

澳門穿梭復康巴士與 上落出行服務研究

研究機構：



目 錄

序	3
摘 要	4
1. 研究背景	5
2. 研究目的	7
3. 文獻回顧	8
3.1 「無障礙」與「無障礙」相關概念	8
3.2 無障礙出行在內地及香港的經驗	12
3.3 澳門無障礙出行的情況	17
4. 研究方法	21
4.1 研究對象	21
4.2 研究工具及資料收集方式	21
5. 資料分析	24
5.1 服務使用者的特徵	24
5.2 「穿梭復康巴」服務遞送情況	39
5.3 「上落出行」的服務遞送情況	46
5.4 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助	50
5.5 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助	55
5.6 「穿梭復康巴」服務的優點、困難與不足之處	65
5.7 「上落出行」服務的優點、困難與不足之處	71
5.8 「穿梭復康巴」服務使用者及服務提供者對服務反映的意見	75
5.9 「上落出行」服務使用者對服務反映的意見	80
6. 研究發現重點	83
6.1 「穿梭復康巴」服務使用者的特徵	83
6.2 「上落出行」服務使用者的特徵	85
6.3 「穿梭復康巴」的服務遞送情況	86
6.4 「上落出行」服務的遞送情況	88
6.5 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助	89

6.6 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助	90
6.7 「穿梭復康巴」服務的優點、困難、不足之處及改善建議	91
6.8 「上落出行」服務的優點、困難、不足之處及改善建議	94
7. 綜合討論	97
7.1 「穿梭復康巴」的服務遞送情況	97
7.2 「上落出行」的服務遞送情況	99
7.3 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助	100
7.4 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助	101
7.5 「穿梭復康巴」服務的優點、困難與不足之處	101
7.6 「上落出行」服務的優點、困難與不足之處	103
8. 結論與建議	104
8.1 「穿梭復康巴」服務的改善建議	104
8.2 「上落出行」服務的改善建議	106
9. 附錄	109
(附錄 1) 穿梭復康巴士服務電話意見調查問卷	109
(附錄 2) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務使用者焦點小組訪談大綱	115
(附錄 3) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務人員焦點小組訪談大綱	116
(附錄 4) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務營運人員訪談大綱	117
(附錄 5) 上落出行服務-服務使用者意見調查問卷	118
(附錄 6) 上落出行服務-服務使用者深度訪談大綱	120
(附錄 7) 《駿暉穿梭復康巴士》簡介	121
(附錄 8) 《明愛上落出行服務》簡介	122
10. 參考資料	123
研究團隊成員	125
鳴謝	125

序

為回應殘疾人士及行動不便長者出行的需要，2016年12月澳門明愛啟動了「上落舊式樓宇住客出行計劃」，引入樓梯機作為運送工具，協助居住於舊式樓宇（俗稱唐樓）的行動不便人士出行。2017年12月，本機構將原先傳統的點對點上落，協助行動不便人士就醫的「明愛復康巴士」，轉型為「駿暉穿梭復康巴士」先導計劃，以固定行車路線及固定上落站點的循環線模式擴展服務，滿足輪椅使用者社交出行和往返醫療設施的需要。

上述兩個服務模式在澳門都是新嘗試，面對人口老齡化及整體人口持續增長，這兩項便利出行的服務如何更好地切合服務使用者需要，將服務效益最大化是值得深思的議題。基於此，澳門明愛冀透過科學方法，評估本機構的穿梭復康巴士及上落出行服務，並探討未來服務優化的方向。

此研究得到北京師範大學-香港浸會大學聯合國際學院社會管理研究與服務中心的導師指導及協助，以第三方角度審視上述兩項服務，更提供未來服務發展策略的參考。預期本研究有助業界及關心殘疾人士福祉的持份者，對澳門無障礙出行服務的發展和請求有深度人的瞭解與掌握。

摘要

無障礙出行是《殘疾人權利公約》的一項重要政策，澳門特區政府的《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，亦說明其目的之一是改善各項無障礙交通設施及服務、提升殘疾人士出行便利性、為殘疾人士無障礙出行及接受各項社會服務創設更理想的條件。

本次研究旨在瞭解澳門明愛「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」的服務遞送情況，找出「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」服務在服務遞送過程中的優點、困難與不足之處，及探討進一步改善「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」兩項服務的方案。

本次研究通過記錄檔案檢查、問卷調查、焦點小組訪談、個人深度訪談等多元方式收集數據。研究發現「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」兩項服務都能達成其服務目的，為出行困難人士(輪椅使用者和舊式樓宇住客)提供了一個出行的選擇，對不少服務使用者來說，更是唯一的選擇。而且，兩項服務都受到服務使用者的歡迎，獲得的評價亦非常高。

另一方面，本次研究亦發現這兩項服務仍有可以改善的地方。在「駿暉穿梭復康巴士」服務方面，站點設施和設置、行車安排、公眾認識等三方面都有需要加強的地方；「上落舊式樓宇住客出行計劃」服務方面，預約服務、服務宣傳、收費等三方面仍有改善之處。針對上述情況，研究對「駿暉穿梭復康巴士」在營運力度、服務對象、服務領域、宣傳、人力資源等方面，及對「上落舊式樓宇住客出行計劃」在預約服務、服務力度、收費、服務宣傳、樓梯機的操作等方面分別作出建議。

關鍵字：無障礙出行、無障礙交通、復康巴士、上落出行、殘障人士、社會融入

1. 研究背景

殘障人士擁有自由出行及發展社交生活的權利，無障礙出行是《殘疾人權利公約》的一項重要政策，專為殘障人士而設的復康巴士服務，可以有效填補公共交通服務因供不應求和地理環境限制而產生的服務缺口，在支援殘障人士外出起著不可缺少的作用。

澳門明愛於 1997 年成立「明愛復康巴士」服務，為因年老、肢體傷殘、疾病及傷患而不便乘搭一般交通工具人士提供無障礙接載服務，以接送他們來往醫療場所為主。自 1999 年起，澳門特別行政區政府社會工作局對此服務提供資助。2012 年，澳門明愛進行了「澳門殘疾人士社區支援服務需要研究」(澳門明愛，2012)，研究發現當時澳門針對殘疾人士而設的交通設施只有復康巴士，復康巴士主要為接載殘疾人士往返醫療機構之用，而非作為日常出行之代步工具。研究報告建議政府設立復康巴士以滿足殘疾人士非醫療方面的出行需要，同時廣泛引入附有斜板的低地台巴士和的士，讓殘疾人士在使用公共交通工具方面更為方便和有更多選擇。

澳門特別行政區政府在 2013 年成立了「康復服務十年規劃跨部門研究小組」，目標在研究、協調、跟進和評估澳門特別行政區協助殘疾人士康復及融入社會的整體性發展計劃；小組及後制訂澳門「2016 至 2025 年康復服務十年規劃」(澳門特別行政區政府，2016)，此規劃共涵蓋 13 個範疇。當中，殘障人士出行屬其中一個重要的規劃範疇，而復康巴士服務在協助殘障人士出行方面擔當著重要的角色。

為配合有關規劃，澳門特區政府社會工作局於 2015 年委託「香港復康會」進行「澳門特區復康巴士服務規劃研究」，就澳門復康巴士服務由 2015 至 2020 年之間五年，本澳復康巴士的需求、營運模式及澳門其他無障礙運輸服務的整合提供顧問研究。這項研究的報告書就澳門的復康巴士服務提出兩項建議(澳門特區政府社會工作局，2015)：(一) 開展「復康穿梭巴士」服務試驗計劃，試行 2 條「定時定班」的復康穿梭巴士的路線，包括澳門區 1 條和離島區 1 條；(二) 開展「假日復康巴士接載」服務，容許營運者採用資助車輛在「非工作日」向澳門機構和「合資格」的行動不便人士提供自負盈

虧復康巴士接載服務。另外，報告書亦建議改善行動不便人士上落舊式樓宇的狀況，考慮環境因素，引入協助行動不便人士上落樓梯的輔助工具。

為配合特區政府對復康巴士服務的重整規劃，響應殘疾人士社交出行的需要，澳門明愛於 2017 年將原有復康巴士服務轉型，改名為「駿暉穿梭復康巴士」(以下簡稱「穿梭復康巴」)，以全新的服務形式，按指定行車路線和上落點運作，供持殘疾評估登記證的輪椅人士搭乘。穿梭復康巴士服務全年無休，設有澳門區和路氹兩條循環路線，站點覆蓋醫療、民生設施及文娛康樂場所等，期望鼓勵殘疾人士多和親友出行，參與社交活動(澳門明愛工作報告，2017)。其後澳門明愛經與澳門政府商議後，從 2018 年 6 月開始，取消了「殘疾證」限制，只要是坐輪椅的澳門人都可以使用服務。

同時，澳門明愛於 2016 年底推出名為「上落舊式樓宇住客出行計劃」¹(以下簡稱「上落出行」)，以樓梯機作為運送工具，幫助行動不便人士安全上落舊式樓宇。這項服務不單可以滿足長者和殘疾人士的出行需要，更有利他們保持與社會經常接觸，融入社區(澳門明愛工作報告 2017)。

為進一步了解這兩項新服務的使用情況及使用者對服務的意見，澳門明愛於 2018 年委託北京師範大學-香港浸會大學聯合國際學院進行「澳門穿梭復康巴士與上落出行服務研究」，藉以掌握相關服務的遞送情況，優點和不足之處，及了解服務使用者的意見，從而進一步提出改善服務的建議。這項研究獲得「澳門基金會」的贊助，同時得到「高志慈社會研究中心」的鼎力支持和配合。

¹ 「上落舊式樓宇住客出行計劃」在 2019 年 1 月改稱「澳門基金會明愛上落出行服務」。

2. 研究目的

因應上述的研究背景，本研究的目的為：

- 一、瞭解「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」的服務遞送情況；
- 二、瞭解「駿暉穿梭復康巴士」對輪椅人士社交出行的幫助；
- 三、瞭解「上落舊式樓宇住客出行計劃」對有需要人士融入社區的幫助；
- 四、找出「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」在服務遞送過程中的優點、困難與不足之處；
- 五、探討進一步改善「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」兩項服務的方案。

3. 文獻回顧

3.1 「無障礙」與「無障礙」相關概念

一、「無障礙」的概念

「無障礙」(Accessibility 或 barrier-free)的概念最早來自上一世紀 50 年代末期瑞典人 Bengt Nirje、Karl Gruneward、Lennart Wessman、與丹麥人 Niels E. Bank-Mikkelsen 的「正常化原則」(Normalization principle)(邱大昕, 2012)。「正常化原則」認為智障人士行為發展上所出現的眾多問題, 並非其本身缺陷的必然後果, 而是收容機構的資源匱乏所造成; 因此, 如果智障人士能夠在正常的生活環境中成長, 他們出現的行為問題就會大為減少。其後, 北歐國家推動智障人士的「去機構化」(Deinstitutionalization)及「回歸主流」(Mainstreaming), 希望逐步讓智障人士回到社區生活, 達成「社會融合」(Inclusion in society)的目標(Nirje, 1994)。

英國的 Michael Oliver 在 80 年代提出「殘障的社會模式」(Social model of disability) (Oliver, 2009), 強調殘障人士遭受社會排除(Social exclusion)或壓迫(Social suppression), 並非是其個人損傷(Impairment)或缺陷(Deficiency)的必然後果, 而是社會結構障礙(socio-structural barriers)所造成。殘障人士面對的問題既是社會環境所造成, 要改變的是「致障環境」(Disabling environment), 而非要求殘障人士去改變自己, 以迎合「正常人」的標準。由此, 一個「無障礙環境」是殘障人士能達致「社會融合」這個目標的重要手段。

聯合國在 2006 年 12 月通過《殘疾人權利公約》(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD), 《公約》的原則之一就是「無障礙」。《殘疾人權利公約》「序言」的第 22 項就明確指出公約締約國²「確認無障礙的物質、社會、經濟和

² 中國是聯合國《殘疾人權利公約》的締約國之一, 在 2008 年 8 月 31 日簽署生效。

文化環境、醫療衛生和教育以及資訊和交流，對殘疾人能夠充分享有一切人權和基本自由至關重要」(聯合國，2006)。《公約》第四條「一般義務」的第 8 項指明「向殘疾人提供無障礙資訊，介紹助行器具、用品和輔助技術，包括新技術，並介紹其他形式的協助、支助服務和設施」是公約締約國的義務(聯合國，2006)。

二、「無障礙環境」

「無障礙環境」(Accessible Environment 或 Barrier-free Environment) 指的是一個允許所有人自由安全的行動和使用的理想環境，無論年齡、性別或身體狀況，任何人都可以沒有障礙、盡可能獨立且有尊嚴的進入(Masood, 2014)。在 1997 年 12 月 12 日通過的《第 52/82 號決議》中(聯合國，1997)，聯合國大會確定無障礙環境是進一步提高殘疾人機會均等的優先工作。《決議》強調無障礙環境是改變排外觀點，積極持續地提高機會均等的有效方法。問題的複雜性要求，如果要增加政策過程的價值，就必須系統地提出無障礙環境的概念。《決議》又說明，障礙環境不是一種行為或狀態，而是指進入、接近、利用一種境遇或與之聯繫的選擇自由。環境是想獲得的境遇的全部或部分。如果通過提高無障礙環境的方法從而提供了參與機會的均等，那麼就達到了平等的參與。無障礙環境的因素是獲得環境的屬性，是一種代表當事人和制度之間適合度的概念，而不是環境的特點。《決議》把環境的屬性確定為：可供性、可得性、便利性、承擔性和接受性。

- 可得性—你能到達你想去的地方嗎？
- 便利性—你能做你想做的事嗎？
- 資源可供性—你的特殊要求能滿足嗎？
- 特殊支持—你能被周圍的人所接受嗎？
- 平等—你能與其他人一樣被平等相待嗎？

這些確定的特點不是為環境的分類或分級提供基礎的，而是代表了區分人們與環境互動的不同方法的系統。可得性只是被確認的可獲得的環境的五項特點之一(聯合國，1997)。這些特點對研究澳門的無障礙出行情況具有參考價值。

三、「無障礙設計」

「無障礙設計」(Barrier-free design) 是指針對各種有障礙的群體所進行的消除有障礙的環境及產品設計(賈祝軍、申黎明、來增祥，2012)。無障礙設計的理想目標是「無障礙」，主要包括兩個方面，分別是物質無障礙，及資訊與交流無障礙。賈祝軍等人(賈祝軍、申黎明、來增祥，2012) 提出，基於對人類行為、意識與工作反應的細緻研究，無障礙設計致力於一切為人所用的物與環境的設計，在使用操作介面上清除那些令到使用者感到困惑、困難「障礙」，創造一個方便殘障人士，同時消除殘障人士在信息、移動和操作上造成障礙的環境，為使用者提供最大可能的方便，這就是無障礙設計的基本思維。一般而言，無障礙設計的主要關注對象是殘障人士和長者，此外還會包括幼兒、孕產婦。幼兒因為無法使用為成人設計的產品，有時也會被包括到有障礙的人士之中；孕產婦或持有大件行李的人等，在一段時間裡也會被視為有障礙者。也就是說，遇到障礙的不僅是殘障人士或長者等群體，幾乎所有人在某段時期，由於身體不適或其他原因，在生活中都會遇到或多或少的障礙(賈祝軍、申黎明、來增祥，2012)。

賈祝軍等人並且提出無障礙設計有兩個原則，一是「安全性原則」，二是「通用設計原則」。「安全性原則」就是考慮到殘障人士和長者在出行中，往往比正常人更容易發生摔倒、跌落、碰撞、夾傷、接觸危機物品等事故，這些事故可能會對殘障人士和長者造成傷害甚至危及生命安全，在設計上要排除這些事故發生的可能性。「通用設計原則」是基於殘障人士是社會中的一個特殊群體，但是他們需要的不是特殊對待；適宜的做法是使其得到自然的對待，讓他們儘量與其他人一樣，這是對殘障者最直接的和最體貼的考慮(賈祝軍、申黎明、來增祥，2012)。《殘疾人權利公約》定義「通用設計」為「是指盡最大可能讓所有人可以使用，無需作出調整或特別設計的產品、環境、方案和服務設計。「通用設計」不排除在必要時為某些殘疾人群體提供輔助用具」(聯合國，2006)。

邱大昕(2012) 進一步提出無障礙環境設計中的兩個重要概念：「可及性」

(Assessibility)和「可用性」(Usability)。「可及性」包括物理空間的可及性、資訊的可及性，以及社會活動或服務的可及性；「可用性」指的是能否有效、令人滿意地在某個特定環境達成特定的目標，是較為主觀的判斷。「可用性」是一個由許多元素所構成，環環相扣；如果少了其中一些元素，就會失去效果。

四、「無障礙出行」

「無障礙出行」(Accessible travel)是被視為殘障人士獨立生活和與融入社區的重要手段。《殘疾人權利公約》第9條「無障礙」第1項就提出：「確保殘疾人在與其他人平等的基礎上，無障礙地進出物質環境，使用交通工具，利用資訊和通信，包括資訊和通信技術和系統，以及享用在城市和農村地區向公眾開放或提供的其他設施和服務。這些措施應當包括查明和消除阻礙實現無障礙環境的因素」(聯合國，2006)。夏菁等人提出，在殘障人士的日常活動需求中，他們的出行需求往往基於實現一個人目的的基本需求，同時，又並不完全取決於基本需求，還要受到外部環境的影響；隨著休閒時代、消費時代的到來，殘障人士出於豐富精神文化生活以及身體健康等多重原因，對城市公共空間的需求更為強烈(夏菁、王興平、王乙喆，2017)。

社會價值投資聯盟(2019)定性「無障礙出行」為物質環境無障礙；其主要體現在設施和工具兩方面。以澳門為例，無障礙出行設施主要包括：巴士專用座位(「愛心座」)、巴士內配備視訊及語音報站設施、「殘疾人士車資優惠計劃」、為殘疾人士劃設泊車位、社區設施加入無障礙通道及扶手、公園和公共洗手間設有無障礙通道及扶手、交通燈組安裝發聲提示設備，此外還有復康巴士、特教學生接載校巴、無障礙的士…等等(澳門特別行政區政府，2016)。本次研究聚焦在「穿梭復康巴」和「上落出行」這兩項「無障礙出行」服務，瞭解其對服務使用者出行的幫助，找出其在服務提供過程中的優點、困難與不足之處，及探討進一步改善這兩項服務的方案。

3.2 無障礙出行在內地及香港的經驗

一、 中國內地「無障礙」出行的發展軌跡及服務情況

無障礙概念在中國內地的首次出現是 1985 年「殘疾人與社會環境」研討會上。「社會價值投資聯盟」回顧了中國內地無障礙出行的發展，並用將其發展分為三個階段(社會價值投資聯盟，2019)。

第一個階段是「制定實施城市無障礙建設規範」期(1989 年-2011 年)，期間制定無障礙設計標準，探索城市無障礙建設，從無到有。1989 年 4 月 1 日頒佈實施的《方便殘疾人使用的城市道路和建築物設計規範(試行)》，這是中國內地第一套設計標準，標誌著內地無障礙設施建設工作拉開序幕。2001 年 8 月 1 日開始執行的《城市道路和建築物無障礙設計規範》，不僅對建設範圍、建設標準、建設要求作了更加明確的規定，並將其中的 24 條內容列入國家強制性標準的條文。在「十一五」期間，內地進一步推廣在全國 100 個城市開展了創建全國無障礙建設城市工作，初步形成中國城市無障礙化的基本格局。呂世明(2013)認為，2008 年中國加入《殘疾人權利公約》，標誌著中國接受公約的理念和精神，承諾履行公約規定的義務，通過法律、法規、政策及其他途徑推動無障礙建設達到更高水準。

第二個階段是「全面推進無障礙環境建設」期(2012 年-2017 年)，期間內地進一步完善無障礙建設政策規範，全面推進城鄉無障礙建設。《無障礙設計規範》在 2012 年 9 月 1 日起實施，並且提升為國家標準。2011 年，十四部委印發《無障礙建設「十二五」實施方案》明確指出，「十二五」期間要加快開展城市無障礙建設和改造，積極推進小城鎮、農村無障礙建設，對城鄉貧困殘疾人家庭無障礙改造進行補助，完成殘疾人綜合服務設施無障礙改造，全面推進無障礙建設。國務院於 2012 年 8 月 1 日起施行《無障礙環境建設條例》，標誌著中國內地無障礙環境建設進入了新的發展階段，為依法全面、

系統開展無障礙環境建設，提高城鄉現代化建設水準，維護殘疾人權益，促進社會文明進步提供了法制保障(呂世明，2013)。

第三個階段是「形成無障礙出行服務體系」期(2018年及以後)，期間內地優化無障礙政策體系，提升出行服務品質由點到面，無障礙出行建設實現從試驗點到服務系統的跨越。2016年8月3日，國務院印發《「十三五」加快殘疾人小康進程規劃綱要的通知》(国发〔2016〕47号)，當中的〈工作任務〉第23項提出：「公共交通工具配備無障礙設備，改進方便殘疾人交通出行的服務舉措。制定推廣家居無障礙通用設計。大力推進互聯網和移動互聯網資訊服務無障礙」(國務院，2016)。2018年1月，交通運輸部等7部門聯合印發了《關於進一步加強和改善老年人殘疾人出行服務的實施意見》，《意見》明確了我國到2035年推進交通運輸無障礙出行服務的行動綱領。《意見》提出了總體目標：到2020年，交通運輸無障礙出行服務體系基本形成，無障礙出行服務水準、出行服務適老化水準和服務均等化水準明顯提升，無障礙交通設施設備不斷滿足出行需要，無障礙交通運輸服務的「硬設施」和「軟服務」持續優化，老年人、殘疾人出行滿意度和獲得感不斷增強。到2035年，完善的交通運輸無障礙出行服務體系基本建成，覆蓋全面、無縫銜接、安全舒適的無障礙出行服務環境持續改善，無障礙出行服務水準顯著提升，基本滿足老年人、殘疾人美好生活的出行需要(喬雪峰，2018)。由此可以看到，中國政府在國家層面為無障礙出行提供了政策和環境的支持。

自2012年6月28日國務院發佈《無障礙環境建設條例》後，按照國家法規規定，以及各地方政府條例、辦法要求，公共場所等基本建設中必須配套無障礙設施以方便弱勢人群的使用，例如盲道、扶手坡道、殘疾人座位、便廁位、盥洗位、觸摸、聲、光、電等提示板台……；無障礙出行主要涵蓋了：盲道、坡道、無障礙廁所、公交、地鐵(周文波、火映霞、周序洋，2019)。然而，「交通與發展政策研究所」發現，當前內地城市存在一些與「無障礙出行」相違背的狀況，普遍的是：機動車佔道阻擋、路沿石無設置坡度、機動車出入口隨意切割人行道導致不連續、過街距離過長、沒有設置路中安全島、立體過街沒有緩坡或升降梯。「交通與發展政策研究所」提出，要做到真正的無障礙出行，最關鍵的是要落實每一個樓梯都考慮到輪椅使用者的需求(緩坡或垂直升降電梯等)，每一個路口的路沿石都要做平或抬升(交通與發展政策研究所，2019)。2017年底，

中國消費者協會和中國殘疾人聯合會發佈了《2017年百城無障礙設施調查體驗報告》。報告顯示，各行業無障礙設施普及率僅有40%，滿意度70分(新京報，2019)。

要讓殘障人士能夠無障礙出行，要完善的不止於無障礙設施的完備，還有的是無障礙出行服務的提供。位於深圳的一家企業「社會價值投資聯盟」對中國現時的無障礙出行服務進行分析，並將其分為三個主要服務類別(社會價值投資聯盟，2019)；(1)「居家行動類」：例如下肢康復機器人、盲人視覺輔助眼鏡引途器具；(2)「公共出行類」：例如地鐵及公交導盲系統、公交助乘系統(聽聽巴士 APP)、地鐵助乘系統、遠端協助眼鏡、高德無障礙地圖等；(3)「特殊出行類」：例如滴滴 APP 的「無障礙專車」服務³、「亦行無障礙公益出行」服務⁴、「知更鳥」無障礙旅遊服務⁵及無障礙旅遊保險產品。澳門明愛的「駿暉穿梭復康巴士」服務⁶和「明愛上落出行服務」⁷亦可以為歸類為「特殊出行類」。

二、香港「無障礙出行」的發展路徑及服務情況

澳門鄰近的香港政府在 1995 年發表其第二份《康復政策白皮書》時，已開始將「無障礙」的概念落實到服務層面，主要體現在通道方面。香港特區政府在 2007 年發表的《2005-2007 香港康復計劃方案》中重申，無障礙的環境是讓殘障人士全面融入社會的基礎，政府的政策目標是為殘障人士建設一個無障礙的實際環境，讓他們可以自由進出所有建築物和使用公共交通服務；並且繼續落實「無障礙運輸」的政策，以及確保無障礙通道設施政策不斷向前進步。《方案》建議的具體措施包括：加強復康巴士的服務，

³ 有關訊息可看《百度百科》「無障礙專車」。網址：<https://baike.baidu.com/item/無障礙專車>

⁴ 有關訊息可看《百度百科》「亦行無障礙公益出行服務」。網址：<https://baike.baidu.com/item/亦行無障礙公益出行服務/22571243?noadapt=1>

⁵ 有關訊息可看《百度百科》「廣州市知更鳥無障礙出行公益服務促進會」。網址：<https://baike.baidu.com/item/廣州市知更鳥無障礙出行公益服務促進會>

⁶ 有關訊息可看《澳門明愛》官網「駿暉穿梭復康巴士」服務。網址：<https://www.caritas.org.mo/rehabilitation-service/183>

⁷ 有關訊息可看《澳門明愛》官網「澳門基金會明愛上落出行服務」。網址：https://www.caritas.org.mo/social_innovation/216?mark=%E5%87%BA%E8%A1%8C

以方便未能使用公共交通服務的殘障人士；引入可供輪椅上落的石油氣的士的車種；改善公共交通交匯處的設施，使其能更方便殘障人士使用；專營巴士公司在購置新車時必須為可供輪椅上落的低地台巴士(勞工及福利局，2007)。

2018年，香港特區政府的「康復諮詢委員會」成立「《香港康復計劃方案》檢討工作小組」，就殘障人士各種服務需要的策略性方向以及措施進行檢討和更新，以確保康復服務與時並進(康復諮詢委員會，2018)。「康復諮詢委員會」在其「《訂定範疇》階段報告》中重申，在制定新的《香港康復計劃方案》時，會恪守《殘疾人權利公約》內「殘疾人士的多元化需要」、「個人的自主及自立」，以及「無障礙環境、交通及信息」的核心價值。「檢討工作小組」的研究範疇涵蓋無障礙物質環境、無障礙交通運輸和無障礙信息及服務共三個範疇，無障礙交通運輸就涉及無障礙出行(康復諮詢委員會，2018a)。

其後，在「檢討工作小組」的《「制訂建議」階段報告》中，就提出除了公共交通工具提供更完善的無障礙設施以便利殘疾人士使用外，政府亦提供復康巴士服務，以特別照顧他們的基本交通需要。其中包括：「固定路線服務」，用於接載殘疾人士上班、上學和前往接受康復治療；「電話預約服務」，方便殘疾人士前往就診和參與其他社交活動；及「穿梭巴士路線服務」提供固定路線及班次，途經醫院、復康中心、分科診所及港鐵車站，並於週末及公眾假期提供旅遊專線。「檢討工作小組」同時建議增撥資源，開辦更多的醫院穿梭巴士服務路線，安排固定路線及班次行走港鐵車站及醫院，以方便殘疾人士接受治療(康復諮詢委員會，2018b)。

香港復康會是香港的老牌復康機構，成立於1959年，一直是推動復康工作發展的先行者，為照顧行動不便人士或長者之交通及旅遊需要，倡議無障礙交通政策及積極推廣交通無障礙的服務理念，讓他們可便捷地往返醫院、工作地點、學校、社交場所，甚至到海外旅遊。香港復康會自1978年起陸續成立「復康巴士」、「易達旅運」、

「易達旅遊」以及「易達轎車」四項核心服務，提供相關交通服務以覆蓋服務使用者的不同需要。「復康巴士」為行動不便人士分別提供固定路線、電召服務及聯載服務之無障礙交通服務；「易達巴士」的「長者接載服務」負責接載有行動困難的 60 歲或以上年長病友及其同行照顧者，往返公立醫院及診所覆診；「易達轎車」致力提供無障礙轎車接載服務，協助輪椅使用者日常往返醫院、學校、工作地點、親友聚會地點、旅遊景點或香港任何地方；「易達旅遊」專營本港觀光接待及旅遊，規劃香港的無障礙行程，並提供無障礙交通接載服務，讓本地居民或海外的傷健遊客及其親朋好友，皆可無障礙暢遊⁸。另外，香港的聖雅各福群會亦有提供「愛心小巴」接載服務⁹，為長者提供無障礙出行服務¹⁰。

香港傷殘青年協會在 2018 年開始開設《無障礙去街 Guide》網頁，介紹多條香港熱門旅遊路線，以多個欄目為讀者介紹景點、行程和無障礙資訊，內容實用與趣味兼備，協助讀者提高旅遊的興致和動機。《無障礙去街 Guide》欄目內容包括：無障礙指數、景點介紹、設施短評、交通建議、簡便地圖、小資訊、溫馨提示。其目的一方面可讓公眾、公共交通營辦商和相關政府部門，能充分了解無障礙旅遊的理念及其重要性，從而促使有關場所在無障礙設施上作出改善；另一方面，社會人士通過閱讀《去街 Guide》網頁，可獲得無障礙旅遊的實用資訊，提高他們與家人和朋友外出旅遊的動機，進而安心地享受無障礙旅遊的樂趣。香港的經驗，可以讓澳門的業界借鑒。

⁸ 有關訊息可看《香港復康會》的官網。網址：

<https://www.rehabsociety.org.hk/zh-hant/%e6%88%91%e5%80%91%e7%9a%84%e6%9c%8d%e5%8b%99/%e4%ba%a4%e9%80%9a%e6%9c%8d%e5%8b%99/>。

⁹ 有關訊息可看《聖雅各福群會》的官網。網址：

<https://cc.sjs.org.hk/?route=services-detail&sid=13&lang=1>

¹⁰ 詳情可看《無障礙去街 Guide》網頁。網址：www.e-cgo.org.hk/

3.3 澳門無障礙出行的情況

一、澳門在無障礙出行和交通方的發展

澳門在「無障礙」的經營歷史，可以追溯在 1984 年 2 月生效的第 9/83/M 號法律《建築障礙的消除》文件，其第一標準是有活動限制，第二標準是傷殘人士，尤其是肢體傷殘人士。而在三十年後的新世紀，全球正邁向以通用設計的標準應對包括有行動困難，以及視力受損、失明、聽力受損和失聰人士的暢通易達需求，有關內容已未能滿足現代社會的需要（澳門特別行政區政府澳門特別行政區，2016）。

2013 年，澳門特別行政區政府成立「康復服務十年規劃跨部門研究小組」，目的在研究、協調、跟進和評估澳門特別行政區協助殘障人士康復及融入社會的整體性發展計劃，及制訂「2016 至 2025 年康復服務十年規劃」；當中，殘障人士出行屬其中的一個重要的規劃範疇。為配合有關規劃，澳門特區政府社會工作局邀請香港復康會，就澳門復康巴士服務由當前(2013 年)至未來 5 年的需求、營運方式以及與澳門其他無障礙運輸服務的整合提供顧問研究(社會工作局，2015)。研究報告指出了澳門的公共無障礙交通的優勢和不足之處，反映了澳門的復康巴士服務現況、優勢和不足之處，以及肢體殘障人士的外出情況，研究報告同時反映了各持份者對復康巴士服務和公共交通服務的改善建議。研究報告最後提出對澳門的復康巴士服務未來 5 年的拓展建議，包括：增加「就醫」復康巴士數量、延長復康巴士服務時間、開展「穿梭復康巴士」服務試驗計劃、開展「假日復康巴士接載」服務、開展殘障人士就業的交通支援服務；同時，為進一步提升復康巴士的服務品質，研究報告建議在執行模式、管理、監督、車輛採購等四方面採取新的措施(社會工作局，2015)。

2016 年，澳門特區政府公佈了《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，在無障礙通道設施和交通方面，澳門特區政府聲明政策目標是旨在為殘障人士建設一個無障礙的建築和出行環境，讓他們可以自由進出所有建築物和使用公共交通服務，能夠獨立和充分地參與生活與社會事務的各個方面。其具體目的包括：改善各項無障礙交通設施及服務，提升殘疾人士出行便利性，體現無障礙交通環境，及為殘疾人士無障礙出行及接受各項社會服務創設更理想的條件。《康復服務十年規劃》中優化殘疾

人士出行配套設施包括有：(澳門特別行政區政府，2016)

- 增加復康巴士數量及延長服務時間、資助康復機構增加復康巴士數量、延長服務時間，以增加服務供應量；
- 制訂復康巴士服務質素標準指引及評鑑機制，用以規範服務提供者的質素標準；
- 研究推出假日復康巴士租車服務，向合資格人士提供非工作日的復康巴士租車服務；
- 研究推出非預約循環路線的復康巴士，定時於固定路線接載殘疾人士，回應殘疾人士臨時性的出行需要。

