

幸福共享美濃 GO

偏鄉交通暢行無阻



高雄市政府交通局

目錄

目錄.....	iii
圖目錄.....	iv
表目錄.....	v
壹、背景說明.....	1
1.1 計畫緣起.....	1
1.2 計畫目的.....	1
1.3 計畫範疇.....	2
貳、領導力與團隊組織及運作情形.....	2
2.1 領導力.....	3
2.2 團隊組織.....	3
2.3 團隊運作.....	4
參、實施策略與方法.....	4
3.1 構建運輸服務模式.....	5
3.2 服務特性.....	6
肆、社區參與機制與參與度.....	8
4.1 服務推廣及行銷.....	9
4.2 體驗試乘活動.....	10
4.3 服務啟用典禮.....	10
4.4 在地通報網路.....	11
4.5 輔導在地社區發展協會參與經營.....	13
伍、推動成效.....	14
5.1 營運班次及搭乘人次.....	14
5.2 族群分析.....	15
5.3 旅次目的分析.....	17
5.4 服務高度滿意.....	19
陸、擴散性及永續性.....	21
6.1 擴散性.....	21
6.2 永續性.....	22
附件一、巡迴推廣紀錄.....	24
附件二、服務滿意度調查項目.....	32

圖目錄

圖 1. 幸福共享美濃 GO 服務範疇.....	2
圖 2. 幸福共享美濃 GO 團隊組織.....	4
圖 3. 構建服務模式.....	5
圖 4. 服務管理中心在地服務.....	6
圖 5. 幸福共享美濃 GO 多元預約方式.....	7
圖 6. 幸福共享美濃 GO 服務範疇.....	8
圖 7. 幸福共享美濃 GO 大型說明會.....	9
圖 8. 幸福共享美濃 GO 巡迴推廣.....	10
圖 9. 幸福共享美濃 GO 體驗試乘.....	10
圖 10. 幸福共享美濃 GO 啟用典禮.....	11
圖 11. 幸福共享美濃 GO 通報網絡.....	12
圖 12. 獅山社區發展協會加入幸福共享美濃 GO 經營.....	13
圖 13. 服務班次數及服務人次數.....	14
圖 14. 年長者結伴搭成幸福共享美濃 GO.....	15
圖 15. 幸福共享美濃 GO 搭乘族群分析.....	15
圖 16. 學齡兒童搭乘幸福共享美濃 GO 上學.....	16
圖 17. 搭乘入幸福共享美濃 GO 進行日常採買.....	16
圖 18. 旅次目的分析.....	17
圖 19. 搭乘幸福共享美濃 GO 到據點上課.....	18
圖 20. 幸福共享美濃 GO 開進校園接送學生.....	18
圖 21. 幸福共享美濃 GO 滿意度調查.....	21
圖 22. 平面媒體行銷推廣.....	21
圖 23. 數位媒體行銷推廣.....	22
圖 24. 幸福共享服務擴展至旗美九區.....	22

表目錄

表 1. 在地通報網絡.....	12
表 2. 滿意度調查結果.....	19

壹、背景說明

高雄市土地面積遼闊，公車式小黃健全偏鄉基本交通服務路網，並進一步集結政府、民間、企業、學校等單位，透過導入智慧化服務平台進行公共運輸數位轉型，規劃共享運輸服務，提供偏遠地區更彈性之預約共享運輸服務。

1.1 計畫緣起

在非都會區等偏鄉聚落，公共運輸發展上遭遇諸多困境，包括人口萎縮及青壯年人口流失，造成客運業者在載客率偏低的情況下減少公共運輸服務，多數民眾旅運需求無法透過公共運輸滿足，僅能仰賴私人運具，因多為高齡駕駛，潛在風險相對高，「五貼載孩子上學、開著發財車當校車接送學生」都是常見的現象，形成所謂「行的難民」，如就醫、就學、生活採買、社會參與等基本民行權利，在偏遠地區成為了被忽視的移動權。

高雄市土地面積遼闊，偏鄉地區面積約占 78%，居住人口卻僅 5%，不利於傳統的大眾運輸發展，致使偏鄉居民交通極為不便，108 年為加強健全偏鄉交通服務，交通局針對偏鄉地區、公共運輸涵蓋率較低的地區，導入公車式小黃服務鄰里內交通接駁，保障偏鄉居民行的權益及交通平權政策，讓小黃不僅是小黃，更擔任守護偏鄉交通的重責大任；截至目前旗美山區已通車服務旗山、杉林、甲仙、美濃、內門、茂林、桃源、那瑪夏、六龜及田寮等區。

偏鄉基本服務路網建置完成後，考量現行偏鄉地區公共運輸多行駛於外圍，無法深入社區，且多以定時定班方式提供服務，班次密度往往不及市區，高雄市又以旗美九區更為明顯，110 年 9 月啟動服務升級計畫，以美濃生活圈為示範區域，推出幸福共享美濃 GO 服務，並將再持續推廣至其他地區。

1.2 計畫目的

美濃位於高雄市東北邊，區內地形多屬山區平原，北鄰杉林區，東鄰六龜區，南隔高屏溪與屏東縣高樹鄉、里港鄉相望，西鄰旗山區。在地形的先天條件限制下，區內的公共運輸服務覆蓋率僅約 43%。因既有的公共運輸服務受限於服務路線、班次與時間，導致居住美濃區的年長者與中小學生在日常搭乘公共運輸時仍有諸多不便，使得外出進行活動、就學、就醫等社會參與機會也隨之降低。其中獅山里等多數鄰里甚至不在公共運輸服務範圍內，造成當地居民外出進行社會活動更為不易，整體公共運輸服務仍待改善。

