

## 富里有愛，暢行無礙



單位：花蓮縣政府建設處

## 摘要

富里鄉位於花蓮、臺東交界處，地處偏遠、人口稀少，且老年人口比例高，因運輸需求分散、公車班次少且以南北向行駛省道台 9 線為主，加上公車定班定線，且傳統公車受地形、道路條件限制，使公共運輸服務無法深入部落提供服務，造成民眾就醫、就學或是日常外出之交通長期不便，基本民行權利在偏遠地區成為了被忽視的移動權。

填補偏鄉公共運輸空白地帶、營造智慧交通生活環境為交通部「智慧運輸系統發展建設計畫」(110 至 113 年)重要目標之一。有鑑於此，本府以改善富里鄉交通困境為目標，積極爭取與整合中央、地方與社會等各界資源，建立**公私合作機制之偏鄉創新共享運輸服務**。透過掌握地方實際乘車需求、在地資源盤點、規劃多元車輛共享營運模式、導入多元車輛整合服務機制，建構彈性化預約共享運輸服務模式、成立在地服務團隊，以消弭偏鄉公共運輸空間性、時段性覆蓋不足之困境，提供更有彈性之公共運輸服務。

透過中央及地方攜手合作，結合企業社會責任(CSR)等相關資源，109 年於富里鄉開始推動「在地多元車輛共享運輸服務(嘜嘜共乘)」試辦，後於 112 年法制化轉型為富里幸福巴士 2.0，並輔導羅山社區發展協會營運服務，補足富里地區公共運輸最後一哩路。本計畫於 109 年試營運起，累計至今(113 年 3 月底)營運 939 天，服務 12,950 車次，累積服務達 50,512 人次，其中高齡者約佔整體 31%。富里幸福巴士於 111 年 4 月至 112 年 5 月間已進行 4 次民眾滿意度調查，整體滿意度平均值達 90%以上，透過定期滾動式檢討，不斷優化服務品質，持續輸出優良交通接送服務，朝無礙運輸服務發展。

本計畫整合跨域資源推動幸福巴士 2.0 上路，填補富里地區交通缺口，除落實偏鄉行的正義外，亦滿足了高齡者外出需求，提高長輩獨立社會參與的機會，打造適合在地安老的友善社會環境。富里幸福巴士的推動與經營，有別於一般的交通服務，係仰賴**在地人服務在地人的社區互助機制**，**人性化的共乘、彈性的路線**，讓交通不再是連

接兩點間的運輸紐帶，而是充滿關懷和幸福的行動熱點。

# 富里有愛，暢行無礙

富里鄉幸福巴士2.0，有溫度的交通接送服務



## 訂定政策

- 建立偏鄉多元共享運輸服務之公私合作機制
- 輔導社會團體經營偏遠路線申請市區汽車客運業
- 擬定年度交通部公路公共運輸服務升級計畫(幸福巴士)



## 領導力與團隊組織

- 交通部公路局、科資司
- 花蓮縣政府、富里鄉公所
- 鼎漢公司、東部區研中心
- 羅山社區發展協會



## 實施策略及方法

- 掌握實際乘車需求
- 規劃多元車輛共享營運模式
- 輔導在地人服務在地人
- 有效整合各界相關資源



## 推動成效

- 累積服務50,512人次
- 民眾服務滿意度90%以上
- 提高長輩獨立社會參與機會
- 創造地方就業機會，打造在地幸福運輸團隊



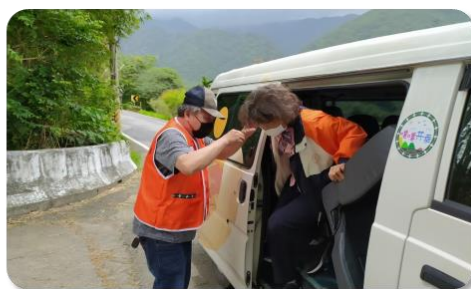
## 擴散性及永續性

- 服務延伸至臺東縣池上鄉
- 定期滾動式檢討營運服務
- 協尋企業社會責任(CSR)之挹注



## 創新性與可行性

- 在地人服務在地人的社區互助機制
- 人性化共乘、彈性化路線
- 有溫度的偏鄉大眾交通運輸服務



# 目 錄

壹、背景說明.....	3
一、計畫緣起.....	3
二、計畫範圍.....	4
三、現況說明.....	5
貳、領導力與團隊組織.....	9
一、領導力.....	9
二、團隊組織.....	9
參、實施策略及方法.....	13
一、掌握實際乘車需求.....	13
二、規劃多元車輛共享營運模式.....	15
三、輔導在地人服務在地人.....	16
四、有效整合各界相關資源.....	17
肆、社區參與機制與參與度.....	20
一、通報據點關係維護與說明.....	20
二、社群服務口碑經營與宣傳.....	20
三、民眾服務滿意度回饋機制.....	21
伍、推動成效.....	22
一、累積服務 50,512 人次，保障偏鄉居民出行權益.....	22
二、滿足高齡者外出需求，加強長輩的社會參與.....	22
三、民眾服務滿意度達 90% 以上.....	24
四、創造地方就業機會，打造在地幸福運輸團隊.....	24
五、加值優良的服務口碑，對外公開推廣行銷.....	25
陸、擴散性及永續性.....	28
一、服務延伸至臺東縣池上鄉.....	28
二、定期滾動式檢討營運服務.....	28
三、協尋企業社會責任(CSR)之挹注.....	28
柒、結論.....	29

## 表 目 錄

表 1 富里無縫運輸總覽.....	18
表 2 富里幸福巴士 2.0 實際營運成效.....	22
表 3 就醫服務紀錄 .....	23
表 4 就養、日常服務紀錄.....	24
表 5 富里幸福巴士 2.0 媒體露出及優良事跡.....	25

## 圖 目 錄

圖 1 富里鄉幸福巴士 2.0 服務範圍.....	4
圖 2 富里鄉地理區位圖.....	5
圖 3 花蓮縣富里鄉公共運輸服務圖.....	6
圖 4 富里鄉交通服務缺口問題分析向右魚骨圖.....	7
圖 5 組織架構圖 .....	9
圖 6 中央單位協助與指導情形.....	10
圖 7 地方跨部會資源整合情形.....	10
圖 8 富里鄉公所邀集相關單位辦理研商會議.....	11
圖 9 羅山社區發展協會.....	12
圖 10 在地共享運輸服務實施策略向左魚骨圖.....	13
圖 11 實地乘車需求調查.....	13
圖 12 在地乘車需求通報網建立流程.....	14
圖 13 媒合服務中心工作職掌及內容.....	14
圖 14 共享運輸服務預約及服務流程.....	15
圖 15 共享運輸服務多元乘車預約方式.....	16
圖 16 富里幸福巴士 2.0 營運組織架構.....	17
圖 17 富里幸福巴士 2.0 預約媒合平台架構.....	18
圖 18 社會企業與在地企業資源贊助.....	19
圖 19 富里幸福巴士定期維護通報據點關係.....	20
圖 20 富里幸福巴士社群網絡經營宣傳.....	21
圖 21 滿意度調查項目.....	21
圖 22 服務團隊的感謝狀.....	25