為落實《澳門特別行政區 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》，特區政府決心將澳門建設成一個無障礙的通達城市，以便利長者、殘障人士、廣大市民以及旅澳訪客的生活與出行。為此，特區政府在 2018 年制定一份符合國際標準以及本地需要的《澳門特區無障礙通用設計建築指引》，讓各政府部門在籌劃公共工程及資助工程時，能有較客觀的參照標準。《建築指引》適用範圍包括住用建築物、非住用建築物、及綜合用建築物；涵蓋範圍包括：到達方法及出入口、主要通道及動線、建築物內各處、走火通道及逃生設備，另對特定場所的額外設計和無障礙設施又有所規定，另對通用設計考慮和防滑物料有所建議。(澳門特別行政區政府，2018)

然而，2018 年澳門的一項《本澳無障礙設施調查研究報告》顯示，過半受訪者認為澳門無障礙設施的種類及數量屬一般和不足。研究團隊倡議政府增加有關建設，亦要着眼從用家角度出發，在人性化及生活化上，令無障礙設施真正無障礙。研究報告提出的建議有：(澳門日報，2018)

- 增設澳門無障礙設施的數量和種類，協助有需要人士更好地融入社會；
- 最需要增加的包括建築物出入口斜坡（或斜板）、輪椅升降台、電子行人過路發聲裝置以及傷殘人士洗手間等；
- 加強現有無障礙設施的人性化特點，保障殘疾人士在使用設施時獲得舒適、良好的體驗；
- 建立無障礙設施資料庫，讓有需要人士預先做好出行規劃；
- 設立無障礙發展基金，支援和推動本澳不同的舊式樓宇增設和改善現時不足

的無障礙設施，設不需佔太多地方的升降台。

二、 澳門無障礙出行與交通服務的情況

澳門明愛於上世紀 50 年代創立，是一個提供多元化服務的社會福利機構，其在無障礙出行與交通服務的參與，足以反映澳門在相關服務方面的情況。澳門明愛¹¹於 2009 年初開始營運「健行社」，是一個社會企業項目，營運「明愛復康巴士」服務，透過預約，為有需要人士提供點對點的無障礙出行服務，接載他們旅遊澳門或往來醫院或社交場所。每部巴士皆設有自動升降平台和輪椅安全鎖，以保障殘障乘客的安全。其後因應澳門交通系統之變化，澳門明愛由 2014 年 11 月起推出了名為「好的福悠快綫」（簡稱「好的」）的點對點接載服務，目的是針對行動不便的澳門居民之需求，為他們創造平等出行條件，鼓勵多參與社交活動；每輛「好的」同樣設置有升降台和輪椅固定鎖，以保障乘客安全。2017 年 12 月，為回應殘障人士的出行需要，「明愛復康巴士」服務改以先導計劃的形式，轉型為「駿暉穿梭復康巴士」服務，按指定路線和上落站點運作，服務全年無休，無需提前預約，車輛按指定路線循環行駛，站點覆蓋醫療、民生設施及文娛康樂場所，藉以鼓勵殘障人士多與親友出外，參與社交活動。同時，「健行社」亦為行動不便的旅客及本地有需要使用復康車輛的團體提供接載服務，並且針對殘障遊客的需要給予免費的旅遊路線諮詢，讓他們可以及早知悉景點的無障礙訊息，規劃合適的行程，愉快地在澳門遊覽。另外，鑒於住在舊式樓宇（俗稱「唐樓」）的長者和殘障人士外出不便，澳門明愛在 2016 年底推出「上落舊式樓宇住客出行服務」，以樓梯機作為運送工具，幫助行動不便人士上落舊式樓宇，這項服務不單可以滿足長者和殘障人士的出行需要，更有利他們保持與社會經常接觸。

除了之外，澳門還有兩家社會服務機構提供無障礙出行和交通服務。澳門紅十字會的「愛心護送」服務¹²是從自 2003 年開始，為行動不便的人士提供預約式非緊急日間往返醫院的護送服務；凡不能使用一般的交通工具或使用時有困難的人士，均可申請「愛

¹¹ 有關澳門明愛的無障礙出行和交通服務詳情，可參閱其官網：<https://www.caritas.org.mo/>

¹² 有關澳門紅十字會「愛心護送」的服務詳情，可參閱其官網：
http://www.redcross.org.mo/care_transport.htm

心護送」服務。另外，澳門街坊總會聯合會自 2015 年開設有「街坊車」愛心接載服務¹³，透過預約式的點對點接載服務，滿足澳門市民，尤其是長者、行動不便或肢體殘障人士的出行需要，增強他們的社會參與。

本次研究的焦點，是在澳門明愛的「駿暉穿梭復康巴士」和「上落舊式樓宇住客出行計劃」兩項無障礙出行項目，瞭解其服務遞送情況、對服務使用者出行帶來的幫助、服務優勢和不足之處，及探討改善這兩項服務的建議方案。

¹³ 有關澳門街坊總會聯合會的「街坊車」愛心接載的服務詳情，可參閱其官網：
<http://faom.org.mo/ss/elder/>

4. 研究方法

4.1 研究對象

本次研究的對象分為三類。第一類是服務檔案，包括：

- 一、《駿暉穿梭復康巴士服務》(簡稱「穿梭復康巴」服務)的會員登記記錄 (截至 2018 年 8 月 31 日，合共 300 人)；
- 二、「穿梭復康巴」服務的服務遞送記錄；
- 三、「明愛上落出行服務」(簡稱「上落出行」服務)服務使用申請表；
- 四、「上落出行」服務的服務遞送記錄。

第二類研究對象是服務使用者，包括：

- 一、「穿梭復康巴」服務的登記會員或其家人；及
- 二、「上落出行」服務的申請者(會員)或其家人。

研究的第三類對象是服務提供者，主要是「穿梭復康巴」服務的司機、車務員、營運人員。

4.2 研究工具及資料收集方式

本次研究同時採用量性研究 (Quantitative Study) 和質性研究 (Qualitative Study) 的方法。

一、「穿梭復康巴」服務的研究方法

分為以下四個部分：

(1) 紀錄檔檢查 (Document Review)：檢視「穿梭復康巴」服務自 2018 年 2 月開始提供服務以來至 2018 年 8 月底的服務資料，包括已登記服務的使用者(會員)的登記資料(300 人)，及「穿梭復康巴」服務的服務記錄資料(1,433 個「穿梭復康巴」服務班次

記錄)，分別對服務使用者的特徵、及服務遞送情況，進行量性分析。

(2) 問卷調查 (Questionnaire Survey)：透過電話訪問(Telephone interview)的形式，由經過培訓的訪問員向所有在 2018 年 8 月 31 日或之前已登記成為穿梭復康巴士服務的會員(300 人)進行問卷調查訪問，藉以掌握被訪者對「穿梭復康巴」服務的意見。問卷收集的資料內容主要是：(1) 受訪者個人資訊，如性別、年齡、與服務使用者的關係，(2) 使用服務的習慣，如使用目的、次數、頻率、常用上落車站，及(3) 對「穿梭復康巴」服務的意見 (附件一)。調查在 2018 年 10 月-11 月進行，訪問員根據會員登記記錄逐一打電話給會員，若是經過三次努力仍未能接觸到會員本人或其家人、或被拒絕受訪，則算是訪問失敗；訪問員最終成功電話訪問了 152 名受訪者會員本人或其家人，成功率是 50.7%。未能成功進行電話訪問或收集服務資料的會員 148 人¹⁴ (49.3%)。

(3) 聚焦小組訪談 (Focus Group)：研究在 2018 年 9-10 月進行兩個聚焦小組訪談。研究用「立意抽樣」(Purposive Sampling)的抽樣準則，分別選取 7 位「穿梭復康巴」服務的活躍(Active)使用者¹⁵，及 11 位正在「穿梭復康巴」工作的司機和車務員¹⁶為樣本，透過研究團隊特別設計的「焦點小組訪談大綱」(附錄二、三)，進行兩次半結構式的小組訪談，分別收集兩組不同的服務持份者對「穿梭復康巴」的服務使用習慣、服務的優點和不足之處等方面的意見，及其提出的改善服務建議。

(4) 個人深度訪談 (In-depth Interview：用「立意抽樣」(Purposive Sampling)的抽樣準則，透過研究團隊特別設計的「訪談大綱」(附錄四)，邀請一名「穿梭復康巴」服務的主要負責人進行半結構式的個訪談，訪談重點在從營運者的角度，找出「穿梭復康巴士」服務的優點和不足之處，以及改善服務的方向。

在研究工作開展之前，主要研究員進行實地觀察(Field Observation)，兩次到「穿

¹⁴ 未能成功進行電話訪問或收集服務數據的 148 名會員當中，有 30 人未能接觸，另有 93 名會員雖然能接觸到其本人或其家人，但受訪者表示未曾使用過「穿梭復康巴」服務，其中 6 人已過世、3 人長期居住在內地。

¹⁵ 7 位「穿梭復康巴」服務的活躍使用者包括 1 名男性和 6 名女性，年齡介乎 40 至 60 歲，都是自服務開始以來就經常使用服務。

¹⁶ 11 位「穿梭復康巴」服務人員包括 9 名男性和 2 名女性，在穿梭復康巴服務超過 1 年的有 4 名，服務時間在 1 年之內的有 7 名。

梭復康巴」的站點，查詢過路行人對「穿梭復康巴」的認識，並且分別乘搭「穿梭復康巴」的澳門線和路氹線各一次，觀察行車狀況和與司機交談，形成對「穿梭復康巴」服務的瞭解，並藉以思考和設計聚焦小組訪談的訪談大綱和問卷調查的問卷內容。

二、「上落出行」服務的研究方法

分為以下三個部分：

(1) 記錄文件檢查 (Document Review)：檢視「上落出行」服務在 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日的服務數據，對服務使用者(283 人)的特徵、及服務遞送情況(1,514 次服務記錄)，進行量性分析。

(2) 問卷調查 (Questionnaire Survey)：透過電話訪問(Telephone interview)的形式，工作人員在 2019 年 1 月向所有在 2018 年 12 月 31 日或之前已登記成為「上落出行」服務的會員，採用任意抽樣(Convenient Sampling)的方式進行問卷調查訪問。問卷收集的資料內容主要是：(1) 服務使用者的個人資訊，如性別、年齡，(2) 使用服務的習慣，如使用目的、次數、頻率，及(3) 對「上落出行」服務的意見(附錄五)。最終通過電話成功訪問了 68 人，佔會員總人數的 24.0%。

(3) 個人深度訪談 (In-depth Interview)：在已登記的服務使用者(會員)當中，以「隨機抽樣」(Random Sampling)方式，選取 8 名服務使用者或其家人作訪談對象¹⁷，透過研究團隊特別設計的「訪談大綱」(附錄六)，在 2019 年 7 月進行半結構式的個人訪談，訪談重點在「上落出行」服務使用者的服務使用習慣、服務的優點和不足之處，及改善服務的建議。受訪者除一人是服務使用者本人外，其餘受訪者都是服務使用者的家人。

¹⁷ 「上落出行」服務訪談對象包括 3 名男性和 5 名女性服務使用者，年齡介乎 70 至 92 歲，居住樓層是二至五樓(各兩人)。

5. 資料分析

本研究通過多樣化的方法收集資料，然後進行資料分析：首先分析服務使用者的特徵，然後按照研究的目的，對其他的資料分以下五部分進行分析：

- 「穿梭復康巴」服務和「上落出行」服務的遞送情況
- 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助
- 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助
- 「穿梭復康巴」服務和「上落出行」服務的優點、困難與不足之處
- 「穿梭復康巴」服務和「上落出行」服務的使用者及持份者反映的意見

5.1 服務使用者的特徵

一、 服務使用者性別分佈

根據澳門明愛的紀錄，截至 2018 年 8 月 31 日，「駿暉穿梭復康巴士」共有 300 人登記為會員，男女比例為 50.7:49.3，兩者數目大致相等。另一方面，問卷調查結果顯示，152 名受訪者的男女比例是 36.8:63.2，與「穿梭復康巴」會員記錄的男女比例有所不同（表一）。

在「明愛上落出行服務」方面，登記會員人數為 283 人，男女比例為 35.3:64.7，女性服務使用者明顯比男性的多。問卷調查結果顯示，受訪者的男女比例為 32.4:67.6，跟會員記錄接近，無明顯差異（表一）。兩個資料都顯示「上落出行」服務的使用者以女性居多。

表一 服務使用者性別分佈

性別	穿梭復康巴				上落出行			
	會員記錄(N=300)		問卷調查(N=152)		會員記錄(N=283)		問卷調查(N=68)	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	152	50.7%	56	36.8%	100	35.3%	22	32.4%
女	148	49.3%	96	63.2%	183	64.7%	46	67.6%

二、 服務使用者年齡分佈

年齡方面，表二顯示，「穿梭復康巴」服務使用者的年齡遍及每一個年齡組別。40歲前之年齡組別的服務使用者佔總人數的百分比相對較低，登記會員當中，20歲或以下的佔4.3%，21-30歲的佔5.7%，31-40歲的佔4.3%，41-60歲的共佔20.3%。在問卷調查中，20歲或以下的佔5.3%，21-30歲的佔7.2%，31-40歲的佔2.6%，41-60歲的共佔37.5%。

另一方面，年長的「穿梭復康巴」服務使用者所佔的百分比相對高，71歲或以上的服務使用者，會員記錄顯示佔總會員人數的42.3%，61-70歲的亦佔24.3%。在問卷調查中，71歲或以上的受訪者佔受訪者總人數的25.0%，61-70歲的則佔22.4%，兩者的差異可能是在問卷調查中，服務使用者的照顧者有更大機會接聽電話並接受訪問，而他們通常比較年輕，因而影響調查結果。

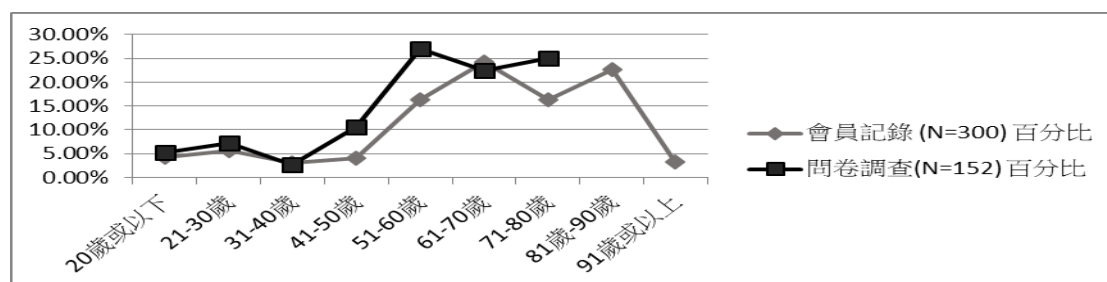
表四顯示，「穿梭復康巴」服務使用者(登記會員)的平均年齡是64.75歲，年齡最大者是97歲，年齡最少者4歲。

表二 「穿梭復康巴」服務使用者年齡分佈

年齡	穿梭復康巴			
	會員記錄(N=300)		問卷調查(N=152)	
	人數	百分比	人數	百分比
20歲或以下	13	4.3%	8	5.3%
21-30歲	17	5.7%	11	7.2%
31-40歲	9	3.0%	4	2.6%
41-50歲	12	4.0%	16	10.5%
51-60歲	49	16.3%	41	27.0%
61-70歲	73	24.3%	34	22.4%
71-80歲	49	16.3%	38	25.0%
81歲-90歲	68	22.7%	/	/
91歲或以上	10	3.3%	/	/

圖一顯示，從 41-50 歲年齡組別開始，「穿梭復康巴」服務使用者的人數的百分比都開始上升。61-70 歲年齡組別是登記會員使用服務的高峰期，佔服務使用者總人數的 24.3%，到了 90 歲，會員的數目明顯回落。而問卷調查受訪者的資料顯示，使用服務的高峰期是 51-60 歲的年齡組別，比登記會員的稍早一個年齡階段。

圖一 「穿梭復康巴」登記會員與問卷調查受訪者的年齡組別百分比分佈圖



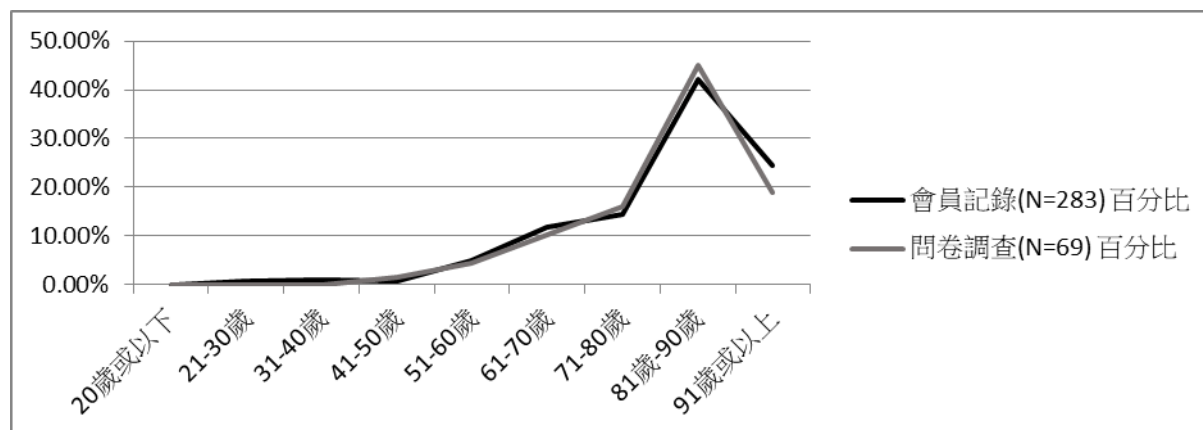
「上落出行」服務方面，根據會員記錄(表三)，20 歲或少於 20 歲的服務使用者(會員)基本上是沒有，21-30 歲的亦是極少數(0.7%)。「上落出行」服務使用者(會員)年齡主要集中在 81-90 歲的年齡組別，佔總數的 41.3%，而 71 歲以上的服務使用者佔了會員總人數的 80.8%。表三又顯示，問卷調查受訪者(服務使用者)的年齡同樣地集中在 80-90 歲的年齡組別，佔總數的 39.7%，71 歲以上的服務使用者佔了總數的 76.5%，與會員登記記錄的資料接近。

表三 「上落出行」服務使用者年齡分佈

年齡	上落出行服務			
	會員記錄(N=283)		問卷調查(N=68)	
	人數	百分比	人數	百分比
20 歲或以下	0	0.0%	0	0.0%
21-30 歲	2	0.7%	0	0.0%
31-40 歲	3	1.1%	0	0.0%
41-50 歲	2	0.7%	1	1.5%
51-60 歲	14	4.9%	2	2.9%
61-70 歲	33	11.7%	7	10.3%
71-80 歲	41	14.5%	10	14.7%
81 歲-90 歲	119	42.0%	27	39.7%
91 歲或以上	69	24.4%	15	22.1%
沒有數據	0	0.0%	6	8.8%

圖二顯示，年齡在 50 歲以下的「上落出行」的服務使用者人數佔總人數的百分比是居於低水準，服務使用者人數到了 50 歲明顯上升，到 80-90 歲的年齡組別時達到頂峰，然後數字下降；「上落出行」的服務使用者問卷調查結果的資料亦呈現相近的情況。

圖二 「上落出行」登記會員與問卷調查受訪者的年齡組別百分比分佈圖



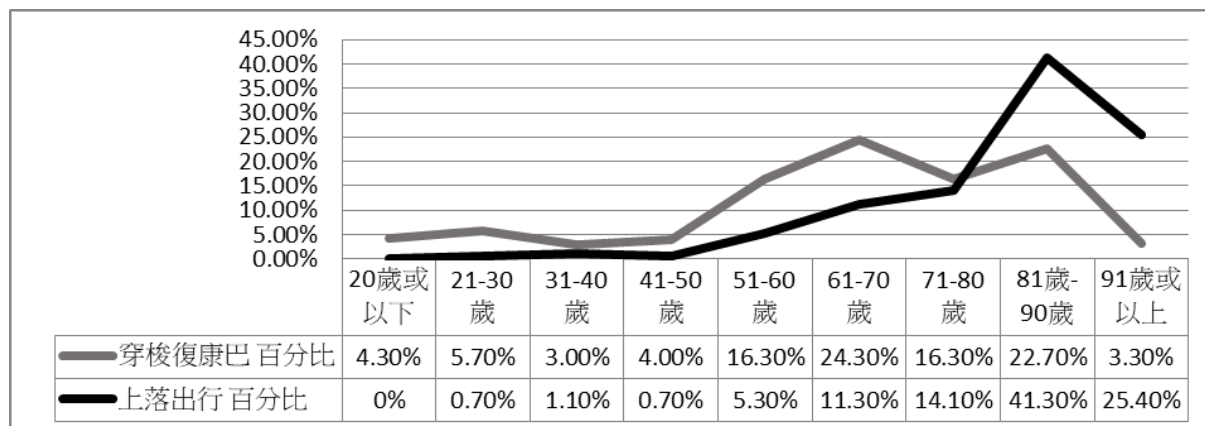
表四顯示，「上落出行」服務使用者(登記會員)的平均年齡是 81.43 歲，年齡最大者是 105 歲，年齡最少者 25 歲。表四又顯示，「穿梭復康巴」服務使用者(登記會員)的平均年齡比「上落出行」服務使用者(登記會員)的平均年齡少 16.68 歲，年齡中位數少 18 歲，反映出「穿梭復康巴」服務使用者比「上落出行」服務使用者年輕。

表四 「穿梭復康巴」服務使用者年齡與「上落出行」服務使用者年齡之比較

	平均年齡	標準差	最高年齡	最低年齡	中位數
「穿梭復康巴」(N=300)	64.75	20.56	97	4	67
「上落出行」(N=283)	81.43	13.08	105	25	85

另一方面，用服務使用者年齡組別佔服務使用者總人數之百分比作比較，屬於高年齡組別(80 歲以上)的「上落出行」服務使用者的百分比同一年齡組別的「穿梭復康巴」服務使用者明顯多(圖三)。61 歲及之後的年齡組別，屬「上落出行」服務使用者的共佔 92.1%，屬「穿梭復康巴」服務使用者的則佔 66.6%；71 歲及之後的年齡組別，屬「上落出行」服務使用者的共佔 79.9%，屬「穿梭復康巴」服務使用者的則佔 42.3%。這些數據都反映出一個現象，就是對比「穿梭復康巴」服務使用者來說，「上落出行」的服務使用者顯得更「老齡化」。

圖三 「穿梭復康巴」服務使用者年齡組別佔總人數百分比與「上落出行」服務使用者年齡組別佔總人數百分比之分佈圖



三、服務使用者的身體狀況

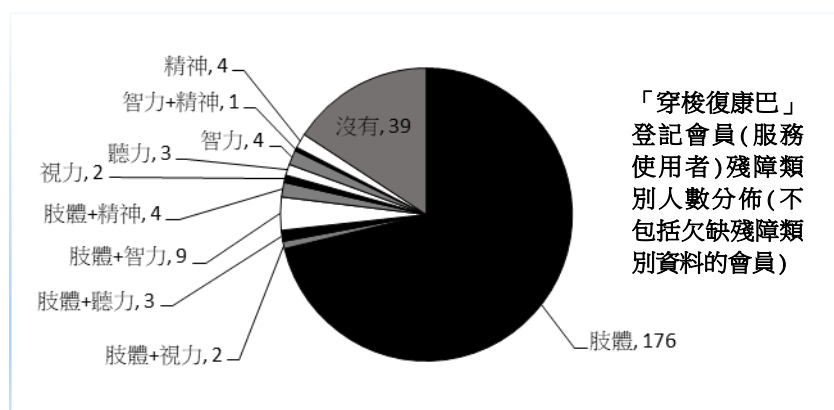
根據「穿梭復康巴」的會員記錄，大部分「穿梭復康巴」服務使用者為肢體殘障人士，佔服務使用者總人數的 58.7%(表五)；若是將含肢體殘障在內的多重殘障類別也算進去，肢體殘障人士共佔總人數的 64.7%。若是進一步減除欠缺殘障類別資料的 53 名會員來分析，肢體殘障類別的服務使用者共佔總數的 78.5%。在會員記錄中，有 39 人(13.0%)的登記記錄是「沒有」殘障，他們可能是因種種原因(例如因年老而需要用輪椅出行)而使用「穿梭復康巴」服務。

表五 「穿梭復康巴」登記會員(服務使用者)殘障類別分佈

「穿梭復康巴」登記會員(截止至 2018 年 8 月 31 日)			「穿梭復康巴」登記會員(截止至 2018 年 8 月 31 日) 減除欠缺殘障類別資料的會員	
殘障類別	人數	百分比(N=300)	人數	百分比(N=247)
肢體	176	58.7%	176	71.3%
肢體+視力	2	0.7%	2	0.8%
肢體+聽力	3	1.0%	3	1.2%
肢體+智力	9	3.0%	9	3.6%
肢體+精神	4	1.3%	4	1.6%
視力	2	0.7%	2	0.8%
聽力	3	1.0%	3	1.2%
智力	4	1.3%	4	1.6%
智力+精神	1	0.3%	1	0.4%
精神	4	1.3%	4	1.6%
沒有殘障	39	13.0%	39	15.8%
無數據	53	17.7%	/	/

資料反映出(圖四)，肢體殘障人士是「穿梭復康巴」服務使用者的主體。

圖四 「穿梭復康巴」服務使用者殘障類別分佈圖(N=247)

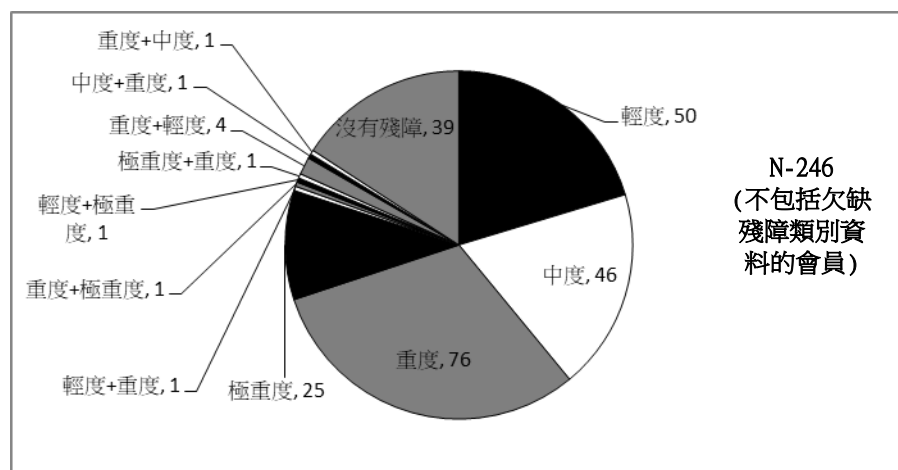


從殘障等級來觀察，「穿梭復康巴」的服務使用者以重度殘障的居多，佔總人數的 25.3%，輕、中度殘障的各佔 16.7%和 15.3%，極重度殘障的「穿梭復康巴」服務使用者另佔 8.3%。要留意的是，除了 13.0%的會員屬於「沒有殘障」而沒有殘障等級的資料之外，另有 18%的「穿梭復康巴」會員記錄並沒有提供「殘疾等級」這方面的資料(表六)。若是減除這 18%的會員後再做分析，重度殘障的的服務使用者佔總數的 30.9% (圖五)。

表六 「穿梭復康巴」服務使用者殘障等級分佈

「穿梭復康巴」登記會員(截止至 2018 年 8 月 31 日)			「穿梭復康巴」登記會員(截止至 2018 年 8 月 31 日)減除沒有「殘疾類別」資料的會員	
殘障等級	人數	百分比(N=300)	人數	百分比(N=208)
輕度	50	16.7%	50	20.3%
中度	46	15.3%	46	18.7%
重度	76	25.3%	76	30.9%
極重度	25	8.3%	25	10.2%
輕度+重度	1	0.3%	1	0.4%
重度+極重度	1	0.3%	1	0.4%
輕度+極重度	1	0.3%	1	0.4%
極重度+重度	1	0.3%	1	0.4%
重度+輕度	4	1.3%	4	1.6%
中度+重度	1	0.3%	1	0.4%
重度+中度	1	0.3%	1	0.4%
沒有殘障	39	13.0%	39	15.9%
無數據	54	18.0%	/	/
總人數	300	100.00%	246	100.0%

圖五 「穿梭復康巴」服務使用者殘障等級分佈圖



至於「上落出行」服務使用者的健康情況，根據 283 名「上落出行」會員(服務使用者)的申請記錄，最多人表示是「年老體力不足」，佔總人數 23.3%，隨後是骨傷或骨折(12.4%)、高血壓(9.2%)、中風(8.1%)、癌症及腫瘤(7.8%)、心臟病(7.1%)、糖尿病(5.3%)及其他疾病，欠缺資料的 18 人，佔總人數 6.4%(表七)，可見「上落出行」的服

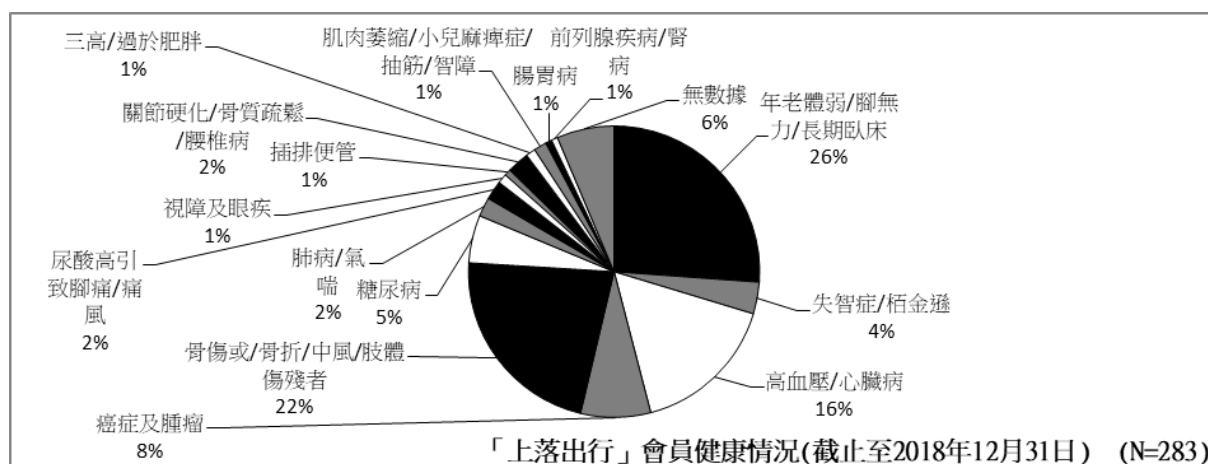
務使用者很多是長者或受病患困擾。

表七 「上落出行」服務使用者(會員)的健康情況分佈

健康狀況	人數	百分比(N=283)
因年老體力不足	66	23.3%
骨傷或骨折	35	12.4%
高血壓	26	9.2%
中風	23	8.1%
癌症及腫瘤	22	7.8%
心臟病	20	7.1%
糖尿病	15	5.3%
腳無力	7	2.5%
失智症	6	2.1%
肢體傷殘者	5	1.8%
肺病	4	1.4%
栢金遜	4	1.4%
腰椎病	4	1.4%
尿酸高引致腳痛	4	1.4%
視障及眼疾	3	1.1%
氣喘	2	0.7%
插排便管	2	0.7%
關節硬化	2	0.7%
三高	2	0.7%
肌肉萎縮	2	0.7%
痛風	2	0.7%
腸胃病	2	0.7%
小兒麻痺症	1	0.4%
抽筋，智障人士	1	0.4%
前列腺疾病	1	0.4%
腎病	1	0.4%
過於肥胖	1	0.4%
骨質疏鬆	1	0.4%
長期臥床	1	0.4%
無數據	18	6.4%

根據「上落出行」服務的會員記錄，服務使用者面對的健康問題多與老年疾病有關(圖六)，單是年老體弱或腳無力或長期臥床的已佔 26.2%，跟行動障礙有關的問題(骨傷、骨折、中風、肢體傷殘)亦佔了 22.3%，有心血管病疾病(高血壓、心臟病)患者另佔 16.3%，長期病患者(癌症、腫瘤、糖尿病)又佔 14.9%，可見「上落出行」的服務使用者很多是長者或受病患困擾。

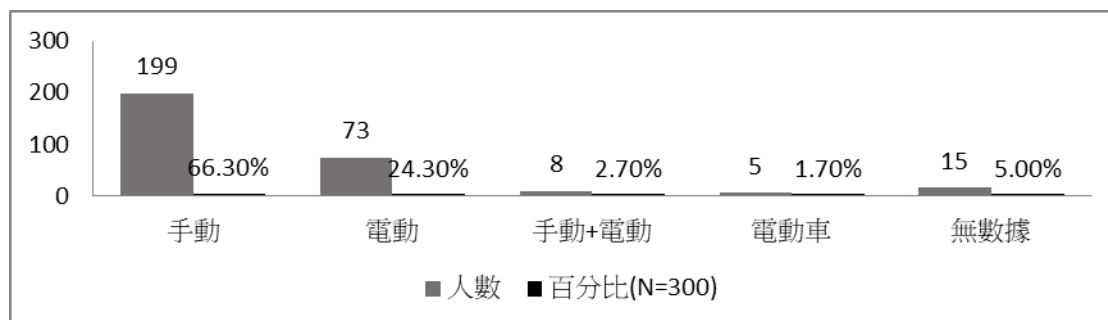
圖六 「上落出行」服務使用者(會員)的健康情況分佈



四、服務使用者的行動狀況

「穿梭復康巴」的服務對象是具有獨立出行能力的使用輪椅人士，或有人陪同一同乘車的使用輪椅人士。根據「穿梭復康巴」的會員記錄，大多數的服務使用者都有使用輪椅，其中 66%的「穿梭復康巴」會員在使用的輪椅為手動式，有電動裝設的輪椅使用者約佔會員人數的 27%。由此可見，手動式輪椅使用者對輔助出行的交通工具的需要更為明顯(圖七)。

