第六屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選

創新成果獎-B.高齡友善城市(暢行獎)

主題：「幸福到站」-車程語音系統改善計畫

成果報告書



連江縣政府交通局

103 年 6 月

第六屆健康城市暨高齡友善城市獎項評選
申請表

申請主題：「幸福到站」-車程語音系統改善計畫

申請單位：連江縣政府交通局

撰寫者：池瑞銀

聯絡資訊

聯絡人姓名：池瑞銀

地址：209 連江縣南竿鄉清水村 84 號

電話：(0836) 22408

傳真：(0836) 26539

E-mail：matsu540408@yahoo.com.tw

申請類別（每份申請表，限勾選單一申請主題）：

□ **（一）卓越獎：**

A. 健康城市

□1.縣市類　□2.鄉鎮市區類

B. 高齡友善城市

□1.縣市類

■ **（二） 創新成果獎：**

A. 健康城市

□1.健康政策獎－健康促進政策　□2.健康環境獎－健康促進之環境建置

□3.健康生活獎－健康生活　□4.健康永續獎－低碳、綠能永續城市

□5.健康產業獎－藝文休閒與創意產業　□6.健康心理獎－心理健康促進

□7.健康安全獎－城市安全　□8.健康平等獎－健康平等

□9.健康特色獎－營造健康城市

B. 高齡友善城市

□1.敬老獎－敬老與社會融入　□2.親老獎－社會參與

□3.無礙獎－無障礙與安全的公共空間　■4.暢行獎－交通運輸

□5.安居獎－住宅　□6.連通獎－通訊與資訊

□7.康健獎－社區及健康服務　□8.不老獎－工作與志願服務

□9.高齡友善特色獎

□ **（三） 傑出貢獻獎：**

□1.公部門　□2.專家學者

摘要（限 800 字內）：

統計本縣目前公車搭乘人口，以學生及年長者（65 歲以上）最多，合計佔近七成（67.98%），本縣縣民搭乘公車屬「免費」性質，由縣府全額支付，因此絕大多數的學生上下學均仰賴公車通勤，而年長者則習慣於離峰時段搭乘免費公車購物、四處遊覽及訪友，地方長者們常因視力退化、聽力不好、行動緩慢，搭乘公車時，常常過站而不知，因而產生諸多抱怨。曾經有位老榮民說他去山隴村買菜要搭公車回家，因為到了縣立醫院站忘了下車，便要繞南竿鄉 1 圈才能再回到原先想下的車站，浪費時間外，食材也都變質，除此外，因本縣推廣觀光立縣，來本縣觀光民眾也越來越多，要達到觀光便利性，推廣本縣公共汽車語音系統計劃，維護本縣長者及外來觀光客在交通暢行友善成為觀光立縣的首要改善目標。

創新做為：

(一) 流動公車亭服務：高齡者如有乘車需求，公車駕駛在不影響交通安全之狀況下，推動「隨招隨停，為您而行」。

(二) 公車外觀融入地方特色，塑造本縣整體意像。

(三) 推廣敬老尊老運動：公車內張貼敬老、助老、日行一善等標語，鼓勵正義哥、正義姐主持正義讓座給高齡長者乘座。

(四) 公車內設置藝文博愛特區：逐年增加適合高齡者乘坐之博愛座數量，並在藝文區間設置雜誌、報紙、提供高齡乘客閱讀，以減少乘客之苦悶心情。

(五) 站牌資訊友善化：提供候車資訊，要求字體明顯、清晰、正確，提供行車路線、發車時間、停靠站等公車行車即時訊息，讓高齡乘客能輕易辨識。

(六) 公車求救站：公車站及公車內設置緊急通報系統，可直接與警局連線，確保高齡者在車站或車內發生緊急事故時能即時求救。

(七) 公車服務網：公車服務路線覆蓋高齡者主要之外出路線，確保高齡者搭車之便利。智慧語音系統服務，以國語、福州語播報到站資訊，滿足不識字長者之需求。

(八) 公共觀光公車：車內設置觀光導覽地圖，提供長者乘客觀光遊憩資訊，行銷本縣觀光資源，落實觀光立縣目標。

(九) 「行」與「形」的結合：藉由公車外觀彩繪設計競賽，公開徵求藝術造形設計，結合地方特色為造型主題，以鮮明動人之色彩展現地方特色之大眾運具。

(十) 提升公共汽車安全：在公車上設置行車紀錄器及車內監視錄影器材，以確保每位駕駛員都能依規定安全駕駛並保障高齡乘客之安全。

目　　錄

壹、背景說明……1
貳、改善策略與創新作為……2
參、跨部門合作機制……8
肆、市民參與機制與參與度……12
伍、成果與效益……15
陸、永續發展與評估機制……21
柒、其他特色……23
附件一、連江縣老人、身心障礙者及六歲以下兒童乘車、船補助要點
附件二、大客車保養紀錄表

