

# 執行摘要

## 關於協調計劃

協調公共交通—大眾服務交通計劃 ( 協調計劃 ) (Coordinated Public Transit–Human Services Transportation Plan, Coordinated Plan) 的主旨為改善交通提供者之間的協調，以更好地滿足老年人及身心障礙者的交通需求。計劃為波士頓地區的參加者提供指引，以制定其美國聯邦交通管理局 (Federal Transit Administration, FTA) 第 5310 章加強老年人及身心障礙者移動能力計劃 (*Enhanced Mobility of Seniors and Individuals with Disabilities Program*) 的計劃方案。在麻薩諸塞州，此計劃被稱為社區交通補助計劃 (*Community Transit Grant Program, CTGP*)。CTGP 為在現有運輸服務不可用、不足夠或不適用於滿足老年人及身心障礙者運輸需求的情況下，滿足該類需求的專案提供資金。

作為波士頓地區規劃協會的都會區運輸規劃組織 (metropolitan planning organization, MPO)，波士頓地區 MPO 為該地區的 97 個城市制定了協調計劃。圖 ES-1 展示了 MPO 地區中的城市。

圖 ES-1  
波士頓地區 MPO 的城市 僅供插入所用



BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION MUNICIPALITIES

## 申請社區交通補助計劃

在麻薩諸塞州，運輸部管理 CTGP 的申請流程。CTGP 是一個競爭型補助計劃，每年接受申請一次。符合申請 CTGP 補助資格的組織包括州和當地政府、私營非營利組織，以及公共交通營運商。協調計劃的此 2023 年更新版本取代了 MPO 的 2019 年協調計劃，且州政府應在 2025 財政年度申請週期中的 CTGP 申請參考此更新版本。

CTGP 補助應予以考慮的 MPO 地區內專案必須設法解決此協調計劃第四章列明的一項運輸需求、策略或行動。表 ES-2 (主要文件中第四章的表 4-2) 列出了地區的大眾服務交通 (human service transit, HST) 需求，以及滿足該類需求的策略和行動；將考慮將設法解決需求、策略或行動的專案提案「納入」協調計劃當中。考慮到波士頓地區的大量且多

元性質，此協調計劃所描述的運輸需求、策略或行動很廣泛，以引出一系列可能可以滿足現今未滿足的 HST 需求的專案提案。

**符合** CTGP 資格的專案包括傳統資金專案和非傳統專案。傳統資金專案包括購買或租賃車輛以提供 HST 服務，從而在公共交通不足夠、不適用或不可用時滿足老年人及身心障礙者的特殊運輸需求，以及提供如長椅和上蓋等支援設施。非傳統專案可能包括如駕駛志工計劃、導航和出行訓練。

## 現有公共交通服務

波士頓地區有多種公共交通服務。您可以在此[互動網上地圖](#)中深入探索此類服務。此類服務包括

- 麻薩諸塞州灣交通局 (Massachusetts Bay Transportation Authority)；
- 地區交通部門；
- 麻薩諸塞州港口局 (Massachusetts Port Authority)；
- 運輸管理協會；
- 私營、非營利服務，例如由醫院和大學營運的服務；
- 遠距離運輸提供者，例如 Amtrak 和 Peter Pan；
- 市服務；以及
- 駕駛志工計劃。

波士頓地區內的公共交通（為大眾服務的 HST 和交通）經常斷線，尤其是在波士頓地區中心外的地區。服務由多個不同交通提供者營運，並擁有不同票價、合資格要求和服務地區。這些服務提供者可能或可能未與相鄰服務的其他提供者進行協調。有時候，會造成很久的候車時間、高昂票價或公共交通完全無法涵蓋特定地區。越遠離波士頓的城市，所面對的此類挑戰則更嚴峻，因為此類地區的公共交通網路更有限，儘管通常有很多老年人和身心障礙者居住在此類地區。透過如 CTGP 等補助，改善服務協調和縮減現有服務的缺口對解決波士頓地區中未滿足的 HST 需求而言至關重要。

## 波士頓地區人口資訊

瞭解現今和未來的老年人及身心障礙者人口資訊幫助識別運輸需求可能最大的服務和社區缺口。在波士頓地區，百分之 16 的人口為 65 歲或以上，百分之 10 則為身心障礙者。這些百分比中有明顯的重複部分：近百分之 50 老年人有身心障礙。這些人口預計將在未來十年間繼續攀升。人口推算預計，到 2050 年，約百分之 20 的人口將為 65 歲或以上。相較 2020 年人口，這會是百分之 37 的增幅，相較 MPO 地區總人口的百分之 10 增幅。雖然未提供針對身心障礙者的人口推算資訊，合理假設此人口將如同老年人人口般有所增加。

