

林慧詩

東華三院王澤森長者地區中心

「香港長者友善社區彙編」  
「沙田區友善社區計劃」工作報告

## (一) 計劃簡介

「沙田長者友善社區」計劃於 2010 年開始籌備及策劃，由沙田區議會教育及福利委員會長者福利工作小組主辦，聯同沙田區十個長者服務單位合辦，包括東華三院王澤森長者地區中心、浸信會愛群社會服務處沙田長者日間護理中心、基督教香港信義會沙田綜合服務、仁愛堂香港台山商會長者鄰舍中心、明愛沙田長者中心、東華三院方潤華長者鄰舍中心、路德會新翠長者中心、耆康會王華湘紀念長者鄰舍中心、國際四方福音會隆亨堂耆年中心以及禮賢會沙田長者鄰舍中心。

計劃得到區內長者服務單位的積極支持，共招募了 58 名長者參與，認識長者友善社區的概念，及八項友善社區範疇後，便作出討論，有見列車是大多住於沙田區的長者每天均會使用的交通工具，於是長者友善大使選取沙田區的「交通」設施作為深入考察的項目，並決定針對香港鐵路有限公司(港鐵)的設施及服務進行考察，並發掘值得欣賞及可優化的地方，再向港鐵提交改善建議。

長者義工接受訓練後，隨即就上述主題進行社區考察、問卷調查及討論，最後訂立「理想中的港鐵」的建議，並於「沙田區友善社區分享會」內發佈。

## (二) 計劃內容

### 2.1 長者友善大使義工訓練

工欲善其事，必先利其器。為了讓長者義工更能掌握「長者友善」社區的概念，並使他們可更順利地推行「沙田區友善社區計劃」，我們為來自十個長者服務單位的長者義工安排了三次訓練，教授他們推行計劃時所需的各種技巧，務求加強長者義工的實力，令社區更加「長者友善」。

#### 訓練一：溝通及游說技巧

日期：2010年11月4日

時間：下午2:30-3:30

地點：隆亨社區會堂

內容：

是次訓練邀請了香港社會工作者總工會總幹事黃強生先生，為友善大使提供溝通及游說技巧訓練，讓大使們學習不同的游說招式。

#### 訓練二：錄像紀錄法 Photovoice

日期：2010年11月22日

時間：下午2:30-3:30

地點：大圍顯徑村顯慶樓A 翼地下

內容：

只是口述未必能明白義工所見到的問題，於是長者義工學習「發聲影像」(Photovoice)的方法，利用相片去表達他們的所見所感，並透過相片發表怎樣才能令社區變得更加「長者友善」。

### 訓練三：深化「長者友善社區」概念

日期：2010年12月13日

時間：下午2:30-3:30

地點：大圍顯徑村顯慶樓A 翼地下

內容：

經過社區考察，相信長者義工對「長者友善社區」有了更深的認識。而透過「深化社區友善計劃概念」訓練，協助長者義工總結經驗，並討論怎樣令社區更適合長者居住。

## 2.2 社區考察

為使長者更了解港鐵的情況，長者義工於2010年11月至2010年12月期間進行了實地考察。他們在合辦單位職員的帶領下分別到了沙田區內不同的鐵路站進行考察，檢視站內各種設施，發掘站內值得讚賞的地方並尋找可優化的設施／服務。除此以外，義工並到區外的鐵路站進行考察，向其他區域借鏡並作出比較，分析沙田區的鐵路設施及服務。是次考察共檢視了12個車站，包括：馬鞍山綫的車公廟站、沙田圍站、第一城站、石門站、大水坑站、恒安站、馬鞍山站及烏溪沙站；東鐵綫的大圍站、沙田站、火炭站及大學站。考察範圍包括站內設施及列車服務。



沙田長者友善大使分成小組在區內進行社區考察，檢視港鐵設施。

## 2.3 義工會議

2010年11月至2011年1月，長者義工共分成九組，舉辦義工會議討論是次計劃所關注的事項。另一方面，每組義工選出一位代表，組成長者核心義工小組。核心

義工小組由香港大學社會工作及社會行政學系兩位同學協助籌辦，定期與友善大使召開會議，分享考察活動中的觀察及討論可行的優化方案。此外，核心義工小組亦協助籌辦「沙田區友善社區計劃分享會」。

## 2.4 問卷調查

經過社區考察及義工會議，長者義工將觀察所得分成車站設施、列車、服務、收費等數個類別，除了討論港鐵有哪些設施是符合「長者友善」的條件外，亦討論了如何改善現有設施以建立一個「理想中的鐵路」。而為了收集更多意見，長者義工亦就港鐵現時的設施及服務，於2010年12月至2011年1月進行了問卷調查，並以使用港鐵服務的長者及護老者為訪問對象。是次共發出1,000份問卷，共收集了751位人士的意見，其中男性佔21%，女性佔79%。



