

澳門特區復康巴士服務規劃研究

研究報告 摘要



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

委託機構：



香港復康會
The Hong Kong Society
for Rehabilitation

研究機構：

更新日期：2015年11月4日

前言

澳門特別行政區政府（以下簡稱「澳門特區政府」）在 2013 年 11 月設立了「康復服務十年規劃跨部門研究小組」，旨在研究、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，及製訂澳門「2016 至 2025 年康復服務十年規劃」。當中，殘疾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疾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邀請香港復康會就澳門復康巴士服務由目前至未來 5 年的需求、營運模式及與澳門其他無障礙運輸服務的整合提供顧問研究。

研究目的

本項研究計劃的目的包括：

1. 評估目前無障礙交通運輸服務的優勢與不足；
2. 評估目前復康巴士服務的現況、供求狀況及服務質素；
3. 評估目前至 2019 年復康巴士服務之需求；
4. 建議目前至 2019 年復康巴士服務之營運模式；
5. 評估因應發展規劃所需的資源及相關預算。

研究方法和執行情況

研究計劃 2014 年 1 月至 2015 年 7 月期間進行，同時採用了質性和量性的研究方法，合共分為以下五個部份：

1. 文獻回顧：檢視目前澳門特區內的殘疾定義、殘疾人口狀況、無

障礙運輸政策和復康巴士服務的現況，並比較國外的相關服務，分析澳門特區復康巴士服務的優勢和發展方向。

2. 現存資料分析：回顧本澳兩間復康巴士營運者在 2010 年 1 月至 2014 年 12 月的服務資料，分析現時服務的供求情況、使用者特徵和相關成本。
3. 持份者專訪：以深入訪談的形式訪問了 13 個特區政府的相關單位、4 位復康事務委員會委員、4 位長者事務委員會委員、4 間公共交通服務營辦商、2 間復康巴士服務營辦商和 11 間康復服務機構、專業人士團體及殘疾團體，了解各持份者對本澳的無障礙交通服務和復康巴士服務的看法以及對無障礙服務的發展建議。
4. 肢體殘疾人士問卷調查：以問卷調查的形式訪問了 290 名居住在本澳的肢體殘疾人士，了解他們的出行狀況、對復康巴士的意見和對未來相關服務發展的意見，以推算澳門殘疾人士對復康巴士的需求。
5. 焦點小組：以互動訪談的形式舉辦了 3 個焦點小組，合共邀得 31 名復康和長者事務委員會委員、現時服務使用者和潛在服務使用者參與討論，了解各持份者對本澳復康巴士服務的改善建議的看法以及未來無障礙交通服務的發展建議。

研究的各個部分的資料均為研究團隊的建議提供了重要的啟發和實證的支援。

主要研究結果

研究的結果主要分成以下四個範疇：

1. 澳門特區的公共無障礙交通的優勢和不足之處

重點結果	
優勢	<ul style="list-style-type: none">● 近五成行駛的公共巴士屬低地台巴士^(備註)● 新購置的大型和中型公共巴士都屬於低地台設計並設有「反板」讓輪椅人士上落● 所有巴士都安裝了電子報站系統、聲音報站系統、閃燈系統和關愛坐的無障礙設施● 兩條巴士路線引入了「視障人士助乘發聲系統」● 巴士車長入職時都已接受過車內無障礙設施的使用訓練● 部份「黑的」車長亦會與非牟利機構合作，不定時為有需要的行動不便人士提供服務
不足之處	<ul style="list-style-type: none">● 部分舊式的大型和中型巴士仍然不是低地台巴士● 環境限制了低地台巴士的全面應用● 部份巴士車長對車內無障礙設施（尤其反板）的使用方式不純熟● 市場上缺乏無障礙的士● 路面狹窄且路面較多車輛停泊，阻礙輪椅人士上落巴士● 公共交通的使用率持續高企，令行動不便人士難以登車● 部份市民對殘疾人士使用公共交通的權利的意識不足

