



## 數位轉型

# 長照交通公版預約服務更符合民眾期待

資料提供 | 衛生福利部長期照顧司

文字撰寫 | 林恆祐

考量長期照顧（簡稱長照）需要者移動的不便性，衛福部自 2018 年在長照給付及支付制度中納入交通接送服務，協助給付對象就醫接駁及鼓勵社會參與。超高齡社會的來臨，長照需求增長，衛福部持續廣布服務資源，並辦理「長照交通接送公版預約整合服務」委託研究計畫，導入智慧科技服務，藉由共乘排班，提高載運量能更提升服務品質。

在各縣市街頭巷尾，您必定都曾經見過「長照交通接送車」，車體外觀上有橘色長照標誌及1966長照專線的識別意象，專為長照給付對象所服務。可透過長照專線1966或當地長期照顧管理中心申請，經評估符合資格後，向特約服務單位預約訂車使用。

長照交通接送車是由具職業駕照的人員提供服務，多採事先預約方式，讓長照給付對象能安全、準時、舒適地的出行，家中的照顧者不再為接送煩惱。

## 長照交通接送因地制宜 受益人次穩健提升

為滿足國人長照需求並落實「在地老化」的願景，讓民眾「活得久，也活得好」，衛福部於2018年推動長照給付及支付制度，其中包含交通接送服務，協助長照失能者打破移動不便困境，提供從住家接送到醫療院所就醫、定期式復健或透析治療的接駁，及住家到社區式長照機構的接送服務，進而促進長照需要者社會參與的機會。

交通接送服務是實踐在地老化政策的重要連結，為布建長照交通資源，衛福部推動多項策略，包含「多元特約資格」、「營運獎助機制」、「長照資源不足區交通車獎助」、「共乘提升載運量能」。

首先，在多元特約資格方面，除了專業從事運輸的汽車運輸業、計程車客運服務業外，也鼓勵長照機構、老人福利機構、身心障礙服務機構、醫療機構、護理機構、非營利社團法人、財團法人及社會團體等單位一起投入長照交通接送行列。其次，為鼓勵民間投入，衛福部設置了

營運獎助機制，交通接送單位在執行接送服務時，除了可獲得給付與支付費用外，亦獎助交通接送單位營運費用最高80萬元，鼓勵民間單位投入，提升服務可近性。再者，針對原住民、離島及長照偏遠地區的交通特約單位，獎助交通車，每輛最高95萬元，若為電動車則最高可達115萬元，以確保偏遠地區民眾同樣享有近便的交通支持。此外，考量尖峰時段用車需求大，地方政府也推動共乘優惠，提供車資折扣，鼓勵民眾共乘，以提升載運量能。

隨著長照需求者就醫需求增多及參與社會的意願提高，使用長照交通接送服務的使用者人次，從2018年的124萬1,006人次逐步成長至去(2024)年的1,021萬7,283人次，成長了8.23倍。透過前項策略，全國長照車輛自2018年421輛增加至2024年的2,455輛，成長5.8倍，另有2,346輛特約計程車提供服務，長照交通服務資源持續成長。

各縣市政府專責規劃和推動轄內長照業務，以積極拓展社區照顧量能並集結成綿密的社區長照網絡，大家耳熟能詳的「1966」長照專線，則是以單一窗口方式，向民眾提供諮詢與便捷服務。

提供就醫接駁的長照交通接送服務，民眾每月給付額度依轄區面積分為四區，每月額度為1,680元至2,400元不等，各縣市根據各自的幅員差異、醫療院所密度及服務資源可近性等條件，進行因地制宜的規劃與執行，服務之收費標準、預約使用規範等各有不同，全國性統一的應用系統無法滿足各地方政府發展需求。



## 邁向長照 3.0 數位轉型簡化交通預約程序

長照 3.0 將提前於明(2026)年推動，在提升運量的同時，如何讓使用者能更感到貼心與滿意，則成為更大的挑戰。衛福部檢討長照政策成效，發現交通接送的滿意度略低於其他長照項目，例如 2020 年整體滿意度 92.1%，但交通接送僅得到 85.2%，2021 年交通接送的滿意度雖有提升至 88.9%，但仍落後於整體滿意度的 93.7%。在這份調查中，多數民眾反映了預約不易或預約資訊不透明等問題，並期待未來能發展出一套交通車輛預約系統平臺，這些實務經驗與使用者反饋促使衛福部找出服務優化的途徑。

