班次未依班表派車，致使乘客後續行程安排被迫延誤或變更，故指標C51得1.97分。

指標C52 駕駛員是否有對身心障礙人士有歧視或不友善的態度，依調查結果顯示，駕駛員少有歧視或不友善的態度，故指標C52得1.96分。

指標C53 駕駛員是否有主動詢問或協助身心障礙人士乘車，多數民眾認為駕駛員「從未」主動詢問或協助身心障礙人士乘車約佔3成，「很少」比例約佔2成，故指標C53得0.63分。

表 4.1-3 調查構面 C - 乘車服務

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C1 操作公車無障礙設備熟悉程度	C11	駕駛員操作公車無障礙設備熟悉程度	5	2.56

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C2 協助上下車服務的完整性	C21	駕駛員協助上下車服務的完整性	10	5.83
C3 協助乘車服務滿意度	C31	駕駛員協助乘車服務滿意度	5	2.58
C4 身障者特殊預約或語音告知服務	C41	身障者特殊預約或語音告知服務	4	2.80
C5 對身障人士服務態度之滿意度	C51	駕駛員是否拒載身心障礙人士之情況	2	1.97
	C52	駕駛員是否有對身心障礙人士有歧視或不友善的態度	2	1.96
	C53	駕駛員是否有主動詢問或協助身心障礙人士乘車	2	0.63
乘車服務成績總計			30	18.33

備註：成績取至小數點後第二位。

4.1.4 調查構面-D 管理訓練

D管理共計4項調查項目，配分10分，主要針對管理層面的教育訓練、人員管理及流程作為等進行相關調查與分析。

一、D1無障礙服務教育訓練

指標D11 公車無障礙服務操作之教育訓練，由專家學者檢閱業者提供之書面資料，車船處於113年辦理的無障礙乘車服務教育訓練內容著重於「視障基本認知及視障乘車服務體驗」，然所提供之課程照片多以身障為主，再者依前揭調查結果，駕駛員對於視障乘客的認知尚有其努力空間，故指標D11得1.50分。

二、D2身心障礙者聘用人數

指標D21 公司身心障礙者聘用人數是否符合規範，依業者提供的書面資料顯示，車船處處內共計153名員工，身心障礙者5名，主要工作內容為行政庶務及環境清潔方面，依法身心障礙聘用比例不得低於員工總人數3%，車船處身心障礙聘用比例3.3%，符合聘用比例，故指標D21得2.00分。

三、D3不同類別的無障礙操作流程與SOP

指標D31 公司是否有研擬不同類別的無障礙操作流程與SOP，建議針對不同

身障類型進行各別的操作流程研擬外，亦可將其SOP圖示流程呈現，以便於相關人員快速理解、閱讀與參考操作，故指標D31得2.10分。

四、D4其他創新作為

指標D41 其他創新作為，專家學者依業者書面資料進行檢視，車船處於無障礙服務相關作為的部分，包含添購低底盤公車、於廁所及哺(集)乳室設置緊急求救鈴等，皆有推動無障礙運輸服務之效果，專家學者給予正面肯定，然針對該項目尚有加強之空間，故指標D41得0.90分。

表 4.1-4 調查構面 D - 管理訓練

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
D1 無障礙服務教育訓練	D11	公車無障礙服務操作之教育訓練	3	1.50
D2 身心障礙者聘用人數	D21	公司身心障礙者聘用人數是否符合規範	2	2.00
D3 不同類別的無障礙操作流程與 SOP	D31	公司是否有研擬不同類別的無障礙操作流程與 SOP	3	2.10
D4 其他創新作為	D41	其他創新作為	2	0.90
管理訓練成績總計			10	6.50

備註：成績取至小數點後第二位。

4.1.5 無障礙服務調查成績彙整

一、無障礙服務調查總成績

無障礙服務調查總成績為各調查構面成績「A 場站設施」、「B 車輛設備及站牌/候車亭」、「C 乘車服務」、「D 管理訓練」加總後，即為無障礙服務調查總成績。

其中「B 車輛設備及站牌/候車亭」於車輛調查部分區分為「市區公車」及「台灣好行」。本次受評之澎湖縣公共車船管理處，「市區公車」調查總得65.11分，「台灣好行」總得62.58分，整體無障礙服務調查成績為64.94分。

表 4.1-5 無障礙服務調查成績總表

評分構面	配分	得分		
		市區公車	台灣好行	全體合計
A 場站設施與服務	20	15.40	15.40	15.40
B 車輛設備及站牌/候車亭	40	24.88	22.35	24.71
C 乘車服務	30	18.33	18.33	18.33
D 管理訓練	10	6.50	6.50	6.50
總分	100	65.11	62.58	64.94

備註：成績取至小數點後第二位。

二、無障礙服務調查歸類成績

(一) 場站成績

馬公總站為本計畫場站調查對象，評分構面為「A 場站設施」滿分20分，場站成績為15.40分，由調查結果顯示，場站於「A1無障礙廁所設置」及「A2無障礙斜坡道設置」等硬體設施建置完善，唯獨場站內「輪椅候車區」劃設與規劃尚需儘快改善，「A4身障人員協助服務」場站多數服務員對於身障乘客的協助與服務滿意度皆有一定水平，然其場站之身障服務鈴設置位置不易尋找外，該服務鈴被物品遮擋，倘若身障乘客有其服務需求時，該服務鈴無法即時提供作用，其餘無障礙設施皆有完善配置且功能正常。

表 4.1-6 無障礙服務調查成績-場站成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
A1 無障礙廁所設置	A11	場站是否有設置無障礙廁所	2	2.00
	A12	馬桶周圍是否有裝設扶手	1	1.00
	A13	廁所是否有設置求助鈴	1	1.00
	A14	廁所是否有設置無障礙標誌	1	0.50
	A15	廁所環境是否整潔	1	1.00
	A16	廁所是否有高低差	1	1.00
	A17	廁所馬桶是否以坐式馬桶為主	1	1.00
	A18	廁所門把是否採用易操作之型式	1	1.00
A2 無障礙斜坡道設置	A21	是否設置無障礙斜坡道	1	1.00
	A22	無障礙斜坡道是否裝設扶手	1	1.00

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
	A23	無障礙斜坡道地板是否平整	1	1.00
	A24	無障礙斜坡道是否有防滑設計	1	1.00
A3 輪椅候車區劃設	A31	場站內是否劃設輪候車區	1	0.00
	A32	輪椅候車區是否設置無障礙標誌	1	0.00
A4 身障人員協助服務	A41	場站是否提供人力協助服務或設置身障人員協助服務鈴	1	0.50
A5 場站服務人員協助滿意程度	A51	場站人員服務滿意程度	2	0.90
A6 場站設施滿意程度	A61	候車環境無障礙友善程度	2	1.50
場站設施成績總計-加總			20	15.40
場站設施成績總計-百分數			100	77.00

備註：成績取至小數點後第二位。

(二) 站牌與路線成績

澎湖縣站牌與路線成績包含「B 車輛設備及站牌/候車亭」及「C 乘車服務」等兩大評分構面，總配分66分，站牌與路線總得分為40.24分，無障礙服務意識逐漸抬升，相關設備的相互搭配固然重要。澎湖縣內公車站牌多數未顯示無障礙班次資訊，此因澎湖縣公車無障礙班次係由車船處不定期更新於官網中，且無固定的無障礙班次，致使站牌無法提供相關的資訊內容，建議車船處後續可朝以固定無障礙車輛班次方式調整外，對於身障乘客而言，固定車趟班次時間也便於規劃座車行程。駕駛員於無障礙服務流程熟悉度、主動性及配合度仍有待加強，對內建議可加強宣導無障礙服務重要性，辦理相關教育訓練課程加重駕駛員對於身障乘客服務流程印象與順暢度外，亦可採抽檢或駕駛員間相互檢視服務完整性結果並納入駕駛員獎懲制度中。

表 4.1-7 無障礙服務調查成績-站牌與路線成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差	2	1.70
B2	B21	站牌是否標示無障礙班次	2	0.04

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
站牌標示無障礙服務時間				
B3 站牌設置視障者使用資訊	B31	站牌是否設置盲文信息板或其他視障者可使用資訊	1	0.00
B4 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	B41	站牌是否有足夠的照明設置	2	1.93
	B42	候車區是否有設置遮棚	2	0.70
	B43	候車區是否有設置候車座椅	2	0.78
	B44	站牌候車區是否有設置導盲定位磚	2	0.00
B5 站牌候車亭設施滿意程度	B51	候車環境無障礙友善程度	2	1.57
B6 上下車友善乘車設備	B61	車輛外是否清楚標示路線、起迄地點	1	1.00
	B62	車輛是否裝設車外廣播設備，提供入站播報	1	0.03
	B63	車輛是否設置引導設備，提供車門位置及開閉資訊	1	0.73
	B64	車輛之階梯邊緣是否用顏色區分	2	1.76
	B65	車輛之階梯邊緣是否為防滑材料處理	2	2.00
B7 車輛站名播報器與電子顯示設備	B71	車輛是否有裝設站名播報系統	2	2.00
	B72	車輛是否有裝設電子顯示器	2	2.00
	B73	車輛是否有多國語音或顯示資訊提供	1	1.00
B8 車輛內部空間與友善乘車設備	B81	車輛內是否設置輪椅停靠區	2	0.66
	B82	車輛內輪椅停靠區是否設置扶手與輪椅固定裝置	2	0.66
	B83	車輛內是否於輪椅停靠區設置無障礙下車鈴	2	0.63
	B84	車輛是否有張貼同意導盲犬上車貼紙	1	0.33
	B85	車輛內是否設置無障礙標誌	1	0.32
	B86	車輛內乘客通道是否設置扶手	2	1.88
	B87	車輛內博愛座數量是否符合規範	2	1.99
	B88	博愛座是否標示字樣	1	1.00

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C1 操作公車無障礙設備熟悉程度	C11	駕駛員操作公車無障礙設備熟悉程度	5	2.56
C2 協助上下車服務的完整性	C21	駕駛員協助上下車服務的完整性	10	5.83
C3 協助乘車服務滿意度	C31	駕駛員協助乘車服務滿意度	5	2.58
C5 對身障人士服務態度之滿意度	C51	駕駛員是否有拒載身心障礙人士之情況	2	1.97
	C52	駕駛員是否有對身心障礙人士有歧視或不友善的態度	2	1.96
	C53	駕駛員是否有主動詢問或協助身心障礙人士乘車	2	0.63
站牌與路線成績總計-加總			66	40.24
站牌與路線成績總計-百分數			100	60.97

備註：成績取至小數點後第二位。

(三) 管理成績

管理成績係針對澎湖縣公共車船管理處所提供的書面審查資料進行檢核，藉由專家學者的介入，一方面給予不同角度與面向的改善建議，另一方面針對不易量化的項目進行公正的評分。

管理成績涵蓋「C4 身障者特殊預約或語音告知服務」及「D 管理訓練」等兩構面，總配分為10分，總成績為9.30分。主要在身障者特殊預約或語音告知服務面向上，因澎湖縣無障礙公車非採固定班次方式，若身障者欲搭乘該班次時間屬非無障礙車輛的話，恐有無車可搭之情勢產生，建議車船處朝以固定無障礙車輛班次之方式進行改善，教育訓練的部分可朝以更多元方式，除讓駕駛員親自體驗感受外，也可將站務人員納入授課對象，對於身障乘客的服務與需求能有更深入的瞭解與同理。

表 4.1-8 無障礙服務調查成績-管理成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C4 身障者特殊預約或語音告知服務	C41	身障者特殊預約或語音告知服務	4	2.80
D1 無障礙服務教育訓練	D11	公車無障礙服務操作之教育訓練	3	1.50
D2 身心障礙者聘用人數	D21	公司身心障礙者聘用人數是否符合規範?	2	2.00
D3 不同類別的無障礙操作流程與 SOP	D31	公司是否有研擬不同類別的無障礙操作流程與 SOP	3	2.10
D4 其他創新作為	D41	其他創新作為	2	0.90
管理成績總計-加總			14	9.30
管理成績總計-百分數			100	66.43

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2 性別友善度調查結果與分析

4.2.1 調查構面-A 場站設施

A場站設施共計8項調查項目，配分30分，本計畫以馬公總站為主要調查對象，進行各項性別友善度的調查與分析。

一、A1男女公廁數量與品質

指標A11 是否明確表示廁所位置及動線，場站內有明確標示廁所位置與動線，故指標A11指標得1.00分。

指標A12 廁所男女性大便器合計後，是否符合1：3原則，經實地調查結果顯示，馬公總站現況男女性大便器未符合1:3原則，故指標A12得0.00分。

指標A13 坐式便器數是否多於蹲式便器數，馬公總站現有便器數蹲式多於坐式的，故指標A13得0.00分。

指標A14 男女廁所是否定時清理、保持乾淨與衛生，實際調查馬公總站男女廁所，廁所內整潔乾淨，故指標A14得2.00分

指標A15 廁所內是否提供置物設施(掛勾、置物架)、大便器旁設有扶手，經

調查員實地調查結果，僅部分廁所提供掛勾與置物架，故指標A15得0.00分。

指標A16 廁所內外是否提供衛生紙，場站廁所有免費提供衛生紙供民眾使用，故指標A16得1.00分。

指標A17 廁所出入口是否設有監視器、廁所內是否設有求助警鈴、反偷拍偵測警語或設施，廁所內設有監視器與求救鈴，故A17指標得0.80分。

二、A2性別友善廁所設施

指標A21 是否設置獨立的性別友善廁所或通用廁所，場站內未設置性別友善廁所或通用廁所供不同性別族群使用，故指標A21得0.00分。

指標A22 性別友善廁所之標誌符號是否合宜，場站內因為設置性別友善廁所，故無相關標誌符號張貼，故指標A22得0.00分。

三、A3親子與哺乳友善資源

指標A31 是否有設置「親子廁所」，目前馬公總站內尚未設置親子廁所，故指標A31得0.00分。

指標A32 廁所內是否設置有尿布板(尿布檯)，目前場站內男女廁所皆未設置尿布板(尿布檯)，故指標A32得0.00分。

指標A33 是否提供性別友善的餵乳(食)空間於適切地點，並標示清楚，標示符合性別友善，站內有提供相關適切的餵乳(食)空間，且其標示清晰也符合性別友善標示標準，故指標A33得1.00分。

指標A34 哺(集)乳室是否對民眾開放，並定時清理、保持乾淨，場站內設有哺(集)乳室且有對民眾開放，故指標A34得1.00分。

四、A4女性特殊友善措施

指標A41 廁所內是否提供女性衛生用品、馬桶坐墊紙、酒精，場站廁所有提供女性衛生用品，故指標A41得0.40分。

指標A42 廁所內是否張貼女性求助服務電話，站內廁所未張貼女性求助服務電話，故指標A42得0.00分。

指標A43 是否設置有夜間女性候車專區並加強照明，目前因未設置夜間女性候車專區，亦無加強的照明設備，故指標A43得0.00分。

五、A5 性別友善措施文宣告示

指標A51 是否張貼「家長於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或

妨礙」之告示於明顯位置，調查員實地調查場站尚未找到相關告示資訊，故指標A51得0.00分。

指標A52 是否於明亮處張貼有關性騷擾防治文宣並說明申訴方式，場站有於明亮處張貼相關性騷擾防治訊息，且資訊清楚明瞭，故指標A52得1.00分。

指標A53 現行張貼之廣告或文宣有無明顯的性別歧視符號或文字，調查員實地確認場站內各廣告文宣內容，皆無明顯的性別歧視符號或文字，故指標A53得1.00分。

六、A6場站友善設施

指標A61 場站內是否提供博愛座並標示博愛座字樣，場內有設置博愛座且有標示其字樣，以利民眾識別，故指標A61得1.00分。

指標A62 是否提供嬰兒車、輪椅、置物櫃等借用服務，經確認目前廠站尚未提供嬰兒車、輪椅及置物櫃等借用服務，故指標A62得0.00分。

七、A7場站設施滿意度

指標A71 候車環境與安全滿意度(候車座椅、夜間照明燈光)，民眾對於馬公總站候車環境與安全滿意度向度上，多持以普通以上的滿意程度，故指標A71得1.54分。

指標A72 廁所環境滿意度(環境整潔、廁所設施)，民眾對於馬公總站內廁所設施與環境整潔方面，多持以「普通」以上的滿意程度，故指標A72得1.51分。

指標A73 女性友善資源提供滿意度，透過民眾調查問卷調查顯示，民眾場站提供女性友善資源服務滿意度多為「滿意」，故指標A73得1.57分。

八、A8場站服務人員協助滿意程度

指標A81 場站人員服務滿意程度，民眾對於場站人員服務情形持以「普通」以上的滿意程度，故指標A81得1.40分。

表 4.2-1 調查構面 A - 場站設施

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
A1 男女公廁 數量與品質	A11	是否明確表示廁所位置及動線	1	1.00
	A12	廁所男女性大便器合計後，是否符合 1：3 原則	1	0.00
	A13	坐式便器數是否多於蹲式便器數	1	0.00
	A14	是否定時清理、保持乾淨與衛生	2	2.00

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
	A15	廁所內是否提供置物設施(掛勾、置物架)、大便器旁設有扶手	1	0.00
	A16	廁所內外是否提供衛生紙	1	1.00
	A17	廁所出入口是否設有監視器、廁所內是否設有求助警鈴、反偷拍偵測警語或設施	1	0.80
A2 性別友善 廁所設施	A21	是否設置獨立的性別友善廁所或通用廁所	1	0.00
	A22	性別友善廁所之標誌符號是否合宜	1	0.00
A3 親子與哺 乳友善資 源	A31	是否有設置「親子廁所」	1	0.00
	A32	廁所內是否設置有尿布板(尿布檯)	1	0.00
	A33	是否提供性別友善的餵乳(食)空間於適切地點，並標示清楚，標示符合性別友善	1	1.00
	A34	哺(集)乳室是否對民眾開放，並定時清理、保持乾淨	1	1.00
A4 女性特殊 友善措施	A41	廁所內是否提供女性衛生用品、馬桶坐墊紙、酒精	1	0.40
	A42	廁所內是否張貼女性求助服務電話	1	0.00
	A43	是否設置有夜間女性候車專區並加強照明	1	0.00
A5 性別友善 措施文宣 告示	A51	是否張貼「家長於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或妨礙」之告示於明顯位置	1	0.00
	A52	是否於明亮處張貼有關性騷擾防治文宣並說明申訴方式	1	1.00
	A53	現行張貼之廣告或文宣有無明顯的性別歧視符號或文字	1	1.00
A6 場站友善 設施	A61	場站內是否提供博愛座並標示博愛座字樣	1	1.00
	A62	是否提供嬰兒車、輪椅、置物櫃等借用服務	1	0.00
A7 場站設施 滿意度	A71	候車環境與安全滿意度(候車座椅、夜間照明燈光)	2	1.54
	A72	廁所環境滿意度(環境整潔、廁所設施)	2	1.51
	A73	女性友善資源提供滿意度	2	1.57
A8	A81	場站人員服務滿意程度	2	1.40

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
場站服務 人員協助 滿意程度				
場站設施成績總計			30	16.22

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2.2 調查構面-B 車輛設備及站牌/候車亭

B車輛設備及站牌/候車亭共計5項調查項目，配分30分，本計畫分別針對公車站牌/候車亭及車輛路線等進行相關調查與分析。

一、B1站牌與馬路間的安全與落差

指標B11 站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差，經實地調查澎湖縣公車站牌、候車區設置現況，共計有58處之候車區與人行道或道路鋪面有其高差且無輔助措施，故指標B11得3.39分。本項調查同無障礙服務調查B11評分項目。

二、B2站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施

指標B21 站牌是否有足夠的照明設置，縣內菓葉灰窯站、龍門裡正角等共計13支站牌周圍無照明設置，故指標B21得3.87分。本項調查同無障礙服務調查B41評分項目。

指標B22 候車區是否有設置遮棚，澎湖縣內共計有256處未設置遮棚，故指標B22得1.39分。本項調查同無障礙服務調查B42評分項目。

指標B23 候車區是否有設置候車座椅，盤點調查縣內所有站牌/候車區，計有234處未設置候車座椅，11處有設置座椅但其環境髒亂或已損壞，故指標B43得1.56分。本項調查同無障礙服務調查B43評分項目。

三、B3站牌候車區設施滿意程度

指標B31 站牌資訊正確性，民眾認為站牌揭露的班次、時刻表等資訊滿意度多為「普通」以上水平，故指標B31得1.53分。

指標B32 站牌字體大小適宜性，民眾對於此指標之滿意度，約有5成民眾「不滿意」現行站牌字體大小，其餘皆「普通」以上等級，故指標B32得1.42分。

指標B33 候車區提供滿意度(座位、遮棚、照明、環境整潔)，約有1成民眾對

於候車區的座位、遮棚、照明及環境整潔呈現「非常不滿意」，其餘民眾對於候車區設施多持以「滿意」程度，故指標B33得2.95分。

四、B4車輛設備

指標B41 車輛內是否有嬰兒車放置空間及通道是否設置扶手，調查車輛中市區公車車輛無張貼嬰兒車相關的標誌或未設置通道扶手，台灣好行則有1無障礙車輛車內未有嬰兒車相關的標誌，其餘皆無相關的標誌與扶手設置，故指標B41總得1.88分。

五、B5車輛資訊張貼

指標B51 車上是否有張貼性騷擾防治文宣，調查車輛車內皆依規定張貼性騷擾防治文宣，故指標B51得2.00分。

表 4.2-2 調查構面 B - 車輛設備及站牌/候車亭調查成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分		
				市區公車	台灣好行	全體合計
B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差	4	3.39	3.39	3.39
B2 站牌、候車亭 夜間照明與貼 心候車設施	B21	站牌是否有足夠的照明設置	4	3.87	3.87	3.87
	B22	候車區是否有設置遮棚	4	1.39	1.39	1.39
	B23	候車區是否有設置候車座椅	4	1.56	1.56	1.56
B3 站牌候車亭設 施滿意程度	B31	站牌資訊正確性	2	1.53	1.53	1.53
	B32	站牌字體大小適宜性	2	1.42	1.42	1.42
	B33	候車區提供滿意度(座位、遮棚、照明、環境整潔)	4	2.95	2.95	2.95
B4 車輛設備	B41	車輛內是否有嬰兒車放置空間及通道是否設置扶手	4	2.00	0.33	1.88
B5 車輛資訊張貼	B51	車上是否有張貼性騷擾防治文宣	2	2.00	2.00	2.00
車輛設備及站牌/候車亭成績總計			30	20.11	18.44	19.99

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2.3 調查構面-C 乘車服務

C乘車服務共計4項調查項目，配分15分，針對駕駛員對於性別友善認知、服務態度等進行相關調查與分析。

一、C1駕駛員之服務態度滿意程度

指標C11 司機是否對婦女有歧視或不友善態度，藉由民眾問卷結果可知，約有4%民眾「很少」或「偶爾」遇到駕駛員有歧視或不友善態度，其餘皆「從未」遇過相關情形，故指標C11得0.99分。

指標C12 司機是否對不同性別傾向/不同性別認同者有歧視或不友善態度，約有4%民眾表示「很少」遇到駕駛員對性別有歧視或不友善的態度，故指標C12得0.99分。

指標C13 司機是否對攜帶嬰兒車者有歧視或不友善態度，多數民眾認為駕駛員「從未」對攜帶嬰兒車者有歧視或不友善態度，故指標C13得0.95分。

指標C14 司機是否有主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車，僅有約9%以上的民眾認為駕駛員有「頻繁」或「經常」主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車，故指標C14得0.19分。

指標C15 司機是否對高齡者有歧視或不友善態度，透過問卷調查結果可知，約98%以上民眾「從未」或「很少」看到駕駛員對高齡者有歧視或不友善態度，故指標C15得0.98分。

指標C16 司機是否有主動詢問或協助高齡行動不便者乘車，約有18%民眾表示「經常」或「頻繁」遇過或看過駕駛員主動詢問行動不便者乘車，然約49%的民眾「從未」或「很少」遇到此類的情形，故指標C16得0.36分。

二、C2駕駛員之駕駛行為滿意程度

指標C21 司機是否等乘客站穩或坐好後才發動，多數民眾對於此問項評價為「滿意」及「非常滿意」，故指標C21得1.40分。

指標C22 司機之駕駛平穩性滿意程度?(如任意加減速、變換車道、闖紅燈)，由民眾問卷調查顯示，民眾對於駕駛平穩性滿意度表示「普通」，故指標C22得0.70分。

指標C23 司機之駕駛行為滿意程度?(講電話、嚼檳榔、抽煙、與乘客不適當聊天等)，多數民眾評價駕駛行為多以「很少」或「從未」有不當行為，故指標C23得0.93分。

三、C3駕駛員協助上下車服務的完整性

指標C31 駕駛員協助上下車服務的完整性，由高齡秘密客實際搭乘體驗，針對駕駛員有無依循標準作業流程完成各項服務。大多駕駛員皆有依循規範作業進行相關的服務項目，除因部分車輛非無障礙車輛，故無法進行車輛側傾，故指標C31得1.60分。

