

社區共融小冊子

INCLUSION

共融社區・無障生活



MAKE INCLUSION REAL



目錄

- 2 — 序言 - 香港失明人協進會會長莊陳有先生
 - 3 — 序言 - 平等機會委員會主席周一嶽醫生
 - 4 — 關於 - 香港失明人協進會
 - 5 — 背景
 - 6 — 環境設施：
 - 7 — • 升降機
 - 8 — • 自動扶手電梯
 - 8 — • 引導徑
 - 9 — • 指示牌
 - 9 — • 觸覺/摸讀地圖
 - 10 — 數碼科技及掌握資訊：
 - 11 — • 閱讀信件
 - 12 — • 屋 活動/資訊
 - 12 — • 電視資訊
 - 13 — • 網頁及流動應用程式
 - 14 — 公共服務：
 - 15 — • 醫療
 - 16 — • 交通(巴士)
 - 16 — • 交通(小巴)
 - 17 — • 交通(港鐵)
 - 17 — • 銀行
 - 18 — • 康樂
 - 18 — • 教育
 - 19 — 消費生活：產品及服務：
 - 20 — • 購物
 - 21 — • 食肆
 - 21 — • 用品
 - 22 — 共融原則
 - 23 — 鳴謝
- 



序言

香港失明人協進會會長莊陳有先生

「獨立生活」和「融入社區」對每個公民都是基本權利，但視障人士於社區生活往往遇到不少困難，包括使用社區服務和設施時遇到不同種類及不同程度的障礙，影響我們獨立地於社區生活。以乘搭巴士為例，視障人士經常因報站系統被關掉或音量太小而未能於正確車站下車；於外出購物及用膳時，售貨員或侍應生不懂與視障人士溝通及作出合理的遷就，令我們需要依賴親友陪伴及提示，才可購買到所需物品或點餐，未能獨立地消費。

聯合國《殘疾人權利公約》第十九條指出，殘疾人享有在社區中生活的平等權利以及與其他人同等的選擇。視障人士應可獨立生活及融入社區，但由於服務提供者的認識不足，而影響了我們享有平等的權利。

平等機會委員會除致力消除歧視，更積極推動不同計劃，讓社會上的弱勢群體可享有平等對待。香港失明人協進會獲得平等機會委員會資助出版本小冊子，讓服務提供者對視障人士的需要有更深的認識，懂得如何提供適切的服務，以便讓視障人士能夠獨立生活，建立無障共融的社區。





序言

平等機會委員會主席周一嶽醫生

每當視障人士走在街上，總會碰上一些善心的路人問他們是否需要幫忙，尤其在橫過馬路時，旁人會擔心視障者不能獨自應付，總想主動上前扶他們一把。這些善意的幫忙固然值得鼓勵，但視障人士真正需要的幫助，並不是一次又一次的攙扶，而是無障礙的通道及設施，好讓他們長遠能夠獨立地、有尊嚴地過日常生活。

事實上，只要得到相關的調適，視障人士同樣可以自食其力、發揮所長並且融入社群。香港失明人協進會多年來舉辦過不同活動，喚起公眾關注視障者在生活上的各種需要。今次出版的《共融社區、無障生活》小冊子，能加深各界對視障人士的認識，而就本港商場及網頁的無障礙程度進行調查，更有助建構一個傷健共融的城市，平等機會委員會對此深表支持。

現時本港有超過17萬視障人士，超過六成是70歲以上的長者，隨著人口老化，即使是健視人士，未來亦有可能因機能衰退以致視力或其他身體功能退化，導致後天的殘疾，因此無障礙城市的規劃，不但能幫助現時的殘疾人士，也能長遠地惠及我們每一個人。但願無障礙的理念，不但建設在生活環境，更植根於每個人的思想當中，令任何人的需要與權益，都不會被主流社會遺忘。