備註：有關資料為 2014 年的資料，2015 年起已超過五成

2. 澳門特區的復康巴士服務的現況、優勢和不足之處

重點結果	
現況	<ul style="list-style-type: none">● 復康巴士服務的需求在過去 5 年間有上升趨勢● 復康巴士的數量在過去 5 年間沒有增加，合共 8 輛● 復康巴士服務平均每天接載約 120 人次● 服務使用者的目的地主要為仁伯爵綜合醫院和鏡湖醫院，合共佔整體使用量的 90%以上● 超過 60%的服務使用者是 75 歲或以上的長者● 約 80%的服務使用者是輪椅使用者，其比例不斷上升● 約 90%的服務使用者居住在澳門半島● 服務使用者對復康巴士的整體服務質素的滿意度屬中高水平
優勢	<ul style="list-style-type: none">● 設備完善，並同時可接載多位輪椅人士● 採用點到點的接載模式● 每輛復康巴士都有隨車員● 收費便宜
不足之處	<ul style="list-style-type: none">● 服務數量不足● 服務人手不足● 服務覆蓋時間未能滿足客人要求● 預約時間長和程序複雜● 營運商之間缺乏聯繫

3. 肢體殘疾人士的外出狀況

重點結果	
整體	<ul style="list-style-type: none">● 本澳肢體殘疾人士在活動和社交參與方面的困難程度屬中度

- | | |
|-------|--|
| 就醫 | <ul style="list-style-type: none"> ● 約 70%肢體殘疾人士在三個月內至少就醫一次 ● 在三個月內到醫院、衛生中心和私人執業醫生處就醫的風險分別為 46%、23% 和 13% ● 到醫院就醫的主要方法是使用巴士（40%）和復康巴士（19%） ● 到衛生中心就醫的主要方法是步行（56%）和使用公共巴士（32%） ● 到私人執業處就醫的主要方法是步行（51%）和使用公共巴士（23%） |
| 工作或上學 | <ul style="list-style-type: none"> ● 23%肢體殘疾人士需要工作或上學 ● 超過 40%工作人士會使用公共交通工具，超過 30%上學人士會使用公共交通工具 |
| 社交參與 | <ul style="list-style-type: none"> ● 肢體殘疾人士每月乘坐交通工具出外作社交參與的平均次數是 4.4 次 ● 乘搭公共巴士或自行或他人駕車外出的人士分別超過 40% |

4. 各持分者對復康巴士服務和公共交通服務的改善建議

重點結果	
復康巴士	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加復康巴士的數量 ● 延長復康巴士的服務時間 ● 擴展復康巴士的服務範疇至社交參與
公共交通	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加至各醫院的無障礙巴士的路線及班次 ● 引入無障礙的士

總結和建議

總括而言，澳門特區復康巴士服務作為一種由政府資助的輔助性交通工具，在支援殘疾人士外出就醫方面起著不可缺少的角色，亦是澳門特區政府實踐《殘疾人權利公約》的其中一項重要政策。復康巴士服務有效填補了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，其服務政策、理念、質素都獲得各個不同類型的機構、團體、專業人士、殘疾人士和市民的一致肯定。基於各種外在和內在因素，復康巴士服務的服務量、服務時間、服務範疇未能滿足需求等問題有待解決。各持份者都希望復康巴士服務能進一步發展，以切合殘疾人士的未來需要。

參考這次研究各部分的結果，研究團隊建議澳門特區復康巴士的服務在 2019 年之間作出以下拓展：

建議項目	項目內容
(1.1) 增加「就醫」復康巴士的數量	增加一輛復康巴士作「不上門接送服務」用途
(1.2) 延長復康巴士的服務時間	將部分復康巴士服務時間延至 19:15
(1.3) 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
(1.4) 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（包括澳門市民和海外旅客）提供自負盈虧復康巴士接載服務

(1.5) 開展殘疾人士就業的交通支援服務	鼓勵殘疾人士使用「復康穿梭巴士」作就業用途和建議政府相關部門進一步探討為殘疾人士提供就業交通支援服務的可行性
-----------------------	--