壹、 背景說明

本縣轄分南竿、北竿、莒光及東引等4鄉5島。面積為29.6平方公里，總人口數統計至103年6月30日止為12165人，65歲以上人口1134人，約占總人口數9.32%，老化指數為69.24%(即老年人口與幼年人口比為1比1.44)，扶老比為12.07%(相當於每8.29個15-64歲工作年齡人口需扶養1個老年人口)，依據世界衛生組織所定之標準，一個國家65歲以上人口數佔人口總數達7%以上即可稱為高齡化社會，而本縣近年來因少子化及醫療品質改善後，人口老化速度相當嚴重，更因受限於地形、人口結構等因素，公共交通運輸，多以年長者、駐軍、學生族群等為主。

一、 統計本縣目前公車搭乘人口，以學生及年長者（65歲以上）最多，合計佔近七成（67.98%），又本縣縣民搭乘公車屬「免費」性質，由縣府支付票價，因此絕大多數的學生上下學均仰賴公車通勤，而年長者則習慣於離峰時段搭乘免費公車購物、四處遊覽及訪友，常因眼力不佳、聽力不好、行動緩慢，常常過站而不知，產生諸多抱怨。曾經有幾位老榮民告訴我說他去山隴買菜搭公車回家，因為縣立醫院站忘了下車，便要繞南竿1圈才能再到站。不但時間浪費了許多，夏天時有的食材到家後都變質了，真是不

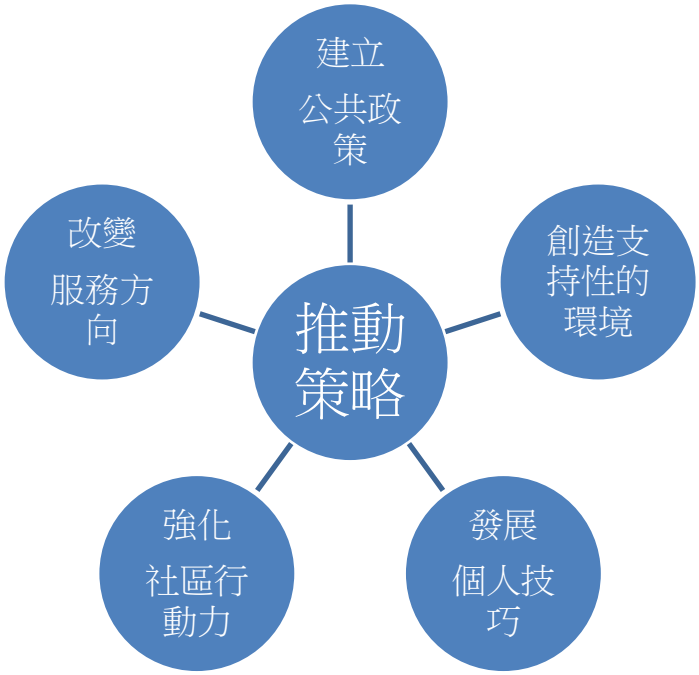
方便。為考量年幼及年長者搭乘需求，設置友善的大眾運輸設施至為重要。

二、　是故，為滿足年幼及年長者的搭乘需求，先期以建置公車車上車程語音系統較為迫切需要，除可以提供年長乘客到站語音服務外，亦可提供大眾運輸到站資訊，配合機場船舶之營運，提供良好的轉乘接駁服務，以提升大眾運輸整體的品質及搭乘率。

三、　經查本縣 4 鄉 5 島公車共計 35 台，裝有車程語音系統 6 台，尚有 29 台公車須分三年逐年建置，今年預計規劃改善 10 台，期望達到 45%之目標，往後再逐年改善。