為建立美濃公共運輸服務，透過蹲點需求調查暨供給資源盤點，以了解當地乘車需求脈絡與大眾運輸服務特性，並導入智慧化服務平台，透過公共運輸數位轉型(Digital transformation)為政府及公共運輸業者帶來整合片斷的服務鏈，規劃共享運輸服務，提供偏遠地區更彈性之預約服務。

1.3 計畫範疇

本計畫以美濃市區為出發，30 分鐘內生活圈為服務範疇，範圍涵蓋美濃全區與部分之旗山、內門及六龜區，由交通局集結政府、民間、企業、學校等單位，並整合在地人、車閒置資源，提供美濃居民日常生活採買、就醫、就養、就學之偏鄉創新共享運輸服務。

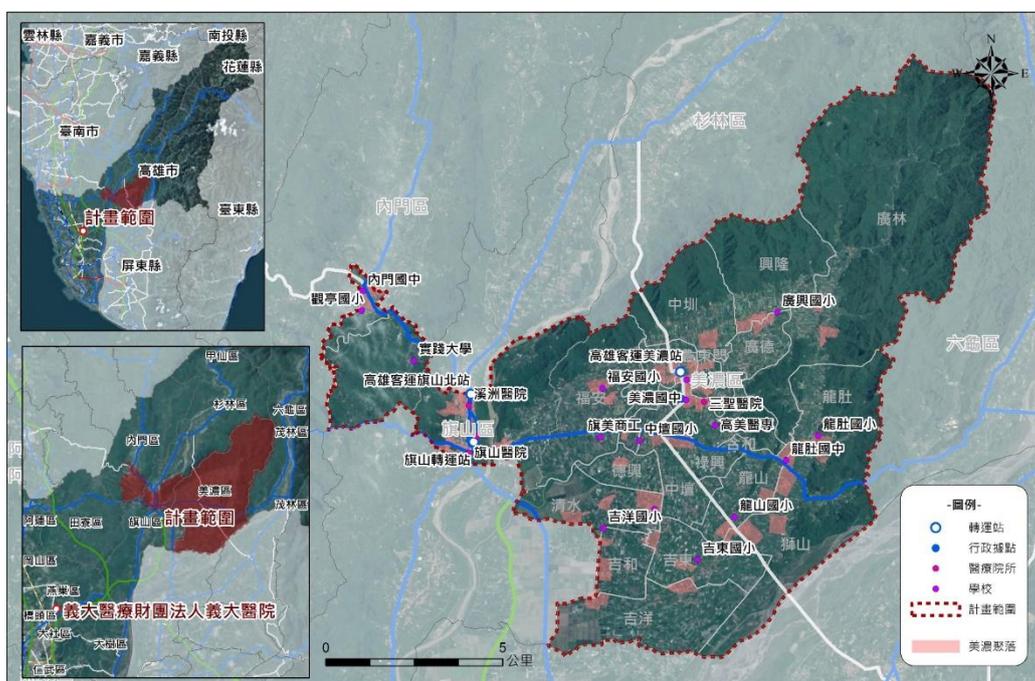


圖 1. 幸福共享美濃 GO 服務範疇

貳、領導力與團隊組織及運作情形

交通局集結鼎漢國際工程顧問股份有限公司(以下簡稱鼎漢公司)、獅山社區發展協會、皇冠計程車隊、美濃區公所等單位，及在地人、車閒置資源，發展一套「三贏模式」，選擇從美濃區進行推動，建立公私合作機制的偏鄉創新共享運輸服務，讓偏鄉高齡者能夠方便外出，參與活動、就醫等，提升高齡者社會參與機會。

2.1 領導力

交通局透過申請交通部科技顧問室所建置「嘍嘍共乘」系統，以及公路總局幸福巴士計畫補助，委託共享運輸服務具豐富經驗的鼎漢公司共同規劃及推動幸福共享美濃 GO，透過實地需求訪查、資源盤點，建構彈性化與定線定班複合新模式、成立在地服務團隊，並導入資訊科技平台及整合在地人、車資源，完善幸福共享美濃 GO 服務，讓偏鄉長者能夠便捷外出及參與活動、就醫等，增加高齡者社會參與機會。

2.2 團隊組織

一、中央政府單位

交通部公路總局為提升偏鄉地區公共運輸的服務便利性，自 105 年起推動「需求反應式公路公共運輸」專案計畫，與地方政府合作規劃因地制宜的公共運輸服務型態，以提升公路公共運輸涵蓋率，滿足偏鄉民眾旅運需求及完成運輸最後一哩。

交通部科技顧問室自 107 年起於花東偏鄉地區試辦多元車輛共享服務（嘍嘍共乘），透過輔導在地非營利組織，運用在地閒置車輛與司機資源，建立乘車媒合服務中心，結合乘車預約平台，以共享運輸服務模式，安排車輛進行共乘載客服務，並於花蓮縣、台東縣、新竹縣進行試辦服務。

二、地方政府單位

為了解在地長者交通出行及學童就學需求，交通局與鼎漢公司於 110 年 9 月至 11 月拜訪 13 所學校、11 個長照據點、19 個里辦公處及 3 處當地議員服務處和服務當地之復康巴士及庄頭巴士司機，並於 110 年 10 月辦理 2 場大型說明會，邀集監理所、衛生局、社會局、里長、業者、農會、醫療單位、長照據點及學校等出席商討本服務。

