

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第一次工作會議

一、時間：112 年 3 月 1 日 (星期三) 13 時 30 分

二、地點：新竹市政府交通處會議室

三、主席：廖偉發科長

紀錄：謝馨頤

四、出(列)席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司
(詳如簽到簿)

五、會議重點：

(一) 公車無障礙服務及性平友善度調查

1. 因考量客運業者對民眾上下車習慣有較高之掌握度，調查點位建議於客運業者訪談時討論。
2. 臺大醫院新竹分院受周邊道路幾何條件影響，接駁公車以中型巴士行駛，身心障礙使用者之大客車無障礙服務調查點位建議另尋他處。

(二) 公車站點設施無障礙調查

3. 建議於新竹市全境之 350 個公車站點均進行公車站點設施無障礙調查，本期計畫以基本調查為主，後續計畫再進行公車站點設施之檢討及改善建議。
4. 市府可協助提供候車亭和目前站牌施工中等相關資料。
5. 施工中之公車站牌應於調查時註記，若期末報告提供之前施作完成再視情況進行補充。

(三) 其他討論議題

建議瞭解其他縣市之無障礙調查計畫做法，做為本計畫之參考。

(四) 重要記事期程

下次工作會議時間暫定於4月12日14時。

六、散會：15時00分。

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名

稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第二次工作會議

一、時間：112 年 4 月 12 日 (星期三) 14 時 00 分

二、地點：新竹市政府交通處會議室

三、主席：廖偉發科長

紀錄：賴家偉

四、出(列)席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司

(詳如簽到簿)

五、會議重點：

(一) 調查執行細節

1. 站牌施工僅針對字面標示不清或剝落現象進行翻新，較少有整支站牌汰換之情形。
2. 新竹市目前候車亭以一般型候車亭為主，今年將發包智慧型候車亭(掛式電子紙)，優先設置於光復路或中華路每日服務超過每 80 班次之站點。站牌亦會請廠商協助替換成具備電子紙的造型站牌，計畫期間內如有確認設置，新竹市府亦會提供相關點位資訊。
3. 會後由市府提供預計建置候車亭之點位資料，並提供民眾申訴(或陳情)內容供後續計畫執行參考。
4. 問卷發放地點可詢問社會局，以方便調查公司定點找尋身障者發放問卷。

(二) 重要記事期程

1. 新竹市府會後協助確認各客運業者無障礙調查資料索取之蒐集進度。

2. 顧問公司會後提供調查計畫書供新竹市府先行審閱，預定4月底至5月中旬邀請客運業者進行訪談，滾動修正計畫書內容。

六、散會：15時30分。

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名

稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第三次工作會議

一、時間：112 年 5 月 11 日（星期四）14 時 00 分

二、地點：新竹市政府交通處會議室

三、主席：廖偉發科長

紀錄：賴家偉

四、出（列）席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司

（詳如簽到簿）

五、會議重點：

（一）調查執行細節

1. 考量公車無障礙服務調查樣本數 40 份達成難度較高，建議以完成 10 組無障礙者訪談為目標。
2. 部分無障礙調查地點如馬偕紀念醫院、新竹火車站、香山區行政大樓，需於調查前事先發文通知該機關，始能執行相關調查，該部分將請求市府協助發文。
3. 客運業組織環境性平友善調查建議優先以 QRcode 形式寄發匿名問卷，並於問卷中詢問調查對象面談之意願。
4. 據瞭解新竹客運女性職員數應不只 1 人，應與客運公司確認相關資料認定原則，以及確認是否誤植。
5. 公車站點設施無障礙調查中，若無停靠區之站點則建議註明標線顏色。
6. 建議於公車站點設施無障礙調查中，補充說明各站點距交叉路口是否達 30 公尺以上距離。

(二) 重要記事期程

1. 預計於 6/15 14:00 召開下一次工作會議，該會議將邀請副處長參加，且為期中審查前的最後一次工作會議，故建議呈現內容應包含計畫緣起、計畫目的、工作內容，以及執行至今之所有成果等。
2. 預計 5 月底至 6 月初與客運業者進行訪談。

六、散會：15 時 30 分。

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第四次工作會議

一、時間：112 年 6 月 15 日（星期四）14 時 00 分

二、地點：新竹市政府交通處會議室

三、主席：林俊源副處長

紀錄：賴家偉

四、出（列）席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司

（詳如簽到簿）

五、會議重點：

（一）現況服務回饋

1. 現況公車站牌已有額外提供 QRcode 供民眾掃取。
2. 新竹市因為人行道尚未普及，公車斜坡板可能直接連結地面，造成斜坡板坡度過大，相對於連結人行道較危險。

（二）案例蒐集建議

1. 請協助確認二手低地版公車購車成本。
2. 建議未來如有站牌智慧化相關推動策略，應考慮設備生命週期，並劃分電子紙、LCD、LED 應用區位，達不同區域適用不同智慧型站牌。
3. 建議補充雙北市或雲林無障礙公車推動現況或值得借鑑之處。

（三）重要記事期程

1. 6 月 28 日提送本案期中報告。
2. 預計 6 月中與科技之星客運進行訪談。

六、散會：15 時 30 分。

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第五次工作會議

一、時間：112 年 9 月 21 日（星期四）12 時 00 分

二、地點：新竹市政府交通處會議室

三、主席：廖偉發科長 紀錄：葉展肇

四、出（列）席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司(詳如簽到簿)

五、會議重點：

(一) 無障礙調查評鑑

1. 目前各縣市無障礙調查皆處於執行階段，僅部分縣市公車服務評鑑中有納入無障礙相關評分項目。
2. 10 月工作會議將彙整各縣市已執行無障礙公車相關之調查、服務評鑑或評鑑執行方式。

(二) 秘密客調查

1. 秘密客搭乘路線建議包含新竹客運藍 1 區與國光客運 182 路線兩路線，另一條路線可視路線運量或服務點位自行安排調查。
2. 市府於會後協助與公路局索取歷年「無障礙秘密客查核計畫」執行方法與過程相關書面資料，以供鼎漢參考。

(三) 課題彙整與改善建議

1. 中型多輪椅巴士服務方式可參考苗栗縣或屏東縣推動案例與進度。

2. 考量市府執行時程與量能，改善建議宜彙整為短、中、長期分期推動措施。
3. 建議簡化與無障礙服務無直接相關的問題與建議。

(四) 重要記事期程

1. 預計 10 月 19 日召開 10 月工作會議。
2. 9 月 26 日提交公路局進度考管內容，包含本計畫調查結果與改善建議。

六、散會：13 時 00 分。

助視障者通過路口與辨別方向。

3. 新竹市境內立體人行道比例約為 35%，有配置無障礙坡道為 40%，依照「市區道路及附屬工程設計規範」中對無障礙坡道規範為 1:12(8.33%)，其不合格率為 66%。

(四) 專家學者座談會規劃

因預計辦理時間鄰近議會期間，主管機關及專家學者時間多已有安排，但仍希望邀請名單內之專家學者能出席，因此建議調查各專家 11 月期間可出席時間，以進行後續安排。

(五) 重要記事期程

預計 11 月 27 日提送期末報告書。

六、散會：17 時 00 分。

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」第七次工作會議

一、時間：112 年 11 月 22 日 (星期三) 14 時 00 分

二、地點：新竹市政府交通處二樓會議室

三、主席：林俊源副處長 紀錄：葉展肇

四、出(列)席單位：新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司(詳如簽到簿)

五、會議重點：

(一) 公車無障礙服務改善建議

1. 針對打造公車站無障礙友善候車環境中之中長期改善建議「翻修無障礙坡道」，其坡道建置位置有無相關規範與標準，請協助確認。
2. 針對打造公車站無障礙友善候車環境中之中長期改善建議「設置導盲定位點」，其對視障者如何提供幫助和是否為必要設施，建議進一步蒐集相關資訊並確認其用途。
3. 針對打造公車站無障礙友善候車環境中之中長期改善建議「導入候車亭服務燈」，應考量公車站點電力如何部署與配置，宜再補充參考縣市目前執行情形供市府參考。
4. 公車無障礙服務改善建議中可再添入「載送身障者，市府可提供 200 元津貼給司機」為短期改善建議。

(二) 重要記事期程

預計 11 月 27 日提送期末報告書。

六、散會：17 時 00 分。

附錄二 調查計畫

附錄 2.1 公車站點設施無障礙調查計畫書

一、調查目的

新竹市公車路網由市區公車及公路客運共同組成，其中市區公車可進一步劃分為幹線公車、高鐵接駁車、一般市區公車及幸福小黃公車等多元服務方式。根據道路條件的不同，公車站點分別以路肩插設站牌、路面人行道插設站牌或立體人行道設置候車亭(含站牌)等方式設站，鑑於不同道路條件之公車站點對於公共運輸無障礙需求滿足的程度不同，本計畫將針對境內公車站點無障礙設施進行盤點調查。

二、調查範圍

主要以新竹市境內計有 28 條市區公車路線(4 條幹線公車、1 條高鐵接駁車、21 條一般市區公車及 2 條幸福小黃公車)及 23 條公路客運路線，總計約 420 個停靠站點作為調查對象，站點分布於新竹市東區、北區以及香山區共計三個行政區。

三、調查方法

本計畫主要藉由「實地調查」方式進行資料收集，觀察並記錄新竹市境內公車站點周邊設施基本環境與無障礙服務提供情形。

四、調查內容

調查內容主要分為「公車站點基本特性資料」、「公車站點無障礙環境」兩部分，第二部分-公車站點無障礙環境另依照設施類型分為人行道環境、等候空間與硬體設施及友善資訊提供等三個調查項目。調查內容大綱如附表所示，詳細公車站點設施無障礙調查問卷如附件 1。

附表 2.1-1 公車站點設施無障礙調查內容大綱

公車站點基本特性資料	
1. 站名	站點名稱
2. 車流向	公車停靠前後行駛方向
3. 站點型式	站點設置型式(路肩插設站牌、路面人行道插設站牌、立體人行道插設站牌、立體人行道設置候車亭)
4. 站點硬體設施	設置傳統型站牌和候車亭之數量
5. 停靠區標線	站點是否設停靠區及其標線狀態(字跡標線完整、字跡不完整、標線脫落)
公車站點無障礙環境	
1. 人行道環境	人行道緣石高度、淨寬、無障礙坡道等
2. 等候空間與硬體設施	公車站點是否提供盲人導引設施、停靠區是否淨空、環境是否整潔等
3. 友善資訊提供	公車路線資訊便於輪椅族查閱、是否提供對視障與聽障人士友善的提示等

資料來源：本計畫彙整。

新竹市公車站點設施無障礙調查

一、公車站點基本特性資料

1. 站名：_____
2. 車流向：_____（八方位）
3. 站點型式：
 - ①路肩插設站牌 ②路面人行道插設站牌 ③立體人行道(旁)插設站牌
 - ④立體人行道設置候車亭(含站牌) ⑤其他_____
4. 站點硬體設施(可複選)：
 - ①傳統型站牌____支 ②傳統型候車亭____座(是否設置座椅 ①否 ②是)
5. 公車停靠站類型 ①路緣停靠 ②公車彎 ③公車岬
6. 停靠區標線：
 - ①無停靠區(①白線 ②紅線 ③黃線④無標線⑤其他_____)
 - ②有停靠區(①字跡標線完整 ②字跡不完整 ③標線脫落)
7. 距離交叉路口 30 公尺以上? ①否 ②是

二、公車站點無障礙環境

1. 人行道環境

- (1)人行道緣石高度_____公分(站點型式①②免填)
- (2)人行道是否設有無障礙坡道 ①否 ②是(站點型式①②免填)
坡道(縱坡)長度_____公分
- (3)人行道寬度_____公尺(站點型式①免填)
- (4)人行道是否因違規使用而被佔用(調查時狀況) ①否 ②是(站點型式①免填)
- (5)公車站點前後是否提供盲人導引設施 ①否 ②是, 設施項目: _____
- (6)公車站點前後地面或懸空處是否有突出物(陽台或屋簷) ①否 ②是,
是否設置防護設施可提醒視覺障礙者 ①否 ②是
- (7)公車站點前後是否有設置水溝格柵或其他開口 ①否 ②是,
水溝格柵或其他開口長____公分/寬____公分, 長____公分/寬____公分