四、C4駕駛員協助乘車服務滿意度

指標C41 駕駛員協助乘車服務滿意度，高齡秘密客對於整體乘車體驗滿意度表示「普通」，故指標C41得1.58分。

表 4.2-3 調查構面 C - 乘車服務

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C1 駕駛員之服務態度滿意程度	C11	司機是否對婦女有歧視或不友善態度	1	0.99
	C12	司機是否對不同性別傾向/不同性別認同者有歧視或不友善態度	1	0.99
	C13	司機是否對攜帶嬰兒車者有歧視或不友善態度	1	0.95
	C14	司機是否有主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車	1	0.19
	C15	司機是否對高齡者有歧視或不友善態度	1	0.98
	C16	司機是否有主動詢問或協助高齡行動不便者乘車	1	0.36
C2 駕駛員之駕駛行為滿意程度	C21	司機是否等乘客站穩或坐好後才發動	2	1.40
	C22	司機之駕駛平穩性滿意程度(如任意加減速、變換車道、闖紅燈)	1	0.70
	C23	司機之駕駛行為滿意程度(講電話、嚼檳榔、抽煙、與乘客不適當聊天等)	1	0.93
C3 駕駛員協助上下車服務的完整性	C31	駕駛員協助上下車服務的完整性	2	1.60
C4 駕駛員協助乘車服務滿意度	C41	駕駛員協助乘車服務滿意度	3	1.58
乘車服務成績總計			15	10.67

4.2.4 調查構面-D 性平樂活職場

D性平樂活職場共計9項調查項目，配分15分，主要針對就業環境與制度面等進行相關調查與分析。

一、D1落實性別平等工作法規定

指標D11 是否落實性別平等工作法規定，由專家學者檢視業者提供的書面資料，澎湖縣公共車船管理處遵守性別平等工作法規定，訂定性騷擾防治申訴及處理要點，故指標D11得1.00分。

二、D2就業歧視之禁止

指標D21 是否禁止就業歧視，澎湖縣公共車船管理處將相關雇用、轉任及申訴等規定納入工作規則中，故指標D21得1.00分。

三、D3促進工作與家庭平衡

指標D31 是否促進工作與家庭平衡，經專家學者檢視相關書面資料顯示，澎湖縣公共車船處表明對工作與家庭平衡概念支持，並相關的規定納入工作規則中，建議可有具體的措施，故指標D31得1.00分。

四、D4哺(集)乳室設置

指標D41 是否設置哺(集)乳室於適切地點，並標示清楚，標示說明符合性別友善，由專家學者實地訪查澎湖縣公共車船管理處工作環境，設有哺(集)乳室，並標示清楚，故指標D41得2.00分。

指標D42 哺(集)乳室是否定時清理、保持乾淨與舒適，依據公共場所哺乳室設置及管理標準，其環境通風程度有待改善，故指標D42得0.50分。

指標D43 哺(集)乳室之設備，是否符合公共場所哺(集)乳室設置及管理標準，其設備完整性、環境舒適度可再加強，建議增加洗手設施，故指標D43得0.50分。

五、D5女性駕駛專屬休息區

指標D51 是否設置有女性駕駛或女性員工之專屬休息室，澎湖縣公共車船管理處內有設置專屬女性駕駛/員工的休息室，故指標D51得2.00分。

指標D52 特定性別專屬休息室中之設施、設備是否符合需求與友善，專屬休息室內設施，雖設有空調設備，但部分設備需求尚待改善，建議設置換裝區、加鎖的置物櫃及偷拍偵測器等，故指標D52得0.00分。

六、D6職場性別歧視與性騷擾防治

指標D61 是否落實防止職場性別歧視與性騷擾防治，專家學者依業者提供的資料進行檢核，澎湖縣公共車船管理處有依規定訂相關性騷擾防治申訴及管理要點，其中包含事件申訴書、被害人權益說明、申訴委任書等，且場站及工作環境有張貼相關性騷擾防治文宣，且依書面資料可知，車船處歷年0件性騷擾事件數，值得嘉許，故指標D61得1.00分。

七、D7育嬰留職停薪相關規定之落實

指標D71 是否落實育嬰留職停薪相關規定，業者依據澎湖縣政府公共車船管理處職工工作規則及勞動基準法等規範落實育嬰留職停薪，並提供歷年男女育嬰留職停薪資料，故指標D71得1.00分。

八、D8駕駛員性別平等相關訓練

指標D81 駕駛性別意識/性騷擾防治之教育訓練與危機處理狀況，澎湖縣公共車船管理處近年陸續辦理性別平等相關宣導課程，建議相關訓練宣導課程不僅侷限於駕駛員，處內員工皆可接受相關的訓練及宣導，故指標D81得0.80分。

九、D9創新作為

指標D91 其他創新作為，澎湖縣公共車船處於馬公總站與辦公環境增設2間女性休息室，並於站內廁所提供女性生理用品，提出之作為較無創新性，故指標D91得0.00分。

表 4.2-4 調查構面 D - 性平樂活職場

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
D1 落實性別平等工作法 規定	D11	是否落實性別平等工作法規定?	1	1.00
D2 就業歧視之禁止	D21	是否禁止就業歧視?	1	1.00
D3 促進工作與家庭平衡	D31	是否促進工作與家庭平衡?	1	1.00
D4 哺(集)乳室設置	D41	是否設置哺(集)乳室於適切地點，並標示清楚，標示說明符合性別友善?	2	2.00
	D42	哺(集)乳室是否定時清理、保持	1	0.50

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
		乾淨與舒適?		
	D43	哺(集)乳室之設備，是否符合公共場所哺(集)乳室設置及管理標準?	1	0.50
D5 女性駕駛專屬休息區	D51	是否設置有女性駕駛或女性員工之專屬休息室?	2	2.00
	D52	特定性別專屬休息室中之設施、設備是否符合需求與友善?	1	0.00
D6 職場性別歧視與性騷擾防治	D61	是否落實防止職場性別歧視與性騷擾防治?	1	1.00
D7 育嬰留職停薪相關規定之落實	D71	是否落實育嬰留職停薪相關規定?	1	1.00
D8 駕駛員性別平等相關訓練	D81	駕駛性別意識/性騷擾防治之教育訓練與危機處理狀況	1	0.80
D9 創新作為	D91	其他創新作為	2	0.00
性平樂活職場成績總計			15	10.8

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2.5 調查構面-E 促進婦女就業、減少職業隔離

E促進婦女就業、減少職業隔離共計4項調查項目，配分6分，有關調查內容之各項評分項目得分成果分述如下。

一、E1鼓勵女性應徵客運駕駛

指標E11 鼓勵女性應徵客運駕駛，業者僅109年有1名女性報考駕駛員，建議可更加積極鼓勵女性駕駛應徵錄取作為，故指標E1得0.50分。

二、E2招募、訓練、升遷管道無性別歧視

指標E21 招募、訓練、升遷管道是否存在性別歧視，專家委員依據業者提供的書面資審視相關招募、訓練、升遷等文件，未有性別歧視之情事產生，故指標E21得1.00分。

三、E3積極促進性別比例平衡

指標E31 是否積極促進性別比例平等，澎湖縣公共車船管理處為回應行政院性別平等處建議，初步規劃可於相關駕駛員徵選時增列女性加分項目，以加總分方式處理，至多2分為限，建議可研擬規劃更具體促進性別平等之作為，故指標E31得0.20分。

四、E4男女性平均時薪/整體薪資之差距

指標E41 男女性平均時薪/整體薪資之差距，依車船處提供的書面資料顯示，處內薪資待遇係依據澎湖縣政府公共車船管理處契約勞工待遇管理要點辦理，故指標E41得1.00分。

表 4.2-5 調查構面 E - 促進婦女就業、減少職業隔離

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
E1 鼓勵女性應徵客運駕駛	E11	是否鼓勵女性應徵客運駕駛	2	0.50
E2 招募、訓練、升遷管道無性別歧視	E21	招募、訓練、升遷管道是否存在性別歧視	1	1.00
E3 積極促進性別比例平衡	E31	是否積極促進性別比例平等	2	0.20
E4 男女性平均時薪/整體薪資之差距	E41	男女性平均時薪/整體薪資之差距	1	1.00
促進婦女就業、減少職業隔離成績總計			6	2.70

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2.6 調查構面-F 女性參與公司治理

F女性參與公司治理共計2項調查項目，配分4分，有關調查內容之各項評分項目得分成果分述如下。

一、F1公司女性幹部比例

指標F11 公司女性幹部比例，依委員檢視書面資料評分，澎湖縣公共車船管理處截至113年12月男性員工121人、女性員工32人，總計153名員工，其中女性擔任幹部有3人，各別擔任處長、副處長及政風室主任等職務，故指標F11得1.50分。

二、F2女性參與工會、勞資會議比例

指標F21 女性參與工會、勞資會議或擔任工會幹部比例，車船處勞資會係由7名男性員工與3名女性員工組成，女性比例較少，故指標F21得0.80分。

表 4.2-6 調查構面 F - 女性參與公司治理

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
F1 公司女性幹部比例	F11	公司女性幹部比例	2	1.50
F2 女性參與工會、勞資會議比例	F21	女性參與工會、勞資會議或擔任工會幹部比例	2	0.80
女性參與公司治理成績總計			4	2.30

備註：成績取至小數點後第二位。

4.2.7 性別友善度調查成績彙整

一、性別友善度調查總成績

性別友善度調查總成績為各調查構面成績「A 場站設施」、「B 車輛設備及站牌/候車亭」、「C 乘車服務」、「D 性平樂活職場」、「E 促進婦女就業、減少職業隔離」、「F 女性參與公司治理」加總後，即為性別友善度調查總成績。

其中「B 車輛設備及站牌/候車亭」於車輛調查部分區分為「市區公車」及「台灣好行」。本次受評之澎湖縣公共車船管理處，「市區公車」調查總得62.80分，「台灣好行」總得61.13分，整體性別友善度調查成績為62.68分。

表 4.2-7 性別友善度調查成績總表

評分構面	配分	得分		
		市區公車	台灣好行	全體合計
A 場站設施與服務	30	16.22	16.22	16.22
B 車輛設備及站牌/候車亭	30	20.11	18.44	19.99
C 乘車服務	15	10.67	10.67	10.67
D 性平樂活職場	15	10.80	10.80	10.80
E 促進婦女就業、減少職業隔離	6	2.70	2.70	2.70
F 女性參與公司治理	4	2.30	2.30	2.30
總分	100	62.80	61.13	62.68

備註：成績取至小數點後第二位。

二、性別友善度調查歸類成績

(一) 場站成績

馬公總站為本計畫場站調查對象，評分構面為「A 場站設施」滿分30分，場站成績為16.22分，由調查結果顯示，場站於「A2性別友善廁所設施」及「A3親子與哺乳友善資源」等硬體設施建置完整性可再強化，亦可提供更多元友善的性別友善服，如嬰兒車、置物櫃的租借服務，設置夜間女性候車專區及相關求救服務電話。

表 4.2-8 性別友善度調查成績-管理成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
A1 男女公廁數量 與品質	A11	是否明確表示廁所位置及動線	1	1.00
	A12	廁所男女性大便器合計後，是否符合 1：3 原則	1	0.00
	A13	坐式便器數是否多於蹲式便器數	1	0.00
	A14	是否定時清理、保持乾淨與衛生	2	2.00
	A15	廁所內是否提供置物設施(掛勾、置物架)、大便器旁設有扶手	1	0.00
	A16	廁所內外是否提供衛生紙	1	1.00
	A17	廁所出入口是否設有監視器、廁所內是否設有求助警鈴、反偷拍偵測警語或設施	1	0.80
A2 性別友善廁所 設施	A21	是否設置獨立的性別友善廁所或通用廁所	1	0.00
	A22	性別友善廁所之標誌符號是否合宜	1	0.00
A3 親子與哺乳友 善資源	A31	是否有設置「親子廁所」	1	0.00
	A32	廁所內是否設置有尿布板(尿布檯)	1	0.00
	A33	是否提供性別友善的餵乳(食)空間於適切地點，並標示清楚，標示符合性別友善	1	1.00
	A34	哺(集)乳室是否對民眾開放，並定時清理、保持乾淨	1	1.00
A4 女性特殊友善	A41	廁所內是否提供女性衛生用品、馬桶坐墊紙、酒精	1	0.40

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
措施	A42	廁所內是否張貼女性求助服務電話	1	0.00
	A43	是否設置有夜間女性候車專區並加強照明	1	0.00
A5 性別友善措施 文宣告示	A51	是否張貼「家長於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或妨礙」之告示於明顯位置	1	0.00
	A52	是否於明亮處張貼有關性騷擾防治文宣並說明申訴方式	1	1.00
	A53	現行張貼之廣告或文宣有無明顯的性別歧視符號或文字	1	1.00
A6 場站友善設施	A61	場站內是否提供博愛座並標示博愛座字樣	1	1.00
	A62	是否提供嬰兒車、輪椅、置物櫃等借用服務	1	0.00
A7 場站設施滿意度	A71	候車環境與安全滿意度(候車座椅、夜間照明燈光)	2	1.54
	A72	廁所環境滿意度(環境整潔、廁所設施)	2	1.51
	A73	女性友善資源提供滿意度	2	1.57
A8 場站服務人員 協助滿意程度	A81	場站人員服務滿意程度	2	1.40
場站成績總計-加總			30	16.22
場站成績總計-百分數			100	54.07

備註：成績取至小數點後第二位。

(二) 站牌與路線成績

澎湖縣站牌與路線成績包含「B 車輛設備及站牌/候車亭」及「C 乘車服務」等兩大評分構面，總配分45分，站牌與路線總得分為30.66分，性別友善除了既有硬體設備、環境尚待改善外，人與人間的相互搭配更為重要。由調查結果可知，澎湖縣公車駕駛員對於不同性別/族群的服務認同度偏低且較為被動，建議車船處可針對此類型加強宣導及教育訓練。

表 4.2-9 性別友善度調查成績-站牌與路線成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
B1 站牌與馬路間的安全與落差	B11	站牌候車區鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差	4	3.39
B2 站牌、候車亭夜間照明與貼心候車設施	B21	站牌是否有足夠的照明設置	4	3.87
	B22	候車區是否有設置遮棚	4	1.39
	B23	候車區是否有設置候車座椅	4	1.56
B3 站牌候車亭設施滿意程度	B31	站牌資訊正確性	2	1.53
	B32	站牌字體大小適宜性	2	1.42
	B33	候車區提供滿意度(座位、遮棚、照明、環境整潔)	4	2.95
B4 車輛設備	B41	車輛內是否有嬰兒車放置空間及通道是否設置扶手	4	1.88
B5 車輛資訊張貼	B51	車上是否有張貼性騷擾防治文宣	2	2.00
C1 駕駛員之服務態度滿意程度	C11	司機是否對婦女有歧視或不友善態度	1	0.99
	C12	司機是否對不同性別傾向/不同性別認同者有歧視或不友善態度	1	0.99
	C13	司機是否對攜帶嬰兒車者有歧視或不友善態度	1	0.95
	C14	司機是否有主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車	1	0.19
	C15	司機是否對高齡者有歧視或不友善態度	1	0.98
	C16	司機是否有主動詢問或協助高齡行動不便者乘車	1	0.36
C2 駕駛員之駕駛行為滿意程度	C21	司機是否等乘客站穩或坐好後才發動	2	1.40
	C22	司機之駕駛平穩性滿意程度(如任意加減速、變換車道、闖紅燈)	1	0.70
	C23	司機之駕駛行為滿意程度(講電話、嚼檳榔、抽煙、與乘客不適當聊天等)	1	0.93

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
C3 駕駛員協助上下車服務的完整性	C31	駕駛員協助上下車服務的完整性	2	1.60
C4 駕駛員協助乘車服務滿意度	C41	駕駛員協助乘車服務滿意度	3	1.58
站牌與路線成績總計-加總			45	30.66
站牌與路線成績總計-百分數			100	68.13

備註：成績取至小數點後第二位。

(三) 管理成績

澎湖縣管理成績包含「D 性平樂活職場」、「E 促進婦女就業、減少職業隔離」及「E 女性參與公司治理」等三大評分構面，總配分25分，站牌與路線總得分為15.80分，此項調查項目主要在於哺(集)乳室環境整潔與設施，特定性別休息室設備建置以及相關女性職場服務比例等，尚有其進步與規劃的空間。

表 4.2-10 性別友善度調查成績-管理成績

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
D1 落實性別平等工作法規定	D11	是否落實性別平等工作法規定?	1	1.00
D2 就業歧視之禁止	D21	是否禁止就業歧視?	1	1.00
D3 促進工作與家庭平衡	D31	是否促進工作與家庭平衡?	1	1.00
D4 哺(集)乳室設置	D41	是否設置哺(集)乳室於適切地點，並標示清楚，標示說明符合性別友善?	2	2.00
	D42	哺(集)乳室是否定時清理、保持乾淨與舒適?	1	0.50
	D43	哺(集)乳室之設備，是否符合公共場所哺(集)乳室設置及管理標準?	1	0.50

調查指標	代號	評分項目	配分	得分
D5 女性駕駛專屬休息區	D51	是否設置有女性駕駛或女性員工之專屬休息室?	2	2.00
	D52	特定性別專屬休息室中之設施、設備是否符合需求與友善?	1	0.00
D6 職場性別歧視與性騷擾防治	D61	是否落實防止職場性別歧視與性騷擾防治?	1	1.00
D7 育嬰留職停薪相關規定之落實	D71	是否落實育嬰留職停薪相關規定?	1	1.00
D8 駕駛員性別平等相關訓練	D81	駕駛性別意識/性騷擾防治之教育訓練與危機處理狀況	1	0.80
D9 創新作為	D91	其他創新作為	2	0.00
E1 鼓勵女性應徵客運駕駛	E11	是否鼓勵女性應徵客運駕駛?	2	0.50
E2 招募、訓練、升遷管道無性別歧視	E21	招募、訓練、升遷管道是否存在性別歧視	1	1.00
E3 積極促進性別比例平衡	E31	是否積極促進性別比例平等?	2	0.20
E4 男女性平均時薪/整體薪資之差距	E41	男女性平均時薪/整體薪資之差距	1	1.00
F1 公司女性幹部比例	F11	公司女性幹部比例	2	1.50
F2 女性參與工會、勞資會議比例	F21	女性參與工會、勞資會議或擔任工會幹部比例	2	0.80
管理成績總計-加總			25	15.80
管理成績總計-百分數			100	63.20

備註：成績取至小數點後第二位。

第五章 服務滿意度調查分析

為進一步了解民眾對於市區公車無障礙服務與性別友善度之滿意程度，本計畫透過民眾問卷調查，蒐集民眾搭乘感受度與意見，並納入調查分數計算。

5.1 場站服務滿意度

本計畫係針對民眾對於場站內各項環境與服務的服務滿意度調查與分析。民眾對於場站服務人員在服務態度、回應速度及互動感受上，皆有明顯好感度，在環境無障礙友善的部分，包含人行通道、道路平整度等使用便利性和舒適性面向上，民眾認為尚有改善之空間。

在候車環境舒適與安全性的項目中，部分民眾反應候車環境衛生、遮蔽及照明亮度等問題，較不符合民眾心中期待，建議車船處增派人力巡查衛生整潔外，不定期抽查檢核空間環境衛生、定期更換照明設備等皆有其必要性，以提供乾淨整潔的候車空間，場站廁所的部分，建置完善的服務設施(掛勾、置物架、尿布台等)並提供友善的貼心用品，以強化民眾對於場站服務的好感度及印象。相關指標問項分數如表5.1-1。

表 5.1-1 場站服務滿意度彙整表

問項	滿意度 分數	百分比 分數	非常 滿意		滿意		普通		不滿意		非常 不滿意	
			計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)
場站服務人員 服務態度	1.40	70.00	73	24%	127	42%	68	23%	31	10%	0	0%
場站候車環境 無障礙友善	0.79	78.50	84	28%	173	58%	42	14%	0	0%	0	0%
場站候 車環境 舒適度 與安全 性	候車 座椅	0.76	64	25%	145	56%	50	19%	0	0%	0	0%
	夜間 照明 燈光	0.77	66	27%	137	56%	42	17%	0	0%	0	0%

問項		滿意度 分數	百分比 分數	非常 滿意		滿意		普通		不滿意		非常 不滿意	
				計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)	計 次	比 例 (%)
場站廁所環境的整潔和設施設置	環境整潔	0.76	76.00	63	27%	124	52%	50	21%	0	0%	0	0%
	廁所設施	0.74	74.00	53	23%	119	52%	58	25%	0	0%	0	0%
廁所衛生用品		1.57	78.50	23	21%	80	72%	8	7%	0	0%	0	0%

備註：分數取至小數點後第二位。

5.2 市區公車服務滿意度

5.2.1 乘客基本資料分析

本節統計問卷基本資料，內容包含公車路線、性別、年齡、職業、學歷、搭乘目的、搭乘頻率、是否有6歲以下子女、是否常陪同高齡者或行動不便人士出遊及是否為澎湖縣居民等共10項，並各別分析滿意度成績。

一、性別之滿意度分析

澎湖縣公車路線之受查者比例中，女性比例為50.95%，男性比例為49.05%。無障礙指標中，男性平均滿意度為7.82分，換算百分比成績為78.24分，女性平均滿意度為7.51分，換算百分比成績為75.15分；性別友善指標中，男性平均滿意度為20.02分，換算百分比成績為76.99分，女性平均滿意度為19.69分，換算百分比成績為75.73分。其中皆男性給予較佳的肯定。性別滿意度成績統計如下圖5.2-1及表5.2-2所示。

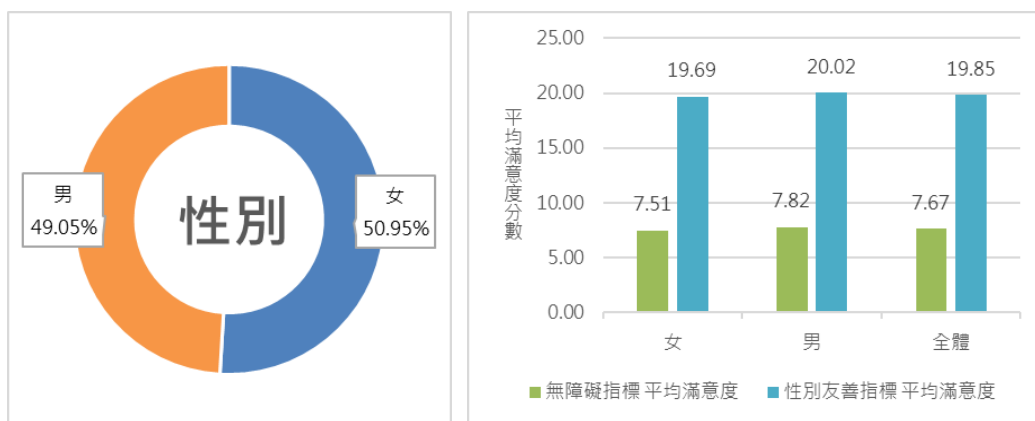


圖 5.2-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例圖

表 5.2-2 乘客問卷調查-受訪者性別比例表

性別	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
女	134	50.95%	7.51	75.15	19.69	75.73
男	129	49.05%	7.82	78.24	20.02	76.99
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

二、年齡之滿意度分析

搭乘年齡分布以18歲(含以下)為最多，於本次調查中佔39.92%。無障礙指標中，各年齡層分布以20-未滿25歲滿意度平均分數最高，分數為8.10分，換算百分比成績為81.00分，以40-未滿45歲滿意度平均分數最低，分數為7.35分，換算百分比成績為73.50分；性別友善指標中，各年齡層以35-未滿40歲滿意度平均分數最高，分數為22.85分，換算百分比成績為87.87分，以40-未滿45歲滿意度平均分數最低，分數為17.58分，換算百分比成績為67.61分。各年齡層問卷成績統計如下圖5.2-2及表5.2-3所示。