貳、 改善策略與創新作為

一、 議題的推動策略與步驟



(一)、建立公共政策

1. 藉由明確的政策規則依據，完成推動小組的建置。
2. 依計畫按期程逐年推動,達到逐步建構完成擴充與建置。

(二)、創造支持性的環境

1. 逐年持續推動公共運輸載具加裝車程語音系統,申請交通部「公路公共運輸提昇計畫」專款補助及地方政府自籌部分配合款便可執行。
2. 本縣車船管理處係公營單位，由政府主導改善與購置。不同於民營業者，營利至上，公共利益將是主要考量。
3. 高層長官對本計劃之支持,讓回家的路更順是本屆縣長的施政願景。為達成目標，內部人員必將專業分工，各司其職。
4. 結合政府、學術與民間社團組織，提供技術支持環境。
5. 深耕服務，讓社區高齡者也能參與決策，主動符合高齡者需求與支持，進而提昇政府親民形象。

(三)、發展個人技巧

1. 藉由教育訓練，達到提升駕駛員工及民眾技巧，排除困難突破困境目標
2. 請車船處應定期做好大眾運輸系統軟硬體措施的維修、保

養，以確保所有設施正常運作。

(四)、 強化社區行動力

1. 與社區發展協會共同提供資源，並相互支援。
2. 藉由強化社區民眾共同參與，達到加強社區民眾參與計畫。
3. 與社區高齡者舉辦說明會，了解社區高齡者實際需求，因地制宜，妥善規劃設置高齡者友善公車，依民眾需求排定各島優先順序。

(五)、 改善服務方向

1. 服務優先、高齡至上，滿足長者乘客方便需求，提供高齡者最舒適的搭乘服務。

2. 請大眾運輸業者定期舉辦駕駛員服務品質訓練，培養駕駛員具備友善的駕駛態度，注意提醒高齡乘客每站站名，並安全上下車。



車船處舉辦駕駛員服務訓練

二、　創新作為

（一）、流動公車亭服務：只要高齡者在路上有乘車需求，公車駕駛在不影響交通安全之狀況下，可隨時停車為你服務，推動「隨招隨停，為您而行」提升便利性。



（二）、新購公車外觀融入地方特色，塑造本縣整體意像。



（三）、推廣敬老尊老運動：公車內張貼敬老、助老、日行一善等標語，鼓勵正義哥、正義姐主持正義讓座給高齡長者乘座。

（四）、公車內設置藝文博愛特區：增加適合高齡者乘坐之博愛座數量，並在藝文區間設置雜誌、報紙、提供高齡乘客閱讀，以減少乘客之苦悶心情。



報章雜誌



博愛座

（五）、 站牌資訊友善化：候車資訊要求字體明顯、清晰、正確，提供行車路線、發車時間、停靠站等公車行車即時訊息，讓高齡乘客能輕易辨識。



（六）、 公車求救站：在公車站及公車內設置緊急通報系統，直接與警局連線，以確保高齡者在車站或車內發生緊急事故時能即時求救。

（七）、 公車服務網：公車服務路線應覆蓋高齡者主要之外出路線，確保高齡者搭車之便利。智慧語音系統服務，以國語、福州語播報到站資訊，滿足不識字長者之需求。





（八）、 公共觀光公車：公車內設置觀光導覽地圖，提供長者乘客觀光遊憩資訊，行銷本縣觀光資源，落實觀光立縣目標。



（九）、 「行」與「形」的結合：辦理公車外觀彩繪設計競賽，公開徵求藝術造形設計，結合地方特色為造型主題，以鮮明

動人之色彩展現地方特色之大眾運具。

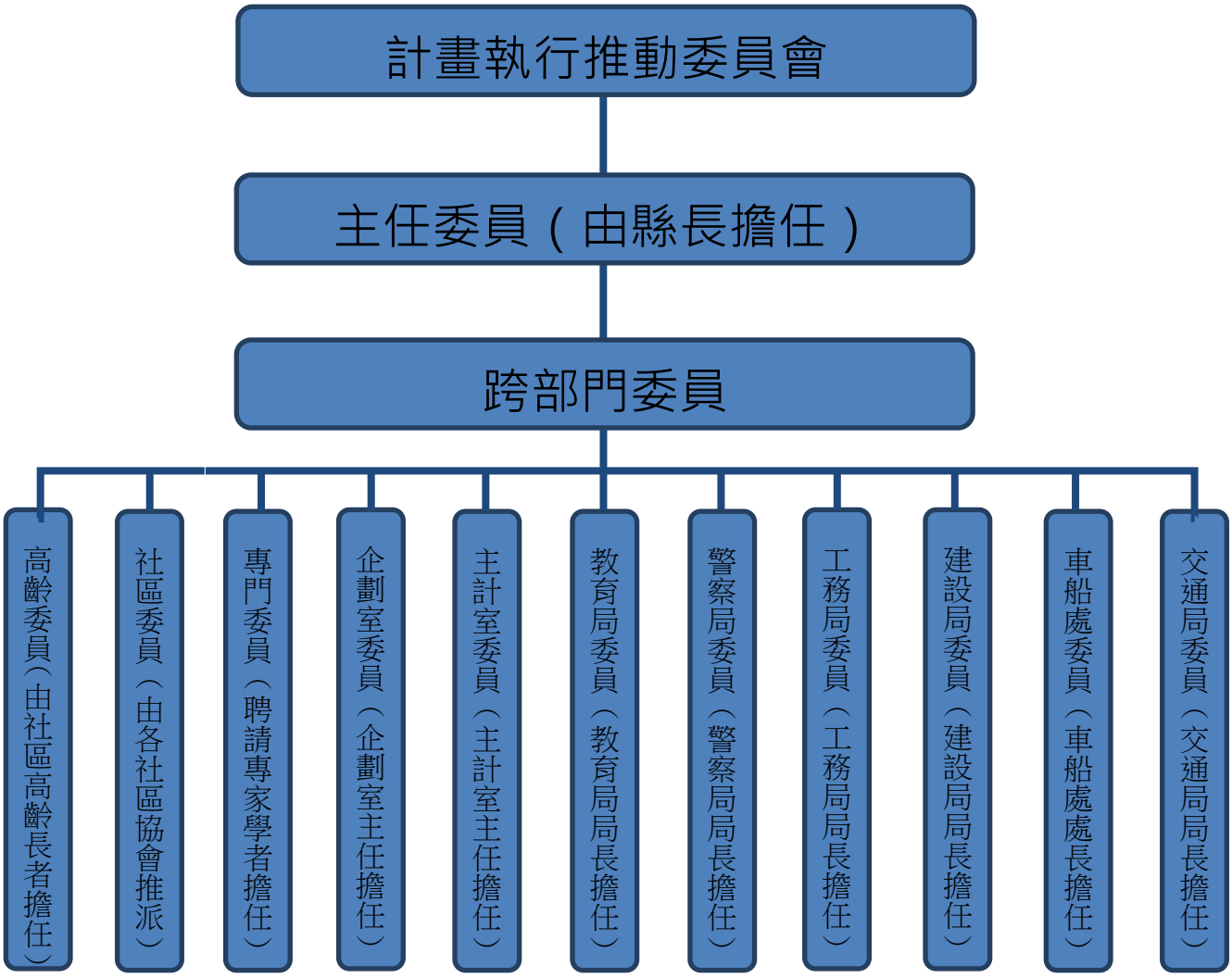


（十）、提升公共汽車安全：在公車上設置行車紀錄器及車內監視錄影器材，以確保每位駕駛員都能依規定安全駕駛並保障高齡乘客之安全。



參、 跨部門合作機制

本縣交通局為提升公共運輸載具加裝車程語音系統，滿足高齡乘客上下車之需求，改善高齡者乘車的便利性、友善性、安全性及幸福感，希望各部門參與協助、推動，以達高齡友善城市目標。首先必須先成立計畫執行推動委員會，下設各跨部門委員，每三個月定期召開會議一次，討論計畫之執行與成效。



➢ 交通局：

1. 分年爭取中央預算補助(交通部「公共運輸提昇計畫」)或編列地方預算、配合款，積極改善及設置友善的大眾運輸設施。

2. 請大眾運輸業者,建置動態資訊系統行經路線站名資訊與語音播放系統。逐年改善以達便利與友善的環境。

➢ 車船處：

1. 編列年度預算，積極進行車輛汰舊換新，藉以提升長者更安全、便利、人性化之大眾運輸服務，以提升公車整體服務品質。
2. 舊有之公車未裝設車程語音系統之車輛,亦應逐年編列預算進行裝置與改善，今年先規劃改善 10 台，期達 45%目標值。
3. 依大眾運輸營運服務評鑑辦法相關規定,大眾運輸每年應定期辦理營運服務評鑑。評鑑內容應包含：