2. 等候空間與硬體設施

- (1)建築物屋簷、招牌設置是否有導致公車無法緊臨路側停靠 ①否 ②是
- (2)是否有汽機車占用公車停靠區導致公車無法緊臨路側停靠 ①否 ②是
- (3)站點照明是否充足(公車停靠範圍具備路燈、店面或自身照明) ①否 ②是
- (4)站點環境是否整潔(公車停靠範圍無可視垃圾) ①否 ②是

3. 友善資訊提供

(1) 公車站牌資訊高度便於輪椅族(平視高度約 1.2 公尺)查閱 ①否 ②是

(2) 公車站牌資訊清晰便於查閱 ①否 ②是

(3) 是否提供對視障人士友善的提示，如聲音提示公車到站。

①否 ②是，提示內容：_____

(4) 是否提供對聽障人士友善的提示，如視覺提示。

①否 ②是，提示內容：_____

~填寫完畢後請記得拍攝公車站點設施照片~

附錄 2.2 公車無障礙服務及性平友善度調查計畫書

一、調查目的

為瞭解一般公車使用者、身心障礙公車使用者對於新竹市公車在公車無障礙與性平友善度之實際感受，本計畫預期透過抽樣問卷方式針對新竹市不同性別、年齡層及身障程度之公車使用者進行資料蒐集，以分析受試者對於新竹市區公車在提供無障礙服務，以及性平友善環境推動的看法及滿意程度。

二、調查範圍

1. 調查對象

調查對象將包含曾搭乘新竹市市區公車(7條配置無障礙公車路線、19條無配置無障礙公車路線或2條幸福小黃公車路線)之一般使用者及身心障礙使用者。

2. 調查時間

為考量使用族群涵蓋一般民眾、高齡者、就醫民眾或身障者日常移動，調查時間分別為平日(星期二至星期四)、假日(星期六、星期日)尖離峰時段以掌握不同旅次目的，調查日期訂於111年5月及6月間。

3. 調查地點

為反映新竹市內旅運行為特性之多元性，本計畫調查地點挑選無障礙公車停靠且俱無障礙需求或運量具代表性之地點，包含新竹火車站、香山區行政大樓、新竹馬偕紀念醫院、新竹公園、東門市場、城隍廟商圈等共計六個場所。

附表 2.2-1 問卷調查地點

調查地點	地址	主管機關
新竹火車站	新竹市東區榮光里中華路二段 445 號	交通部臺灣鐵路管理局
香山區行政大樓 (或埔前市民活動中心)	新竹市香山區育德街 188 號 (新竹市香山區牛埔路 446 號)	新竹市香山區公所
馬偕紀念醫院	新竹市東區光復路二段 690 號	新竹馬偕紀念醫院
新竹公園	新竹市東區公園路一段	新竹市政府城市行銷處
東門市場	新竹市東區大同路 86 號	新竹市政府產業發展處
城隍廟商圈	新竹市北區中山路 75 號	新竹市政府文化局

備註：調查地點香山區行政大樓如調查時段人流較稀疏，可移轉至埔前市民活動中心，為香山地區次要人口活動據點。

三、調查方法

本計畫乃以抽樣問卷方式進行調查，根據新竹市 110 及 111 年公車客運運量皆達約 330 萬人次，新竹市身障人數占全市 3.95%，在 95% 的信心水準、抽樣誤差 $\pm 5\%$ 標準下之樣本數設定(附表 2.2-2)，本調查計畫以 400 份以上有效樣本作為目標樣本數。

為保障該調查能蒐集足夠具無障礙需求之樣本數，且考量新竹市公車無障礙車輛普及程度低，身障族群搭乘公車人數較少，另劃分「身障族群樣本」40 份(滿足分群樣本數應大於 30 份之限制)，藉由社會處安排身障焦點團體協助取樣。綜合上述，本調查計畫「一般使用者」有效樣本應達 360 份以上，本計畫依據等比例抽樣配置分群樣本數如附表 2.2-3 所示。

附表 2.2-2 有效樣本數與誤差值、信賴區間關係表

抽樣誤差	不同信賴區間之有效樣本數	
	95%	90%
$\pm 1\%$	8,928	6,460
$\pm 2\%$	2,357	1,680
$\pm 3\%$	1,059	752
$\pm 4\%$	598	424
$\pm 5\%$	384	272

資料來源：本計畫試算求得。

附表 2.2-3 調查點位配樣

調查地點	平日	假日
新竹火車站	30	30
香山區行政大樓	30	30
馬偕紀念醫院	30	30
新竹公園	30	30
東門市場	30	30
城隍廟商圈	30	30
加總	180	180

資料來源：本計畫試算求得。

四、調查內容

首先掌握受訪者對無障礙服務及性平友善的瞭解程度，接續調查受訪者對於公車站點、車內設施、人員服務以及公車整體在於無障礙與性平友善度的感受及相關建議，最後則是對受訪者基本特性之蒐集，包含受訪者公車使用行為(通常上下車站點、搭乘路線、搭乘頻率、搭乘時段)、個人基本特性(性別、年齡、職業、行動能力)之調查，初擬調查內容如附表 2.2-4 所示。

附表 2.2-4 公車無障礙服務及性平友善度調查內容

項目	調查內容及目的
無障礙服務及性平友善的瞭解程度	掌握民眾對無障礙服務及性平友善概念的瞭解程度
A.公車站點無障礙與性平友善度	了解民眾搭乘公車時，對於公車站點提供的無障礙設施與安全性，以及站點環境是否性平友善之感受
B.車內設施無障礙與性平友善度	了解民眾使用車內設施時，對地板高度、即時到站廣播或顯示器資訊等設施的實際感受，及車內環境是否有讓民眾感到性平友善。
C.人員服務無障礙與性平友善度	了解民眾在搭乘公車時，能否透過駕駛員的協助得到無障礙的服務，以及與駕駛員互動時是否感到性別平等與友善
D.公車無障礙服務資訊可掌握度與正確性	了解民眾對於平時主要取得公車服務資訊的方法，以及對站牌公告或交通處及客運公司網站上提供的「公車無障礙服務資訊」的掌握程度與正確性
E.公車整體無障礙與性平友善滿意度及相關建議	了解民眾對市區公車提供的無障礙服務與提供性平友善的乘車環境的滿意度
受訪者公車使用行為及基本特性	上下車站點、搭乘路線、性別、年齡、職業等

資料來源：本計畫彙整。

新竹市公車無障礙服務及性平友善度調查

親愛的旅客您好：

新竹市政府刻正辦理「111年度公路公共運輸服務升級計畫-第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」一案。隨民國104年12月16日「身心障礙者權益保障法」修訂第53條規定，規範往後各運輸營運路線必須全面性提供無障礙運具，地方發展公共運輸應同時顧及無障礙服務及性平友善度以提供更完善的搭乘服務，特此辦理本次調查以作為新竹市境內公車服務改善依據。本問卷主要目的為瞭解一般公車使用者、身心障礙公車使用者對於新竹市公車在公車無障礙與性平友善度之感受。

本問卷將占用您五分鐘進行填答，問題答案無關對與錯，請根據您自身經驗及真實感受填答即可。本問卷所有填答資料僅供研究之用，內容絕對保密，敬請安心填答。請您仔細閱讀下列問題後，依照您的搭乘經驗以及對問題敘述的同意程度，在選項打√。

感謝您撥冗填寫，謝謝您！ 敬祝 身體健康 平安如意

新竹市政府

鼎漢國際工程顧問股份有限公司

112年5月、6月

受測者對於無障礙服務及性平友善的瞭解程度

「廣義的無障礙」定義，是為使身心障礙者有能力獨立生活和參與生活的各個方面，應當採取適當措施，確保身心障礙者平等的使用交通或資通訊等工具。

(聯合國身心障礙者權利公約)

請根據您對無障礙的瞭解勾選以下兩題，若您覺得敘述是正確的請在打√。

1. 您認為無障礙服務能夠應用在以下哪些領域(可複選)：

①建築設計 ②交通運輸 ③教育 ④醫療保健 ⑤餐飲

2. 您認為以下那些設施符合無障礙的定義(可複選)：

①昇降設備 ②樓梯/臺階 ③語音播報系統 ④人行道斜坡

⑤地面導盲磚 ⑥下車鈴 ⑦無障礙廁所

性別平等係指任何人不因其生理性別、性傾向、性別特質或性別認同等不同，而受到差別待遇。

(性別平等教育法施行細則第2條)

請根據您對性別平等的瞭解勾選以下兩題，若您覺得敘述是正確的請在打v。

1. 您認為以下哪些因素可能導致性別不平等(可複選)：

- ①文化 ②經濟 ③生活作息 ④政治 ⑤教育 ⑥所得

2. 您認為以下哪些行為可以被認為是性別友善(可複選)：

- ①提供男女平等的薪資待遇 ②給予女性優先的晉升機會
③強制要求員工依性別分開使用廁所 ④增進性別教育和意識提升活動
⑤提供平等的學術分享和資源

理解無障礙服務及性平友善的定義能協助您更容易填答以下問卷，若您仍有疑問歡迎提出。您的意見將是改善市區公車無障礙服務與性平友善的重要參考，請依照您的乘車經驗及感受進行填答，再次感謝您撥冗填寫，謝謝您。

一、我對於使用公車站點服務的經驗或看法

A. 公車站點無障礙與性平友善度		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
A1.	我要搭乘公車時，能夠輕易地辨識出公車站點在哪裡	<input type="checkbox"/>				
A2.	我覺得，我能夠輕易地抵達公車站點	<input type="checkbox"/>				
A3.	我覺得在公車站點內，我能夠輕易地找到公車資訊	<input type="checkbox"/>				
A4.	我覺得站點的設置，讓我在車流量多時等車仍是安全的	<input type="checkbox"/>				
A5.	我覺得站點的候車環境，讓我能夠安全且舒適地等車 (如：照明條件、監視器等)	<input type="checkbox"/>				
A6.	我能夠輕易地在站點找到客運業者聯絡電話	<input type="checkbox"/>				
A7.	我認為公車車頭路線顯示器提供的路線資訊對我是清晰可辨的	<input type="checkbox"/>				
A8.	我認為公車地板與人行道或路面高度適宜，讓我能夠輕易地上下車	<input type="checkbox"/>				
A9.	整體而言，我對公車站點設施的無障礙服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
A10.	我認為在公車站點容易遇到性別歧視、性騷擾或其他不良行為	<input type="checkbox"/>				
A11.	我認為公車站點的設施和服務有偏向男性或女性	<input type="checkbox"/>				
A12.	我認為公車站點有適當的安全措施來防止性騷擾和其他犯罪事件	<input type="checkbox"/>				
A13.	我認為在公車站點容易看到性別敏感的廣告或資訊	<input type="checkbox"/>				

A. 公車站點無障礙與性平友善度		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
A14.	整體而言，我對公車站點設施的性平友善服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
A15.	我對公車站點無障礙與性平友善度的建議：					

二、我對於使用車內設施服務的經驗或看法

B. 車內設施無障礙與性平友善度		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
B1.	我認為公車地板或斜坡板的防滑設計是安全的	<input type="checkbox"/>				
B2.	我認為車內博愛座和輪椅專用的空間等無障礙設施配置對我是友善的	<input type="checkbox"/>				
B3.	我覺得車內設施(如：扶手、立桿、下車鈴)安裝位置對我是友善的	<input type="checkbox"/>				
B4.	我覺得，車上的照明亮度讓我在搭乘公車時是感到安心的	<input type="checkbox"/>				
B5.	我覺得車上路線圖的張貼位置及字體大小 對我是適當的	<input type="checkbox"/>				
B6.	我認為車內 LED 顯示燈到站資訊的字體大小對我是適當的	<input type="checkbox"/>				
B7.	我認為車內到站即時廣播的語音和音量是清晰可辨的	<input type="checkbox"/>				
B8.	整體而言，我對公車車內設施的無障礙服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
B9.	我經常因車內擁擠與他人過於靠近或有身體碰觸而感到不舒服	<input type="checkbox"/>				
B10.	我認為在車內容易遇到性別歧視、性騷擾或其他不良行為	<input type="checkbox"/>				
B11.	我認為車內的設施和服務有偏向男性或女性	<input type="checkbox"/>				
B12.	我認為車內有適當的安全措施來防止性騷擾和其他犯罪事件	<input type="checkbox"/>				
B13.	我認為在車內容易看到性別敏感的廣告或資訊	<input type="checkbox"/>				
B14.	整體而言，我對公車車內設施的性平友善服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
B15.	我對車內設施無障礙與性平友善度的建議：					