三、民間企業

皇冠計程車隊在美濃區已有多次政府合作經驗，包含營運中的公車式小黃路線、長照交通等。初期共享運輸服務導入美濃地區，對居民來說較為陌生，故鼎漢公司輔導團隊先與皇冠計程車隊合作，提供居民穩定接送服務，同時藉此成為共享運輸服務的活招牌進行宣傳，使在地單位增加投入意願。

四、在地社會團體

為共享運輸服務能於美濃區永續經營，於共享運輸媒合服務中心招聘在地人，提供居民預約及客服、車輛媒合與派遣等服務。並經鼎漢公司輔導團隊招募與評估在地協會參與提供運輸服務，其中獅山社區發展協會不僅於當地活躍、也有豐富的實務推動經驗，包括多元就業方案、C級巷弄照護站、長照關懷據點、農村再生等，也因此有較可靠之財務能力，成為高雄首個轉型為市區汽車客運業的社會團體。

2.3 團隊運作

幸福共享美濃 GO 透過成立在地媒合服務中心，整合當地人車資源、維繫在地乘車需求通報網絡與司機稽核輔導之效能，有效掌握在地需求，妥善分配經費與整合在地交通資源。並建立需求通報網（主要單位包含：學校、里辦公處、長照據點、衛生所、醫院等重要日常生活據點，營運初期 70 處通報單位），持續有效掌握需求及其可能變動之情形。



圖 2. 幸福共享美濃 GO 團隊組織

參、實施策略與方法

以大數據分析美濃生活圈當地運輸特性及實地訪視掌握需求，構建多元車

輛整合服務機制，並導入資訊科技平台，提供更彈性之運輸服務，滿足美濃居民日常之通勤就學、就養、就醫（含跨區）等基本民行，打造本市幸福運輸示範區。

3.1 構建運輸服務模式

透過當地需求調查作業與票證資料之掌握，作為營運模式規劃之基礎，藉由了解美濃區居民之乘車需求特性、範圍，並盤點市區公車、庄頭巴士與公車式小黃等多元運具供給情形，提出路線與班次調整建議計畫，並建構多元車輛整合乘車模式，提升在地民眾不同乘車需求之便利性。



圖 3. 構建服務模式

一、實地訪視掌握需求

透過調查並掌握美濃區居民的交通需求，深入了解在地居民外出之目的、地點及時間分布，作為服務模式建立之基礎，再針對公共運輸服務缺口區位進行改善，並著手構建需求通報網絡。

二、籌組幸福運輸服務車隊

盤點在地可引用之車輛資源，包含客運業者、計程車隊及公會及非政府組織等，共同組成幸福運輸服務車隊，整合不同服務車輛特性，服務居民外出需求。

三、密集式推廣增加曝光度

110年9月至11月拜訪13所學校、11個長照據點、19個里辦公處、當地

議員服務處以及服務當地復康巴士及庄頭巴士司機，交通局並於 10 月辦理 2 場大型說明會，邀集監理所、衛生局、社會局、里長、業者、農會、醫療單位、長照據點及學校等出席商討本服務。

四、籌設媒合服務中心

目前於美濃區公所設置媒合服務中心，利用計畫導入之線上媒合平台作為管理工具，由在地人擔任媒合人員，負責受理居民預約申請、媒合車輛派遣、車輛及車隊管理、維繫通報網路等作業，並定期產出相關報表，進行營運狀況檢討，滾動式修正優化服務。



圖 4. 服務管理中心在地服務

3.2 服務特性

幸福共享美濃 GO 交通運輸服務，導入資訊科技應用的同時，亦將使用族群間的數位落差納入考量，不僅提供多元的預約方式，優化當地路網，提供在地化服務的精神，藉由資通技術拉近交通運輸工具及民眾間的距離，讓搭乘大眾運輸不在困難。

一、多元預約乘車

考量年長者可能存在不熟悉操作科技產品的情形，預約時提供多元的乘車預約方式，使民眾與在地單位最早可於乘車前一天不只能透過電話、LINE進行預約，也能向民眾所熟識的通報單位（如里辦公室、學校、長照據點等）提出預約乘車。在預約同時，需要向通報單位或媒合中心提供預約所需要的資訊，包含乘客姓名、預約搭車時間、起點與目的地，通報單位與熱心的媒合人員便會將預約資訊進行彙整並提供給媒合預約平臺，讓年長者或不熟悉操作科技產品的民眾在預約乘車時能有更多選擇、更加無礙。



圖 5. 幸福共享美濃 GO 多元預約方式

二、優化在地運輸網絡

為讓民眾在乘車時更有社會參與感，媒合預約平臺會根據民眾的預約需求，進而協助民眾轉乘或使用在地現有的交通服務，除了能有效利用原有的交通服務外，也讓更多美濃區居民享受到在地的公共運輸服務，使美濃區居民關係更加緊密。

三、在地化服務

除了在地人擔任服務中心媒合人員，更透過熟悉地形與路線的在地熱心民眾擔任幸福運輸服務車隊的司機，除了能減少年長者對於接送司機的陌生與不信任感，更能藉由在地司機與年長者的羈絆，在接送過程延續幸福的溫度。而在接送的時間、地點方面，司機會依據乘客的預約時間及地點至目的地接送乘客。

四、資通技術讓搭車更友善及便利

幸福共享美濃 GO 建置高雄偏遠地區跨運具整合管理系統，將美濃區既有交通運輸資源，包含市區公車、公路客運、庄頭巴士、公車式小黃等多元車輛進行整合服務派遣。以交通部科技顧問室之偏鄉公共運具多元共享系統為基礎，進行延伸擴充，提供民眾端、業者與司機端及管理端等三方使用。司機將依預約時間及地點至目的地接送乘客，並以 LINE 回報接送情形及確認民眾是否上下車，民眾搭乘時候亦可使用多元支付方式付費。