圖七 「穿梭復康巴」服務使用者使用輪椅類型分佈圖



在問卷調查中，有 67.1%的受訪者表示在使用「穿梭復康巴」服務時需要人陪同；同時，有 70.4%的受訪者表示現時是有人陪同乘搭「穿梭復康巴」，兩者的數字大體上相近(表八)。情況反映出「穿梭復康巴」服務的使用者是社會上獨立出行能力較弱的一群。

表八 「穿梭復康巴」服務使用者的獨立出行能力分佈

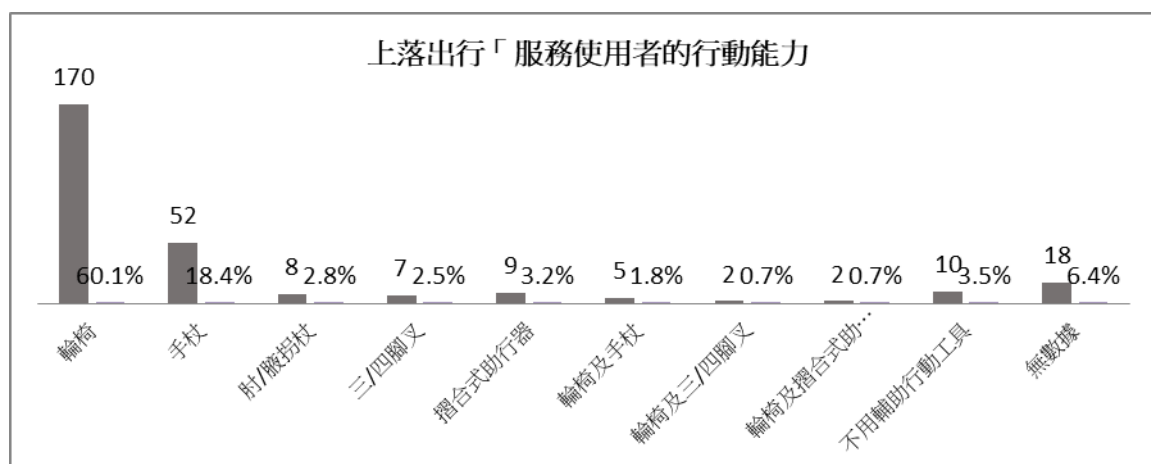
需要人陪同乘搭穿梭復康巴士(N=152)				現時是有人陪同乘搭穿梭復康巴士(N=152)			
需要		不需要		有人陪同		無人陪同	
人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
102	67.1%	50	32.9%	107	70.4%	45	29.6%

「上落出行」是針對居住於唐樓，無法自行上、落樓梯，且身體狀況適宜外出的人士，他們在身體或健康上有特殊狀況，在上落樓梯時需要援手。根據 283 名「上落出行」登記會員的記錄(表九)，超過 90%的服務使用者同時需要使用輔助行動工具，不需要輔助行動工具的只佔 3.5%。從圖八可見，輪椅使用者佔大多數，佔會員總人數的 60.1%，用手杖的服務使用者亦佔 18.4%。其餘的大多要使用不同類型的輔助步行器具，不用輔助行動工具的只佔 3.5%。

表九 「上落出行」服務使用者的行動能力分佈

行動能力	人數	百分比(N=283)
輪椅	170	60.1%
輪椅及折合式助行器	2	0.7%
輪椅及手杖	5	1.8%
輪椅及三/四腳叉	2	0.7%
三/四腳叉	7	2.5%
手杖	52	18.4%
肘/腋拐杖	8	2.8%
折合式助行器	9	3.2%
不用輔助行動工具	10	3.5%
無數據	18	6.4%

圖八 「上落出行」服務使用者的行動能力分佈圖



五、服務使用者居所的情況

根據「穿梭復康巴」服務使用者(會員)的登記記錄，有近九成會員的居所在澳門半島，住在氹仔或路環的佔9.4%。在「上落出行」服務方面，同樣地，99.3%「上落出行」的服務使用者的居所亦是在澳門半島(表十)。

表十 「穿梭復康巴」會員與「上落出行」會員居住地區分佈

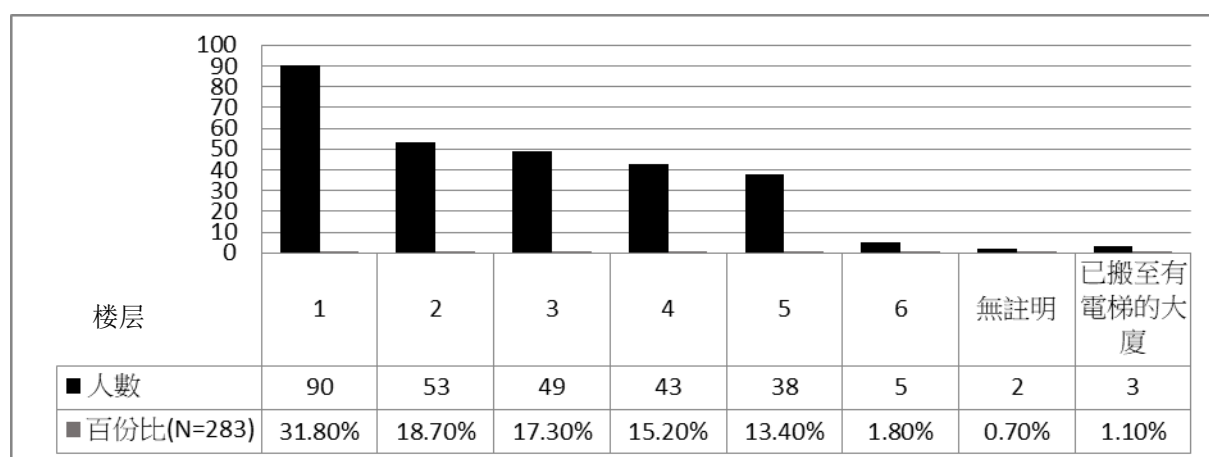
居住地區	「穿梭復康巴」會員		「上落出行」會員	
	人數	百分比(N=300)	人數	百分比(N=283)
澳門	269	89.7%	281	99.3%
氹仔	17	5.7%	1	0.4%
路環	11	3.7%	0	0.0%
其他	1	0.3%	0	0.0%
無數據	2	0.7%	1	0.4%

「上落出行」的服務使用者(會員)主要集中在白鴿巢、新橋、下環街、雅廉訪、沙梨頭、高士德、板障堂等「老區」居住(表十一)，其居住的樓層是在六樓或以下(表十三)。

表 十一 「上落出行」服務使用者(會員)居住分區分佈

居住地區	人數	百分比(N=283)
白鴿巢	54	19.1%
新橋	32	11.3%
下環街	28	9.9%
雅廉訪	20	7.1%
沙梨頭	20	7.1%
高士德	19	6.7%
板障堂	15	5.3%
黑沙環/祐漢	14	5.0%
提督馬路	12	4.2%
司打口	12	4.2%
台山/青洲	10	3.6%
塔石	9	3.2%
荷蘭園	8	2.8%
望廈/筷子基	8	2.8%
水坑尾	7	2.5%
南灣	7	2.5%
東望洋	5	1.8%
西灣	1	0.4%
氹仔	1	0.4%
地址不詳	1	0.4%

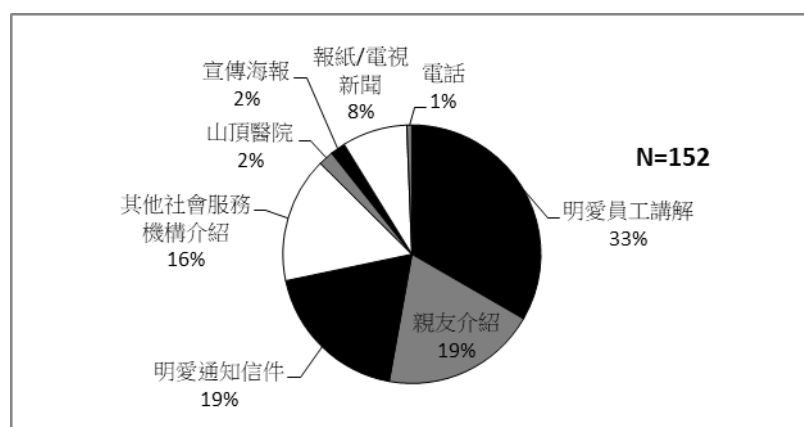
圖 九 「上落出行」服務使用者(會員)居住樓層分佈圖



六、 服務使用者的來源

「穿梭復康巴」服務使用者問卷調查的 152 名受訪者中，有 33.3% 表示是通過明愛員工講解而獲悉項服務，通過親友介紹或明愛的通知信件的分別有 19.5% 和 18.9%，經其他社會服務機構介紹而得知服務的有 15.7%，從報紙或電視新聞而獲悉「穿梭復康巴」服務的有 8.2%，通過宣傳海報或山頂醫院知悉的分別有 1.9%（圖十）。

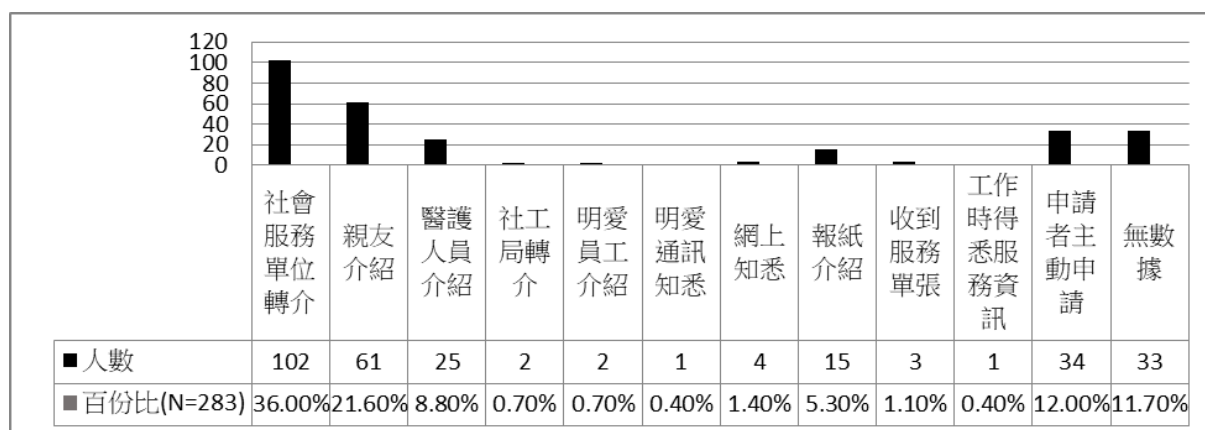
圖十 「穿梭復康巴」服務使用者得知道服務的管道分佈圖



在服務使用者聚焦小組的訪談中，「穿梭復康巴」的服務使用者都異口同聲的說，大家都是通過口口相傳，及在知道和使用這項服務後互相推薦。

「上落出行」服務使用者的來源方面，根據 283 名會員的申請記錄，服務使用者主要是經由社會服務單位轉介，佔會員總人數的 36.0%；其次是經由親友介紹，另佔會員總人數的 21.6%，服務使用者主動申請的佔 12%，醫護人員介紹的又佔 8.8%，報章介紹的有 5.3%，網上資訊的有 1.4%，服務宣傳單張的有 1.1%，社工局和明愛員工介紹分別有 0.7%（圖十一）。

圖 十一 「上落出行」服務申請者的來源分佈



在個別訪談中，受訪者反映他們獲悉「上落出行」服務的管道如下：

A 女士的丈夫：當她(A 女士)在鏡湖醫院治療時，他通過醫院介紹得知這項服務。

B 女士的女兒表：她是通過報紙宣傳知悉這項服務，再加上有社工朋友推介，便使用了樓梯機加康復巴士的「一條龍」服務。

D 先生的妻子：她是通過朋友介紹而獲悉服務。

E 女士的兩名女兒：她們都是從醫療機構獲悉「上落出行」服務；她們是在 E 女士準備出院時獲得護士推介該服務，再上網詳細查閱及登記。

H 的妻子：她是通過電視、報紙、(放在信箱)的宣傳單張而得知服務。

七、服務使用者使用其他殘障人士出行服務的經驗

根據 300 名會員的登記記錄，當中 80.0%的會員在使用「穿梭復康巴」服務之前，是未曾使用過電話預約式的復康巴士服務，曾使用過電話預約式的復康巴士服務的「穿梭復康巴」服務使用者只有 19.0%(表十二)。

表 十二 「穿梭復康巴」服務使用者在過往使用復康巴士服務的經驗

是否使用過以往的復康巴士服務(電話預約式)	人數	百分比(N=300)
是	57	19.0%
否	240	80.0%
無數據	3	1.0%

另一方面，在電話問卷調查中，有 93 名受訪者表示自登記做會員之後，從未使用過「穿梭復康巴」服務，佔登記會員人數(N=300)的 31%。未使用過「穿梭復康巴」服務的主要原因是：車站距離家居地點遠(35.5%)、在使用其他的復康交通工具出行(22.6%)、近半年沒有出行需要(15.1%)、和因未辦妥入會手續以致未能使用服務(12.9%)，另有 6 名登記會員已過世(6.5%)，其他原因包括長期居住內地(3.2%)，不清楚/忘記車站位置或班次時間(分別是 2.2%)(表十三)。

表 十三 會員從未使用過「穿梭復康巴」服務的原因分佈

未曾使用過「穿梭復康巴」服務的原因	人數	百分比
車站距離屋企遠	33	35.5%
使用其他類型的復康交通工具	21	22.6%
近半年未有需要出行(如：覆診…)	14	15.1%
未辦妥入會手續(如：未交身份證明文件)，以致未能使用服務	12	12.9%
已過世	6	6.5%
長期居住在內地	3	3.2%
唔清楚/不記得車站位置	2	2.2%
唔清楚/不記得班次時間	2	2.2%
總數	93	100.0%

至於「上落出行」服務使用者使用其他殘障人士出行服務的情況，在電話訪問的 68 名服務使用者當中，有半數的受訪者表示不知道澳門紅十字會的護送服務可以接送上落唐樓(表十四)，過半數的受訪者(51.5%)表示沒有登記紅十字會護送服務，曾經使用過澳門紅十字會的護送服務的「上落出行」服務使用者則有 20.6%(表十五)。

表 十四 「上落出行」服務使用者知悉其他殘障人士出行服務的分佈

知悉紅十字會護送服務(救護車服務)可以接送上落唐樓	人數	百分比(N=68)
知道	30	44.1%
不知道	34	50.0%
無數據	4	5.9%

表 十五 「上落出行」服務使用者登記/使用其他殘障人士出行服務的分佈

登記紅十字會護送服務(救護車服務)	人數	百分比(N=68)	使用紅十字會護送服務(救護車服務)	人數	百分比(N=68)
有	15	22.1%	有	14	20.6%
沒有	35	51.5%	沒有	33	48.5%
無數據	18	26.5%	無數據	21	30.9%

在服務使用者的訪談中，大多數的受訪者表示沒有使用過其他的殘障人士出行服務：

B 女士的女兒表示不知道，也未曾想過使用其他的服務來解決出行問題。

C 女士的女兒表示除了「上落出行」服務外，沒有其他辦法出行。

H 先生的妻子表示他一知道有「上落出行」服務就開始使用，沒有考慮過其他的服務。

受訪者當中，只有 G 的妻子表示覆診時她使用過紅十字會的車，也非常好，一年起碼使用 2 次。

5.2 「穿梭復康巴」服務遞送情況

在研究進行期間，「穿梭復康巴」服務設有兩條路線，分別是澳門線和路氹線。澳門線設有 9 個上落車站，順序是：(循環線)大榮超市 1、錦繡花園、觀音堂、萬豪軒、葡京、山頂醫院、鏡湖醫院、提督馬路、大榮超市 2。路氹線同樣設有 9 個上落車站，順序是：(循環線) 樂群樓 1、威尼斯人 1、黑橋、海洋花園、葡京、海洋衛生中心、濠景花園、威尼斯人 2、樂群樓 2。

一、「穿梭復康巴」服務接載使用者的情況

根據「穿梭復康巴」的服務記錄，在 2018 年 2 月 1 日至 8 月 31 日這段時間，「穿梭復康巴」共提供了 5,932 班次的服務，有接載乘客班次是 1,433 次，佔服務總班次量的 24.2%。期間接載乘客 2,749 人次，每個班次平均接載 0.46 名乘客；若是單計算有接載乘客的班次，則平均每個班次接載乘客 1.92 人/載客班次。澳門線的服務量分別佔了服務總載客班次數的 86.8%，和服務總人次的 88.3%，平均接載乘客 1.95 人/載客班次；

路氹線的服務量分別佔了服務總載客班次數的 13.2%，和服務總人次的 11.7%，平均接載乘客 1.70 人/載客班次。澳門線每個載客班次的平均接載量比路氹線的高 0.25 人次，或多 14.7%(表十六)。

表 十六 「穿梭復康巴」不同路線的載客服務班次量與接載人次量

	總數	澳門線		路氹線	
		數量	百分比	數量	百分比
載客服務班次	1,433	1,244	86.8%	189	13.2%
接載人次	2,749	2,428	88.3%	321	11.7%
平均接載人次	1.92	1.95		1.70	

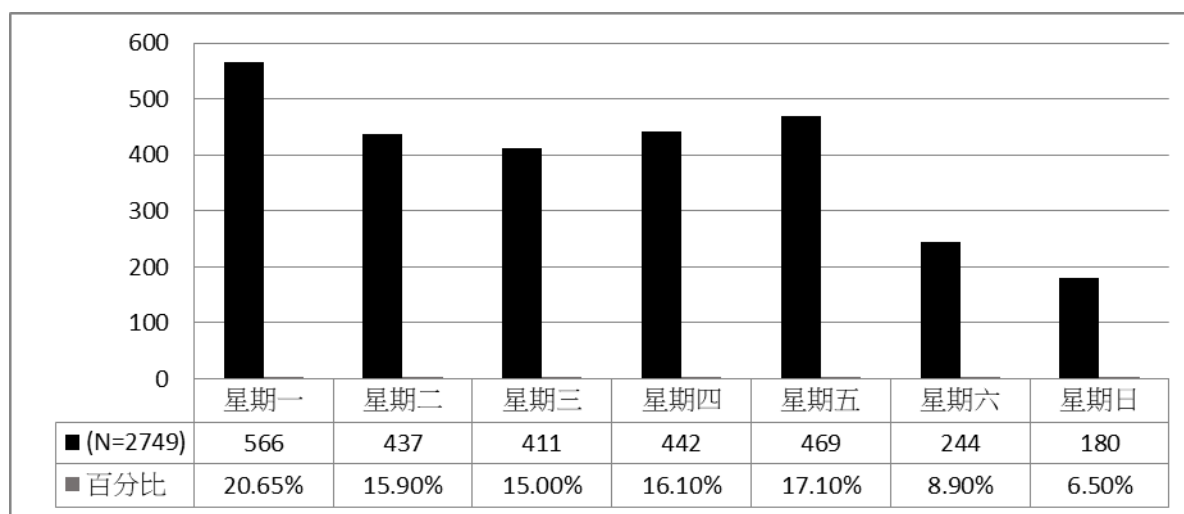
在 1,433 次「穿梭復康巴」的載客服務班次中，屬正常班次的佔 43.9%，共接載乘客 1,408 人次，每個班次平均接載乘客 2.24 人，比特別載客班次(服務班次 26.9%，接載人次 21.6%，平均接載 1.54 人次)和高峰載客班次(服務班次 29.2%，接載人次 27.2%，平均接載 1.79 人次)的接載量為高 (表十七)。

表 十七 「穿梭復康巴」不同載客班次的服務量與接載人次量

	總數	正常班次		特別班次		高峰班次	
		數量	百分比	數量	百分比	數量	百分比
載客服務班次	1,433	629	43.9%	385	26.9%	419	29.2%
接載人次	2,749	1,408	51.2%	593	21.6%	748	27.2%
平均接載人次	1.92	2.24		1.54		1.79	

圖十二顯示，服務使用者多在平日時間(週一至週五)利用「穿梭復康巴」出行，在星期一利用「穿梭復康巴」出行的最多，佔總使用量數的 20.6%，其次是星期五，佔總使用量數的 17.1%；反之服務使用者在週末和周日利用「穿梭復康巴」出行的次數相對較少，佔總使用數分別都低於一成。

圖 十二 「穿梭復康巴」按周日計算的接載人次數量分佈圖



二、「穿梭復康巴」的路線與車站的使用情況

根據服務記錄，在 2018 年 2 月 1 日至 8 月 31 日這段時間，服務使用者主要集中在澳門線，上車人次和落車人次分別是 2,443 人次和 2,404 人次，佔了上車和落車總人次接近九成。另一方面，電話意見調查的結果顯示，152 名受訪者中，超過九成的服務使用者是選用澳門線，選用路氹線的不足一成（表十八）。

表 十八 「穿梭復康巴」服務路線接載服務使用者人數分佈

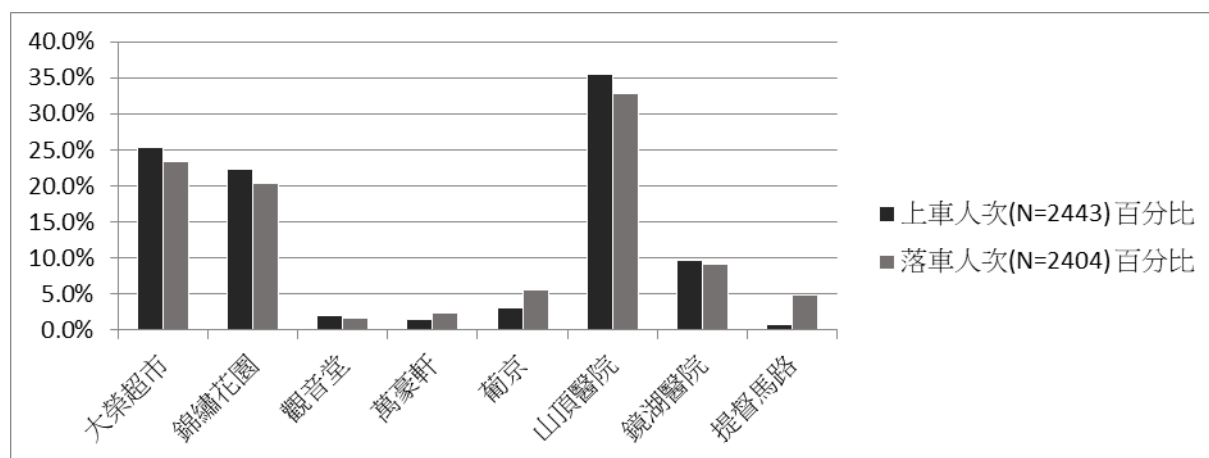
	「穿梭復康巴」服務記錄接載人次 (N=2,749)				「穿梭復康巴」意見調查使用服務人數 (N=152)			
	澳門線		路氹線		澳門線		路氹線	
	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比	人次	百分比
上車	2,443	88.9%	306	11.1%	142	93.4%	10	6.6%
落車	2,404	87.5%	345	12.5%	141	92.8%	11	7.2%

表十九及表二十顯示「穿梭復康巴」各站點的使用情況。澳門線最多人使用的車站是山頂醫院，在該處上落車的人次分別佔澳門線上落車總人次的 35.5%和 32.8%，其次是大榮超市(上車 25.3%，落車 23.4%)和錦繡花園(上車 22.3%，落車 20.3%)。至於使用量比較少低的站點，上車點是提督馬路(0.8%)和萬豪軒(1.4%)，落車點是萬豪軒(2.4%)和觀音堂(1.6%)(圖十三)。

表 十九 「穿梭復康巴」澳門線各車站上落車使用人次分佈

澳門線各車站上車人次 (N=2,443)								
	大榮超市	錦繡花園	觀音堂	萬豪軒	葡京	山頂醫院	鏡湖醫院	提督馬路
人次	617	546	49	33	76	868	234	20
百分比	25.3%	22.3%	2.0%	1.4%	3.1%	35.5%	9.6%	0.8%
澳門線各車站落車人次 (N=2,404)								
人次	562	488	39	57	132	789	221	116
百分比	23.4%	20.3%	1.6%	2.4%	5.5%	32.8%	9.2%	4.8%

圖 十三 「穿梭復康巴」澳門線各車站上落車使用人次分佈圖



在路氹線方面，最多人上落車的車站是葡京，佔路氹線上落車總人次的 54.6%和 40.9%；其次上車人次較多的站點是威尼斯人(20.3%)和樂群樓(16.0%)，落車人次較多的站點同樣是上述兩處，前者佔 11.3%，後者佔 32.5%(表二十)。從實地觀察和訪問司機時獲悉，葡京站上落人次較多的主要原因，是服務使用者利用此站換乘澳門線到山頂醫院，或澳門線的服務使用者換乘路氹線到威尼斯人。

表 二十 「穿梭復康巴」路氹線各車站上車人次分佈

路氹線各車站上車人次 (N=306)							
	樂群樓	威尼斯人	黑橋	海洋花園	葡京	海洋衛生中心	濠景花園
人次	49	62	20	4	167	1	3
百分比	16.0%	20.3%	6.5%	1.3%	54.6%	0.3%	1.0%
路氹線各車站落車人次 (N=345)							
人次	112	39	2	2	141	10	39
百分比	32.5%	11.3%	0.6%	0.6%	40.9%	2.9%	11.3%

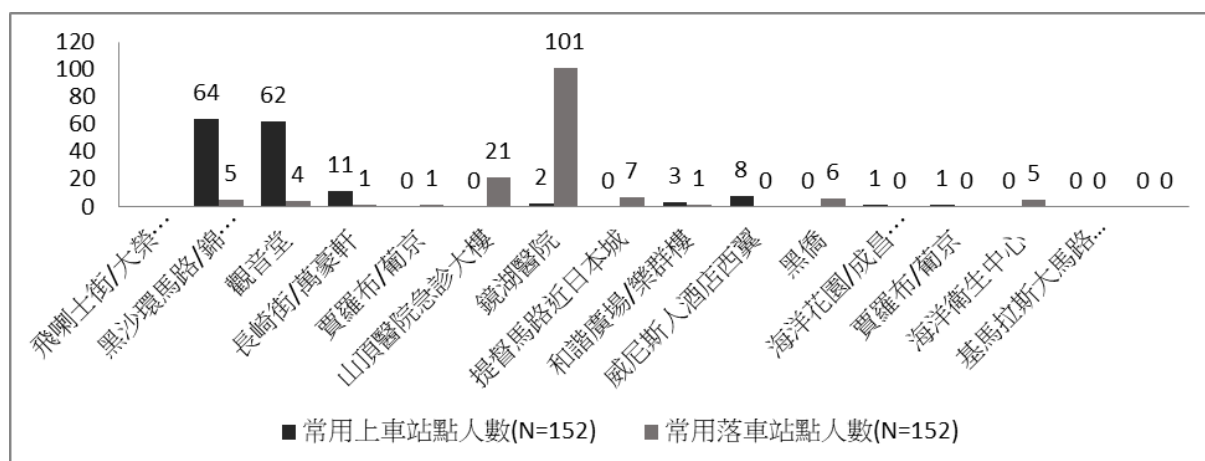
「穿梭復康巴」服務使用者電話問卷調查的結果同樣顯示(表二十一)，澳門線中最

多人使用的上車站點是大榮超市和錦繡花園，分別佔服務使用受訪者人數的 42.1%和 40.8%；熱門落車站點是山頂醫院，有 66.4%受訪服務使用者表示常在這裡落車。調查的結果亦顯示，曾使用路氹線的站點上落的受訪者分別只佔總人數的 6.7%和 7.2%，其中比較多人用的上車站點是樂群樓，曾使用者只有 8 人(5.3%)，落車站點則是威尼斯人，曾經使用過的有 6 人(3.9%) (圖十四)。

表 二十一 「穿梭復康巴」問卷調查服務使用者常用的上落車站點分佈

		常用上車站點 人數(N=152)	百分比	常用落車站點 人數(N=152)	百分比
澳門線	飛喇士街/大榮超市	64	42.1%	5	3.3%
	黑沙環馬路/錦繡花園	62	40.8%	4	2.6%
	觀音堂	11	7.2%	1	0.7%
	長崎街/萬豪軒	0	0.0 %	1	0.7%
	賈羅布/葡京	0	0.0%	21	13.8%
	山頂醫院急診大樓	2	1.3%	101	66.4%
	鏡湖醫院	0	0.0%	7	4.6%
	提督馬路近日本城	3	2.0%	1	0.7%
路氹線	和諧廣場/樂群樓	8	5.3%	0	0.0%
	威尼斯人酒店西翼	0	0.0%	6	3.9%
	黑僑	1	0.7%	0	0.0%
	海洋花園/成昌超市	1	0.7%	0	0.0%
	賈羅布/葡京	0	0.0%	5	3.3%
	海洋衛生中心	0	0.0%	0	0.0%
	基馬拉斯大馬路/濠景花園	0	0.0%	0	0.0%

圖 十四 「穿梭復康巴」問卷調查受訪者常用上落車站點使用人數分佈圖



在服務使用者聚焦小組的訪談中，郭先生表示他在家附近上車，很多時在醫院下車，他一般預早時間出門，因擔心「穿梭復康巴」到站點時車上已沒有位置，若是繼續等待下一班車就會影響見醫生的時間。徐女士也是在自己家附近上車，多數是 11 點左右下車，有時候去氹仔就需要轉車。

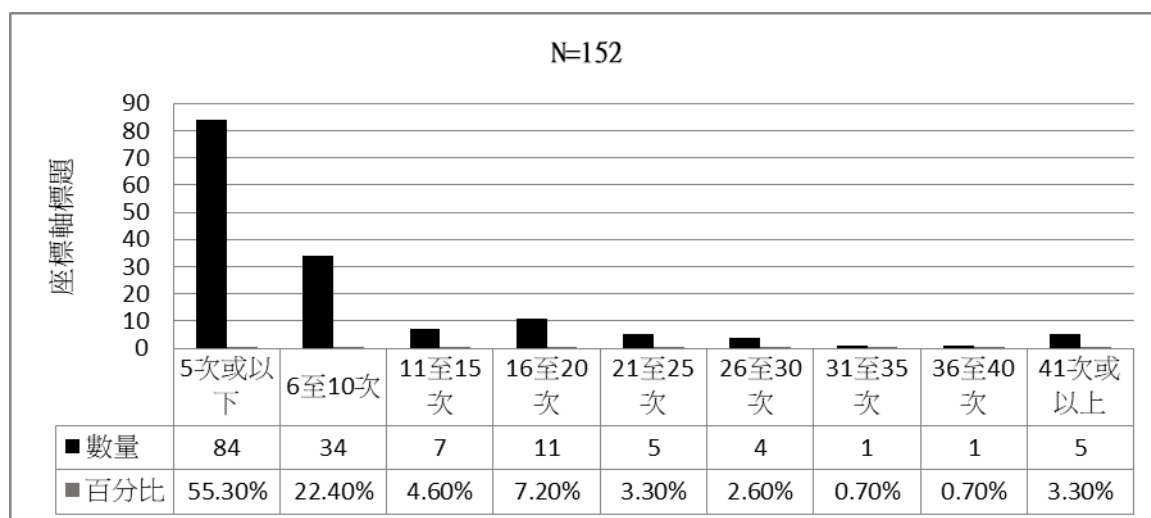
在另一個聚焦小組的訪談中，服務人員反映服務使用者通常在筷子基、大榮、社會房屋、錦繡花園等自己家附近的站點上車；下車站點多數是在山頂醫院、鏡湖醫院。在醫院上下車的時間很多時是因應醫生的固定預約時間而確定，一般是上午 8:00-11:00，及下午 14:00-17:00。