長者友善大使完成訓練後，向社區長者進行問卷調查，並宣揚長者友善的概念。

## 2.5 推廣活動

為了讓社區內的長者更了解「長者友善社區」的概念，各合辦團體及長者義工亦積極向區內長者推廣此概念，並邀請他們參與討論，為如何建立「理想中的長者友善鐵路」提出意見。

## 2.6 計劃分享會

### 「沙田區友善社區計劃分享會」

沙田區於22/1/2011在沙田區議會會議室舉辦了第一次「沙田區友善社區計劃分享會」，是次分享會的嘉賓包括沙田區議會教育及福利委員會（委員會）主席陳國添議員MH、委員會轄下的長者福利工作小組召集人陳敏娟議員、香港社會服務聯會長者服務總主任陳文宜女士，以及香港鐵路有限公司車站事務經理 – 東鐵綫及馬鞍山綫鄭健寧先生以及公共關係主任吳天恩女士。

於分享會上，沙田區友善社區計劃召集人東華三院王澤森長者地區中心主任／溫俊祈女士回顧整個計劃，隨即長者友善大使代表報告問卷調查結果及考察報告。陳文宜女士及鄭健寧先生分享從本計劃所得到的啟發。分享會設有討論時間，在場的嘉賓及參加者踴躍分享使用港鐵服務的經驗，亦提出各種改善建議，氣氛熱鬧。



各界派代表參與分享會，與在場長者交流對社區的改善建議。

### 「聽下長者點睇先」活動暨沙田區長者友善社區計劃分享會

東華三院王澤森長者地區中心於 25/8/2011 假沙田石門新界鄉議局大樓舉辦「聽下長者點睇先」活動暨沙田區長者友善社區計劃分享會，獲 9 個區內長者服務單位協辦，邀得香港社會服務聯會長者服務總主任陳文宜女士介紹此計劃，長者友善大使親身介紹長者友善社區八個範疇、分享計劃成效及心聲，參加者紛紛表達他們的夢想社區。



近 200 名長者出席分享會，由友善大使分享計劃成效及心得。

### (三) 社區考察結果

長者友善大使就港鐵的站內設施及列車服務為考察範圍，並提出讚賞及意見，詳情如下：

項目	讚賞	意見
<b>站內設施</b>		
廣播	廣播清晰、音量適中	➤ 期望再加大聲量，令聽覺較弱的長者均可以清楚聽到訊息。
指示牌	指示清晰	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 部份車站，例如大圍站及大學站，指示前往升降機、洗手間及出口並不足夠，期望可多加指示。</li> <li>➤ 現時各區街道圖設於閘外，期望閘內可同時設有各區街道圖及轉車路線圖，方便長者可於站內查詢相關資訊。</li> </ul>
扶手電梯	速度穩定及適中，並有緊握扶手提示	--
升降機	升降機門開關速度適中	➤ 部份車站的升降機閘門較窄，期望設有闊門升降機，方便輪椅進出。
商店種類	設有有不同種類的商店	➤ 期望更上一層樓，設有更多元化的商店。
輪椅闊閘機	每一個站均設有輪椅闊閘機	➤ 期望前往輪椅闊閘機的指示牌可更大更清晰。
視障設施	站內設有視障設施	➤ 期望各個出入口均設置視障設施
月台座位	每個月台均設有座位	➤ 期望每個月台各段均有座位，方便長者使用。
月台幕門	--	➤ 期望增設幕門，保障乘客安全。
<b>列車服務</b>		
有需要人士優先座位	設有優先座位	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 期望每一個車廂均設置有需要人士優先座位，並為這些座位塗上鮮明的顏色，方便識別。</li> <li>➤ 期望於月台及列車內，有指示牌及多語言廣播，鼓勵乘客讓座予有需要人士。</li> </ul>
方便輪椅進出的車廂及輪椅卡位	設有輪椅卡位	➤ 期望有足夠指示往傷殘人士車廂，以及每一節車卡均有輪椅卡位。
柱形扶手	設有柱型扶手，長者容	--

	易緊握	
提站訊息	--	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 期望路線圖加設閃燈，提示車站資訊。</li> <li>➤ 現時提站訊息顯示字體較細，視力較弱的長者未能清楚看見，期望以全螢幕顯示提站訊息。</li> </ul>

#### (四) 問卷調查結果

於 2010 年 12 月至 2011 年 1 月進行問卷調查，收集居於沙田區的長者或護老者的意見，是次調查發出 1,000 份問題，成功收回 751 份。在受訪者中，男性佔 20.6%，女性佔 79.4%。

年齡方面，5.3%的受訪者的年齡少於 60 歲，19.7%介乎 60 歲至 69 歲之間，42.3%於 70 歲至 79 歲之間，32.7%大於 80 歲。

受訪者對各項站內設施及服務滿意度如下表：

項目	結果
<b>站內設施</b>	
站內整體設施的方便程度	約九成受訪者同意站內設施方便使用。
廣播及指示牌	超過一半受訪者認為指示牌及廣播系統充足，但亦有超過四成受訪者表示不充足。
扶手電梯	約九成受訪者對扶手電梯服務表示滿意。
升降機	超過七成受訪者對升降機服務表示滿意。
洗手間	約一半受訪者滿意洗手間的情況，而約三成受訪者表示不滿意。
商店種類	超過一半受訪者滿意商店的種類，而約一成半受訪者表示不滿意。
輪椅闊閘機	超過三成半受訪者認為輪椅闊閘機數量不足夠，而約三成受訪者認為足夠。
視障設施	超過三成半受訪者對視障人士設施表示滿意，而約超過兩成受訪者表示不滿意。
月台座位	約一半受訪者滿意現時月台座位安排，而約四成則表示不滿意。
<b>列車服務</b>	