# 壹、背景說明

## 一、計畫緣起

富里鄉是花蓮縣最南方的鄉鎮，北與玉里鎮，西與卓溪鄉，東與台東縣東河鄉，南與台東縣池上鄉為鄰。富里鄉位於花蓮、臺東交界處，地處偏遠、人口稀少，且老年人口比例高，因公車班次少且以南北向行駛省道台 9 線為主，公共運輸服務無法深入部落提供服務，造成民眾就醫、就學或是日常外出之交通長期不便，若沒有仰賴私人運具，幾乎寸步難行，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。

有鑑於此，本府積極爭取中央及社會資源，於 109 年在富里鄉推動「在地多元車輛共享運輸服務(簡稱嘜嘜共乘)」之試辦，由交通部交通科技及資訊司(原科技顧問室)扶植非營利組織－花蓮縣富里鄉羅山社區發展協會(以下簡稱羅山社區發展協會)，承接嘜嘜共乘服務，透過結合部落眾單位的力量，共同協力促成，不僅照顧部落族人、在地居民交通上的需要，透過在地供給與需求的媒合，更是加深當地民眾間彼此關懷的羈絆。為持續精進偏鄉運輸服務，並延續嘜嘜共乘精神，於 112 年將嘜嘜共乘法制化轉型為富里鄉幸福巴士 2.0，不間斷提供在地溫暖的交通服務。

有別於都市的交通服務，嘜嘜共乘提供的是一份有溫度的服務，客製化當地的需求，補足因地形、人口數所導致的公共運輸交通缺口，不論是就學、參與課輔或校隊訓練、就養、就醫或活動等外出需要，皆能滿足鄉內民眾的交通需求。富里幸福巴士 2.0 以微型公共運輸將服務延伸至富里鄉各個聚落，盼能有效提升富里鄉居民們對於「行」的權利，朝無礙運輸服務發展。

## 二、計畫範圍

本計畫服務範圍涵蓋富里全鄉十三個村落，其生活圈延伸至玉里鎮鄰近部落(長良)、卓溪鄉鄰近部落(石平、崙天、古風、秀巒，最遠至玉里市區。主要提供學生就學、一般民眾與長輩往返玉里、卓溪及富里市區採買、門診就醫、洽公、參與文健站活動等交通接駁需求。



圖 1 富里鄉幸福巴士 2.0 服務範圍



### 三、現況說明

#### (一)富里鄉背景介紹

富里鄉是台灣花蓮縣最南方的鄉鎮，北與玉里鎮，西與卓溪鄉，東與台東縣東河鄉，南與台東縣池上鄉為鄰。富里鄉占地約 176 平方公里，人口數近年來低於一萬人，老年人口比例高達 27%，扶老比甚至為花蓮第二高，實為老年化程度高的地區。富里鄉共轄吳江村、東里村、萬寧村、新興村、竹田村、石牌村、明里村、富里村、永豐村、豐南村、富南村、學田村、羅山村等 13 村。境內具客家人、閩南人、阿美族等多元族群特色，主要產業活動則以農業為主。

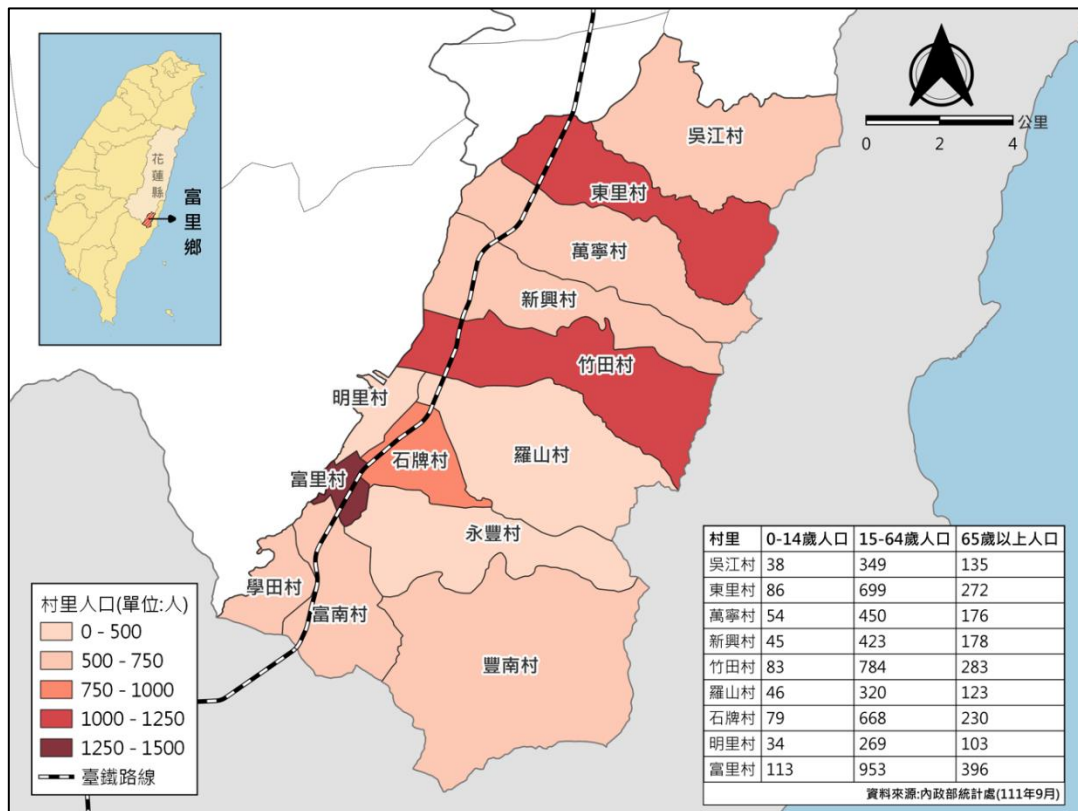


圖 2 富里鄉地理區位圖

#### (二)現有運輸服務供給

富里重要生活圈除富里鄉 13 村外，尚包含玉里市區、玉里鎮與卓溪鄉鄰近部落等。現有公共運輸除臺鐵富里車站外，主要為公路客運，包含統聯客運 1137、1130 主要往北，往返玉里、光復；鼎東客運 8161 及 8173 線主要往南，往返池上、臺東。其中去程富里往北每日固定共十車次往返，去程富里往南(台東方向)則每日共八車次往返，東西向交通除幸福巴士 2.0(嘜嘜共乘)則無其他公共運輸服務。南北向公共運輸幹道主要為省道台 9 線，故受惠多為台 9 線上的居民，距離較遠的居