服務營運者亦反映，筷子基、錦繡花園、社經屋集中地、鏡湖醫院、山頂醫院等站點的上車人數最多。兩個醫院中，山頂醫院的人相對較多，主因是該處的醫療服務免費。

三、「穿梭復康巴」服務的使用頻率

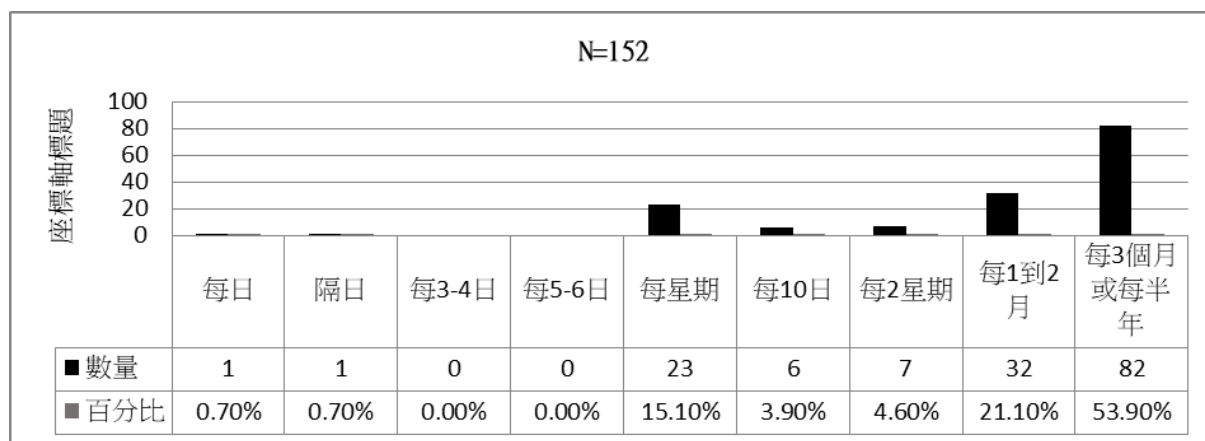
問卷調查結果顯示，152 名受訪者中，在過去 6 個月乘搭「穿梭復康巴」的次數是 5 次或以下的佔 55.3%，乘搭次數是 6 至 10 次的有 22.4%，11 至 15 次的有 4.6%，16 至 20 次的有 7.2%，21 至 25 次和 6 至 41 次或以上的都是佔 3.3%，26 至 30 次的佔 2.6%，(圖十五)。

圖 十五 問卷調查受訪者過去 6 個月乘搭「穿梭復康巴」次數分佈圖



問卷調查的受訪者當中，有 53.9%的服務使用者是每隔 3-6 個月使用「穿梭復康巴」服務一次，另有 21.1%是每隔 1-2 個月一次，每星期一次的約有 15.1%，每天或隔天乘搭一次「穿梭復康巴」的則各有 1 人(圖十六)。

圖 十六 「問卷調查受訪者乘搭「穿梭復康巴」的頻率分佈圖



在服務使用者聚焦小組訪談中，李女士和徐女士表示她們是不定期乘搭「穿梭復康巴」，沒有什麼固定的時刻，「想出去就出去」。盧女士大約一個星期搭乘一次復康穿梭巴士。溫女士的一般乘搭次數是大概一個星期一次到 2-3 個月一次不等。溫女士則每天都乘搭。

5.3 「上落出行」的服務遞送情況

一、「上落出行」服務申請及服務提供情況

「上落出行」服務在 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間共接獲 1,667 次服務申請，其後有 153 次的申請取消，全年最終完成服務 1,514 次，服務完成率達 90.2%，平均每每月接獲服務申請 138.9 次，完成服務是 126.1 次，取消服務 12.8 次。在取消的服務申請當中，超逾 99%是服務使用者本人申請（表二十二）。

表二十二 「上落出行」服務 2018 年的申請、完成、取消情況分佈

月份	服務次數			取消服務原因	
	申請服務	完成服務	取消服務	營運方取消	申請人取消
一月	131	125	6	0	6
二月	96	74	22	0	22
三月	98	98	0	0	0
四月	100	84	16	0	16
五月	100	100	0	0	0
六月	124	110	14	0	14
七月	123	112	11	0	11
八月	166	146	20	0	20
九月	201	184	17	0	17
十月	168	146	22	0	22
十一月	190	178	12	0	12
十二月	170	157	13	1	12
全年總計	1,667	1,514	153	1	152
每月平均	138.9	126.1	12.8	0.1	12.8
百分比	100%	90.8%	9.2%	0.7%	99.3%

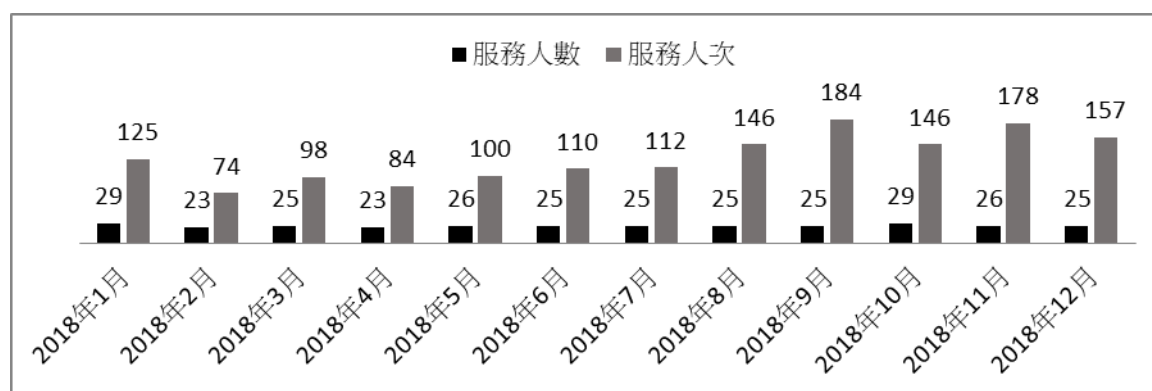
整年來看，「上落出行」提供了 293.5 天的服務，服務了 306 人，或 1,514 人次；平均每每月提供服務 24.5 天，服務 25.5 人、或 126.2 人次；每個工作日服務 1.04 人、或 5.2 人次(表二十三)。

表二十三 「上落出行」服務 2018 年服務人數與人次分佈

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	整年	
													總數	平均
服務日數	26	21	25	24	26	25	26	27	24	24	25	20.5	293.5	24.5/月
服務人數	29	23	25	23	26	25	25	25	25	29	26	25	306	25.5/月 1.04/日
服務人次	125	74	98	84	100	110	112	146	184	146	178	157	1,514	126.2/月
每日平均服務人次	4.8	3.5	3.9	3.5	3.8	4.4	4.3	5.4	7.7	6.1	7.1	7.7	5.2 人次/日	

圖十七顯示，「上落出行」的服務人次在 2018 年下半年有明顯增長，下半年的服務人次佔全年總數的 68.3%。營運者反映，2018 年 2 月因農曆新年假期，在假期前後的日子較少服務使用者外出就醫，因此服務數位按月相對減少。在 2018 年 4 月，兩位使用次數較多(每月二十多次)的服務使用者分別因身體狀況好轉或入住院舍，以致該月的服務數位下降。至 5 至 6 月，服務人次開始有所回升，但礙於 6 月期間多日下雨，造成使用者取消預約，該月取消預約共 14 次。

圖十七 「上落出行」服務每月服務人次分佈



二、「上落出行」服務使用情況

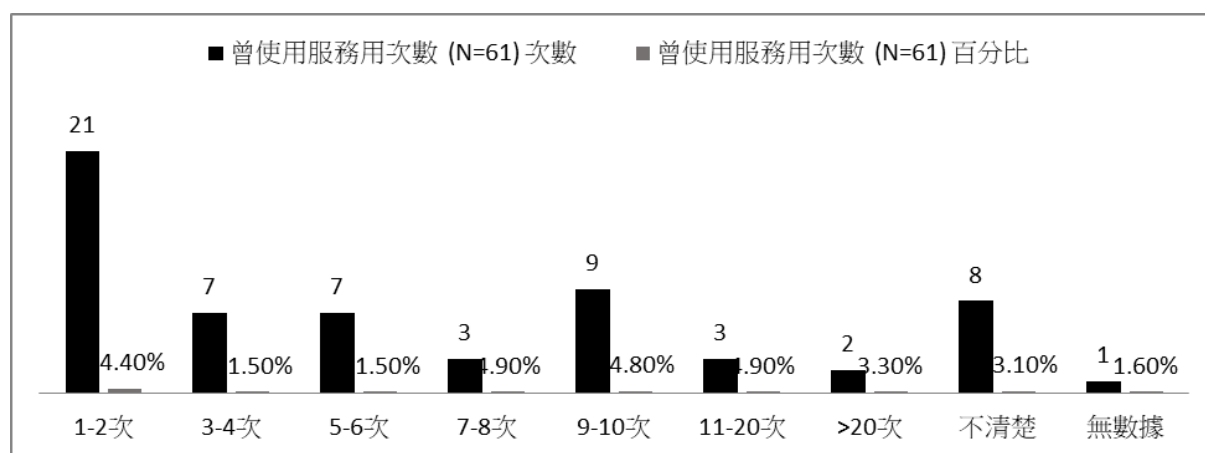
在問卷調查結果反映，近九成的受訪者(89.7%)在登記服務後，都曾使用過「上落出行」服務，只有 10.3%的受訪者表示登記後未曾使用過服務(表二十四)。

表 二十四 問卷調查受訪者登記服務後曾否使用過「上落出行」服務的人數分佈

登記後是否曾使用上落出行服務	人數	百分比(N=68)
曾使用	61	89.7%
不曾使用	7	10.3%

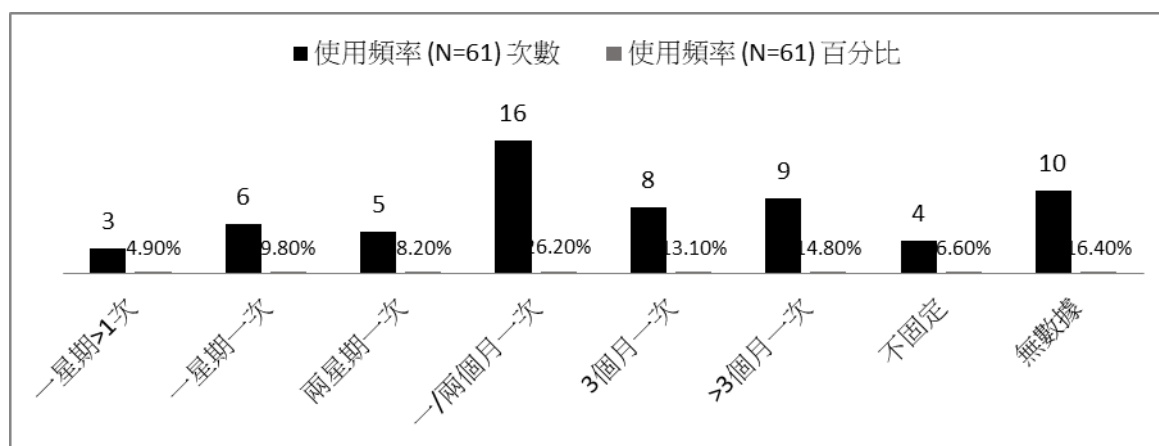
在曾使用過服務的 61 名受訪者當中，使用過 1 次服務的佔 21.7%，使用過 2-4 次服務的佔 23.2%，使用過 5-10 次服務的佔 21.7%，11-30 次的又佔 8.8%，另有 11.6% 的受訪者表示經常使用「上落出行」服務，但未有提供具體使用次數。

圖 十八 問卷調查受訪者使用「上落出行」服務的次數分佈圖



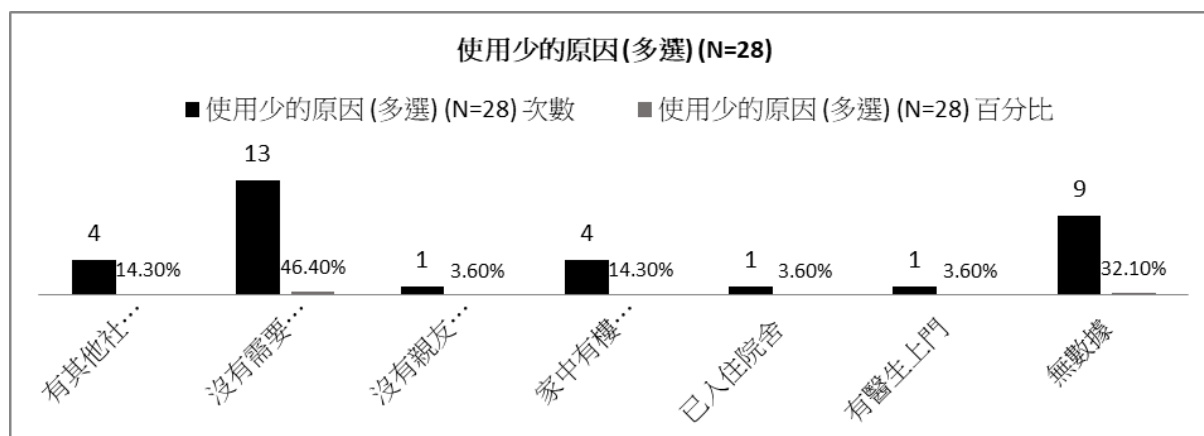
在這 61 名曾使用過「上落出行」服務的受訪者當中，一星期使用多次的佔 4.9%，一星期使用一次或兩星期使用一次的分別佔 9.8% 和 8.2%，一個月使用一次的最多，佔 26.2%，三個月使用一次的佔 13.1%，超過三個月使用一次的佔 14.8%，視乎情況才使用「上落出行」服務的另佔 6.6%（圖十九）。

圖 十九 問卷調查受訪者使用「上落出行」服務頻率分佈圖



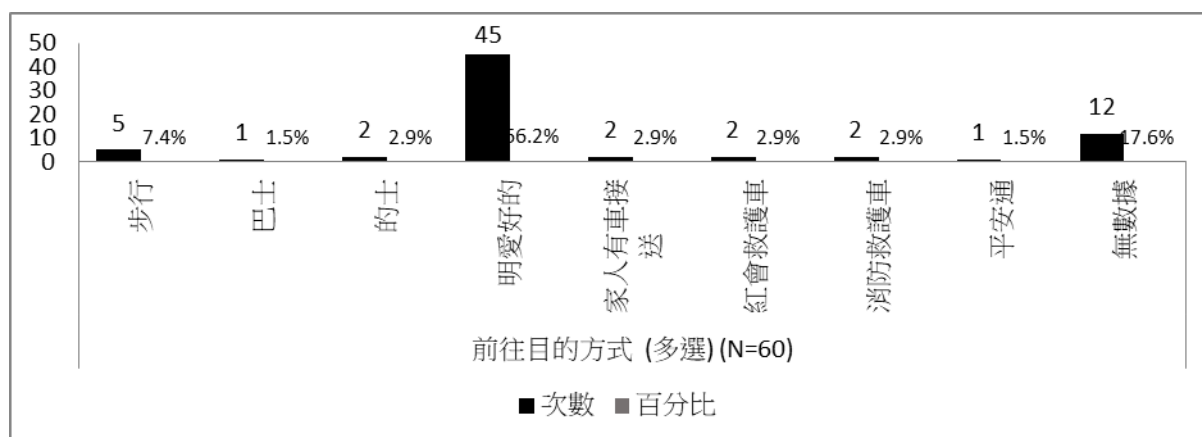
問卷調查的受訪者當中有 28 人登記服務後很少使用(三個月一次或更少)、或不固定時間使用、或沒有用「上落出行」服務，當中有近半(46.4%)表示其少使用「上落出行」服務的原因是「沒有外出需要」，其次的原因是已「有其他社會服務團體（例如紅十字會）可提供支援」（14.3%）和「家中已購置上落樓梯機」（14.3%）(圖二十)。

圖 二十 問卷調查受訪者登記後很少使用「上落出行」服務的原因分佈



曾使用過「上落出行」服務的 61 名受訪者當中，當使用完「上落出行」服務後，有 66.2%會使用澳門明愛的「好的福悠快綫」服務前往目的地，另有 5 人(7.4%)選擇步行方式前往目的地，由家人用車或其他方法，如：的士、紅十字會護送服務、救護車送往目的地的各有 2.9%，其他的方法有巴士(1.5%)和平安通服務(1.5%)等(圖二十一)。

圖 二十一 「上落出行」服務使用者前往目的地的常用出行方式分佈



在深度訪談中，受訪者反映了他們及家人使用「上落出行」服務的情況如下：

A 女士的丈夫：從 2018 年開始使用「上落出行」服務，其後因為醫務治療需求減少，已逐漸減少使用「上落出行」服務，目前可由家人輔助上下樓梯，不再需要使用「上落出行」服務。

B 女士的女兒：從 2017 年開始使用「上落出行」服務，至今使用超過 10 次。

C 女士的女兒：已使用「上落出行」服務一年多，用了約 40 次。

D 先生的妻子：已記不清楚開始使用的時間，現在平均每個月使用 2-3 次。

E 女士的女兒：使用「上落出行」服務幾個月，大約每週會用 2 次。

F 女士：已使用「上落出行」服務 2 年多，剛出院時每週使用 4-5 次。

G 先生的妻子：一有「上落出行」服務就登記了，前後約了 3 次，但從未成功預約，所以只使用過 1 次。

H 先生的妻子：從 2018 年開始，已使用「上落出行」服務。

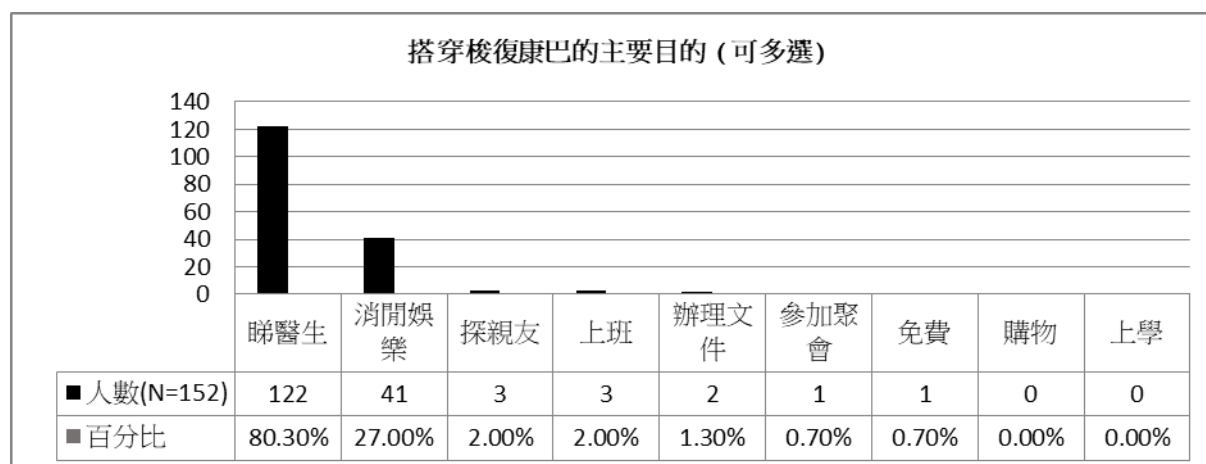
5.4 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助

一、使用「穿梭復康巴」服務的目的或用途

「穿梭復康巴」服務問卷調查的 152 名受訪者當中，選擇「看醫生」為使用「穿梭復康巴」服務的主要目的有 80.3%，其次的使用者服務目的是「消閒娛樂」(27%)，「探

親友」和「上班」的各佔 2%，餘下的目的是「辦理文件」(1.3%)、「參加聚會」(0.7%) (圖二十二)。

圖 二十二 問卷調查受訪者使用「穿梭復康巴」服務的目的分佈



表二十五是根據「穿梭復康巴」服務問卷調查的資料，進一步以使用「穿梭復康巴」服務的主要目的為基點，與服務使用者年齡組別進行交叉分析，藉以檢測服務使用者年齡組別在個別「使用服務目的」所佔百分比的分佈情況。另一方面，因為問卷調查的結果發現，不少受訪者是同時選取「看醫生」和「消閒娛樂」為其乘搭「穿梭復康巴」的主要目的，故此在分析資料過程中，對此類資料視為一獨立「使用服務目的」處理。

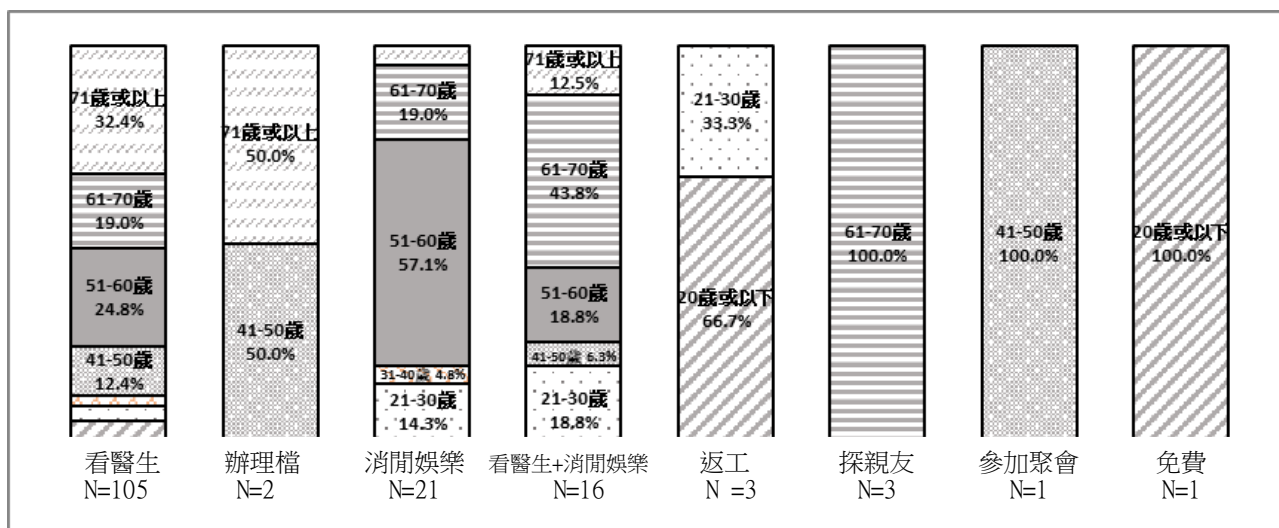
以「看醫生」為目的的受訪者當中，最多的是 71 歲或以上的服務使用者(32.4%)，其次是 51-60 歲(24.8%)，接下來是 61-70 歲(19.0%)。以「消閒娛樂」為目的的受訪者當中，最多的是 51-60 歲的服務使用者(57.1%)，其次是 61-70 歲(19%)，接下來是 21-30 歲(14.3%)，反過來 71 歲或以上的只佔 4.8%。以「看醫生及消閒娛樂」為目的的受訪者當中，最多的是 61-70 歲的服務使用者(43.8%)，其次是 51-60 歲及 21-30 歲的年齡組別，都是佔 18.8%，接下來是 71 歲或以上的服務使用者(12.5%)。其餘的「使用服務目的」，「探親友」的都是 61-70 歲(100.0%)；為了「返工」的都是 30 歲或以下年輕一輩，20 歲或以下佔 66.7%，21-30 歲佔 33.3%；「辦理文件」的，41-50 歲及 71 歲或以上的年齡組別各佔 50.0%，「參加聚會」的就只有 41-50 歲的 1 人、因為「免費」而使用「穿梭復康巴」服務的亦是只有 20 歲或以下組別的 1 人。

表 二十五 「穿梭復康巴」服務使用者年齡組別在個別「使用服務目的」所佔百分比分佈

搭「穿梭復康巴」的主要目的 * 受訪者年齡組別 交叉列表										
			受訪者年齡組別							總計 (N=152)
			20歲或以 下 (N=8)	21-30 歲 (N=11)	31-40 歲 (N=4)	41-50 歲 (N=16)	51-60 歲 (N=41)	61-70 歲 (N=34)	71 歲或以 上 (N=38)	
搭「穿梭 復康巴」 的主要 目的	看醫生	人數	5	4	3	13	26	220	34	105
		佔主要目的 的百分比	4.8%	3.8%	2.9%	12.4%	24.8%	19.0%	32.4%	100.0%
	消閒娛樂	人數	0	3	1	0	12	4	1	21
		佔主要目的 的百分比	0.0%	14.3%	4.8%	0.0%	57.1%	19.0%	4.8%	100.0%
	看醫生+消 閒娛樂	人數	0	3	0	1	3	7	2	16
		佔主要目的 的百分比	0.0%	18.8%	0.0%	6.3%	18.8%	43.8%	12.5%	100.0%
	探親友	人數	0	0	0	0	0	3	0	3
		佔主要目的 的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	返工	人數	2	1	0	0	0	0	0	3
		佔主要目的 的百分比	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	辦理文件	人數	0	0	0	1	0	0	1	2
		佔主要目的 的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	參加聚會	計數	0	0	0	1	0	0	0	1
		佔主要目的 的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
免費	人數	1	0	0	0	0	0	0	1	
	佔主要目的 的百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
總人數	人數	8	11	4	16	41	34	38	152	
	佔總人數百分比	5.3%	7.2%	2.6%	10.5%	27.0%	22.4%	25.0%	100.0%	

圖二十三顯示出，70歲以上的長者使用「穿梭復康巴」服務的目的，主要是「看醫生」(32.4%)和「消閒娛樂」(4.8%)這兩方面，但醫療用途的多一點。61-70歲年齡組別的服務使用者的使用目的同樣是集中在「看醫生(19%)」和「消閒娛樂」(19%)，但兩者之比重接近，而且更會用「穿梭復康巴」服務探親友。51-60歲的服務使用者，更多的是為了「消閒娛樂」目的(57.1%)，當然仍有24.8%是為了「看醫生」而使用「穿梭復康巴」服務。至於41歲以下的服務使用者，除了是為了「消閒娛樂」目的之外，也有作「上班」和「看醫生」用途。

圖二十三 「穿梭復康巴」服務使用者年齡組別在個別「使用服務目的」佔的百分比分佈圖



在聚焦小組的訪談中，服務使用者文女士、盧女士 A 和盧女士 B 表示平時乘搭「穿梭復康巴」的目的是去醫院覆診。徐女士主要是去山頂醫院看醫生。溫女士使用「穿梭復康巴」主要是看醫生、買東西、遊玩。李女士表示使用「穿梭復康巴」主要是去看醫生，「有時候覺得很悶，就去威尼斯玩」。

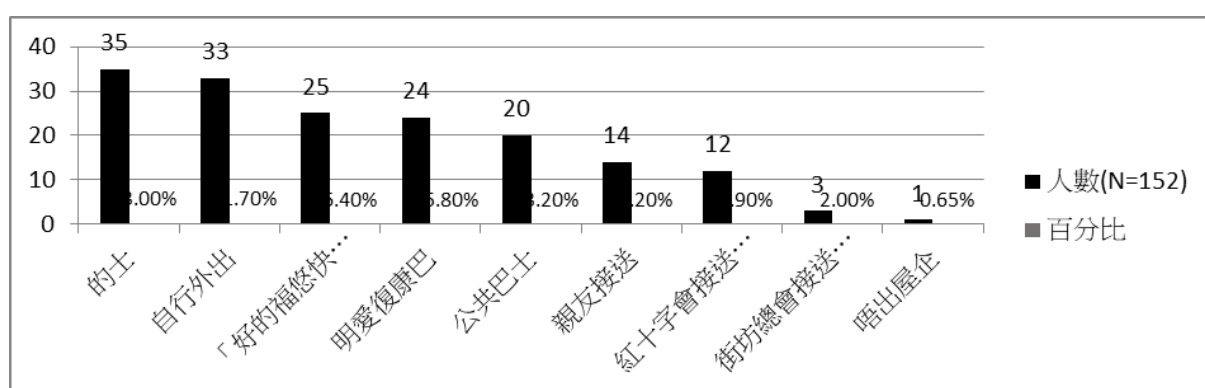
在聚焦小組的訪談中，「穿梭復康巴」的服務人員反映，大部分乘客使用「穿梭復康巴」服務的目的是為了去醫院，「上街遊玩」、吃飯的也有。整體來說，絕大多數(約八至九成)的乘客為看病而乘車。服務人員進一步反映，「穿梭復康巴」的乘客主要是坐輪椅人士，他們多需要去醫院覆診、洗腎。他們通常不想麻煩家裡人幫忙，所以選擇穿梭復康巴士服務。乘客以中年或以上的居多，小朋友也有。當中 C 先生反映社交出行的人數約為二至三成，出遊較多的是較為年輕的、一般固定的服務使用者在 10 人左右。

服務營運者反映，乘客使用「穿梭復康巴」服務的目的，按重要次序，是：看醫生、探親人、出外遊玩、車友談話聊天。他補充說，「穿梭復康巴」服務的路線畢竟是固定的，所以活動類型也有限。

二、「穿梭復康巴」對服務使用者生活帶來的改變

問卷調查的結果顯示(圖二十四)，在未有「穿梭復康巴」服務之前，23.0%的服務使用者是用的士代步，21.7%的服務使用者在過往是自行出外，乘搭「好的福悠快綫」或「明愛復康巴士」的分別是 16.4%和 15.8%左右，使用公共巴士和親友接送的分別是 13.2%和 9.2%、還有的是用澳門紅十字會和澳門街坊總會接送服務，分別有 7.9%和 2.0%；其中有一名受訪者表示在未有「穿梭復康巴」服務之前，他從不出門。

圖 二十四 問卷調查受訪者使用「穿梭復康巴」服務前使用的出行交通工具分佈圖



在聚焦小組訪談中，服務使用者分別說明他們使用「穿梭復康巴」服務的經驗如下：

文女士以前也用過預約模式的服務。

盧女士 A 和盧女士 B 反映她們兩人乘搭預約的復康巴士已經有很長時間。

李女士表示搭乘復康巴士已經很多年了。

溫女士表示使用「穿梭復康巴」服務前，她沒有使用過其他出行巴士服務；她進一步表示公共巴士和的士很難幫助傷殘人士上車，有現在的穿梭復康巴士覺得很開心，自由很多。

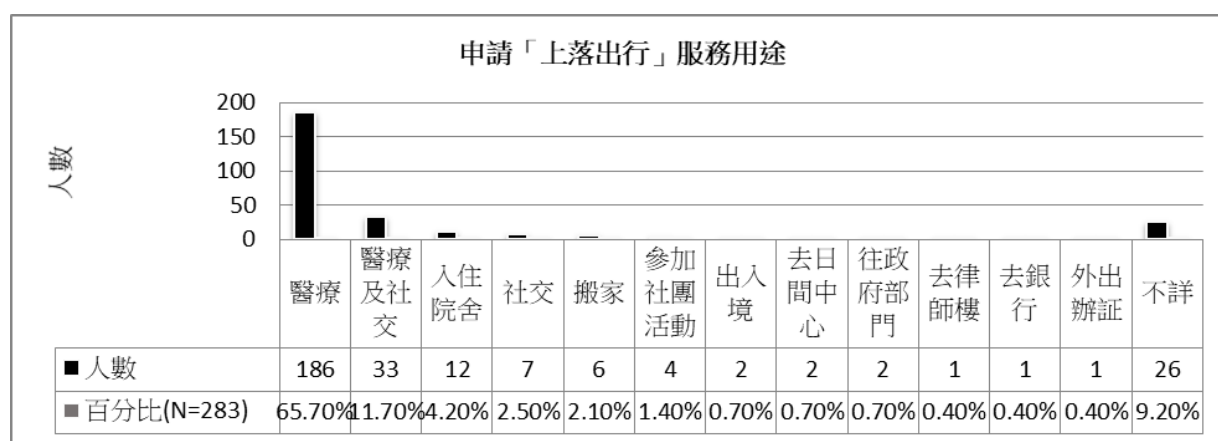
徐女士反映：「老人的巴士就接老人，不接我們(非長者)」。另一個「好的」服務可以送我們到家門口，很方便，但要提前 2-3 天預約，而且要收費；「好的」不僅搭載輪椅人士，也接受其他人的預訂，因此很難約得上，而且其在夜晚不營業」。徐女士表示現在有了「穿梭復康巴」服務，「去哪裡都可以不用靠別人」。

5.5 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助

一、使用「上落出行」服務的目的或用途

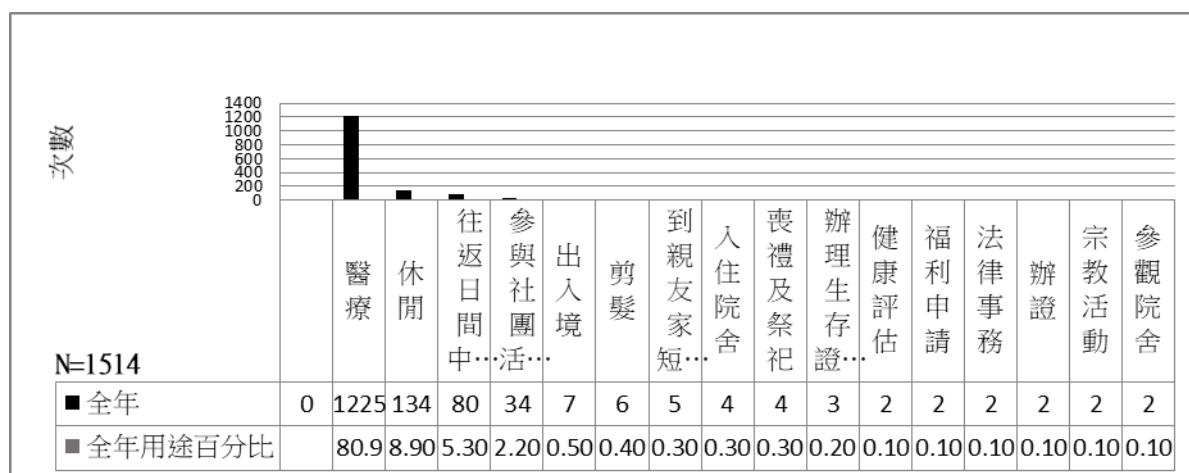
根據「上落出行」服務的會員登記記錄，在 283 名服務使用者當中，有 65.7%申請服務的原因是醫療用途，為了醫療及社交用途的有 11.7%，因為入住院舍的又佔 4.2%，表明是社交用途的有 2.5%；其他使用服務的目的包括有：搬家、參加社團活動、出入境、去日間中心或政府部門、辦理私人事務…等等(圖二十五)。