三、我對於公車人員服務的經驗或看法

C. 人員服務無障礙與性平友善度		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
C1.	我能夠輕易地取得駕駛人員的協助	<input type="checkbox"/>				
C2.	我認為駕駛人員對於年長、行動不便乘客具有耐心	<input type="checkbox"/>				
C3.	我認為駕駛人員行車方式對於年長、行動不便者是安全的	<input type="checkbox"/>				
C4.	我認為駕駛人員能熟練且正確地操作無障礙設施	<input type="checkbox"/>				
C5.	整體而言，我對公車人員的無障礙服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
C6.	我認為駕駛與乘客的對話沒有性別歧視的用語	<input type="checkbox"/>				
C7.	我認為駕駛人員對於女性或其他較為弱勢的旅客提供了足夠的支援和服務	<input type="checkbox"/>				
C8.	我認為駕駛人員不會主動與乘客有非必要的接觸 (如：言語或肢體接觸)	<input type="checkbox"/>				
C9.	整體而言，我對公車人員的性平友善服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
C10.	我對人員服務無障礙與性平友善度的建議：					

四、我對於公車無障礙服務資訊可掌握度與正確性的經驗或看法

D. 公車無障礙服務資訊掌握程度與正確性		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
D1.	我平時主要獲得公車服務資訊的方法： <input type="checkbox"/> ①站牌公告資訊 <input type="checkbox"/> ②電話詢問 <input type="checkbox"/> ③線上搜尋 <input type="checkbox"/> ④公車動態 APP <input type="checkbox"/> ⑤地圖 APP <input type="checkbox"/> ⑥其他_____					
D2.	我認為站牌提供的「公車無障礙服務資訊」是清楚明瞭的	<input type="checkbox"/>				
D3.	我認為站牌提供的「公車無障礙服務資訊」其班次與到站時間與實際狀況是相符合的	<input type="checkbox"/>				
D4.	我認為交通處及客運公司網站的「公車無障礙服務資訊」是清楚	<input type="checkbox"/>				

D. 公車無障礙服務資訊掌握程度與正確性		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
	明瞭的					
D5.	我認為交通處及客運公司網站的「公車無障礙服務資訊」其班次與到站時間與實際狀況是相符合的	<input type="checkbox"/>				
D6.	我平時慣用的公車動態 APP (如勾選③皆未曾使用，請跳過問題 D7~D10) <input type="checkbox"/> ①官方 APP(如 iBus) <input type="checkbox"/> ②民間 APP (如等公車、公車通等) <input type="checkbox"/> ③皆未曾使用 <input type="checkbox"/> ④其他_____					
D7.	我認為公車動態 APP 提供的「無障礙公車預排班次資訊」是清楚明瞭的	<input type="checkbox"/>				
D8.	我認為公車動態 APP 提供的「無障礙公車預排班次資訊」與實際發車班次是相符合的	<input type="checkbox"/>				
D9.	我認為公車動態 APP 提供的「無障礙公車即時到站資訊」是清楚明瞭的	<input type="checkbox"/>				
D10.	我認為公車動態 APP 提供的「無障礙公車即時到站資訊」與實際到站時間是相符合的	<input type="checkbox"/>				
D11.	整體而言，我對站牌、官方網站或公車動態 APP 所提供的公車無障礙服務資訊服務是感到滿意的	<input type="checkbox"/>				
D12.	我對公車無障礙服務資訊服務的建議：					

五、我對於公車無障礙服務與性平友善程度的整體滿意度？

E. 公車無障礙服務與性平友善整體滿意度及相關建議		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
		1	2	3	4	5
E1.	整體而言，我對新竹市公車提供的無障礙服務感到滿意	<input type="checkbox"/>				
E2.	整體而言，我對新竹市公車提供的性平友善環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				

【受訪者公車使用行為及基本資料】

1. 通常上下車站點：_____ (可填寫 1~4 個站點)
2. 通常搭乘路線：_____ (可填寫 1~4 條路線)
3. 通常搭乘頻率：①每週不到 1 次 ②一週 1~2 次 ③一週 3~5 次 ④每週 6 次以上
⑤未搭乘公車
4. 通常搭乘時段：①早上 6-10 時 ②上午 11 時-下午 2 時 ③下午 3-7 時
④其他_____
5. 個人基本資料
 - (1)性別：①生理男 ②生理女 ③多元性別者
 - (2)年齡：①17 歲以下 ②18~21 歲 ③22~29 歲 ④30~39 歲 ⑤40~49 歲
⑥50~59 歲 ⑦60~64 歲 ⑧65~74 歲 ⑨75 歲以上
 - (3)教育程度：①國小 ②國中 ③高中(職) ④大專(學) ⑤研究所(以上)
 - (4)職業：①農林漁牧業 ②工業 ③批發及零售業 ④住宿及餐飲業
⑤運輸與倉儲業 ⑥金融及保險業 ⑦服務事業 ⑧軍公教
⑨家管 ⑩退休 ⑪學生 ⑫無職業
⑬其他_____
6. 經常居住地：縣/市_____ 鄉/鎮/市/區_____
7. 是否領有身心障礙手冊：①無 ②有，
(級別為 ①輕度 ②中度 ③重度 ④極重度)
8. 個人行動能力：①身手矯健 ②一般 ③緩慢 ④需他人陪同 ⑤需使用輔具
⑥推嬰幼兒車
9. 自身上下公車的困難度：_____ (填寫 1~10，1 為容易，10 為困難)

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。
再次感謝您的合作與配合!!

附錄 2.3 客運業組織環境性平友善度調查

一、調查目的

為瞭解新竹市公車營運之客運公司，其組織環境之性平友善程度，本計畫初擬進行客運組織員工、有意願加入且尚未加入之民眾之訪談，藉以瞭解從業人員對於客運業組織環境性平友善程度之感受，同時蒐集有意願且尚未加入客運業民眾對於客運業組織性平友善程度的主觀印象及顧慮。

二、調查範圍與對象

本調查以新竹客運、金牌客運、科技之星、苗栗客運等六間客運公司內經手市區公車業務之女性職員為主要調查對象，遂視填答情形由客運公司協助安排訪談，或有意願且尚未加入客運公司之女性。

三、調查方法與抽樣設計

鑒於客運業女性職員人數偏少，抽樣問卷方式可能未達最小樣本數限制，第一階段係優先由客運業者協助發放給予新竹市轄區內全體女性員工，針對願意配合調查之女性職員進一步安排訪談；考量影響性平友善度感受的影響因素繁多，第二階段以質化調查方式進行，藉由面談以蒐集客運業女性職員對於組織環境性平友善之感受，同時亦募集對於客運業感興趣但仍未加入產業之女性安排訪談，以瞭解對於踏入客運產業之顧慮。

四、調查內容

調查內容大綱如表 1 所示。

附表 2.3-1 客運業組織環境性平友善度調查(從業人員)—內容大綱

調查內容	
個人基本特性調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司內任職 2. 年齡 3. 教育程度 4. 婚姻狀態 5. 家庭收入狀態 (單薪，雙薪)
組織環境性平友善度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否曾遭男(女)性同事言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視? 2. 是否曾目睹女性同事遭男(女)性職員言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視? 3. 是否曾被乘客言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視? 4. 面對被同事騷擾，公司是否提供良好的申訴管道? 5. 您是否認為該組織在解決性別相關問題上有明確的政策和程序? 6. 您是否覺得工作場所提供了一個安全、無騷擾的環境? 7. 您認為該組織在招聘和晉升方面是否存在性別偏見? 8. 在工作環境中，您是否感受到平等的待遇和尊重? 9. 其他分享事項
員工招募性平友善度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 您是否從事過其他工作？選擇客運產業的原因為何？ 2. 您是否認為該組織提供平等的培訓和發展機會？ 3. 欲招募女性員工，您認為客運產業首須改善哪些項目？

資料來源：本計畫彙整。

客運業組織環境性平友善度調查-女性職員

親愛的您好：

新竹市政府刻正辦理「111年度公路公共運輸服務升級計畫-第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」一案。交通部對於性別平等相當重視，如透過相關評鑑制度及補貼機制引導客運業者營造性別友善職場環境，或提供補助鼓勵客運業者招募女性參加職業大客車駕駛員訓練等。

本問卷將占用您五分鐘進行填答，問題答案無關對與錯，請根據您自身經驗及真實感受填答即可。本問卷所有填答資料僅供研究之用，內容絕對保密，且，敬請安心填答。請您仔細閱讀下列問題後，依照您的搭乘經驗以及對問題敘述的同意程度，在選項打√。

感謝您撥冗填寫，謝謝您！ 敬祝 身體健康 平安如意

新竹市政府

鼎漢國際工程顧問股份有限公司

112年6月、7月

一、組織環境性平友善度

1. 您是否曾遭男(女)性同事言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視？
①否 ②是
2. 您是否曾目睹女性同事遭男(女)性職員言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視？
①否 ②是
3. 您是否曾被來訪民眾或乘客言語騷擾、刻意肢體碰撞或性別歧視？ ①否
②是
4. 面對被同事騷擾，公司是否提供良好的申訴管道？ ①否 ②是
5. 您是否認為該組織在解決性別相關問題上有明確的政策和程序？ ①否
②是
6. 您是否覺得工作場所提供了一個安全、無騷擾的環境？ ①否 ②是
7. 您認為該組織在招聘和晉升方面是否存在性別偏見？ ①否 ②是
8. 在工作環境中，您是否感受到平等的待遇和尊重？ ①否 ②是
9. 其他分享事項：_____

二、員工招募性平友善度

1. 您是否從事過其他工作？ ①否 ②是 (若勾選②則請勾選下列曾從事之職業)
①農林漁牧業 ②工業 ③批發及零售業 ④住宿及餐飲業
⑤運輸與倉儲業 ⑥金融及保險業 ⑦服務事業 ⑧軍公教
⑨家管 ⑩其他_____

2. 您選擇客運產業的原因為何？(可複選)

- ①與興趣相符 ②使命感 ③福利制度佳 ④工作穩定
⑤薪資條件佳 ⑥產業前景佳 ⑦工作環境佳 ⑦其他_____

3. 您認為公司對男性跟女性職員提供平等的培訓和發展機會？ ①否 ②是

4. 欲招募女性員工，您認為客運產業首需改善哪些項目？(可複選)

- ①平等的機會和多元化 ②友善的工作環境 ③彈性工時安排
④職業培訓和發展 ⑤工資和福利平等 ⑥增加宣傳和可見性
⑦其他_____

三、個人基本特性調查

1. 公司內任職 ①公車駕駛員 ②行政人員 ③管理人員，職稱_____

2. 您的年齡區間

- ①20歲~30歲 ②31歲~40歲 ③41歲~50歲 ④51歲~60歲
⑤61歲~70歲 ⑥71歲以上

3. 教育程度

- ①國小 ②國中 ③高中(職) ④大專(學) ⑤研究所(以上)

4. 您的婚姻狀態

- ①未婚 ②已婚

5. 您的家庭收入狀態 (婚姻狀態若勾選①則免填)

- ①單薪 ②雙薪

6. 您是否願意提供您的聯絡資訊，方便我們後續安排簡單的訪問，此問卷及訪問結果將匿名供本計畫研究使用，我們不會提供給您所屬服務之公司參考。

(1)您的姓氏：_____小姐

(2)您的聯絡資訊：(以下擇一填寫)

- ①手機：_____ ②公司電話(含分機)：_____
- ③Line ID：_____ ④聯絡信箱：_____
- ⑤其他：_____

本問卷到此全部填答完畢，請您檢查是否有遺漏的部分。

再次感謝您的合作與配合!!