民多使用私人運具、計程車或委託家人鄰居前往目的地。

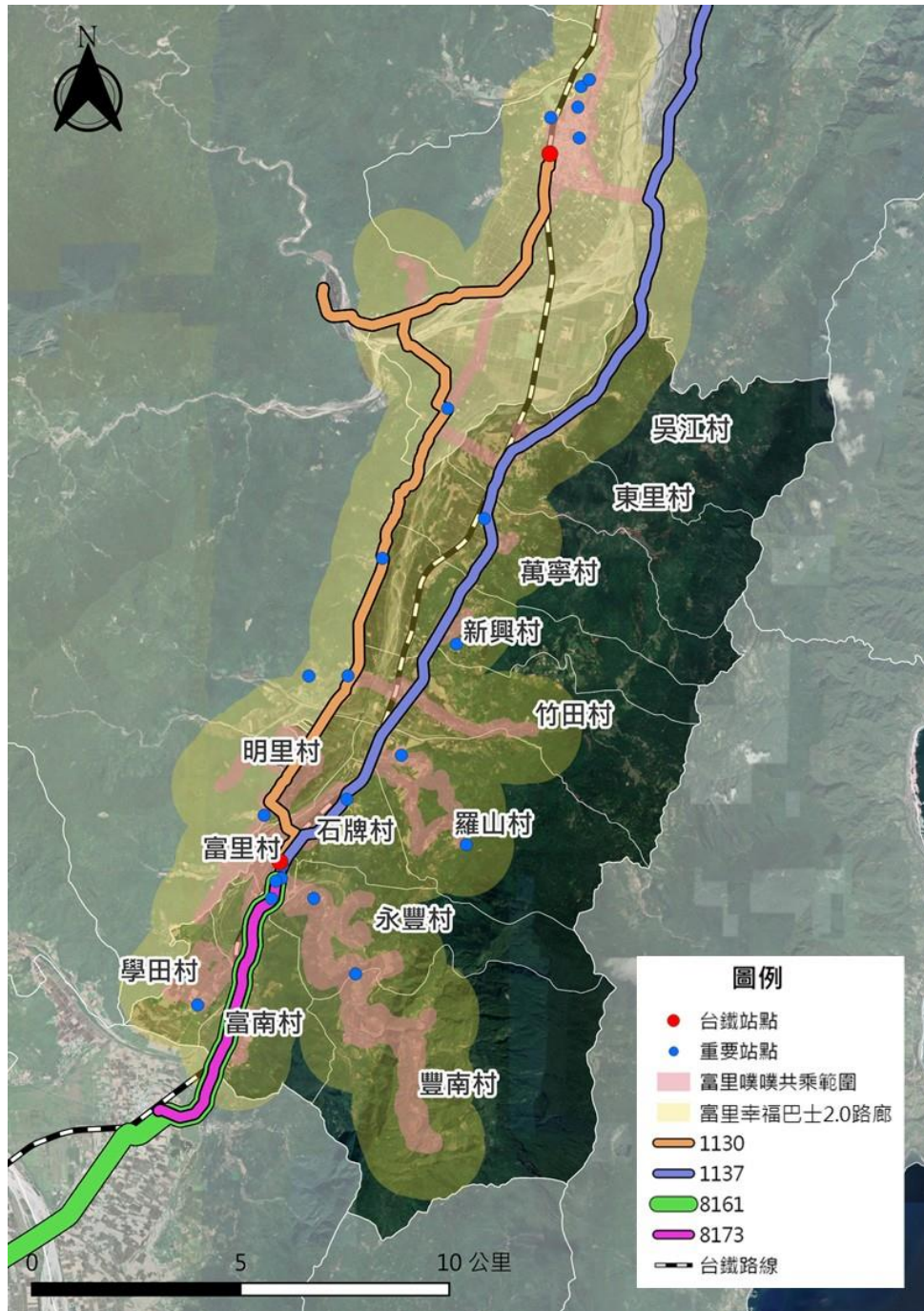


圖 3 花蓮縣富里鄉公共運輸服務圖

### (三)交通服務缺口問題分析

1. 運輸需求未能滿足：富里聚落分布散落、民行需求零星，既有公共運輸多行駛於主幹道上，許多部落難有公車服務，固定班表、路線之公共運輸難以滿足需求。部份地區受地形限制、道路狹小或坡度過陡，使傳統公共運輸車輛無法深入服務生活圈，返回部落的最後一哩路依舊遙遠。

2. 公共運輸班次少、誤點率偏高:偏鄉地區常因公共運輸成本過高,以致班次受限、班距較長,搭乘不易,且難以配合臨時需求。又因聚落分布較廣,誤點率居高不下,居民候車環境差、候車時間長是日常交通使用上的普遍情況。
3. 運輸業者無意經營:因富里鄉幅員遼闊、部落分散,定班定線行駛時間過長導致營運成本高,既有公共運輸服務於時、空覆蓋率上改善皆有限。然按現行政府補貼制度,補貼總金額超過補貼預算將按各補貼金額比率分配,故業者未能領到足額補貼,使運輸業者無意經營偏鄉運輸服務。
4. 偏鄉居民移動權的不平等:偏鄉大眾運輸多集中主幹道,居民從自住家至地方主線道就有幾公里路程,多數村落若家中沒有私人運具,老弱幼年基本生活、就醫、就學都嚴重受限,需依賴在地 NPO 組織、左鄰右舍協助共乘載送。