整體列車舒適度	達八成半受訪者同意列車舒適。
有需要人士優先座位	過半數受訪者不滿意有需要人士優先座位的數量。
柱形扶手	約六成半受訪者滿意扶手柱的設計，而約兩成半則不滿意。
提站訊息	超過八成受訪者對提站訊息表示滿意。
<i>服務態度</i>	
職員服務態度	受訪者認為職員服務態度良好，例如安排上落板予輪椅使用者上落列車，職員既有禮貌，又有效率。超過六成半受訪者滿意職員的服務態度。

#### (五) 展望將來

社區趨向高齡化，整個社區越來越需要「長者友善」的社區。「長者友善」的社區並不止於「交通」方面，還有世界衛生組織擬訂的長者友善城市其他七大範疇。沙田區將繼續維繫及招募長者友善大使，由他們的聲音出發，策劃日後的探討範疇及策略，我們希望社區各界繼續多與長者溝通，聆聽他們的意見，共建長者友善社區。

#### (六) 附件：調查問卷

「沙田區友善社區計劃」問卷調查

您好!我們正在做一項「沙田區友善社區計劃」意見調查,以探討如何針對長者的各種需要,檢視區內列車服務值得讚賞或可優化的設施。您們提供的寶貴資料,將會反映給港鐵及有關當局。請您就著以下問題內的□內✓,以表達您的意見。

甲 車站情況(請於適當的□內✓)	
1. 你覺得方便輪椅進出的入閘機足夠嗎?	<input type="checkbox"/> 足夠/ <input type="checkbox"/> 不足夠/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
2. 你覺得車站內的指示牌及廣播足夠嗎?	<input type="checkbox"/> 足夠/ <input type="checkbox"/> 不足夠
3. 你對於廁所情況感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
4. 你對於使用扶手電梯感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
5. 你對於乘搭升降機感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
6. 你對於月台座位感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
7. 你對於視障設施(如黃色失明人士引導徑、扶手電梯指示聲)感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
8. 你對商店種類感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
9. 你覺得車站內有足夠的指示牌指示前往附近地方嗎?	<input type="checkbox"/> 足夠/ <input type="checkbox"/> 不足夠/ <input type="checkbox"/> 未曾使用
10. 整體來說,你認為進出及使用車站方便?	<input type="checkbox"/> 同意/ <input type="checkbox"/> 不同意
針對車站情況,我們有一些改善建議,你同意這些建議嗎?	
11. 增設指示牌	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 沒有意見
12. 增設視障設施	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 沒有意見
乙 列車情況	
13. 你對於有需要人士優先座位感到滿意?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意
14. 你對於車廂內的扶手感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 無法使用
15. 你對於提站信訊感到滿意嗎?	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意



16. 整體來說，你乘搭列車時感到舒適嗎？	<input type="checkbox"/> 同意/ <input type="checkbox"/> 不同意
針對列車情況，我們有一些改善建議，你同意這些建議嗎？	
17. 加強宣傳，教育公眾人士讓座予長者及有需要人士	<input type="checkbox"/> 同意/ <input type="checkbox"/> 不同意/ <input type="checkbox"/> 沒有意見
18. 每個車廂均設有有需要人士優先座位	<input type="checkbox"/> 同意/ <input type="checkbox"/> 不同意/ <input type="checkbox"/> 沒有意見
丙 服務態度	
19. 你對於港鐵職員的服務態度感到滿意嗎？	<input type="checkbox"/> 滿意/ <input type="checkbox"/> 不滿意/ <input type="checkbox"/> 未曾接觸
丁 票務優惠	
20. 你知道何時有長者優惠嗎(可✓多於一項)	<input type="checkbox"/> 不知道 <input type="checkbox"/> 星期一 <input type="checkbox"/> 星期二 <input type="checkbox"/> 星期三 <input type="checkbox"/> 星期四 <input type="checkbox"/> 星期五 <input type="checkbox"/> 星期六 <input type="checkbox"/> 星期日 <input type="checkbox"/> 公眾假期
21. 你覺得現時給予長者的票務優惠足夠嗎？	<input type="checkbox"/> 足夠/ <input type="checkbox"/> 不足夠

個人資料

22. 性別： 男  女

23. 年齡組別： 60歲以下  60-69歲  70-79歲  80歲以上

24. 請問你是否需要照顧行動不便或視力模糊的長者： 是  否

25. 曾否於車站或列車內跌倒/滑到： 沒有  有

如有，那是因為： 被其他乘客推跌  列車不穩定  其他：\_\_\_\_\_