圖 6. 幸福共享美濃 GO 服務範疇

每日服務首班需進行行前車輛確認，並進行車輛狀況、累積里程、司機酒測等回報。系統將依民眾身份，自動控制服務需進行 QR Code 身份認證或 LINE Pay 支付，司機開啟服務回報功能，系統自動判斷回報方式，媒合中心於媒合管理平台即時掌握各班次服務回報。服務期間，透過車輛動態功能，也可即時掌握服務車輛位置。

肆、社區參與機制與參與度

初期透過實地訪查蹲點了解當地需求外，亦宣導即將上路之幸福共享美濃 GO 服務，邀請相關單位探討在地交通需求。並同步邀請長照巷弄站、社區照顧關懷據點等成為交通需求通報網絡，協助民眾預約通報交通需求，讓在地社區、

團體共同參與，更於 111 年 5 月協助在地發展協會轉型成為提供運輸服務的運輸業者。

4.1 服務推廣及行銷

透過密集的巡迴推廣，讓服務快速傳遞，並整合各單位的運輸需求，優化在地運輸服務。

一、大型說明會

藉由邀請地方單位參與美濃幸福運輸服務說明會，宣示美濃幸福運輸服務服務即將啟動並說明服務機制，凝聚各單位的意見，整合各方回饋資訊與建議，作為服務實施策略之基礎。



圖 7. 幸福共享美濃 GO 大型說明會

綜整性的探討在地交通需求，邀請生活圈內較能掌握地方居民交通特性之單位為主要對象，包含鄉鎮公所代表、里辦公室或監理單位參與座談會，會中與會地方單位分享當地運輸狀況及對本計畫之服務建議，不僅可以作為後續推動之營運參考，並藉此建立各單位聯絡窗口以便進行後續的深入訪談。

二、巡迴推廣

為有效更快觸及在地多元車輛共享服務的需求用戶，截至 111 年 5 月拜訪美濃區 17 所國中小學、職業學校及專科學校與 20 處關懷據點，舉辦巡迴推廣會(紀錄詳附件一)。針對主要服務之對象，如學童、年長者說明服務資訊以及如何使用，同時亦與當地居民建立友善關係。



圖 8. 幸福共享美濃 GO 巡迴推廣

透過重點宣傳及發放文宣，並以服務資訊的推廣與需求的蒐集及預約服務使用教學，協助居民了解服務內容，亦增加使用率。利用多次巡迴推廣讓民眾對服務使用以及輔導團隊更加熟稔，提升民眾開始使用共享運輸服務之意願。另外，亦可對潛在需求民眾做個別拜訪宣傳，了解實際需求，以協助解決交通接送問題。

4.2 體驗試乘活動

經過初期需求調查後，邀請有需求之民眾，實際體驗幸福共享運輸服務。除熟悉對共享運輸的使用方式，也提升未來其搭乘意願。而當服務車輛在美濃區開始進行，被更多當地居民看見，以達到行銷效果。此外，聘請攝影團隊紀錄過程，製作服務說明影片，放上相關單位之網站、粉絲專頁等，進行線上推廣。



圖 9. 幸福共享美濃 GO 體驗試乘

4.3 服務啟用典禮

為短時間內創造高效益的曝光，於 111 年 1 月 7 日邀集交通部各中央單位、

高雄市政府相關單位、美濃區里長與相關業者、當地里民共同參與，現場透過小短片介紹服務內容，亦邀請記者出席，達到更好的宣傳曝光效果。



圖 10. 幸福共享美濃 GO 啟用典禮

4.4 在地通報網路

美濃共享運輸服務透過重要單位串連行程通報網路，當民眾有乘車需求時，可透過在地人服務在地人的方式通報進行預約乘車，使各鄉鎮之各村落具有認同感、向心力等，因此，在參與盤點需求的配合如座談會、共識會等程度高，在服務的推動上將大大減少因地區的排斥影響推動的情形，同時，也提升高齡者外出參與社會活動意願，包含文健站團康活動、部落文化祭典、就醫等。

表 1. 在地通報網絡

單位類型	單位名稱
長照巷弄站 (長照 C 點)	高雄市靈雲功德會、松柏樂復易美濃無老學堂、福安長照巷弄站、瀾濃長照巷弄站、吉和里關懷據點、南興長照巷弄站、獅山長照巷弄站、廣林長照巷弄站、松柏物理治療所(吉東站)、松柏物理治療所(合和站)、美恩居家護理所(龍山里)、美恩居家護理所(廣德里)、幸福居家護理所、幸福居家護理所(吉和)、高雄市私立幸福居家長照機構(吉洋)、高雄市私立幸福居家長照機構(中壇)、樹子照顧服務勞動合作社、社團法人高雄市美濃老人福利協進會
社區照顧 關懷據點	高雄市美濃區獅山社區發展協會、社團法人高雄市美濃老人福利協進會、高雄市美濃區南興社區發展協會、高雄市美濃區吉和社區發展協會、高雄市美濃區吉東社區發展協會、高雄市美濃區福安社區發展協會、高雄市美濃區清水社區發展協會、高雄市美濃區中圳社區發展協會、高雄市美濃區瀾濃社區發展協會

考量高齡長者不善或不便使用手機、電話，透過直接於線上或電話預約，故連結在地各單位共同關懷高齡者之外出交通需求，組織在地乘車需求通報網絡，讓高齡者能直接向單位人員進行口頭預約，同時持續滾動檢視與深入掌握在地乘車需求，建立乘車通報單位預約乘車機制。主要單位包含：學校、里辦公處、長照據點、衛生所、醫院等重要日常生活據點。