關於 香港失明人協進會



香港失明人協進會成立於1964年，是香港首個由視障人士組織及管理之自助團體。本會致力發揮視障人士的自助及互助精神，以推動平等、機會和獨立為宗旨。

賽馬會職業及教育資源中心
Jockey Club Vocational and Educational Resources Centre



香港失明人協進會
Hong Kong Blind Union



背景

近年越來越多團體關注到社區內的「無障礙設施」，希望可讓殘疾人士融入社區生活。香港失明人協進會一直積極推動「無障社區」概念，除關注環境設施的改善外，對於數碼科技應用、資訊發放以至產品設計及服務質素等亦十分關注。

本會獲得平等機會委員會「平等機會社會參與資助計劃」2015/16年度的撥款資助，以「共融社區·無障生活」為主題出版「社區共融小冊子」，讓香港的各行各業、公共服務單位以及社福機構更了解視障人士的需要，包括日常生活中遇到的困難，以及於社區內未能獨立使用各項設施或服務的原因，繼而讓服務提供者了解如何提供切合視障人士需要的服務，以便讓視障人士享有平等獨立的生活。

本小冊子的資料搜集方法，乃透過聚焦小組深入訪問多位視障人士，與他們討論如何從硬件及軟件上配合他們的需要。然後再根據所收集到的資料，邀請各界別人士(如建築、社福以及資訊科技界等專業人士)一同建議最理想可行的無障共融方案。

環境設施



陳太



阿明



專家



升降機



陳太：

升降機是每天必須使用的設施，但有時我見鄰居阿明要獨立使用都不容易！因為按鈕上沒有點字，顏色對比又不明顯，再加上照明不足，阿明好容易會按錯樓層。如果遇到是輕觸式按鈕或智能升降機，問題就更大。



專家建議：

- 統一升降機按鈕位置
- 按鈕 (包括輕觸式按鈕) 須配有點字或發聲裝置
- 按鈕需有明顯的顏色對比
- 加強照明系統亮度
- 安裝有發聲裝置指示往上 / 往下及樓層



輕觸式按鈕



智能升降機

自動扶手電梯



陳太：

雖然現時很多自動扶手電梯都會發聲，但阿明話好多都調到很細聲，而且聲調又每部都不同，真的很難辨認；要知道電梯的上落方向亦十分困難。



專家建議：

- 統一自動扶手電梯發聲裝置的聲調
- 增強扶手帶的顏色對比
- 聲響可依據環境而自動調節大小

引導徑



陳太：

我見阿明平時多是自己出街，不需要其他人帶路都可以去到目的地，原來全靠社區內鋪設的引導徑。但最弊是很多人都不為意，會將一些雜物如雪糕筒、貨物或指示牌放正在引導徑上。有些人甚至會站在引導徑上聊天，真是很危險！



專家建議：

- 加強公眾宣傳，教育市民引導徑上不應放置任何障礙物
- 留意引導徑鋪設的路線，盡量避免鋪設容易令使用者撞到障礙物的路線

指示牌



陳太：

我聽阿明說，原來視障朋友中全失明的並不是多數，反而弱視的比例較多。如果公眾設施中的指示牌設計得好，都可以幫助到弱視人士，例如位置要容易看到、字體夠大、對比色又明顯就好了。



專家建議：

- 增設點字牌於視線水平高度
- 統一指示牌懸掛的高度、字體大小
- 指示牌需有明顯的顏色對比

觸覺/摸讀地圖



陳太：

我時常看到公園、體育館、圖書館等都設有觸覺地圖，方便視障人士摸讀。但我見到大部份都滿佈塵埃，極不清潔。阿明告訴我，他跟朋友都好少會用到。地圖上所提供的資訊非常多，但很多時只有入口的一幅圖，阿明話即使願意摸讀，又怎能一次過記下所有設施的位置同資料呢？