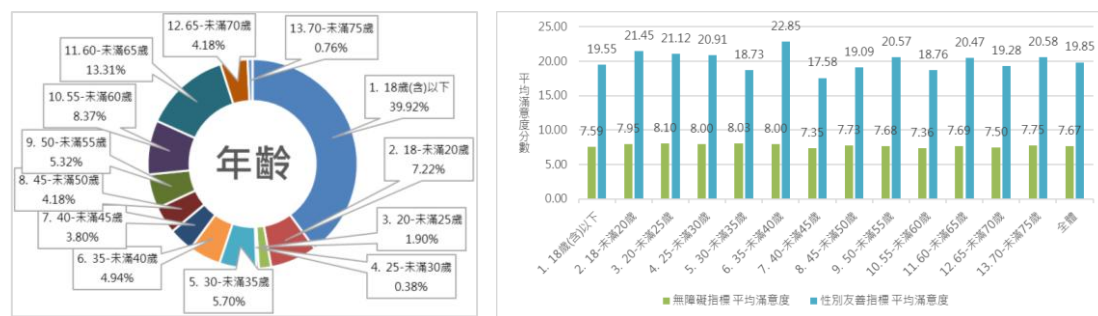


圖 5.2-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例圖

表 5.2-3 乘客問卷調查-受訪者年齡比例表

年齡	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
18 歲(含)以下	105	39.92%	7.59	75.93	19.55	75.19
18-未滿 20 歲	19	7.22%	7.95	79.47	21.45	82.51
20-未滿 25 歲	5	1.90%	8.10	81.00	21.12	81.22
25-未滿 30 歲	1	0.38%	8.00	80.00	20.91	80.43
30-未滿 35 歲	15	5.70%	8.03	80.33	18.73	72.04
35-未滿 40 歲	13	4.94%	8.00	80.00	22.85	87.87
40-未滿 45 歲	10	3.80%	7.35	73.50	17.58	67.61
45-未滿 50 歲	11	4.18%	7.73	77.27	19.09	73.42
50-未滿 55 歲	14	5.32%	7.68	76.79	20.57	79.11
55-未滿 60 歲	22	8.37%	7.36	73.64	18.76	72.14
60-未滿 65 歲	35	13.31%	7.69	76.86	20.47	78.72
65-未滿 70 歲	11	4.18%	7.50	75.00	19.28	74.16
70-未滿 75 歲	2	0.76%	7.75	77.50	20.58	79.17
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

三、職業之滿意度分析

調查受訪對象之職業以學生為多數，佔比為41.81%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高之職業為商，分數為8.00分，換算百分比成績為80.00分，平均滿意度最低之職業為自由業，分數為7.41分，換算百分比成績為74.09分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高之職業為商，分數為22.79分，換算百分比成績為87.64分，平均滿意度分數最低之職業為軍/公/教，分數為17.84分，換算百分比成績為68.61分。各職業問卷成績統計如下圖 5.2-3及表5.2-4所示。

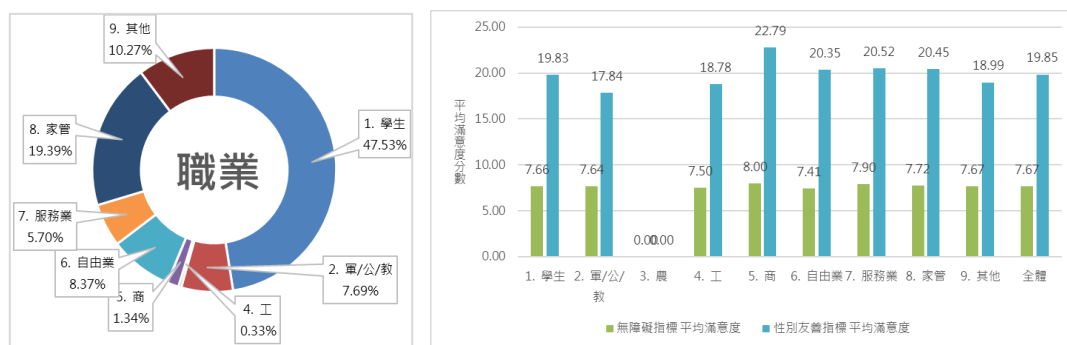


圖 5.2-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例圖

表 5.2-4 乘客問卷調查-受訪者職業比例表

職業	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
學生	125	47.53%	7.66	76.58	19.83	76.26
軍/公/教	18	6.84%	7.64	76.39	17.84	68.61
農	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
工	1	0.38%	7.50	75.00	18.78	72.22
商	4	1.52%	8.00	80.00	22.79	87.64
自由業	22	8.37%	7.41	74.09	20.35	78.27
服務業	15	5.70%	7.90	79.00	20.52	78.92
家管	51	19.39%	7.72	77.16	20.45	78.66
其他	27	10.27%	7.67	76.67	18.99	73.05
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

四、學歷之滿意度分析

調查受訪對象之學歷程度以高中(職)群族為多數，佔比為47.91%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高之學歷為研究所以以上，分數為8.25分，換算百分比成績為82.50分，平均滿意度最低之學歷為小學，分數為6.64分，換算百分比成績為66.43分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高之學歷為研究所以以上，分數為21.45分，換算百分比成績為82.50分，平均滿意度分數最低之學歷為小學，分數為15.64分，換算百分比成績為60.15分。各職業問卷成績統計如下圖 5.2-4及表 5.2-5所示。

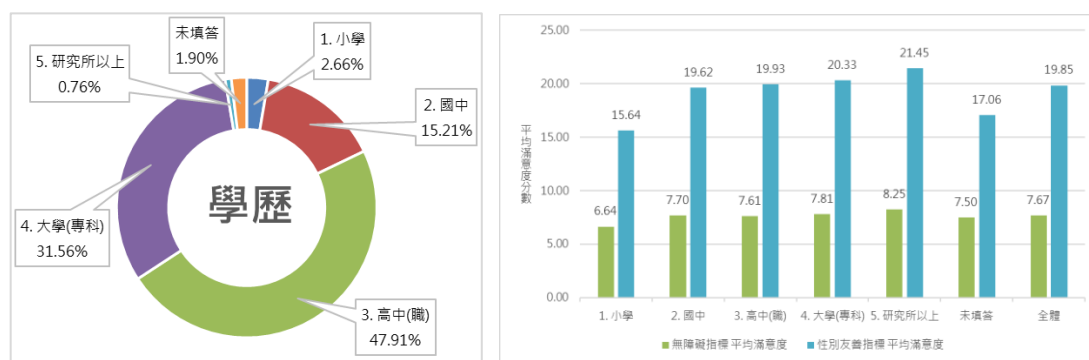


圖 5.2-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例圖

表 5.2-5 乘客問卷調查-受訪者學歷比例表

學歷	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
小學	7	2.66%	6.64	66.43	15.64	60.15
國中	40	15.21%	7.70	77.00	19.62	75.48
高中(職)	126	47.91%	7.61	76.13	19.93	76.64
大學(專科)	83	31.56%	7.81	78.13	20.33	78.19
研究所以以上	2	0.76%	8.25	82.50	21.45	82.50
未填答	5	1.90%	7.50	75.00	17.06	65.62
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

五、搭乘目的之滿意度分析

調查受訪乘客之搭乘目的多以家庭/個人活動為主，佔比26.24%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高為通勤，分數為8.00分，換算百分比成績為80.00分，平均滿意度分數最低為購物，分數為7.02分，換算百分比成績為70.19分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高為通勤，分數為20.87分，換算百分比成績為80.28分，平均滿意度分數最低為通學，分數為18.81分，換算百分比成績72.36分。各受訪者搭乘目的成績統計如下圖5.2-5及表5.2-6所示。

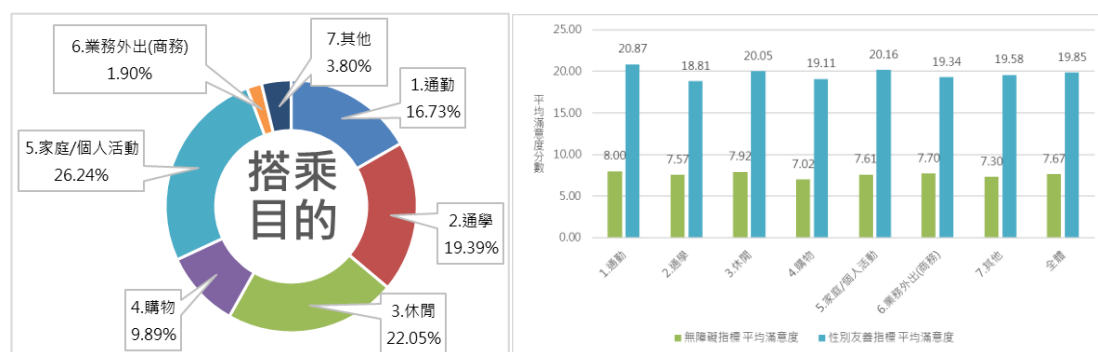


圖 5.2-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例圖

表 5.2-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例表

搭乘目的	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
通勤	44	16.73%	8.00	80.00	20.87	80.28
通學	51	19.39%	7.57	75.69	18.81	72.36
休閒	58	22.05%	7.92	79.18	20.05	77.10
購物	26	9.89%	7.02	70.19	19.11	73.50
家庭/個人活動	69	26.24%	7.61	76.09	20.16	77.53
業務外出(商務)	5	1.90%	7.70	77.00	19.34	74.39
其他	10	3.80%	7.30	73.00	19.58	75.29
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為10分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷10×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。2.性別友善指標平均滿意度滿分26分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷26×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

六、搭乘頻率之滿意度分析

調查受訪乘客之搭乘頻率多以一星期4-5天，佔比為38.78%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高為一個月2天，分數為8.75分，換算百分比成績為87.50分，平均滿意度分數最低為一個星期6-7天，分數為7.32分，換算百分比成績為73.21分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高為一個月2天，分數為22.57分，換算百分比成績為86.82分，平均滿意度分數最低為一星期6-7天，分數為19.05分，換算百分比成績為73.27分。各受訪者搭乘頻率問卷成績統計如下圖5.2-6及表5.2-7所示。

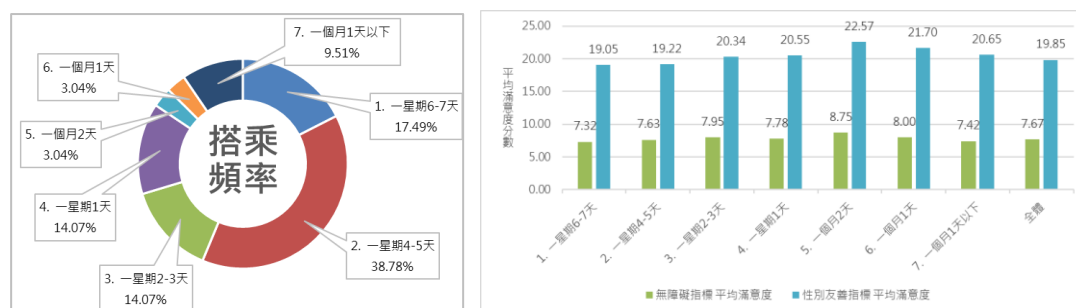


圖 5.2-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例圖

表 5.2-7 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例表

搭乘頻率	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
一星期 6-7 天	46	17.49%	7.32	73.21	19.05	73.27
一星期 4-5 天	102	38.78%	7.63	76.27	19.22	73.93
一星期 2-3 天	37	14.07%	7.95	79.46	20.34	78.24
一星期 1 天	37	14.07%	7.78	77.84	20.55	79.05
一個月 2 天	8	3.04%	8.75	87.50	22.57	86.82
一個月 1 天	8	3.04%	8.00	80.00	21.70	83.48
一個月 1 天以下	25	9.51%	7.42	74.20	20.65	79.44
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

七、是否有6歲以下子女之滿意度分析

調查受訪乘客中，以無育有6歲以下子女為主，佔比98.86%。無障礙指標中，滿意度分數以有無6歲以下子女高於有之民眾，分數為7.66分，換算百分比成績為76.64分；性別友善指標中，滿意度分數以無6歲以下子女高於有之民眾：分數為19.85分，換算百分比成績為76.35分，是否有6歲以下子女之滿意度問卷成績統計如下圖5.2-7及表5.2-8所示。

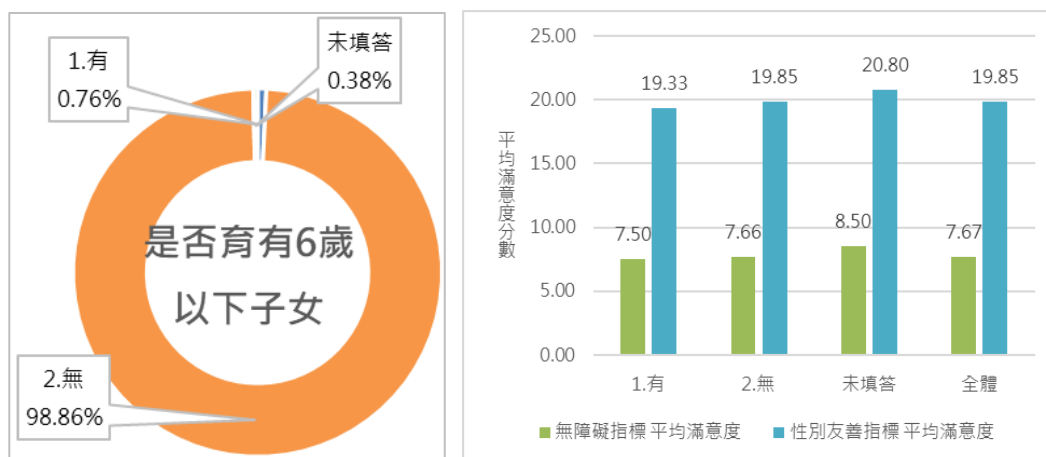


圖 5.2-7 乘客問卷調查-受訪者是否有6歲以下子女比例圖

表 5.2-8 乘客問卷調查-受訪者是否有6歲以下子女比例表

是否有6歲以下子女	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
有	2	0.76%	7.50	75.00	19.33	74.36
無	260	98.86%	7.66	76.64	19.85	76.35
未填答	1	0.38%	8.50	85.00	20.80	80.00
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為10分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷10×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。2.性別友善指標平均滿意度滿分26分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷26×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

八、是否常接觸高齡者或行動不便人士出遊之滿意度分析

調查受訪乘客中，以無常接觸民眾為主，佔比73.00%。無障礙指標中，滿意度分數以常接觸民眾高於無之民眾，分數為7.81分，換算百分比成績為78.10分；性別友善指標中，滿意度分數以無常接觸民眾高於有之民眾：分數為19.87分，換算百分比成績為76.41分，是否常接觸高齡者或行動不便人士出遊之滿意度問卷成績統計如下圖5.2-8及表5.2-9所示。

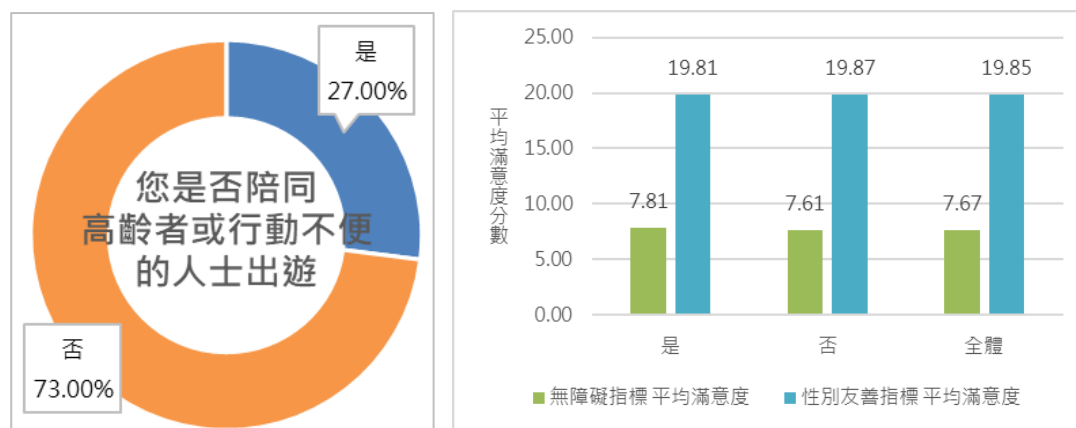


圖 5.2-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例圖

表 5.2-9 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例表

您是否會經常陪同高齡者或行動不便的人士出遊	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
是	71	27.00%	7.81	78.10	19.81	76.18
否	192	73.00%	7.61	76.13	19.87	76.41
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

九、是否居住於澎湖縣之滿意度分析

調查受訪乘客以澎湖縣當地居民為主，佔比為87.07%，無障礙指標及性別友善指標中，皆以非澎湖縣居民搭乘滿意度高於澎湖縣居民，分別為7.87分及21.76分，換算百分比為78.68分及83.70分。乘客居住地比例問卷成績統計如下圖5.2-9及表5.2-10所示。

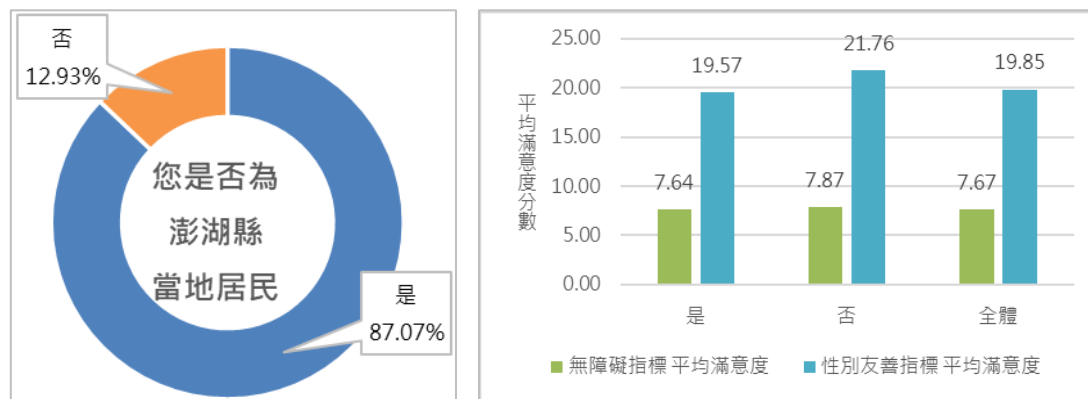


圖 5.2-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例圖

表 5.2-10 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例表

您是否為 澎湖縣當 地居民	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
是	229	87.07%	7.64	76.36	19.57	75.26
否	34	12.93%	7.87	78.68	21.76	83.70
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

十、市區公車路線之滿意度分析

無障礙指標中，搭乘尖山平均滿意度分數最高為8.15分，換算百分比成績為81.50分，搭乘前寮平均滿意度最低為7.12分，換算百分比成績為71.25分；性別友善指標中，搭乘尖山平均滿意度分數最高為20.96分，換算百分比成績為80.62分，搭乘前寮平均滿意度分數最低為18.28分，換算百分比成績為70.31分，路線滿意度成績統計如下圖5.2-10 及表5.2-11所示。

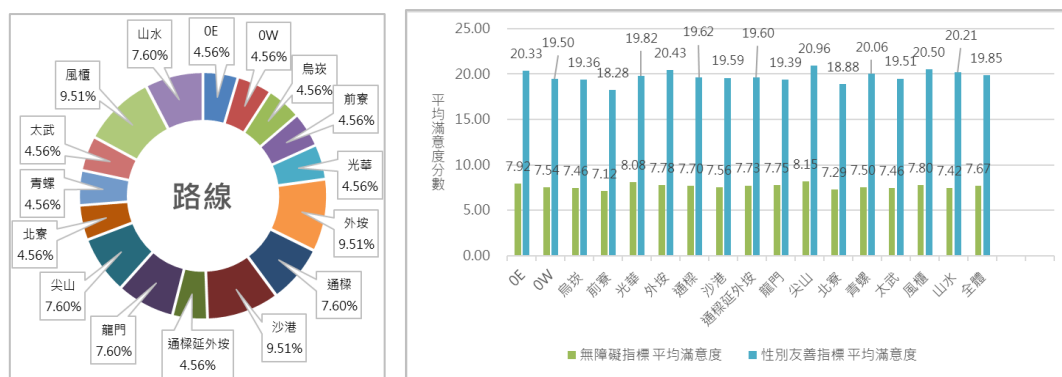


圖 5.2-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖

表 5.2-11 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例表

路線	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
0E	12	4.56%	7.92	79.17	20.33	78.19
0W	12	4.56%	7.54	75.42	19.50	75.00
烏坎	12	4.56%	7.46	74.58	19.36	74.46
前寮	12	4.56%	7.12	71.25	18.28	70.31
光華	12	4.56%	8.08	80.83	19.82	76.23
外坡	25	9.51%	7.78	77.80	20.43	78.58
通樑	20	7.60%	7.70	77.00	19.62	75.46
沙港	25	9.51%	7.56	75.60	19.59	75.35
通樑延外坡	12	4.56%	7.73	77.29	19.60	75.38
龍門	20	7.60%	7.75	77.50	19.39	74.58
尖山	20	7.60%	8.15	81.50	20.96	80.62
北寮	12	4.56%	7.29	72.92	18.88	72.62
青螺	12	4.56%	7.50	75.00	20.06	77.15
太武	12	4.56%	7.46	74.58	19.51	75.04
風櫃	25	9.51%	7.80	78.00	20.50	78.85
山水	20	7.60%	7.42	74.25	20.21	77.73
全體	263	100.00%	7.67	76.66	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

5.2.2 調查指標滿意度分析

一、無障礙服務調查指標

(一) 依過去搭乘經驗，司機有拒載身心障礙人士之情況

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機有拒載身心障礙人士之情況」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為0E、0W、烏坎、光華及山水，分數為2分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為前寮，分數為1.79分，分數換算百分比成績為90分，成績統計如下表5.2-12所示。

表 5.2-12 駕駛員是否有拒載情形之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比分 數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
0E	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏坎	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	1.79	90	7	58%	5	42%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
外坎	1.98	99	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑	1.95	98	18	90%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	1.96	98	23	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑延 外坎	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	1.98	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
尖山	1.98	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	1.92	96	10	83%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	1.92	96	10	83%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	1.98	99	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
山水	2.00	100	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(二) 依過去搭乘經驗，司機對身心障礙人士有歧視或不友善之態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機對身心障礙人士有歧視或不友善之態度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為0W、光華、尖山、風櫃及山水，分數為2分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為前寮、北寮及太武，分數為1.88分，分數換算百分比成績為94分，成績統計如下表5.2-13所示。

表 5.2-13 駕駛員是否有對身心障礙人士不友善之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏崁	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	1.88	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
外垵	1.96	98	23	92%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑	1.93	96	17	85%	3	15%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	1.94	97	22	88%	3	12%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑 延外 垵	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	1.98	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
尖山	2.00	100	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	1.88	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1.96	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	1.88	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	2.00	100	25	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
山水	2.00	100	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為2分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(三) 依過去搭乘經驗，司機有主動詢問或協助身心障礙人士乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機有主動詢問或協助身心障礙人士乘車」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為光華，分數為1.12分，分數換算百分比成績為56分，滿意度分數最低為山水，分數為0.28分，分數換算百分比成績為14分，成績統計如下表5.2-14所示。

表 5.2-14 駕駛員是否詢問協助身心障礙人士乘車之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	頻繁		經常		偶爾		很少		從未	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
0E	0.96	48	2	17%	1	8%	4	33%	4	33%	1	8%
0W	0.33	17	0	0%	1	8%	1	8%	3	25%	7	58%
烏坎	0.58	29	0	0%	1	8%	3	25%	5	42%	3	25%
前寮	0.71	35	0	0%	1	8%	5	42%	4	33%	2	17%
光華	1.12	56	4	33%	2	17%	2	17%	1	8%	3	25%
外坎	0.66	33	2	8%	3	12%	4	16%	8	32%	8	32%
通樑	0.68	34	2	10%	1	5%	6	30%	4	20%	7	35%
沙港	0.76	38	5	20%	2	8%	4	16%	4	16%	10	40%
通樑 延外 坎	0.64	32	0	0%	1	9%	3	27%	5	45%	2	18%
龍門	0.90	45	3	15%	5	25%	2	10%	5	25%	5	25%
尖山	0.75	38	4	20%	1	5%	3	15%	5	25%	7	35%
北寮	0.42	21	0	0%	0	0%	4	33%	2	17%	6	50%
青螺	0.62	31	1	8%	3	25%	0	0%	2	17%	6	50%
太武	0.58	29	0	0%	1	8%	3	25%	5	42%	3	25%
風櫃	0.66	33	4	16%	2	8%	4	16%	3	12%	12	48%
山水	0.28	14	1	5%	1	5%	1	5%	2	10%	15	75%

備註：1.滿意度滿分為2分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(四) 您對於站牌候車環境無障礙友善(如候車區高低差)的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於站牌候車環境無障礙友善(如候車區高低差)的滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為1.68分，分數換算百分比成績為84分，滿意度分數最低為前寮，分數為1.33分，分數換算百分比成績為67分，成績統計如下表5.2-15所示。

表 5.2-15 站牌候車環境無障礙友善之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.50	75	4	33%	4	33%	4	33%	0	0%	0	0%
0W	1.50	75	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%	0	0%
烏坎	1.50	75	4	33%	4	33%	4	33%	0	0%	0	0%
前寮	1.33	67	1	8%	6	50%	5	42%	0	0%	0	0%
光華	1.46	73	2	17%	7	58%	3	25%	0	0%	0	0%
外坎	1.56	78	6	24%	16	64%	3	12%	0	0%	0	0%
通樑	1.52	76	4	20%	13	65%	3	15%	0	0%	0	0%
沙港	1.38	69	5	20%	9	36%	11	44%	0	0%	0	0%
通樑 延外 坎	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
龍門	1.40	70	3	15%	10	50%	7	35%	0	0%	0	0%
尖山	1.68	84	9	45%	9	45%	2	10%	0	0%	0	0%
北寮	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
青螺	1.42	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
太武	1.54	77	3	25%	7	58%	2	17%	0	0%	0	0%
風櫃	1.58	79	9	36%	11	44%	5	20%	0	0%	0	0%
山水	1.55	78	2	10%	18	90%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