圖 11. 幸福共享美濃 GO 通報網絡

4.5 輔導在地社區發展協會參與經營

為改善偏鄉交通，考量偏鄉交通運輸資源有限，交通部於汽車運輸業管理規則增訂相關規定，在偏遠路線公路主管機關經公告無市區汽車客運業或計程車客運業者有意願經營時，機關得輔導當地社會團體或個人成立市區汽車客運業，放寬自用車得加入經營偏遠路線。

交通局業依汽車運輸業管理規則相關程序，完成核定審議。獅山社區發展協會秉持促進社區發展及服務在地居民的精神，參與「幸福共享 美濃 GO!」營運，成為全市首位取得市區汽車客運業籌設資格的社會團體，於 111 年 5 月完成籌設後加入幸福共享美濃 GO 交通服務。

在輔導過程中，協會理事長也表示，在獅山發展協會的社區關懷據點裡，有一位阿嬤因為老伴在前幾年過世了，非常難過走不出來，在理事長長期的訪視及邀請後到據點上課才重拾阿嬤的微笑。理事長說：「你都不知道他剛來的時候都不跟別人講話，我們每天去接他來據點，慢慢的他才有跟大家說話，一直到現在每天都是不缺席來據點的人」。由於美濃區年長者眾多，獅山社區發展協會的鍾理事長長期關心在地年長者生活，因此，當美濃 GO 的鼎漢公司輔導團隊到獅山社區發展協會拜訪時，理事長聽到美濃即將推出這樣的交通服務，毅然決然的答應要加入美濃 GO，理事長說：「協會剛好有兩台車子，所以如果可以讓更多年長者走出來，也可以解決美濃的交通，那真是一件在好不過的事了。」



圖 12. 獅山社區發展協會加入幸福共享美濃 GO 經營

伍、推動成效

5.1 營運班次及搭乘人次

幸福共享美濃 GO 自 111 年 1 月 7 日辦理通車典禮後正式營運，服務迄 5 月，不僅提升美濃地區公共運輸涵蓋率，搭乘人數也逐月增加，班次數已逾 1,300 班，服務總人次數更突破 4,700 人次。

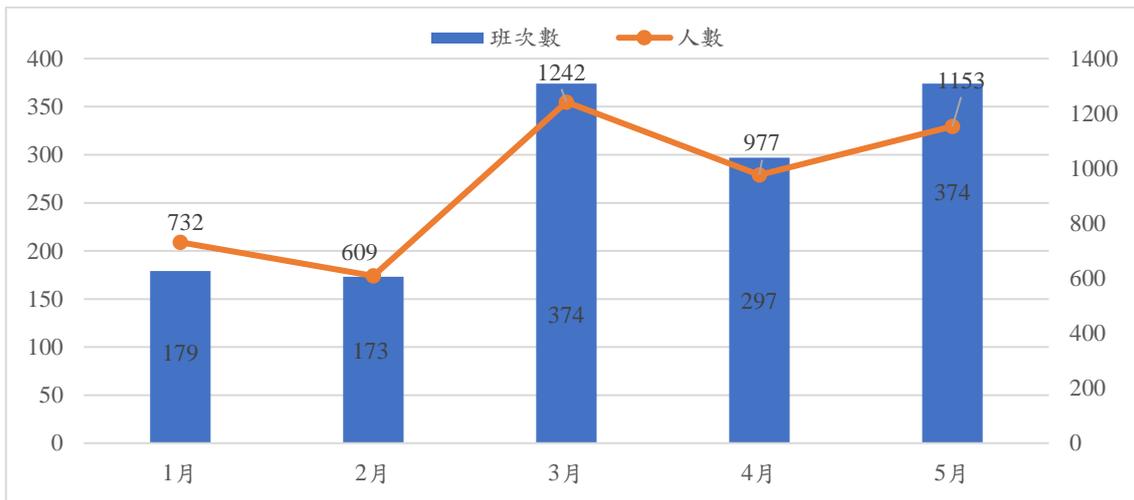


圖 13. 服務班次數及服務人次數

一、減輕家長接送上、放學的壓力

由於美濃區內既有公共運輸較無法銜接孩子上、放學時間，所以在美濃區內大多學生都是家長接送或是自己騎腳踏車上、放學。住在龍山里的溫家姊弟，搭上美濃 GO 的第一天非常興奮自己可以搭公車上、放學。當輔導員詢問他們爸媽小孩是否可以適應，溫媽媽很開心的說：「他們好喜歡坐公車上、放學，他們說很酷！我因為有時候上晚班，所以不見得有時間可以接送，還好有你們，我就不用擔心沒人接他們回家。」

二、長者結伴一起到社區關懷據點上課

鼎漢公司輔導團隊拜訪到福安長照據點，了解到這邊的年長者到據點上課不容易，有幾位年長者住得比較遠無法自行前往，甚至有些失智的年長者，常常不知道要怎麼到據點，如果都待在家裡狀況只會更不好，所以都要有人去接送。有了「幸福共享-美濃 GO」之後，可以接送年長者到長照據點，