圖 二十五 會員申請使用「上落出行」服務的用途分佈圖



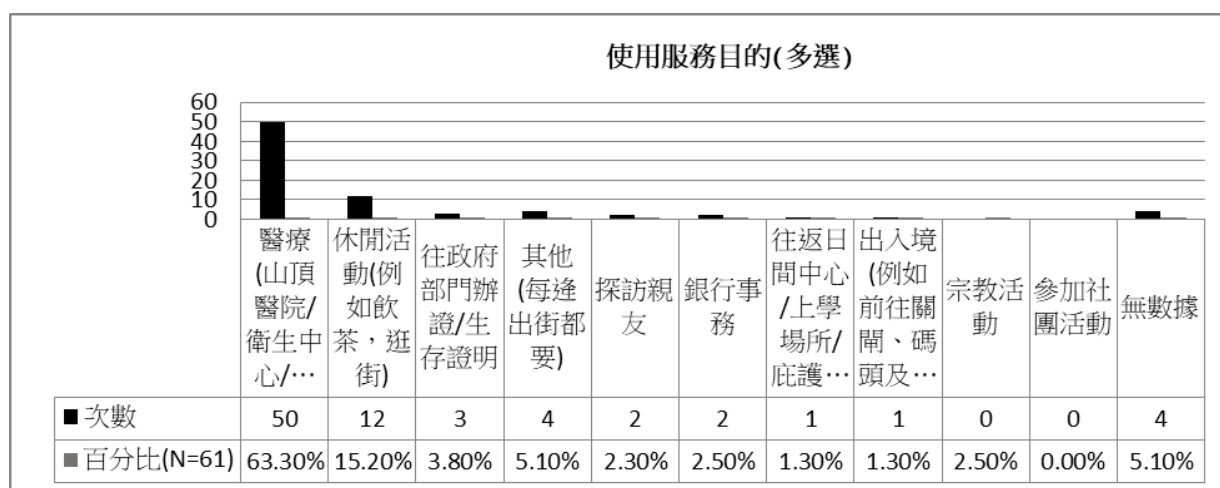
根據 2018 年全年「上落出行」服務記錄的 1,514 次營運記錄，80.9%的服務使用者的出行用途是與醫療相關，為休閒、往返日間中心及參加社團活動而出行的分別佔 8.9%、5.3%和 2.2%，其他出行用途包括：到親友家短住、入住院舍、辦理證件、參加喪禮及祭祀…等等所佔的比例較低，都不超過 1%(圖二十六)。

圖 二十六 「上落出行」營運記錄服務使用原因(用途)分佈圖



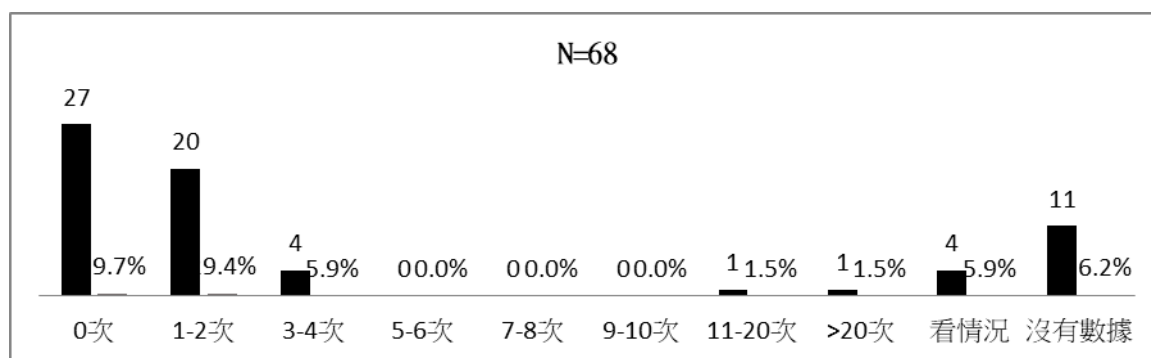
圖二十七顯示，參與問卷調查的 61 名受訪者當中，使用「上落出行」服務的目的是醫療用途的佔 63.3%，目的是休閒活動的有 15.2%，使用「上落出行」服務的目的地有前往政府部門辦證、探訪親友、處理銀行事務、出入境、往返日間中心...等等是在 1.3%-3.8% 左右；其中有 4 名受訪者(5.1%)表示「逢出街都需要」使用「上落出行」服務。

圖 二十七 問卷調查受訪者使用「上落出行」服務用途分佈圖



68 名受訪者在問卷調查中，進一步反映除了醫療需要之外而使用「上落出行」服務外出的每月使用次數，接近四成(39.7%)表達「0」次，另有接近三成(29.4%)表達每個月 1-2 次數，3-4 次的有 5.9%，另各有 1 名受訪者(1.5%)表示為社交目的而使用「上落出行」服務外出的每月次數分別是 10-20 次和 20 次以上(圖二十八)，反映出「醫療」是使用「上落出行」服務的主要用途。

圖 二十八 除了醫療需要的外出，每月其他社交目的外出次數分佈圖



若是將上述三個有關使用「上落出行」服務的用途作的資料來源作比較。從表二十六可以觀察到，在眾多使用「上落出行」服務的用途中，「醫療」都是居首要位置(分別佔 72.4%、80.9%、66.7%)，其次是「參與社交休閒活動」(分別佔 15.6%、9.1%、18.7%)。單是以「醫療」和「參與社交休閒活動」為使用「上落出行」服務的用途的服務使用者，在三個不同的資料來源中，都各自共佔了 85%以上。

表 二十六 會員登記、營運記錄、問卷調查三者使用「上落出行」服務用途資料比較

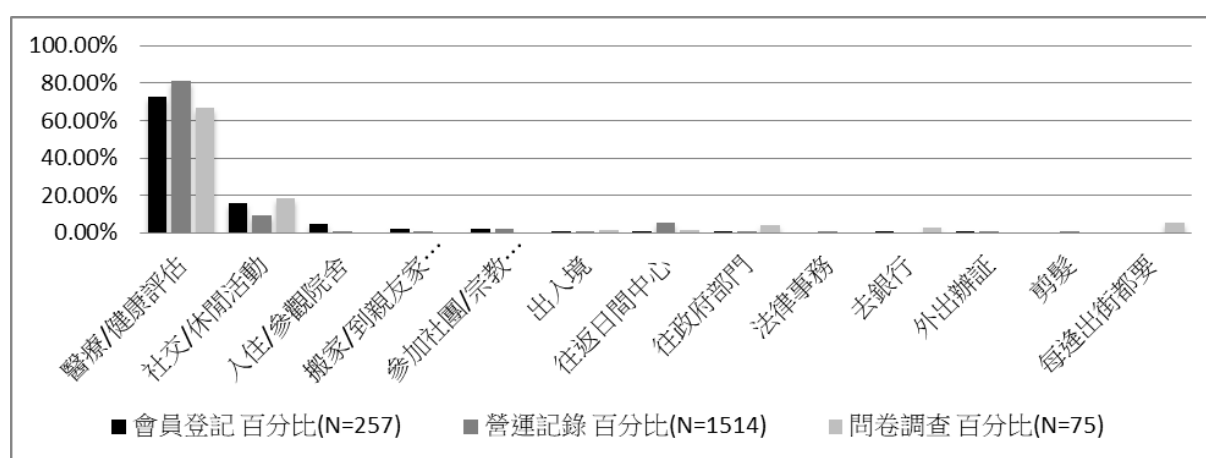
	會員登記(N=257*)		營運記錄(N=1514)		問卷調查(N=75^)	
	人數	百分比	人次	百分比	次數	百分比
醫療/健康評估	186	72.4%	1227	80.9%	50	66.7%
社交/休閒活動	40	15.6%	138	9.1%	14	18.7%
入住/參觀院舍	12	4.7%	6	0.4%	0	0.0%
搬家/到親友家短住	6	2.3%	5	0.3%	0	0.0%
參加社團/宗教活動	6	2.3%	36	2.4%	0	0.0%
出入境	2	0.8%	7	0.5%	1	1.3%
往返日間中心	1	0.4%	80	5.3%	1	1.3%
往政府部門	2	0.8%	2	0.1%	3	4.0%
法律事務	0	0.0%	2	0.1%	0	0.0%
去銀行	1	0.4%	0	0.0%	2	2.7%
外出辦證	1	0.4%	5	0.3%	0	0.0%
剪髮	0	0.0%	6	0.4%	0	0.0%
每逢出街都要	0	0.0%	0	0.0%	4	5.3%
總數	257	100.0%	1514	100.0%	75	100.0%

* 不包沒有相關資料的會員記錄(N=26)

^ 不包括未有使用過服務(N=7)或沒有相關資料(N=4)的問卷調查資料，多選題

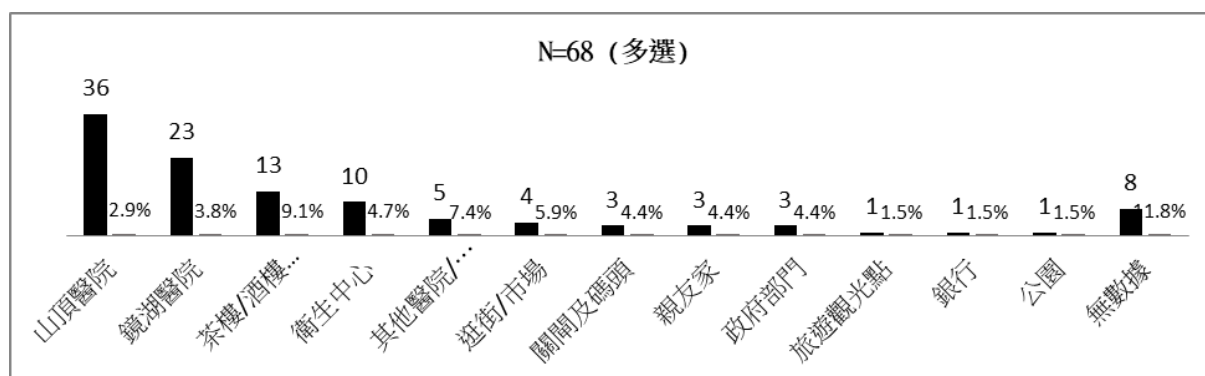
用直線圖來觀察(圖二十九)，根據來自會員登記記錄、服務營運記錄、及問卷調查結果三個方面的資料來做對比，可以留意到，在會員登記記錄及問卷調查結果顯示，雖然使用「上落出行」的用途為「醫療」的所佔的百分比為最高，分別是 72.4%和 66.7%，用途是「社交/休閒活動」的百分比亦不少，分別是 15.6%和 18.7%；但根據服務營運記錄，使用「上落出行」的用途為「醫療」的所佔的百分比(80.9%)是比前兩者高，用途是「社交/休閒活動」的百分比(9.1%)則比前兩者低。

圖 二十九 會員登記、營運記錄、及問卷調查三者有關使用「上落出行」服務用途的資料比較圖



「上落出行」服務使用者的問卷調查的結果亦反映，使用「上落出行」服務經常需要前往的目的地是醫院(包括山頂、鏡湖及其他醫院)的有 94.1%，與醫療有關的目的地(衛生中心)又有 14.7%，前往社交消閒性質的目的地(茶樓、酒樓、逛街、逛市場、探親友、旅遊觀光、公園)合共有 32.4%，只有 10.3%的受訪者表示使用「上落出行」服務是去辦理個人事務的目的地(政府部門、銀行、出境)(圖三十)。

圖 三十 問卷調查受訪者使用「上落出行」服務經常需要前往的目的地



表二十七是根據「上落出行」的會員記錄中，以會員的「申請服務原因」為基點，與會員的年齡組別進行交叉分析，藉以檢測服務使用者年齡組別在個別「申請服務原因」所佔百分比的分佈情況。

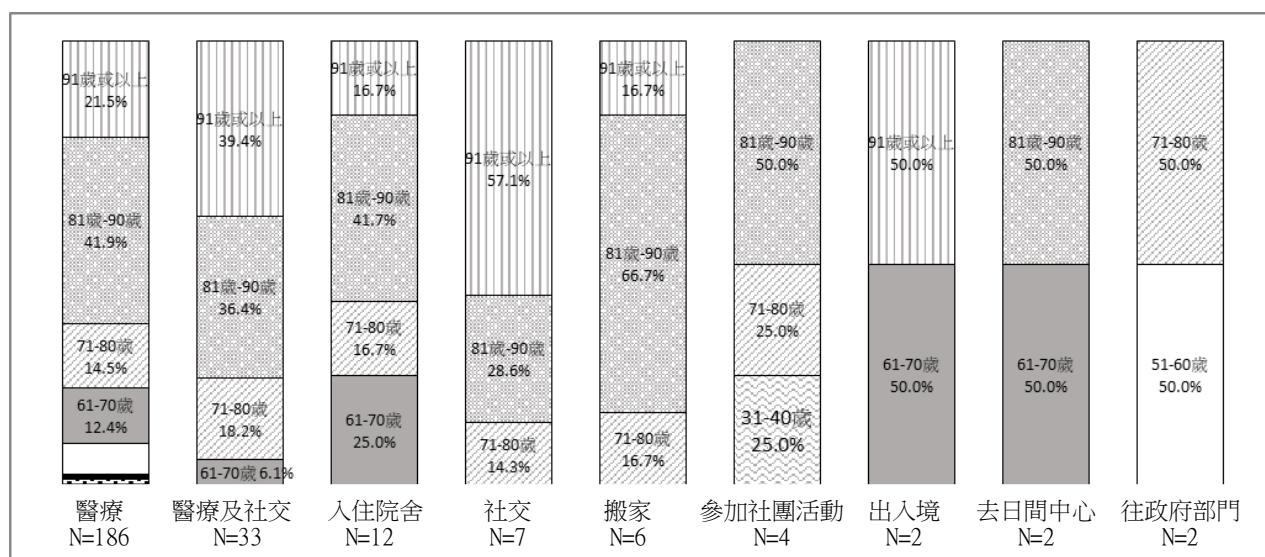
以「醫療」為申請原因的服務使用者當中，最多的是 81-90 歲 (41.9%)，其次是 91 歲或以上的服務使用者(21.5%)，接下來是 71-80 歲(14.5%)。以「醫療及社交」為申請原因的服務使用者當中，最多的是 51-60 歲的服務使用者(57.1%)，其次是 61-70 歲 (19%)，接下來是 21-30 歲(14.3%)，反過來 71 歲或以上的只佔 4.8%。以「看醫生及消閒娛樂」為目的的受訪者當中，最多的是 61-70 歲的服務使用者(43.8%)，其次是 51-60 歲及 21-30 歲的年齡組別，都是佔 18.8%，其後是 71 歲或以上的服務使用者(12.5%)。其餘的「使用服務目的」當中，「探親友」的都是 61-70 歲(100.0%)，「返工」的都是年輕一輩(20 歲或以下佔 66.7%，21-30 歲佔 33.3%)，「辦理文件」的，41-50 歲及 71 歲的年齡組別各佔一半(50.0%)，「參加聚會」的就只有 41-50 歲的 1 人(100.0%)、因為「免費」而使用「穿梭復康巴」服務的也是只有 20 歲或以下組別的 1 人(100.0%)。

表二十七 「上落出行」服務使用者年齡組別在個別「申請服務原因」所佔百分比分佈

申請服務原因 * 年齡組別 交叉列表											
		年齡組別									總計
		21-30 歲 (N=2)	31-40 歲 (N=3)	41-50 歲 (N=2)	51-60 歲 (N=14)	61-70 歲 (N=33)	71-80 歲 (N=41)	81 歲-90 歲 (N=119)	91 歲或 以上 (N=69)		
申請服務原因	醫療	人數	1	2	2	13	23	27	78	40	186
		佔申請目的百分比	0.5%	1.1%	1.1%	7.0%	12.4%	14.5%	41.9%	21.5%	100.0%
	醫療及 社交	人數	0	0	0	0	2	6	12	13	33
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	18.2%	36.4%	39.4%	100.0%
	入住院 舍	人數	0	0	0	0	3	2	5	2	12
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	16.7%	41.7%	16.7%	100.0%
	社交	人數	0	0	0	0	0	1	2	4	7
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%	100.0%
	搬家	人數	0	0	0	0	0	1	4	1	6
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	100.0%
	參加社 團活動	人數	0	1	0	0	0	1	2	0	4
		佔申請目的百分比	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	出入境	人數	0	0	0	0	1	0	0	1	2
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	去日間 中心	人數	0	0	0	0	1	0	1	0	2
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	往政府 部門	人數	0	0	0	1	0	1	0	0	2
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	去律師 樓	人數	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
去銀行	人數	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
外出辦 證	人數	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	佔申請目的百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
無數據	人數	0	0	0	0	3	1	14	8	26	
	佔申請目的百分比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	3.8%	53.8%	30.8%	100.0%	
總人數	人數	2	3	2	14	33	41	119	69	283	
	佔總人數百分比	0.7%	1.1%	0.7%	4.9%	11.7%	14.5%	42.0%	24.4%	100.0%	

圖三十一顯示，70 歲以上的使用「上落出行」服務的長者在「醫療」、「社交」、「醫療及社交」、「入住院舍」、「參加社團活動」等使用服務原因都佔了絕大多數，而「搬家」為目的的更全都是 70 歲以上的長者。中年(41-60 歲)服務使用者仍是以「醫療」目的為主，也有為了「往政府部門」。41 歲以下的「上落出行」服務使用者，除了是為了「醫療」目的之外，也有是為了「參加社團活動」用途。

圖 三十一 「上落出行」服務使用者年齡組別在個別「申請服務原因」所佔的百分比分佈圖



另一方面，在「上落出行」服務使用者的深度訪談中，受訪者表達了他們使用上落出行（樓梯機）服務的原因如下：

A 女士的丈夫：A 女士是因為手術導致行動不便，通常會按照預約就醫的時間使用樓梯機。

B 女士的女兒：使用樓梯機(上落出行)服務主要為了前往鏡湖醫院看醫生，並沒有其他用處；B 女士的女兒補充說，因老人家(B 女士)覺得用該服務是需要看醫生，如果樓梯機服務用於出街(清閒娛樂)很浪費資源。

C 女士的女兒：大約 2-3 個月使用一次「上落出行」服務，通常用於前往塔石衛生局、山頂醫院看醫生，因是老人(C 女士)年紀大了(90 歲)、患病，摔倒後更為體弱，無法自行上落樓梯。

D 先生的妻子：D 先生曾在巴士跌倒，腰做過手術，是用於看醫生、覆診、和子女吃飯。

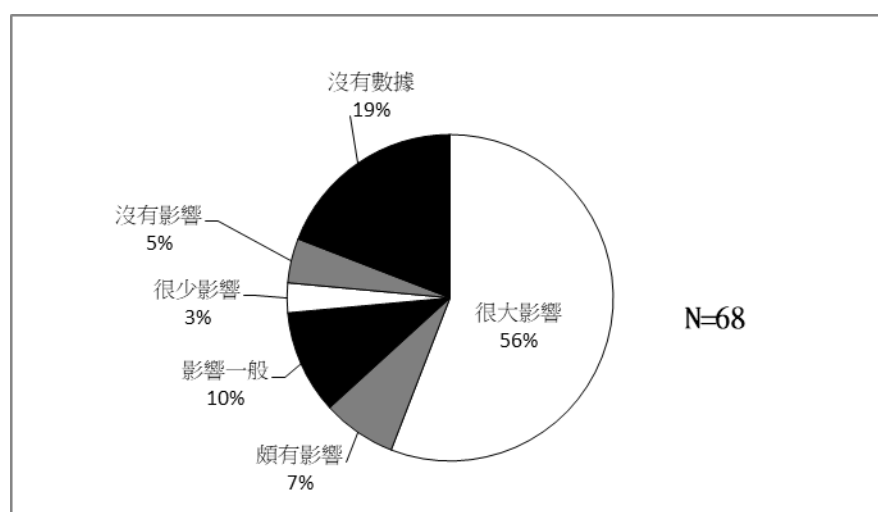
E 女士的女兒：E 女士逢週三和週六都要去看醫生、出街、飲茶，使用「上落出行」服務的原因是 E 女士腰無力，很多年沒出過門。

F 女士：她沒有腳前掌，行動不便，使用「上落出行」服務是方便去山頂、鏡湖醫院和衛生局覆診，有時也去政府部門辦私人事務、去機場旅行等。

G 先生的妻子：她使用「上落出行」服務，是希望帶行動不便的丈夫接觸社會，看看世界的樣子。

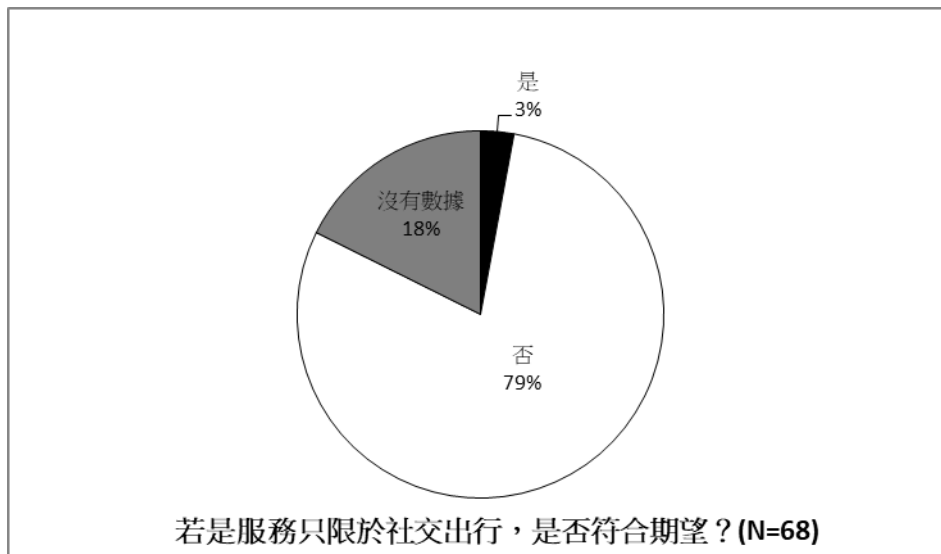
問卷調查中，服務使用者進一步反映，若是「上落出行」服務只限於社交出行目的，而不服務單一醫療目的(即單是前往公家醫院、政府衛生中心、鏡湖醫院等醫療機構)的出行，將對目前的服務使用者構成很大的影響(55.9%)或頗有影響(7.4%)，認為很少影響或沒有影響的，各佔受訪者的 2.9%和 4.4% (圖三十二)。

圖 三十二 「上落出行」服務只限於社交出行目的對服務使用者產生的影響分佈圖



圖三十三又顯示，在問卷調查中，有 79.4%的服務使用者表示不期望的「上落出行」服務是只限於社交出行，期望「上落出行」服務是只限於社交出行的受訪者只有 2 人(2.9%)。

圖三十三 服務使用者對「上落出行」服務只限於社交出行的期望分佈圖



二、「上落出行」服務對使用者的生活帶來的幫助

在「上落出行」服務使用者的深度訪談中，受訪者表達了使用「上落出行」服務後對服務使用者的生活帶來的幫助如下：

A 女士的的丈夫：(上落出行)服務最少可以說明出行不便的人士下樓，而且服務快捷，一般 2-3 個服務人員上門，效果理想。

C 女士的女兒：(有了「上落出行」服務) 搞定看醫生已經好滿足，而且出行活動安排都比較有意思，能增加老人家的社交生活。

D 先生的妻子：(上落出行)服務能說明出行不便的人士享有家庭聚會和社交生活。

E 女士的女兒：(上落出行服務)優勢是可以去公園和逛街。

F 女士：(有了「上落出行」服務)她可以出行做自己要做的事情，雖然有子女，但她仍想親力親為、自己做。

H 先生的妻子：(「上落出行」服務)真的有很大很大的幫助，讓我們都好開心。

三、「上落出行」服務對使用者的生活帶來的改變

在「上落出行」服務使用者的深度訪談中，受訪者講述了使用「上落出行」（樓梯機）服務後對服務對象的生活帶來的改變如下：

A 女士的丈夫：使用樓梯機之前（做手術之前）A 女士出行方便，自出自如。手術後如果上落樓梯沒有樓梯機，家屬背也不是、抬也不是；曾想過換一個電梯單位，但住習慣了不想搬離舊樓。使用樓梯機之後，感到很輕鬆。很喜歡用這部上落樓梯機(服務)。

B 女士的女兒：未使用樓梯機時下不了樓，無法前往就醫，唯有放棄去醫院，或找 B 女士的孫子抱她下樓，非常慘。用了樓梯機(服務)，老人家(B 女士)能下樓看看社會變化、街坊的情況，很開心。

C 女士的女兒：未使用樓梯機時，要自己上落樓梯(五樓)，老人家無法上落樓梯後，常常呆在家裡，不怎麼去街，只是看醫生，完全沒有交際。使用之後可以出街了；現在(用了樓梯機服務)很方便，她(C 女士)不用看醫生也能夠出去參與社交生活，減少抑鬱情緒。

D 先生的妻子：沒有樓梯機(服務)，如果是急診的話就撥打 999 抬去醫院，如果連自己都失去照顧的能力，就送去老人院。樓梯機(服務)可以幫到家屬，解決出行的問題，生活輕鬆許多，生活很開心，加上使用「明愛的上門家援服務」，沒有憂慮了，安心。

E 女士的女兒：從前不能出去，實在需要時由紅十字會抬下樓看醫生，沒有其他辦法。現在不用每天都呆在家裡，可以和子女吃飯，出去的次數多了、去的地方多了，開朗了許多。E 女士的女兒補充：近期她曾借親戚的樓梯機出去，但沒有「明愛」的樓梯機輕巧。

F 女士：曾在想出去時沒有樓梯機，自己慢慢走去青洲老人中心再乘車，感覺非常辛苦，上樓停歇 6-7 次才能回到家。有了樓梯機就快上快落，她感覺好好。樓梯機(服務)可以滿足日常的需要。

G 先生的妻子：沒有樓梯機(服務)，出行非常困難，用不到服務時非常無奈。樓梯機安全、安靜，使用後超開心。

H 先生的妻子：以往 H 先生要輔助上落樓梯，好辛苦也好危險，差點摔倒。現在有

了樓梯機(服務)，沒有那麼辛苦，方便很多。老伴出去，見到的人多了、溝通得多了，腦子也變靈活了。

5.6 「穿梭復康巴」服務的優點、困難與不足之處

一、「穿梭復康巴」服務的優點

通過問卷調查和焦點小組訪談，研究發現「穿梭復康巴」服務有以下的優點：(1) 乘搭方便，(2)車輛舒適，(3)到站時間準，(4)司機服務態度好，(5)使用者對服務的滿意度高，(6)服務認受性強，及(7)補充殘障人士出行服務的不足。

(1) 乘搭方便

在問卷調查中，有近八成的受訪者(79.0%)表示「穿梭復康巴」乘搭方便，認為穿梭復康巴士不方便乘搭的只佔 5.3% (表二十八)。

表二十八 問卷調查受訪者對乘搭「穿梭復康巴」的方便程度的回饋分佈

認為穿梭復康巴士乘搭方便	人數	百分比(N=152)
非常方便	48	31.6%
方便	72	47.4%
一般	24	15.8%
不方便	8	5.3%
非常不方便	0	0.0%

在服務使用者聚焦小組的訪談中，李女士表示她搭乘(預約式)復康巴士已超過 10 年了，現在模式轉變了也很方便，隨時都可以出行。溫女士認為目前的「穿梭復康巴」服務比過往的更加方便。徐女士表示以前要提前 3 天預約，還可能約不到，現時的方式就方便得多。

(2) 車輛舒適

有 86.9%的問卷調查受訪者認為，「穿梭復康巴」服務的車輛舒適，認為車輛不舒適的只有一人(0.7%) (表二十九)。

表 二十九 問卷調查受訪者對「穿梭復康巴」服務的舒適程度的回饋分佈

認為穿梭復康巴士的車輛舒適	人數	百分比(N=152)
非常舒適	27	17.8%
舒適	105	69.1%
一般	19	12.5%
不舒適	1	0.7%
非常不舒適	0	0.0%

在服務使用者聚焦小組，郭先生反映，以前復康巴士扣車(輪椅)不太穩，會走位，現在很穩當。

(3) 到站時間准

在服務使用者問卷調查中，受訪者對「穿梭復康巴」到站時間的回饋，表示到站時間準時或非常準時的超過六成半(66.4%)，認為不準時到站的有 4 人(2.6%)(表三十)。

表 三十 問卷調查受訪者對「穿梭復康巴」服務的準時程度的回饋分佈

認為穿梭復康巴士準時到站	人數	百分比(N=152)
非常準時	7	4.6%
準時	94	61.8%
一般	47	30.9%
不準時	4	2.6%
非常不準時	0	0.0%

(4) 司機服務態度好

近九成半的受訪者(94.7%)認為「穿梭復康巴」司機的服務態度是好或非常好，沒有受訪者認為「穿梭復康巴」司機的服務態度是不好或非常差(表三十一)。

表 三十一 「穿梭復康巴」服務使用者對司機服務態度的評價分佈

認為穿梭復康巴士的司機服務態度是：	人數	百分比(N=152)
非常好	97	63.8%
好	47	30.9%
一般	8	5.3%
差	0	0.0%
非常差	0	0.0%

在服務使用者聚焦小組訪談中，當問及「穿梭復康巴」服務的優點時，文女士反映司機很關心乘客。李女士表達司機都非常耐心，能有機會一起談話聊天。溫女士認為「穿梭復康巴」服務比公共巴士、的士「好很多很多」，「每天不回家都可以」。

「穿梭復康巴」服務人員 G 先生在焦點小組訪談中，認為(在這份工作)做好份內事，用愛心照顧傷殘人士。

服務營運負責人在訪談中表示，「穿梭復康巴」服務的其中一個優點是服務比較人性化，而且營運機構在復康巴士服務的經驗較為成熟，加上預算方面尚無後顧之憂、司機隊伍穩定。因為工作規律、工資接近市場，容易吸引聘用到司機。

(5) 服務認受性強

在問卷調查中，有近九成半的受訪者(92.2%)表示會介紹其他合資格的親友使用「穿梭復康巴」，不會介紹其他合資格的親友使用「穿梭復康巴」服務的受訪者只有 4 人(2.6%)(表三十二)。

表 三十二 服務使用者介紹其他合資格的親友使用「穿梭復康巴」服務的意向分佈

介紹其他合資格的親友使用穿梭復康巴士	人數	百分比(N=152)
一定會	41	27.0%
會	100	65.8%
或者會	7	4.6%
不會	4	2.6%
一定不會	0	0.0%

(6) 補充殘障人士出行服務的不足

在服務人員聚焦小組訪談中，I 先生表示，「穿梭復康巴」服務的優勢是「到站乘車，不用預約」。A 先生認為因為做的服務(跟一般預約服務)不一樣，「穿梭復康巴」沒有什麼競爭對手。A 先生並且說，紅十字會的接送服務是「專去醫院」，而且不會為經濟稍為寬裕的人群提供服務。

「穿梭復康巴」服務的營運者在訪談中反映，「穿梭復康巴」是做基層的一群，有自己的賣點，就是：全年無休、穩定的班次、免費服務。

(7) 使用者對服務的滿意度高

問卷調查中，有接近九成的受訪者(89.1%)在對「穿梭復康巴」的服務表示滿意或非常滿意，表示「穿梭復康巴」服務一般的有 10 人(6.6%)，不滿意「穿梭復康巴」服務的有 2 人(1.3%)(表三十三)。

表 三十三 服務使用者對「穿梭復康巴」服務的滿意度分佈

滿意穿梭復康巴士的服務	人數	百分比(N=152)
非常滿意	35	23.0%
滿意	105	69.1%
一般	10	6.6%
不滿意	2	1.3%
非常不滿意	0	0.0%

二、「穿梭復康巴」服務的困難與不足之處

通過問卷調查、服務使用者聚焦小組訪談、營運服務負責人個別訪談等途徑收集的資料反映，「穿梭復康巴」服務的困難或不足之處主要在：(1)上落站點不方便，(2)指示牌欠清晰，(3)接駁巴士困難，(3)等車時間難預算，(4)市民對「穿梭復康巴」服務的認識少，及(5)未能完全達到鼓勵殘障人士出遊的目的。

(1) 上落站點不方便

在服務使用者聚焦小組訪談中，徐女士指出錦繡花園乘車很不安全，經常有人下貨，又沒有斑馬線。文女士反映站點經常被其他車輛阻擋，常常看不到車，而且站點有很多階梯。李女士表示很多點站沒有無障礙通道。謝先生指出「穿梭復康巴」服務預設的站點並非是人人都想去的地方，線路的覆蓋面有限，舊城區、社屋都沒有普及覆蓋。