二、性別友善調查指標

(一) 是否曾親身遇過/聽過，司機對婦女發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對婦女發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為0E、0W、烏崁、前寮、光華、通樑、沙港、通樑延外坡、北寮、青螺及太武，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為外坡，分數為0.96分，分數換算百分比成績為96分，成績統計如下表5.2-16所示。

表 5.2-16 駕駛員對婦女發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏崁	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
外坡	0.96	96	23	92%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%
通樑	1.00	100	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	1.00	100	25	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑延外坡	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	0.98	98	19	95%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%
尖山	0.98	98	18	90%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	0.97	97	23	92%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%
山水	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(二) 是否曾親身遇過/聽過，司機對高齡者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對高齡者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為0E、0W、烏崁、前寮、沙港、通樑延外坡、北寮、青螺及太武，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為外坡、龍門及風櫃，分數為0.96分，分數換算百分比成績為96分，成績統計如下表5.2-17所示。

表 5.2-17 駕駛員對高齡者發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏崁	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
外坡	0.96	96	23	92%	1	4%	0	0%	1	4%	0	0%
通樑	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	1.00	100	25	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑延外坡	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	0.96	96	19	95%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
尖山	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	0.96	96	23	92%	1	4%	0	0%	1	4%	0	0%
山水	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(三) 是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助高齡行動不便者乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助高齡行動不便者乘車」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為0E，分數為0.54分，分數換算百分比成績為54分，滿意度分數最低為山水，分數為0.16分，分數換算百分比成績為16分，成績統計如下表5.2-18所示。

表 5.2-18 駕駛員主動詢問或協助行動不便者乘車之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	頻繁		經常		偶爾		很少		從未	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.54	54	3	25%	0	0%	6	50%	2	17%	1	8%
0W	0.23	23	0	0%	1	8%	3	25%	2	17%	6	50%
烏坎	0.40	40	0	0%	1	8%	7	58%	2	17%	2	17%
前寮	0.38	38	0	0%	2	17%	4	33%	4	33%	2	17%
光華	0.52	52	3	25%	2	17%	3	25%	1	8%	3	25%
外坎	0.41	41	3	12%	4	16%	7	28%	3	12%	8	32%
通樑	0.42	43	3	15%	2	10%	6	30%	4	20%	5	25%
沙港	0.36	36	3	12%	2	8%	7	28%	4	16%	9	36%
通樑延外坎	0.44	44	0	0%	1	8%	8	67%	2	17%	1	8%
龍門	0.39	39	2	10%	3	15%	6	30%	2	10%	7	35%
尖山	0.39	39	3	15%	1	5%	7	35%	2	10%	7	35%
北寮	0.27	27	0	0%	1	8%	3	25%	4	33%	4	33%
青螺	0.33	33	1	8%	0	0%	5	42%	2	17%	4	33%
太武	0.33	33	0	0%	2	17%	3	25%	4	33%	3	25%
風櫃	0.37	37	5	20%	1	4%	5	20%	4	16%	10	40%
山水	0.16	16	0	0%	2	10%	3	15%	1	5%	14	70%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(四) 是否曾親身遇過/聽過，司機對跨性別者、同志發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對跨性別者、同志發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為0W、烏坎、光華、龍門及青螺，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為沙港，分數為0.97分，分數換算百分比成績為97分，成績統計如下表5.2-19所示。

表 5.2-19 駕駛員對跨性別者、同志歧視或不友善之滿意度統計表

路線	滿意度 分數	百分比 分數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	1	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏坎	1	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	1	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
外坡	0.99	99	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	0.97	97	23	92%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%
通樑延 外坡	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	1	100	20	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
尖山	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	0.99	99	24	96%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
山水	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(五) 是否曾親身遇過/聽過，司機對攜帶嬰兒車者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對攜帶嬰兒車者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為0W、烏崁、光華及青螺，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為尖山，分數為0.83分，分數換算百分比成績為83分，成績統計如下表5.2-20所示。

表 5.2-20 駕駛員對攜帶嬰兒車者歧視或不友善之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.92	92	2	67%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	1.00	100	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
烏崁	1.00	100	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
前寮	0.88	88	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%
光華	1.00	100	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
外垵	0.93	93	5	71%	2	29%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑	0.89	89	5	56%	4	44%	0	0%	0	0%	0	0%
沙港	0.95	95	13	81%	3	19%	0	0%	0	0%	0	0%
通樑延外垵	0.94	94	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	0.98	98	13	93%	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%
尖山	0.83	83	1	33%	2	67%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	0.91	91	5	63%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	1.00	100	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	0.85	8	2	40%	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%
風櫃	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
山水	0.97	97	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(六) 是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為沙港、北寮及風櫃，分數為0.88分，分數換算百分比成績為88分，滿意度分數最低為0E，分數為0.25分，分數換算百分比成績為25分，成績統計如下表 5.2-21所示。

表 5.2-21 駕駛員主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.25	25	0	0%	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%
0W	0.81	81	2	50%	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%
烏坎	0.81	81	2	50%	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%
前寮	0.79	79	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%	0	0%
光華	0.82	82	5	71%	0	0%	1	14%	1	14%	0	0%
外坎	0.71	71	4	57%	1	14%	0	0%	1	14%	1	14%
通樑	0.72	72	3	33%	4	44%	1	11%	0	0%	1	11%
沙港	0.88	88	11	69%	4	25%	0	0%	0	0%	1	6%
通樑延外坎	0.81	81	3	33%	5	56%	1	11%	0	0%	0	0%
龍門	0.79	79	8	57%	1	7%	4	29%	1	7%	0	0%
尖山	0.67	67	2	67%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33%
北寮	0.88	88	4	50%	4	50%	0	0%	0	0%	0	0%
青螺	0.95	95	4	80%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%
太武	0.70	70	1	20%	3	60%	0	0%	1	20%	0	0%
風櫃	0.88	88	10	83%	0	0%	1	8%	0	0%	1	8%
山水	0.97	97	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(七) 是否曾親身遇過，司機行車時有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過，司機行車時有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為山水，分數為0.99分，分數換算百分比成績為99分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.81分，分數換算百分比成績為81分，成績統計如下表5.2-22所示。

表 5.2-22 駕駛員行車時是否有不當行為之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.92	92	8	67%	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%
0W	0.96	96	10	83%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
烏崁	0.90	90	8	67%	3	25%	1	8%	0	0%	0	0%
前寮	0.81	81	6	50%	3	25%	3	25%	0	0%	0	0%
光華	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%
外垵	0.93	93	19	76%	5	20%	1	4%	0	0%	0	0%
通樑	0.90	90	13	65%	6	30%	1	5%	0	0%	0	0%
沙港	0.94	94	20	80%	4	16%	1	4%	0	0%	0	0%
通樑延外垵	0.92	92	8	67%	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%
龍門	0.90	90	14	70%	4	20%	2	10%	0	0%	0	0%
尖山	0.95	95	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%
北寮	0.88	88	7	58%	4	33%	1	8%	0	0%	0	0%
青螺	0.96	96	11	92%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%
太武	0.92	92	9	75%	2	17%	1	8%	0	0%	0	0%
風櫃	0.95	95	21	84%	3	12%	1	4%	0	0%	0	0%
山水	0.99	99	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(八) 依過去搭乘經驗，您對於司機安全友善的駕駛服務(如等待乘客就座或站穩後才行駛)滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，您對於司機安全友善的駕駛服務(如等待乘客就座或站穩後才行駛)滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為1.78分，分數換算百分比成績為89分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.90分，分數換算百分比成績為45分，成績統計如下表5.2-23所示。

表 5.2-23 駕駛員安全友善的駕駛服務之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.57	79	4	57%	0	0%	3	43%	0	0%	0	0%
0W	1.56	78	5	56%	0	0%	4	44%	0	0%	0	0%
烏崁	1.07	54	1	14%	0	0%	5	71%	1	14%	0	0%
前寮	0.90	45	1	10%	0	0%	5	50%	4	40%	0	0%
光華	1.31	66	3	38%	0	0%	4	50%	1	13%	0	0%
外垵	1.64	82	9	64%	0	0%	5	36%	0	0%	0	0%
通樑	1.18	59	4	29%	0	0%	7	50%	3	21%	0	0%
沙港	1.18	59	6	30%	0	0%	9	45%	5	25%	0	0%
通樑延外垵	1.06	53	1	11%	0	0%	7	78%	1	11%	0	0%
龍門	1.35	67	6	46%	0	0%	4	31%	3	23%	0	0%
尖山	1.78	89	7	78%	0	0%	2	22%	0	0%	0	0%
北寮	0.94	47	1	11%	0	0%	5	56%	3	33%	0	0%
青螺	1.20	60	2	40%	0	0%	1	20%	2	40%	0	0%
太武	1.06	53	2	22%	0	0%	4	44%	3	33%	0	0%
風櫃	1.50	75	9	50%	0	0%	9	50%	0	0%	0	0%
山水	1.50	75	3	50%	0	0%	3	50%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(九) 依過去搭乘經驗，您對於司機駕駛平穩性(無闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車等)滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，您對於司機駕駛平穩性(無闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車等)滿意程度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為0.79分，分數換算百分比成績為79分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.52分，分數換算百分比成績為52分，成績統計如下表5.2-24所示。

表 5.2-24 駕駛員駕駛平穩性之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.77	77	4	33%	5	42%	3	25%	0	0%	0	0%
0W	0.75	75	5	42%	3	25%	3	25%	1	8%	0	0%
烏崁	0.69	69	2	17%	5	42%	5	42%	0	0%	0	0%
前寮	0.52	52	1	8%	2	17%	6	50%	3	25%	0	0%
光華	0.67	67	2	17%	4	33%	6	50%	0	0%	0	0%
外垵	0.77	77	9	36%	10	40%	5	20%	1	4%	0	0%
通樑	0.69	69	5	25%	6	30%	8	40%	1	5%	0	0%
沙港	0.66	66	6	24%	5	20%	13	52%	1	4%	0	0%
通樑延外垵	0.62	63	1	8%	4	33%	7	58%	0	0%	0	0%
龍門	0.64	64	3	15%	6	30%	10	50%	1	5%	0	0%
尖山	0.79	79	6	30%	11	55%	3	15%	0	0%	0	0%
北寮	0.62	63	2	17%	3	25%	6	50%	1	8%	0	0%
青螺	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
太武	0.58	58	2	17%	1	8%	8	67%	1	8%	0	0%
風櫃	0.74	74	9	36%	6	24%	10	40%	0	0%	0	0%
山水	0.74	74	3	15%	13	65%	4	20%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十) 您對於公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性的滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為1.70分，分數換算百分比成績為85分，滿意度分數最低為前寮，分數為1.33分，分數換算百分比成績為67分，成績統計如下表5.2-25所示。

表 5.2-25 公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
0E	1.58	79	4	33%	6	50%	2	17%	0	0%	0	0%
0W	1.54	77	4	33%	6	50%	1	8%	1	8%	0	0%
烏崁	1.46	73	4	33%	4	33%	3	25%	1	8%	0	0%
前寮	1.33	67	1	8%	7	58%	3	25%	1	8%	0	0%
光華	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
外垵	1.62	81	10	40%	11	44%	4	16%	0	0%	0	0%
通樑	1.52	76	5	25%	12	60%	2	10%	1	5%	0	0%
沙港	1.56	78	6	24%	17	68%	1	4%	1	4%	0	0%
通樑延 外垵	1.46	73	2	17%	7	58%	3	25%	0	0%	0	0%
龍門	1.48	74	3	15%	13	65%	4	20%	0	0%	0	0%
尖山	1.70	85	10	50%	8	40%	2	10%	0	0%	0	0%
北寮	1.46	73	2	17%	8	67%	1	8%	1	8%	0	0%
青螺	1.58	79	3	25%	8	67%	1	8%	0	0%	0	0%
太武	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
風櫃	1.60	80	9	36%	12	48%	4	16%	0	0%	0	0%
山水	1.55	78	3	15%	16	80%	1	5%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十一) 您對於公車站牌字體大小適宜性的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車站牌字體大小適宜性的滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為外垵，分數為1.52分，分數換算百分比成績為73分，滿意度分數最低為烏崁，分數為1.17分，分數換算百分比成績為58分，成績統計如下表5.2-26所示。

表 5.2-26 公車站牌字體大小適宜性之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	1.42	71	4	33%	3	25%	4	33%	1	8%	0	0%
0W	1.25	63	3	25%	4	33%	1	8%	4	33%	0	0%
烏崁	1.17	58	2	17%	3	25%	4	33%	3	25%	0	0%
前寮	1.42	71	1	8%	8	67%	3	25%	0	0%	0	0%
光華	1.29	65	2	17%	6	50%	1	8%	3	25%	0	0%
外垵	1.52	76	9	36%	10	40%	4	16%	2	8%	0	0%
通樑	1.38	69	3	15%	11	55%	4	20%	2	10%	0	0%
沙港	1.40	70	6	24%	12	48%	3	12%	4	16%	0	0%
通樑延外垵	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
龍門	1.30	65	3	15%	10	50%	3	15%	4	20%	0	0%
尖山	1.48	74	7	35%	7	35%	4	20%	2	10%	0	0%
北寮	1.33	67	1	8%	7	58%	3	25%	1	8%	0	0%
青螺	1.46	73	3	25%	6	50%	2	17%	1	8%	0	0%
太武	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
風櫃	1.48	74	9	36%	8	32%	6	24%	2	8%	0	0%
山水	1.48	74	2	10%	16	80%	1	5%	1	5%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十二) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-座位

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-座位」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為0.82分，分數換算百分比成績為82分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.65分，分數換算百分比成績為65分，成績統計如下表5.2-27所示。

表 5.2-27 公車候車亭設施的滿意程度-座位之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.75	75	4	33%	5	42%	2	17%	1	8%	0	0%
0W	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
烏崁	0.75	75	5	42%	2	17%	5	42%	0	0%	0	0%
前寮	0.65	65	1	8%	6	50%	4	33%	1	8%	0	0%
光華	0.69	69	2	17%	8	67%	0	0%	1	8%	1	8%
外垵	0.79	79	7	28%	15	60%	3	12%	0	0%	0	0%
通樑	0.75	75	4	20%	12	60%	4	20%	0	0%	0	0%
沙港	0.67	67	7	28%	7	28%	8	32%	2	8%	1	4%
通樑延外垵	0.75	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
龍門	0.68	68	4	20%	9	45%	5	25%	1	5%	1	5%
尖山	0.82	83	8	40%	10	50%	2	10%	0	0%	0	0%
北寮	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
青螺	0.73	73	3	25%	6	50%	2	17%	1	8%	0	0%
太武	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
風櫃	0.79	79	10	40%	10	40%	4	16%	1	4%	0	0%
山水	0.76	76	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十三) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-遮棚

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-遮棚」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為0.81分，分數換算百分比成績為81分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.65分，分數換算百分比成績為65分，成績統計如下表5.2-28所示。

表 5.2-28 公車候車亭設施的滿意程度-遮棚之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
0W	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
烏崁	0.77	77	5	42%	3	25%	4	33%	0	0%	0	0%
前寮	0.65	65	1	8%	6	50%	4	33%	1	8%	0	0%
光華	0.69	69	2	17%	8	67%	0	0%	1	8%	1	8%
外垵	0.77	77	6	24%	15	60%	4	16%	0	0%	0	0%
通樑	0.74	74	4	20%	11	55%	5	25%	0	0%	0	0%
沙港	0.67	67	7	28%	7	28%	8	32%	2	8%	1	4%
通樑延外垵	0.75	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
龍門	0.66	66	3	15%	10	50%	5	25%	1	5%	1	5%
尖山	0.81	81	8	40%	9	45%	3	15%	0	0%	0	0%
北寮	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
青螺	0.73	73	3	25%	6	50%	2	17%	1	8%	0	0%
太武	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
風櫃	0.75	75	9	36%	8	32%	7	28%	1	4%	0	0%
山水	0.76	76	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十四) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-照明

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-照明」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為0.81分，分數換算百分比成績為81分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.65分，分數換算百分比成績為65分，成績統計如下表5.2-29所示。

表 5.2-29 公車候車亭設施的滿意程度-照明之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.75	75	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%	0	0%
0W	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
烏坎	0.75	75	5	42%	2	17%	5	42%	0	0%	0	0%
前寮	0.65	65	1	8%	6	50%	4	33%	1	8%	0	0%
光華	0.67	67	2	17%	7	58%	1	8%	1	8%	1	8%
外坎	0.76	76	6	24%	14	56%	5	20%	0	0%	0	0%
通樑	0.74	74	4	20%	11	55%	5	25%	0	0%	0	0%
沙港	0.69	69	7	28%	9	36%	6	24%	2	8%	1	4%
通樑延外坎	0.73	73	2	17%	7	58%	3	25%	0	0%	0	0%
龍門	0.66	66	3	15%	10	50%	5	25%	1	5%	1	5%
尖山	0.81	81	8	40%	9	45%	3	15%	0	0%	0	0%
北寮	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
青螺	0.71	71	3	25%	5	42%	3	25%	1	8%	0	0%
太武	0.71	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
風櫃	0.76	76	9	36%	9	36%	6	24%	1	4%	0	0%
山水	0.76	76	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

(十五) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為尖山，分數為0.81分，分數換算百分比成績為81分，滿意度分數最低為前寮，分數為0.60分，分數換算百分比成績為60分，成績統計如下表5.2-30所示。

表 5.2-30 公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
0E	0.73	73	3	25%	5	42%	4	33%	0	0%	0	0%
0W	0.67	67	3	25%	4	33%	3	25%	2	17%	0	0%
烏崁	0.75	75	5	42%	2	17%	5	42%	0	0%	0	0%
前寮	0.60	60	1	8%	4	33%	6	50%	1	8%	0	0%
光華	0.71	71	3	25%	7	58%	0	0%	1	8%	1	8%
外垵	0.74	74	6	24%	13	52%	5	20%	1	4%	0	0%
通樑	0.75	75	5	25%	10	50%	5	25%	0	0%	0	0%
沙港	0.69	69	8	32%	7	28%	7	28%	2	8%	1	4%
通樑延外垵	0.75	75	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%	0	0%
龍門	0.65	65	3	15%	9	45%	6	30%	1	5%	1	5%
尖山	0.81	81	8	40%	9	45%	3	15%	0	0%	0	0%
北寮	0.73	73	3	25%	5	42%	4	33%	0	0%	0	0%
青螺	0.73	73	4	33%	4	33%	3	25%	1	8%	0	0%
太武	0.73	73	3	25%	5	42%	4	33%	0	0%	0	0%
風櫃	0.69	69	7	28%	7	28%	9	36%	2	8%	0	0%
山水	0.76	76	2	10%	17	85%	1	5%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一分之分數。

5.3 台灣好行服務滿意度

5.3.1 乘客基本資料分析

一、性別之滿意度分析

澎湖縣公車路線之受查者比例中，女性比例為61.11%，男性比例為38.89%。無障礙指標中，男性平均滿意度為7.68分，換算百分比成績為76.79分，女性平均滿意度為7.52分，換算百分比成績為75.23分；性別友善指標中，男性平均滿意度為20.19分，換算百分比成績為77.67分，女性平均滿意度為20.42分，換算百分比成績為78.54分。性別滿意度成績統計如下圖5.3-1及表5.3-1所示。

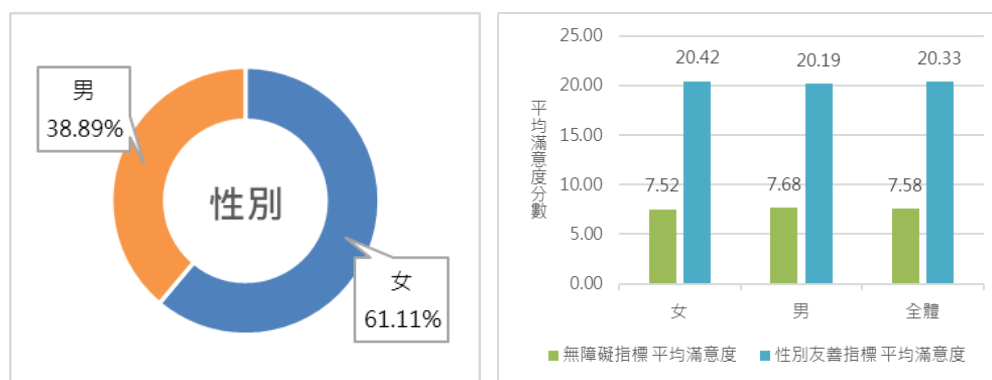


圖 5.3-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例圖

表 5.3-1 乘客問卷調查-受訪者性別比例表

性別	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
女	22	61.11%	7.52	75.23	20.42	78.54
男	14	38.89%	7.68	76.79	20.19	77.67
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

二、年齡之滿意度分析

搭乘年齡分布以45-未滿50跟50未滿55為最多，於本次調查中佔27.78%。無障礙指標中，各年齡層分布以35-未滿40歲滿意度平均分數最高，分數為8.75分，換算百分比成績為87.50分，以25-未滿30歲滿意度平均分數最低，分數為7.25分，換算百分比成績為72.50分；性別友善指標中，各年齡層以35-未滿40歲滿意度平

均分數最高，分數為22.85分，換算百分比成績為87.87分，以45-未滿50歲滿意度平均分數最低，分數為19.09分，換算百分比成績為73.42分。各年齡層問卷成績統計如下圖5.3-2及表5.3-2所示。

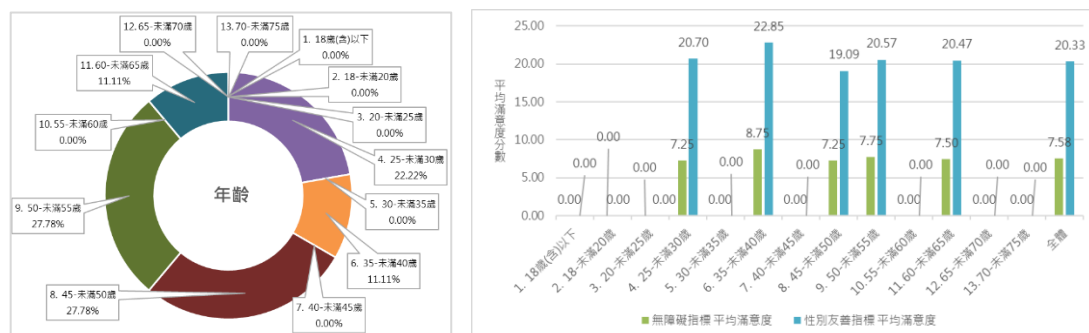


圖 5.3-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例圖

表 5.3-2 乘客問卷調查-受訪者年齡比例表

年齡	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
18 歲(含)以下	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
18-未滿 20 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
20-未滿 25 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
25-未滿 30 歲	8	22.22%	7.25	72.50	20.70	79.60
30-未滿 35 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
35-未滿 40 歲	4	11.11%	8.75	87.50	22.85	87.87
40-未滿 45 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
45-未滿 50 歲	10	27.78%	7.25	72.50	19.09	73.42
50-未滿 55 歲	10	27.78%	7.75	77.50	20.57	79.11
55-未滿 60 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
60-未滿 65 歲	4	11.11%	7.50	75.00	20.47	78.72
65-未滿 70 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
70-未滿 75 歲	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

三、職業之滿意度分析

調查受訪對象之職業以其他為多數，佔比為50.00%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高之職業為自由業，分數皆為8.50分，換算百分比成績為85.00分，平均滿意度最低之職業為家管，分數為7.00分，換算百分比成績為70.00分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高之職業為自由業，分數為23.34分，換算百分比成績為89.75分，平均滿意度分數最低之職業為家管，分數為17.73分，換算百分比成績為68.18分。各職業問卷成績統計如下圖5.3-3及表5.3-3所示。

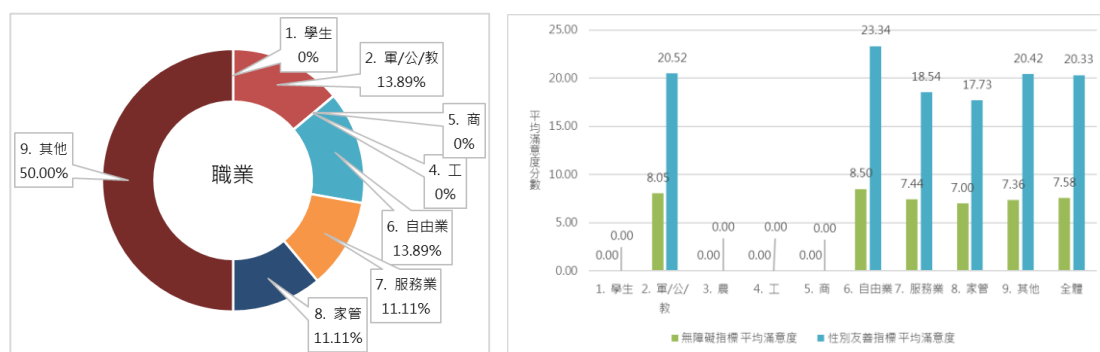


圖 5.3-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例圖

表 5.3-3 乘客問卷調查-受訪者職業比例表

職業	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
學生	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
軍/公/教	5	13.89%	8.05	80.50	20.52	78.93
農	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
工	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
商	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
自由業	5	13.89%	8.50	85.00	23.34	89.75
服務業	4	11.11%	7.44	74.38	18.54	71.31
家管	4	11.11%	7.00	70.00	17.73	68.18
其他	18	50.00%	7.36	73.61	20.42	78.56
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