年長者有了安全的接送，照服員也不須牽掛年長者的交通問題。



圖 14. 年長者結伴搭成幸福共享美濃 GO

5.2 族群分析

營運第一個月年長者為主約佔 80%，經營運團隊不斷推廣下，在地民眾日常活動使用率也自 2% 提升至 30% 左右，學生族群約佔 15%。

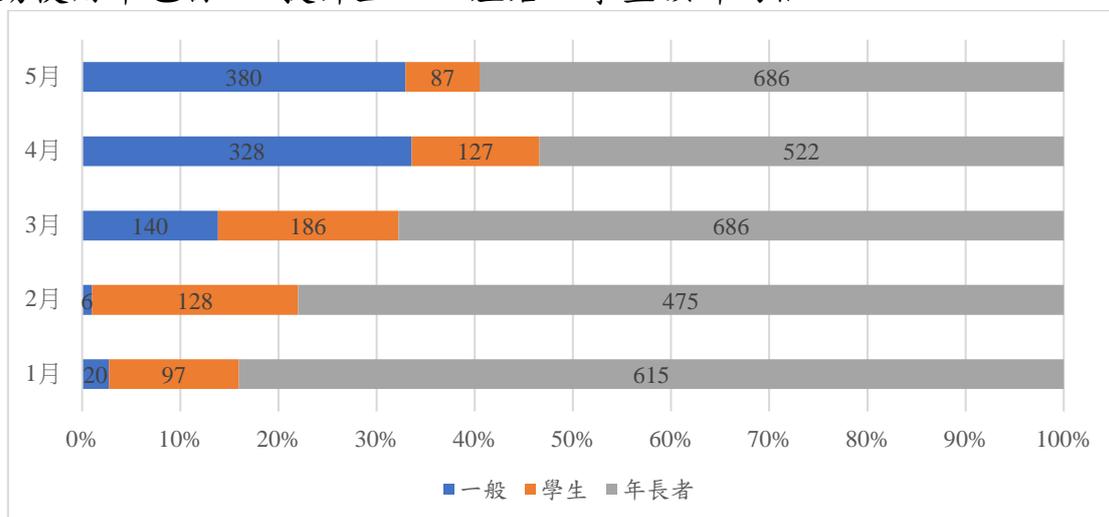


圖 15. 幸福共享美濃 GO 搭乘族群分析

一、學生共車上、放學不孤單

美濃國小有幾位學生因為父母需要提前外出工作以及家裡還有年幼姊姊、妹妹要照顧，因此不方便接送孩子上學。有了「幸福共享-美濃 GO」之後，孩子們在車內也有說有笑的，解決孩子就學的交通問題。每天早上在門口迎接學生的謝老師說：「有你們的接送真是太好了。」



圖 16. 學齡兒童搭乘幸福共享美濃 GO 上學

二、年長者外出採買輕鬆又方便

廣林里位於美濃偏遠地區，平時到美濃或旗山市區都是騎機車或電動車，但因為年紀大了且路途遙遠，這樣的路程對他們來說很危險。他們得知有「幸福共享-美濃 GO」後，便預約車子，相約一起去菜市場採買。他們就像要出去戶外教學的大孩子，興奮的在車內有說有笑。回程的路上，大家都提著大包小包，相互分享買了什麼東西，營造溫馨畫面。



圖 17. 搭乘入幸福共享美濃 GO 進行日常採買

5.3 旅次目的分析

依 111 年 1 月至 5 月的統計可知，由於搭乘者以年長者為大宗，旅次目的多為就養為主，也大大反應出，幸福共享美濃 GO 不僅解決年長者的交通需求，更增加年長者的社會參與，讓偏鄉長者生活的更幸福。

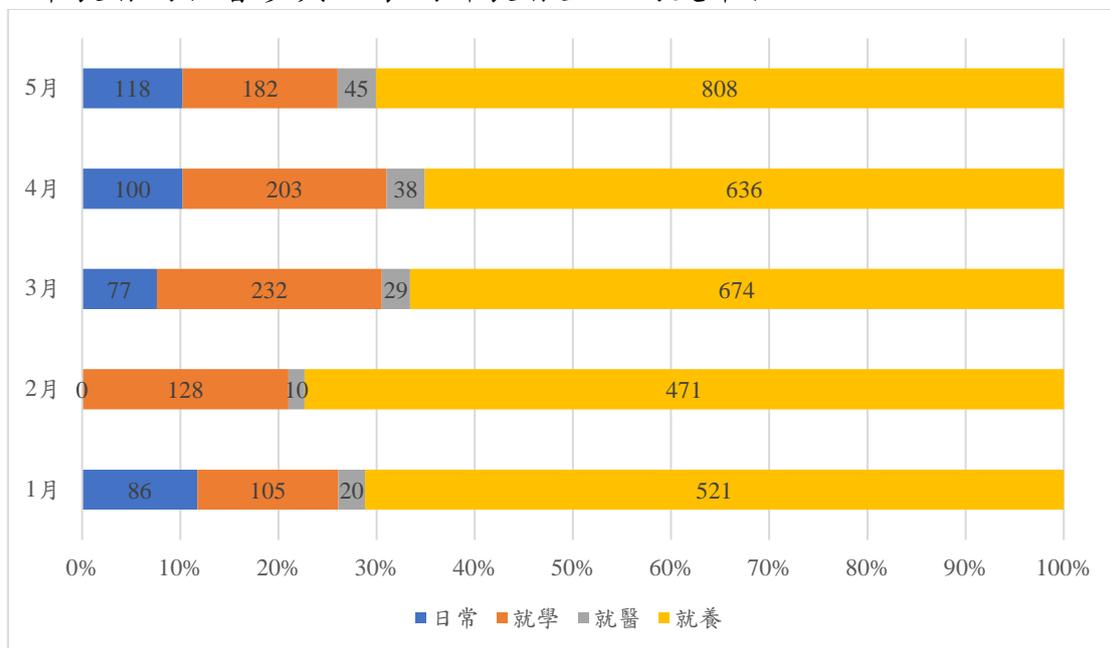


圖 18. 旅次目的分析

一、增加年長者外出便利性，提高社會參與

服務上路沒多久，媒合人員接到一通電話，電話中是一位住在台北的女兒，要幫住在美濃的雙親預約車子到據點。在與鐘小姐了解後得知，雙親非常年長，約 90 歲了，父親的腳退化長期須依靠拐杖故不方便出門，在新聞上看到美濃 GO 服務到家裡接送後，決定幫雙親預約車子到據點上課。鍾小姐說：「我爸媽因為年紀很大了，所以長期待在家裡。如果美濃 GO 可以有車子到家裡接送，那我想讓他們到據點上課，希望讓他們可以多多走到戶外。另外，我爸爸的腳不方便，我有申請照服員在接送時間過去協助爸媽上車並陪同到據點。」幸福共享美濃 GO 透過結合其他資源，讓年長者可以方便外出，也讓年長者外出不危險。