(1)場站設施與服務

(2)運輸工具與設備

(3)公司經營與管理

(4)旅客服務品質與駕駛員管理等項目

4. 依高齡民眾需求，安排優先順序，逐年改善公車內部設施。

➢ 環保局：

為提供高齡者清潔美觀的候車環境，請環保局在每個候車停設置垃圾桶，並定期派員清潔週邊環境。

➢ 建設局：

為讓高齡者有良好視覺享受，請建設局在候車亭周圍可以種植一

些景觀花草，並定期維護。

➢ 工務局：

請工務局調查縣內公車亭的硬體設施是否完善，協助進行改善與建置，例如：新建候車之地坪需大幅降低，地坪以不積水為原則，以方便年長及殘障者上下車。公車出入口的人行道設施及無障礙設施是否足夠。候車亭的遮蔽設施應透明、安全、有效，愛心服務鈴及專用剪票口等，以確保高齡者乘車之便利。

➢ 警察局：

1. 為提升高齡者之候車環境，請警局於每個公車亭及公車內加裝監視錄影設備。
2. 設置緊急通報系統，以便高齡者在搭車過程中發生緊急狀況時，能夠即時處理或送醫，以維護長者行之安全。
3. 請警局不定時出動警力作維安巡邏，以發現高齡者之需求，即時能給予協助，以期達成「警察用心、治安安心、交通順心、服務貼心、事事專心、高齡放心」的目標，提供高齡者「六心級」更優質友善的生活環境。

➢ 教育局：

請教育局透過教育活動，在學校或各世代間宣傳高齡者正面形象，肯定社會經驗與社會價值並促進世代間之交流，對高齡者有正確

的認知，相互尊重與學習。

➢ 民政局：

請民政局協助並督導各鄉公所辦理長者座談會或宣傳活動並辦理徵詢意見書

之取得工作。

➢ 主計室：

協助各執行單位預算之編製與核銷。

➢ 企劃室：

1. 督導相關單位辦理情形,設立檢查點,定期管控,考核計畫進度。
2. 加強橫向聯繫，積極解決問題。

肆、 市民參與機制與參與度

1. 請各鄉公所及社區協會協助每季定期辦理高齡長者座談會，經座談會中得知長者之實際需求，彙整意見後再請各局室進行改善相關設施或作意見回覆，使高齡長者之意見能充分表達並參加決策。
2. 從社區開始，提倡敬老意識，並舉辦敬老教育活動，教導社區民眾敬老尊老觀念，家有一老，如有一寶，提供高齡者社會之包容性和支持性。

3. 結合非凡音廣播電台製作新聞專題報導及運用第四台無線電視跑馬燈，隨電視節目播放宣導，闡述本縣最近在推動高齡友善環境之相關措施。

4. 辦理卡蹓公車一日遊活動，邀請高齡者參加大眾運輸參訪活動，讓高齡者實際體驗現有公車設施之友善性、便利性及安全性，以活動之目的爭取高度支持性，屆時亦請平面記者或電視媒體採訪並作相關報導，爭取高齡者之認同感。

5. 請衛生局每年定期邀請協助推動高齡友善城市的學者專家至社區與高齡者作相關訪談及宣導，以了解高齡者之需求，以彙整相關資料及專業評估,向政府提出推動高齡友善環境政策之先後順序，並作為未來一年決策之參考。

6. 請各局室每三個月一次於本府網站「馬祖日報及馬祖資訊網刊登」，宣傳政府每季所執行的高齡友善計畫，使民眾充分了解計畫之內容與目的。

7. 結合學校獎懲制度與公車內設置日行一善信箱，由搭乘公車之長者填寫學生日行一善事蹟，一個月由學校回收一次，依日行一善之次數作為獎懲之依據，每月固定於朝會時給予表揚，並激勵其他同學效法。

8. 請教育局每年暑假定期舉辦社區祖孫夏令營參訪活動，藉由祖孫夏令營活動宣導敬老觀念，使社會尊敬珍惜老人，達成「不分年齡，人人共享的家庭社會」，活動間倡導世代互動共學，鼓勵祖孫相互表達關愛，期盼讓每個家庭中祖孫都能體會彼此之間之重要性，感覺有你真好，並珍惜彼此互動時光，共同建立一個關懷分享、互信互愛、多元健康，愛與責任的祥和社會。






9. 在社區協會或村辦公處所，設置高齡者意見箱，每日由村幹事定期查看回收，若有緊急需處理事件，即須立刻會報相關主管單位處理，若意見陳述無急需，則列入定期開會時再討論辦理。