四、學歷之滿意度分析

調查受訪對象之學歷程度以大學(專科)群族為多數，佔比為52.78%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高之學歷為研究所以上，分數為 7.68分，換算百分比成績為76.76分，平均滿意度最低之學歷為大學(專科)，分數為7.50分，換算百分比成績為75.00分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高之學歷為研究所以上，分數為21.16分，換算百分比成績為81.37分，平均滿意度分數最低之學歷為大學(專科)，分數為19.60分，換算百分比成績為 75.37分。各職業問卷成績統計如下圖5.3-4及表5.3-4所示。



圖 5.3-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例圖

表 5.3-4 乘客問卷調查-受訪者學歷比例表

學歷	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
小學	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
國中	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
高中(職)	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
大學(專科)	19	52.78%	7.50	75.00	19.60	75.37
研究所以上	17	47.22%	7.68	76.76	21.16	81.37
未填答	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

五、搭乘目的之滿意度分析

調查受訪乘客之搭乘目的皆為休閒，問卷數36，無障礙指標中，平均滿意度分數為7.58分，換算百分比成績為75.83分，性別友善指標中，平均滿意度分數為20.33分，換算百分比成績為78.20分。各受訪者搭乘目的問卷成績統計如下圖5.3-5及表5.3-5所示。

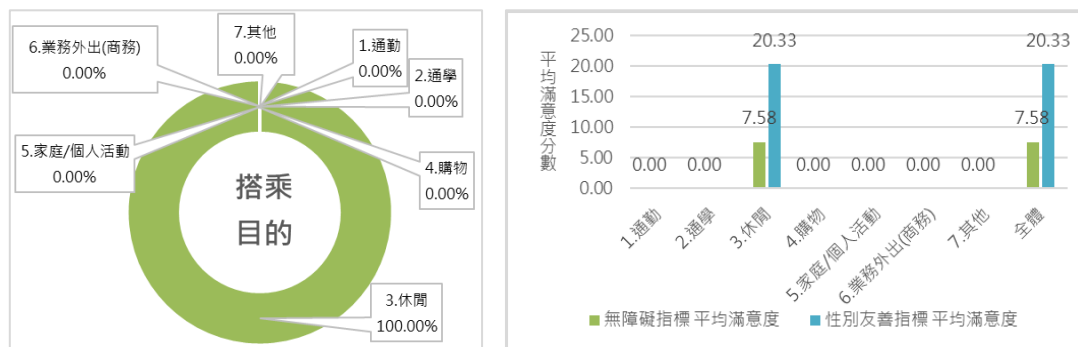


圖 5.3-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例圖

表 5.3-5 乘客問卷調查-受訪者搭乘目的比例表

搭乘目的	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
通勤	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
通學	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
休閒	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20
購物	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
家庭/個人活動	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
業務外出(商務)	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
其他	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

六、搭乘頻率之滿意度分析

調查受訪乘客之搭乘頻率多以一個月1天以下，佔比為86.11%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高為一個月2天，分數為8.00分，換算百分比成績為80.00分，平均滿意度分數最低為一星期2-3天，分數為7.17分，換算百分比成績為71.67分；性別友善指標中，平均滿意度分數最高為一個月2天，分數為22.04分，換算百分比成績為84.77分，平均滿意度分數最低為一星期2-3天，分數為18.74分，換算百分比成績為72.09分。各受訪者搭乘頻率問卷成績統計如下圖5.3-6及表5.3-6所示。

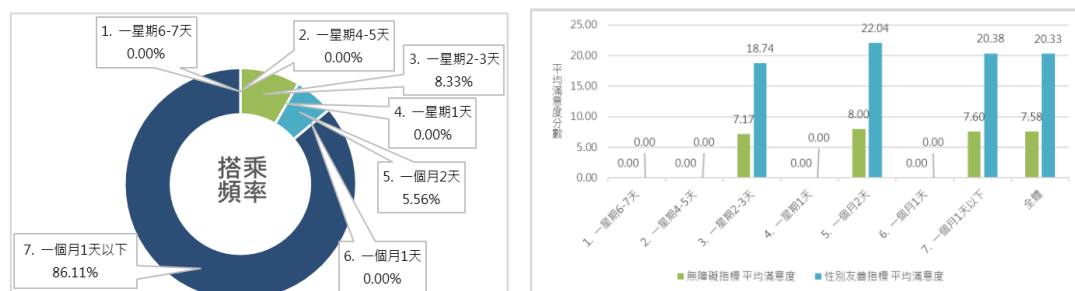


圖 5.3-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例圖

表 5.3-6 乘客問卷調查-受訪者搭乘頻率比例表

搭乘頻率	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
一星期 6-7 天	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
一星期 4-5 天	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
一星期 2-3 天	3	8.33%	7.17	71.67	18.74	72.09
一星期 1 天	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
一個月 2 天	2	5.56%	8.00	80.00	22.04	84.77
一個月 1 天	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
一個月 1 天以下	31	86.11%	7.60	75.97	20.38	78.37
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

七、是否有6歲以下子女之滿意度分析

調查受訪乘客皆無育有6歲以下子女，問卷數36，無障礙指標中，平均滿意度分數為7.58分，換算百分比成績為75.83分，性別友善指標中，平均滿意度分數為20.33分，換算百分比成績為78.20分。各受訪者是否有6歲以下子女問卷成績統計如下圖5.3-7及表5.3-7所示。

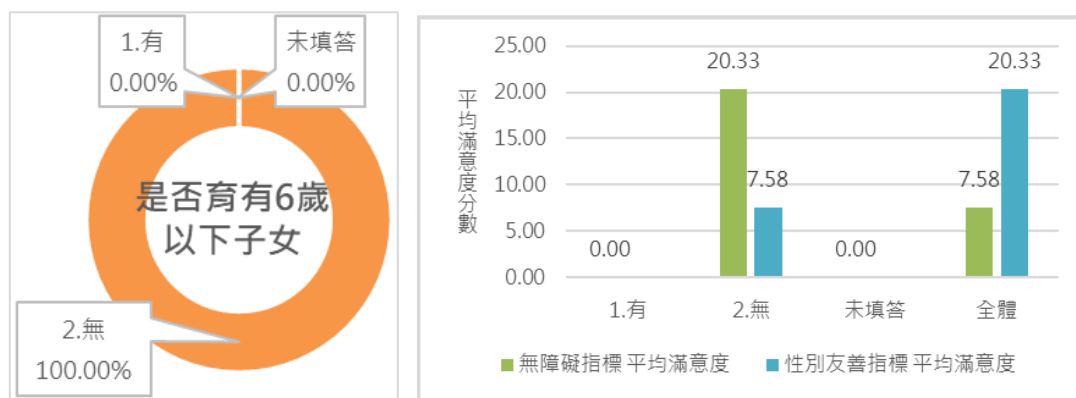


圖 5.3-7 乘客問卷調查-受訪者是否有6歲以下子女比例圖

表 5.3-7 乘客問卷調查-受訪者是否有6歲以下子女比例表

是否有6歲以下子女	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
有	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
無	36	100.00%	20.33	78.20	7.58	75.83
未填答	0	0.00%	0.00	0.00	0.00	0.00
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為10分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\div$ 10 $\times$ 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。2.性別友善指標平均滿意度滿分26分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\div$ 26 $\times$ 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

八、是否常接觸高齡者或行動不便人士出遊之滿意度分析

調查受訪乘客中，以無常接觸民眾為主，佔比86.11%。無障礙指標中，滿意度分數以無常接觸民眾高於有之民眾，分數為7.68分，換算百分比成績為76.77分；性別友善指標中，滿意度分數以無常接觸民眾高於有之民眾：分數為20.75分，換算百分比成績為79.82分，是否常接觸高齡者或行動不便人士出遊之滿意度問卷成績統計如下圖5.3-8及表5.3-8所示。

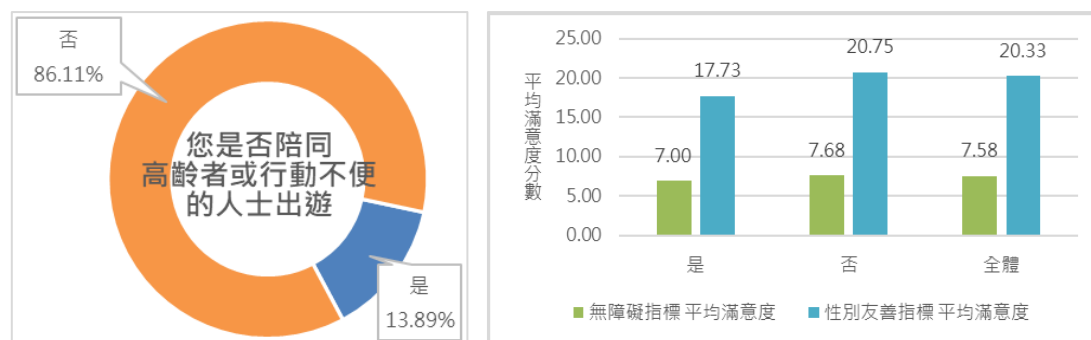


圖 5.3-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例圖

表 5.3-8 乘客問卷調查-受訪者是否常接觸行動不便人士出遊比例表

您是否會經常 陪同高齡者或 行動不便的人 士出遊	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數 比例	平均 滿意度	百分數 成績	平均 滿意度	百分數 成績
是	5	13.89%	7.00	70.00	17.73	68.18
否	31	86.11%	7.68	76.77	20.75	79.82
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

九、是否居住於澎湖縣之滿意度分析

調查受訪乘客以非澎湖縣當地居民為主，佔比為88.89%，無障礙指標中，平均滿意度分數最高為當地居民，分數為7.59分，換算百分比成績為75.86分，平均滿意度分數最低為非當地居民，分數為7.56分，換算百分比成績為75.62分。性別友善指標中，平均滿意度分數最高為非當地居民，分數為20.40分，換算百分比成績為78.46分，平均滿意度分數最低為當地居民，分數為19.81分，換算百分比成績為76.20分。乘客居住地比例問卷成績統計如下圖5.3-9及表5.3-9所示。

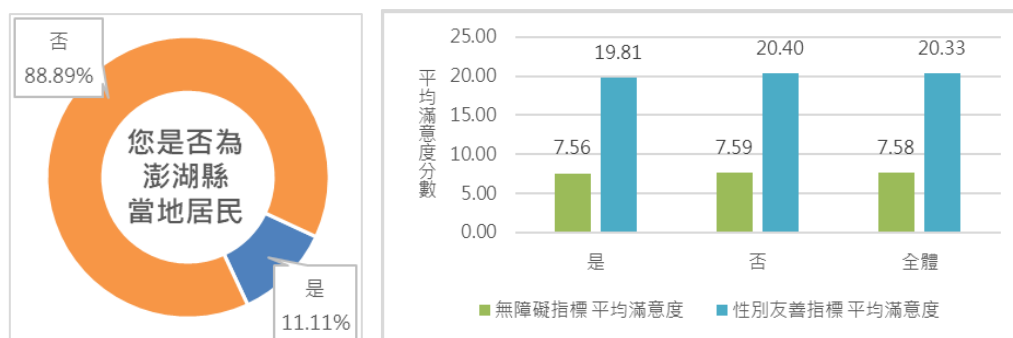


圖 5.3-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例圖

表 5.3-9 乘客問卷調查-受訪者是否居住於澎湖縣比例表

您是否為澎湖縣當地居民	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
是	4	11.11%	7.56	75.62	19.81	76.20
否	32	88.89%	7.59	75.86	20.40	78.46
全體	36	100.00%	7.58	75.83	20.33	78.20

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

十、台灣好行路線之滿意度分析

無障礙指標中，搭乘湖西線平均滿意度分數最高為7.77分，換算百分比成績為77.71分，搭乘北環線平均滿意度最低為7.42分，換算百分比成績為74.17分；性別友善指標中，搭乘湖西線平均滿意度分數最高為20.86分，換算百分比成績為80.23分，搭乘前寮平均滿意度分數最低為20.05分，換算百分比成績為77.12分，路線滿意度成績統計如下圖5.3-10及表5.3-10所示。

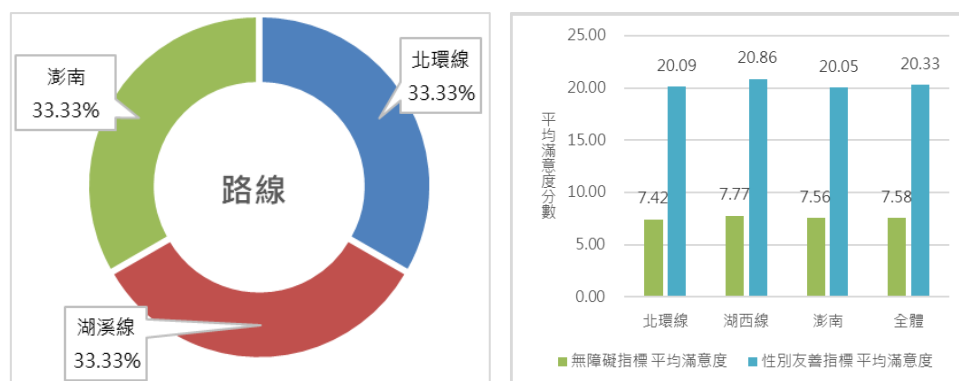


圖 5.3-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖

表 5.3-10 乘客問卷調查-受訪者路線滿意度比例圖

路線	問卷數		無障礙指標		性別友善指標	
	問卷數	問卷數比例	平均滿意度	百分數成績	平均滿意度	百分數成績
北環線	12	33.3%	7.42	74.17	20.09	77.27
湖西線	12	33.3%	7.77	77.71	20.86	80.23
澎南線	12	33.3%	7.56	75.62	20.05	77.12
全體	36	100.0%	7.58	75.83	19.85	76.35

備註：1.無障礙指標平均滿意度滿分為 10 分，滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 10 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。 2.性別友善指標平均滿意度滿分 26 分滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 ÷ 26 × 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

5.3.2 調查指標滿意度分析

一、無障礙服務調查指標

(一) 依過去搭乘經驗，司機有拒載身心障礙人士之情況

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機有拒載身心障礙人士之情況」滿意度分數滿分為2分，北環線、湖西線及澎南分數皆為2分，分數換算百分比成績為100分，成績統計如下表5.3-11所示。

表 5.3-11 駕駛員是否有拒載身心障礙人士之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比 分數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
北環線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(二) 依過去搭乘經驗，司機對身心障礙人士有歧視或不友善之態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機對身心障礙人士有歧視或不友善之態度」滿意度分數滿分為2分，北環線、湖西線及澎南分數皆為2分，分數換算百分比成績為100分，成績統計如下表5.3-12所示。

表 5.3-12 駕駛員是否有拒載身心障礙人士之滿意度統計表

路線	滿意度 分數	百分比 分數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	2.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(三) 依過去搭乘經驗，司機有主動詢問或協助身心障礙人士乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，司機有主動詢問或協助身心障礙人士乘車」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為0.39分，分數換算百分比成績為19分，滿意度分數最低為澎南，分數為0.32分，分數換算百分比成績為16分，成績統計如下表5.3-14所示。

表 5.3-14 駕駛員是否詢問協助身心障礙人士乘車之滿意度統計表

路線	滿意度 分數	百分比 分數	頻繁		經常		偶爾		很少		從未	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.33	17	0	0%	0	0%	2	17%	4	33%	6	50%
湖西線	0.39	19	0	0%	0	0%	1	11%	5	56%	3	33%
澎南線	0.32	16	0	0%	0	0%	1	9%	5	45%	5	45%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(四) 您對於站牌候車環境無障礙友善(如候車區高低差)的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於站牌候車環境無障礙友善(如候車區高低差)的滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為澎南線，分數為1.54分，分數換算百分比成績為77分，滿意度分數最低為北環線與湖西線，分數為1.50分，分數換算百分比成績為75分，成績統計如下表5.3-15所示。

表 5.3-15 站牌候車環境無障礙友善之滿意度統計表

路線	滿意度 分數	百分比 分數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計次	比例 (%)	計次	比例 (%)	計次	比例 (%)	計次	比例 (%)	計次	比例 (%)
北環線	1.50	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
湖西線	1.50	75	1	8%	10	83%	1	8%	0	0%	0	0%
澎南線	1.54	77	2	17%	9	75%	1	8%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\times 2 \times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

二、性別友善度調查指標

(一) 是否曾親身遇過/聽過，司機對婦女發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對婦女發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為北環線，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為湖西線，分數為0.94分，分數換算百分比成績為94分，成績統計如下表 5.3-16所示。

表 5.3-16 駕駛員對婦女發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	0.94	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\div 1 \times 100$ ，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(二) 是否曾親身遇過/聽過，司機對高齡者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對高齡者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為北環線，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數

最低為湖西線，分數為0.94分，分數換算百分比成績為94分，成績統計如下表5.3-17所示。

表 5.3-17 駕駛員對高齡者發表歧視、偏見或不友善之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	0.94	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(三) 是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助高齡行動不便者乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助高齡行動不便者乘車」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為0.48分，分數換算百分比成績為48分，滿意度分數最低為北環線，分數為0.21分，分數換算百分比成績為21分，成績統計如下表5.3-18所示。

表 5.3-18 駕駛員是否會詢問或協助行動不便者乘車之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	頻繁		經常		偶爾		很少		從未	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.21	21	0	0%	0	0%	4	33%	2	17%	6	50%
湖西線	0.48	48	3	25%	0	0%	5	42%	1	8%	3	25%
澎南線	0.23	23	1	8%	0	0%	3	25%	1	8%	7	58%

備註：1.滿意度滿分為1分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(四) 是否曾親身遇過/聽過，司機對跨性別者、同志發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對跨性別者、同志發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中三條路線滿意度分數皆為1分，分數換算百分比成績為100分，成績統計

如下表5.3-19所示。

表 5.3-19 駕駛員是否對跨性別者歧視或不友善之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	1.00	100	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(五) 是否曾親身遇過/聽過，司機對攜帶嬰兒車者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/聽過，司機對攜帶嬰兒車者發表歧視、偏見的言論或不友善的態度」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為北環線、湖西線，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，滿意度分數最低為澎南線，分數為0.98分，分數換算百分比成績為98分，成績統計如下表5.3-20所示。

表 5.3-20 駕駛員是否對攜帶嬰兒車者歧視或不友善之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.00	100	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	1.00	100	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.98	98	11	92%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(六) 是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過/看過，司機會主動詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為1分，分數換算百分比成績為100分，其中澎南線乘客無人填選該格問卷，成績統計如下表5.3-21所示。

表 5.3-21 駕駛員是否詢問或協助攜帶嬰兒車者乘車之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
北環線	0.83	83	2	67%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%
湖西線	1.00	100	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.00	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(七) 是否曾親身遇過，司機行車時有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「是否曾親身遇過，司機行車時有嚼食檳榔、抽菸、買東西或其他不當行為」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為北環線，分數為0.96分，分數換算百分比成績為96分，滿意度分數最低為湖西線，分數為0.92分，分數換算百分比成績為92分，成績統計如下表5.3-22所示。

表 5.3-22 駕駛員是否有不當行為之滿意度統計表

路線	滿意度分數	百分比	從未		很少		偶爾		經常		頻繁	
			計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)	計次	比例(%)
北環線	0.96	96	10	83%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	0.92	92	8	67%	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.94	94	9	75%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(八) 依過去搭乘經驗，您對於司機安全友善的駕駛服務(如等待乘客就座或站穩後才行駛)滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，您對於司機安全友善的駕駛服務(如等待乘客就座或站穩後才行駛)滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為北環線與湖西線，分數為1.60分，分數換算百分比成績為80分，滿意度分數最低為澎南線，分數為1.50分，分數換算百分比

成績為75分，成績統計如下表5.3-23所示。

表 5.3-23 駕駛員安全友善的駕駛服務之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.60	80	6	60%	0	0%	4	40%	0	0%	0	0%
湖西線	1.60	80	3	60%	0	0%	2	40%	0	0%	0	0%
澎南線	1.50	75	4	50%	0	0%	4	50%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(九) 依過去搭乘經驗，您對於司機駕駛平穩性(無闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車等)滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「依過去搭乘經驗，您對於司機駕駛平穩性(無闖紅燈、急煞車、猛起步、任意超車等)滿意程度」滿意度分數滿分為 1 分，其中滿意度分數最高為北環線，分數為 0.75 分，分數換算百分比成績為 75 分，滿意度分數最低為湖西線，分數為 0.69 分，分數換算百分比成績為 69 分，成績統計如下表 5.3-24 所示。

表 5.3-24 駕駛員駕駛平穩性之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.75	75	4	33%	4	33%	4	33%	0	0%	0	0%
湖西線	0.69	69	2	17%	5	42%	5	42%	0	0%	0	0%
澎南線	0.71	71	3	25%	4	33%	5	42%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷1×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十) 您對於公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性的滿意程度」滿意度分數滿分為 2 分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為 1.54 分，分數換算百分比成績為 77 分，滿意度分數最低為北環線，分數為 1.33 分，分數換算百分比成績為 67 分，成績統計如下表 5.3-25 所示。

表 5.3-25 公車站牌資訊(班次、時刻表等)正確性之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.33	67	2	17%	6	50%	2	17%	2	17%	0	0%
湖西線	1.54	77	4	33%	6	50%	1	8%	1	8%	0	0%
澎南線	1.50	75	3	25%	7	58%	1	8%	1	8%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十一) 您對於公車站牌字體大小適宜性的滿意程度

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車站牌字體大小適宜性的滿意程度」滿意度分數滿分為2分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為1.58分，分數換算百分比成績為79分，滿意度分數最低為北環線，分數為1.42分，分數換算百分比成績為71分，成績統計如下表5.3-26所示。

表 5.3-26 公車站牌字體大小適宜性之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	1.42	71	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
湖西線	1.58	79	4	33%	6	50%	2	17%	0	0%	0	0%
澎南線	1.50	75	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十二) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-座位

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-座位」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為0.83分，分數換算百分比成績為83分，滿意度分數最低為北環線，分數為0.79分，分數換算百分比成績為79分，成績統計如下表5.3-27所示。

表 5.3-27 公車候車亭設施的滿意程度-座位之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.79	79	4	33%	6	50%	2	17%	0	0%	0	0%
湖西線	0.83	83	5	42%	6	50%	1	8%	0	0%	0	0%
澎南線	0.81	81	4	33%	7	58%	1	8%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十三) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-遮棚

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-遮棚」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為0.83分，分數換算百分比成績為83分，滿意度分數最低為北環線，分數為0.79分，分數換算百分比成績為79分，成績統計如下表5.3-28所示。

表 5.3-28 公車候車亭設施的滿意程度-遮棚之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.79	79	4	33%	6	50%	2	17%	0	0%	0	0%
湖西線	0.83	83	5	42%	6	50%	1	8%	0	0%	0	0%
澎南線	0.81	81	4	33%	7	58%	1	8%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 1 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數÷2×100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十四) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-照明

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-照明」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西縣，分數為0.81分，分數換算百分比成績為81分，滿意度分數最低為北環線，分數為0.75分，分數換算百分比成績為75分，成績統計如下表5.3-29所示。

表 5.3-29 公車候車亭設施的滿意程度-照明之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.75	75	2	17%	8	67%	2	17%	0	0%	0	0%
湖西線	0.81	81	4	33%	7	58%	1	8%	0	0%	0	0%
澎南線	0.79	79	3	25%	8	67%	1	8%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\div$ 2 $\times$ 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

(十五) 您對於公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔

問卷填答顯示，搭乘民眾對於「您對於公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔」滿意度分數滿分為1分，其中滿意度分數最高為湖西線，分數為0.85分，分數換算百分比成績為85分，滿意度分數最低為北環線與澎南線，分數為0.83分，分數換算百分比成績為83分，成績統計如下表5.3-30所示。

表 5.3-30 公車候車亭設施的滿意程度-環境整潔之滿意度統計表

路線	滿意 度分 數	百分 比 分 數	非常滿意		滿意		普通		不滿意		非常不滿意	
			計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)	計 次	比例 (%)
北環線	0.83	83	4	33%	8	67%	0	0%	0	0%	0	0%
湖西線	0.85	85	5	42%	7	58%	0	0%	0	0%	0	0%
澎南線	0.83	83	4	33%	8	67%	0	0%	0	0%	0	0%