圖 19. 搭乘幸福共享美濃 GO 到據點上課

二、學生轉乘更便利，上、放學之路不困難

旗美商工位於美濃和旗山中間，有一群學生來自六龜，上、放學需要到美濃轉運站和旗山轉運站搭公車回六龜住家。沒有幸福共享美濃 GO 以前，都是靠著學校一台近 20 年的老公務車接送，學校老師要輪流撥空接送他們到車站。有了美濃 GO 之後，每天下午四點美濃 GO 的車子會開進校園接送他們到轉運站搭車，讓他們可以不用擔心回家的路，補足孩子上、放學回家的第一哩路和最後一哩路。



圖 20. 幸福共享美濃 GO 開進校園接送學生

5.4 服務高度滿意

透過高屏澎區域運輸發展研究中心協助調查，將調查內容將依據乘車前、中及後，掌握搭乘者自線上預約、派車服務、接送過程整套車輛共享機制運作的感受，並將針對受訪者的實際操作與體驗過程(附件二)，調查結果可進一步掌握流程缺失、設備問題，及受訪者是否能藉由共享機制有效滿足其公共運輸需求，以便掌握使用者對乘載運具的使用習慣與特性，透過民眾各調查面向所提供之滿意度評分，取得各項目統計滿意度問卷調查結果，如下表所示。

表 2. 滿意度調查結果

基本資料	111 年 3 月
性別	男 27%、女 73%
身分	學生 33%、年長 67%
主要搭乘需求	就養、就學、日常活動
乘車前(滿分 5 分)	
服務資訊充足	4.77
電話預約方便性	4.74
LINE 預約方便性	4.63
媒合專員態度與專業	4.81
專員回應速度與及時性	4.77
專員在接送服務的說明與引導清楚易懂	4.81
乘車中(滿分 5 分)	
車輛清潔	4.48
司機服務態度	4.82
司機服裝儀容	4.55
司機駕駛行為(如闖紅燈、搶黃燈、不當超車、猛起步、急剎車、亂按喇叭、任意變換車道、抽菸、吃檳榔、打行動電話等)	4.82
車輛識別清晰且容易辨識	4.76
司機行駛中是否抽菸、吃檳榔、打行動電話	無
是否落實實名制機制(掃 QRCode)	是
您是否遇過司機未依時前來接送的情況	否

乘車後(滿分 10 分)	
您對於共享服務運輸整體服務的評分	9.33
其他意見	
接送時間有無調整之處	有時太早到
臨時取消預約通報建議方式	
乘車時重視的是	時間、安全、態度、價格
本次搭乘您最低願付價格	12

一、乘車前服務普遍反應良好

針對服務前評比項目，媒合中心之功能與角色由鼎漢公司輔導團隊擔任，並於過程中加以評估現行預約媒合機制導入美濃區之規則調適，目前不論是預約電話或是在地單位通報，皆能及時獲得媒合中心回報媒合結果，並因此強化信任度，後續將找尋在地合適單位，進行相關技術轉介，以維持預約媒合服務之良好反應。

二、乘車體驗評比皆佳

由於強調在地人服務在地人，是故駕駛與乘客幾乎較為熟識，服務上已具有一定信任程度，甚至年長者會直接向司機預約，司機再轉述媒合中心。服務一大重點是就養接送，司機皆相當熱心協助年長者上下車，甚至鼓勵年長者外出參加活動，故普遍評比極佳。

三、未依時前來接送的情況待改善

少數乘客遇到未依時接送情形，可能因為有多數長者搭乘，行動較緩慢，以致使駕駛難以完全掌握期時程。未來駕駛越來越熟悉服務以及年長者習性後，在服務團隊的協助下，將能改善此問題。



圖 21. 幸福共享美濃 GO 滿意度調查

陸、擴散性及永續性

6.1 擴散性

為了讓幸福共享美濃 GO 服務迅速在地深根，服務營運初期，持續透過平面及數位媒體揭露相關訊息，讓服務內容能快速擴散，同時在本次成功推動的基礎上，著手規劃擴大服務範圍至旗美九區，打造偏鄉更便利的交通服務。

一、服務內容快速擴散

幸福共享美濃 GO 服務推動過程中，除透過實地蹲點，與當地居民面對面了解需求，辦理地方說明會、體驗試乘及辦理通車典禮外，為了讓在地民眾更加知道服務內容，也透過平面與數位媒體進行相關報導，善用市府宣導管道，加強推廣服務，讓服務快速深根。



圖 22. 平面媒體行銷推廣



圖 23. 數位媒體行銷推廣

二、服務範圍擴散

幸福共享美濃 GO 於 111 年 1 月 7 日通車典禮後開始服務於大美濃生活圈，服務範圍為全美濃地區、部分旗山、內門及六龜地區。由於服務獲得在地熱烈回響，未來將擴展服務範圍至美濃周邊，預計於今(111)年度導入杉林區，長期計畫則會擴至旗美九區，滿足高雄居住較偏遠地區民眾之交通。