為進一步提升復康巴士的服務質量，研究團隊建議復康巴士服務採取以下的措施：

建議範疇	建議內容
(2.1) 執行模式方面	把復康巴士服務交由一個營運者提供服務，或把「上門接送」及「不上門接送」分為兩個服務，由不同之營運者提供服務
(2.2) 管理方面	為前線員工提供充足、有系統和定期培訓，以及善用資訊科技，包括全球定位系統、工作派遣及工作數據回饋系統、和網上預約服務及查詢資訊平台
(2.3) 監管方面	制定績效指標、引入資訊科技應用和更新統計報表的內容和設計
(2.4) 車輛方面	在購入新的復康巴士時，採用符合澳門特性和國際標準的型號

為配合「以民為本、公交優先」的客運系統的發展方向和進一步落實《殘疾人權利公約》的精神，除復康巴士的發展建議外，研究團隊亦就公共交通方面和其他相關範疇作出了以下的建議，以供相關政府部門作參考和作進一步研究。

公共交通方面，建議：

建議項目	項目內容
(3.1) 公共巴士服務引入無	採購有低地台設計的小型公共巴士型

障礙小型巴士車型 號	
(3.2) 發展無障礙的士	為澳門電召的士特別准照招標時考慮增加相關條文，要求營運商提供車輛數量上達一定百分比之無障礙的士，訂定為殘疾人士的服務水平，並採用資訊科技作監察之用
(3.3) 為具無障礙設施的私家車輛提供稅務優惠	研究為購買能上落輪椅的私家車輛的澳門市民提供額外稅務優惠的可行性
(3.4) 加強公眾教育及車長訓練	從多方面加強公眾（特別是學生）對殘疾人士認識，鼓勵和要求公共巴士營辦商為巴士車長定期安排與殘疾團體作互動活動及培訓。

其他相關範疇方面，建議：

建議項目	項目內容
(4.1) 改善無障礙行人環境	改善澳門各區的無障礙行人環境（特別是路氹地區的住屋群），方便輪椅使用者及其他行動不便人士出行
(4.2) 改善行動不便人士上落舊式樓宇	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
(4.3) 研究地區化治療服務	研究在衛生中心提供洗腎、物理治療、治療治療等服務，減低殘疾人士因就醫而引致之交通需求

整體而言，澳門無障礙公共交通服務和特殊交通服務都需要進一步發展和完善，以應付未來殘疾人士的出行需求和實踐《殘疾人權利公約》的精神。

香港復康會 簡介

香港復康會於 1959 年成立，一直致力提升殘疾人士、長期病患者和長者的生活質素，提供各類適切的服務，包括復康、長期照顧和無障礙交通及旅遊等。為回應個人及社會的需要，本會採用了社區復康和賦權的工作手法，為服務使用者提供自我管理支援，促進自助互助及支援病人組職的發展。

無障礙運輸及旅遊部：本會自 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」，現時本部營運約 190 輛無障礙車輛，讓在香港的行動不便人士可便捷地往返醫院、工作地點、學校、社交場所，甚至到海外旅遊。本會致力倡議無障礙運輸及旅遊，包括在 2008 年為北京奧運及殘奧馬術提供無障礙交通服務、在 2009 年進行香港旅遊設施的無障礙調查及編製《殘疾人士香港通道指南》(www.accessguide.hk)、及在 2010 年舉辦了「第 12 屆長者及傷殘人士交通及運輸服務國際大會」以推動無障礙交通及旅遊服務的發展。

研究及倡議中心（研倡中心）：於 2012 年 4 月正式成立，負責統籌及發展本會的研究及倡議工作。秉承「研究以緊握需要，倡議以改變社會」的精神，中心的目標是透過研究和倡議工作，與不同界別的持份者包括殘疾人士、長期病患者、長者、病人組織、社區團體等合作，共同創建一個促進參與、共融及健康的社會。中心的研究範疇包括殘疾人士、長期病患者和長者相關之社會福利、公共衛生、復康及殘疾等事宜。