備註：1.滿意度滿分為 2 分；滿意度「百分數成績」=「平均滿意度」分數 $\div$ 2 $\times$ 100，百分數成績即原始平均分數換算以滿分為一百分之分數。

第六章 深度訪談

深度訪談主要依據訪談主題、目的與對象，區分為無障礙服務與性別平等友善兩部分，各訪談對象與主題分述如下：

6.1 無障礙服務深度訪談

依據本計畫調查目的所需，本計畫以澎湖縣身障相關公益團體、協會機構等為要訪談對象，相關內容如下：

6.1.1 肢體障礙

一、澎湖縣仙人掌身障藝術舞動協會

(一) 訪談時間：114.04.15 13:30

(二) 訪談對象：許佩芳 理事長與三位學員

(三) 訪談摘要：

1. 訪談對象：理事長與三位肢體障礙成員

- (1) 成員1：須乘坐輪椅，未坐過市區公車，外出皆騎乘特製機車出門，僅團隊出遊時有坐過向澎湖車船處承租的無障礙車輛。
- (2) 成員2：需撐助行器行走，未坐過市區公車，外出皆騎乘特製機車出門，僅團隊出遊時有坐過向澎湖車船處承租的無障礙車輛。
- (3) 成員3：無須設備可行走，但走路會晃較慢，以往學生時有搭乘過公車，但駕駛皆未協助；目前外出皆由家人接送，團隊出遊時有坐過向澎湖車船處承租的無障礙車輛。

2. 肢障者表示不搭乘市區公車原因有：

- (1) 公車站離目的地太遠，如身心障礙館最近站點是馬公分局與文化中心，距離協會還有一段距離；觀音亭下車後距離景點較遠。
- (2) 人行與候車空間不友善，公車候車空間很多都沒無障礙斜坡道，或是站牌設在草皮、石縫不符合無障礙者上下車，或是人行道常發生被違停的情況，目前僅有馬公總站上下車較方便。
- (3) 無障礙公車少，車輛大多非低地板公車且擔心司機到時不協助乘車。

3. 車輛設備建議：

- (1) 車內下車鈴要方便身障乘客使用。
- (2) 無障礙車輛要持續增加。
- (3) 因應目前高齡化社會，老人出門多需透過公車協助，採購會側傾的低地板公車在澎湖較適合，且應要求駕駛需要落實側傾服務。

4. 候車空間建議：

考量身障者、高齡者常前往地點，建議身障服務中心、郵局、衛生所、醫院（三總醫院、惠民醫院、澎湖醫院）、北辰市場與重要風景區景點，可優先進行候車空間改善，以利身障者、高齡者乘車。

5. 管理建議：

- (1) 車輛排班建議可以固定無障礙班表，以利身障者安排行程。
- (2) 建議每位新進駕駛都要進行無障礙服務教育訓練，且要每年定期回訓。

6. 整體而言，無障礙人員對駕駛服務態度與他人眼廣較敏感，無障礙人員出門多因為資訊不清楚或擔心造成別人困擾而不願意搭乘公車，若本縣提供良好無障礙環境服務，駕駛服務好有活力，無障礙設備操作速度快，無障礙人員較願意出門。

7. 其他建議或討論：

- (1) 聽說可向車船處預約無障礙公車，但無障礙人員多不知道且在訪談時身障者不清楚市區公車有低地板公車，建議縣府與車船處可以多多宣導，如向縣內各協會宣導或國際身障活動節可配合宣導，以利澎湖身障人士了解車船處提供服務。
- (2) 澎湖較少電動輪椅，初步推估可能因為澎湖天候關係，電動輪椅故障率高，故民眾較少使用電動輪椅。
- (3) 目前澎湖通用計程車僅一台，且收費較高；復康巴士只能看醫生預約使用，且須提前一周預約，日常外出無法預約，故無障礙公車推動仍相當重要。
- (4) 許多停車場位針對輔助輪停車位不夠，導致無障礙機車無法停。



圖 6.1-1 澎湖縣仙人掌身障藝術舞動協會深度訪談概況

二、社團法人澎湖縣肢體傷殘協會

(一) 訪談時間：114.05.06 11:00

(二) 訪談對象：莊連瑞春 理事長

(三) 訪談摘要：

1. 訪談對象與協會基本介紹：

- (1) 理事長本人，日常行走沒有問題，無須輔具，僅移動較緩慢。
- (2) 協會為澎湖最大無障礙協會，會員約百人，多為肢體障礙者。
- (3) 會員最常前往站點北辰市長與惠民醫院，且目前多為自行騎車前往、搭乘復康巴士或由他人接送，鮮少搭乘公車。

2. 以往搭乘市區公車建議：

- (1) 整體協會人員搭乘經驗良好，沒有人反映駕駛有不友善狀況。
- (2) 因身障者有許多是拄拐杖（無需使用輪椅），拄拐杖者所需通道與車門寬度較寬，故建議可以增加低地板公車，因為低地板公車有斜坡可以拉出來且車內通道及車門較寬，身障者乘車較方便。
- (3) 建議搭乘量大的站點（如北辰市場站），候車空間也可以設置博愛座，提供有需要者候車使用。

3. 肢障者表示不搭乘市區公車原因有：

- (1) 肢障者由住家前往等候地點不方便，故如果可以大多自行騎車或請人接送前往目的地。
- (2) 車輛不一定是無障礙車輛，且如果乘客太多也無法上車，但澎湖班車少，身障人員無法負荷長時間等下班車來。



圖 6.1-2 社團法人澎湖縣肢體傷殘協會深度訪談概況

6.1.2 視覺障礙

一、澎湖縣視覺障礙者生活重建服務中心

(一) 訪談時間：114.04.15 16:00

(二) 訪談對象：石婉蓉 社工

(三) 訪談摘要：

1. 視障者看不到，故搭乘公車時駕駛協助之專業性與主動性相當重要。
2. 公車候車空間須注意事項與相關建議：
 - (1) 公車停靠位置不可以距離站牌太遠，建議候車區可以提供異材質設施定位，協助視障者清楚公車定位點，駕駛也須把公車停靠接近定位點，以利身障者乘車。
 - (2) 建議站牌可提供點字系統。
 - (3) 近期澎湖設置許多智慧站牌，但不清楚站牌按鈕是否可進行預約候車，建議智慧站牌可提供類似無障礙候車招手燈的功能。
 - (4) 馬公總站周圍人行空間不友善(如天后宮要前往場站、場站要前往羽球館)，未設置人行穿越道與人行空間，要引導視障者前往總站搭車有困難，建議總站周邊可規劃完善的人行道與人行穿越道並搭配蜂鳴器，以利一般民眾與視障者通行。

3. 駕駛服務與駕車行為之相關建議：

- (1) 駕駛人員專業程度相當重要，引導方式駕駛需要採用問、拍、引、報四步驟，且須主動引導駕駛乘車至座位坐好。
- (2) 部分駕駛開車速度過快，民眾搭乘較緊張，建議駕駛行車安全可再加強。
- (3) 語音播報系統有時候太小聲聽不清楚，或是有些駕駛開車時會撥廣播、音樂，也會影響視障者聽站名播報聲音的情況。
- (4) 協會皆有宣導視障者應要主動提供需求事項(如:主動告知要下車站點)。
- (5) 曾有學員反應搭乘青螺線公車，雖有提醒駕駛員下車站點，但駕駛員仍未提醒，導致過站。

4. 管理作為相關建議：

- (1) 建議可以加強秘密客稽查頻率。
- (2) 以往澎湖搭車無須刷卡，但自去年起推動TPASS，民眾上下車要刷卡，此部分視障者尚未習慣(含刷卡機位置)，建議司機可協助視障者上下車刷卡。
- (3) 目前澎湖視障者不符合在復康巴士接送條件內，建議可將視障者納入幸福巴士接送條件中。
- (4) 建議日常可教導視障者公車逃生相關作為，以便視障者碰到緊急狀況時可處理。



圖 6.1-3 澎湖縣視覺障礙者生活重建服務中心深度訪談概況

6.1.3 智能障礙

一、社團法人澎湖縣身心障礙者服務協會(心晴會所)

(一) 訪談時間：114.04.15 15:00

(二) 訪談對象：林彥君 督導與學員

(三) 訪談摘要：

1. 協會服務對象介紹：精神障礙類學員共48位，學員目標以輔導後可直接前往工作為主，故自主程度能力較高，皆可自行前往；學員中有三位會固定搭乘公車前往協會。
2. 以往乘車公車經驗：
 - (1) 公車動態時間不準確，曾兩天公車都提早過站，導致學員沒有搭上車。
 - (2) 候車亭較不友善，最近有建置新式智慧站牌較方便，幾點到站資訊很清楚。
 - (3) 曾經發生部分路線有不依路線行駛的情況(沒有繞進二崁)
 - (4) 上下學尖峰時間人潮較多，較容易發生車輛上沒有坐位的情形。
(目前學員時間為09:00-16:30)
3. 整體而言，本協會學員在搭乘公車上較無問題，成員大多搭乘固定班次路線，對搭乘狀況相當熟悉，上下車站點都沒有問題，僅自由塔站路線較多較容易混淆；駕駛服務態度良好。
4. 其它建議：
 - (1) 本協會後續會搬家，建議車船處後續可配合調整路線行駛，以利學員自行車搭前來協會。
 - (2) 建議可配合智能手環，刷卡感應時駕駛就可以聽不同聲音，了解乘車者為身障人士，以提醒駕駛多加注意協助。
 - (3) 後續如果可以配合幸福巴士，推動無障礙公車服務預約，每天上下課時間接送學員前往大場站，將會提升澎湖整體無障礙搭乘服務(如彰化幸福巴士)



圖 6.1-4 社團法人澎湖縣身心障礙者服務協會深度訪談概況

二、澎湖縣私立財團法人天主教澎湖教區附設惠民啟智中心

(一) 訪談時間：114.05.06 13:30

(二) 訪談對象：翁秀媚主任

(三) 訪談摘要：

1. 訪談對象與協會基本資料：

(1) 啟智中心收納全障礙別學員，目前共有36位學員，其中7-8位學員會自己搭乘公車前來。

(2) 學員早上外出多直接搭來中心，下午回程較常搭公車去其他地方，主要目的為就醫（復健診所）或購物，學生多搭公車去北辰市場、中正路附近逛，之後回馬公總站再坐公車回家。

2. 依據學生搭乘回饋表示，澎湖公車司機多為客氣友善，無不愉快的搭乘經驗。

3. 公車推動無障礙服務之硬體設備建議事項：

(1) 對於身心障礙學生來說，文字較難易讀，所以在資訊呈現上需採用易讀資訊與語音設備，如：車外廣播系統、場站播報系統與車內站名播報系統相當重要。

- (2) 候車空間部分，因身心障礙人士往往空間感不好，較容易跌倒，故建議低地板公車靠站時，可以注意斜坡板放置應與人行道齊平無高低落差，此外候車亭與馬路 / 人行道的高低落差也要改善。
- (3) 車輛設備上，因部分車型較高，需走階梯才能上公車，然考量高齡者行動不便，現雖在側面設有扶手可拉，但側面扶手不好施力，建議可以提供輔助設備，讓高齡者可藉由平面使力，提升高齡者上車便利性。
- (4) 人行道鋪面要定期檢修、候車亭周圍環境要定期檢視與改善，以確保整體通行與候車環境安全舒適。

4. 公車推動無障礙服務之管理與行銷推廣建議事項

- (1) 建議車船處需定期辦理駕駛教育訓練，主題包含肢障、視障、高齡或其他不同類別特性，希望駕駛可對於這些需要幫助者有基本認知了解，以利駕駛可有基本認知瞭也如何處理緊急事件。
- (2) 澎湖目前有許多觀光公車，但多行銷給外地旅客，在地人反而不了解；故建議縣府 / 車船處可與協會合作宣導，每月邀請不同協會搭乘公車半日遊的公益活動，鼓勵協會帶學員外出搭乘公車，不僅可以讓身心障礙人士了解公車、不害怕公車，進而搭乘公車，也可降低公車空駛情況。
- (3) 澎湖提供許多在地服務，如無障礙班次可提早預約安排等，建議可先向單位進行宣導，再由單位推廣至學員，將相關服務推廣出去；此外建議可以加強班次密度，或針對路線/班次進行調整整合，讓民眾想搭時有車可搭，提升公共運輸使用情形。
- (4) 建議車船處可固定無障礙班次，同時也將無障礙班次進行公告(如場站公告)，讓高齡者或身心障礙人員可自行安排時間搭乘。
- (5) 考量高齡者與中心學員不會主動看澎湖車船處公車網頁與APP，往往都是直接到現場等公車，故建議車船處有碰到長時間公車路線異動時，建議可以通知相關單位 / 協會或村里幹事，透過廣播或line通知等方式宣道給需要的搭乘者。



圖 6.1-5 惠民啟智中心深度訪談概況

6.1.4 各類障別訪談彙整

各障礙類別乘車課題主要以本計畫深度訪談所蒐集之意見與秘密客調查結果做延伸，以在地身障者對於澎湖縣公共運輸之反饋與實際乘車狀況進行課題盤點，不同的障別有其不同的需求與課題，相關彙整如下：

表 6.1-1 各類障別乘車需求課題與建議事項彙整表

障別	需求與課題	建議事項
肢體障礙	1. 公車站點與目的地距離較遠。 2. 候車空間不友善，座椅數量不足。 3. 無障礙/低底盤公車數量少，無障礙班次未固定。 4. 公車車門與通道空間較小，不易進出。 5. 部分班次乘客較多，身障乘客不一定能上車外，候車時間也長，降低身障者乘車意願。 6. 擔心駕駛員不願提供服務或態度不佳之情形。	1. 熱門景點或身心障礙時常出入場所之公車站點位置調整。 2. 候車亭建議設置無障礙坡道，提供博愛座，以讓實際有需求的乘客使用。 3. 增加無障礙/低底盤公車數量，並固定並增加無障礙班次。 4. 加強駕駛員服務身心障礙或高齡者的教育訓練，期能給予更多的同理心與耐心外，亦可訂定每年回訓時間，以維持服務品質。 5. 加強宣導駕駛員落實車輛側傾服務，以利乘客上下車。

障別	需求與課題	建議事項
視覺障礙	- 馬公總站周邊行人空間/無障礙空間不友善。 - 車內語音播報聲音較小，加上環境背景音的影響，導致無法清楚聽到播報的內容。	- 候車區採異材質設施定位，協助視障者清楚公車定位點。 - 站牌提供點字系統、增設招手燈設施。 - 總站周邊規劃完善的人行與無障礙空間，並搭配蜂鳴器，以利一般民眾與視障者使。 - 鼓勵駕駛員服務的主動性，主動詢問需求、主動協助上下車/刷卡、主動引導座位、下車鈴位置等。 - 公車語音播報系統音量調整。 - 建議將視障者納入幸福巴士接送條件中。
智能障礙	- 公車動態準點性低。 - 偶有發生公車未依規定路線行駛。 - 尖峰時間乘客較多，會有無法上車或無座位可坐之情形發生。 - 站牌的文字資訊對於智能障礙者閱讀上有其困難度。 - 候車亭與人行道高低落差明顯，使用者容易跌倒。 - 人行道鋪面不平整、候車亭環境整潔待加強。	- 建議搭配智能手環，讓駕駛員以聲音識別不同的乘客類型，給予適當的服務項目。 - 建議可以配合幸福巴士，推動無障礙公車預約服務。 - 公車資訊的呈現，建議朝以易讀或語音設備為主，如車外廣播系統、車站站名播報系統等。 - 固定無障礙班次，公告在場站、協會等或可提前預約無障礙車輛，讓乘客可自行安排搭乘時間。 - 車輛班次異動時，除在場站公告外，建議一併通知相關協會或通知村里幹事透過廣播或 LINE 方式進行宣傳與告知。 - 人行道鋪面、候車亭環境及高低差，建議盡速改善與調整，提供完善且安全的候車環境。

6.2 性別平等友善深度訪談

本計畫性別平等友善深度訪談對象包含客運業者管理人員及駕駛員，考量駕駛每天皆有執行班車勤務，故規劃透過焦點團體訪談法，進行小團體討論，相關訪談內容如下：

6.2.1 客運業者管理人員

(一) 訪談時間：114.05.16(五) 14:30

(二) 訪談對象：客運業務主管

(三) 訪談摘要：

1. 目前整體車船處員工約150位(女性約30位、男性120位)
2. 本處依據規定已明定性騷擾申訴辦法，並將資訊公告至官網。此外，性騷擾防治電話和電子郵件也已公開，由專人負責收信，確保遇到申訴都能妥善處理；此外另有成立性騷擾申訴委員會，主要負責處理相關申訴和問題。
3. 針對性別友善教育訓練部分，目前公司提供有定期舉辦性別友善與性騷擾防治教育訓練，公車依據規定每年辦理兩場、船舶部分每兩個禮拜辦理一場；整體性騷擾防治課程每年提供三小時的固定課程，授課對象包括主管和一般員工。
4. 在家庭與工作平衡部分，本處在駕駛工時部分皆符合規範（每位駕駛每日約5~6小時）相較台灣本島工作時間低很多，且在人員編制上都有提供輪調人員，可因應駕駛請假代班輪調的問題，故在家庭平台請假部分都沒有問題；在育嬰假部分近期有會計主任及服務人員請安胎假與哺乳假，請假後復職工作無礙。
5. 針對員工協助方案(EAP)，之前有進行員工問卷填寫，但目前都沒有人申訴，本處針對有需求的員工，將提供協助方案，鼓勵員工提出需求，以獲得所需的支持。
6. 對於性騷擾案件的處理作為，當駕駛人員在駕駛公車時，遇到性騷擾事件或涉及法律事件，皆有教導駕駛要立即連絡婦幼警察隊進行處理；之前在場站有發生疑似性騷擾疑慮(場站員工被乘客觸碰)，也是立即通知警察處理。

7. 據了解目前處內沒有多元性別的同事，建議後續可在教育訓練時加強關注多元性別議題，促進工作環境的包容與平等性，
8. 針對工會無女性的問題，本處將會持續鼓勵，雖無法達成1/3目標，儘量以符合全公司男女比例目標邁進。



圖 6.2-1 客運業務主管深度訪談概況

6.2.2 駕駛人員與女性行政人員

- (一) 訪談時間：114.05.16(五)14:00
- (二) 訪談對象：駕駛人員與女性行政人員
- (三) 訪談摘要：
 1. 目前在駕駛應聘上沒有特別要求性別，但澎湖無女性駕駛員，初步討論可能原因為大客車駕駛執照取得難度高，且澎湖地區缺乏訓練基地(大客車學習需到台灣本島)，公司也沒有特別針對女性提供培訓課程。
 2. 針對乘客間性騷擾事件處理狀況，目前訪談駕駛皆未遇到性騷擾案件，然在詢問性騷擾處理SOP上，皆表示會開往派出所，由派出所警員處理。
 3. 針對員工性騷擾部分，目前也沒有發生或聽說過職場性騷擾事件，但公司內有定期辦理性騷擾訓練，以提高員工的應對能力，同時也有提供性騷擾防治專線。
 4. 針對工作與家庭平衡狀況，目前受訪者皆表示若家庭遇到突發狀況，員工可以請家庭照顧假、育嬰假等，請假流程順暢，公司不會阻攔。
 5. 針對公司應聘與工作環境部分，都不存在種族或性別歧視議題，整體工作環境良好。
 6. 針對女性參與工會事宜，目前工會理事皆為男性(未有女性參加)，初步討論可能是因為公司與金門和基隆的工會為姐妹會，並經常會到台灣開會，可能需要在台過夜，女性因家庭因素較不方便出差。

7. 具受訪者回復，目前公司內部無多元性別的駕駛與行政人員。



圖 6.2-2 駕駛人員與女性行政人員深度訪談概況

第七章 課題盤點與改善策略研擬

經各項目調查、成績整理與彙整、滿意度分析、深度訪談等執行，了解本次調查之缺失問題，以下盤點現況市區公車服務缺口，並提供相關改善策略作為。

7.1 課題盤點

7.1.1 場站環境

環境與服務課題即為本調查範圍之軟硬體設施、友善服務、管理制度等面向之缺失，以下分為場站、站牌與路線及管理等不同類型依序進行說明。

一、無障礙服務

- (一) 無障礙廁所及輪椅候車區標誌不明顯。
- (二) 場站無設置輪椅候車區，且地板狀況不佳，不易身障者上下車。
- (三) 場站服務人員因身障乘客乘車時間不長，建議駕駛員無須將輪椅固定(但駕駛員仍有依規範作業流程作業)
- (四) 輪椅身障者至場站搭車時，未見場站服務人員協助引導，亦無人可詢問，僅能自行推輪椅至服務台尋求協助。
- (五) 場站內有設置身障人員協助服務鈴，但被桌椅遮擋無法使用。

二、性別友善度

- (一) 未在明顯位置張貼「家長於公共場所母乳哺育時，任何人不得禁止、驅離或妨礙」之告示與博愛座字樣。
- (二) 男女廁坐式便器數少於蹲式便器數。
- (三) 廁所男女性大便器合計不符1：3原則。
- (四) 僅部分廁所提供置物設施(掛勾、置物架)。
- (五) 廁所內無反偷拍偵測警語或設施、求助服務電話，以及無馬桶坐墊紙、酒精等友善貼心設置。
- (六) 場站無性別友善廁所、親子廁所及尿布檯。
- (七) 場站無夜間女性候車專區。
- (八) 無提供嬰兒車、輪椅及置物櫃等借用服務。

7.1.2 站牌與路線環境

- (一) 站牌皆未標示無障礙班次及未設置盲文信息版或其他視障者可使用資訊。
- (二) 少數站牌周圍未有照明設置。
- (三) 公車亭座椅環境有髒亂、違停狀況。
- (四) 民眾滿意度調查顯示，候車環境無障礙友善程度可再加強。
- (五) 目前尚未針對視障者提供導盲定位磚，建議未來設置需配合整體相關設備與環境設計。
- (六) 車輛未安裝車外廣播設備，提供入站播報。
- (七) 少數車輛階梯邊緣未使用明顯顏色區分。
- (八) 未全面使用無障礙車輛運行，輪椅搭乘者要從官網查詢無障礙班表，且實際發車班次不一定為無障礙公車。
- (九) 多數車輛無張貼同意導盲犬上車貼紙、嬰幼兒車區放置貼紙。

7.1.3 服務友善度

服務面向針對場站人員服務與駕駛提供乘車服務調查等內容調查，相關缺失問題彙整如下：

一、無障礙服務

(一) 輪椅肢障者乘車

- 1. 多數駕駛未使用繫帶固定輪椅與未協助使用安全帶。
- 2. 駕駛上下車操作斜坡板時未先提醒車上乘客稍等候。
- 3. 駕駛未主動協助乘客上車刷卡或收取車資，且未主動詢問下車站名。
- 4. 發生3次應為無障礙車輛運行班次，但實際來車非無障礙車輛，致使乘客無法搭乘。

(二) 視障者乘車

- 1. 駕駛不會主動服務視障者乘車，不會詢問到站地點、引導刷卡機位置、座位、提醒下車鈴與繫安全帶，甚至視障者表明眼睛看不見路，駕駛仍讓視障者自行摸索至座位。
- 2. 駕駛對於視障者較陌生，見乘客拿白手杖無法認定其為視障者，也未了解視障者乘車服務需求。

3. 駕駛未詢問乘客使否需協助下車或主動協助下車。
4. 告知車上乘客，有視障乘客要上/下車，請各位乘客稍候。

二、性別友善度

場站服務人員及駕駛對於高齡者詢問問題皆耐心回答，並等待乘客就坐後才起步，車輛為低底盤車輛，但未執行車輛側傾，車上站名播報聲音太小，致使乘客坐過站。

7.1.4 公司經營管理

管理面向客運業者對乘客服務、駕駛訓練、公司治理、職場環境等內容調查，相關缺失問題彙整如下：

一、無障礙服務

- (一) 車船處現已研擬身心障礙與行動不便乘客乘車操作流程SOP，建議可再增加多元障礙別，亦可將其SOP流程圖示化。
- (二) 實際調查中駕駛服務身障者經驗熟練明顯不足，且乘車服務的完整度尚待加強，無障礙服務訓練應持續加強，對每位駕駛落實訓練。
- (三) 無障礙教育訓練課程應多加強針對視障者乘車進行教學，於現況硬體與軟體皆提供不足狀況下，導致實際視障者乘車環境相當不友善。

二、性別友善度

- (一) 徵才未有積極鼓勵女性駕駛應徵錄取作為，109年後無女性投入擔任駕駛公車(大客車)職務。
- (二) 勞資會議中女性參與為少數，未達三分之一。

7.2 改善策略與政策施行建議

本調查計畫具有目標學習之意涵，透過追求目標的設定，逐步改善方向落實。本團隊在執行調查作業過程彙整業者主管、駕駛員、身障單位、調查員與專家學者等回饋意見，針對現況提升無障礙與性別友善之運輸環境提出執行建議，以供未來改進之參考。