圖 24. 幸福共享服務擴展至旗美九區

6.2 永續性

一、持續與在地互動，了解在地需求

藉由密集的地方回饋，調整乘車路線、車輛安全與素質等情形，為在地提供客製化的車輛共享服務，滿足大美濃民眾之交通需求，並據此調整服務方式、範圍及時間，提供在地居民更優良的交通服務。

二、長期營運規劃及公運計畫申請

滾動式檢討劃及申請中央公共運輸服務升級計畫及智慧運輸系統建設計畫資源，挹注美濃生活圈幸福運輸營運服務作業。

三、協尋企業社會責任(CSR)之挹注

改善偏鄉交通成為近幾年府及社會所關注的焦點之一。為改善偏鄉交通不便問題，交通部近年持續推動公共運輸改善計畫，透過噗噗共乘、幸福巴士等服務解決其問題。在政府的推動之下，民間企業及單位看見偏鄉的不便，紛紛向偏鄉投入 CSR 資源。民間企業投入偏鄉的資源包羅萬象，其中包含普利司通之輪胎挹注以及台糖或台塑投入偏鄉車輛的油資等。交通局後續將協尋合適企業，並促成企業對美濃區挹注相關 CSR 資源之意願，透過政府的推動以及企業的社會資源之挹注，共同努力改善偏鄉交通不便之問題。

附件一、巡迴推廣紀錄

單位	單位名稱	
衛生所	美濃區衛生所	
學校	高雄市美濃區龍山國民小學 高雄市美濃區廣興國民小學 高雄市美濃區美濃國民小學 高雄市美濃區龍肚國民小學 高雄市美濃區東門國民小學 高雄市美濃區吉東國民小學 高雄市美濃區吉洋國民小學 高雄市美濃區中壇國民小學 高雄市內門區觀亭國民小學	高雄市立龍肚國民中學 高雄市立美濃國民中學 高雄市立龍肚國民中學 高雄市立美濃國民中學 高雄市立南隆國民中學 高雄市內門區內門國民中學 旗美高級商工 高美醫護專
關懷據點	高雄市靈雲功德會 高雄市美濃區獅山社區發展協會 高雄市美濃區南興社區發展協會 高雄市美濃區吉和社區發展協會 高雄市美濃區吉東社區發展協會 高雄市美濃區福安社區發展協會	高雄市美濃區清水社區發展協會 高雄市美濃區中圳社區發展協會 高雄市美濃區瀾濃社區發展協會 社團法人高雄市美濃老人福利協進會
長照巷弄站 (長照 C 點)	獅山長照巷弄站 中壇長照巷弄站 吉和長照巷弄站 福安長照巷弄站 幸福吉和長照巷弄站	幸福中壇長照巷弄站 合和長照巷弄站 幸福吉洋長照巷弄站 龍山長照巷弄站 廣德長照巷弄站

110/9-11月 行政單位(里辦公室)



祿興里



東門里



興隆里



廣德里



獅山里



廣林里

110/9-11月 行政單位(里辦公室)



中圳里



德興里



瀾濃里



龍肚里



泰安里



中壇里



龍山里



吉洋里

110/9-11 月 行政單位(里辦公室)



清水里



泰安里



吉東里

110/10-11 月 學校單位



美濃國小



龍山國小



龍肚國小



廣興國小

110/9-11 月 行政單位(里辦公室)



福安國小



觀亭國小



美濃國中



南隆國中



龍肚國中



內門國中



旗美商工



旗美高中

110/10-09 月 醫療單位



義大醫院



三聖醫院



廣聖醫院

110/10-11 月 長照據點



吉和里關懷據點



獅山長照巷弄站



龍山長照巷弄站



廣德長照巷弄站



南興長照據點



松柏樂復易美濃無老學堂



幸福居家護理所



福安社區關懷據點



廣林社區關懷據點



松柏樂復易高雄市旗山區失智據點



樹子照顧服務合作社

110/10 月 交通單位



庄頭巴士



復康巴士

110/11 月 民意代表單位



林富寶議員



朱信強議員



林義迪議員

附件二、服務滿意度調查項目

調查項目		調查目的
乘車前	多元預約方式便利性 (線上/電話)	線上預約：預約平台介面的操作難易度
		電話預約：媒合中心人力接線狀況
		兩者操作使用上之便利性
	媒合人員評價	媒合人員服務態度、回應速度與及時性
	進階服務	接送服務的說明與引導清楚易懂
乘車中	服務態度	司機服務態度、車輛行駛中是否感到不適
	服裝儀容	司機是否穿著整齊與配戴制服，以利辨識
	駕駛行為	有無不當行為(如闖紅燈、搶黃燈、不當超車、猛起步、急剎車、亂按喇叭、任意變換車道、抽菸、吃檳榔、打行動電話等)
	座位舒適度	乘車空間是否舒適
	車輛清潔度	派遣車輛是否乾淨
	簽到制度	是否有落實簽到制度
乘車後	車輛識別度	派遣車輛車身識別是否容易辨認
	到站準點率	派遣車輛是否於可接受時間範圍內抵達目的地
其他建議	滿足通車需求	是否能有效滿足搭乘者的通車需求，是否符合預期抵達時間
	期望調整地方	開放式問答，供民眾意見回饋
	取消預約方式	對服務取消制度之建議
	乘車重視事項	了解民眾重視之事項(準點、安全、價格、司機服務態度等)
	合理收費價格	未來服務若收費，定價多少覺得合理，作為後續推動參考