10. 請車船處每季進行一次營運服務滿意度調查，以了解高齡民眾需求及想法及未來改善空間。

11. 政府各部門社區團體應定期邀請專家學者、社區民眾共同進行會議。廣納社區村里高齡民眾需求，學者專家意見，再彙整進行改善。

伍、 成果與效益

1. 交通局於今年爭取中央交通部公共運輸計畫經費補助 540 萬元，另由地方政府自籌配合款 980 萬元，辦理公車汰舊換新 4 台，內部皆配置有動態資訊系統及車程到站語音播放系統，以國語、福州語播放到站資訊，為高齡者提供服務。




2. 車船處為配合舊有公車建置公車動資訊系統及車程到站播放系統，今年也編列每台 7 萬元經費，共計編列 45 萬元，計劃改善 6 台，目前皆陸續在建置中，預計於 8 月份全部建置完成，達成率 100%。






3. 公車服務路線覆蓋高齡者主要外出路線，目前改善復興村每日 8 班次，四維村每日 4 班次，仁愛村每日 4 班次，津沙村每日 2 班次，共計增加 18 班次，鼓勵高齡民眾走出戶外、運動、訪友、觀光。



仁愛 復興



機場

4. 每年工務局利用中央補助人本專案經費進行公車站出入口人行道

及殘障設施改善，候車亭週邊明亮度改善共計有 20 處，皆有效提升高齡者搭乘大眾運輸之方便性及安全性。



5. 站牌資訊應字體清晰正確，提供行車路線、發車時間，停靠站即時訊息，目前公車亭南竿 24 座，北竿 11 座，共計 35 座，全部建置完成，放在公車亭內提供民眾參考之用。





6. 為維護公車亭之清潔美觀，建設局已定期於週邊植栽美化，環保

局於各公車亭設置垃圾桶 30 處，並不定期派人巡邏清潔。





7. 高齡友善乘車環境改善後，減少高齡對大眾運具之抱怨，最近我在山隴市場再遇到老榮民時，他們說公車加裝車程到站語音系統播報到站資訊確實不錯，這樣不但提醒他們要準時下車，駕駛員服務態度也親切了許多。

8. 衛生局每 3 個月皆有外聘學者，如台中科技大學、中國科技大學、元培科技大學、中國醫藥大學等學有專長之教授至社區進行訪談，蒐集高齡者之意見，進行需求評估，再與政府跨部間進行政策研擬，制定最有利之決策。





9. 透過社區宣導及學校教育宣導，讓世代間更懂得敬老、尊老，相互尊重。



10. 為鼓勵本縣縣民及高齡者多利用大眾運輸運具走出戶外運動、買菜、訪友、參訪旅遊景點等，本縣特別訂定凡持有本縣縣民悠遊卡之民眾免費搭乘公車補助，民政局編列年度經費支應。103 年 1 月 20 日連民設字第 1030002227 號函修正公佈，連江縣老人、身心障礙者及六歲以下兒童搭乘車、船補助要點（如附件）。