7.2.1 場站環境

一、短期

- (一) 全面檢視場站內外無障礙、輪椅候車區、性平友善等標誌，針對缺少部

分進行張貼。

- (二) 移除服務鈴前的障礙物，並張貼求助鈴字樣讓民眾知道按鈕為求助鈴。
- (三) 每間廁所皆要有置物掛勾，提升廁所環境友善與安全性。
- (四) 於場站視障者僅聽到發車響鈴但不知道路線，建議短期可由站務人員廣播，以利視障者和其他旅客掌握車輛發車資訊；長期可透過系統播報發車路線資訊。
- (五) 增設輪椅候車區，建議場站服務人員看到輪椅使用者要主動關心協助，幫忙推輪椅到公車旁邊讓駕駛接手上車服務，創造友善且舒適的乘車空間。
- (六) 可評估設置安心候車區(夜間女性候車專區)，有足夠照明、監視器與人員可隨時巡邏查看的區域。

二、中長期

- (一) 身障者時常僅聽到發車響鈴但不清楚實際發車路線資訊，建議增加場站發車播報，車外廣播系統等，以利乘客掌握車輛發車資訊。
- (二) 無提供親子廁所、廁所內無尿布檯等親子友善資源，建議廁所增加尿布檯、兒童座椅等。
- (三) 場站中無障礙上下車鋪面採用植草磚，影響輪椅族群使用，建議可以設置專屬無障礙月台，以提供輪椅族群於場站方便上下車的路徑。
- (四) 場站進行空間改動之設置建議包含如下，但考量場站空間資源有限，仍需評估場站需求進行設置。
 - 1. 女性便器數增加，以符合男女便器數1:3之原則。
 - 2. 未來廁所若有改動興建計畫，建議調整坐式便器數要多於蹲式便器數。
 - 3. 增設性別友善廁所。

7.2.2 站牌與路線環境

一、短期

- (一) 定期清潔整理候車亭及其座位環境，提供舒適的候車環境。
- (二) 智慧站牌評估可否進行顯示調整，增加無障礙服務班次顯示，服務電話等資訊外，亦可導入語音廣播、招手燈等設施，便於身障者使用與識別。
- (三) 考量身心障礙者乘車的不便及部分乘客不易透過車外環境識別公車是

否到站，建議可加強貼心服務導入，如身心障礙者預約服務，讓心智障礙者、視覺障礙者等需求民眾，短期可先透過陪伴者以電話進行上下車站點預約；長期則建議導入智慧化服務，可透過APP提供預約服務。

- (四) 部分車輛階梯邊緣未有明顯顏色區隔者，加貼顏色明顯的警示防滑條。
- (五) 督促駕駛開車前確實開啟站名播報系統與顯示器。
- (六) 輪椅停靠區加裝讓輪椅使用者方便使用的扶手。
- (七) 部分車輛無張貼嬰兒車放置區，嬰幼兒車區可與輪椅停靠區共用同一區域，並應於該區域或其附近有包含「輪椅使用者優先使用」之文字或嬰幼兒車圖像標識。
- (八) 現況多數車輛未張貼導盲犬上車貼紙，建議補張貼同意導盲犬上車貼紙，同時加強宣導駕駛員若遇到導盲犬乘車主動協助與詢問下車位置。

二、中長期

- (一) 車輛安裝車外廣播設備，提供入站播報，或由駕駛員主動詢問乘客有無乘車需求。
- (二) 站牌候車缺少友善候車環境，建議設置候車亭或增加座椅，讓長者、行動不便者或攜帶行李的旅客可較舒適的等候公車。
- (三) 部分站牌緊鄰道路邊線，另有部分站牌位在草皮泥土上皆為不友善之候車空間，建議站牌位置進行調整或規劃可候車區域。
- (四) 依據市區公車營運路線與停靠站點，澎湖縣站牌中有159處站點僅提供單邊設站（僅提供單邊設站牌，但公車實際營運停靠雙邊），建議進一步盤點並將其站牌補齊，詳附件九。
- (五) 持續購置無障礙車輛，提升無障礙班次數量。

7.2.3 服務友善度

- (一) 輪椅身障及視障秘密客乘車時服務完整度不足，建議再加強教育訓練，並訂定回訓計畫。
- (二) 無障礙服務SOP建議可用圖示化呈現，建議可與身障專業人員共同研議乘車流程與做法，再增加研擬其他不同類型身障者之服務SOP，同時建議可將SOP製作成影片，讓駕駛長透過影片情境更能體會學習。
- (三) 目前場站有服務人員可協助乘車，但視障者於場站未受服務人員主動協

助，調查顯示場站人員與駕駛於視障者服務相關訓練略顯薄弱，無主動服務意識，建議無障礙教育訓練可針對視障者做相關認識與乘車服務訓練，包含正確的引導方式、白手杖與導盲犬的認識，建議找專業相關人員授課，實際演練引導視障者上下車。

(四) 近年高齡者乘車需求漸增，建議車船處多加強宣導駕駛員服務的重要性與流程，讓駕駛可多釋出友善與關懷態度面對不便乘車的乘客，如主動詢問乘車需求、口頭提醒乘客注意事項、等待乘客就座或站穩後才行駛等，並建議公車在入站時可以放慢速度，減速查看有無乘客要搭乘，避免發生乘客來不及招呼公車情形，共同創造優良的乘車感受度並給予多點同理心。

(五) 針對有提供無障礙服務的駕駛人員給予獎勵，建議車船處可考量採用記嘉獎或獎金方式提高駕駛員主動服務的誘因與動力。

7.2.4 公司經營管理

一、短期

(一) 加強駕駛人員教育訓練並訂定回訓計畫，確保每位駕駛、站務人員與行政同仁都有上過相關的教育訓練課程，定期辦理性別友善、性騷擾防治、性別平等觀念、無障礙服務（肢障、視障、聽障或多元障礙別）等教育訓練。

(二) 勞資會議建議可提升女性參與比例；如提供參與餐費、會議納入加班時數等，鼓勵每位員工參加，藉此提升女性參與勞資會議比例，初步建議會議參與女性比例可參考全車船處男女比例，以三分之一為目標。

(三) 持續加強女性駕駛招聘作業，鼓勵女性應徵駕駛，彙整相關建議作為提供參考如下：

1. 建議可協助有意願的女性進行駕駛培訓，如提供來台培訓補助等，提升女性駕駛培訓意願，或鼓勵既有女性員工可轉職駕駛。
2. 加強女性駕駛招聘宣傳，透過宣傳海報設計，讓民眾了解女性也可以擔任駕駛，降低以往男性擔任駕駛的性別刻板印象。
3. 因應多元公共運輸服務持續推出，澎湖縣也有多輛中型巴士營運，中型巴士因車體較小女性駕駛意願較高，建議中型巴士、台灣好行路線營運可多安排女性駕駛行車，提高女性投入意願。

二、中長期

- (一) 建置駕駛長教育訓練系統平台，讓駕駛長可透過線上課程，隨時抽空進行教育訓練，以確保駕駛長能有效率獲得所需知識，避免駕駛因受限班車時間而無法完整上課；同時系統可將授課時數與課程類型進行紀錄，作為駕駛長個人的教育訓練履歷，清楚掌握各駕駛長學習狀況，提升駕駛長服務品質。
- (二) 建議可固定無障礙班表，固定那些班次為低地板公車或無障礙公車行駛，以利身障者外出行程安排；短期可透過車輛排班調度，長期則可透過低地板公車或無障礙公車持續採購汰換，讓市區公車皆為無障礙公車，身障者無需擔心無法乘車問題，外出通行無礙。
- (三) 設置男女性駕駛專屬休息室 / 換裝室。
- (四) 建議加強哺乳室（員工使用）的通風設備，打造優良的工作環境。

7.2.5 其他建議

- (一) 透過視障者秘密客調查，了解民眾也對於視障者感到陌生，建議縣府、相關單位或學校機關可多宣導及教育，並推廣使用人導法，提升澎湖縣整體環境對於視障族群的友善度。
- (二) 針對車船處提供的無障礙乘車服務（如低地板公車提供、無障礙預約服務），許多單位仍不清楚，建議可以透過將相關訊息告知協會，協會可再轉宣導給相關學員。
- (三) 目前有許多候車空間與人行道及道路有落差，導致輪椅使用者需要在馬路上候車，建議後續相關單位在人行道鋪設時可綜整考量公車無障礙後車環境，候車站點前後需有斜坡道便利輪椅族群乘車使用。

第八章 其他工項

本章節主要說明其他相關工項執行項目，包含教育訓練、公車動態宣傳海報及問卷調查禮品等內容進行說明。

8.1 教育訓練

本計畫為提升澎湖縣無障礙乘車環境及駕駛員服務友善度，加強駕駛交通安全意識與性別友善概念，本計畫辦理無障礙服務推升課程、路口停讓安全課程與性別友善課程共三堂課，各課程辦理情形如下：

8.1.1 無障礙乘車環境

考量澎湖車船處以往無障礙課程多以肢體障礙乘車為主題，為提升澎湖無障礙乘車環境及駕駛員服務友善多元性，本計畫今年度以視障者乘車為主題，主要內容包含視覺障礙者基本認知、日常民眾引導方式、視障者搭乘大眾運輸應注意事項，進而教導駕駛與場站人員如何協助視覺障礙者乘車的SOP作業，本次教育訓練除了專業講師外另搭配視障人士協助擔任助理講師，以分享乘車體驗與注意事項；此外另邀請駕駛員親自戴眼罩體驗視障者感受，並進行實際乘車操作演練，以增加對弱勢乘車族群之服務，並提升服務品質。

- 一、課程時間：114年5月18日10:30~11:30
- 二、課程地點：澎湖縣公共汽車管理處會議室
- 三、授課講師：澎湖縣視覺障礙者生活重建服務中心 石宛蓉社工與視障人士歐坤章先生
- 四、授課對象：澎湖市區公車場站服務人員、駕駛員與台灣好行聘用駕駛(含澎湖公共車船處駕駛與雄獅通運之台灣好行駕駛)



圖 8.1-1 無障礙乘車環境教育訓練概況 1



圖 8.1-2 無障礙乘車環境教育訓練概況 2

8.1.2 公車道路行車安全課程

安全為運輸服務基本要件，本計畫為維護民眾用路安全、提升駕駛安全意識、加強駕駛對事故對應與處理能力等，辦理道路安全之相關教育訓練課程，邀請專業人員進行講授，主要內容包含大客車駕駛安全、路口停讓、大客車事故等，透過課堂授課或案例分享，培養駕駛長正確的駕駛觀念，提高駕駛長交通安全意識，以確保行車安全減少事故發生。

- 一、課程時間：114年5月18日 08:30~09:30
- 二、課程地點：澎湖縣公共汽車管理處會議室
- 三、授課講師：澎湖縣警察局 葉連定警員
- 四、授課對象：澎湖市區公車場站服務人員、駕駛員與台灣好行聘用駕駛(含澎湖公共車船處駕駛與雄獅通運之台灣好行駕駛)



圖 8.1-3 公車道路行車安全課程教育訓練概況 1



圖 8.1-4 公車道路行車安全課程教育訓練概況 2

8.1.3 性別友善課程

因應行政院性別平等友善政策推動與 113 年度性平三法修正通過，為強化公車駕駛長與車船處行政人員之性別平等基本概念，本計畫邀請澎湖在地性別友善專家(洪櫻芬博士)講授課程，主要內容配合大眾運輸較常發生的車上性騷擾事宜，課程以性別平等與性騷擾防治等主題，包含基本觀念與最新法規宣導，提昇駕駛長與業者行政人員對於性別平等之基礎認知，期望業者可將相關友善作為逐步實際落實。

- 一、 課程時間：114年5月18日 10:30~11:30
- 二、 課程地點：澎湖縣公共汽車管理處會議室
- 三、 授課講師：澎湖科技大學洪櫻芬博士
- 四、 授課對象：澎湖市區公車場站服務人員、駕駛員與台灣好行聘用駕駛(含澎湖公共車船處駕駛與雄獅通運之台灣好行駕駛)

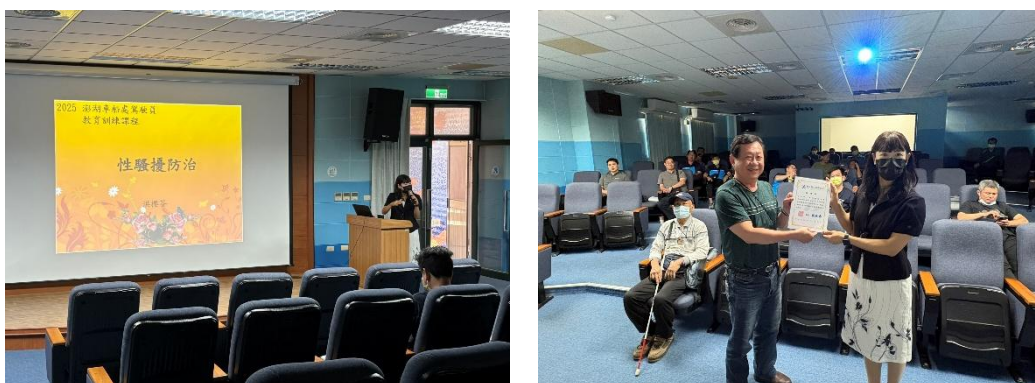


圖 8.1-5 性別友善課程教育訓練概況

8.2 高齡友善城市委員會相關旅遊建議盤點

因應人口快速老化，世界衛生組織(WHO)推動高齡友善城市八大構面，分別為無礙、暢行、安居、親老、敬老、不老、連通、康健；澎湖縣於102年即邀請相關單位與專家學者成立高齡友善城市推動委員會，以營造推動高齡友善城市相關事宜；本計畫蒐集國內外相關高齡友善城市推動案例，彙整近年委員會相關會議記錄，並與相關單位訪談，進而研提澎湖縣推動高齡友善城市旅遊之相關建議。

一、澎湖推動高齡友善城市委員會建議

本計畫透過110年至113年澎湖縣高齡友善城市推動委員會會議記錄，彙整委員對於澎湖旅遊推動相關建議，主要可區分為硬體設施建置、軟體服務提供；在硬體設施建置部分如景點無障礙廁所與坡道建置、景點休憩環境設置、飯店無障礙坡道設置等；在軟體服務提供部分如駕駛與飯店人員培訓、無障礙服務櫃台手語服務提供、無障礙資訊公告與露出(無障礙客房、景點無障礙設施、無障礙廁所等)、旅遊體驗營推動、花火節高齡友善等特殊服務等，詳細會議意見資訊如表 8.2-1。

表 8.2-1 澎湖縣高齡友善城市委員會-高齡友善城市旅遊建議

會議	高齡友善城市旅遊建議
110 年 第一次會議	- 建議統計哪類旅遊群組人口較多，進而探討他們的需求。 - 建議將有符合無障礙客房規定的店家，公告於網站供民眾知道，讓有需要的民眾可以進行選擇。 - 思考澎湖具有哪些地方特色亮點，能吸引觀光旅遊前來，促進產業行銷 - 澎湖在地觀光景點或古蹟，建議盤點這些地點是否都有設置無障礙設施。
110 年 第二次會議	- 鼓勵各局處逐漸轉型成軟體設施，例如車船處-低底盤公車，可以考慮司機人員的培訓；旅遊處亦可考慮辦理飯店人員的培訓。 - 澎湖有眾多旅館設老花眼鏡、血壓計及無障礙斜坡等等，旅遊處是否有統計澎湖縣現在無障礙客房共有幾間，也可在網站上進行公告，供民眾參考。 - 各局處做了許多的設施，但卻無法得知民眾使用的滿意情形，建議可以多加入建議針對此方向進行調查，達到最佳效益。
111 年 第一次會議	澎湖為觀光旅遊聖地，建議可針對熱門景點，加強高齡友善及失智友善的宣導，提升友善措施，讓澎湖更具一番特色，吸引不同族群前來旅遊。

會議	高齡友善城市旅遊建議
	- 有關設置無障礙公廁、通道及無障礙觀賞空間，能夠提供長者參與更多樣化活動，宜加強宣導，讓更多長者得知消息。 - 建議盤點本縣風景區無障礙設施是否都建置完成。 - 有關環保及觀光旅遊發展應同時兼顧，並有效減少廢棄物的產生；建議利用跨局處資源例如結合旅遊處有效減碳、減塑、減廢，並刊登於網站上供民眾知曉。 - 建議可以舉辦身心障礙輪椅體驗營，也可讓觀光客體驗，讓其他縣市得知澎湖是無障礙城市。 - 有關設置無障礙設施應加強人群較常使用到的場所、景點，並盤點現今觀光旅遊景點是否都有設置無障礙設施。
111 年 第二次會議	- 有關風景區無障礙管理應適時檢視及管理。 - 澎湖花火節辦得相當好，有站在高齡者的角度進行設想，建議明年獎項評選可以朝無礙獎方向進行投稿。 - 建議輔導飯店設置讓身心障礙人士的電動輪椅也可以方便進出的無障礙坡道。
112 年 第一次會議	- 澎湖縣主要強調觀光旅遊，應提供多元化訊息並即時更新，讓更多族群及觀光客知悉 - 應盤點公車上是否有設置 AED 設備、人員是否都有 CPR 之訓練，並提供更優質的服務給鄉親。
112 年 第二次會議	建議車船處有關使用台灣好行之族群，應分別統計使用者屬於一般民眾或是長者，有助於提升服務品質，提供不同族群需求之台灣好行服務。
113 年 第一次會議	- 有關本縣花火節相關節慶活動，是否有針對失能或失智的高齡之旅客提供特殊服務，建議花火節的服務中心請增設無障礙需求服務櫃，在貴賓席設置無障礙友善坐位區，以增進長者的外出動機。 - 建議無障礙櫃台應提供手語服務。 - 加強媒體露出並積極宣傳高齡友善所提供哪些服務(例如：輪椅、斜坡及無障礙廁所等)，以增加縣民的知曉 - 車船處和旅遊處應互相合作，確保有需要無障礙需求之民眾，能夠透過適當管道獲得服務。 - 建議文化局可在西嶼彈藥庫設置座椅，提供長者中途休息的地方，提升長者走出戶外之動機 - 建議應盤點旅遊景點及貼上高齡友善無障礙服務提供服務之標章例如：如無障礙廁所、手扶梯、無障礙停車。 - 台灣好行計畫中應將高齡友善無障礙相關檢核納入考量，並與旅遊處互相合作 - 應統計使用低底盤公車提供無障礙服務的班次有幾班，並

會議	高齡友善城市旅遊建議
	考量一天至少有一個班次是有低底盤公車，以確保有需要的民眾進行使用。
113 年 第二次會議	1. 花火節活動對於身障者的關注非常重要，建議將這些措施納入標準作業程序(SOP)中，確保每年活動能夠持續關注並提供身障者所需的支援與服務，透過標準化的程序，可以確保每次活動的規劃與執行都能夠充分照顧到身障者的需求，提升他們的參與感與安全感，讓所有民眾都能平等享受活動的樂趣。 2. 提供接駁車服務時，應設立民眾回饋單，收集使用者的意見與建議，這樣可以幫助我們了解民眾在使用接駁車服務過程中的實際需求與遇到的問題。 3. 無障礙環境需進一步改進，例如，增加更多無障礙設施，如坡道、扶手與適當的座椅，確保長者能夠無障礙地進出公共場所及設施。 4. 應定期檢查現有的無障礙設施，確保其運作正常，並根據實際需求調整，讓高齡者能夠更加便利與安全地生活。

二、澎湖推動高齡友善城市委員會建議

觀光處與公共車船管理處為本縣推動高齡友善城市旅遊之重要單位，故本計畫透過兩單位訪談，了解澎湖縣目前在推動高齡友善城市旅遊作為，此外與未來發展方向，訪談紀錄詳如附件四。

(一) 澎湖既有高齡友善城市旅遊推動項目：

1. 高齡友善旅宿：推動優質旅宿認證，輔導旅宿業者落實高齡友善，如建置無障礙設施、電梯、斜坡道需止滑設計、提供老花眼鏡等，有興趣的旅宿業者可自主報名，有專業團隊協助輔導取得認證。
2. 觀光活動與行銷推動：配合澎湖花火節，提供相關無障礙與高齡友善服務，如在舞台前提供專屬區域給身心障礙民眾、活動會場也有提供輪椅租借服務、活動場地設置無障礙斜坡道、活動表演中也安排提供在地身障團體表演；此外針對交通部分提供花火接駁車，提供高齡長者便利的大眾運輸乘坐服務。
3. 交通運輸推動：推動三條台灣好行郵輪式公車服務提供領隊導遊服務，相當舒適適合長者搭乘旅遊，也配合高齡者需求，可提供低地板公車可預約搭乘；此外另提升碼頭友善性，也有針對連接棧板設計防滑、場站

斜坡與扶手等，提升搭船安全性。

4. 景點環境建置：景點持續推動無障礙環境，如無障礙廁所、平坦的人行步道（如漁人碼頭搭建木紋磚）；在後寮社區今年也將推動遊園接駁車概念，便利高齡長者搭乘遊園車遊玩。
5. 跨單位合作推動：無障礙高齡友善旅遊部分，目前主要與社會處合作，鼓勵在地團體、志工透過台灣好行進行旅遊，搭乘大眾運輸推廣綠色旅遊，推動無障礙高齡友善旅遊。

(二) 目前推動困境

1. 澎湖景點受限於地形地貌與文化背景，較難大興土木進行無障礙環境建置，無障礙硬體建設範圍有限，故如何在無障礙硬體環境不完整的情況下，推動高齡友善旅遊為澎湖推動一大困境。
2. 澎湖氣候變化大，澎湖受季風影響冬季風浪大，高齡長者出遊不易；夏季炎熱吸引大量年輕人參加海上活動（如：浮淺、機車環島等），且以往澎湖遊程多為年輕族群，較少推動高齡長者遊程。

(三) 建議推動方向

本計畫彙整國內外相關案例與在地委員會訪談，針對澎湖推動高齡友善城市旅遊綜整相關建議如下：

1. 無障礙交通設施完善：在候車空間部分，目前車船處已全面建置智慧型站牌與候車招手燈，後續將持續優化候車處夜間照明，在車輛部分，將持續汰舊換新，增購低地板公車與無障礙公車，以利後續可服務更多無障礙與高齡乘車需求；此外在人行空間部分，建議可針對場站周邊或熱門景點與場站串聯通道，規劃完善人行空間，已確保高齡長者與遊客的通行安全。
2. 無障礙景點優化：建議可以持續建置景點無障礙設施，且可評選出高齡友善景點，並透過標章化，讓遊客一眼就知道這裡對高齡者友善，且景點需定期檢視維護，以確保澎湖無障礙景點的服務水準；此外針對短距離的風景點串連，建議規劃「輕鬆散步路線」，途中設有休息站，不必一口氣走完。
3. 高齡專屬旅遊行程設計：因高齡旅遊需要有細緻的遊程規劃，如遊程節奏慢、移動距離短、休息時間充足、景點活動適合高齡長者興趣（如文

化導覽、在地故事串連等)，且旅宿部分也需考量高齡友善房型（如防滑地板、電梯、素食早餐、避免低矮床鋪等），此部份後續將持續鼓勵旅行業者，可結合旅館、餐飲業等包裝優質行程，共同推廣孝親行程。

4. 「慢遊澎湖」品牌塑造：建議可用「慢步調、慢體驗、慢感受」為主題，讓高齡長者覺得這裡是能慢慢欣賞的地方，不急不趕，宣傳口號可以很親民，比如：「澎湖，讓生活慢下來」或「陪爸媽慢慢走、慢慢看澎湖」等主題形象。
5. 友善資訊提供：針對景點、旅宿等無障礙與高齡友善服務資訊露出，讓民眾都可以查詢使用；此外建議提供高齡體貼設計，如有地圖、標示與導覽資料、旅遊文宣設計，建議提供「大字版」與「高對比色系」、路線圖簡化版，針對視力變差的高齡者也能輕鬆閱讀；或部分資訊配數位化提供，文宣摺頁儘量設計易讀易懂的方式呈現。

三、澎湖高齡友善景點空間調查

澎湖為觀光大縣，考量高齡旅遊需求，本計畫針對台灣好行10處重要停靠景點進行高齡友善的接駁空間調查，主要調查台灣好行上下車的候車空間與步行至景點的步行路徑，調查項目如表8.2-2。