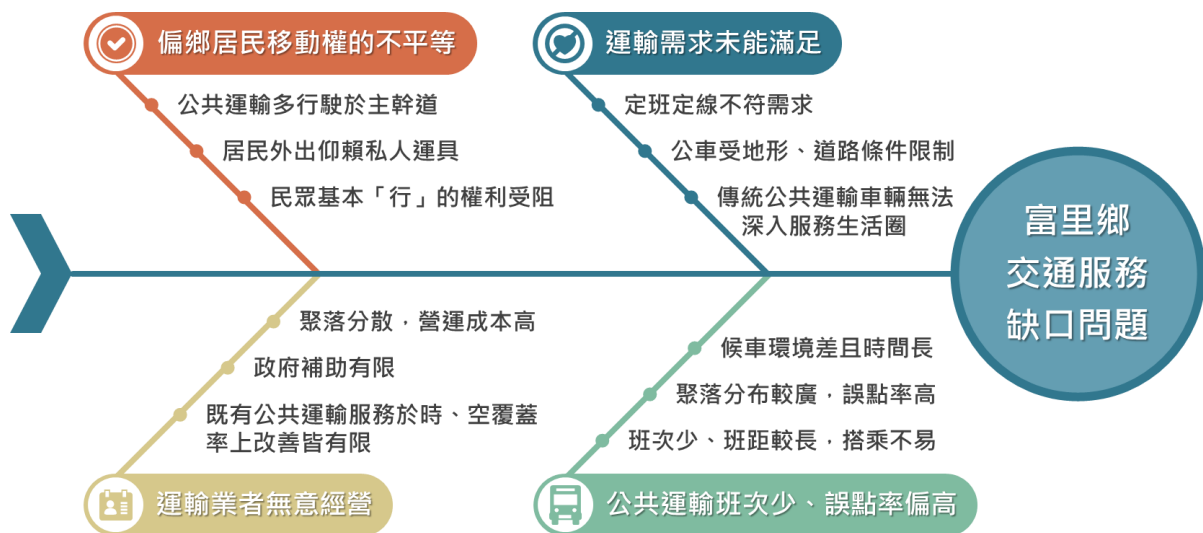


圖 4 富里鄉交通服務缺口問題分析向右魚骨圖

#### (四)在地居民交通需求盤點

##### 1. 偏遠學生就學接送

針對部落或村內無公車、校車服務之學生，提供接就學接送服務，符合以下條件之學生優先納入服務：

- (1)無公共運輸可抵達部落之住家附近。
- (2)家長時常無法接送或接送困難。
- (3)公共運輸班次路線無法配合通勤需求(如課後輔導、校隊練習等)。
- (4)行經路段有山壁或道路陡峭狹窄，自行交通確實危險者。

##### 2. 長者就醫、日常活動

富里鄉青壯年人口外流嚴重，平日部落或村內僅多為長者居住。長輩又鄉教室需要醫療的族群，但在鄉內的醫療資源相對較為貧乏，故高度仰賴玉里市區資源，使前往玉里市區就醫與採購的交通需求為高。鄉內之公車路線僅行經主要幹道(如台9線)，使居住較部落內或距主要幹道較遠之長者不便搭乘，停等站點也幾乎沒有遮蔽或可以讓長者休息的位置，進而降低長者於公車之搭乘意願。雖富里市區與玉里市區尚有火車、公車客運等公共運輸，但其交通供給時間尚有缺口，並考量長者行動不便，故由富里幸福巴士 2.0(嘜嘜共乘)提供補充性服務，據此定義符合以下條件之長者設定為服務對象：

- (1)乘車需求起迄點無公共運輸可直達或繞駛。
- (2)無自行騎車、駕車能力或自行騎(駕)車有安全疑慮者。
- (3)乘車需求時間前後一小時無公共運輸可搭乘者。
- (4)行動不便致使難以自行搭乘公共運輸者。

## 貳、領導力與團隊組織

### 一、領導力

本處集結鼎漢國際工程顧問股份有限公司(以下簡稱鼎漢公司)、東部區域運輸發展研究中心、羅山社區發展協會、富里鄉公所等單位，透過申請交通部交通科技及資訊司所建置「噗噗共乘」系統，及公路局幸福巴士計畫補助，委託鼎漢公司規劃及推動富里鄉幸福巴士 2.0(噗噗共乘)，建立公私合作機制之偏鄉創新共享運輸服務，透過實地需求訪查、資源盤點，建構彈性化預約共享運輸服務模式、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，完善服務機制，讓偏鄉長輩能便捷外出、參與活動、就醫等，提升高齡者社會參與機會。

### 二、團隊組織

#### (一)組織架構

本計畫由交通部公路局、交通部交通科技及資訊司等中央單位指導與補助，花蓮縣政府主辦，建設處承辦，結合富里鄉公所、鼎漢公司、東部區域運輸發展研究中心等單位合作，並整合羅山社區發展協會、CSR 社會企業資源及在地資源等民間業者與單位，通力合作共同推動本計畫。



圖 5 組織架構圖

#### (二)各單位角色

##### 1. 中央指導與補助單位

交通部公路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，於 109 年在富里鄉推動「在地多元車輛共享運輸服務(簡稱嘍嘍共乘)」之試辦，由交通部交通科技及資訊司指導服務試辦及平台導入，與地方政府合作規劃因地制宜的公共運輸服務型態，提升富里鄉公路公共運輸涵蓋率外，更能滿足偏鄉民眾旅運需求及完善運輸服務。



圖 6 中央單位協助與指導情形

## 2. 地方執行單位

花蓮縣政府及富里鄉公所積極整合與運用企業與在地資源，於富里鄉導入共享運輸服務，委由對共享運輸服務具豐富經驗的鼎漢公司進行在地的需求調查、路線及服務規劃、輔導在地單位運營，同時提供平台系統、票證數據等，以檢視並優化富里鄉既有公共運輸；媒合在地人、車資源，輔導加入共享運輸團隊提供服務；再透過平台系統管理司機以及乘客的預約、媒合資訊，方便向乘客刷卡與收集車輛行進路線相關數據等，供服務團隊進行分析與優化。



圖 7 地方跨部會資源整合情形

由富里鄉公所承攬申請提報公運計畫、每月或每季核銷等行政級監管作業，

並協助輔導「由市府及監理單位協助輔導當地有意願的駕駛員取得營業駕照，組成車隊提供接送服務」等作業。



圖 8 富里鄉公所邀集相關單位辦理研商會議

### 3. 地方營運單位

為使共享運輸服務能於富里鄉永續經營，將由在地單位承接共享運輸媒合服務中心，提供居民預約及客服、車輛媒合與派遣等服務。經輔導團隊招募與評估後，認為羅山社區發展協會具良好條件，得勝任營運單位之職。

羅山社區發展協會多年來與政府機關保持良好默契，執行各項計畫，擔任政府與居民之間的橋樑，積極尋找各式資源、發展羅山村的社區營造，且以講求人類和自然永續共存的「里山倡議」為目標發展羅山的社區計畫，同時聯合富里鄉農會成立羅山休閒農業園區，從三生(生活、生產、生態)著手，促進羅山觀光、就業、就學、文化多面向的發展。因此，羅山社區發展協會不僅有豐富的計畫接案與執行經驗，更是羅山社區當中最具規模以及高度執行力的團體。