## 識別未滿足的運輸需求、相應策略，以及落實相關策略的優先考量

為了幫助識別未滿足的 HST 需求，MPO 人員進行了大量公眾諮詢活動以取得老年人及身心障礙者、與此類人口合作的人士和 HST 提供者的意見。人員利用此類意見制定地區內運輸提供者可實行的策略和行動，以滿足此類需求，並識別出波士頓地區可能需要優先考慮的策略和行動。

公眾諮詢活動與制定 MPO 的 2023 年遠距離運輸計劃 (Long-Range Transportation Plan, LRTP) 《2050 年目的地》(Destination 2050) 的諮詢活動同步進行。其中，人員蒐集了地區有關運輸需求和優先考量的意見。由於新型冠狀病毒疫情，2019 年至 2023 年間為制定 LRTP 和協調計劃而舉行的大部分諮詢活動都是虛擬舉辦的。

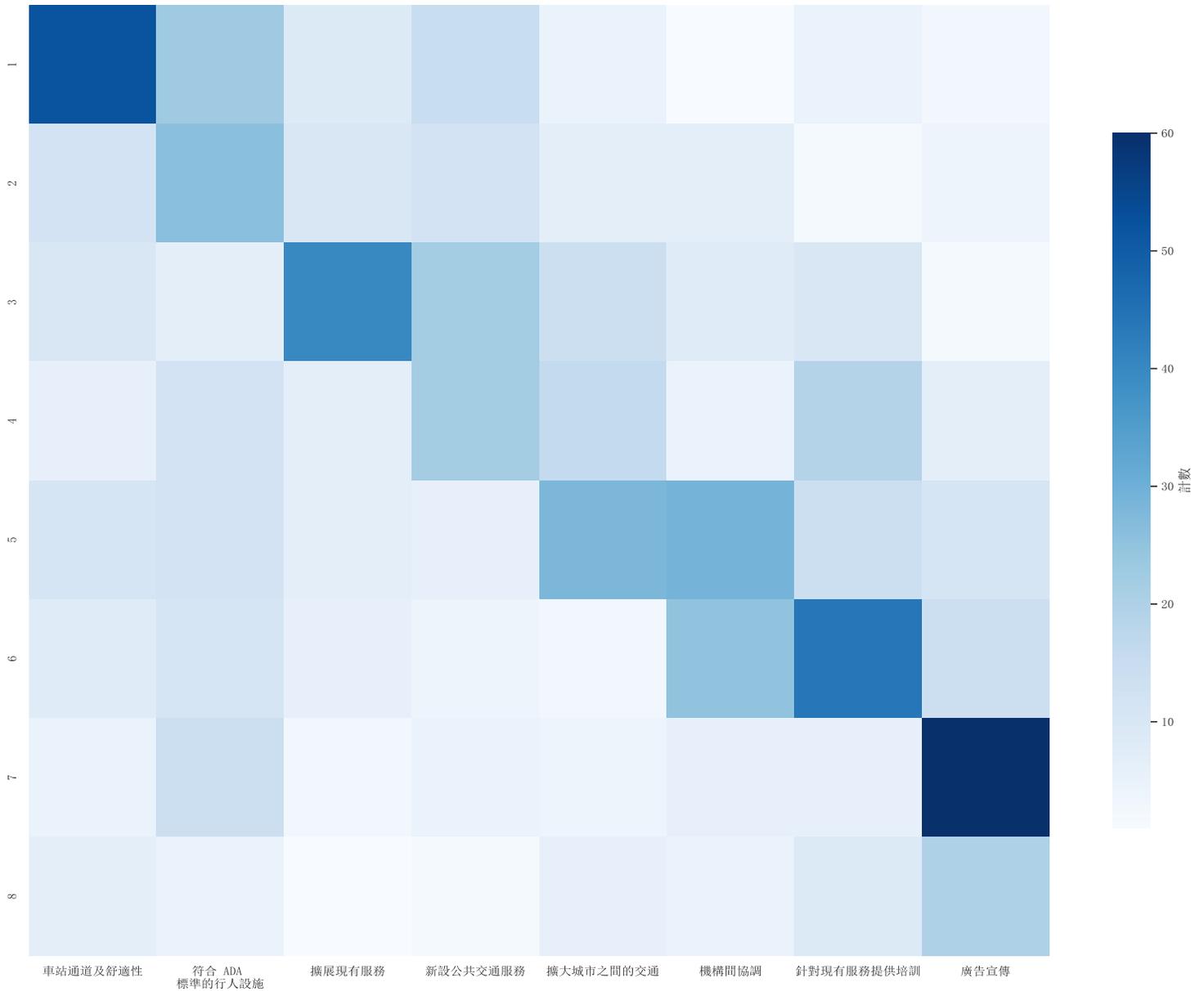
人員亦舉行了數場直接針對協調計劃的諮詢活動，以蒐集意見。此類活動包括與地區協調委員會 (Regional Coordinating Council) 的會議；與 MPO 的交通工作組 (Transit Working Group) 和諮詢委員會 (Advisory Council) 針對 HST 需求的討論；與委員會針對老年化、身心障礙補助和交通提供者的 HST 協調工作坊；以及有關 HST 需求的問卷調查。

問卷分發給與老年人和身心障礙者合作的組織、HST 提供者和大眾，且旨在蒐集此類人口的意見。問卷調查是在 2023 年春天所進行的。受訪者被要求列出他們的首要 HST 需求，並選擇可以幫助滿足該類需求的首要策略。此類要求被分為四個類別，分別是基礎設施、公共交通、協調和改善教育。最多人選擇的四個策略為：

- 為老年人和身心障礙者提供訓練機會，學習哪些運輸服務可用，以及如何使用它們 (百分之 32.7)
- 改善交通站點的無障礙度和舒適度 (提供如升高平台、電梯、扶手梯、長椅和公車站上蓋等設施) (百分之 31.5)
- 確保與公共交通站點相鄰的人行道和馬路口安全且符合 ADA 規定 (百分之 30.0)
- 制定交通服務提供者之間的合作，包括共乘公司，以更有效地滿足大眾需求 (百分之 29.0)

之後，受訪者被要求根據其優先考量依序列出他們所選擇的策略。圖 ES-2 展示了各個類別中最多人選擇的兩個策略，藍色越深，即表示在該類別中，該策略最多人排在首位。

圖 ES-2  
改善大眾服務運輸的策略排列順序 僅供插入所用



ADA = 1990 年美國殘疾人法案 (Americans with Disabilities Act)。

## 公眾諮詢的發現：需求和策略

在公眾諮詢活動中識別出的運輸需求、滿足相關需求的策略和行動被歸類至下列主題範疇：

- **改善運輸服務**：拓展、維護和整體改善公共交通服務（包括新路線、班次更頻繁和延長營運時間）
- **改善基礎設施**：維護現有的或建造新的運輸基礎設施
- **改善車輛**：改善車輛無障礙度
- **公眾參與和教育**：公眾有關運輸服務的參與和教育
- **公司間的協調**：運輸提供者之間的協調
- **住房**：考慮協調住房和運輸改善措施，以加強取得 HST 的程度
- **營運挑戰**：改善 HST 的營運，包括客戶服務、資金補助和時間表規劃
- **資格**：HST 的資格要求
- **可負擔度**：HST 自付價格

表 ES-1 根據主題範疇展示了需求、策略、行動和支援資源。

表 ES-1  
未滿足且有待改善的大眾服務運輸需求和策略

主題範疇	未滿足的需求	策略和行動
改善運輸服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 駕駛短缺</li> <li>• 晚間和週末期間的服務時長</li> <li>• 身心障礙者的交通可靠度和能力</li> <li>• 更容易取得大眾運輸</li> <li>• 根據需求的服務拓展</li> <li>• 服務限於地理和目的地</li> <li>• 首和最後一英里連接至較大的運輸樞紐</li> <li>• 社交和/或非醫療旅程的服務可用性</li> <li>• 醫療約診的往返旅程</li> <li>• 連接城市且無需途經波士頓的交通服務</li> <li>• 短時間內通知的旅程</li> <li>• 更頻繁的固定路線服務</li> <li>• 缺少彈性和可靠度</li> <li>• 地區上的服務參差</li> <li>• 公共交通站的洗手間和個人護理設施</li> <li>• 適合老齡化人口使用的服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加身心障礙者的交通系統能力</li> <li>• 支援首和最後一英里專案</li> <li>• 改善公共交通可用性，以減少對 The RIDE 和相關服務的需求</li> <li>• 將適用於老年人和身心障礙者的現有服務作融合</li> <li>• 優先考慮改善私營大眾運輸服務的投資</li> <li>• 拓展 COA 接駁服務</li> <li>• 為老年人和身心障礙者提供專門的非醫療運輸服務</li> <li>• 優先考慮針對老年人和身心障礙者的改善措施</li> <li>• 促成同行組織合作</li> <li>• 在老年人住房附近設立交通站</li> <li>• 將現有的冗餘服務作融合</li> <li>• 從居住地至社區中心的基於社區的運輸服務</li> <li>• 添加更多在老人中心、老年人住房和醫療中心旁的交通站</li> <li>• 促成公營和私營合作，以提供當天運輸需求的隨叫隨到運輸服務</li> <li>• 將現有地區大眾服務運輸網路製成地圖，以識別缺口</li> <li>• 提供教育課節或材料，以為大眾服務運輸用戶提供資源</li> <li>• 安裝電子下一班公車指示牌，以提供實時服務最新消息</li> <li>• 增加大眾服務運輸服務的服務中車輛</li> <li>• 利用 COA 箱型車以供擁有更廣泛資格的交通服務所用</li> <li>• 為志工網路提供定期訓練和簽到</li> </ul>
改善基礎設施	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 已連接、良好維護、ADA 無障礙的人行道網路</li> <li>• 在惡劣天氣下維護人行道和馬路口</li> <li>• 公車站和交通站設施，例如燈光、長椅或上蓋，以及無障礙基礎設施，例如斜坡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 減少鄰近大眾運輸站點的人行道網路缺口</li> <li>• 確保站點滿足 ADA 要求</li> <li>• 在惡劣天氣下移除人行道上和交通站中的垃圾</li> <li>• 設計新站並進行包括高平台的翻新</li> </ul>
改善車輛	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 車輛中供個人護工、服務犬和/或其他看護人使用的空間</li> <li>• 沒有足夠的服務中車輛</li> <li>• 大眾運輸設施以供移動裝置和無障礙座位使用</li> <li>• 車輛內部和外部的簡單標誌和資訊系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在城市邊界共享車輛</li> <li>• 改善身心障礙者交通車輛上的懸吊物，以減少乘客受傷情況</li> <li>• 購買額外的身心障礙者交通車輛</li> <li>• 與救護車簽訂合約，以幫助舒緩交通壓力</li> <li>• 在公共交通車輛上分配更大空間專門供老年人和身心障礙者使用</li> </ul>

主題範疇	未滿足的需求	策略和行動
公眾參與和教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現有服務的教育和訓練，包括固定路線和根據需求提供的服務</li> <li>• 無需智慧型手機科技即可取得服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 教導老年人和身心障礙者有關可用運輸選項的資訊</li> <li>• 廣告活動</li> <li>• 維護不依賴智慧型手機科技的通信</li> <li>• 在運輸計劃和設計過程中納入大眾服務運輸用戶</li> <li>• 包括社區參與實行和營運費用的預算</li> <li>• 提供訓練，以幫助成人駕駛從駕駛車輛切換到駕駛公共交通工具</li> </ul>
公司間的協調	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區，尤其是中心地區外的地區，僅享有少量甚至沒有 RTA 服務</li> <li>• 在不同城市和 RTA 邊界間的長時間換乘時間</li> <li>• 營運公司的員工更替率導致需要接任計劃和保留機構知識</li> <li>• 難以協調較長的旅程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協調跨越城市邊界的服務</li> <li>• 拓展社區交通選項</li> <li>• 與 RTA、COA 和其他社區合作夥伴合作</li> <li>• 促成身心障礙者交通提供者間的地區性協調</li> <li>• 分享從同行公司學到的最佳實踐和經驗</li> <li>• 將大眾服務運輸計劃作融合，並根據使用量就開銷提供補助</li> <li>• 與 RTA 就箱型車和其他資源簽訂合約</li> <li>• 與校車公司協調，以共享駕駛人材資源</li> <li>• 制定有效的 RTA 間換乘站點</li> <li>• 建立統一的調度中心，以增加乘客可用的選項</li> <li>• 整合時間表和票價結構</li> </ul>
住房	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建造適用於需要車輛出行的老年人的住房</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資可步行且宜居的社區</li> <li>• 在交通站附近建造老年人住房</li> <li>• 將現有住房連接交通服務</li> </ul>
營運挑戰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 駕駛短缺</li> <li>• 保護因病毒和/或經空氣傳播疾病而變得更脆弱的大眾服務交通乘客的政策</li> <li>• 接受充足訓練的調度中心</li> <li>• 門到門運輸</li> <li>• 與擁有有限英語能力乘客的溝通</li> <li>• 就延誤進行的溝通</li> <li>• 長時間的註冊過程</li> <li>• 不足以滿足所有需求的資金補助</li> <li>• 服務起步價高昂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善招募、訓練駕駛和吸引其留任的力度</li> <li>• 使 TNC 當天/根據需求服務更流線型</li> <li>• 利用創意財務選項（例如：與如保險公司等私營公司合作，以支付醫療旅程費用）</li> <li>• 支持立法和其他決策者提供額外資金補助</li> <li>• 增加城市與 The RIDE 和其他身心障礙者交通服務的合作</li> <li>• 在運輸計劃流程中納入車輛營運商</li> <li>• 在大眾服務運輸用戶論壇（如騎手取得運輸組織 (Riders' Transportation Access Group)）中納入車輛營運商</li> <li>• 將標誌翻譯成多種語言和/或利用視覺溝通方法與擁有 LEP 的人士溝通</li> <li>• 拓展駕駛志工計劃</li> <li>• 與其他城市和部門協調，以共同申請資金補助</li> </ul>

主題範疇	未滿足的需求	策略和行動
格資	<ul style="list-style-type: none"> <li>大眾服務運輸計劃的服務缺口限於特定人群</li> <li>拓展針對擁有不可見的身心障礙或短期身心障礙人士的大眾服務運輸認證</li> <li>非緊急醫療運輸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>整合大眾服務運輸服務，並移除資格門檻</li> <li>在現有服務中放寬騎手資格要求</li> </ul>
可負擔度	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據需求的運輸服務價格高昂</li> <li>固定路線的快速交通和通勤火車服務價格高昂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用現有城市支援渠道，幫助更多人享有減價票價和教育</li> <li>免費、減價票價或優惠券計劃</li> <li>為老年人和身心障礙者補貼私營、根據需求的服務旅程</li> </ul>

ADA = 美國殘疾人法案 (Americans with Disabilities Act)。COA = 老齡化委員會。HST = 大眾服務交通。LEP = 有限的英語能力。RTA = 地區交通部。TNC = 運輸網路公司。

## 公眾諮詢的發現：實行的優先考量

此協調計劃未討論哪些策略和行動應獲得資金補助，卻也根據在公眾諮詢過程中更多人選擇的需求，講述了波士頓地區應優先考慮的策略和行動，從而支援 CTGP 的實行制定。在收到的意見當中，超過一半意見提及改善運輸服務，其次最多人選擇的主題範疇為改善基礎設施和公司間的協調。此類意見的一些關鍵資訊包括：

- **協調交通服務。**HST 用戶稱面對長時間且不方便的換乘時間的挑戰，尤其是在波士頓以外地區和鄰近社區。除此以外，現有服務有著不同資格要求和服務地區，從而導致服務缺口。
- **改善和維護交通無障礙度。**很多受訪者表示無法使用交通站附近的人行道、在惡劣天氣下行人設施被阻擋，以及車輛上的無障礙空間有限。改善公共交通的無障礙度可幫助滿足身心障礙者的交通要求和其他 HST 特定要求。
- **拓展服務。**受訪者表達了對 HST 服務在晚間和週末期間營運的渴求。除此以外，受訪者還談及在不同城市（不是他們所居住的城市）難以取得醫療服務。
- **改善客戶體驗。**諮詢中不斷出現的主題為改善駕駛訓練和吸引駕駛留任策略、在計劃過程中讓 HST 用戶參與其中，以及建立不同服務綜合時間表的需求。受訪者談及 HST 用戶的脆弱性，並支持拓展駕駛訓練以更好地支援老年人和身心障礙者。

此協調計劃更新並取代波士頓地區 MPO 自 2025 財政年度 CTGP 補助週期開始地的 2019 年協調計劃。此文件將根據波士頓 MPO 之後計劃的 LRTP 最新消息，依照聯邦指引在未來四年內予以更新。