專家建議：

- 定時清潔地圖
- 增加觸覺/摸讀地圖的數量



總結：

視障人士要在社區無障礙地生活，其實有好多小改動就可以幫到他們。如大堂出入閘的密碼裝置，只要加上發聲系統、點字或凸起的數字，阿明就可用得更輕鬆。又如行人道上的裝飾花盆，這些物件很容易阻礙視障人士探索路面情況。行人天橋或樓梯下的漸斜設計，更是視障人士的陷阱，令他們很容易受傷。

其實只要設計時從視障人士的需要想一想，就會知道應如何設計我們社區的設施。

數碼科技及掌握資訊



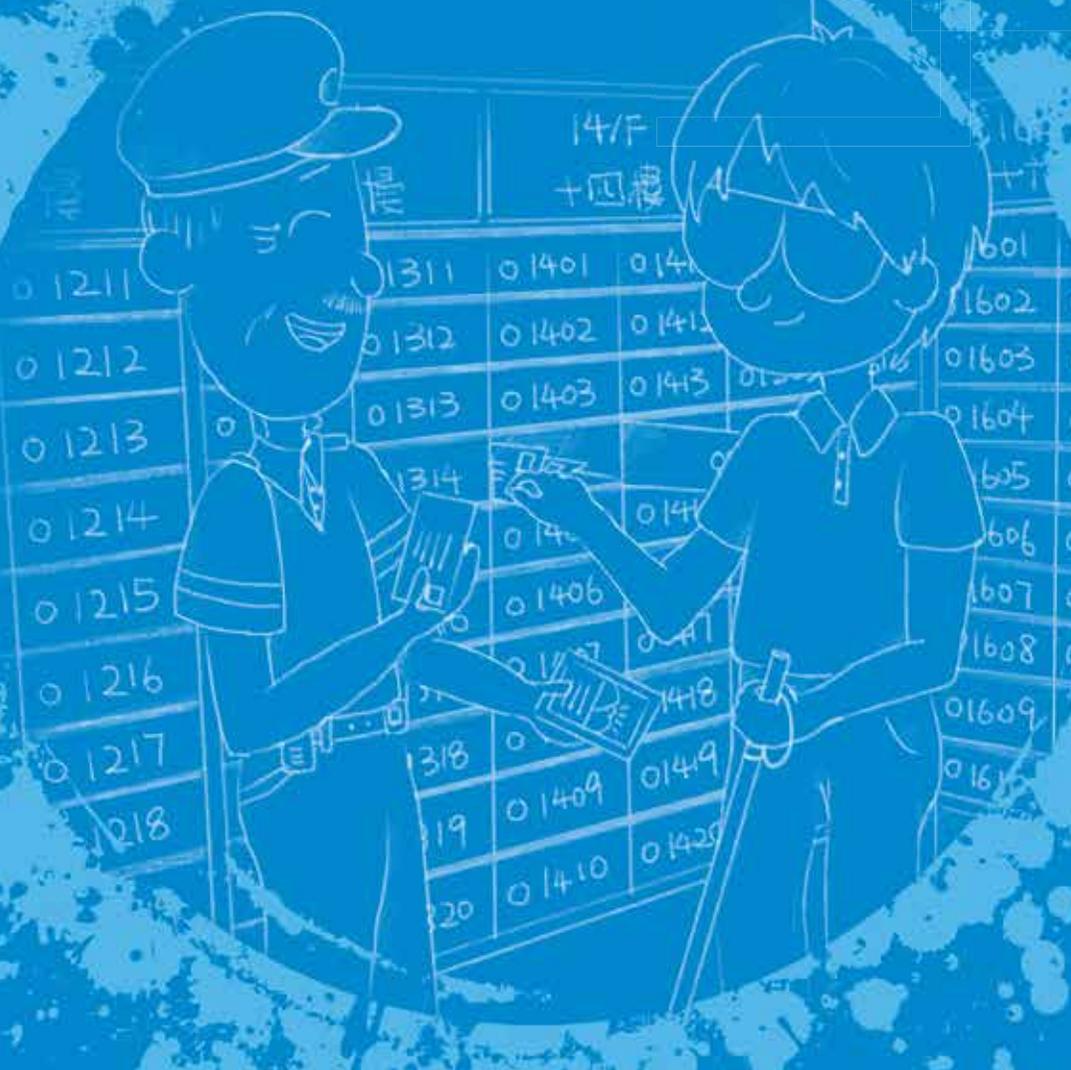
管理員



阿明



專家



閱讀信件



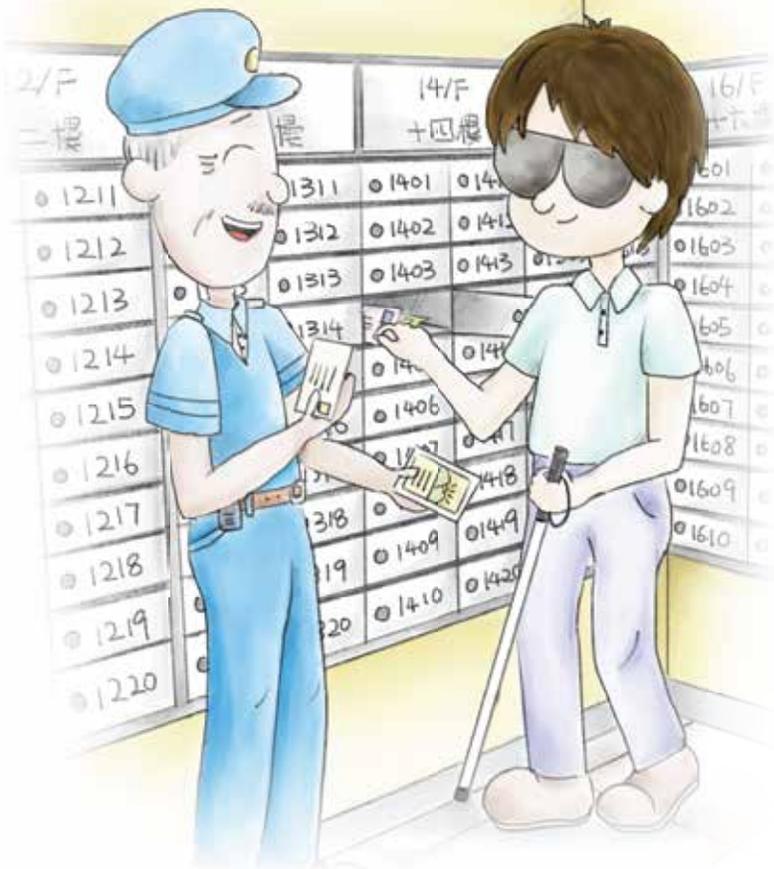
管理員：

日日都見阿明來信箱收信，但現在的信件大都只有印刷版，他根本不知內容，平日都要家人替他讀出來，不便之餘，亦無私隱。



專家建議：

- 提供電子化服務，如快速響應矩陣碼(QR code)、電子賬單(無障礙閱讀版本)、電話理財服務，視障人士就可以用輔助儀器閱讀



屋 活動/資訊



管理員：

屋 常常有不同資訊發佈，例如活動、設施維修保養的告示，但通常都是貼在升降機內或佈告板上，阿明要靠街坊轉述才知道。幸好現在公屋有語音系統通知服務，會發佈停水停電等緊急資訊。私人屋苑的話，就不知怎樣了。



專家建議：

- 提供電子化服務，如快速響應矩陣碼(QR code)、電郵通知、網頁發放
- 完善及擴展語音系統通知服務，提供所有緊急事故及屋 活動的資訊



電視資訊



管理員：

電視播放一些重要資訊如天氣報告時，有時只會於畫面顯示字幕但沒有將資料讀出來，阿明都不知道內容，其實如果可以同時有聲音，阿明就可以接收到同樣資訊了。



專家建議：

- 提供聲音資訊



網頁及流動應用程式



管理員：

現在的網頁畫面都很豐富，包含了很多圖像和動畫，但阿明話如果沒有文字註解，他無辦法得知內容，結果找不到需要的資訊。



專家建議：

- 網頁設計需符合國際標準 - 萬維網聯盟 (World Wide Web Consortium, W3C) 所訂出的網頁設計無障礙指引 (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)