圖 8.2-1 高齡友善景點接駁空間調查架構圖

表 8.2-2 高齡友善景點接駁空間調查項目

構面	指標	代號	評分項目	評分標準
A 候車空間	A1 候車空間平坦性	A11	站牌 / 候車空間鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差？	● 候車空間與人行道 / 道路齊平無高差 ● 候車空間與人行道 / 道路有高差，現有設置斜坡道且斜坡道完整 ● 候車空間與人行道 / 道路有高差，現無設置斜坡道
	A2 候車空間舒適性	A21	站牌 / 候車空間是否具有照明設備？	● 有照明設施（站牌 / 候車空間有照明設備，或 15 公尺內有裝設路燈。 ● 無照明設施（候車空間無照明設備，或 15 公尺內無裝設路燈）。
		A22	候車空間遮棚完整性？(可遮陽、防雨)	● 有遮棚且維護完善無破損 ● 有遮棚但維護狀況不佳，如破損 ● 無遮棚
		A23	候車空間候車座椅舒適性？	● 有候車座椅，且座椅設有靠背與扶手 ● 有候車座椅，但座椅僅有靠背或扶手 ● 有候車座椅，但座椅未有靠背與扶手 ● 無候車座椅
	A3 候車資訊明示性	A31	站牌 / 候車空間提供資訊完整性	站牌資訊提供項目包含：本站站名、路線名稱、路線編號、行駛時刻表、行駛路線圖、客運業者名稱、客運業者服務電話。
B 步行空間	B1 步行路徑平坦性	B11	具有人車動線分隔之步行空間	● 人車動線分隔清楚（採實體分隔） ● 人車動線分隔清楚（採標線分隔） ● 人車動線未清楚分隔
		B12	步行路徑之連續性	● 步行路徑可從公車站無縫接軌至景點 ● 步行路徑無法從公車站無縫接軌至景點
		B13	步行路徑是否平坦無高低落差？	● 步行路徑平坦，無樓梯或高低落差 ● 步行路徑具有樓梯或高低落差，現有設置斜坡道且斜坡道完整

構面	指標	代號	評分項目	評分標準
				● 步行路徑具有樓梯或高低落差，現無設置斜坡道
		B14	步行路徑鋪面是否維護完善無破損？	● 步行路徑鋪面完善無破損 ● 步行路徑鋪面有破損
	B2 步行路徑舒適性	B21	下車地點離景點區域距離	● 100 公尺內 ● 100~200 公尺 ● 200~300 公尺 ● 300~400 公尺 ● 400 公尺以上
		B22	步行路徑是否設有足夠的休息座椅？	● 步行路徑未超過 100 公尺 ● 步行路徑有設置休憩座椅，且座椅間格每隔 100 公尺以內即設置一座。 ● 步行路徑有設置休憩座椅，設置間隔超過 100 公尺。 ● 步行路徑超過 100 公尺，且皆未設置休憩座椅。
		B23	休息座椅舒適性	● 未設置座椅 ● 座椅具有扶手/靠背其中一樣 ● 座椅具有扶手與靠背兩者皆有
	B3 資訊標示與指引	B31	景點指標明確性	● 未設置景點導引指示牌 ● 景點導引指示牌資訊提供具方向性、具距離、字體顏色與背景有明顯對比
		B32	廁所設施指引明確性	● 未設置廁所導引指示牌 ● 廁所導引路牌資訊提供具方向性、具距離、字體顏色與背景有明顯對比
		B33	端點提供景點導覽圖	景點導覽圖、候車站點、定位點

本計畫依據114年台灣好行景點，調查大菓葉玄武岩柱、龍門閉鎖陣地、通梁古榕、北寮奎壁山、跨海大橋(西嶼端)、澎湖生活博物館、三仙塔、水產種苗繁殖場、風櫃洞、鎖港子午塔共10處景點；經調查可發現各景點站牌下車處與人行道或道路齊平無高差，且候車空間步行至景點之路境多為連續、平坦且無破損；但仍有部分調整改善建議如下，詳細調查結果與建議可詳附件五：

- (一) 步行空間安全性：多數站點下車步行至景點時，並未有人車動線分隔，易造成行人步行危險，建議可以劃設人行道，保障旅客步行安全。
- (二) 步行空間路徑導引指示資訊：建議可以針對步行距離較長景點，增設導引指示資訊(包含方向與距離)與休憩座椅，讓旅客可清楚景點與廁所位置，易可在步行途中短暫休憩，如三仙塔、大菓葉玄武岩、風櫃洞。
- (三) 候車空間資訊完整：台灣站牌缺少客運業者名稱建議增加。
- (四) 景點風櫃洞目前台灣好行下車站點較遠，建議可以調整好行站點至目前市區公車風櫃洞站(距離景點約100M)。

表 8.2-2 高齡友善景點接駁空間調查成果

代號	評分項目	風櫃洞	水產種苗繁殖場	鎖港子午塔	三仙塔	大菓葉玄武岩	跨海大橋(西嶼端)	通梁古榕	北寮奎壁山	龍門閉鎖陣地	澎湖生活博物館
A11	站牌 / 候車空間鋪面與鄰接人行道或道路鋪面是否齊平無高差？	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
A21	站牌 / 候車空間是否具有照明設備？	V	X	V	X	X	X	V	X	V	V
A22	候車空間遮棚完整性？(可遮陽、防雨)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A23	候車空間候車座椅舒適性？	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A31	站牌/候車空間提供資訊完整性	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
B11	具有人車動線分隔之步行空間	X	X	X	X	X	V	X	X	X	V
B12	步行路徑之連續性	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
B13	步行路徑是否平坦無高低落差？	V	V	V	V	X	V	V	V	V	V
B14	步行路徑鋪面是否維護完善無破損？	V	V	V	X	V	V	V	V	V	V
B21	下車地點離景點區域距離	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
B22	步行路徑是否設有足夠的休息座椅？	X	V	V	X	X	V	V	V	V	V
B23	休息座椅舒適性	X	V	V	X	X	X	X	V	V	V
B31	景點指標明確性	X	V	V	X	X	X	X	X	V	X
B32	廁所設施指引明確性	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
B33	端點提供景點導覽圖	X	X	X	X	X	X	X	V	V	V

備註：打 V 代表符合、打 X 代表未設置或不完整。

8.3 公車動態查詢宣傳海報

據本團隊執行相關計畫經驗，高齡者訪談時多表示不會查詢公車動態資訊，多僅於固定時間至公車亭候車；本計畫考量目前智慧手機盛行且高齡者也逐漸習慣使用智慧手機，故本計畫將加值設計並提供公車動態查詢教學海報共計61張，分別為A1尺寸1張，張貼於馬公總站，A4尺寸60張，張貼於市區公車車內博愛座周邊，主要目的在宣導並教導高齡長者使用公路客運APP以查詢澎湖縣公車動態資訊，提高高齡者乘車便利性，提升民眾對於澎湖縣公車服務好感度。



圖 8.3-1 公車動態查詢宣傳海報



圖 8.3-2 公車動態查詢宣傳海報張貼情況

8.4 民眾問卷調查禮品

因應本計畫問卷內容包含無障礙服務與性別友善度，問卷內容較繁瑣，故本計畫隨民眾問卷填寫時發送309份問卷贈品，藉此提升民眾填寫意願，希冀可提高各年齡層的填寫意願，本計畫配合環保議題，以日常實用且隨身便利攜帶之購物袋為禮品。



圖 8.4-1 民眾問卷調查禮品

第九章 結論與建議

本縣首次辦理市區公車無障礙服務及性別友善度調查，以了解澎湖縣公共運輸落實無障礙服務與性別平等情形，本計畫經由實地訪查、問卷、秘密客乘車及深度訪談等方式蒐集資料，彙整使用者搭乘回饋與分析，盤點現況課題，擬定相關改善策略，提供管理單位及業者作為未來精進服務品質及營運績效之參考，本章針對計畫調查與研究成果進行總結說明。

9.1 結論

澎湖縣無障礙運輸及性別友善服務滿意度調查，分別針對場站、站牌路線與管理等不同面向，進行無障礙服務與性別友善度調查，期望透過本計畫調查項目的明確條列，可使業者或相關單位可有依據逐步落實與調整，以下各歸類評分結果進行說明。建議分數數據面僅供參考，未來環境改善與提升建議仍需以項目實際缺失內容與狀況進行處理。

一、場站

本計畫透過實地調查馬公總站，了解目前場站對於無障礙服務及性別友善相關設施服務及設置情形。

無障礙服務調查中，場站評分項目滿分20分，經換算以滿分100分檢視，馬公總站得77.00分，主要因素在於「A3輪椅候車區劃設」及「A4身障人員協助服務」、「A5場站服務人員協助滿意度」及「A6場站設施滿意程度」，多以硬體設施及人員面向缺失為主。

性別友善度調查中，場站評分項目滿分30分，因本計畫研擬調查項目以完善的服務環境為目標，對於場站提供性別友善之軟硬體要求項目詳盡，然礙於場站需求量、空間環境、經費等條件，還未能完整提供性別友善、親子友善、哺乳友善等服務環境，故性別友善度調查分數偏低，但建議分數數據面僅供參考，未來環境改善與提升需以實際現況進行評估處理。

另本計畫依據建築物無障礙設施設計規範，進行場站之無障礙相關設施盤點，相關檢核結果詳附件十，其內容可供車船處後續調整改善之參考。

表 9.1-1 場站調查成績彙整表

場站調查	無障礙服務		性別友善度	
	得分 (配 20 分)	百分數	得分 (配 30 分)	百分數
馬公總站	15.40	77.00	16.22	54.07

備註：成績取至小數點後第二位。

二、站牌與路線

站牌調查範圍為澎湖縣全縣391處公車站牌/候車空間、16條市區公車路線，調查其硬體現況與民眾滿意度。

無障礙服務調查中，站牌與路線調查評分項目滿分66分，經換算以滿分100分數檢視，全體路線得60.97分，針對站牌無障礙服務現況，澎湖縣多處站牌未能提供無障礙班次，無導盲定位磚及視障者使用資訊，民眾滿意度方面對於資訊正確性、字體大小適宜性以及駕駛員於無障礙服務流程熟悉度、主動性及配合度等、無障礙友善程度尚有改善進步空間。

性別友善度調查中，站牌與路線調查評分項目滿分45分，經換算以滿分100分數檢視，全體路線得68.13分，主要駕駛員主動性及平駛平穩性仍須加強宣導與教育訓練。

表 9.1-2 站牌與路線調查成績彙整表

場站調查	無障礙服務		性別友善度	
	得分 (配 66 分)	百分數	得分 (配 45 分)	百分數
全體站牌與路線	40.24	60.97	30.66	68.13

備註：成績取至小數點後第二位。

三、管理

管理調查含澎湖縣縣公共車船管理處之經營管理、制度與職場環境等。

無障礙服務調查中，管理面評分項目滿分14分，經換算以滿分100分數檢視得66.43分，目前車船處在「C4身障者特殊預約或語音告知服務」、「D1無障礙服務教育訓練」、「D3不同類別的無障礙操作流程與SOP」及「D4其他創新作為」略顯薄弱，建議固定無障礙車輛班次外，可再增加不同項目類別的無障礙教育訓練及相關作為規劃。

性別友善度調查中，管理面評分項目滿分25分，經換算以滿分100分數檢視得63.20分，目前車船處已有相關性別平等工作法之規章，哺乳室環境通風及舒適度尚待改進，女性駕駛員或擔任幹部及參與勞資會議比例較低，整體職場性別友善環境對於女性無鼓勵性。

表 9.1-3 管理調查成績彙整表

場站調查	無障礙服務		性別友善度	
	得分 (配 14 分)	百分數	得分 (配 25 分)	百分數
澎湖縣 公共車船管理處	9.30	66.43	15.80	63.20

備註：成績取至小數點後第二位。

9.2 建議

本計畫針對無障礙及性別友善環境課題研擬短期、中長期改善建議，短期改善內容包含法規面要求而未落實者、公車營運基本提供之項目改善、操作上較容易執行者為短期主要改善方向；中長期改善內容包含目前環境提升上可參考相關案例之建議作為、改動調整成本較高項目為中長期主要改善方向，以下針對各階段服務目標做分類之改善建議，供機關後續據以執行及追蹤，詳細改善建議可詳章節7.2。

一、短期建議-澎湖縣公共車船管理處

(一) 加強駕駛人員教育訓練並訂定回訓計畫，確保每位駕駛、站務人員與行政同仁都有上過相關的教育訓練課程，訓練內容包含：

1. 性別友善、性騷擾防治、性別平等觀念（多元性別主題）
2. 無障礙服務（肢障、視障、聽障或多元障礙別）

3. 高齡長者服務 (主動詢問乘車需求、口頭提醒乘客注意事項、等乘客已坐好或站好後再開車等)。
- (二) 針對有提供無障礙服務的駕駛人員給予獎勵，建議車船處可考量採用記嘉獎或獎金方式提高駕駛員主動服務的誘因與動力。
- (三) 建議可設計更簡易的無障礙SOP操作文件或圖卡，張貼或放置於車輛上，供駕駛使用無障礙設施時的參考；同時針對不同乘車者之SOP進行宣導、拍攝影片，並納入無障礙服務教育訓練課程，以提高無障礙服務品質。
- (四) 候車區環境整潔、照明亮度等，建議儘速派人清掃並增設相關照明設備，以提升候車環境的品質與舒適度。
- (五) 研擬車輛硬體設施(站名播報音量改善、無障礙設備出車檢查)的相關改善計畫與時程，進而逐步調整改善。
- (六) 強化場站內友善候車環境：針對場人力服務、硬體設施、環境設置做改善，包含服務人員協助提供、廁所尿布檯增加、置物櫃增設等作為。
- (七) 建議可以有積極獎利措施，提高女性參與工作幹部、勞資會議代表。

二、中長期建議-澎湖縣公共車船管理處

- (一) 建置駕駛長教育訓練系統平台，讓駕駛長可透過線上課程，隨時抽空進行教育訓練，以確保駕駛長能有效率獲得所需知識，避免駕駛因受限班車時間而無法完整上課；同時系統可將授課時數與課程類型進行紀錄，作為駕駛長個人的教育訓練履歷，清楚掌握各駕駛長學習狀況，亦可作為後續相關課程改善之參考。
- (二) 考量無障礙者乘車需求，建議可固定無障礙班表，固定哪些班次為低地板公車或無障礙公車行駛，以利身障者外出行程安排；短期可透過車輛排班調度，長期則可透過低地板公車或無障礙公車持續採購汰換，讓市區公車皆為無障礙公車，身障者無需擔心無法乘車問題，外出通行無礙。
- (三) 藉由場站空間調整，包含廁所空間增加、增設性別友善或通用廁所調整等作為，升級場站友善服務量能。
- (四) 站牌增設無障礙標示與資源，包含點字系統、招手燈等，優化站牌候車環境；場站可設置路線發車播報系統，自動播報發車路線，提升身心障礙者搭乘便利性，打造智慧貼心服務。

- (五) 持續提升無障礙車輛數並固定無障礙班次，以利肢體障礙使用者外車行程安排，提升外出便利性。
- (六) 提升職場友善工作環境，如設置女性專屬休息室/換裝區、工時彈性、明確請假代班制度及育兒津貼等福利，以提高女性投入駕駛服務意願。
- (七) 給予女性員工較多的肯定及使命感，倡導性別平權並鼓勵女性參與工會決策或擔任幹部，並將女性家庭時間納入考量，提高女性工會幹部或會員之活動參與率，促使達到預期效益，朝向女性幹部及會議參與以三分之一比例為目標。

三、其他單位建議

- (一) 因許多身心障礙學員不會使用或查詢APP，皆透過家長或師長告知固定公車班表時刻，故建議縣府或車船處如果有進行班次異動，可以採LINE或其他方式通知協會，讓協會轉達給相關學員。
- (二) 針對本縣目前提供的無障礙乘車服務（如低地板公車提供、無障礙預約服務），許多單位仍不清楚，建議可以透過將相關訊息告知協會，協會再轉宣導給相關學員。
- (三) 針對低地板公車與電動巴士公車採購議題，因電動巴士採購金額昂貴，建議縣府可與交通部溝通協調，請中央單位考量離島財政困境，協助提高離島購車補助費用，以利車船處可持續汰換低地板公車，提升全縣公共運輸無障礙服務品質。

參考文獻

1. 澎湖縣政府公共車船管理處，<https://www.phpto.gov.tw/index.jsp>。
2. 大眾運輸工具無障礙設施設置辦法，106年12月。
3. 無障礙環境及貼心服務設計(講義)，張志源，108年7月。
4. 行政院性別平等委員會，性別平等政策綱領，110年5月。
5. 全國法規資料庫，消除對婦女一切形式歧視公約，68年12月。
6. 全國法規資料庫，消除對婦女一切形式歧視公約施行法，100年6月。
7. 衛生福利部，公共場所母乳哺育條例，108年4月。
8. 衛生福利部，公共場所哺（集）乳室設置及管理標準，100年5月。
9. 澎湖縣政府113-115年度婦女福利施政計畫，113年。
10. 澎湖縣113-115年度推動性別平等實施計畫，113年。
11. 社會經濟資料服務平台，
https://segis.moi.gov.tw/STAT/Web/Portal/STAT_PortalHome.aspx
12. 中華民國身心障礙聯盟，無障礙法令(建築相關)
https://enable.org.tw/issue/item_detail/695
13. EyeBus視障者公車搭乘服務設計專案，<https://www.eyebustw.com/>
14. バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編解説集(2014)，
http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/report/data/27_03_guideline.pdf
15. 大阪國際機場(伊丹機場)網站，<https://www.osaka-airport.co.jp/en/service/bf/01.html>
16. 東京地鐵無障礙設施指南，
https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/eng/tips/barrier_free.html
17. 台中市政府交通局，<https://www.traffic.taichung.gov.tw/>
18. 台北捷運公司，<https://www.metro.taipei/Default.aspx>
19. 新北市政府環境保護局，<https://www.epd.ntpc.gov.tw/Home>
20. Safetipin官方網站，<https://safetipin.com/>
21. 監理法規車輛安全檢測基準，附件六十三、低地板大客車規格規定，103年1月修正。
22. 監理法規車輛安全檢測基準，附件六十七、載運輪椅使用者車輛規定，103年1月修正。
<https://www.mvdis.gov.tw/webMvdisLaw/LawContent.aspx?LawID=B0049028>
23. 醫療器材管理辦法，附件一、醫療器材之分類分級品項，111年3月。
24. 臺北大眾捷運股份有限公司，新聞稿，111年6月。
https://www.metro.taipei/News_Content.aspx?n=30CCEFD2A45592BF&sms=72544237BBE4C5F6&s=2A2153AA91433E95

25. 社團法人中華民國身心障礙聯盟(殘障聯盟)，「交通部無障礙交通環境推動小組第6屆第2次委員會議 歷次會議結論辦理情形表」，111年12月。
https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/999。
26. 身心障礙者權利公約，
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=1536
27. 國家人權博物館，衛生福利部〈人導法〉動畫宣導短片，
https://www.nhrm.gov.tw/w/nhrm/News_22031109151451762
28. 遠見雜誌，強制配給爸爸90天育嬰假？「全球最幸福媽咪」在瑞典，
<https://www.gvm.com.tw/article/54570>
29. 台北市政府跨性別友善措施，<https://reurl.cc/eWXnLM>監理法規車輛安全檢測基準，附件二、車輛規格規定，103年1月修正。
30. 未來城市@天下，「老人天堂」瑞典的四個發現，
<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/463/article/8742>
31. 中華民國交通部公路總局-性別平等專區，
<https://www.thb.gov.tw/page?node=6c675503-6ba5-45f6-8486-297f6751740a>
32. 性別化創新，智慧行動力：共同創造和參與式研究，
<http://genderedinnovations.taiwan-gist.net/case-studies/mobility.html#tabs-2>
33. 城市學，蜿蜒古城也能無障礙！葡萄牙波爾圖如何變成更平易近人的城市？
，<https://city.gvm.com.tw/article/88356>
34. 新加坡關愛通勤者委員會，Experiencing a Truly Inclusive Public Bus Service，
<https://medium.com/the-joy-of-parenting/experiencing-a-truly-inclusive-public-bus-service-47c968615745>
35. TransLink官網，<https://www.translink.ca/>
36. 溫哥華地區的無障礙交通手冊，<https://www.translink.ca/->
37. SL官網，<https://sl.se/en/in-english>
38. Tpg.Ch官網，<https://www.tpg.ch/en>
39. GVB官網，<https://www.gvb.nl/>
40. Seoul Metropolitan Government，Seoul Publishes Color Blind-Friendly Subway Map,<https://english.seoul.go.kr/seoul-publishes-color-blind-friendly-subway-map/>
41. 屏東客運，<https://www.ptbus.com.tw/>
42. 衛生福利部國民健康署-高齡友善城市計畫，
<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=3856&pid=11059>
43. 福祉科技與服務管理學刊-高齡友善休閒旅遊推動之探討
<https://csgj.gerontechnology.org.tw/addCount.aspx?aid=339&download=385/395>
44. QMUNITY，ATTORNEY GENERAL AND LFBC FUND FIRST-EVER

- 2SLGBTQIA+LEGAL CLINIC IN BC ·
<https://qmunity.ca/news/attorney-general-and-lfbc-fund-first-ever-2slgbtqialelegal-clinic-in-bc/>
45. Tokyo Metro 官網 · <https://www.tokyometro.jp/index.html>
46. Seoul Metropolitan Government · The SMG Increases Heated Seats in Bus Stops to 81% for Better Traffic Welfare ·
<https://english.seoul.go.kr/the-smg-increases-heated-seats-in-bus-stops-to-81-for-better-traffic-welfare/>
47. Seoul Metropolitan Government · 4. Seoul Parents Taxi for Babies under 24 Months Old ·
<https://english.seoul.go.kr/seoul-parents-taxi-for-babies-under-24-months-old/>
48. LINE TAXI · <https://linetaxi.com.tw/>
49. 台灣大車隊55688 · <https://www.55688taxi.com/>
50. 大都會車隊 · <https://www.mtaxi.com.tw/>
51. 低地板公車=交通無障礙雙北低地板公車駕駛員經驗探究 ·
<https://hdl.handle.net/11296/65zf9f>
52. EyeBus視障者公車搭乘服務設計專案 · https://www.eyebustw.com/uxt_detail
53. 馬來西亞女性「專用車廂」成立與使用之研究調查 ·
<https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi/login?o=dncldr&s=id=%22102NTU05225017%22.&searchmode=basic>
54. 桃園市政府交通局。公車讓座服務您！ 桃園市政府。
<https://traffic.tycg.gov.tw/>
55. Steer Group. Global transport planning and advisory services.
<https://www.steergroup.com/>
56. TUMI Mobility. Transformative Urban Mobility Initiative.
<https://www.transformative-mobility.org/>
57. Women Mobilize. Gender-inclusive transport. <https://womenmobilize.org/>
58. 新北市交通局(2024)。114年度施政計畫。 <https://www.traffic.ntpc.gov.tw/>
59. EBRD Green Cities. Creating greener, more sustainable cities.
<https://www.ebrdgreencities.com/>
60. URBACT. URBACT: Driving change for better cities. <https://urbact.eu/>
61. Kim, H. (2023, October 30). Seoul to use AI to enhance subway safety. The Korea Herald. <https://www.koreaherald.com/article/3229594>
62. NPR. (2019, October 18). Mexico City's metro women-only cars aim to reduce harassment. NPR.
<https://www.npr.org/sections/goatsandsoda/2019/10/18/770813330/mexico-citys-metro-women-only-cars-aim-to-reduce-harassment>
63. Asian Development Bank. (2022). Peshawar Bus Rapid Transit: Enhancing mobility, empowering women. <https://www.adb.org/results/peshawar-bus-rapid-transit-enhancing-mobility-empowering-women>
64. UN-Habitat Pakistan. Inclusive public transport initiatives in Peshawar.
<https://unhabitat.org.pk/project/peshawar-brt-gender-and-inclusion/>

65. Eskelisen Lapinlinjat. Wikipedia.
https://en.wikipedia.org/wiki/Eskelisen_Lapinlinjat
66. 商傳媒(2025)。樂齡旅遊新趨勢！特搜臺北「高齡友善旅宿」 健檢旅遊夯、樂齡住房方案、全齡友善標章。取自https://tw.stock.yahoo.com/news/樂齡旅遊新趨勢-特搜臺北-高齡友善旅宿-健檢旅遊夯-樂齡住房方案-062613132.html?utm_source=chatgpt.com
67. 樂齡旅遊新趨勢！特搜臺北「高齡友善旅宿」 健檢旅遊夯、樂齡住房方案、全齡友善標章。取自<https://taipeinicestay.com/posts/430>
68. 朱芬郁(2013)。在地老化與高齡友善城市之研究：以東京巢鴨地通商店街為例。取自
https://www.kwnc.edu.mo/Journal/FullText/mjn_2013_vol12_no2/mjn_2013_vol12_no2_p7.pdf?utm_source=chatgpt.com
- 69.
70. https://okwork.gov.taipei/_upload/230109171711/RD_Flies/113年中高齡者暨高齡者友善企業認證作業手冊.pdf?utm_source=chatgpt.com

附件一、無障礙服務操作流程與相關規定

附件二、指標評分方式

附件三、調查問卷

附件四、高齡友善城市委員訪談紀錄

附件五、高齡友善景點接駁空間調查

附件六、深度訪談簽到表

附件七、教育訓練簽到表

附件八、調查缺失表

附件九、站牌雙向設置建議彙整表

附件十、場站量測調查表

附件十一、期末報告審查意見回應表