於籌備及正式營運期間，羅山社區發展協會與輔導團隊協力合作，針對富里鄉在地交通需求服務進行蹲點調查，與在地重要單位(包含：在地村辦公室、富里衛生所、部落學校、社區發展協會等)進行討論，凝聚服務推動共識，並建立良好的居民交通需求通報機制，能夠即時掌握民眾的需要，也在推動過程中招募在地駕駛，不僅培力其考取職業駕照提供接送服務，也創造在地人接送在地人有溫度的交通服務品牌形象。推動服務時同步整合社會大眾的愛心，並結合部落資源，給予貼近民眾需求的服務，為更多富里鄉民眾爭取福利，並持續輸出優良的交通接送服務，保障鄉民就學、就醫、參與各項日常重要活動，促進兒少、長輩等參與社會之機會。



圖 9 羅山社區發展協會



## 參、實施策略及方法

針對富里交通服務缺口，本計畫擬於鄉內公共運輸覆蓋不足之地區導入多元車輛整合服務機制，而時段性覆蓋不足之地區則透過科技，以大數據整合及調整既有路線及班表，並導入偏鄉多元運具媒合預約平台與服務模式，建立更有彈性之公共運輸服務，讓居民外出更加便捷及彈性，滿足富里居民日常之通勤就學、就養、就醫（含跨區）等基本民行，消弭富里地區之交通問題、創造富里生活圈無礙交通環境。



圖 10 在地共享運輸服務實施策略向左魚骨圖

### 一、掌握實際乘車需求

#### (一)深入在地，調查交通需求

透過實地蹲點，調查並掌握富里鄉居民的交通需求，深入了解在地居民外出之目的、地點及時間分佈，做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。



圖 11 實地乘車需求調查

## (二)編織在地乘車需求通報網

因應在地需求之滾動式變化，也為使服務團隊能及時反映在地民眾之不同乘車需求，本計畫與在地之行政單位、村里辦、學校、醫療院所、長照據點、社區關懷據點、宗教組織、在地 NPO 等既有通報網絡及在地居民建立信任基礎，並在此基礎上將在地乘車需求之資訊，連結至共享運輸服務團隊，藉以持續滾動檢視與深入掌握在地乘車需求特性，團隊透過定期回訪通報網絡，持續與在地維持良好正向關係，隨時掌握在地情況。



圖 12 在地乘車需求通報網建立流程

## (三)籌設媒合服務中心

設置媒合服務中心進行媒合服務與預約系統操作，核心工作業務包含：1. 居民預約受理及通報網絡窗口定期聯繫，2. 媒合車輛派遣，3. 車輛管理，4. 車隊管理等作業，5. 定期產出相關報表，6. 營運狀況檢討，7. 滾動式調整優化服務方式。

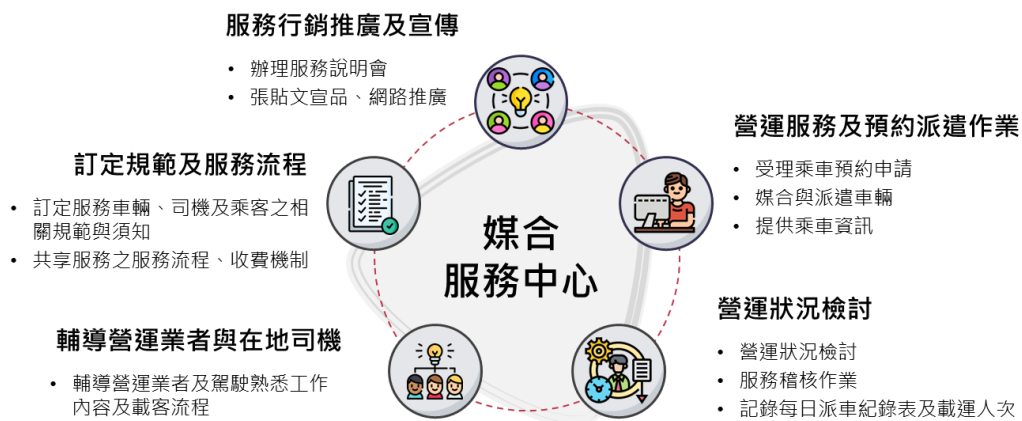


圖 13 媒合服務中心工作職掌及內容

## 二、規劃多元車輛共享營運模式

### (一) 規劃彈性路線及班次

服務採全預約制，以全區式任意兩點兩人以上共乘方式提供服務。目前服務範圍包含富里全鄉、卓溪鄉鄰近部落(石平、崙天、古風、秀巒)、玉里鎮鄰近部落(長良)、最遠至玉里市區，主要提供學生就學、一般民眾與長輩往返玉里、卓溪及富里市區採買、門診就醫、洽公、參與文健站活動等交通接駁需求。

### (二) 運輸服務營運模式

本計畫透過在地需求掌握及多元車輛籌組結果，建立符合在地特性之服務機制。在地居民須提前至少一天向媒合服務中心預約，預約受理後，若符合乘車條件進行媒合，將乘客媒合至兩位(含)以上，並依車輛派遣規則讓司機發車提供接送服務。

1. 預約：民眾最晚可於乘車前一天透過預約電話專線、LINE Bot 預約或向通報單位申請，由通報單位協助預約。
2. 媒合：完成預約後，媒合專員將以電話或 LINE 簡訊說明乘車資訊與規範。若由通報單位協助預約，則中心專員亦將媒合乘車資訊同步告知通報單位。
3. 乘車：司機於出勤前確認派車單，確認預約地點後前往，並在派遣時間前 5 分鐘抵達預約地點，民眾出示 QR Code 乘車卡進行掃描實名制搭乘及現金、LinePay 乘車付費。



圖 14 共享運輸服務預約及服務流程

### (三) 多元乘車預約方式

本計畫服務提供多元乘車預約方式，民眾與在地單位至少於乘車前一天，透過電話專線、LINE Bot 預約，或向在地通報單位提出預約乘車需求，由通報單位協助預約。



圖 15 共享運輸服務多元乘車預約方式

#### (四)定期檢討營運狀況

為提升服務之品質，透過定期舉行成效檢討會議，不斷優化共乘接送服務，以提供更優質、便利且高效的交通選擇，滿足偏鄉地區居民的出行需求。

1. 定期服務品質評估：透過乘客意見回饋、客戶滿意度調查等方式來了解客戶對服務的滿意度和需求，並透過外部稽核(東部區域運輸中心)，定期抽查司機出勤，並將稽核結果作為改進營運策略之參考依據。
2. 服務運營效率分析：密切監控車輛運營相關數據，包括車輛運行時間、載客狀況等指標，通過數據分析，發現運營中之潛在問題，並採取相應措施改進車輛及服務運營效率。
3. 司機營運紀錄：對司機進行日常營運追蹤，包括駕駛行駛狀態、服務態度、客戶評價等。優秀的司機是提供優質服務的關鍵，本服務會針對表現優異的司機給予獎勵，並提供相應的培訓和支持，以持續提升司機的表現水平。