附錄 2.4 新竹市公車無障礙秘密客調查

一、調查目的

為瞭解新竹市無障礙公車服務概況，本計畫委託秘密客實際搭乘新竹市無障礙公車，評估該服務的無障礙性和對身障乘客的友善程度，利用秘密客調查方式有助於確保無障礙公車服務的質量，並提供了改進的機會，以確保身障乘客能夠輕鬆使用公共運輸系統。

二、調查範圍

(一) 調查路線

調查對象為國光客運 182、新竹客運藍 1 區、藍 15 區或俱無障礙班次之公車，如附表 2.4-1。

附表 2.4-1 調查路線

客運業者	路線別	起點-迄點	趟次
國光客運	182	北大橋-新竹高鐵站	2 趟次
新竹客運	藍 1 區	火車站-竹中 (循環線)	至少 1 趟次
	藍 15 區	火車站-南寮	至少 1 趟次
	2	火車站-交大	俱無障礙班次之公車，任擇兩路線搭乘各 1 趟次，共計 2 趟次
	2 支 A	火車站-交大[繞建功路]	
	11 甲	火車站-上寮	
	藍線	新竹區漁會-竹中	
	藍 1 區	火車站-竹中 (循環線)	
藍 15 區	火車站-南寮		

(二) 調查時間

調查時間訂於 112 年 10 月 16 日(一)~10 月 29 日(日)進行調查。

(三) 調查人員

郭先生

(四) 委託調查金額

累積搭乘 6 趟，每趟 500 元，共計 3,000 元。

三、執行流程

為確保本調查查核的真實性和客觀性，本計畫訂定秘密客相關執行流程如下。

(一) 招募秘密客

找尋有擔任秘密客相關經驗者

(二) 指派評估任務

秘密客根據調查目的和範圍，前往特定的無障礙公車服務地點或路線。

(三) 執行評估

1. 秘密客前往指定的公車站或車輛，並執行評估。
2. 觀察和評估無障礙設施、公車司機和站務人員的行為，以確保服務對身障乘客友善並符合相應的規範。

(四) 記錄觀察和經驗

1. 秘密客需要詳細記錄其觀察和經驗，包括任何發現的問題或不足之處。
2. 記錄方式為文字描述，具體取決於調查的要求。

(五) 填寫評估報告

秘密客填寫無障礙公車服務秘密客查核表，詳細說明他們的觀察結果和評估，以確保報告具有客觀性和一致性。

(六) 保持秘密身份

秘密客必須確保在執行評估期間保持秘密身份，不暴露自己的真實身份或目的，以確保評估的客觀性。

(七) 提交報告

秘密客於指定時間內提交將無障礙公車服務秘密客查核表給指派之公司。

無障礙公車服務秘密客查核表

查核路線：		路線編號：		車牌號碼：	
查核日期：__年__月__日		調查員：		駕駛員姓名：	
上車站點名稱：			下車站點名稱：		
這班車等了__分鐘					
上車時間：__時__分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：__時__分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車				
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路緣、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車				
	放下斜坡板				
	上車時斜坡板正常穩固				
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車				
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥				
	協助乘客繫上安全帶				
	詢問乘客到站站名				
	駕駛員態度友善				
	行車時未急煞、急轉、急踩油門				
	協助解開輪椅固定勾及安全帶				
下車	下車時斜坡板使用正常穩固				
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式				

	下車				
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練				
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適				
	駕駛員服務態度是否滿意				
表現良好、特殊狀況或改善建議欄：					

附錄三 無障礙服務與性平友善滿意度分布

本計畫乃依照無障礙服務與性平友善度調查，分析受訪者對無障礙服務滿意度，其中調查面相包含公車站點、車內設施、公車人員、公車無障礙服務資訊可掌握度與正確性以及整體滿意度；另性平友善滿意度包含公車站點、車內設施、公車人員以及整體滿意度，詳細各項無障礙服務與性平友善滿意度分布如下內容。

一、無障礙服務滿意度分布

(一)公車站點無障礙服務

附表 3-1 公車站點無障礙服務滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
站點辨識度	次數	50	211	118	13	2	394
	占比	13%	54%	30%	3%	0%	100%
站點抵達容易度	次數	48	241	96	11	4	400
	占比	12%	60%	24%	3%	1%	100%
站點路線資訊取得容易度	次數	29	214	125	21	5	394
	占比	7%	55%	32%	5%	1%	100%
站點設置位置安全性	次數	20	178	154	35	13	400
	占比	5%	44%	39%	9%	3%	100%
站點候車環境安全性	次數	15	158	151	54	22	400
	占比	4%	40%	38%	13%	5%	100%
站點客運業者電話取得容易度	次數	12	118	199	54	11	394
	占比	3%	30%	51%	14%	2%	100%
公車車頭路線顯示器清晰度	次數	37	239	107	8	3	394
	占比	9%	61%	27%	2%	1%	100%
公車地板與人行道或路面高度合 適度	次數	33	233	121	9	4	400
	占比	8%	58%	31%	2%	1%	100%
整體對公車站點設施無障礙服務 滿意度	次數	9	213	154	17	7	400
	占比	2%	54%	38%	4%	2%	100%

(二) 車內設施無障礙服務

附表 3-2 車內設施無障礙服務滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
防滑設計安全性	次數	17	199	173	8	3	400
	占比	4%	50%	43%	2%	1%	100%
無障礙設施配置友善度	次數	18	218	157	3	4	400
	占比	4%	55%	39%	1%	1%	100%
設施安裝位置友善度	次數	37	262	93	5	3	400
	占比	9%	66%	23%	1%	1%	100%
照明亮度安全性	次數	18	205	165	4	2	394
	占比	5%	52%	42%	1%	0%	100%
路線圖張貼位置與字體大小 清晰度	次數	17	199	152	22	4	394
	占比	4%	51%	39%	5%	1%	100%
LED 顯示器到站資訊清晰度	次數	29	236	121	6	2	394
	占比	7%	60%	30%	2%	1%	100%
即時廣播語音和音量清晰度	次數	61	253	78	6	2	400
	占比	15%	63%	20%	2%	0%	100%
整體對車內設施無障礙服務 滿意度	次數	21	236	135	5	3	400
	占比	5%	59%	34%	1%	1%	100%

(三) 公車人員無障礙服務

附表 3-3 公車人員無障礙服務滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
駕駛人員的協助取得容易度	次數	13	183	190	10	4	400
	占比	3%	46%	48%	2%	1%	100%
駕駛人員對年長者服務友善度	次數	10	175	201	11	3	400
	占比	2%	44%	50%	3%	1%	100%
駕駛人員行車安全性	次數	10	139	212	27	12	400
	占比	2%	35%	53%	7%	3%	100%
操作無障礙設施的熟練度	次數	15	180	194	3	2	394
	占比	4%	46%	49%	1%	0%	100%
整體對公車人員無障礙服務滿意度	次數	7	192	187	11	3	400
	占比	2%	47%	46%	4%	1%	100%

(四) 公車無障礙服務資訊可掌握度與正確性

附表 3-4 公車無障礙服務資訊可掌握度與正確性滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
站牌資訊清楚度	次數	7	185	173	21	5	391
	占比	2%	47%	45%	5%	1%	100%
站牌資訊正確度	次數	6	144	202	31	8	391
	占比	2%	37%	52%	8%	1%	100%
網站資訊提供清楚度	次數	15	159	190	23	4	391
	占比	4%	41%	49%	6%	0%	100%
網站資訊提供正確度	次數	13	134	204	31	9	391
	占比	3%	35%	52%	8%	2%	100%
預排班次資訊清楚度	次數	5	100	97	8	5	215
	占比	2%	47%	45%	4%	2%	100%
預排班次資訊正確度	次數	5	85	102	17	6	215
	占比	2%	40%	47%	8%	3%	100%
即時到站資訊清楚度	次數	9	96	92	13	5	215
	占比	4%	45%	43%	6%	2%	100%
即時到站資訊正確度	次數	7	84	92	25	7	215
	占比	3%	39%	43%	12%	3%	100%
整體對公車無障礙服務資 訊滿意度	次數	6	88	101	19	7	221
	占比	3%	40%	45%	9%	3%	100%

(五) 公車無障礙服務整體滿意度

附表 3-5 公車無障礙服務整體滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
整體對新竹市公車提供的 無障礙服務感到滿意	次數	8	174	201	13	4	400
	占比	2%	44%	50%	3%	1%	100%

一、性平友善滿意度分布

(一) 公車站點性平友善度

附表 3-6 公車站點性平友善滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
乘客行為防範性平友善度	次數	5	107	185	64	13	374
	占比	1%	29%	49%	18%	3%	100%
設施和服務男女別性平友善度	次數	2	69	194	88	21	374
	占比	1%	18%	52%	24%	5%	100%
防範措施性平友善度	次數	5	120	212	35	2	374
	占比	1%	32%	57%	9%	1%	100%
廣告資訊性平友善度	次數	1	69	182	97	25	374
	占比	0%	18%	49%	26%	7%	100%
整體對公車站點設施性平友善滿意度	次數	7	140	209	18	0	374
	占比	2%	37%	56%	5%	0%	100%

(二) 車內設施性平友善度

附表 3-7 車內設施性平友善滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
搭乘空間性平友善度	次數	19	127	181	44	3	374
	占比	5%	34%	48%	12%	1%	100%
乘客行為防範性平友善度	次數	2	72	199	87	14	374
	占比	1%	19%	53%	23%	4%	100%
設施和服務男女別性平友善度	次數	1	57	196	100	20	374
	占比	0%	15%	53%	27%	5%	100%
防範措施性平友善度	次數	3	113	226	31	1	374
	占比	1%	30%	61%	8%	0%	100%
廣告資訊性平友善度	次數	2	46	198	106	22	374
	占比	1%	12%	53%	28%	6%	100%
整體對公車車內設施性平友善滿意度	次數	3	133	225	13	0	374
	占比	1%	36%	60%	3%	0%	100%

(三) 公車人員性平友善度

附表 3-8 公車人員性平友善滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
與駕駛員對話性平友善度	次數	22	237	110	4	1	374
	占比	6%	63%	30%	1%	0%	100%
對弱勢族群提供支援和服務性平友善度	次數	10	202	157	5	0	374
	占比	3%	54%	42%	1%	0%	100%
與駕駛員互動性平友善度	次數	39	250	84	1	0	374
	占比	10%	68%	22%	0%	0%	100%
整體對公車人員性平友善滿意度	次數	5	232	136	1	0	374
	占比	1%	62%	37%	0%	0%	100%

(四) 公車性平友善服務整體滿意度

附表 3-9 公車性平友善服務整體滿意度分布

項目	次數/ 占比	非常 同意	同意	普通	不同意	非常不 同意	總和
整體對新竹市公車提供的性平友善環境感到滿意	次數	11	182	195	5	1	394
	占比	3%	46%	50%	1%	0%	100%

附錄四 公車無障礙秘密客調查結果

本計畫乃依照以下秘密客查核表檢視搭乘新竹市無障礙公車之感受，於 112 年 10 月期間共計安排 6 趟秘密客調查，調查結果依調查日期排序並彙整如下。為保護調查員及駕駛員個人資料權益，查核表結果皆已進行匿名處理。

附表 4-1 秘密客查核結果一

查核路線：北大橋—高鐵新竹站		路線編號：【182】		車牌號碼：000-000	
查核日期：112 年 10 月 16 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：鄭 OO	
上車站點名稱：北大橋			下車站點名稱：高鐵新竹站		
這班車等了__10__分鐘					
上車時間：__11__時__30__分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：__12__時__20__分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路緣、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥		●		註 1.
	協助乘客繫上安全帶			●	註 2.
	詢問乘客到站站名	●			
	駕駛員態度友善	●			
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	●			
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶		●		
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適	●			
	駕駛員服務態度是否滿意	●			

表現良好、特殊狀況或改善建議欄：

註 1. 電動輪椅的外形、外觀多樣，並不是每輛電輪都有可以掛掛勾的結構，而且電輪本身自帶殺車，重量又很重，除非車內地板防滑不好，不然電輪停好後很難移動，故不會特別要求非掛掛勾不可。(僅限電動輪椅)

註 2. 沒有看見有裝專用的安全帶，僅見在一般座位上有安全帶。

建議：需於輪椅停放區加裝扶手供手攙扶

☆ 駕駛員表示：國光客運公司有規定，載送輪椅顧客時要拍照存證。

駕駛員會再三確認斜坡板的固定是否牢靠。

駕駛員服務親切。

附表 4-2 秘密客查核結果二

查核路線：火車站—上寮		路線編號：【11 甲】		車牌號碼：000-00	
查核日期：112 年 10 月 18 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：宋 OO	
上車站點名稱：火車站			下車站點名稱：港南		
這班車等了 <u> 5 </u> 分鐘					
上車時間： <u> 16 </u> 時 <u> 45 </u> 分(請以 24 小時制標示)					
下車時間： <u> 17 </u> 時 <u> 15 </u> 分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路線、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥			●	
	協助乘客繫上安全帶			●	
	詢問乘客到站站名		●		
	駕駛員態度友善		●		
	行車時未急煞、急轉、急踩油門		●		
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶			●	
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適		●		
	駕駛員服務態度是否滿意		●		
表現良好、特殊狀況或改善建議欄：					
☆車有導盲犬專區，不錯					
★司機的態度極不友善					