11. 警察局增加公車亭之監視錄影設備，已於各村或大站之公車亭皆已裝設完備，縮短民眾報案、受理、等待時間，提升為民服務品質，有效掌握縣內交通及治安狀況。



12. 實際滿意度調查結果，從事前 60%提升至 80%，結果顯示成效良好，未來仍有努力空間。

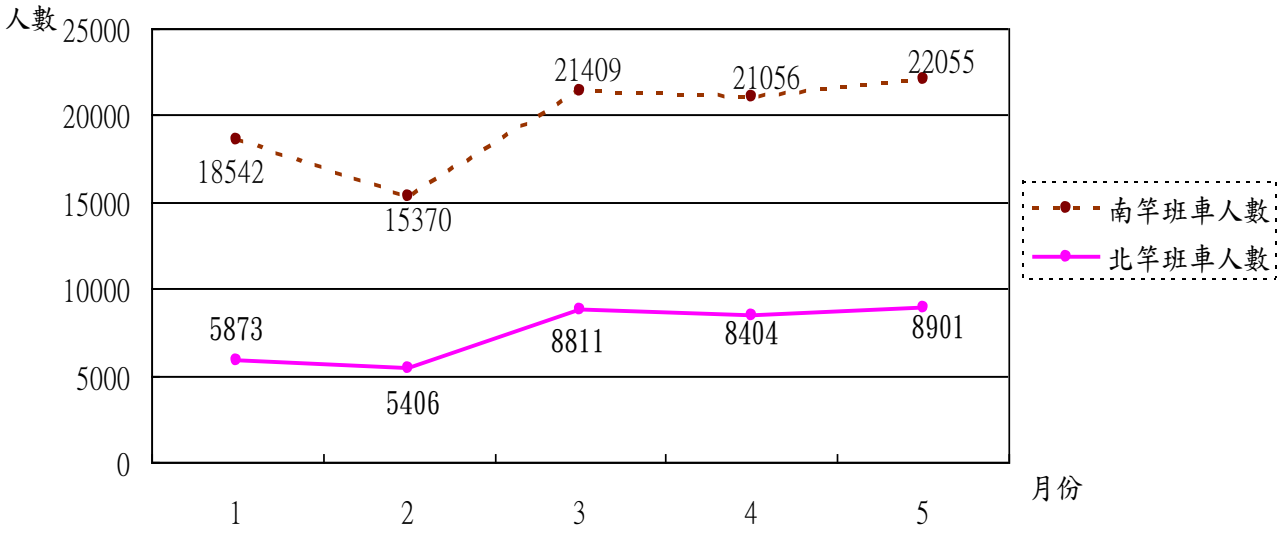


13. 請平面媒體及電子媒體宣導後，增加高齡對友善公車之支持度。

14. 友善公車設置後,提高民眾及高齡者,搭乘公共交通運具之意願，我們可從下統計便可知曉：

連江縣公共車船管理處 103 年公車載客數量統計表

月	1	2	3	4	5	合計
南竿班車人數	18542	15370	21409	21056	22055	98432
北竿班車人數	5873	5406	8811	8404	8901	37395



陸、 永續發展與評估機制

1. 政府可以成立交通便利改善委員會，由跨局室、學者專家、社區團體、社區高齡民眾等成員參加，每年定期開會三次，針對高齡友善設施之增設、維護及管理提出建言，並討論作出決策。

2. 政府應對既有之高齡友善設施應訂定維護管理辦法及由公部門定期編列預算及規範未來增設、維護之權責單位來進行管理，避免陷入七館八館沒人管之窘境。

3. 公車車程到站語音播放系統分三年建置，應每年向中央交通部申請「公路公共運輸提昇計畫」補助款及編列地方配合款，逐年改善並建置完成。

4. 定期進行大眾運輸業服務評鑑，以管控運輸服務之品質。

5. 定期進行大眾運輸系統軟硬體設備之維護與保養，以保持正常安全運作。

6. 結合社區及退休之軍公教黃金人力，成立黃金志工團隊，認養候車亭每日打掃清潔，提供在地化(居住地)的服務，並讓銀髮者延伸自己的生命深度，並顛覆刻板印象，老人不是社會負擔，發展老有所用的價值理念，成為一種成功老化的社會機制。

7. 作定期民意需求及高齡者外出搭乘大眾運輸系統的滿意度調查，以了解高齡民眾需求及未來改善空間，持續改善相關便民設施，建構理想之智慧型友善乘車環境。

8. 成立專責窗口，負責後續服務與維護管理。

柒、 其他特色

1. 馬祖有空曠的戶外環境、清新的空氣、美麗的山水、良好的治安，再加上設置完善的高齡友善便利交通設施後，真的可以算是養老的好地方，因為便捷的交通工具，流動公車亭服務的推動，只要高齡者伸手一招，公車在不影響交通的狀態下可靠邊停下來為你服務，這只有在交通流量較少的鄉鎮才能執行，但是帶給高齡者卻是無窮的方便，如此方便的措施可給偏鄉作參考。

2. 公車內設置日行一善及意見回饋信箱，是可以給乘客替公車作服務意見之調查，如此才能知道我們大眾運輸服務之品質及社會大眾、在校學生對高齡者之尊重，似可以大力推廣。

3. 只要地球不斷的轉動，人就不停的老化，因應人口老化，追求人類健康，預期壽命必須透過「無障礙與安全的公共空間」、「交通運輸」、「住宅」、「社會參與」、「敬老與社會融入」、「工作與志願服務」等八大環境面向檢討，倡導從高齡者需求融入友善環境理念，讓高齡者可以「在地老化」、「健康老化」、「活躍老化」及「成功老化」。這將是我們未來努力的目標，希望我們的作為能讓民眾的幸福感提升。幸福的走完人生的旅程。