### 三、輔導在地人服務在地人

#### (一)輔導羅山社區發展協會

於110年底本府委託輔導團隊協助在地籌備營運，由鼎漢公司輔導羅山社區發展協會承接在地多元車輛共享運輸規劃「嘍嘍共乘」服務，並由鼎漢公司輔導羅山社區發展協會經花蓮縣市區汽車客運審議委員會審議，取得花蓮縣政府核發之市區汽車客運業營業執照，獲得正式營運資格，由協會承攬營運管理「依法可於富里鄉營業之客運業者、計程車及租賃車業者」，並承接媒合服務中心之相關經營業務。

## (二) 籌組幸福運輸服務車隊

富里幸福巴士 2.0 營運車隊包含取得市區客運業資格之在地協會用車、取得營業牌照之在地駕駛自用車，而為因應滿足富里之交通需求，同時整合多元運具，與計程車業者協力經營。主要在地營業車輛為 4 台，以及 3 台計程車作為補充車輛，以補充當前服務車輛不足之運能，目前共計 7 台服務車輛。

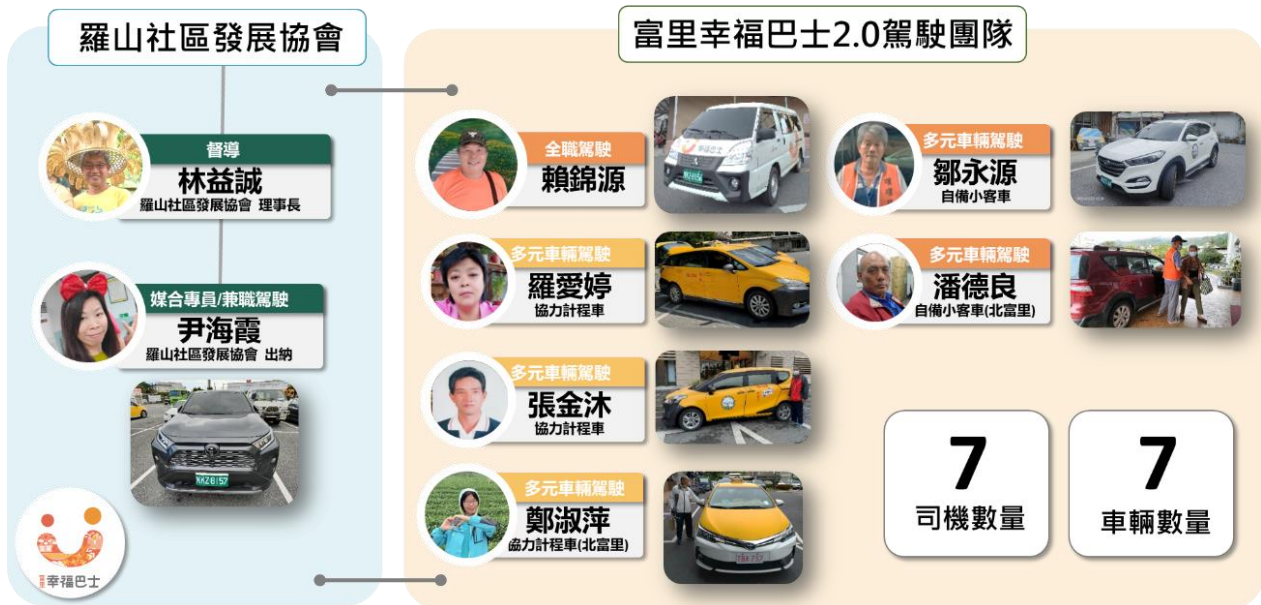


圖 16 富里幸福巴士 2.0 營運組織架構

## 四、有效整合各界相關資源

### (一) 導入多元共享車輛資訊平台

延續偏鄉多元共享車輛資訊平台為基礎，並以交通部建置之嘖嘖共乘媒合平台為基底開發，客製化為富里幸福巴士 2.0 系統，納入既有交通運輸資源，並針對富里共享運輸預約服務進行優化，再以此系統為基礎進行延伸擴充，提供民眾端、司機端及管理端等三方使用。系統功能包括乘車預約、媒合與派遣車輛、車輛管理、車隊管理、每月定期營運報表產出作業等。



圖 17 富里幸福巴士 2.0 預約媒合平台架構

## (二)無縫轉乘公共運輸服務

為有效利用既有公共運輸交通服務，媒合預約平台會根據民眾的預約需求，以富里鄉火車站(包含富里車站、東竹車站、東里車站)、花蓮客運 1130 與 1137 以及鼎東客運 8161 路線中行經富里鄉公車站點之時刻表，提供無縫轉乘服務，促進民眾搭乘公共運輸之意願，並補足到偏鄉居民家的最後一哩路

1. 預約受理及評估：欲搭車民眾於搭車前一天以前預約車輛，提出需要搭乘之時間，經媒合專員檢視公共運輸提供服務之時間、評估乘客情形(是否行動不便、年齡高低、是否有人陪同等)後，優先提供乘客接至公共運輸站點轉乘建議，以台鐵車站、公路客運站點等為目的地轉乘接送。
2. 接駁服務提供：依據乘客搭乘之公共運輸班次，與乘客協調搭乘時間，提供到站之接駁服務。

表 1 富里無縫運輸總覽

轉乘運具	車站/ 路線名稱	轉乘概況/預計轉乘
鐵路	富里車站 竹田車站 東竹車站 東里車站	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接送豐南村學生至富里車站，轉乘台鐵至玉里就學</li> <li>• 接送富里學生至富里車站，轉乘台鐵至玉里參加暑期活動</li> <li>• 學田村長輩接至富里車站，轉乘台鐵至玉里車站，再轉乘幸福巴士送至醫院。</li> </ul>
公車客運	1130 1137 8161	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般乘客接送至公車行經站點，轉乘公車至市區</li> </ul>
醫療接駁	復健接駁 洗腎接駁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 接送長輩至富里 711 便利商店轉乘復健接駁車</li> <li>• 接送長輩富里車站轉乘洗腎接駁車</li> </ul>

### (三)結合企業社會責任

為能提供更佳便利的運輸服務，花蓮縣政府、富里鄉公所及羅山社區發展協會等單位，集結的社會企業資源、在地熱心企業與團體贊助資源，包含台灣郵政協會、中華汽車、普利司通、明台保險、走運工程企業社、東富禪寺及熱心民眾等，提供共享運輸服務車輛、物資及資金等相關資源，傳承在地愛心、支援幸福巴士營運，希望鄉親都能夠使用到這項幸福貼心的服務。