附表 4-3 秘密客查核結果三

查核路線：火車站—交大		路線編號：【2】		車牌號碼：000-000	
查核日期：102 年 10 月 21 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：000	
上車站點名稱：火車站			下車站點名稱：交大		
這班車等了_10_分鐘					
上車時間：_12_時_25_分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：_12_時_55_分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路緣、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥	●			
	協助乘客繫上安全帶			●	
	詢問乘客到站站名	●			
	駕駛員態度友善	●			
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	●			
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶		●		
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適	●			
	駕駛員服務態度是否滿意	●			
<p>表現良好、特殊狀況或改善建議欄：</p> <p>車上無懸掛駕駛員名牌，然後在我車後隨手拉出一條子固定輪椅，不知道是輪椅固定帶還是安全帶(可能是旁邊座椅的安全帶)</p> <p>☆駕駛員有將公車一側降低，使斜坡板坡度沒那麼高，增加上、下車的安全度，轉彎時平緩，離開還叮嚀我注意安全，態度親切、服務良好。</p>					

附表 4-4 秘密客查核結果四

查核路線：火車站—南寮		路線編號：【藍 15 區】		車牌號碼：000-000	
查核日期：102 年 10 月 23 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：黃 OO	
上車站點名稱：南寮			下車站點名稱：火車站		
這班車等了_60_分鐘					
上車時間：_14_時_25_分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：_14_時_55_分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路緣、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥		●		
	協助乘客繫上安全帶			●	
	詢問乘客到站站名	●			
	駕駛員態度友善	●			
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	●			
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶			●	
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適	●			
	駕駛員服務態度是否滿意	●			
表現良好、特殊狀況或改善建議欄：					
<p>駕駛員態度親切，會等年長在坐好再開車，轉彎時，會提醒大家。同車還有一位坐普通輪椅的老奶奶，據說老奶奶一週有數次坐此班車看診，老奶奶對旁人說，好在司機願意載她，因為她被計程拒載好幾次。</p>					

附表 4-5 秘密客查核結果五

查核路線：火車站—竹中		路線編號：【藍線 1 區】		車牌號碼：000-000	
查核日期：112 年 10 月 25 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：林 OO	
上車站點名稱：火車站			下車站點名稱：竹中		
這班車等了_20_分鐘					
上車時間：__10_時__40_分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：__11_時__10_分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路緣、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥		●		
	協助乘客繫上安全帶			●	
	詢問乘客到站站名	●			
	駕駛員態度友善	●			
	行車時未急煞、急轉、急踩油門		●		
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶		●		
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適		●		
	駕駛員服務態度是否滿意	●			
<p>表現良好、特殊狀況或改善建議欄：</p> <p>車上僅有用手寫的駕駛員名牌，但字跡及筆色太淺，所以看不清駕駛員姓名，只記得編號。</p> <p>服務態度友善、下車時，有把車一邊傾斜，算是中規中矩。</p>					

附表 4-6 秘密客查核結果六

查核路線：北大橋—高鐵新竹站		路線編號：【182】		車牌號碼：000-000	
查核日期：112 年 10 月 25 日		調查員：郭 OO		駕駛員姓名：鄭 OO	
上車站點名稱：高鐵新竹站			下車站點名稱：火車站		
這班車等了__20__分鐘					
上車時間：__12__時__15__分(請以 24 小時制標示)					
下車時間：__12__時__55__分(請以 24 小時制標示)					
查核項目	項目	完全符合	待加強	不符合	文字說明
等車	依無障礙班次時刻表發車	●			
	招手停車				
上車	停靠緊鄰右側路線、後門靠近乘客，且應保留適當空間讓輪椅乘客上車	●			
	放下斜坡板	●			
	上車時斜坡板正常穩固	●			
	推動輪椅時以乘客面朝車內方式上車	●			
車上服務	協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥		●		
	協助乘客繫上安全帶			●	
	詢問乘客到站站名	●			
	駕駛員態度友善	●			
	行車時未急煞、急轉、急踩油門	●			
下車	協助解開輪椅固定勾及安全帶		●		
	下車時斜坡板使用正常穩固	●			
	拉引輪椅時以乘客面朝車內方式下車	●			
駕駛員熟悉度	操作設備是否熟練	●			
搭乘感受度	車輛乘坐是否舒適	●			
	駕駛員服務態度是否滿意	●			
<p>表現良好、特殊狀況或改善建議欄：</p> <p>高鐵站並無專屬身心障者上車的規劃，導致駕駛需以違規方式來協助身障者上車，並常遭旅客拍照檢舉。應建議高鐵做通盤規劃。</p>					

附錄五 專家學者座談會會議資料

附錄 5.1 專家學者座談會簡報

專家學者座談會簡報

新竹市111年度 公路公共運輸服務升級計畫- 無障礙服務及性平友善度調查

【專家學者座談會簡報】
日期：民國112年11月16日

目錄

- 01 計畫概述
- 02 新竹市公車無障礙服務現況
- 03 公車無障礙服務檢討與建議
- 04 性平友善環境檢討與建議
- 05 議題討論

01 Chapter 計畫概述

- 計畫緣起
- 計畫範圍
- 工作項目與內容

計畫緣起

尚未落實無障礙運輸服務

- 104年發布「身心障礙者權益保障法」規範各種輪船運籌全面性提供無障礙服務，108年新竹市無障礙公車比例僅占23%

職場性別平等日益受重視

- 交通部近年關注以相關評審制度及補貼機制引導營運業者營造性別友善職場環境

研究目的

提出新竹市公車無障礙設施和性別友善度之改善建議

01 Chapter 計畫範圍

無障礙服務及性平友善度調查
新竹市轄內現有市區公車、行駛新竹市公路客運(含環道客運)等路線之站牌、站位、候車亭

市區公車26條
3個行政區

幸福小黃2條
1個行政區(香山區)

工作項目與內容

- 國內外文獻回顧：蒐集國內外相關之公共運輸無障礙及性平友善度相關調查、評估方式和內容等資料，作為擬定新竹市公共運輸無障礙和性別平等調查項目之參考。
- 研擬調查計畫：根據上述國內外相關文獻之蒐集與回顧，研擬新竹市公車無障礙服務及性別平等友善度調查計畫。
- 進行實地調查：依據調查計畫所研擬之調查目的、調查方式和調查對象等內容進行實地調查，若有需要時可透過秘密客方式進行相關資料之調查和蒐集。
- 調查資料分析和提出改善建議

將實地調查結果進行相關資料分析，以視覺化分析圖表展示和探討，提出新竹市公車無障礙設施和性別友善度之改善建議，供新竹市研擬相關政策之參考。

02 Chapter 新竹市公車無障礙服務現況

- 新竹市無障礙公車路線
- 公車派遣情形
- 量化的調查蒐集
- 質化意見蒐集

新竹市無障礙公車路線

● 8條路線公告提供無障礙公車服務

新竹客運 2路 11甲 藍線 藍1 藍15 (12輛低地板、部分班次)
金牌客運 52路 53路 (5輛低地板)
陽光客運 182路 (5輛低地板、全班次)
科技之星 (僅持有中巴)
苗栗客運 (僅持有一輛大巴)

路線編號	平日班次	無障礙班次	無障礙比例
2	24	8	33.3%
11甲	24	2	8.3%
藍線	12	無固定班次	
藍1區	46	25	54%
藍15區	58	25	43%
52	25	無固定班次	
53	4	無固定班次	
182	44	44	100%

附 5-1

專家學者座談會簡報(續 1)

公車派遣情形(新竹客運為例)

- 以新竹客運同時具備一般公車及無障礙公車交互派遣(金牌客運無紀錄)
- 部分路線之無障礙公車派遣比例已超過60%，且高於排定無障礙班次

多數路線彈性派駛低地板公車經營

無障礙公車派遣比例

路線	107年	108年	109年	110年	111年
第1路	85.6%	70.8%	61.6%	60.7%	43.5%
第13路	70.8%	61.6%	60.7%	43.5%	41.7%
第12路	61.6%	60.7%	43.5%	41.7%	12.4%
第11路	60.7%	43.5%	41.7%	12.4%	9.9%
第2路	43.5%	41.7%	12.4%	9.9%	6.7%
第11路	41.7%	12.4%	9.9%	6.7%	4.5%
第27路	12.4%	9.9%	6.7%	4.5%	3.5%
第35路	9.9%	6.7%	4.5%	3.5%	2.4%
第20路	6.7%	4.5%	3.5%	2.4%	
第23路	4.5%	3.5%	2.4%		

非無障礙公車路線，仍彈性派駛無障礙公車

量化調查蒐集

站點無障礙調查

派遭紀錄
新竹客運

無障礙及性平友善問卷調查

公車站點793座
幸福小黃16座

一般民眾362位
身障人士38位

量化調查蒐集-站點無障礙實地調查

調查時間：112年5月至6月
站點數：793個站點(市區公車+公路客運)
25個站點(幸福小黃)

無障礙公車路線
共計8條，站點占比31%

- 路肩插設站牌(55%)
- 立體人行道插設站牌(26%)
- 立體人行道設置候車亭(8%)
- 其他(11%)

全市設有277站點位於立體人行道
40%有建置無障礙坡道(112站)
34%符合坡度規範(38站)

近半數站點環境整潔待加強
78%站點環境照明充足

61%站牌資訊高度適宜輪椅族
站點缺乏對視障者聽覺提示

幸福小黃
25個小黃站點，其中3個無站牌
需改善：1.站點設置採簡單原則，辨識不易
2.等候空間舒適性差

量化調查蒐集-無障礙及性平友善問卷調查

調查時間：112年6月至8月
訪談人數：400人(一般民眾362人+身障民眾38人)

整體公車無障礙服務滿意度排序

整體公車性平友善滿意度排序

站點設施資訊缺乏業者應善後
站點無障礙服務資訊缺乏無障礙公車發車時間

平新公車站點為無障礙站牌，缺少設置公告性障礙設施空間(保持站牌區等)

族群分析

公車無障礙服務族群滿意度排序
身障民眾對出入口、公車站牌、車內設施評分低於一般民眾

公車性平友善族群滿意度排序
男性與女性民眾對公車性平友善差異不明顯

建議
需優先改善

質化意見蒐集

身障團體座談會 2場次
問卷後訪談 38位
客運業者訪談 6家
女性業者訪談 4位
駕駛員訪談 2位
需求者 6班
秘密客 7班
乘車調查 7班

質化意見蒐集-業者訪談

無障礙公車推動近況

- 實際運轉無障礙公車比例高於訪談表
- 部分公車APP無介接無障礙公車資訊
- 如多餘地板公車會轉入到新竹市公車(TT)

無障礙公車推動限制

- 路線彎轉半徑不足或路幅結構不適合行駛低地板車
- 業者需依文書說明
- 業者無法負擔電動轉車成本
- 經費許可希望能汰換為低地板公車(苗)

駕駛員訓練

- 業者定期辦理教育訓練
- 設有載運身障者獎勵制度(TT)
- 訂針對身障人士應更細心服務(苗)

公司性平管理規範

- 業者設有處理流程對無障礙問題
- 設有「性騷擾防治辦法、規範(苗)
- 扶手上配置求救鈴(苗)

男女性勤務安排

- 業者皆配合排班訂定管理規範，男女平等
- 內勤或站務女性居多，駕駛男性居多
- 轉運站皆會協同女駕駛員開下班(TT)

