附件4

「長照交通服務訂車系統」問答

訂定日期 114 年 9 月 18 日
修訂日期 114 年 9 月 19 日

編號	問題(Q)	回應內容(A)
1.全照會規範及系統作業問題		
1.1	「全照會」的意思，是指： 1.必須同時照會全部交通單位，還是僅代表衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（下稱照管平臺）允許可以全照會，但不一定強制要全照會？ 2.若個案僅習慣使用原本的車行，無論是透過電話預約或訂車系統預約，是否仍一定需要對 11 家單位進行全照會，還是可不必再另行照會其他交通單位？	「全照會」係指照管平臺可主動照會所有交通服務單位。考量部分民眾可能有特定偏好的交通服務單位，照管平臺仍可依民眾需求，優先照會其指定的單位。然而，為提升交通車媒合成功率，建議以「全照會」為原則進行作業。
1.2	考量目前需要逐筆點選11間交通單位才能完成全照會，是否可以在照管平臺的照會單位下拉選單中新增「全選」按鈕，或在照管平臺預先設定「全區照會」，自動帶入 11 家交通單位，減少個管師系統操作時間？	照管平臺已於 114 年 9 月 19 日完成增修「交通服務單位多選及常用名單記憶功能」。
1.3	是否可先讓家屬自行電聯交通單位預約，確定預約成功後，再由個管師至照管平臺進行照會？	以電話聯繫方式進行交通接送服務的預約為其中一種方式。流程上，照管系統首先需先照會服務單位，隔日相關資料才會上傳至訂車系統。建議訂車系統先建置個案及案件資料，以利後續的訂車程序順利進行。
1.4	長照交通服務訂車系統（下稱訂車系統）目前無法即時回復	民眾可彈性選擇習慣的預約方式，系統僅提供民眾多元訂車

「長照交通服務訂車系統」問答

編號	問題(Q)	回應內容(A)
	當天是否有車趟，通常要至隔日才能安排，若個案兩週前已習慣直接用電話預約原車行，當下即可得知是否能派車，照管平臺目前是否無法即時掌握訂車結果;在此情況下,是否個案直接用電話預約比較方便？	管道,免除尖峰時間忙線、逐一撥打電話的困擾，系統預約時效如下： 1.第一階段（建單至翌日 12 時)：民眾可指定最多 3 家特約單位搶單;若無指定,系統同步讓該區所有特約車隊搶單。 2.第二階段（建單翌日 12 時至建單後日 12 時）：系統同步讓該區所有特約車隊搶單。
1.5	若 7 月 7 日前未完成對全照會,之後是否無法更換交通單位？會對個案造成影響嗎？	回應同如 1.1。
1.6	針對每半年 AA01,後續是否仍需再次照會 11 家交通單位？若是連續 CMS 為 8 級的個案,是否每次都需重新照會，導致累積大量照會紀錄，是否有簡化作業的方式？	初、複評需重新照會。
2.交通公司自建 APP 與系統整合問題		
2.1	部分交通公司有自行開發的 APP，是否與目前訂車系統有介接,資料是否能即時同步,包括預約資訊、個案資料等？	本項涉及不同系統功能之額外開發，目前社會局系統平台已提供「訂單匯入功能。」供批次建立訂單。
2.2	訂車系統中【個案管理】標籤頁搜尋不到個案資料,但在【案件管理】標籤頁中可搜尋到,兩邊資料不同步，是否會對後續服務產生影響？	不同標籤頁同步更新功能已在開發中，不影響服務。
2.3	目前訂車系統仍有部分個案資料不完整或錯誤，導致無法登入，且出現非主責 A 單位的個	1.個案資料是每日自照管平台匯出,惟系統資料須經 1-2 個工作天才會是最新情況;另有

「長照交通服務訂車系統」問答

編號	問題(Q)	回應內容(A)
	案資料。請問能否先由系統廠商協助檢視並修正，待資料完整正確後，再由 A 單位進行全照會作業，以確保作業順利及個資安全？	發現如個案複評、轉換計畫、出備案、轉換 A 單位等，皆可能會造成資料暫時不全。 2.若因時間差等原因致系統內個案資料與照管系統不同步，可透過官方客服 LINE(@146xnwoy)並提供照管平台資訊截圖，請系統廠商先手動建立或修正為正確資訊。
2.4	舊訂車系統可否新增快捷鍵，直接跳轉到新系統，以方便民眾銜接及操作？	1.標案委託期間已結束，舊系統已完全無法操作。 2.新系統預約網址為 https://taoyuan.ltc-car.org/；或可透過加入 LINE 訂車帳號（line ID：@334ubblo），綁訂 LINE 帳號即可快速訂車。
2.5	訂車系統目前無法輸入醫院地址，只能輸入醫院名稱，是否能讓使用者可直接輸入醫院地址？	經測試尚查無相關情形，請提供進一步資訊供官方客服 LINE(@146xnwoy)排除問題。
3.照顧計畫及留用額度		
3.1	交通單位若須全數照會，照顧計畫內的 D 碼內容應如何撰寫？是否需註明「全照會」、指定或輪派等資訊？	依據 114 年第 2 季長照特約服務機構(A 單位)聯繫會議紀錄公告，為使照顧計畫內容及服務紀錄符合最新規定，並避免派案規定及紀錄不一致，爰刪除 AA01 書寫範例的計畫執行規劃/一/(三)「輪派照會 3 家服務單位/指定○○○單位」字眼。
3.2	交通單位若改為全數照會，是否必須先異動照顧計畫再進行	若原計劃已核定交通接送項目，照管系統可直接照會交通

「長照交通服務訂車系統」問答

編號	問題(Q)	回應內容(A)
	照會？還是可以直接照會後再提出異動通報？	服務單位；若未有核定，則需先計畫異動並完成核定後，才能進行照會。
3.3	訂車系統的【留用額度】是否需要個管師每月手動更新？還是可以自動將上月餘額留用到下月？	每月訂車系統將重新以個案之月補助額度起算(如 1,840 元或 2400 元），不會將上月餘額留用到次月。
3.4	若個案未提前通知個管分配留用額度，導致訂車系統訂單已建立後，才新增留用額度，是否可讓訂單自動改用留用額度，避免個案自費及個管師重建訂單的困擾？	自 114 年 9 月 1 日起增加尚未完成之訂單更新金額機制： 1.訂單取消：取消當下會釋放該趟扣除的額度，並更新分配至尚未完成之訂單，並依照訂單乘車日期逐日進行分配。 2.個管師增加額度：於「案件管理」調增剩餘額度時，新增之額度將更新分配至尚未完成之訂單，並依照訂單乘車日期逐日進行分配。
3.5	每月月底最後一天搭乘交通的個案，交通額度報表需等到隔天才能產出，導致個管師無法在月底前完成額度分配，是否能優化系統，讓月底搭乘的個案報表當日即能產出？	本市個案尚有夜間用車情形，目前報表為當日凌晨 0 點可產出，避免遺漏個案使用額度情形。
4.訂車系統個案管理及報表		
4.1	A 單位並非只有 1 位個管師，為了平時管理及作業，訂車系統能否增加系統內區分個案的主責個管師，並由個管師自行標註或修改個案主責個管師？	1.如依照管平台資料匯入，可能仍有時間差問題；開放手動匯入另有資料檢核問題。 2.建議匯出相關報表並利用 Excel 設定公式，篩選個管師主責個案。
4.2	訂車系統在匯出報表時，是否	回應同如 4.1。

「長照交通服務訂車系統」問答

編號	問題(Q)	回應內容(A)
	可新增個案的主責個管師欄位，或提供依個管師分類及篩選的功能，以方便個管師快速搜尋、下載資料及分配交通額度。	
5.其他		
5.1	因訂車系統轉換，個案 7 月 3 日搭乘本月第一趟交通時，去程支付全額車資 126 元，回程自付 11 元，且訂車系統皆完成需求趟次預約，而客服表示金額錯誤將於 7 月 7 日統一處理，但退費方式未定，可能由各車隊自行處理。 1.若個案仍搭乘且未超過額度（1,840 元），是否仍可能被多收自費？ 2.針對費用異常及退費方式，是否發布正式公告，讓案家明確知悉。	目前系統採用預扣制，針對月初轉換系統的確有全面更新額度，此後應已無問題。
5.2	目前大溪區新峰里的個案需前往復興區高揚威家醫科診所就醫，但該診所僅屬社區交通服務，並非長照交通單位名單內，卻仍以長照交通額度（1,840 元）核銷。若執行交通全照會，請問新峰里的個案是否也需要對高揚威家醫科診所進行照會？	倘若需使用交通接送服務，須由照管系統照會至交通服務單位。經社會局確認，服務單位於申報核銷時，會區分為社區式服務交通接送（BD03）或一般交通接送（DA01）。