在「穿梭復康巴」服務工作人員聚焦小組的訪談中，B先生反映澳門的路太窄，下車時輪椅常常會阻擋道路，同時車站沒有固定的泊車標誌，擺的僅是一個給乘客知道的「雪糕筒」，標誌不夠明顯，停靠的站點缺乏合法保障，有時會遇到交通警察抄牌。C先生指出乘客在上落車時換位困難。C先生和D先生同時反映「穿梭復康巴」服務遇到的困難是上落站點沒有停車位，而且站點（例如錦繡花園站、大榮站）時常被其他物件/車輛阻擋，會擋住視線，乘客上落車都非常危險。F先生反映後面車輛可能因為車身太高，看不到輪椅，存在安全隱患。G先生表示目前的穿梭服務是設立站點，站站停靠，但很多輪椅人士希望點到點，巴士可以到自家樓下。

(2) 指示牌欠清晰

問卷調查中，有近四成的受訪者(39.5%)認為「穿梭復康巴」服務的指示牌清楚，認為清晰度一般或不清楚的各有 34.9%和 25.7%(表三十四)。

表 三十四 問卷調查受訪者對「穿梭復康巴」指示牌的清晰程度的回饋分佈

認為穿梭復康巴士的指示牌清楚	人數	百分比(N=152)
非常清楚	8	5.3%
清楚	52	34.2%
一般	53	34.9%
不清楚	39	25.7%
非常不清楚	0	0.0%

(3) 行車時間長、等車時間難預算

在服務使用者聚焦小組的訪談中，溫女士表示「穿梭復康巴」服務現在遇到的困難是路上很塞車，很難預算等車和行車時間。徐女士表示目前看醫生預約不了時間，因為很難相互配合到時間。溫女士反映去氹仔等車時間太長，且要轉車、接駁不甚方便。李女士指出一輛巴士只能放 3-4 張輪椅，到站如果沒有位置就要多等一個小時，但通常預約的醫生時間都是固定的，無法改變。郭先生進一步反映，日後若是站點增加，乘客會比較擔心塞車導致等待時間加長的問題。

另外，服務工作人員 K 先生反映，「穿梭復康巴」服務線路所需時間較長，乘客需要去洗手間不便。

(4) 接駁巴士困難

在服務使用者聚焦小組的訪談中，文女士和溫女士反映，(從澳門)前往氹仔需要在新葡京接駁，沒有直達車，但接駁「穿梭復康巴」服務很困難，有時會影響出行的動力和信心。徐女士反映等車等太久，去氹仔回澳門沒車搭時很痛苦。

(5) 市民對「穿梭復康巴」服務的認識少

李女士在服務使用者聚焦小組的訪談中，反映澳門明愛是有開會宣傳「穿梭復康巴」服務，但一般市民大都不知道。

在服務人員聚焦小組的訪談中，H 女士娘反映很多人都不知道有這項服務，或誤以為仍是原來「點到點」的預約復康巴士模式。她指出澳門明愛有不同類型的巴士，運營模式和停靠站點不同，但人們往往只認識標誌而不認識字，經常誤認為「穿梭復康巴」服務的車輛「飛站」。J 先生反映以前的預約服務是點到點的模式，很多人已經習慣了該模式，不太認識和適應新模式。G 先生反映以前的復康巴士需要提前三天預約，現在隨時想去就前往站點等待，不用特意通知司機，但目前還有人未熟悉這一模式，還是會打電話去公司(澳門明愛健行社)，公司致電師傅在某處等待，新模式沒能順暢執行，也同

時佔用了司機的私人空間。

服務營運者在訪談中反映，一般坊間對服務尚未有深入和廣泛的認識，對「穿梭復康巴」服務模式不一定能清楚知道，很多時候依靠服務使用者的自助組織（例如傷殘人士協進會、殘奧會），通過約談組織管理人來達到宣傳的目的。

(6) 未能完全達到鼓勵殘障人士出遊的目的

在服務使用者聚焦小組的訪談中，I 先生表達服務人員和政府都希望輪椅人士多一些逛街的活動，而非僅僅去醫院，但目前用「穿梭復康巴」服務的多是為了「看醫生」。J 先生亦反映乘客中八成都是去看醫生的，對鼓勵殘障人士出遊的效果不是很明顯。徐女士又指出，只有輪椅人士才可以乘坐「穿梭復康巴」，一般的傷殘人士不能使用這項服務。

5.7 「上落出行」服務的優點、困難與不足之處

一、「上落出行」服務的優點

通過問卷調查和服務使用者深度訪談，發現「上落出行」服務有以下的優點：(1) 使用服務靈活方便、(2) 收費水準合理、及(3) 服務友善。

(1) 使用服務靈活方便

在服務使用者問卷調查中，從受訪者反映的選擇使用「上落出行」服務的原因，首三項是：「登記及預約較方便」、「樓梯機較舒適」、「服務時間較靈活」（表三十五）。

表 三十五 問卷調查受訪者選擇使用「上落出行」服務的原因分佈

為何選擇使用明愛的樓梯機服務(多選)	人數	百分比 (N=68)
登記及預約較簡便	25	36.8%
服務的樓梯機較舒適	17	25.0%
服務時間較靈活	14	20.6%
親友、醫護人員推介	10	14.7%
上落樓較快	9	13.2%
只知明愛上落服務	6	8.8%
服務質素好	4	5.9%
較安全	1	1.5%

另外，在服務使用者的深度訪談中，受訪者有以下的意見回饋：

A 女士的丈夫：(「上落出行」服務)預約、出行都非常方便。

B 女士的女兒：該服務對居住在唐樓的老人家非常方便，次次都能約到。

C 女士的女兒：服務能約到，方便。

D 先生的妻子：服務安排速度快，(申請後)即時就做家訪、量樓梯寬度；服務非常便利。

E 女士的女兒：服務很方便。

F 女士表示：(服務)方便，能幫到自己。

G 先生的妻子：上落很快；有使用的機會，就是方便。

H 先生的妻子：每週固定預約 6 次(週一至週六)，不需要時要打電話去取消，也可以給工作人員微信留言；樓梯機是充電的，不用太多人手的操作，很省人力。

(2) 收費水準合理

在服務使用者問卷調查結果顯示(表三十六)，93.8%的受訪者認為「上落出行」服務的收費水準合理，68 名受訪者中認為「上落出行」服務的收費水準是不合理的只有 1 人(1.5%)。

表 三十六 問卷調查服務受訪者對服務收費水準的意見回饋分佈

服務費用水準合理	人數	百分比(N=68)
合理	57	93.8%
不合理	1	1.5%
沒意見	10	14.7%

(3) 服務友善

在服務使用者的焦點小組訪談，受訪者有以下的意見回饋：

A 女士的丈夫：服務人員分工合作，沒有服務瑕疵。

B 女士的女兒：服務人員的接待態度很好，老人及家屬都覺得非常舒服，解決了煩惱，這是很大的優勢。

C 女士的女兒：服務人員有愛心、同理心，服務過程中主動與老人家傾談，家屬很放心；服務人員相對固定，讓老人很有熟悉感和親切感。

D 先生的妻子：服務態度非常好，服務人員有愛心，非常盡責。

F 女士表示：這項服務非常好，工作人員有求必應，在服務之前會做安全檢查，服務態度 NO.1。

G 先生：服務態度好到不得了，使用者和家屬都很開心；

H 先生：服務人員態度好好，有愛心，會幫忙拿東西、與老人交流促進老人思考。

二、「上落出行」服務服務的困難與不足之處

通過服務使用者深度訪談，發現「上落出行」服務有以下的困難與不足之處：(1) 預約服務困難、(2) 社會大眾對服務認識不多、(3) 收費、及(4) 未能滿足服務使用者的急切需要。

(1) 預約服務困難

在服務使用者深度訪談，受訪者有以下的回饋：

B 女士的女兒：近一次因為預約政策改變，要提前更多時間預約，沒能約到，帶來了不便，也較為無奈。

C 女士的女兒：預約非常緊張，要提前一周約，非常擔心約不到；服務交通接駁不及，上落出行未能一氣呵成，高溫/下雨都有可能需在室外等候車來接，不方便。

D 先生的妻子：曾預約不到樓梯機，尤其是最急、最需要的時候約不到，平安鐘或者 999 可以送去醫院，但回家就沒有辦法了，如果使用一次鏡湖醫院的車回來，則需要 380-480 澳門幣。

E 女士的女兒：服務不能即日/提前 1 日預約；預約不便，有大部分人使用，預約經常滿額。

F 女士：不方便就是約不到樓梯機。

G 先生的妻子：打電話約不到就很不方便，缺點是極難預約。

(2) 社會大眾對服務認識不多

以下是受訪者在「上落出行」服務使用者深度訪談中的回饋：

A 女士的丈夫：周圍鄰居無人使用，上落的時候有很多人詢問該服務。

B 女士的女兒：聽說該服務已開展多年，但真的很多人不知道，一般市民對明愛的出行康復巴士知道得多，知悉樓梯機服務的人不多。主要是人手問題，很多人尚未知曉和使用服務。

C 女士的女兒：好多都不認識，鄰居偶爾看到自己使用才知道。

D 先生的妻子：現在人們一個傳一個，加上明愛自己的推廣宣傳活動，很多人都知道了。

E 女士的女兒：明愛有宣傳推介，但市民普遍不知道；自己用的時候很多路人會問；主要原因可能是收不到宣傳資料。

F 女士：2017 年時沒有什麼宣傳，很多人不清楚，除非是家人有需求而專程搜索。現在好些，明愛有宣傳單張放在信箱，知道的人多了。

H 先生的妻子：家裡沒有需要的人，則比較少關心這樣的資訊吧，總體來講知道的人不多。很多人需要的時候不知道怎麼申請，可能是宣傳不足夠。

(3) 收費

在服務使用者深度訪談中，受訪者有以下的回饋：

C 女士的女兒則：對北區很多老人家來講，30 元/次收費比較貴，長者一般捨不得用。

D 先生的妻子：30 元(的收費)說貴不貴、說便宜不便宜，若使用頻率高，經濟負擔也會加重。

(4) 未能滿足服務使用者的急切需要

在服務使用者深度訪談，受訪者有以下的回饋：

B 女士的女兒：好多人用不到服務，聽說是因為服務人手少的關係。

C 女士的女兒：要打電話預約。預約車輛最為困難，即日或提前 2-3 天都沒辦法約到，如果臨時出現身體不適想看急診，無法享用服務。

D 先生的妻子：沒有緊急預約服務；出院一般提前 1 天才知道，沒辦法預約出院服務。

E 女士的女兒：由輪椅轉移到樓梯機需要家屬自行操作，家屬年紀也大，很是吃力。再者，明愛有大型活動時說會沒有人手沒有車，會直接影響這項服務的開展，讓市民無法使用這項服務。

G 先生的妻子：極難預約，感冒要看病唯有叫醫院車，(醫院車警號聲)非常吵，周圍街坊都知道了。

5.8 「穿梭復康巴」服務使用者及服務提供者對服務反映的意見

本次研究通過問卷調查、焦點小組和深度訪談，分別從服務使用者、服務工作人員和服務營運者等三方收集資料，藉以瞭解受訪者分別對改善「穿梭復康巴」服務及「出落出行」服務提出的意見。

一、 服務使用者對改善「穿梭復康巴」服務的意見

在 152 名電話問卷調查的受訪者當中，有 46 名認為現時的「穿梭復康巴」服務已經很好，沒有需要改善的地方(30.3%)，另有 106 人(69.7%)認為「穿梭復康巴」服務有需要改善的地方；這 106 名受訪者同時提出了 15 項建議(表三十七)，其中包括：增加路線(27.6%)、增添車站(25.7%)、增加班次(24.3%)、澳門車直達氹仔不用換乘(4.6%)、增設報站(3.9%)、開放給不需要輪椅的殘疾人使用(2.6%)、車廂環境(2.0%)。另外，「車站能增加避雨設備」、「加高站牌」和「路氹線直達山頂醫院」各有 2 人提出(1.3%)；有 1 人(0.7%)提出的改善服務意見有：到站時間不明確、增加捐款箱、不要改路線、增加陪同人、站牌更為清晰。

表 三十七 「穿梭復康巴」服務問卷調查受訪者提出服務需要改善的地方意見分佈

	現時的穿梭復康巴士服務需要改善的地方	人數	百分比(N=152)
1	增加路線	42	27.6%
2	增添車站	39	25.7%
3	增加班次	37	24.3%
4	直達氹仔不用換乘	7	4.6%
5	增設報站	6	3.9%
6	開放給不需要輪椅的殘疾人使用（例如其他行動不便、需要 使用拐杖，步行架等人士）	4	2.6%
7	車廂環境	3	2.0%
8	車站能增加避雨設備	2	1.3%
9	加高站牌	2	1.3%
10	路氹線直達山頂	2	1.3%
11	到站時間不明確	1	0.7%
12	增加捐款箱	1	0.7%
13	不要改路線	1	0.7%
14	增加陪同人	1	0.7%
15	站牌更為清晰	1	0.7%
16	沒有需要改善的地方	46	30.3%

問卷調查中(N=152)，另有 21 名受訪者(13.8%)表達了 17 項補充意見(表三十八)，其中兩項補充意見「站點離屋企太遠」與「恢復以往預約形式」各有 2 人(1.3%)提出，

其餘 15 項都是有 1 人提出(0.7)。

表 三十八 「穿梭復康巴」服務問卷調查受訪者對服務提出的補充意見分佈

	需要改善的補充意見	人數	百分比(N=152)
1	站點離屋企太遠	2	1.3%
2	恢復以往預約形式	2	1.3%
3	站牌需加高	1	0.7%
4	站牌標明車輛時間	1	0.7%
5	站點少時間長	1	0.7%
6	不要取消「提督馬路(近日本城)」站	1	0.7%
7	減少坐車時間	1	0.7%
8	延長服務時間	1	0.7%
9	站點靈活，揚手即停	1	0.7%
10	有報站系統	1	0.7%
11	有專用停車位上落以免發生意外	1	0.7%
12	下雨時希望司機們停站等候一會兒	1	0.7%
13	讓長者可以乘坐	1	0.7%
14	膠袋放在車中間方便乘客取用	1	0.7%
15	車上增加扶手	1	0.7%
16	增加資源協助殘疾人士出行	1	0.7%
17	不要取消駿暉穿梭復康巴士	1	0.7%

另外，在服務使用者過問卷調查中(N=152)，有 39 名受訪者(25.7%)建議增添「穿梭復康巴」服務的車站地點共有 25 個，其中建議在「關閘」和「台山」增添站點各有 5 人，建議在「東華新村」和「黑沙環區」（未指定位置）增添站點各有 3 人，建議在「港澳碼頭」、「新馬路」、「黑沙環政府綜合大樓」和「台山菜農學校」增添站點各有 2 人，只有 1 人建議增添站點的地點有 17 處，另有 1 人建議在每區都增添站點。

表 三十九 「穿梭復康巴」服務問卷調查受訪者建議增添車站的地點分佈

	需要增加的車站位置	人數	百分比(N=39)
1	關閘	5	12.8%
2	台山	5	12.8%
3	東華新村	3	7.7%
4	黑沙環區（未指定位置）	3	7.7%
5	黑沙環政府綜合大樓	2	5.1%
6	港澳碼頭	2	5.1%
7	台山菜農學校	2	5.1%
8	新馬路	2	5.1%
9	黑沙環建華新邨	1	2.6%
10	漁人碼頭	1	2.6%
11	三盞燈	1	2.6%
12	祐漢街市	1	2.6%
13	東區	1	2.6%
14	青洲	1	2.6%
15	廣華	1	2.6%
16	建華	1	2.6%
17	全澳門衛生中心	1	2.6%
18	九澳	1	2.6%
19	澳門機場	1	2.6%
20	看台街	1	2.6%
21	新口岸	1	2.6%
22	塔石衛生中心	1	2.6%
23	雅廉訪	1	2.6%
24	下環街	1	2.6%
25	澳門大學	1	2.6%
26	每區都有	1	2.6%

在服務使用者聚焦小組的訪談中，郭先生希望可以在輪椅人士集中的地方適當增加車站。盧女士 A 和盧女士 B 亦希望在港澳碼頭增加車站，因為有不少輪椅人士經常要去香港覆診。溫女士期待「穿梭復康巴」服務能夠延長服務時間，讓晚上也有車。盧女士 A 和盧女士 B 均希望復康巴士延長服務時間，建議在晚上 10 點收工。盧女士 B 並表示，晚上也有車的話就可以玩久一點才回家了。文女士建議實行輪班制度，延長服務時間。

同時，徐女士希望增加車輛數目。文女士希望政府能給明愛贊助多一些車輛，因為電動輪椅不能折疊，所以乘車空間上也存在浪費。李女士希望車輛可以大一些，多容納一些乘客，可以十個八個一起出去玩，熱鬧一些。

二、服務提供者對改善「穿梭復康巴」服務的意見

在服務人員聚焦小組和服務營運者深度訪談中，受訪者對改善「穿梭復康巴」服務的意見主要在三方面：(1)增加上落車站點和車輛數目，(2)增大宣傳力度，及(3)擴大服務領域。

(1) 增加站點、車輛數目和服務班次

就「穿梭復康巴」服務的服務路線、上落站點等事宜，在服務人員聚焦小組和營運者深度訪談中，受訪者分別反映了以下的意見：

B 先生反映澳門線試過爆滿，有需要的乘客不能全部上車，需要等下一班車。

I 先生指出澳門線有時一個半小時才有一班車，有些老人家會忍不住尿，但只能在山頂醫院上洗手間，沒有其他合適的上洗手間地點。他並反映澳門的路很塞車，尤其是上學放學的時候，有時要 2 小時才走完一「轉」車。

H 女士表示要在經濟房屋範圍多開站點，可以享受服務的人就能多一點；行車路線可以稍微「兜」遠一點，可以方便更多的服務使用者。

多名受訪者都異口同聲表示，理想的穿梭巴士服務模式是站點多，線路所花時間少，運營模式固定。

服務營運者亦認為，要達致幫助殘障人士出遊的目的，改善「穿梭復康巴」現時服務的方法是：增加服務班次、車輛數目和上落站點。他表示目前線路可能未能滿足非社屋的少數有需要人士的服務需求，希望日後能夠在民意調查的基礎上，調整車站的位置。他並建議服務增加彈性，停車不用局限在站點，可以在車站附近上落車，以方便服務使用者。

(2) 擴大宣傳力度

就「穿梭復康巴」的服務宣傳事宜，在服務人員聚焦小組和營運者深度訪談中，受訪者反映了以下的意見：

G 先生：(澳門明愛)社工給持有殘疾證的人派發信件，宣傳該項服務。

H 女士：宣傳方面政府的力量很重要，例如政府在中秋節時曾發出通知，凡是搭乘「穿梭復康巴」者均可獲得月餅，使到服務量爆棚。她並反映目前作站牌指示的「雪糕筒」時常被人移走、錯收或破壞，需要設立固定的、明顯的車站標誌。

I 先生：希望政府能通過服務人員現正在申請的鐵站牌指示牌，這涉及多部門的交涉和審批。他並且希望社會上的人士都可以多一些體諒，在(「穿梭復康巴」)車輛靠站時稍微讓一讓。

營運者：希望政府可以重視需求，增加泊車的位置，車站也可以設置得正規一點。他並表示可以在日間中心開展宣傳，或拍一些影片進行網絡宣傳。

(3) 擴大服務領域

服務營運者在深度訪談中表示，目前穿梭復康巴士仍處於嘗試階段，可以投放多一些資源做嘗試。他建議擴大開放服務的人群，同意可考慮開展一些節假日出遊路線和活動，鼓勵殘障人士出行。

5.9 「上落出行」服務使用者對服務反映的意見

一、「上落出行」服務使用者對服務的意見

在服務使用者問卷調查的 68 名受訪者當中，有 58 人(85.3%)對「上落出行」服務方面提供了 60 項意見(表四十)。其中「嘉許/表揚/讚賞」服務的佔 27 項(45.0%)，建議「增加人手或機梯機」的 14 項(23.3%)，建議「改善預約服務/時間」有 9 項(15.0%)，建議「增強服務力度如：延長服務時間、提供周末/周日服務」有 6 項(10.0%)，其他如「希望使用升降台」、「多帶公公婆婆出街去公園及飲茶」、「希望操作人員更熟手」各一

項，另有一項(1.7%)是「覺得樓梯機危險」。

表 四十 「上落出行」服務使用者問卷調查受訪者提供意見的類別分佈

意見類別	數量	百分比 (N-60)
嘉許/表揚/讚賞	27	45.0%
增加人手或機梯機	14	23.3%
改善預約服務/時間	9	15.0%
增強服務力度(延長服務時間、提供周末/周日服務)	6	10.0%
希望使用升降台	1	1.7%
多帶公公婆婆出街、去公園、飲茶	1	1.7%
希望操作人員更熟手	1	1.7%
覺得樓梯機危險	1	1.7%

二、「上落出行」服務使用者對改善服務的建議

在「上落出行」服務使用者深度訪談中，受訪者提出的改善服務意見主要在：(1)增加服務人手/時間，(2)減免收費，及(3)改善預約服務/宣傳/樓梯機的操作。

(1) 增加服務人手/時間

B女士的女兒：服務量有限，未必每位老人家都能享受到這樣的服務。預約2小時後才被告知約不到服務，臨時不知道如何解決。預約不到會不開心。希望增加人手，讓我們每次都能預約到。

C女士的女兒：目前澳門唐樓非常多，需求非常大，這(「上落出行」服務)是一項雪中送炭的服務，建議多些義工(服務人員)可以參與，增加資助以擴大服務範圍。

D先生的妻子：(加大服務)希望入院出院都能幫到有需要的人。

E女士的女兒：應急的「即Call即有」服務尚未能解決。希望穩定團隊，增多服務人手。

F女士：增加樓梯機和服務人手，保證更多的人能約到服務。希望澳門這樣的輔助出行服務更多、更完善，百花齊放。

G 先生的妻子：縮短預約時間、延長服務時間（從 18:00 延長至 21:00）更能配合市民出外及回家的時間。

H 先生的妻子：似乎人手不夠，希望增加人手。希望周日、公眾假期也能有樓梯機服務，說明有需要的市民參與社會生活。

(2) 減免收費

A 女士的丈夫：每一次 30 澳門幣（雙程）服務費有些貴，但需要的時候通常顧不了這麼多，希望政府能有所補貼。希望明愛向政府申請該服務對市民免費，或爭取其他社會資金資助。

B 女士的女兒：希望服務得到政府資助，多安排人手以滿足需要。

C 女士的女兒：希望得到社會基金資助，更能鼓勵北區生活困難的老人因社交需求而使用樓梯機。例如：規定若持有傷殘證，可以免費或象徵式收取 10 元一次。

D 先生的妻子：希望政府資助這項服務，老人受益、家屬受益、年輕人受益，大家開心。

E 女士的女兒：希望政府能資助服務。

F 女士：服務使用者多數是殘疾人，收入不高，最好能補貼 15 元一次，或者費用減免 50%，大家開心，這是最實際的一件事。

(3) 改善預約服務/宣傳/樓梯機的操作

C 女士的女兒：電話預約難以撥通，希望可以開通網上預約管道。

E 女士的女兒：做多點宣傳，讓更多人知道這項服務。

F 女士：可以考慮使用微信預約，大家方便。多做宣傳。

E 女士的女兒：由輪椅轉移到樓梯機的過程，希望服務人員能幫忙家屬操作。

F 女士：但有些唐樓因為樓梯尺寸太窄、彎位多的問題用不到，很多人被逼換了電梯房自行解決出行問題。

H 先生的妻子：履帶濕水容易打滑，馬達不能濕水，具有一定的危險性。保證機器的使用安全。

6. 研究發現重點

根據整合資料分析，並且回應研究目的，本研究的發現重點分八部分：(一)「穿梭復康巴」服務使用者的特徵，(二)「上落出行」服務使用者的特徵，(三)「穿梭復康巴」的服務遞送情況，(四)「上落出行」的服務遞送情況，(五)「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助，(六)「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助，(七)「穿梭復康巴」服務的優點、困難、不足之處及改善建議，及(八)「上落出行」服務的優點、困難、不足之處及改善建議。

6.1 「穿梭復康巴」服務使用者的特徵

一、 服務使用者的性別分佈

會員登記記錄顯示的男女會員比例是接近 1:1，而問卷調查受訪者的男女會員比例大約是 37:63。其原因可能是在問卷調查中，有 42.8%的受訪者(N=65)是會員的家人，由於一般家庭的照顧責任多由女性擔當，因此她們有較大的機會接受電話訪談，從而可能產生偏差。

二、 服務使用者的年齡特徵

服務使用者的的年齡遍及每一個年齡組別。會員登記記錄的平均年齡是 64.75 歲，年齡最大者是 97 歲，年齡最少者 4 歲。整體來看，年長的服務使用者所佔的百分相對高，61 歲或以上的會員佔 66.6%。在問卷調查中，61 歲或以上的受訪者亦佔 47.4%。兩者的差異可能是因為服務使用者的照顧者有更大機會接聽電話並接受訪問，他們通常比較年輕，因而可能產生偏差。

三、 服務使用者的身體狀況

會員登記記錄顯示，58.7%的服務使用者是肢體殘障人士；若是加上含肢體殘障在內的多重殘障服務使用者，肢體殘障人士共佔會員總人數的 64.7%；另有 39 人(13%)的

會員記錄中，在是殘障類別一欄是「沒有」，他們可能是因種種原因(例如，因年老而需要用輪椅出行)。記錄亦顯示，屬重度殘障的服務使用者佔會員總人數的 25.3%，極重度殘障的佔 8.3%，輕、中度殘障的分別佔 16.7%和 15.3%。

四、 服務使用者的行動能力情況

絕大多數的服務使用者都是輪椅使用者，其中 66%是手動式輪椅使用者，27%是帶電動裝設的輪椅使用者。研究同時發現，67.1%的受訪者表示需要人陪同使用「穿梭復康巴」服務；同時有 70.4%的受訪者表示現時是有人陪同乘搭「穿梭復康巴」，兩者的資料大致相近，結果反映「穿梭復康巴」服務的使用者是社會上獨立出行能力較弱的一群。

五、 服務使用者的居住地點

居所方面，89.7%的「穿梭復康巴」服務使用者(會員)居住在澳門半島，住在氹仔或路環的分別佔 5.7%和 3.7%。

六、 服務使用者的來源

問卷調查結果反映，33.3%服務使用者主要是通過明愛員工講解後開始使用服務，親友介紹的有 19.5%，通過明愛的通知信件而獲悉服務的有 18.9%，經由其他社會服務機構介紹的有 15.7%，從報紙或電視新聞而得知的有 8.2%，通過宣傳海報或山頂醫院的有 1.9%，另外是通過使用者之間的口口相傳，及使用服務後互相推薦而知悉「穿梭復康巴」服務。

七、 服務使用者使用其他出行交通工具的經驗

會員記錄顯示，在使用「穿梭復康巴」之前，80%的服務使用者是未曾使用過電話預約式的復康巴士服務，結果顯示「穿梭復康巴」服務為使用者提供了一條新的出行渠道。電話問卷調查結果另外顯示，31%的會員(93 人)自登記後從未使用過「穿梭復康巴」服務，除了因為已過世或長期居住內地之外，其主要原因主要是車站距離家居地點遠

(35.5%)、在使用其他的復康交通工具出行(22.6%)、近半年沒有出行需要(15.1%)、未辦妥入會手續以致未能使用服務(12.9%)，及不清楚/忘記車站位置或班次時間(2.2%)。

6.2 「上落出行」服務使用者的特徵

一、服務使用者的性別分佈

從不同的資料來源的發現，服務使用者的性別分佈都很相近。會員登記記錄顯示的男女會員比例是 35:65，而問卷調查受訪者的男女會員比例大約是 32:68。

二、服務使用者的年齡特徵

會員登記記錄顯示，「上落出行」服務使用者的平均年齡是 81.43 歲，年齡最大者是 105 歲，年齡最少者 25 歲。會員年齡主要集中在 81-90 歲的年齡組別，佔總數的 41.3%，而 71 以上的佔了總會員人數的 80.9%。問卷調查受訪者的年齡有相同發現，同樣集中在 80-90 歲的年齡組別(39.7%)，71 歲以上的受訪者佔了總人數的 76.5%。

三、服務使用者的健康情況

會員記錄顯示，服務使用者面對的健康問題多與老年疾病有關，單是年老體弱或腳無力或長期臥床的已佔 26.2%，跟行動障礙有關的問題(骨傷、骨折、中風、肢體傷殘)又佔了 22.3%，有心血管病疾病(高血壓、心臟病)患者另佔 16.3%，長期病患者(癌症、腫瘤、糖尿病)亦佔了 14.9%。

四、務使用者的行動能力

超過 90%的「上落出行」服務使用者需要使用輔助行動工具，其中 60.1%是輪椅使用者，手杖使用者是 18.4%。

五、 服務使用者的居住地點

「上落出行」服務的使用者絕大多數住在澳門半島，佔會員人數的 99.3%，居住地點主要集中在白鴿巢、新橋、下環街、雅廉訪、沙梨頭、高士德、板障堂等，其居住樓層都是在六樓或以下不帶電梯的樓宇(俗稱「唐樓」)。

六、 服務使用者的來源

經由社會服務單位轉介的有 36.0%，經由親友介紹的有 21.6%，服務使用者主動申請的有 12%，其他機構/人員介紹的有 10.2%，通過報章介紹、網上資訊、服務宣傳單張而知悉服務的合共佔會員總人數的 8.0%。服務使用者亦反映他們大多是由其他人介紹才知悉這項服務，通過電視、報紙、上網、宣傳單張而知悉服務的是少數。

七、 服務使用者使用其他殘障人士出行服務的經驗

對於澳門紅十字會的護送服務，50.0%的受訪者表示不知道可以接送上落唐樓，51.5%的受訪者沒有登記紅十字會護送服務，曾經使用過澳門紅十字會的護送服務的有 20.6%。深度訪談的受訪者亦有表示他們不知道，也未曾想過使用其他的服務來解決出行問題。也有服務使用者認為除了「上落出行」服務外，沒有其他辦法出行。

6.3 「穿梭復康巴」的服務遞送情況

一、 服務提供數量和使用人數

在 2018 年 2 月 1 日至 8 月 31 日期間，「穿梭復康巴」共提供了 5,932 班次的服務，其中載客班次 1,433，佔總服務班車量的 24.2%，接載乘客共 2,749 人次，每載客班次平均接載乘客 1.92 人/班次¹⁸。澳門線的服務量分別佔了服務總載客班次數的 86.8%和服務總人次的 88.3%，每個載客班次的平均接載量比路氹線的高 0.25 人次。

¹⁸ 每部「穿梭復康巴」可以乘載 3-4 部輪椅。

在 1,433 次「穿梭復康巴」的載客服務班次中，43.9%是正常班次，其餘是高峰班次或特別班次，共接載乘客 1,408 人次，每個班次平均接載乘客 2.24 人/班次，比特別班次(平均接載 1.54 人次/班次)和高峰班次(平均接載 1.79 人次/班次)的接載量為高。

星期一的使用量是一周總使用量數的 20.6%，其次是星期五，佔總使用量數的 17.1%；相反地，在週末和周日出行的次數相對較少，佔總使用數都低於一成。

二、「穿梭復康巴」路線和站點的使用情況

服務使用者主要集中在澳門線，上車人次和落車人次分別是 2,443 人次和 2,404 人次，分別佔了上車和落車總人次的 88.9% 和 87.5%。電話意見調查結果亦顯示，有大約 93%的受訪者是選用澳門線上車和落車，選用路氹線的只有 7%左右。

澳門線最多人使用的車站是山頂醫院，其次是大榮超市和錦繡花園。使用量較低的站點是提督馬路、萬豪軒和觀音堂。在路氹線方面，最多人上落車的車站是葡京，其次是威尼斯人和樂群樓。

綜合觀察，「穿梭復康巴」服務主要集中在提供免費醫療服務的政府醫院及社會房屋集中地點；葡京站上落人次較多，主要是因為路氹線的服務使用者利用此站換乘澳門線到山頂醫院，而澳門線的服務使用者亦在此處換乘路氹線到威尼斯人。

三、服務使用的頻繁度

問卷調查結果顯示，在過去 6 個月乘搭「穿梭復康巴」的次數是 5 次或以下的服務使用者有 55.3%，乘搭 6 至 10 次的有 22.4%，11 至 15 次的有 4.6%，16 至 20 次的有 7.2%，超逾 40 次的有 3.3%。受訪者當中，表示每隔 3-6 個月使用「穿梭復康巴」服務一次的有 53.9%，每隔 1-2 個月一次的有 21.1%，每星期一次的有 15.1%，每天或隔天乘搭一次的則各有 0.7%。在訪談中發現，服務使用者乘搭「穿梭復康巴」的頻繁度各有不同，但都是按其需要去使用服務。

6.4 「上落出行」服務的遞送情況

一、申請服務和使用服務的數量

在2018年1月1日至12月31日期間，「上落出行」服務共接獲1,667次服務申請，其後有153次的申請取消，全年最終完成服務1,514次，服務完成率達90.2%。平均每月接獲服務申請138.9次，完成服務是126.1次，取消服務12.8次；99%的取消服務預約申請是服務申請者本人。

在同一段時間，「上落出行」提供了293.5天的服務，服務了306人，或1,514人次；平均每月提供服務24.5天，服務25.5人、或126.2人次；每個工作日服務1.04人、或5.2人次。

二、服務使用情況

在登記服務後，有89.7%都曾使用過「上落出行」服務，另有10.3%的受訪者表示登記後未曾使用過服務。在曾使用過服務的61名受訪者當中，只使用過1次服務的有21.7%，使用過2-4次的有23.2%，使用過5-10次的有21.7%，使用過11-30次的有8.8%；另有11.6%的受訪者表示經常使用服務，但未有提供具體使用次數。