幸福小黃

- 停車位設施無站牌原則
- 常有多互動良好
- 女性司機有家庭的居多，對幸福小黃意願不高且時間不彈性

質化意見蒐集-民意信箱

1. 建議增加低地板公車班次
2. 醫務需求或年長者出門尖峰時段應派低地板公車
3. 特定站點無足夠候車空間
4. 站牌、車頭顯示器或APP資訊有誤

1. 對年長者或身障者的詢問不耐煩
2. 與乘客對答不友善或辱罵乘客
3. 駕駛員與女乘客頻繁聊天

1. 駕駛員急發車或急踩油門導致民眾(年長者)摔倒
2. 駕駛員車速過快且急應車
3. 民眾刷卡上車未站穩即啟動車輛
4. 車門夾到娃娃車

駕駛員態度不佳
45 行車安全及舒適性差
32 站點不淨
20 班次間隔(頭班/尾班/中隔)
54 其他

質化意見蒐集-身障團體座談會

1. 駕駛員缺少耐心
2. 駕駛員對無障礙設備不熟悉
3. 身障人士上車後車速應放慢車速
4. 轉與上車未停妥隨即啟動車輛

1. 低地板與一般公車外觀不易識別
2. 停放輪椅(嬰幼兒車)的無障礙空間有限
3. 尖峰時段車內空間已滿，不方便轉與上車

1. 公車站牌提供公車無障礙資訊
2. 應增加公車站旁無障礙坡道設置
3. 部分停車站無障礙斜坡坡度過大
4. 車內路牌資訊提供不方便

質化意見蒐集-秘密客

辦理時間：112年10月16日~29日
搭乘路線：新竹客運4條(龍1線、龍15線、11甲、2) 國光客運2條(182線)

執行狀況

- 已限額搭乘為低地板市區公車，要求調查員應至少間隔5站以上再下車
- 拒載之車輛予以紀錄，不列入已完成調查

審核項目	客運業者	新竹客運	國光客運
等車(2)	✓	✓	✓
上車(4)	✓	✓	✓
車上服務(6)	✗	✗	✗
下車(2)	✗	✗	✗
駕駛員熟悉度(1)	✓	✓	✓
搭乘感受度(2)	✗	✗	✗

待加強與改善

上車服務

- 缺乏協助使用輪椅固定勾，並確認輪椅已固定穩妥
- 缺乏協助乘客繫上安全帶(或固定帶)
- 缺乏協助輪椅固定勾之結構，需看其種類與功能性
- 輪椅停放區未看見有裝專用的安全帶

下車

- 缺乏協助解開輪椅固定勾及安全帶

搭乘感受度

- 車輛乘坐舒適度待加強(竹)
- 駕駛員服務態度不友善(竹)
- 部分駕駛服務態度不佳，乘客感受度待加強

03 Chapter 公車無障礙服務檢討與建議

- 既有課題彙整
- 公車無障礙改善建議

專家學者座談會簡報(續 3)

公車無障礙改善建議

短期

- 爭取補助採購低地板公車**
申請公路公共運輸補助
現況: 目前仍多數路線行高層公車，限高無障礙服務
- 科技執法取締違停**
公車站前後車輛
便於對號設置與上下車安全性
現況: 人行道或候車空間窄有違停車輛，影響公車停靠與上下車安全

中長期

- 購置中型多輪軸巴士為預約制無障礙公車服務**
乃進一步提升公車無障礙服務，提供預約制無障礙公車服務
現況: 多數無障礙公車內僅配置2椅轉具停車區，身障者除一般車需求，然遠程可能面臨熱門路線轉具停車區不足

其他配套

桃園-停車椅科技執法

- 透過地磅感應器安裝到車輪旁停留1分鐘，則LED面板，就會亮紅語音提醒
- 若違停3分鐘，則會自動啟動高處照相機拍照，送交警局開單取締

高雄社會局-中型多輪軸巴士

- 最多可容納5台輪椅
- 提供固定路線/班次地點服務方式
- 可租借遊覽使用

04 Chapter

性平友善環境檢討與建議

- 既有課題彙整
- 性平友善改善建議

既有課題彙整

- 對薪資有所顧慮:** 進入客運業因為有家屬需要負擔
- 客運業為男性主導:** 可能普遍性騷擾或性別歧視等問題

進入客運業的顧慮

- 司機薪水不如政府宣傳優渥:** 根據底薪加上乘客數的獎金，薪水較為不穩定
- 女性剛加入時感受不友善:** 可能會遭受騷擾或不舒服的感受，但隨著經驗的增加，這些情況有所減少
- 公司提供性騷擾申訴管道以及性別平等的晉升機會**

進入客運業後的感受與焦慮

- 對駕駛員提供更多保障:** 例如保險以及對車身與設備等規定不應過於嚴苛
- 女性排班友善:** 建議提升女性駕駛員班次比例，避免女性駕駛員時常遭騷擾事件
- 提供女性駕駛員更好的上班環境:** 如增加女性專用廁所和休息室

性平友善改善建議

短期

- 張貼性騷擾防治貼紙**
顯用不良事件發生
現況: 隨機抽查公車內設施部分並未張貼性騷擾防治貼紙
- 定期辦理教育訓練課程**
加強駕駛員對特殊事件的高壓能力
現況: 近年性騷擾事件頻繁，增加駕駛員對相關事件處理方式與知識

中長期

- 增設防治性騷擾警報器**
防治性騷擾事件發生
現況: 目前調查公車車內僅觀光客運162路線設有防治性騷擾警報器
- 訂定性平友善公車評鑑制度**
完善評鑑內容中對性平友善之重視
現況: 目前新竹市公車評鑑「經營與管理」指標中缺乏對性平之評鑑項目

客運業組織環境性平友善

- 增加女性職員休息空間**
增加女性投入客運業服務意願
現況: 客運業組織多以男性為主，較少考慮到女性
- 調整女性駕駛員輪班比例**
減少女性職員輪班晚班遇到騷擾事件
現況: 女性駕駛員或站務員於夜間班勤務感到騷擾事件
- 定期辦理教育訓練課程**
加強駕駛員對內勤人員相關知識與申請流程
現況: 近年性騷擾事件頻繁，客運業者應多針對性平友善方面實施教育訓練

性平友善改善建議

- 增加女性職員休息空間**
增加女性投入客運業服務意願
現況: 客運業組織多以男性為主，較少考慮到女性
- 調整女性駕駛員輪班比例**
減少女性職員輪班晚班遇到騷擾事件
現況: 女性駕駛員或站務員於夜間班勤務感到騷擾事件
- 定期辦理教育訓練課程**
加強駕駛員對內勤人員相關知識與申請流程
現況: 近年性騷擾事件頻繁，客運業者應多針對性平友善方面實施教育訓練

05 Chapter

議題討論

短期執行目標

公車/站點設備更換

- 提升低地板公車比例
- 車頭張貼明顯無障礙貼紙
- 公車站牌標註無障礙班次資訊
- 宣導APP提供無障礙班次資訊
- 輪椅區配置清楚路線圖

完善評鑑管理制度

- 輔導業者定期辦理教育訓練
- 增列公車無障礙評鑑項目
- 評鑑項目納入性平友善

打造性別友善環境

- 車內張貼性騷擾防治貼紙
- 轉運場增設女性休息空間

議題討論

- 身障族群搭乘公共運輸之誘因**
 - 是否有無障礙需求未被滿足
- 無障礙改善對策及推動急迫性**
 - 是否未檢視到的無障礙問題
 - 是否能如實幫助到身障人士搭乘公車
- 性平友善改善對策及推動急迫性**
 - 是否未檢視到的性平友善問題
 - 是否能提升客運業性平友善環境

且相關乘車資訊不足

創造優質環境 連結美好生活

簡報結束，敬請指教

議題討論

且相關乘車資訊不足

附錄 5.2 專家學者座談會會議紀錄

會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項

名稱：第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」專家學者座談會會議紀錄

一、時間：112 年 11 月 16 日 (星期四) 14 時 00 分

二、地點：新竹迎曦大飯店 迎曦廳(一樓)

三、主席：林俊源副處長 紀錄：葉展肇

四、出(列)席單位：臺北市政府交通局 鄭佳良副局長、國立陽明交通大學運輸與物流管理學系 任維廉教授、交通部公路局運輸組大眾運輸科 張東閔科長、新竹市衛生局企劃科 楊慧琪科長、新竹市肢體障礙自強協會 曾美玲理事長、陳淑玫 社工師、新竹市政府交通處、鼎漢國際工程顧問公司(詳如簽到表)

五、座談會討論紀錄：

(一) 任委員維廉

1. 簡報第 2 頁目錄，第二章建議補充性平友善服務現況。
2. 新竹市 108 年無障礙公車比例為 23%，尚有進步空間，目前可朝至少每一路線要有一班無障礙公車行駛，否則對該地區民眾很不方便；苗栗客運僅持一般大巴，尚缺乏無障礙公車行駛，建議市府可以監督其改善。
3. 簡報第 10 頁問卷調查，考量到問卷周延性，建議可於問項最後加入開放式問題，能夠獲取到問卷內容之外受訪者真實回饋。
4. 簡報第 12 頁，總結建議優先改善評分較低之「公車人員」與「無障礙服務資訊」兩項目，其建議確實反映新竹市目前公車無障礙服務現況。

5. 簡報第 16 頁，本計畫辦理身障團體座談會以焦點團體訪談(focus group meeting)方式已掌握多數公車無障礙服務之問題，建議會後仍可透過對團體對象進行個別訪談以瞭解額外想法。
6. 簡報第 17 頁，秘密客調查說明國光客運搭乘路線為 182 路 2 條，其搭乘條數應修改為趟次。
7. 簡報第 19 頁，原有以乘客角度的橫軸乘車流程建議加入第八項「下車後」，以及加入縱向「服務場景」，詳細可參考林柏維碩士論文「輪椅輔具搭機旅客之流程分析與改善：以 C 航為例」。
8. 簡報 23、32 頁，公車無障礙及性平友善評鑑制度改善皆可調整為短期改善建議，加速客運業者提升服務品質。

(二) 鄭委員佳良

1. 簡報第 8、9 頁，無障礙公車比例和派車比例定義可於書面報告中再詳細說明。
2. 本計畫低地板公車與無障礙公車用詞需統一，無障礙公車乃涵蓋低地板公車或其他升降設備車型。
3. 簡報第 10、11 頁站點與站點數需統一用詞。
4. 推動地方公共運輸需要資金投入、業者配合及中央補助等共同努力，藉以提升公共運輸服務品質。
5. 短期優先改善項目可以針對軟體面所需經費較少的著手，如無障礙公車班次資訊改善對目前公車客運服務已發展成熟；或可參考實施臺北市推動多年之「公車禮貌新運動」，增加民眾與駕駛間的友善交流，間接改善公車無障礙服務搭乘環境。

(三) 曾委員美玲

1. 駕駛員架設斜坡板需確實操作與扣上卡榫，增加身障人士輔具上下車安全性。
2. 現況抵達公車站點後無明顯可識別的無障礙設施，且公車站牌高度對輪椅人士閱讀有難度。
3. 無障礙公車候車時間過久，應增加其服務班次。
4. 期能改善身障族群晚上叫不到車的情況。

(四) 蔡委員清木

1. 新竹市香山區離市區較為偏遠，除公車較少問題外亦無行駛無障礙公車，對身障族群非常不方便。
2. 國光客運 182 路線站牌太高，對輪椅人士不易識別，車內路線圖國光客運清晰可識別，然而新竹客運字體較小無法立即辨認。
3. 駕駛員需確實安裝斜坡板卡榫，以確保其使用安全性，過去曾發生輪椅人士於斜坡板跌落事件，且駕駛員需要在輪椅人士後方協助，確保輪椅人士順利上車。

(五) 黃委員賢劍

1. 城市治理需要從提升公共運輸使用率開始，透過長期教育與宣導，讓民眾養成搭乘公共運輸習慣，提升運輸業者服務品質，使城市發展更為健全。

(六) 楊委員慧琪

1. 報告撰寫可針對教育訓練內容做更明確的陳述，另外實務上民眾陳情多是在職場倫理、駕駛服務與態度面向。
2. 建議檢視駕駛員在應付臨時性平案件，是否有能力與素質緊急應變與適當處理。
3. 報告中訪談已進入客運業女性，代表對此行業已有認同感，其所提出之需求與認為不足部分會受到限制，因此是否在做此調查時可以觸及有意加入客運業女性(如就業博覽會或大客車駕駛訓班等)，增加報告可參性。

(七) 陳委員淑玫

1. 質化與量化資料蒐集上，就性別平權角度可再增加對使用者、業者或員工資料蒐集，增加討論面向的廣度。
2. 針對女性是否參與運輸行業可再參考其他縣市供新竹市政府參考。
3. 簡報第 33 頁，有些陳述需避免落入性別歧視與性別差別對待，其中大法官釋憲提到夜間工作安排並無性別優先性；另外就業職場性別友善中，企業對從事夜班之規範乃應提供員工安全下班的環境。
4. 性平改善建議中定期教育訓練與納入公車評鑑制度可以調整至短期建議。
5. 運輸業實踐性平可從服務使用者、員工權益及雇主責任三方面看：
 - (1) 服務使用者
不管男女、族群皆應推動性平如防治性騷擾、性別歧視、性別環境推動，讓各族群能感受性別友善，如育嬰需求等。
 - (2) 員工權益
組織中落實性別工作平等法，在簡報第 33 頁，針對「調整女性駕駛執勤夜班比例」中，寫法上需刪除「女性駕駛兼顧家庭」字眼，此易增加性別刻板印象。
 - (3) 雇主責任
強化雇主責任，於現行相關法規都有敘述，惟如何落實與如何實施教育訓練，在緊急狀態下需要讓駕駛知道標準作業程序(SOP)，且實行時也需得到企業支持，否則駕駛會怕誤點或是申訴等狀況影響服務品質，因此相關對應流程

需更完善。

6. 對於熱門站點或大型場站建置友善空間如哺乳室、電梯等，方便民眾友善育兒(如方便嬰幼兒車推行)，另外針對夜間照明不足之站點加強照明。

(八) 張委員東閔

1. 調查案完成後該如何落實乃後續工作重點，建議報告中說明目前新竹市政府在改善建議中已做了哪些部分，讓市府能夠更明確知道調整方向。
2. 低地板公車隸屬於無障礙公車範疇，惟無障礙公車不代表低地板公車，如國道客運利用升降梯載送輪椅人士即屬無障礙公車。
3. 過往公路客運要求一條路線配置一條無障礙車輛，然執行後發現業者從簡一日僅跑兩趟，因此公路局改為用班次進行規範，以更貼合需求者的使用需求。
4. 目前中央或地方皆積極推動低地板公車，亦不斷提供誘因供客運業者換購低地板公車，目標朝向 2030 所有市區公車皆為低地板公車。
5. 目前面臨問題為公車站點汽機車違停以及駕駛員服務態度，針對駕駛員服務，公路局已於 108 年開始進行無障礙秘密客，其中表現不佳的客運業者要求一週內改善。而今年交通部無障礙秘密客調查除公路客運外，擴大實施範圍至各縣市市區公車，並以此成績連結到補貼機制，藉此方法提升客運業服務品質。
6. 性平友善方面，建議可將提高招募女性駕駛的作為列入評鑑項目，促進客運從業環境能夠達到男女衡平，可鼓勵業者提供女性獨立空間、薪資福利與加給等，營造更加衡平的職場環境。

(九) 廖科長偉發

1. 目前新竹市客運業經營績效不佳以及受駕駛人員短缺影響，新竹市針對業者提供更多的補助，如給予駕駛員薪資補貼與每車公里合理成本補貼，疫情後先以穩定公車服務為首要目標。
2. 近期已將大客車車齡放寬至民國 114 年到期，給予客運業者舊車汰換時間，並建議新車要為低地板公車。
3. 新竹客運將結束 19 條在桃園服務之公車路線，服務該些路線之低地板公車將改由行駛新竹市公車路線；另外新竹市先導公車將於明年上路，已安排該路線使用低地板公車服務，藉此增加市區公車無障礙公車比例。

(十) 林副處長俊源

1. 短期將針對花費成本較低的項目開始進行改善。
2. 去年 12 月新竹客運因長期虧錢，提出新竹市 13 條路線與桃園市 19 條路線停止營運，惟新竹市努力調整合理營運成本並給予客運駕駛薪資補貼 4,000 元，先維持公共運輸基本服務，讓大家都搭有車為目標，穩住後再進一步提升公共運輸服務品質。
3. 明年將實施先導公車，此為新竹市第一條全電動公車路線，且同時為低地板公車，屆時期望各族群多加使用。
4. 針對公車站點硬體設施今年公路局核定新竹市公車候車亭 10 座與明年 20 座，另外智慧站牌明年將增加 50 座，期能提升新竹市公共運輸品質。

六、會議結論

透過專家學者座談會從身障者、中央與地方角度，同時收斂需求面與供給面相關問題，期末報告將納入本次專家學者座談會委員之意見，期望各單位協助及共同努力，完善新竹市公共運輸服務。

七、散會：16 時 00 分。

鼎漢國際工程顧問股份有限公司

「111 年度公路公共運輸服務升級計畫第二分項(無障礙服務及性平友善度調查)」

專家學者座談會 簽到表

一、時間：112 年 11 月 16 日(星期四)下午 2 時 00 分整

二、地點：新竹迎曦大飯店 迎曦廳(一樓)

三、主席：林俊源 副處長 林俊源 紀錄：蔡展澤

四、出席人員

單位或人員	職稱	姓名
臺北市政府 交通局	副處長	鄭佳良
陽明交通大學運輸 與物流管理學系 任維廉 教授		任維廉
交通部公路局 運輸組大眾運輸科	科長	張東昀

單位或人員	職稱	姓名
新竹市政府 衛生局 企劃科	科長	楊慧琪
中華民國身心障礙聯盟		
新竹市肢體障礙自強協會	總幹事 副幹事 理事	黃貞劍 曾美玲 蔡清水
陳淑玫 社工師	社工師	陳淑玫
新竹市政府 交通處	科長 技士	冉偉志 羅定富

單位或人員	職稱	姓名
鼎漢國際工程顧問股份有限公司		李思慧 賴家偉 葉展偉

附錄 5.3 專家學者座談會影像紀錄



附圖 5.3-1 座談會報到處



附圖 5.3-2 座談會簡報過程



附圖 5.3-3 座談會主持人會議引言



附圖 5.3-4 座談會委員意見發表

附錄六 期中報告審查意見回覆表

- 一、會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(新竹市公車無障礙服務及性平友善度調查)」
期中審查會議
- 二、會議時間：112 年 7 月 26 日 (星期三) 15 時 00 分
- 三、會議地點：新竹市政府交通處會議室
- 四、主席：倪茂榮處長
- 五、委員意見與廠商回覆

委員意見	辦理情形
(一) 鄭委員佳良	
1. 報告書 P1-2 頁提到必要時會採用秘密客，本計畫調查是否會採用秘密客，若不會透過秘密客進行調查，請說明原因。	本計畫因考量到新竹市無障礙公車服務除了瞭解民眾實際之搭乘感受外，亦考量到車輛設備和駕駛員等面向，故期中階段優先安排實際乘車觀察、訪談身障人士及身障人士座談會等方式蒐集相關資訊，期末階段已於 112 年 10 月辦理秘密客調查，詳請參閱 6.3 節及附錄四。
2. 報告書 P2-3 頁，表 2.1-1 各縣市無障礙公車比例建議更新至 111 年的資料。	各縣市無障礙公車比例已更新至 111 年資料，新竹市市區無障礙公車比例 111 年較 108 年成長 1%，詳請參閱 2.1 節表 2.1-1。
3. 第二章文獻回顧中提到美國和肯亞的案例跟新竹市規模或習性可能稍有落差，建議增加亞洲國家的案例，如日本、新加坡。另外針對表 2.2-7 美國大眾運輸環境與機動性評鑑項目，是否有無其他城市有參用，請補充。	簡報 P24 已說明日本對無障礙公車之基本要求，已另外補充對亞洲國家，日本、香港和新加坡公司的性平調查項目，請參閱表 2.3-3。此外，表 2.2-7 美國大眾運輸環境與機動性評鑑項目，其檢核項目普遍適用

委員意見	辦理情形
	於各州，實施內容則受到各州法規與政策影響。
4. 報告書 P3-1~3-3，表中有提到各路線的營運現況，建議備註資料蒐集時間點。	已補充新竹市客運業者車輛持有情形資料蒐集時間點，相關資料蒐集至 112 年 6 月，請參閱 3.1 節。
5. 科技之星是否已完成訪談，若已完成請補充於期中報告修正中。	本計畫已於 6 月 13 日與科技之星採書面回覆方式完成訪談，請參閱 6.1.1 節。
6. 報告書 P4-1 調查範圍說明為新竹市及比鄰的新竹縣竹北市、竹東鎮等行政區，請確認調查範圍。	感謝委員提醒，已修正誤植之處，本計畫公車站點無障礙調查範圍為新竹市境內市區公車及公路客運公車停靠站，請參閱 4.1 節。
7. 問卷調查計畫中看不出實際調查地點、對象與相關資訊，請補充。	本計畫調查地點優先挑選新竹市活動人口聚集且有無障礙公車停靠之地點，包含新竹火車站、香山區行政大樓、馬偕紀念醫院、新竹公園、東門市場及城隍廟商圈；調查對象則針對曾搭乘新竹市市區公車之一般使用者和身心障礙使用者，以瞭解一般公車使用者、身心障礙公車使用者對於新竹市公車在公車無障礙與性平友善度之實際感受調查，請參閱 5.1 節。
8. 報告書中錯別字請再檢查修正。	遵照辦理，已修正報告書中錯別字。
(二) 任委員維廉	
1. 新北市公車評鑑有對視障者搭乘的流程做過調查，惟目前樣本中缺乏對視障者之調查，建議補充調查。	感謝委員提醒，本計畫目前已洽詢社會處取得新竹市身心障礙機構團體清單，並聯繫取得肢體障礙或視障者聯絡資訊，詳細訪談結果請參閱 6.2.3 節。

委員意見	辦理情形
2. 訪談客運業女性從業人員建議可再增加樣本數。	本計畫已由客運業者協助發放客運業組織性平友善初步調查問卷，且依該份問卷掌握填答者受訪意願，已透過電話訪談瞭解 2 位女性駕駛員及 2 位內勤人員對客運業組織性平友善看法，惟新竹市境內女性駕駛員比例低，其餘女性駕駛員及內勤人員無受訪意願。
3. 問卷調查的題目，建議問項最後可補充開放式問題讓受訪者回答並給予建議。	本計畫於「公車無障礙服務及性平友善度調查」問卷設計階段已將開放式問題納入各大主題(包含公車站點、車內設施、人員服務及服務資訊)最後之問項進行詢問，請參閱附錄 2.2 之問卷內容。本計畫蒐集共 77 則回饋，並將肢體障礙者與視覺障礙者之意見分別呈現，詳細訪談結果請參閱 6.2.3 節。
4. 樣本數太少會有其數據代表性疑慮，建議可利用質化補足量化的不足。	期末階段已完成目標 400 份問卷蒐集，其中 362 份一般民眾與 38 份身障者問卷，另透過質化訪談瞭解受訪者現階段遇到的問題瓶頸以及可行的改善策略與方法，詳細訪談結果請參閱報告書第六章。
5. 請補充說明問卷中採用李克特五點量表，並透過此方式進行分數之計算。	已補充說明調查問卷乃利用李克特五點量表 1 分至 5 分進行詢問，分別對應非常不同意、不同意、普通、同意及非常同意 5 個層級，並透過各分數所得到之數量，以計算各別滿意度，請參閱 5.3 節。
6. 一般調查可以分成問卷調查或質化訪談，而質化訪談亦分為個別訪談及焦	本計畫已於 5/26 與 5/29 辦理兩場身障團體座談會，座談會中乃優先