總結：

其實如果大家發佈資訊時，多從接收者的角度想一想，就可以確保資訊能順利傳遞。而且現在數碼科技如此先進，更應好好善用，令所有人都可以收到同樣的訊息。

公共服務



小巴司機



巴士司機



醫護人員



阿明



專家



學校老師



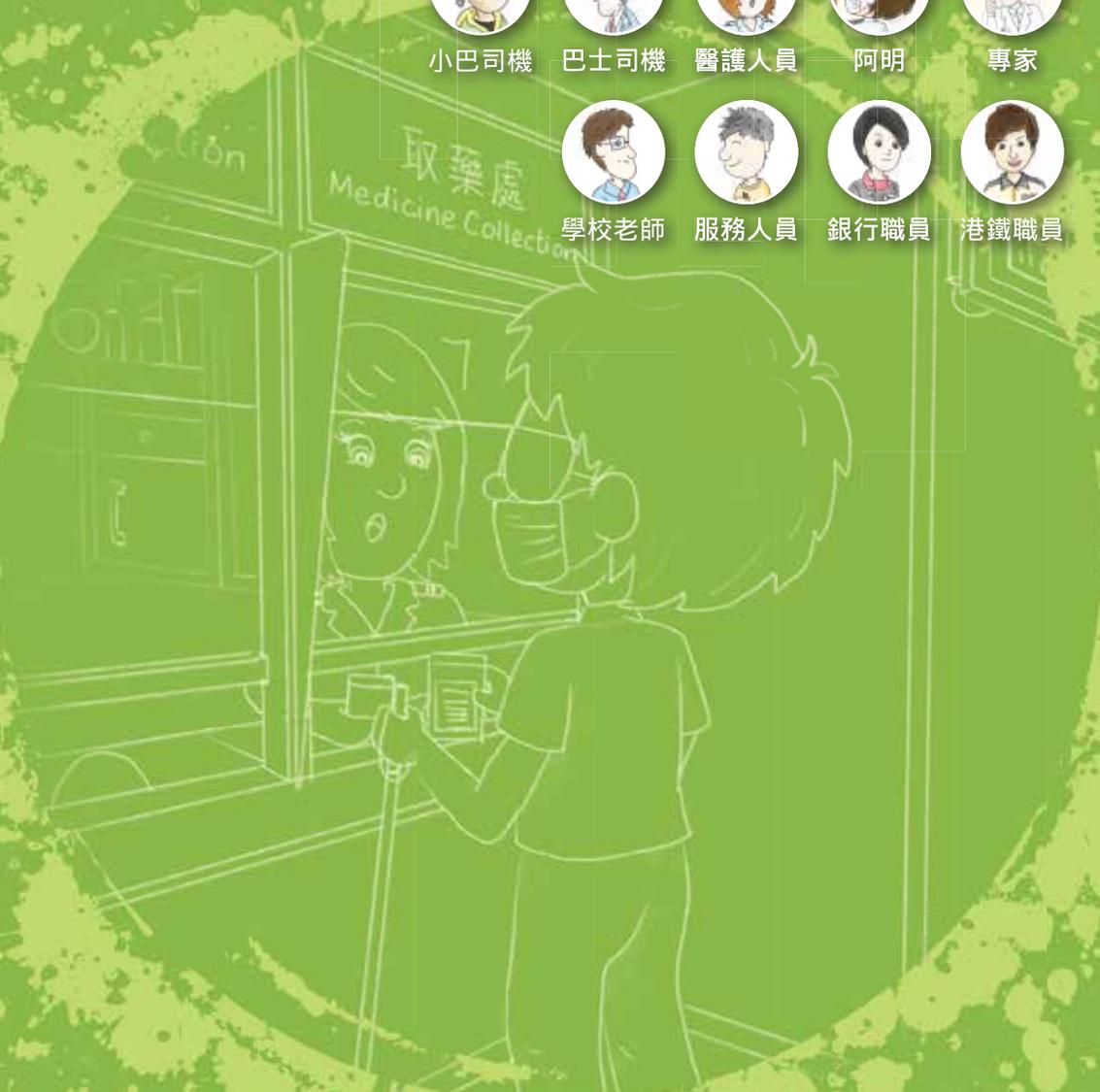
服務人員



銀行職員



港鐵職員



醫療



醫護人員：

等見醫生和取藥的籌號只以螢幕顯示，阿明要靠詢問護士才知道何時到自己和要到哪處。到取藥時，由於藥物標籤只有印刷文字，阿明都不知道藥物的種類、服用次數和份量，食錯藥就大件事了！



專家建議：

- 安裝籌號發聲裝置
- 製作點字標籤或快速響應矩陣碼 (QR code) 貼在藥物包上
- 加強員工培訓 (如何協助視障人士及領路法)



交通(巴士)



巴士司機：

巴士四通八達，是常用的交通工具，但我見阿明乘搭時都會遇到不少困難。有時要在多個站牌的巴士站找到想乘搭巴士的站牌。上到車，因為每輛巴士的八達通拍卡位置都可能不同，又要摸索一番。雖然巴士有報站系統，但都會因為音量調較得太小或不準確而落錯車，真是困難重重。



專家建議：

- 統一八達通拍卡位置
- 鎖定報站系統音量，並於落車位置增設報站系統螢幕
- 於巴士站牌上安裝電子定位器(Beacon)傳送該站牌資訊至近距離的手機用戶



交通(小巴)



小巴司機：

阿明要獨立地乘坐小巴真不容易，因為無法知道小巴上是否有座位，而車上又沒有報站系統，都不知道什麼時候落車，好需要乘客同司機的協助。



專家建議：

- 於合適路線增設報站系統
- 司機協助指示空位及報站



交通(港鐵)