各縣市政府已經著手面對這項挑戰，在維持既有電話、網頁預約服務外，至今(2025)年計有 8 個縣市自行建置長照交通接送預約系統，但這些先行者的經驗顯示，自建資訊系統投入門檻及每年維護的成本並不低，且並非 22 縣市政府都具備足以建置並維護系統的專業資訊人才。為了打破這道轉型的阻礙，衛福部攜手交通部，展開跨部會、跨專業的研商討論，並運用交通部授權之交通預約系統程式，加值擴增適用於長照交通接送之公版預約系統，系統程式碼再以非專屬無償授權方式，供各縣市政府運用，地方政府取得程式碼後可自行建置系統，並可依需求擴充系統功能。

為符合實務運用，長照交通接送公版預約程式功能是依縣市政府使用需求開發，不僅提供電話、網路及 LINE 等多元叫車服務，更使預約資訊系統化及透明化，藉此整合供需，降低赴遠載近及空駛里程等問題。如此一來，拉高了供給量，民眾更容易叫到車，且透過系統串接功能，不僅使用者將可明顯感受到訂車程序大幅簡化，

建置長照交通接送預約系統，提升使用效能。

對管理長照交通接送的縣市政府與實際執行營運的業者們，也能因為各項行政程序的簡化而減少人力成本。

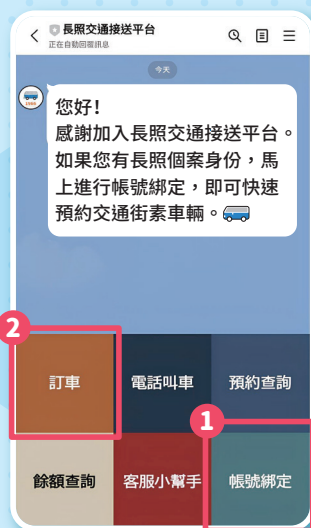
## 大數據分析 提升使用效能

在智慧科技加入長照交通接送後，除了讓既有流程簡化、有效率外，更讓人期待的是將精準的找到需求所在。衛福部指出，這套系統的後臺將能有效處理服務使用者、車輛、司機及服務趟次等各項紀錄，除了可以確認長照接送服務的使用概況，還能透過大數據分析，統計這些資料庫裡的數據，能更有效掌握服務資源缺口，並滾動式檢討營運策略，進而提供更貼心、實用的服務，也讓品質向上提升。

面對超高齡社會帶來日益增加的長照需求，政府在持續拓展長照接送服務資源的同時，也積極導入智慧科技。衛福部已於 1966 長照專區公告，這套長照交通接送公版預約整合服務系統程式碼可無償授權地方政府使用，協助各地發展智慧化的長照運輸。透過系統的順趟預約與共乘媒合機制，不僅能提升載運量能，也能更有效率地運用資源，讓長照交通服務邁向智慧化與永續化。 (MOHW)

## 民眾預約接送服務操作流程

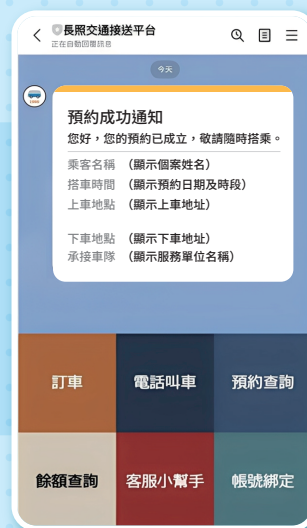
**1** 加入官方 Line 好友，完成帳號綁定後即可進行訂車



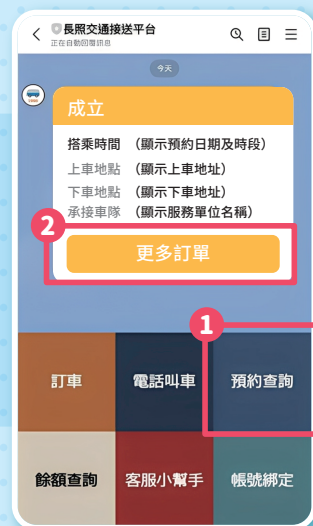
**2** 輸入乘車資訊後送出預約



**3** 主動通知預約結果



**4** 主動查看預約紀錄，即時掌握預約處理狀態



查詢已完成或已取消的訂單

搭車前，如行程異動可自行取消預約

★ 此為示意圖，操作頁面以地方政府實際開發版本為主