委員意見	辦理情形
<p>點團體訪談，建議本計畫訪談可先進行個別訪談，再進行團體訪談。</p>	<p>針對身障者進行個別問卷訪談，以及瞭解其搭乘新竹市市區公車之滿意度，問卷訪談結束後接續進行團體討論，分享過去使用新竹市無障礙公車經驗與可改善的部分，請參閱 6.2.1 節。</p>
<p>(三) 倪處長茂榮</p>	
<p>1. 部分縣市將無障礙調查納入於服務評鑑時進行，建議補充其他縣市評鑑內容與方法。</p>	<p>本計畫已彙整新竹市、新竹縣、六都縣市和公路局最近一期評鑑指標，請參閱 2.2.2 節。</p>
<p>2. 建議可增加司機或站務員之訪談。</p>	<p>感謝委員建議，本計畫已於期末階段訪談客運業駕駛員，以瞭解目前客運業第一線人員所遇到的現況與待改善問題，詳細訪談結果請參閱 6.1.2 節。</p>
<p>3. 期中階段建議優先詢問公路總局此計畫想達到之研究目的，以及期望之調查結果，讓本計畫具有回饋性和更完善。</p>	<p>感謝委員建議，本計畫已洽詢公路總局公車無障礙調查及性平友善計畫推動建議，係以身心障礙者協會欲掌握各縣市公車無障礙推動現況，建議應透過秘密客方式瞭解實際搭乘情形，而本計畫已於 112 年 10 月辦理秘密客調查，詳請參閱 6.3 節及附錄四。；另以性評委員會欲掌握各縣市客運業者是否滿足性平法必要提供義務，或提供吸引求職者之性平友善措施。</p>
<p>(四)會議結論</p>	
<p>1. 本計畫之期中報告原則通過，提送日期按照合約規定，廠商應於審查會議結束次日起 3 個工作天內提送會議記錄，並於機關會議紀錄發文次日起 14</p>	<p>遵照辦理。</p>

委員意見	辦理情形
<p>個日曆天內，函送期中報告修正版 10 份交付機關，再修正者亦同，機關核備期中報告後完成本階段。</p>	

附錄七 期末報告審查意見回覆表

- 一、會議名稱：「新竹市 111 年度公路公共運輸服務升級計畫—品項名稱：第二分項(新竹市公車無障礙服務及性平友善度調查)」
 期末審查會議
- 二、會議時間：113 年 1 月 29 日 (星期一) 15 時 30 分
- 三、會議地點：新竹市政府交通處會議室
- 四、主席：林俊源副處長
- 五、委員意見與廠商回覆

委員意見	辦理情形
(一) 鄭委員佳良	
1. 本計畫將公車無障礙服務改善建議分為短期與中長期，建議針對各期別時長詳加說明。	感謝委員建議，本計畫短期乃提出財務及施作可行性高之改善建議，應於 2 年內投入相關改善措施；長期則涉及工程可及性或軟硬體設備更新，待短期措施施行後滾動檢討公車無障礙服務量能投入，時長說明詳請參閱報告書 7.2 節。
2. 建議質化調查章節應加註詳細執行時間或分類以便於查看。	感謝委員建議，已補充質化調查時間流程圖，並依照座談會、訪談及調查三種蒐集方式進行區隔與標註，詳請參閱報告書第六章圖 6.1 所示。
3. 報告書 P7-23 頁，提及「購置中型多輪椅巴士為預約制無障礙公車服務」，其中除了中型多輪椅巴士亦可增加購置大型多輪椅巴士作為身障者租借使用的交通運輸工具。	感謝委員建議，已補充大型多輪椅巴士相關參考資訊，臺北市公共運輸處提供大型復康巴士，附有 6 個輪椅座位與 14 個以上一般座位，提供預約訂車方式，供多位身障者同時需要出遊休閒觀光等活動租借使用，詳請參閱報告書 7.2 節。
4. 報告書 P7-24 頁，建議將其他改善配套中的中長期改善建議「滾動式檢討無障	感謝委員建議，已將其他改善配套中的中長期改善建議「滾動式檢討無障

委員意見	辦理情形
礙人士搭乘狀況」移至短期改善建議。	礙人士搭乘狀況」移至短期改善建議中，詳請參閱報告書 7.2 節。
5. 報告書 P8-4、P8-5 頁，建議將公車無障礙服務與組織性平改善兩主題的改善建議進行合併，方便一次性掌握短中長期應辦理事項。	已將公車無障礙服務與組織性平兩主題之改善建議合併於第八章表 8.1-1 所示，詳請參閱報告書 8.1 節。
6. 報告書 P8-6 頁，針對「中長期改善建議可先由重要站點試辦」，建議補充並研擬優先試辦站點、路段或區域，供市府推動參照。	針對重要路段試辦可考量運量最多的藍 1 區，其中的光復路段；重要站點試辦則可考量身(視)障者常搭乘之站點，如火車站、東門市場、馬偕紀念醫院與清大等，詳請參閱報告書 8.2 節。
(二) 任委員維廉	
1. 報告書後應補充國內外之參考文獻。	感謝委員建議，詳請參閱報告書之參考文獻章節。
2. 建議補充聽覺障礙者與智能障礙者對公車站點之建議。	已補充聽覺障礙者與智能障礙者對公車站點之需求與建議於報告書 7.1 節，本計畫乃優先檢視肢體障礙者及視覺障礙者乘車需求，並交叉比對相關改善建議是否能同樣滿足智能障礙者及聽覺障礙者需求。另本計畫於身障團體座談會亦曾訪談智能障礙者，其對公車無障礙服務無之需求與一般民眾或其他障別身障者無特殊差異。
3. 簡報 P16 頁，問卷資料建議補充標準差或統計學相關檢定，同時進行族群分析確認一般民眾跟身障者填答是否具有顯著差異。	感謝委員建議，補充無障礙服務與性平友善度之各問項標準差，另針對族群分析利用 Mann-Whitney U 檢定，檢定族群間是否對無障礙服務與性平友善度具有顯著差異。其中公車無障礙服務滿意度是否因不同族群而有所差異，計算後 p 值為 0.0019<0.05，因此推論一般民眾與身障民眾對公車無障礙服務滿意度

委員意見	辦理情形
	具有顯著差異，詳請參閱報告書第五章。
4. 建議將「各路線至少一台無障礙公車」納入評鑑指標中，提升無障礙公車運輸覆蓋率。	已補充將「各路線至少一台無障礙公車」納入短期「精進公車無障礙評鑑制度」中，詳請參閱報告書 P7-30 頁。
5. 簡報 P25 頁，乘車流程建議補充「下車後」，若身障者遇到突發狀況，如個人物品遺失等，身障者該如何因應。	身心障礙者受限於運具選擇與搭乘的彈性差，即下車後如面臨突發狀況，將無法迅速反應，本計畫列舉身障者可能面臨之特殊情境於報告書 7.1 節，列舉夜間或偏遠地區錯失乘車機會、個人物品遺失或電動輔具沒電等情境。
6. 新北公車評鑑指標中「E6.自主創新指標」，首都客運開發出一鍵完成輪椅者安全帶繫固之設備，相較傳統省時便利，建議追蹤此消息並供市府參考。	針對首都客運開發出一鍵完成輪椅者安全帶繫固之設備，本計畫尚無掌握相關資訊，待接獲相關自主創新資訊，亦會提供市府參考。
(三) 王委員晉元	
1. 建議身障者乘車流程可移置報告前面說明，增加報告易讀性。	本計畫前段章節乃回顧國內外調查計畫及新竹市公車無障礙服務現況，接續質化及量化調查章節乃針對身障者對站點設施、駕駛員服務、車內設施及資訊提供四個面向之整體感受與經驗進行收集，在意見蒐集時亦參照該流程進行詢問與討論，而其概念於報告書 7.1 節納入既有課題探討。
2. 建議優先說明無障礙對於各障別的定義，並區隔不同障別乘車需求。	感謝委員建議，報告書 2.2.1 節文獻回顧補充身心障礙者權益保障法新制(8類)與舊制(16類)障別分類。另補充各障別乘車需求於報告書 7.1 節，其中以第一類、第二類及第七類身障者為推動公車無障礙服務首要關注的族群。
3. 建議調查項目之呈現著重於無障礙需求部分，其他如整潔或照明無需標示。	本計畫調查項目於執行前，已考量是否符合無障礙需求，其中整潔部分主要考

委員意見	辦理情形
	量視障者使用白手杖，若站點周圍或人行道有異物，易影響視障者判讀；照明部分亦考量輕度視障者，其對亮度較有需求，根據「高齡者、身障者無障礙空間設計」中對輕度視障者之對應設施要求，需要一般照明達 120 流明(lux)。
4. 建議新增性平友善流程圖，如求職前、新生訓練、職前訓練等，在各階段說明現況與待改善建議，便於了解現階段性平友善概況。	感謝委員建議，新增公車與組織性平友善流程圖，包含求職前、職前訓練與在職三階段，並詳加說明各階段面臨之現況與問題，詳請參閱報告書 7.1 節。
5. 本計畫針對公車無障礙服務調查訪談一般民眾占比較大，然是否需著重於訪談身障者或是有其他考量因素，請說明。	無障礙服務之需求不僅侷限於身障者，對於一般民眾如家管外出可能推行嬰兒車或是年長者推行菜籃車等皆對無障礙設施有所需求，因此本計畫仍將一般民眾列入問卷蒐集對象。
6. 簡報 P37 頁，針對既有課題內容需再針對性平友善資訊進行過濾。	感謝委員建議，已針對質化意見中公車與組織性平友善資訊進行過濾，詳請參閱報告書 6.1.2 節。
(四) 吳委員宗修	
1. 問卷調查中訪談學生占比 36%，相較其他職業占比較大，是否有其需求，請說明。	考量公車為學生通學主要運具，另有些學生年紀較小，可能搭乘上會有一些額外需求，所以在調查訪談中將 15 歲以上的學生列為訪談對象，惟新竹市搭乘公車之學生普遍較多，問卷中亦無將此排除，因此調查訪談中學生比例占較多。
2. 本計畫執行相當多調查，建議將「訪談」與「座談」兩用詞進行區分。	感謝委員建議，本計畫「訪談」界定為透過一對一面談、電話或視訊方式取得身障者與客運業者對公車無障礙服務與性平友善度調查之意見；「座談」則為實體且多人的交流意見會議，第六章質化意見說明已參酌該定義區分名稱。

委員意見	辦理情形
3. 報告書 P6-17 頁「問卷後訪談」，建議說明執行方式。	問卷後訪談之執行方式主要透過電話方式聯繫，首先簡述一般乘車流程(包含事前查詢、抵達站點、等候上車、上車、搭車過程、準備下車及下車)，並接續詢問個人使用新竹市公車經驗、對公車無障礙服務滿意度以及所遇到待改善之處，詳請參閱報告書 6.2.3 節。
4. 建議補充祕密客身分背景、執行經驗等相關資訊，並以匿名方式呈現。	感謝委員建議，已補充本計畫祕密客調查人員背景與經驗，為肢體障礙者(極重度)，曾經擔任監理所之無障礙調查員，具有祕密客調查相關經驗，並以匿名方式呈現，詳請參閱報告書 6.3.1 節。
5. 報告書附錄三建議附上引言，同時呼應本文內容，使讀者便於理解。	感謝委員建議，已補充引言於報告書附錄三，便於讀者理解，詳請參閱報告書附 3-1 頁。
(五) 林副處長俊源	
1. 顧問公司於會後提供幸福小黃 3 處無站牌之點位資訊供市府參照，便於執行後續改善作業。	已於期末報告審查後提供市府「公車站點設施無障礙調查」及「公車無障礙服務及性平友善度調查」彙整後調查結果。
2. 顧問公司於會後提供不合格之路線斜坡清單供市府參照，便於執行後續改善作業。	已於期末報告審查後提供市府「公車站點設施無障礙調查」及「公車無障礙服務及性平友善度調查」彙整後調查結果。
3. 提升低地板公車比例，不只市府需努力，業者端亦共同努力，需再斟酌「提升低地板公車比例」是否列為短期改善建議。	根據期末報告審查會議結論，應朝向建議公車服務評鑑納入「各路線至少一台無障礙公車」之無障礙評鑑指標。另建議市府可輔導業者購置二手低地板公車，亦能提升低地板公車比例，提升客運業者服務年長者或身障者搭乘範圍，詳請參閱報告書 7.2 節。
4. 轉運站增設女性休息空間乃受限於客運業者站體設備，短期較難推行；載運身	補充現況轉運站增設女性休息空間可能受客運業者場站空間限制，應納入未來

委員意見	辦理情形
<p>障者鼓勵金(如新竹客運獎勵 200 元)·可由業者虧損補貼支應。</p>	<p>搬遷或重設站內空間評估規劃之考量；另補充論述其載運身障者鼓勵金可由業者虧損補貼支應之文字說明，詳請參閱報告書 7.2 節。</p>
(四)會議結論	
<p>1. 提送日期按照合約規定，廠商應於審查會議結束次日起 3 個工作天內提送會議記錄，並於機關會議紀錄發文次日起 14 個日曆天內，函送期末報告修正版 5 份交付機關，再修正者亦同，機關核備期末報告後完成本階段。</p>	<p>遵照辦理。</p>