圖 18 社會企業與在地企業資源贊助

## 肆、社區參與機制與參與度

富里幸福巴士 2.0 立基於在地人最後一哩路的交通需求，仰賴在地組織、人脈網絡之間的守望相助，社區內的通報據點與富里幸福巴士之間的合作機制是強化富里的彈性預約服務的關鍵，透過通報據點關係維護、定期乘客滿意度調查，以及經營社群上優良服務口碑，提高幸福巴士的能見度，促進偏鄉民眾使用共享運輸服務，無礙出行。

### 一、通報據點關係維護與說明

富里幸福巴士主要服務的乘客類型多為長者與學生，考量長者對於數位產品操作上常有不友善或不便使用的情況，因此富里幸福巴士連結在地通報單位，包括村辦公室、長照據點、文化健康站、衛生所、醫院等重要生活據點，讓長者乘客可以透過熟悉的在地單位人員通報乘車需求。而學生族群部分，也串聯服務範圍內各國中小等學校單位，編織建立在地乘車需求通報網絡。在營運期間內富里幸福巴士透過定期拜訪各據點，維護與據點間之互助信任關係，依照據點反饋之需求，滾動式調整服務。



圖 19 富里幸福巴士定期維護通報據點關係

### 二、社群服務口碑經營與宣傳

經營富里在地服務的優良口碑，藉由加入富里社群，包含在地富里 LINE 群組、與當地單位創建 LINE 群組、Facebook 粉絲專頁等，除關注當地活動，也定期發布富里幸福巴士 2.0 文案宣傳服務、活動及營運的故事點滴等，藉由多樣性的宣傳方式，提供富里幸福巴士對外的公開互動介面，增加服務宣傳曝光度。





圖 20 富里幸福巴士社群網絡經營宣傳

### 三、民眾服務滿意度回饋機制

為使富里幸福巴士服務機制得以因應在地民眾的實際需求，並即時進行適當的調整，本計畫針對既有已服務之民眾，會定期進行滿意度調查，以掌握乘客對於服務預約、派車及接送過程等，完整共享運輸機制之使用體驗與感受。調查結果可進一步掌握流程缺失、設備問題等，了解目前的服務機制是否能夠有效滿足民眾使用公共運突出行的需求，以作為服務持續精進之基礎。

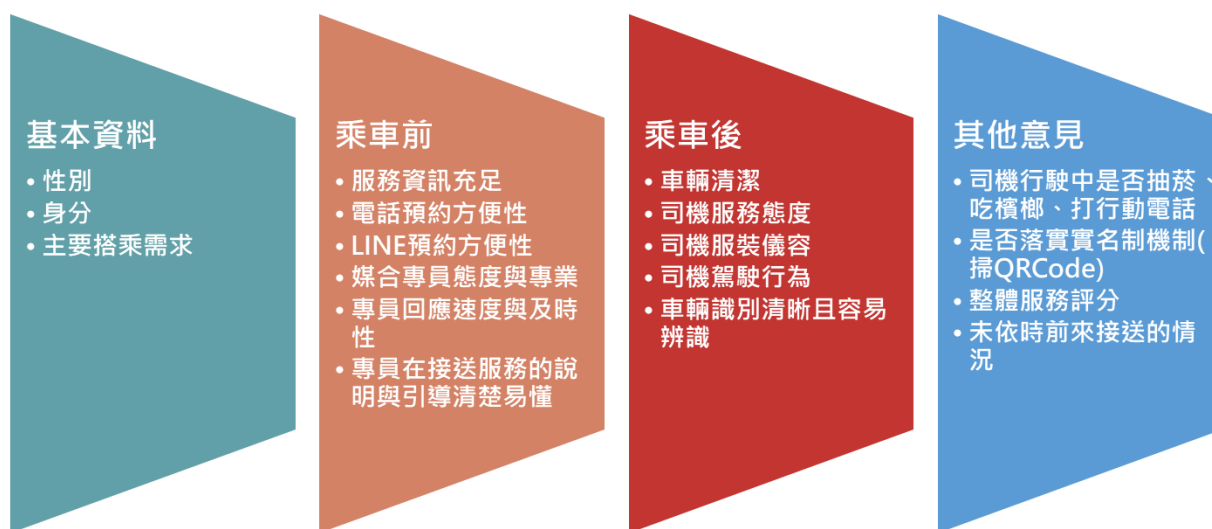


圖 21 滿意度調查項目

## 伍、推動成效

### 一、累積服務 50,512 人次，保障偏鄉居民出行權益

富里幸福巴士 2.0 自 109 年起以嘍嘍共乘為啟動服務試辦，由 109 年 12 月 14 日至 2024 年 3 月 31 日，已營運服務 939 天，期間服務班次 12,950 車次，累積服務人次 50,512 人次，其中高齡者的搭乘約佔整體 31%，已提供 9,780 人次的就醫出行與 8,802 人次的就養活動出行。

表 2 富里幸福巴士 2.0 實際營運成效

營運天數	總服務人次	總班次	總車公里
939	50,512	12,950	240,296
每月服務成效			
旅次目的		服務客群	

### 二、滿足高齡者外出需求，加強長輩的社會參與

富里幸福巴士提供長輩外出就醫、就養、日常採買、洽公等交通接送服務，透

過與服務範圍內 6 處社區長照據點、13 處社區發展協會、村辦公室及部分醫療單位等通報據點建立關係、宣導服務，成為各重要生活據點與民眾家中往來的重要交通工具。

羅山社區發展協會於服務中擔任重要角色，除服務提供外，也透過社會關懷、主動詢問，協助長輩能夠放心外出，過去受限於公共運輸不便、只能仰賴子女接送而無法自行外出的偏鄉長輩，能夠因為富里幸福巴士的服務，有更多獨立參與社會活動的機會，打造適合在地安老的友善社會環境。

表 3 就醫服務紀錄



表 4 就養、日常服務紀錄



富里幸福巴士平時協助長輩外出參加長照據點活動，偶爾配合據點安排載長輩到市區採買、散步等活動，為了讓長輩上下車方便，底盤較高的車輛也安裝電動腳踏板讓長輩行走更便利。

### 三、民眾服務滿意度達 90%以上

富里幸福巴士於 111 年 4 月至 112 年 5 月之間已進行 4 次民眾滿意度調查，透過電話訪問、實地訪談、電子問卷等方式彙整超過 150 份的滿意度調查，整體滿意度平均值達 90%以上。