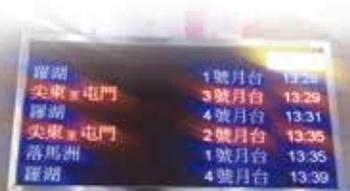
港鐵職員：

這個車站足足有4個月台，只有螢幕顯示，但沒有提供聲音廣播提示每個月台的行駛方向和開車時間，阿明想得知內容，就要問人了。雖然車站有很充足的職員提供協助，但如果設施更完善，阿明就可以獨立地乘坐地鐵了！



專家建議：

- 提供聲音廣播提示
- 加強員工培訓 (如何與視障人士溝通及領路法)



銀行



銀行職員：

現時只有極少量的櫃員機有語音導航，而且每部的數字鍵盤和提存按鈕排列都不同，阿明不能靠死記位置去使用，如果要提款，唯有到銀行櫃位排隊了，要花好多時間。網上銀行可以解決到部分需要，但所提供的服務始終有限，而且並非所有銀行網頁都做到無障礙設計，很多網上的銀行服務阿明根本用不到。



專家建議：

- 將所有櫃員機逐步改裝為語音導航櫃員機
- 統一數字鍵盤的位置和提存按鈕排列
- 銀行網頁設計需符合國際標準 - 萬維網聯盟 (World Wide Web Consortium, W3C) 所訂出的網頁設計無障礙指引 (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)



康樂



服務人員：

阿明很喜歡去運動場跑步，但儲物櫃門上的號碼沒有點字及大字體，使他每次都要費神地尋找，十分不便。



專家建議：

- 於儲物櫃增設點字及大字體號碼標示



教育



學校老師：

學校老師都很關心阿明，想因應他的需要而作出適切的安排，但有時因為了解不足，安排未必真的解決到阿明的需要，例如有些老師會以為安排他坐前排，可以解決看不到黑板的問題。另外，在考試時，每科老師給他的加時都不一樣，令他感到無所適從。