這些受訪者當中，一星期使用多次的有4.9%，一星期使用一次的有9.8%，兩星期使用一次的有8.2%，一個月使用一次的有26.2%，三個月使用一次的有13.1%，超過三個月使用一次的有14.8%，視乎情況才使用服務的有6.6%。登記後很少使用服務的原因，主要是「沒有外出需要」、「有其他社會服務團體可提供支援」或「家中已購置上落樓梯機」。深度訪談發現，受訪者使用服務的頻繁度一般在每月2次至2個月一次，有兩名受訪者因醫務治療需求減少，或未能成功預約服務，減少了使用「上落出行」服務。

三、使用「上落出行」服務後前往目的地的方法

使用完「上落出行」服務後，繼而使用澳門明愛的「好的福悠快綫」服務的有66.2%，

另有 7.4%選擇步行，家人用車送往目的地的有 2.9%，用其他方法(如：的士、紅十字會護送服務、救護車)往目的地的有 2.9%，其餘是用巴士(1.5%)和平安通服務(1.5%)等。

6.5 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助

一、使用「穿梭復康巴」服務的主要目的/用途

問卷調查發現，使用服務的主要目的是「看醫生」的佔 80.3%；是「消閒娛樂」，的佔 27.0%；「探親友」和「上班」的各有 2.0%，餘下的是為了「辦理文件」(1.3%)和「參加聚會」(0.7%)。

目的是「看醫生」的受訪者當中，71 歲或以上的服務使用者佔 32.4%，61-70 歲的佔 19.0%，51-60 歲的又佔 24.8%。研究發現，以「看醫生」為主要目的的使用者，76.2% 是 60 歲以上；選取「看醫生+消閒娛樂」為主要目的的使用者當中，43.8% 是 61-70 歲，51-60 歲和 21-30 歲的各有 18.8%；即 61 歲以上的佔 56.3%。另外，單選「消閒娛樂」為主要目的的使用者相對地年輕，當中 57.1% 是 51-60 歲，19% 是 61-70 歲，4.3% 是 21-30 歲；相反地，61 歲以上的只佔 23.8%。

二、使用服務前的出行方式

在未使用「穿梭復康巴」服務之前，用的士代步的服務使用者有 23.0%，自行出外的有 21.7%，乘搭「好的福悠快綫」或「明愛復康巴士」的分別有 16.4% 和 15.8% 左右，使用公共巴士的有 13.2%，親友接送的有 9.2%，還有的是用澳門紅十字會和澳門街坊總會的接送服務，分別是 7.9% 和 2.0%。其中有一名受訪者表示在未有「穿梭復康巴」服務之前，他從不出門。多名服務使用者在焦點小組訪談中亦反映，他們使用「穿梭復康巴」已經多年，感到開心、自由，晚上仍然可以出行，不用預約，而且免費，「去哪裡都可以不用靠別人」。

6.6 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助

一、 使用「上落出行」服務的原因/用途

綜合不同的資料來源，在眾多使用「上落出行」服務的用途中，「醫療」居首位(會員記錄 72.4%、服務營運記錄 80.9%、問卷調查 66.7%)，其次是「參與社交休閒活動」(會員記錄 15.6%、服務營運記錄 9.1%、問卷調查 18.7%)。單是以「醫療」和「參與社交休閒活動」為使用「上落出行」服務的用途的服務使用者，在三個不同的資料來源中都各自佔了 85%以上；其他使用服務的目的還包括有：搬家、探訪親友，親友家短住、參加社團活動、參加喪禮及祭祀、往返日間中心、入住院舍、去政府部門、辦理證件、辦理私人事務、處理銀行事務、出入境…等等。亦有服務使用者表示「逢出街都需要」使用「上落出行」服務。

研究並且發現，在會員登記記錄和問卷調查，使用「上落出行」的用途為「醫療」的所佔的百分比為最高，分別是 72.4%和 66.7%，用途是「社交/休閒活動」的居第二位置，分別是 15.6%和 18.7%；在服務營運記錄，使用「上落出行」的用途為「醫療」的所佔的百分比比前兩者高，是 80.9%；用途是「社交/休閒活動」的百分比則比前兩者少，是 9.1%。由此可見，服務使用者在行動上實際使用「上落出行」服務作醫療用途的百分比，是比表達有此意圖的百分比為高。

綜合觀察，70 歲以上的使用「上落出行」服務的長者在「醫療」、「社交」、「醫療及社交」、「入住院舍」、「參加社團活動」等使用服務原因都佔了絕大多數；中年(41-60 歲)服務使用者仍是以「醫療」目的為主，也有為了「往政府部門」；41 歲以下的「上落出行」服務使用者，除了是為了「醫療」目的之外，也有是為了「參加社團活動」用途。

8 名參與深度訪談的受訪者中，7 人都提及使用「上落出行」服務是為了醫療用途，也有 5 人提及是為了社交活動用途(和子女吃飯、出街、飲茶、去政府部門辦私人事務、去機場旅行，「希望帶行動不便的丈夫接觸社會，看看世界的樣子」。

二、醫療需要之外的「上落出行」服務使用情況

問卷調查顯示，非醫療需要之外而使用「上落出行」服務外出的次數，39.7%受訪者表示每月使用次數是「0」次，29.4%的受訪者表達是1-2次，5.9%表示會使用3-4次，也有受訪者表示為社交目的而使用「上落出行」服務外出的每月次數是10-20次或20次以上(各1人，各佔1.5%)。

問卷調查進一步反映，若是「上落出行」服務排除單一醫療目的的出行，只限於社交出行目的，有55.9%的服務使用者認為構成很大的影響，7.4%認為頗有影響。另一方面，有79.4%的受訪者表示不期望「上落出行」服務只限於社交出行。

三、「上落出行」服務對使用者的生活帶來的幫助/改變

通過深度訪談，研究發現「上落出行」服務對使用者的生活帶來了幫助，「最少可以幫助出行不便的人士下樓」，「幫助出行不便的人士享有家庭聚會和社交生活」，「可以去公園和逛街」，「可以出行做自己要做的事情」，「真的有很大很大的幫助，讓我們都好開心」。

同時，受訪者亦異口同聲地反映「上落出行」服務能對使用者的生活帶來了改變，「出行方便，自出自入」，「老人家能下樓看看社會變化、街坊的情況，很開心」，「(用了樓梯機服務)不用看醫生也能夠出去參與社交生活，減少抑鬱情緒」，「解決出行的問題，生活輕鬆許多，生活很開心」，「出去的次數多了、去的地方多了，開朗了許多」，「使用後超開心」，「老伴出去，見到的人多了、溝通得多了，腦子也變靈活了」。

6.7 「穿梭復康巴」服務的優點、困難、不足之處及改善建議

一、優點

(1) 乘搭方便：79.0%的問卷調查受訪者表示「穿梭復康巴」乘搭方便。服務使用者亦表達現在的「穿梭復康巴」服務模式很方便，隨時都可以出行，比過往的預約式復

康巴出更加方便。

(2) 車輛舒適：86.9%的問卷調查受訪者認為「穿梭復康巴」服務的車輛舒適，認為的車輛不舒適的只有一人(0.7%)。

(3) 到站時間準：66.4%的問卷調查受訪者表示穿梭巴士到站時間準時或非常準時，認為不準時到站的有 4 人(2.6%)。

(4) 司機服務態度好：94.7%的問卷調查受訪者認為「穿梭復康巴」司機的服務態度是好或非常好，沒有受訪者認為「穿梭復康巴」司機的服務態度不好或非常差。服務使用者反映司機很關心乘客，司機都非常耐心。服務提供者反映司機隊伍穩定，會用愛心照顧傷殘人士。

(5) 服務認受性高：92.2%的問卷調查受訪者表示會介紹其他合資格的親友使用「穿梭復康巴」，不會介紹其他合資格的親友使用「穿梭復康巴」服務的受訪者只有 4 人(2.6%)。

(6) 補充殘障人士出行服務的不足：服務提供者反映「穿梭復康巴」服務「到站乘車，不用預約」、全年無休、穩定的班次、免費服務。目前澳門尚未有類似的殘障人士出行交通工具。

(7) 使用者對服務的滿意度高：89.1%的問卷調查受訪者對「穿梭復康巴」服務表達滿意或非常滿意，表達不滿意的只有 2 人(1.3%)。

二、 不足之處

(1) 上落站點不方便：站點經常被物件/車輛阻擋，鄰近多有階梯，沒有無障礙通道，沒有固定的泊車標誌，停靠的站點缺乏合法保障。有些站設點在非熱門地點、社屋沒有普及覆蓋，線路的欠覆蓋面有限。有不少服務使用者在登記做會員後，因車站距離家居地點遠而從未使用過服務。營運人員亦反映，目前向政府申請地方以讓「穿梭復康

巴」服務車輛停泊是很大的困難，這樣會窒息「穿梭復康巴」服務的發展。

(2) 指示牌清晰：只有 39.5%的問卷調查受訪者認為「穿梭復康巴」服務的指示牌清楚，認為指示牌清晰度一般或不清楚的合共有 60.6%。

(3) 行車時間長，等車時間難預算：服務線路所需時間較長，塞車導致等待時間加長，再增加站點的話後時間更長，等車等太久，年長乘客需要去洗手間的話不方便。一台巴士只能放 3-4 張輪椅；到站如果沒有位置，乘客就要多等一個小時。

(4) 接駁困難：從澳門前往氹仔需要在新葡京接駁，沒有直達車，但接駁「穿梭復康巴」服務很困難，有時會影響出行的動力和信心；去氹仔回澳門沒車搭時很痛苦。從氹仔往返出頂醫院要在葡京轉車、接駁不方便，但通常預約的醫生時間都是固定的，無法改變。

(5) 市民對「穿梭復康巴」服務的認識少：雖有宣傳，但一般市民大都不知道「穿梭復康巴」服務，對「穿梭復康巴」服務模式不一定能清楚知道，誤以為仍是「點到點」的預約復康巴士服務，打電話去澳門明愛健行社約車。亦有些人混淆了澳門明愛的「好的福悠快綫」與「穿梭復康巴」，因而投訴「飛站」。

(6) 未能完全達到鼓勵殘障人士出遊的目的：服務人員和政府都希望輪椅人士多一些逛街的活動，而非僅僅去醫院，但目前用「穿梭復康巴」服務的多是為了「看醫生」；同時，目前有輪椅人士才可以乘坐「穿梭復康巴」，一般的傷殘人士不能使用這項服務，對鼓勵殘障人士出遊的效果不是很明顯。

三、 綜合意見

(1) 增強服務（加車、加站、加班、加線）：服務使用者在問卷調查中建議增加路線的有 27.6%，增添車站的有 25.7%，增加班次的有 24.3%、澳門車直達氹仔不用換乘的有 4.6%；建議增添車站的地點共有 25 個，主要是關閘、台山、東華新村、黑沙環區，港澳碼頭、新馬路、黑沙環政府綜合大樓和台山菜農學校；亦有建議在經濟房屋範圍多

開站點，及路氹線直達山頂醫院。聚焦小組的訪談中，有服務使用者建議在港澳碼頭增加車站，因為有不少輪椅人士經常要去香港覆診；亦有服務使用者建議延長服務時間(至晚上 10 時)；另有建議車輛可以大一些，多容納一些乘客，而且電動輪椅不能折疊，乘車空間要大一點。另外，服務使用者、服務人員和服務營運者均建議政府加大資助，增加車輛和增加服務班次。

(2) 增大宣傳力度：服務人員和營運者在訪談中對「穿梭復康巴」的服務宣傳，建議(澳門明愛)給持有殘疾證的人派發信件，宣傳該項服務；並且在日間中心開展宣傳，或拍一些影片進行網路宣傳。受訪者認為政府的力量很重要，希望政府可以重視需求，增加泊車的位置，批准設立固定的、明顯的車站標誌。

(3) 擴大服務領域：服務使用者和服務營運者皆建議將「穿梭復康巴」的服務對象擴大到非輪椅使用者的殘障人士；營運者並建議開展一些節假日出遊路線和活動，鼓勵殘障人士出行。

6.8 「上落出行」服務的優點、困難、不足之處及改善建議

一、優點

(1) 使用服務靈活方便：包括登記及預約方便、取消預約方便、服務安排迅速、服務時間靈活、帶來出行方便，特別對居住在唐樓的長者而言。

(2) 收費水準合理：服務使用者問卷調查結果顯示，68 名受訪者中，93.8%的受訪者認為「上落出行」服務的收費水準合理，認為收費水準是不合理的只有 1 人(1.5%)。

(3) 服務友善：服務使用者在問卷調查回饋了 60 項意見，其中「嘉許/表揚/讚賞」服務的佔 27 項(45.0%)。在服務使用者深度訪談，受訪者對服務都給予高度評價，如「沒有服務瑕疵」、「接待態度很好，老人及家屬都覺得非常舒服」、「服務人員有愛心…、同理心，服務過程中主動與老人家傾談，家屬很放心」、「服務人員有愛心，非常盡責」、「這項服務非常好，…服務態度 NO.1」、「服務人員相對固定，讓老人很有熟悉感和親切感」、

「服務態度好到不得了，使用者和家屬都很開心」、「服務人員態度好好，有愛心…」。

二、 不足之處

(1) 預約服務困難：服務使用者在深度訪談中反映預約「上落出行」服務的困難，他們回饋：「要提前更多時間預約，沒能約到，帶來了不便」、「要提前一周約，非常擔心約不到」、「曾預約不到樓梯機…，最需要的時候約不到」、「…預約經常滿額」、「…缺點是極難預約」、「電話預約難以撥通」、「預約車輛最為困難，即日或提前 2-3 天都沒辦法約到」、「有大型活動時會沒有人手沒有車，直接影響這項服務的開展，讓市民無法使用這項服務」。

(2) 社會大眾對服務認識不多：「上落出行」服務使用者深度訪談中反映社會大眾對服務認識少：「…用(「上落出行」服務)的時候有很多人詢問」、「真的很多人不知道，一般市民對樓梯機服務知曉的不多」、「好多都不認識，鄰居偶爾看到自己使用才知道」、「明愛有宣傳推介，但市民普遍不知道；自己用的時候很多路人會問」、「很多人不清楚，除非是家人有需求而專程搜索」、「總體來講知道的人不多。很多人需要的時候不知道怎麼申請，可能是宣傳不足夠」。

(3) 收費：在深度訪談中，服務使用者反映「上落出行」服務的收費問題：「對北區很多老人家來講，30 元/次收費比較貴，長者一般捨不得用」、「30 元(的收費)說貴不貴、說便宜不便宜，若使用頻率高，經濟負擔也會加重」。另在問卷調查中，有 1 名受訪者(獨居長者)認為服務費用水準不合理。

(4) 未能滿足服務使用者的急切需要：服務使用者在深度訪談中亦反映「上落出行」服務未能處理急性服務需求：「臨時出現身體不適想看急診，無法享用服務」、「沒有緊急預約服務，出院一般提前 1 天才知道，沒辦法預約出院服務」、「極難預約，感冒要看病(突然患病)唯有叫醫院車」、「即 Call 即有服務尚未能解決」。

(5) 樓梯機操作存不足：有服務使用者分別提出「樓梯機看來危險」、「履帶濕水容易打滑，馬達不能濕水，具有一定的危險性，保證機器的使用安全」、「有些唐樓因為樓

梯尺寸太窄、彎位多的問題用不到樓梯機」等情況。

三、綜合意見

(1) 改善預約服務：問卷調查結果發現，在服務使用者對「上落出行」服務的回饋建議中，有 9 項建議 (15.0%)是有關改善預約服務/時間；在深度訪談，有服務使用者建議開通網上預約渠道，也有建設使用微信預約。

(2) 增強服務力度：問卷調查結果發現，在服務使用者對「上落出行」服務的回饋建議中，有 6 項建議 (10.0%)是有關延長服務時間、提供周末/周日服務，另有 14 項建議(23.3%)是有關增加人手或機梯機，亦有建議「多帶多帶公公婆婆出街去公園及飲茶」。在深度訪談中，服務使用者提出的相關建議包括：「增加人手，讓我們每次都能預約到」、「這是一項雪中送炭的服務，建議多些義工(服務人員)可以參與，增加資助以擴大服務範圍」、「增加樓梯機和服務人手，保證更多的人能約到服務」、「縮短預約時間、延長服務時間(從 18:00 延長至 21:00)更能配合市民出外及回家的時間」、「增加人手。希望周日、公眾假期也能有樓梯機服務，說明有需要的市民參與社會生活」、「(加大服務)希望入院出院都能幫到有需要的人」。

(3) 減免收費：服務使用者在訪談中，就服務的收費事宜有建議如後：「政府能有所補貼，…明愛向政府申請該服務對市民免費，或爭取其他社會資金資助」、「服務得到政府資助」、「得到社會基金資助…規定若持有傷殘證，可以免費或象徵式收取 10 元一次」、「政府資助這項服務」、「補貼 15 元一次，或者費用減免 50%」。

(4) 加強服務的宣傳：深度訪談受訪者建設做多點宣傳，讓更多人知道這項服務；另有建議用使微信，多做宣傳。

(5) 改善樓梯機的操作：服務使用者在深度訪談中，對樓梯機的操作提出以下的建議：「由輪椅轉移到樓梯機的過程，希望服務人員能幫忙家屬操作」、「由輪椅轉移到樓梯機需要家屬自行操作，家屬年紀也大，很是吃力」、另有服務使用者建議使用「升降台」。

7. 綜合討論

根據研究的重點發現，本研究的綜合討論分六部分，以回應研究目的所提及的前四點，即：

- 瞭解「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」的服務遞送情況；
- 瞭解「駿暉穿梭復康巴士」對輪椅人士社交出行的幫助；
- 瞭解「明愛上落出行服務」對有需要人士融入社區的幫助；
- 找出「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」在服務提供過程中的優點、困難與不足之處。

而最後一點「探討進一步改善「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」兩項服務的建設方案」則於本研究的第八部分「結論與建議」中提出。

7.1 「穿梭復康巴」的服務遞送情況

本次研究針對「穿梭復康巴」的服務遞送情況，分為服務使用者的特徵、來源、使用其他出行交通工具的經驗、服務安排和使用量、路線和站點使用情況、服務使用習慣等六方面。

在特徵方面，服務使用者的男女會員比例是接近 1 比 1，平均年齡是 64.75 歲，大部分是肢體殘障人士，絕大多數是輪椅使用者，有七成的使用者乘搭「穿梭復康巴」時是有人陪同，可見「穿梭復康巴」服務的使用者是社會上獨立出行能力較弱的一群，亦說明很多「穿梭復康巴」乘客是使用輪椅的長者，如何吸引相對年輕一點的輪椅人士使用「穿梭復康巴」服務是另一個議題；另外，服務人員對「穿梭復康巴」乘客以長者為主而非殘障人士的現象是否合乎這項服務的服務理念¹⁹感到疑惑，說明「穿梭復康巴」的服務理念和服務對象要進一步釐清。

在來源方面，近九成的「穿梭復康巴」服務使用者居住在澳門半島。他們當中過半

¹⁹ 「穿梭復康巴」的服務理念是：殘疾人士擁有自由出行及發展社交生活的權利，透過全新的穿梭復康巴士模式，為輪椅人士提供恆常及便捷的接載服務，協助他們減少生活上的限制，並致力促進他們融入社會。

數是通過明愛員工的講解或通知信件而獲悉服務，通過親友或其他社會服務機構介紹的有三成半，從報紙或電視新聞、宣傳海報而得知服務的不到兩成，說明服務使用的來源主要是通過人與人的接觸，大眾媒體的宣傳效果似乎比較遜色、或需要更好地去運用。

在使用其他出行交通工具的經驗方面，八成的服務使用者在使用「穿梭復康巴」之前，是未曾使用過電話預約式的復康巴士服務，可見「穿梭復康巴」能為服務使用者提供了以前未曾有的交通工具，讓他們有機會出行。

在服務安排和使用量方面，在進行服務量統計的 7 個月，「穿梭復康巴」共提供了 5,932 班次的服務，其中 1,433 班次有載客，平均每天有 6.76 班次有乘客；接載乘客 2,749 人次，平均每個班次接載 0.46 名乘客；若是單計算有接載乘客的班次，則平均每個班次接載乘客 1.92 人。由於欠缺資料以作比較²⁰，難以說其乘載量是否已能達標或屬理想，也許可以參考公共巴士或香港復康會的固定路線「復康巴士」服務資料作比較。

在路線和站點使用情況方面，在進行服務量統計期間，澳門線的服務量佔了服務班次總數的近八成七，及服務總人次的八成八，澳門線班次的平均接載量比路氹線的多 0.25 人次。澳門線最多人使用的車站是山頂醫院，其次是大榮超市和錦繡花園；路氹線最多人上落車的車站是葡京，其次是威尼斯人和樂群樓。葡京站上落人次較多，主要是因為路氹線的服務使用者利用此站換乘澳門線到山頂醫院，而澳門線的服務使用者亦在此處換乘路氹線到威尼斯人。由此可見，「穿梭復康巴」服務的使用人群主要集中在提供免費醫療服務的政府醫院、社會房屋集中地點，及娛樂場所。

在服務使用習慣方面，星期一的使用量是最高，佔了一周總使用量數的二成；其次是星期五，佔總使用量數的一成七。相反地在週末和周日出行的次數較少，各佔總使用數量不到一成，可見使用者的出行目的地多在工作日開放、辦事或提供服務，而非在週末或假日開放。另一方面，研究結果顯示服務使用者乘搭「穿梭復康巴」的頻繁度差異大，說明乘客都是按其需要去使用服務。

²⁰ 根據香港復康會的 2018-2019 年年報，年內「復康巴士」服務並有 220 部車輛，總載客量是 971,473 人次。數字包括了固定路線、電召服務及聯載服務等三個無障礙交通服務。

7.2 「上落出行」的服務遞送情況

本次研究針對「上落出行」的服務遞送情況，分為服務使用者的特徵、來源、使用其他上落樓梯服務的經驗、服務安排和使用量、服務使用習慣等五方面。

服務使用者的特徵方面，服務使用者的男女比例在 3.5 比 6.5 左右，平均年齡是 81.43 歲，四成的服務使用者集中在 81-90 歲，他們都面對著與老年有關的健康或疾病問題，超過九成需要使用輔助行動工具如輪椅、手杖，說明「上落出行」的服務使用者是以長者為主，及受病患困擾人士。

服務使用者來源方面，九成九的服務使用者住在澳門半島的「老區」如白鴿巢、新橋、下環街、雅廉訪、沙梨頭…，居住樓層都是在六樓或以下不帶電梯的樓宇(俗稱「唐樓」)，可見其出行要面對非常大的困難。使用者當中，四成六是經由社會服務單位或機構人員轉介，經由親友介紹的有二成多，通過報章介紹、網上資訊、服務宣傳單張而知悉服務的合共不足一成，可見使用者來源主要是人與人之間的訊息傳遞，通過電視、報紙、上網、宣傳單張而知悉服務的是少數。

在使用其他上落樓梯服務的經驗方面，曾使用過其他上落樓梯服務的「上落出行」服務使用者只有二成，過半數不知道亦未曾經使用過其他上落樓梯服務，有些甚至未曾想過使用其他服務來解決上落樓梯問題，或沒有其他辦法出行，說明「上落出行」服務是不少使用者出行的唯一選擇，為他們解決了上落樓梯的困難，達成出行願望。

服務安排和使用量方面，在進行服務量統計期間，「上落出行」服務共接獲 1,667 次服務申請，全年最終完成服務 1,514 次，服務完成率達 90.2%。在同一段時間，「上落出行」提供了 293.5 天的服務，服務了 306 人或 1,514 人次，平均每月提供服務 24.5 天及 126.2 人次，每個工作日服務 5.2 人次，可見服務的需求量很大。

服務使用習慣方面，近三成的服務使用者的頻繁度是三個月使用一次或更少，超過二成半的是一個月使用一次，一星期或兩星期使用一次的各有近一成，一星期使用多次的少於半成，另有一成服務使用者表示登記後因種種原因而未曾使用過服務。可見服務

使用的頻繁度差異很大，服務使用者都是按其個別需要而使用服務。

使用「上落出行」服務後，有六成半會繼而使用澳門明愛的「好的福悠快綫」服務前往目的地，另有 7.4%選擇步行，有少量則是由家人用車或用其他方法前往目的地，說明「上落出行」服務發揮了出行時「關鍵性的第一步」的作用。

7.3 「穿梭復康巴」服務對輪椅人士社交出行的幫助

有關「穿梭復康巴」對輪椅人士社交出行的說明，分為使用服務的主要目的、服務使用者出行方式的改變等兩方面作討論。

在使用「穿梭復康巴」服務的主要目的方面，八成的使用者的使用服務主要目的是醫療用途，目的是消閒娛樂的不足三成，少量是為了社交活動如探親友、上班或辦理私人事務。使用服務是為醫療用途的又以長者為主，既是醫療用途又是為了消閒娛樂的服務使用者相對地年輕一點，單是為了消閒娛樂為主要目的的服務使用者相對地更為年輕。可見「穿梭復康巴」服務對不同年齡的輪椅使用者提供了幫忙，滿足到他們為了不同的目的而產生的出行需求，不單是醫療目的的出行，亦豐富了輪椅使用者的社交和餘暇生活，促進了他們的社區參與。另外，「穿梭復康巴」服務的目的就是讓殘障人士前往醫院，亦可達致外出與親友團聚、參與文娛康樂休閒活動，及處理個人事務等社交出行目的，從本次研究發現說明，「穿梭復康巴」服務已達到其營運目的。

服務使用者出行方式的改變方面，在未使用「穿梭復康巴」服務之前，用的士出行的有二成三，使用復康巴士或公共巴士的都不足二成，沒有用其他工具而自行出外的有二成一，甚至有些是從不出門。使用「穿梭復康巴」服務之後，有使用者表達感到開心、靈活、自由，可見「穿梭復康巴」為輪椅使用者的出行提供了新的選擇和帶來了方便。另外，不少 70 歲以上的長者使用「穿梭復康巴」服務的目的不單是為了醫療用途，他們還利用這服務來參與消閒娛樂活動，說明了「穿梭復康巴」服務還可以豐富長者的晚年生活。

7.4 「上落出行」服務對有需要人士融入社區的幫助

有關「上落出行」服務對有需要人士融入社區的說明，分為使用服務的用途、醫療需要之外的「上落出行」服務使用情況、服務對使用者的生活帶來的幫助和改變等三方面作討論。

在使用「上落出行」服務的用途方面，醫療用途的在七、八成左右，參與社交休閒活動用途的在一成半左右，單是醫療和參與社交休閒活動為使用「上落出行」服務用途的服務使用者共佔八成半左右，其他的使用服務用途包括搬家、往返日間中心、入住院舍、辦理個人事務等，可見「上落出行」服務給予了社區人士(特別是長者)使用社區服務(包括醫療、教育和訓練、社交娛樂)和參與社區活動時所需的幫助，特別是解決了上落樓梯的困難，排除了他們出行的首個障礙，讓服務使用者得以與社會保持連繫。

在醫療需要之外的「上落出行」服務使用情況方面，若是排除因醫療需要的外出，有近四成的服務使用者是「零」外出，亦有近三成的服務使用者是每月 1-2 次外出，可見滿足因醫療需要而產生的出行需求是「上落出行」服務的一個重要和不能離棄的任務。

在對服務使用者的生活帶來的幫助和改變方面，「上落出行」服務最大的幫助是讓使用者可以「上落樓梯」，讓他們成功地為出行踏出了第一步，從而可以享受社區的醫療服務、家庭聚會和社交生活、辦理個人事務。使用服務後，使用者心情變得更開朗、「腦子也靈活」了，照顧者感到壓力減少了、開心了，說明了「上落出行」服務賦予服務使用者外出參與社區的機會，改變了使用者的生活。

7.5 「穿梭復康巴」服務的優點、困難與不足之處

針對「穿梭復康巴」服務的優點方面，分為營運方式、服務人員等兩方面討論。

在營運方式方面，「穿梭復康巴」服務是有別於傳統的預約式點到點出行服務，其形式與公共巴士類似，乘搭「穿梭復康巴」無需提前預約，車輛按指定路線和時間循環行走，沿線設有站點供乘客上落。從服務使用者反映的優點，就是乘搭方便、車輛舒適、

到站時間準、補充了殘障人士出行服務的不足、滿意度高等，說明了「穿梭復康巴」服務的營運方式是具有一定的優勢，並且獲得了服務使用者的普遍認可。

在服務人員方面，服務使用者對「穿梭復康巴」的服務人員一致稱讚，工作團隊穩定，及與服務使用者建立良好關係，可見服務人員盡責和投入，是這服務的一項無價資產。

有關「穿梭復康巴」服務的困難和不足之處，分為站點設施、行車安排、公眾認識等三方面討論。

在站點設施方面，站點位置不方便、經常被物件或車輛阻擋、達不到「無障礙」，而且指示牌(「雪糕筒」)簡陋和欠清晰、車輛標誌容易與同一機構的復康巴士混淆、站點並未覆蓋到社會房屋集中的地段等，都是服務使用者、服務人員及營運人員提出的不足之處，可見「穿梭復康巴」服務在站點的設施方面仍有改進的空間，當然其中涉及到一些困難是非營運機構所能解決(如其他車輛停泊在「穿梭復康巴」的車站位置)，然而，營運機構已經在努力地去改善²¹。另一方面，停車位置不足，向政府申請泊車位非常困難，因為這事情涉及不同政府部門間的協調，這正好反映出澳門在推動無障礙出行是一件「談何容易」的事情。

在行車安排方面，行車時間長、等車時間難預算、接駁困難等都是服務使用者說出的現象，說明在行車安排上仍有可以優化的地方，營運機構仍需要多花一點心思²²。

在公眾認識方面，目前的服務使用者多是通過口頭介紹，或營運機構的團體宣傳或信函來知悉「穿梭復康巴」服務，可見服務宣傳範圍是比較狹窄，一般市民會是沒有機會知道這項服務，更遑論對服務清楚認識，從而加以使用，這會影響到服務的「可及性」(accessibility)，妨礙到有需要的人士申請和使用服務。

²¹ 本次研究在收集完「穿梭復康巴」的服務數據後，留意到營運機構已對「穿梭復康巴」的站點設施進行能力範圍所及的改善，例如改用較為高大的「A」字站牌去替代「雪糕筒」，及更換車輛識別顏色以作區分，藉以提高服務的識別度。

²² 自 2019 年 3 月開始，「穿梭復康巴」使用新的行車路線和行車班次，澳門線增加了上落站點並延伸至筷子基、青洲坊等社會房屋集中的地點，路氹線可以無需「駁車」直達山頂醫院，但班次由 1 小時一班改為 1.5 小時一班。

7.6 「上落出行」服務的優點、困難與不足之處

本次研究針對「上落出行」服務的優點，分為營運方針、顧客服務兩方面。

在營運方針方面，服務使用者反映「上落出行」服務登記和預約靈活方便、取消預約簡單、而且收費水準相對合理，可見其營運方針可以達到「價廉物美」，同時切合服務使用者的需要。

在顧客服務方面，「上落出行」服務得到服務使用者的高度評價，說明這項服務擁有一支優秀的工作團隊，有愛心、盡責，贏得了服務使用者的一致稱讚，是營運機構的重要資產。

有關「上落出行」服務的困難和不足之處，分為服務營運、服務認識、服務收費等三方面。

在服務營運方面，服務使用者在訪談中反復提出預約不到服務的情況，一方面說明了這項服務需求大，形成「僧多粥少」的局面，滿足不到服務使用者的急切需要；另一方面亦可見「上落出行」服務仍有擴展的空間。另外，亦有服務使用者提出「樓梯機看來危險」、「會打滑」、「樓梯太窄不能用」等情況，雖然提出者只是兩、三人，但仍是值得營運機構作出關注。

在服務認識方面，據服務使用者反映，鄰居對其使用上落樓梯機感到好奇，亦不知道「上落出行」服務。另一方面現時的服務使用者主要是通過他人(醫療或社會服務機構)介紹才知悉服務，可見社會大眾對樓梯機服務知曉的不多，更不知道怎樣去申請服務。

在收費方面，雖然絕大多數的服務使用者都認為「上落出行」目前的服務收費水準(30元)合理，但是仍有部分人反映若使用頻率高，經濟負擔也會加重，可見「上落出行」的服務收費對某些人來說仍是有點吃力。

8. 結論與建議

「駿暉穿梭復康巴士」和「明愛上落出行服務」這兩項服務都旨在方便有需要人士出行，前者的服務對象是使用輪椅人士，後者是針對居住在舊式欠缺電梯的樓宇而上落有困難的人士。本次研究發現，上述兩項服務的使用者都能鎖定目標對象並提供適切的服務；同時，使用者對服務都給予很高的評價，確認這兩項服務對使用者的出行幫助很大。

另外，本次研究亦留意到上述兩項服務是有些不足之處，為此，本研究針對這兩項服務可以改善的地方分別提出建議如下：

8.1 「穿梭復康巴」服務的改善建議

一、 增強營運的力度

要進一步增強「穿梭復康巴」的營運力度，主要是在加路線、加站點兩方面。在本次研究期間，「穿梭復康巴」的澳門線和路氹線各設有 8 個站點，自 2019 年 3 月 11 日開始，澳門線設有 13 個站點，路氹線設有 10 個站點。這個改變，好的方面是站點多了，而且澳門線更多是設在平民聚居點(如社會房屋)，而路氹線則不用轉車可直達山頂醫院，基本上是回應了服務使用者的訴求。然而，「穿梭復康巴」的服務班次由 1 小時一班改為 1.5 小時一班，無形中增長了使用者的候車時間，及少了班次，這對服務使用者「減少候車時間」的期望有所相反。建議營運機構將澳門線一分為二，各 1 小時或 1.5 小時一班錯開時間行走，但都在山頂醫院這個使用量最高的站點設站，方便乘客。當然，這樣的安排需要額外的資源如車輛和人手，所以同時建議政府加大資助力度，讓營運機構可以適量增加車輛和服務班次，滿足輪椅人士出行的需求。另外，在營運方面還有兩點建議：一是在口岸設置站點，方便輪椅人士出遊或看醫生；二是將服務時間延長到晚上 21:30，方便使用者參與社交(如：婚宴、生日派對)或休閒(如：看電影、唱 K)活動。

二、 擴大服務對象

本次研究發現「穿梭復康巴」的服務使用者是以長者佔大多數，及其出行多是為了醫療目的，他們都是輪椅使用者，是「穿梭復康巴」既定的服務對象。可能「穿梭復康巴」的服務理念是把殘障人士自由出行和發展社交生活放在前邊，這讓部分服務人員對長者成為「穿梭復康巴」主要服務對象的現象感到迷惘，懷疑是否合適。然而，「無障礙」是主張「普同經驗」(universalism)，就是可以適用於大多數人，不論性別、年齡、身體、生活型態(邱大昕，2012)，因此，建議「穿梭復康巴」服務要釐清其服務對象是不止於殘障人士，並且在客觀條件容許下，將服務對象擴大到非使用輪椅的行動不便人士，例如：使用手杖或步行架輔助工具步行的肢體殘障人士或長者，以至視力障礙人士。擴大服務對象可以分階段進行，首階段可以先讓服務普及到非使用輪椅的行動不便人士，次階段可以進一步惠及有特殊需要的兒童(如自閉症兒童)及孕婦。

三、 擴充服務領域

目前，「穿梭復康巴」的服務，是以有助解決使用者前往醫院、外出與親友相聚、參與文娛康樂休閒活動，及處理個人事務等出行目的，為了進一步促進行動困難人士出行，有同等機會去參觀遊覽，建議開拓節假日出遊路線，以及假日口岸穿梭路線，推進無障礙出行，滿足更多行動困難人士的出行需要。政府的支持力量很重要，建議澳門特區政府加大力度，支持「穿梭復康巴」服務的營運和拓展工作，例如提供停車位置，容許設立固定和明顯的車站標誌。

四、 強化宣傳力度

為了讓更多行動困難人士知悉「穿梭復康巴」服務，從而可以有機會出行或有更多的出行交通工具選擇，建議營運機構擴大宣傳面，服務宣傳不限於殘障人士社區，除了可以繼續在醫療機構(如：醫院、診所、健康中心)，及社會服務機構(如：長者中心、康復中心、家庭綜合服務中心)推廣服務之外，亦可以拍攝短片，從而進行網絡宣傳。對於潛在的服務使用者，如社區長者，營運機構可以舉辦「穿梭復康巴」服務體驗活動，藉以增大潛在使用者對服務的信心。此外，公眾教育亦很重要，建議有關方面安排本地

電視頻道播放服務宣傳短片，讓更多市民(特別是駕車人士)認識「穿梭復康巴」服務，減少對「穿梭復康巴」行車和停站的阻礙。

五、保障人力資源

「穿梭復康巴」服務的一個優點是擁有一隊用心工作、熱心服務他人的團隊。為此，建議營運機構繼續努力維繫服務團隊的士氣和穩定性，保持員工的薪酬福利不亞於市場水平。同時建議澳門特區政府加大對「穿梭復康巴」服務的財力支援，讓其有具競爭性的員工福利，以提供優質服務。

8.2 「上落出行」服務的改善建議

一、改善預約服務

本次研究發現，「預約難」是服務使用者遇到的最大問題，目前「上落出行」服務是採用電話預約方式，建議進一步開通網上預約渠道，例如容許微信預約。另一方面，問題的根源基本在於服務提供量有限，形成僧多粥少的局面。建議營運機構對「上落出行」服務投入更大資源，或爭取政府加大支持力度，加添樓梯機數量和人手，解決預約難的問題，讓更多有需要人士得以預約到服務。

二、增強服務力度

澳門人口老化，加上舊式樓宇多，上落樓梯對行動困難人士及長者來說，是出行的最大障礙，因此，隨著澳門人口老齡代的加劇，「上落出行」服務的需求在短期內將會有增無減。為滿足廣大服務使用者的出行需要，建議延長服務時間、提供週末，及假日服務，讓使用者有更多機會與親友相聚；同時建議營運機構聯同其他服務單位，組織小型活動，例如安排服務使用者去公園、飲茶，令服務使用者的生活更多采多姿。

三、 酌情減免收費

目前「上落出行」服務的收費是每次 30 元，對澳門一般的市民大眾來說，是可以應付；但對一些比較貧困而又需要服務的家庭來說，則會是經濟負擔，影響出行意願。為此，建議營運機構尋求其他社會資源為「上落出行」服務提供額外補助，讓貧困家庭如領取政府援助金的家庭或「明糧坊短期食物補助服務」的近貧個案等，能夠獲得免費或象徵式收費的優惠。

四、 加強服務的宣傳

本次研究發現，「上落出行」服務的使用者多是透過個人的介紹才知悉服務，通過大眾媒體的相對很少。建議營運機構加強服務宣傳，與大眾媒體如報章、電視台合作做公益廣告，讓更多人知道這項服務。另外，目前澳門市民使用手機作社交溝通媒介非常普遍，建議營運機構使用社交平台如 Facebook、微信，多做宣傳。

五、 優化樓梯機的操作

本次研究發現，少數「上落出行」服務的使用者對樓梯機的操作有所憂慮，使用者或其家屬的擔憂可能是對樓梯機的操作不認識，因而產生不安全感。建議營運機構製作樓梯機使用示範短片，並上載到「上落出行」服務的網頁及其他宣傳平台，在接到申請後，邀請服務申請人觀看使用示範及解答疑難，同時容許申請人下載示範短片給潛在使用者觀看，讓其使用服務前先有心理準備。在訪談中，不少服務使用者反映「上落出行」服務的工作人員在服務過程中跟使用者有很好的交流，建議服務團隊繼續保留此良好實務(good practice)，理解使用者特別是首次使用人士的不安情緒，並予以同理，讓使用者及其家屬放心使用服務。

2019 年在廣州有一場主題為「無障出行」的思想沙龍，主題是分享在日本、瑞士和中國內地的無障礙出行經驗。內地的「交通與發展政策研究所」在總結這場分享會時就提出：每個獨立的個體，無論身體健全與否，都應獲得實現自身價值的機會。而城市無障礙出行的規劃與設計正是從交通出行層面為這個群體剔除實現自身價值的障礙。無障

礙出行事關人權，體現的不僅是一個社會對弱勢群體的關注，更是一個社會的文明程度，更多的不是同情，而是公平與正義(交通與發展政策研究所，2019)。在此，本次研究在搜集數據並作分析及提供建議之餘，亦同時欣賞營運機構在倡導澳門「無障礙出行」服務所展現的創新精神和真摯態度，以及為殘障人士福祉而付出的心思和努力。

9. 附錄

(附錄 1) 穿梭復康巴士服務電話意見調查問卷

問卷編號： □□□□ 穿梭復康巴士會員編號： □□□□ 電話號碼： _____

打電話日期/時間： 第一次： _____；第二次： _____；第三次： _____

接觸結果：

- 1 未能接觸到
- 2 拒絕接受訪問
- 3 因言語不通，未能成功接受訪問
- 4 因家人不在家，未能成功接受訪問
- 5 因 _____ (原因)，未能成功接受訪問
- 6 未曾使用過服務，原因是：
 - (1) 使用其他類型的復康交通工具 (如：好的、紅十字會愛心護送、的士…)
 - (2) 近半年未有需要出行 (如：覆診…)
 - (3) 唔清楚/不記得車站位置
 - (4) 唔清楚/不記得班次時間
 - (5) 車站距離屋企遠
 - (6) 未辦妥入會手續 (如：未交身份證明文件)，以致未能使用服務
 - (9) 其他 (請說明： _____)
- (0) 成功接受訪問



引導語：你好！我係澳門明愛既義工，多謝你在過去乘搭穿梭復康巴士。我地依家進行穿梭復康巴士服務既意見調查，用嚟了解乘客對穿梭復康巴士服務既意見。希望你抽 10 到 15 分鐘既時間幫我地回答問卷內容，答案系無啱或錯，只要你照自己既意思表達就可以。你提供既意見內容只用作統計分析用途，在發佈調查結果時唔會披露任何個人訊息，在訪問過程中你有權隨時提出終止。多謝你接受我地既電話訪問，依家開始訪問！

1. 請問點樣稱呼你？(受訪者性別)
 - 1 (男) 先生、亞伯、亞叔
 - 2 (女) 小姐、女士、太太、婆婆、亞姨
2. 請問你是乘搭穿梭復康巴士本人，還是乘客的家人/其他人？(單選)
 - 1 乘客本人

-
- 2 乘客家人
 - 3 乘客家庭傭人
 - 9 乘客家庭的其他人：_____ (請注明)

3. 請問你係點樣知道有穿梭復康巴士服務？(可多選)

- 1 明愛員工講解
- 2 明愛通知信件
- 3 報紙/電視新聞
- 4 親友介紹
- 5 其他社會服務機構介紹
- 9 其他(請註明)：_____

4. 你搭穿梭復康巴士既主要目的係：(可多選)

- 1 睇醫生
- 2 去政府部門辦理文件/手續
- 3 消閒娛樂
- 4 購物
- 5 返工
- 6 返學
- 7 探親友
- 8 參加聚會活動
- 0 免費
- 9 其他(請註明)：- _____

5. 未有穿梭復康巴士前，你出外時一般會乘搭咩嘢交通工具？(可多選)

- 1 明愛復康巴士
- 2 健行社車輛(如：好的)
- 3 街坊總會巴士
- 4 紅十字會愛心護送
- 5 的士
- 6 親友接送
- 0 沒有出屋企
- 9 其他(請註明)：_____

6. 你認為穿梭復康巴士方便乘搭嗎？(單選)

- 5 非常方便
- 4 方便
- 3 一般
- 2 不方便
- 1 非常不方便

-
7. 你認為穿梭復康巴士既指示牌清楚嗎？(單選)
- 5 非常清楚
 - 4 清楚
 - 3 一般
 - 2 不清楚
 - 1 非常不清楚
8. 你認為穿梭復康巴士既車輛舒適嗎？(單選)
- 5 非常舒適
 - 4 舒適
 - 3 一般
 - 2 不舒適
 - 1 非常不舒適
9. 你認為穿梭復康巴士既司機服務態度好嗎？(單選)
- 5 非常好
 - 4 好
 - 3 一般
 - 2 差
 - 1 非常差
10. 你認為穿梭復康巴士既到站時間準時嗎？(單選)
- 5 非常準時
 - 4 準時
 - 3 一般
 - 2 不準時
 - 1 非常不準時
11. 你認為現時既穿梭復康巴士服務有咩嘢需要改善？(可多選)
- 1 增加班次
 - 2 增加路線

-
- 3 改善車廂環境
 - 4 增設報站系統
 - 5 增設跟車員
 - 6 更改車站位置(請具體說明)：_____
 - 7 增添車站(請具體說明位置)：_____
 - 9 其他(請註明)：_____
 - 0 依家已經幾好，無需要改善既地方

12. 整體來說，你對穿梭復康巴士既服務滿意嗎？(單選)

- 5 非常滿意
- 4 滿意
- 3 一般
- 2 不滿意
- 1 非常不滿意

13. 你會唔會介紹其他合資格的親友使用穿梭復康巴士呀？(單選)

- 5 一定會
- 4 會
- 3 或者啦
- 2 不會，原因係(請說明)：_____
- 1 一定不會，原因係(請說明)：_____

14. 請問你今年有幾多歲？(受訪者年齡)

- 1 20歲或以下
- 2 21至30歲
- 3 31至40歲
- 4 41至50歲
- 5 51至60歲
- 6 61歲至70歲
- 7 71歲或以上

15. 請問你通常系邊個站上車？

- A 澳門線：11 飛喇士街/大榮超市 12 黑沙環馬路/錦繡花園 13 觀音堂
- 14 長崎街/萬豪軒 15 賈羅布/葡京 16 山頂醫院急診大樓
- 17 鏡湖醫院 18 提督馬路近日本城

- B 離島線：21 和諧廣場/樂群樓 22 威尼斯人酒店西翼 23 黑橋

-
- 24 海洋花園/成昌超市 25 賈羅布/葡京 26 海洋衛生中心
27 基馬拉斯大馬路/濠景花園

16. 請問你通常系邊個站落車？

- A 澳門線：11 飛喇士街/大榮超市 12 黑沙環馬路/錦繡花園 13 觀音堂
14 長崎街/萬豪軒 15 賈羅布/葡京 16 山頂醫院急診大樓
17 鏡湖醫院 18 提督馬路近日本城

- B 離島線：21 和諧廣場/樂群樓 22 威尼斯人酒店西翼 23 黑橋
24 海洋花園/成昌超市 25 賈羅布/葡京 26 海洋衛生中心
27 基馬拉斯大馬路/濠景花園

17. 請問你乘搭穿梭復康巴士時需唔需要人陪同乘車？

- 1 需要人陪同乘車
2 唔需要陪同乘車

18. 請問你依家乘搭穿梭復康巴士時有無人陪同乘車？

- 1 有人陪同
2 無人陪同

19. 請問在過去 6 個月你大約搭過幾多次穿梭復康巴士？

- 1 5 次或以下 2 6 至 10 次 3 11 至 15 次 4 16 至 20 次
5 21 至 25 次 6 26 歲至 30 次 7 31 至 35 次 8 36 至 40 次 9 41 次或以上

20. 請問在過去 6 個月你大約隔幾耐搭一次穿梭復康巴士？

- 1 每日 2 隔日 3 每 3-4 日 4 每 5-6 日 5 每星期
6 每 10 日 7 每 2 星期 8 每 1 到 2 月 9 每季(3 個月)或每半年

21. 請問你對穿梭復康巴士服務有沒有其他補充意見？

- 1 沒有
2 有：(請說明)_____

-
- 24 海洋花園/成昌超市 25 賈羅布/葡京 26 海洋衛生中心
27 基馬拉斯大馬路/濠景花園

16. 請問你通常系邊個站落車？

- A 澳門線：11 飛喇士街/大榮超市 12 黑沙環馬路/錦繡花園 13 觀音堂
14 長崎街/萬豪軒 15 賈羅布/葡京 16 山頂醫院急診大樓
17 鏡湖醫院 18 提督馬路近日本城

- B 離島線：21 和諧廣場/樂群樓 22 威尼斯人酒店西翼 23 黑橋
24 海洋花園/成昌超市 25 賈羅布/葡京 26 海洋衛生中心
27 基馬拉斯大馬路/濠景花園

17. 請問你乘搭穿梭復康巴士時需唔需要人陪同乘車？

- 1 需要人陪同乘車
2 唔需要陪同乘車

18. 請問你依家乘搭穿梭復康巴士時有無人陪同乘車？

- 1 有人陪同
2 無人陪同

19. 請問在過去 6 個月你大約搭過幾多次穿梭復康巴士？

- 1 5 次或以下 2 6 至 10 次 3 11 至 15 次 4 16 至 20 次
5 21 至 25 次 6 26 至 30 次 7 31 至 35 次 8 36 至 40 次 9 41 次或以上

20. 請問在過去 6 個月你大約隔幾耐搭一次穿梭復康巴士？

- 1 每日 2 隔日 3 每 3-4 日 4 每 5-6 日 5 每星期
6 每 10 日 7 每 2 星期 8 每 1 到 2 月 9 每季(3 個月)或每半年

21. 請問你對穿梭復康巴士服務有沒有其他補充意見？

- 1 沒有
2 有：(請說明)_____

訪問結束，多謝你提供既意見，祝你生活愉快，拜拜！

(附錄 2) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務使用者焦點小組訪談大綱

日期/時間：

地 點：

受訪者：

1. 你使用了穿梭復康巴士服務有多久? (?年?月)你是透過什麼途徑/管道知道這項服務?
2. 你使用穿梭復康巴士服務通常是什麼日子? 使用穿梭復康巴士服務的原因又是什麼?
3. 你通常在什麼時間在那裡上車? 在什麼時間在什麼地方落車? 是什麼因素影響你的上車落車習慣?
4. 以你所知, 有那些人是有穿梭復康巴士服務需要而現時的穿梭復康巴士服務未能滿足呢? 原因何在?
5. 以你所知, 一般市民對穿梭復康巴士服務有多大的認識?而殘障人士對穿梭復康巴士服務有多大的認識?
6. 你認為現時的穿梭復康巴士服務對鼓勵殘障人士出遊有多大的幫助/效果?
7. 你曾否使用過其他的復康巴士服務以解決出行問題?,
8. 在澳門的交通服務市場上現時的穿梭復康巴士服務的競爭對手有什麼? 穿梭復康巴士服務有怎麼樣的競爭能力/優勢?有什麼的弱點?
9. 穿梭復康巴士服務現在遇到哪些困難? 最需要解決的是哪三個?
10. 如果要穿梭復康巴士服務完全達致說明殘障人士出遊的目的, 這項服務要作出怎麼樣的改變?請說出最重要的三樣改變。
11. 你認為理想的穿梭復康巴士服務模式是怎樣的?
12. 對要滿足澳門市民對穿梭復康巴士服務服務的需求, 你有什麼的建議?
13. 為做好穿梭復康巴士服務, 希望政府和社會可以做些什麼?
14. 你還有什麼其他補充意見?

(附錄 3) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務人員焦點小組訪談大綱

日期/時間：

地 點：

受訪者：

1. 你在穿梭復康巴士服務擔任什麼崗位？在崗多少時間？（?年?月）
2. 使用穿梭復康巴士服務通常是那些人？什麼日子是最多人使用穿梭復康巴士服務？
3. 他們通常在什麼時間在那裡上車？又多在什麼時間在什麼地方落車？是什麼因素影響他們的上車落車習慣？
4. 你知道他們使用穿梭復康巴士服務的原因是什麼？
5. 有那些人是有穿梭復康巴士服務需要而現時的穿梭復康巴士服務未能滿足呢？原因何在？
6. 一般市民對穿梭復康巴士服務有多大的認識？而殘障人士對穿梭復康巴士服務有多大的認識？
7. 現時的穿梭復康巴士服務對鼓勵殘障人士出遊有多大的幫助/效果？
8. 在澳門的交通服務市場上現時的穿梭復康巴士服務的競爭對手有什麼？穿梭復康巴士服務有怎麼樣的競爭能力/優勢？有什麼的弱點？
9. 穿梭復康巴士服務現在遇到哪些困難？最需要解決的是哪三個？
10. 如果要穿梭復康巴士服務完全達致說明殘障人士出遊的目的，這項服務要作出怎麼樣的改變？請說出最重要的三樣改變。
11. 你認為理想的穿梭復康巴士服務模式是怎樣的？
12. 對要滿足澳洲市民對穿梭復康巴士服務服務的需求，你有什麼的建議？
13. 為做好穿梭復康巴士服務，希望政府和社會可以做些什麼？
14. 你還有什麼其他補充意見？

(附錄 4) 穿梭復康巴士服務意見調查-服務營運人員訪談大綱

日期/時間：

地 點：

受訪者：

1. 你什麼時候開始負責穿梭復康巴士服務？負責什麼(具體)工作？
2. 穿梭復康巴士服務的主要服務物件是那些人？現時主要的服務使用者是什麼人？
3. 什麼日子是最多人使用穿梭復康巴士服務？目前的服務時間能夠滿足他們的需求嗎？
4. 他們通常在什麼時間在那裡上車？又多在什麼時間在什麼地方落車？目前的服務時間和上落車地點能夠滿足他們的需求嗎？
5. 他們使用穿梭復康巴士服務的主要原因是什麼？(按重要性排序)
6. 有那些人是有穿梭復康巴士服務的需求而現時的穿梭復康巴士服務未能滿足呢？原因何在？
7. 一般市民對穿梭復康巴士服務有多大的認識？而殘障人士對穿梭復康巴士服務有多大的認識？
8. 現時的穿梭復康巴士服務對鼓勵殘障人士出遊有多大的幫助/效果？
9. 在澳門的交通服務市場上現時的穿梭復康巴士服務的競爭對手有什麼？穿梭復康巴士服務有怎麼樣的競爭能力/優勢？有什麼的弱點？
10. 目前在穿梭復康巴士服務營運方面遇到哪些困難？最需要解決的是哪三項？
11. 如果要穿梭復康巴士服務完全達致說明殘障人士出遊的目的，這項服務要作出怎麼樣的改變？請說出最重要的三樣改變。
12. 你認為理想的穿梭復康巴士服務模式是怎樣的？
13. 對要滿足澳門市民對穿梭復康巴士服務服務的需求，你有什麼的建議？
14. 為做好穿梭復康巴士服務，希望政府和社會可以做些什麼？
15. 你還有什麼其他補充意見？

(附錄 5) 上落出行服務-服務使用者意見調查問卷

基本資料：

使用者姓名：_____

家屬姓名及關係：_____ (如由家屬回應，需要注明)

性別：_____ 年齡：_____

內容：

1. 閣下登記後是否曾使用上落出行服務(即樓梯機服務)? 有/無(如無，跳至第 4 條問題)
2. 使用了多少次?_____
3. 一般相隔多久會使用一次服務?
 - A. 一星期多次 (跳至第 5 條問題)
 - B. 一星期一次 (跳至第 5 條問題)
 - C. 兩星期一次 (跳至第 5 條問題)
 - D. 一個月一次 (跳至第 5 條問題)
 - E. 3 個月一次
 - F. 超過 3 個月一次
4. 為何很少(3 個月或超過 3 個月才一次)或沒有使用樓梯機服務?
 - A. 收費太貴
 - B. 有其他社會服務團體可提供支援(例如紅十字會)
 - C. 沒有需要外出
 - D. 沒有親友陪同
5. 請列舉 3 個經常需要前往的目的地? 醫院(醫院名稱_____)/其他
 1. _____
 2. _____
 3. _____
6. 以下哪些出行目的會促使您使用樓梯機服務?
 - A. 醫療(山頂醫院/衛生中心/鏡湖醫院/私家診所)
 - B. 參加社團活動
 - C. 休閒活動(例如飲茶，逛街)
 - D. 探訪親友

-
- E. 宗教活動
- F. 往返日間中心/上學場所/庇護工廠
- G. 往政府部門辦證/生存證明
- H. 銀行事務
- I. 出入境(例如前往關閘、碼頭及機場)
- J. 其他_____ (請注明)
7. 使用上落服務後通常用甚麼方式前往目的地?
步行/巴士/的士/明愛好的/其他_____
8. 您是否知悉紅十字會護送服務(救護車服務)可以接送上落唐樓? 知道/不知
9. 您有沒有登記紅十字會護送服務(救護車服務)? 有/無
注: 紅會救護車服務包括護送上落樓。
10. 您有沒有使用紅十字會護送服務(救護車服務)? 有/無
11. 為何選擇使用本明愛的樓梯機服務?
A. 服務時間較靈活 C. 登記及預約較簡便 E. 其他(請說明)_____
B. 上落樓較快 D. 本服務的樓梯機較舒適
12. 閣下認為服務費用水準是否合理? 是/否
13. 如本服務只限於社交出行(即非單一醫療目的, 意指前往公家醫院、及政府衛生中心及鏡湖醫院者不會獲提供服務), 對您有多大影響?
A. 很大影響
B. 頗有影響
C. 一般
D. 很少影響
E. 沒有影響
14. 承上題, 如此安排, 是否符合期望?
是 / 否
15. 除了醫療需要的外出, 您估計每月會有多少次其他社交目的外出?
_____次
16. 對服務改進方面有何意見?

(附錄 6) 上落出行服務-服務使用者深度訪談大綱

日期/時間：

地 點：

受訪者：

1. 你使用了上落出行(樓梯機)服務有多久? (?年?月)你是透過什麼途徑/管道知道這項服務?
2. 你使用上落出行(樓梯機)服務通常是什麼日子? 使用上落出行(樓梯機)服務的原因又是什麼?
3. 在未有使用上落出行(樓梯機)服務前, 你是用什麼方法出行? 當時的感受是怎樣?
4. 在使用上落出行(樓梯機)服務之後, 你對出行有什麼的感受?
5. 在使用上落出行(樓梯機)服務之後, 對服務使用者的生活帶來了什麼的改變?
6. 你曾否使用過其他的服務以解決上落樓梯出行問題?
7. 你認為現時的上落出行(樓梯機)服務是否方便使用? 方便的地方? 不方便的地方?
8. 你認為現時的上落出行(樓梯機)服務對行動不便但有出行需要的人有多大的幫助/效果?
9. 以你所知, 一般市民對穿上落出行(樓梯機)服務有多大的認識?
10. 以你所知, 有那些人是有上落出行(樓梯機)服務需要而現時的上落出行(樓梯機)服務未能滿足呢? 原因何在?
11. 你認為上落出行(樓梯機)服務有什麼優勢?有什麼的弱點?
12. 上落出行(樓梯機)服務服務現在遇到哪些困難? 最需要解決的是哪三個?
13. 如果要上落出行(樓梯機)服務服務完全達致有需要人士出行的目的, 這項服務要作出怎麼樣的改變?請說出最重要的三樣改變。
14. 你認為理想的上落出行(樓梯機)服務模式是怎樣的?
15. 對要滿足澳門市民對上落出行(樓梯機)服務的需求, 你有什麼的建議?
16. 為做好上落出行(樓梯機)服務, 希望政府和社會可以做些什麼?
17. 你還有什麼其他補充意見?

(附錄 7) 《駿暉穿梭復康巴士》簡介

服務理念

殘疾人士擁有自由出行及發展社交生活的權利，透過全新的穿梭復康巴士模式，為輪椅人士提供恒常及便捷的接載服務，協助他們減少生活上的限制，並致力促進他們融入社群。

目的

透過恒常而便捷的穿梭復康巴士服務，讓殘疾人士除了前往醫院，亦可達致外出與親友相聚、參與文娛康樂休閒活動及處理個人事務等社交出行目的。

服務特色

1. 無需提前預約；
2. 車輛按指定路線循環行駛；
3. 沿線設有站點；
4. 必須於站點候車及上、落車；
5. 形式與公共巴士類同。

服務物件

具有獨立出行能力、持澳門居民身份證，並已登記成為穿梭復康巴士服務會員的輪椅人士（如有需要，可有一位元陪同人士一同乘車）；

登記方式

首次申請者，須於使用服務前最少 1 個工作天致電 2852 7101 或 6669 3405 透過電話登記，獲確認條件符合後可使用服務；

服務收費

不設收費，歡迎捐款支持，隨緣樂助。

服務時間

08:00-20:00，每 1 小時 30 分一班。

(附錄 8) 《明愛上落出行服務》簡介

簡介

「明愛上落出行服務」的開展，是為鼓勵居住在唐樓之行動不便人士出行，增加其參與社區活動的機會，例如外出參與社交康樂活動、購物、處理個人事務或落樓轉搭交通工具等。藉此提升生活素質，共建關愛共融社會。

服務內容

以樓梯機協助有需要人士安全地上落樓，以便他們融入社區。

服務物件

所有合法於澳門居留及居住于唐樓，無法自行上、落樓梯，且身體狀況適宜外出的人士。凡嚴重四肢傷殘、獨居長者和雙老長者、智障雙老家庭成員，並以辦理特別個人事務，例如出入境、辦理證明文件等，或參與社區活動為出行目的之人士為優先服務物件。

服務申請流程

1. 致電或親臨登記及預約；
2. 工作人員到申請者住所實地考察及評估；
3. 安排服務予符合條件人士。

備註：儘早進行預約有助服務安排。

服務收費

使用上或落樓服務，每程收費澳門幣 30 元。領取援助金者，每程服務費用為澳門幣 10 元。詳情可向工作人員查詢。

辦公時間

星期一至六 9:00-13:00，14:00-18:00。

服務時間

星期一至六 9:00-13:00，14:00-18:00，星期日及公眾假期休息。

10. 參考資料

- Masood, H. (2014). Barrier Free Environment: An Analysis of Aligarh City, India. *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies*, 1(9), 8-15.
- Nirje, B. (1994). Classic article from 1969: The Normalization Principle and its Human Management Implication. *The International Social Role Valorization Journal*, 1(2), 19-23.
- Oliver, M. (2009). *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- 中華人民共和國國務院 (2016 年 8 月 3 日)。《「十三五」加快殘疾人小康進程規劃綱要的通知》(国发〔2016〕47 号)。取自：
http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-08/17/content_5100132.htm。
- 呂世明 (2013)。〈我國無障礙環境建設現狀及發展思考〉。《殘疾人研究》。2 期，3-8 頁。
- 喬雪峰 (2018 年 1 月 11 日)。〈七部門聯合發文加強和改善老年人殘疾人出行服務〉。《人民網》。取自：
<http://politics.people.com.cn/n1/2018/0111/c1001-29759748.htm>。
- 交通與發展政策研究所 (2019 年 03 月 04 日)。《無障礙出行—日本瑞典案例分享》。取自：<http://www.itdp-china.org/news/?newid=100&lang=0>。
- 邱大昕 (2012)。〈無障礙環境與輔具〉。王國羽、林昭吟、張恒豪(主編)，《障礙研究：理論與政策應用》(263-280 頁)，高雄：巨流圖書公司。
- 社會價值投資聯盟 (2019 年 7 月 4 日)。《中國有 3 億人需要「無障礙出行」，誰在解決這個問題？》。取自：<https://www.casvi.org/h-nd-629.html>。
- 周文波、火映霞、周序洋 (2019)。〈無障礙知識普及的必要性〉。《建設科技》。13 期，54-55 頁。
- 夏菁、王興平、王乙喆 (2017)。〈殘疾人無障礙出行環境優化策略研究—以南京市為例〉。《殘疾人發展理論研究》。01 期，176-188 頁。
- 康復諮詢委員會 (2018a)。《香港康復計劃方案--「訂定範疇」階段報告》。香港特區政

-
- 府勞工及福利局。取自：
http://www6.rs.polyu.edu.hk/rpp/wp-content/uploads/sites/8/2018/11/Interim_Report_Scoping_Stage_tc_v2.pdf。
- 康復諮詢委員會 (2018b)。《香港康復計劃方案--「制訂建議」階段報告》。香港特區政府勞工及福利局。取自：
http://www6.rs.polyu.edu.hk/rpp/wp-content/uploads/sites/8/2019/11/RPP_Second_Stage_Report_Chi_3.pdf。
- 賈祝軍、申黎明、來增祥 (2012)。〈中外無障礙出行比較研究〉。《價值工程》，7 期，318 頁。
- 新京報 (2019 年 7 月-29 日)。《有障礙的“無障礙”之路》。取自：
<http://www.bjnews.com.cn/inside/2019/07/29/609154.html>。
- 澳門日報 (2018 年 5 月 28 日)。《澳無障礙設施好過冇》。取自：
https://www.cyberctm.com/zh_TW/news/detail/2258692#.XoXnB0BuI2w。
- 澳門明愛 (2012)。《澳門殘疾人士社區支援服務需要研究》。澳門：澳門明愛。
- 澳門明愛 (2017)。《澳門明愛工作報告 2017》。澳門：澳門明愛。
- 澳門特別行政區政府社會工作局 (2015)。《澳門特區復康巴士服務規劃研究—研究報告撮要》。澳門：澳門特別行政區政府社會工作局。
- 澳門特別行政區政府 (2016)。《澳門特別行政區政府 2016 至 2025 年康復服務十年規劃》。澳門：澳門特別行政區政府。
- 澳門特別行政區政府 (2018)。《澳門特區無障礙通用設計建築指引》。澳門：澳門特別行政區政府。
- 聯合國 (1997 年 12 月 12 日)。《第 52/82 號決議》。取自：
<https://www.un.org/chinese/esa/social/disabled/accessibility.htm>。
- 聯合國 (2006)。《殘疾人權利公約》。聯合國。取自：
<https://www.un.org/chinese/disabilities/convention/convention.htm>。

研究團隊成員

吳耀輝 高級講師

袁志海 先生

許 婷 女士

林玉珠 女士

郭錦輝 先生

馮慧瑛 女士

鳴 謝

以下團體及人士曾協助本研究的進行，特此致謝：

澳門基金會

北京師範大學-香港浸會大學聯合國際學院 社會管理研究與服務中心

參與本研究的焦點小組及個別訪談的服務使用者及工作人員



地址：澳門崗頂前地一號 A

電話：28573297

傳真：28554049

網址：<http://www.caritas.org.mo>

電郵：caritas@macau.ctm.net

澳門穿梭復康巴士與上落出行服務研究

贊助：澳門基金會

出版：澳門明愛

承辦：高志慈社會研究中心

出版日期：二零一九年十二月

本研究報告版權為澳門明愛所有，如引用請註明出處。