### 四、創造地方就業機會，打造在地幸福運輸團隊

富里幸福巴士的推動與經營，仰賴在地人服務在地人的社區互助機制，推動過程中輔導 1 家 NPO 花蓮縣羅山社區發展協會取得市區汽車客運業執照，整體服務的運作、營運管理、司機管理、乘客管理皆已成為協會能夠獨立運作的事務，並輔導推動 11 位在地民眾成為共享幸福運輸團隊的司機投入服務。

♥ 嘍嘍感謝有您 ♥



圖 22 服務團隊的感謝狀

## 五、加值優良的服務口碑，對外公開推廣行銷

有別於都市的交通服務，嘍嘍共乘宗旨為於在地人服務在地人的預約媒合中，提供一份有溫度的服務，客製化當地的需求，補足因地形、人口數所導致的公共運輸交通缺口，在共乘的人性化，路線的彈性化，讓交通不再是連接兩點間的運輸紐帶，而是充滿關懷和幸福的行動熱點。在 900 多個日子的服務中，各媒體、民眾、單位透過社會回響，紛紛以不同的方式給予服務單位和人員鼓勵，讓更多人感染有溫度的偏鄉大眾交通運輸服務。

表 5 富里幸福巴士 2.0 媒體露出及優良事跡

A student wearing a dark jacket and a cap, holding a handwritten card and a red envelope. The card has some text and a drawing.	Two women standing in front of a backdrop that reads "嘍嘍共乘推動成果研討暨感恩會". One woman is holding a certificate. The backdrop also features logos of various organizations.
<p>學生親寫卡片感謝司機</p>	<p>交通部頒發感謝狀</p>



富里鄉嘜嘜共乘出發囉(20+) Watch | Facebook



客委會&交通部 幸福巴士篇(111-21)

青睞影視拍攝富里幸福巴士 2.0 宣傳影片。

<https://www.youtube.com/watch?v=xPhGxexPvSQ>

### 花蓮富里擴大幸福巴士2.0 上學就醫方便還可處方箋代領

2023-07-09 15:18 聯合報 / 記者王嘉華 / 花蓮即時報導

+ 擷長



聯合新聞網發佈富里幸福巴士 2.0 服務事跡



中央通訊社於報章雜誌發佈富里幸福巴士 2.0 服務事跡



首頁

2024 年 1 月 5 日 張柏東

## 富里鄉幸福巴士2.0營運里程成長率達107%，交通更方便、鄉親更有幸福感！

東台灣新聞網發布富里幸福巴士 2.0 服務事跡

## 花蓮富里重要2大橋毀損 幸福巴士可減緩通行不便

13:26 2023/10/24 | 中時 | 羅亦琳



花蓮富里崙天大橋去年9月18日遭強震震毀，正進行重建作業流程，縣府雖闢建便道供民眾出入，今年卻相繼受颱風影響損毀，預計10月底或11月初才能完成修復作業。（富里鄉公所提供 / 羅亦琳花蓮傳真）

中時新聞網於網路新聞發佈富里幸福巴士 2.0 服務事跡

## 陸、擴散性及永續性

### 一、服務延伸至臺東縣池上鄉

富里幸福巴士 2.0 於 112 年正式轉型後，由於服務更貼近鄉親們的實際需求，獲得在地熱烈回響，並於 113 年 4 月正式啟動富里幸福巴士臺東線，將服務範圍拓展延伸至池上及關山，由羅山社區發展協會進行預約、媒合與派遣等作業，與東台灣客運共同協力合作，於既有公車班次外提供彈性預約路線服務，滿足富里南端民眾於池上關上生活圈之交通需求，減輕民眾在交通上的負擔，使服務更加完善，讓鄉親更有幸福感。

### 二、定期滾動式檢討營運服務

透過定期檢討營運狀況，檢視民眾端、司機端及管理端之意見回饋，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，滿足富里民眾之交通需求，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，提升搭乘意願。花蓮縣政府建設處也持續觀察營運資料，進行滾動檢討，以更符合當地民行需求，建立富里幸福巴士之口碑，將服務量能擴散到每一位有需要的在地鄉親，提供更好的交通選擇。

### 三、協尋企業社會責任(CSR)之挹注

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，透過嘖嘖共乘、幸福巴士等服務解決地方交通問題。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，如台灣郵政協會、中華汽車、普利司通、明台保險、走運工程企業社、東富禪寺及熱心民眾等，提供共享運輸服務車輛、物資及資金等相關資源，花蓮縣政府建設處及富里鄉公所將持續協尋合適企業，並促成企業對富里地區挹注相關 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，使富里幸福巴士得以永續經營。



## 柒、結論

花蓮縣政府建設處以改善富里地區交通困境為目標，提出實施策略與方法，透過中央及地方攜手合作，結合企業社會責任(CSR)等相關資源，共同推動幸福巴士 2.0 上路，透過在地人服務在地人的親切感，補足富里地區公共運輸最後一哩路，確保民眾運輸權益，平衡城鄉基本交通服務差距。

本計畫於 109 年試營運起，累計至今(113 年 3 月底)營運 939 天，服務班次 12,950 車次，累積服務人次達 50,512 人次，其中高齡者約佔整體 31%，已提供 9,780 人次的就醫出行與 8,802 人次的就養活動出行。透過定期滾動式檢討，不斷優化服務品質，持續輸出優良的交通接送服務，並創造在地就業機會，凝聚社區關懷意識，藉由司機員與乘客間的長期互動，牽起人與人之間互相關懷的橋樑，延續幸福運輸服務的良性循環。

本計畫整合跨域資源推動幸福巴士 2.0 上路，填補富里地區交通缺口，落實偏鄉行的正義，契合聯合國在 2015 年宣布「2030 永續發展目標(SDGs)」中的 SDG3 良好健康和福祉(Good Health and Well-being)、SDG10 減少不平等(Reduced Inequalities)、SDG17 夥伴關係(Partnerships for the Goals)等 3 項指標，可為其他偏鄉地區交通改善奠定示範基礎，且符合花蓮縣永續發展評估指標中，「指標 9 產業創新與基礎設施」之具體目標「9.1 提高公路公共運輸、臺鐵與高鐵運量」。

有別於都市的交通服務，嘍嘍共乘提供的是一份有溫度的服務，客製化當地的需求，補足因地形、人口數所導致的公共運輸交通缺口，不論是就學、參與課輔或校隊訓練、就養、就醫或活動等外出需要，皆能滿足鄉內民眾的交通需求。富里鄉幸福巴士 2.0 以微型公共運輸將服務延伸至富里鄉各個聚落，盼能有效提升富里鄉居民們對於「行」的權利，朝無礙運輸服務發展。