專家建議：

- 統一各科加時機制
- 加強老師對視障學生支援的培訓

總結：

只要在我們平時以視力操作的設施加以聲音輔助及提示，視障人士就可以獨立地使用，不需依靠旁人協助。另外，把同類型設施統一化，如櫃員機按鈕排序，視障人士熟習後便可順通無阻地使用。



消費生活：產品及服務



服務人員



餐廳侍應



店務員



阿明



專家



購物



店務員：

超級市場售賣的商品種類繁多，即使是紙包飲品也有數十款，而且外型大同小異，阿明都不知如何去找想要的東西，又不知產品內容及價錢，唯有找超市職員協助或找朋友陪他到超市購物了。



專家建議：

- 於商品價錢牌附近提供快速響應矩陣碼(QR code)
- 定期安排協助購物服務



食肆



餐廳侍應：

我見阿明去餐廳食飯，好多時都要靠朋友或者侍應介紹餐點。但餐廳的食物種類多達過百款，侍應又未必有足夠時間，令阿明總是只選A、B、C餐，想試試新款也不行。



專家建議：

- 食肆應提供點字餐牌或電子發聲餐牌
- 加強前線員工培訓，適切地協助視障人士點餐



點字餐牌

用品



服務人員：

我們日常生活總是離不開電器，如電視、洗衣機和電飯煲等，但沒有發聲提示，又沒有點字，很多時只以螢幕顯示，阿明到底要如何使用呢？



專家建議：

- 在產品上增設點字或發聲提示裝置
- 落實通用設計 (universal design) 的概念

總結：

其實視障人士都有一定的消費力，但很多時候礙於服務或產品的設計並沒有照顧他們的需要，才令他們在使用上出現困難，以致未能獨立地使用。如果服務提供者或產品設計師多一些考慮，視障人士都可享受用不同的服務和產品。

小冊子中提及到的建議及技巧，主要可歸納為以下四大原則，包括平等、機會、獨立及通用設計。若面對一些小冊子內未有涵蓋的環境及情境，只需切身處地為對方思考一下，再應用此四大原則，便可建立共融環境，齊享無障生活。



共融原則：

1. 平等

任何人均應因應其需要，享有實質平等的待遇。

2. 機會

不應因視障情況而被剝奪使用產品或服務，及得到資訊的機會。

3. 獨立

各項產品、服務、資訊科技或環境設施，應切合視障人士的不同需要，讓其能獨立地使用，並於社會獨立地生活，不需依賴他人。

4. 通用設計

各行各業於設計產品及服務時，應顧及不同使用者的需求，讓任何人士，不論性別、年齡、傷或健，即無論健視、弱視或全失明人士，皆可便利地使用，建構全民可用的無障礙環境。



鳴謝

資助機構：

平等機會委員會 平等機會社會參與資助計劃

鳴謝以下團體就小冊子內容提供專業意見：

政府資訊科技總監辦公室

香港復康聯會

無障消費 (So-Biz)

聚焦小組成員(排名不分先後)：

邱健新 吳秉東 謝思健 蘇智廉

鄧子朗 何睿知 李顯癸 馮寶華

施恩傑 任博輝 譚世傑 陳珮丹

黃子倩 劉漢良 顏東鋒 Brenda

出版日期：12/2015

出版數量：1,000

Copyright © 2015 Hong Kong Blind Union
版權所有，轉載其中資料須先得本會同意

香港失明人協進會

電話：2339 0666

傳真：2338 7850

電郵：info@hkbu.org.hk

網址：<http://www.hkbu.org.hk>

辦事處地址：九龍觀塘翠屏村翠櫻樓地下13-20號

主辦機構：



贊助機構：



平等機會委員會
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION