

長期照護需用計程車 數位雲端智慧服務 開發計畫

好客來計程車有限公司

公司營業項目

長照就醫交通接送，商務接送服務



長照者交通服務智慧化

本公司前名為無障礙計程車，長期配合服務高雄市長照個案就醫交通接送，在運送服務中，司機需服務坐輪椅乘客上下車之外，亦有不少的單據及報表當下需填寫，同時乘客端也需填寫核銷資料，為完成整個流程花費不少時間，在醫療院所前停車不易更為不便。

為節省人力時間的支出，進而設計「長期照護需用計程車數位雲端智慧服務」，希望解決目前車隊與長期照護（以下稱長照）叫車客戶紙本簽單作業上的諸多不便，欲將中小企業經營之傳統長照計程車隊引進數位化、智慧化之服務，乘客驗證結帳方便、系統即時資料呈現、電子化報表產出，方便車隊及政府部門管控，不僅提升效率、降低車隊及公部門成本，藉此增加司機收入，提高整體長照計程車產業價值，增加傳統長照車隊服務長照者之意願，協助長照者就醫復健之路更安全便利，為長照服務貢獻一己之力，共創多贏局面。

司機 APP 長照服務系統

本公司過去執行長照就醫接送常遇載錯客人問題，因此設計了長照用戶管理系統：車隊可針對長照用戶進行資料新增及編輯管理，協助司機確認乘客。系統即時呈現長照用戶的補助餘額，可即時瀏覽長照用戶的補助餘額等資料，幫助掌握用戶的補助概況。設計手機電子簽證服務，提供乘客便利性。設計長照簽單管理系統，可針對簽單進行編輯管理，即時檢視簽單明細、帳目管理清楚，亦能掌控車隊目前承接之長照用戶乘車狀況。簽單可根據不同狀態分類，更能清楚檢視及整理龐大數量簽單。個案可隨時來電查詢簽單功能，系統可隨時根據時間區間、長照乘客及司機查詢簽單，資料檢視管理方便快捷。行政人員於月初需整理龐大的乘車資料，因此設計數據匯出功能，系統可隨時進行數據統計及資料匯出，並依照政府部門需求之資料欄位，格式化每份報表，資料統整方便快捷。

為讓司機能迅速了解接案的內容，我們設計了司機 App 長照服務系統，司機在 APP 上額外開發長照補助相關功能，主要支援三種補助方式：長照補助方式、社區式接送補助方式、博愛卡補助方式。因不同補助方式皆有補助比例及額度規則，長照乘客可依其需求選擇其補助方式，系統便能夠即時計算補助車資與實收車資，減少衍生之糾紛與風險。

使用者為出發點設計，創造三贏

本公司為高雄市合法的長照通用計程車派遣車隊，協助長照乘客安全就醫復健，受到廣大乘客信賴及好評，但仍希望在服務量能及質化上能再提升。系統設計以考量乘客，司機及行政人員三方為出發點，政府及乘客：乘客端的設計，除乘客使用便利外，各介面使用為防止長照資源的誤用浪費，如乘客肖像識別及長照資格的查核。車隊：以公司長遠營運設計模式下，考量行政及營運面能節省人力時間外，同時可提供各種營運報表以供經營者修訂營運方計參考。

