

立法會張國柱議員辦事處(社會福利界)

視障人士在香港

使用交通運輸系統之經驗初探

出版日期: 2016年8月

馮國堅博士

香港浸會大學社會工作系

研究員: 岑紫綸、熊百祥

義務研究員: 歐陽加晉

目 錄

1. 前言	2
2. 公共交通與視障人士 - 重要性和影響	3
3. 本港現時情況	4
4. 研究設計	5
5. 被訪者資料	7
6. 研究結果及分析	8
7. 視障人士使用各種公共交通工具的經驗 及對政府角色的意見	29
8. 視障人士對改善公共交通的建議	30
9. 總結	36
10. 參考書目	37
11. 鳴謝	40

1. 前言

集體運輸是一個城市中重要的公共事業。香港的集體運輸系統由多種交通工具組成，包括鐵路、巴士、小巴、渡輪等。根據運輸署於 2015 年所發表的運輸資料年報顯示，香港市民最常用的集體運輸工具首三位分別是港鐵、專營巴士及公共小巴；2014 年全年平均每日客流量分別高達約四百六十萬三千人次、三百九十一萬四千人及一百八十六萬人次。集體運輸系統在大部份市民的生活中是必不可少的，因為我們上班、上學或外出處理不同事務均需要使用公共交通工具。

對於視障者(包括失明和低視能人士)而言，公共交通工具在提昇他們的獨立性、生產力和社區參與方面扮演著重要的角色，因為大部份視障者都由於視力受損而無法駕駛私家車，這使鐵路、公共巴士、的士等集體運輸工具成為不少視障者外出上學、工作、看醫生、購物和在社區內處理其他事務的唯一交通工具(American Foundation for the Blind, 2015)。

香港各項集體運輸工具(包括港鐵、專營巴士等)為視障人士提供無障礙設施已有十多年之久。然而，香港的公共交通工具仍然為視障人士所垢病，批評其限制了視障人士的空間流動。在強調自主工作／就業的今天，不少海外研究如 Joseph & Robinson (2010); Coffey, Coufopoulos & Kinghorn (2014)及 Goertz, van Lierop, Houkes & Nijhuis (2010)等均指出，視障人士的失業率在世界各地均較健視人士為高，而交通乃其中重要因素之一。

香港有關團體曾探討視障人士使用交通運輸系統時面對的問題，並作出改善建議。香港的集體運輸公司過往也有諮詢使用者(包括視障人士)的意見，但不少視障人士指出問題依然存在，使他們感到非常困擾的問題長久得不到改善；更甚者，有些改善措施並未收到理想成效。有見及此，本研究聚焦於香港視障人士使用公共交通運輸工具的經驗。不少海外研究均指出，適切理解有特別需要社群的問題，採納其視點是重要條件。是以，本研究採取深入訪談方式，以瞭解視障人士使用公共交通運輸工具的第一身經驗，掌握其面對的困難，並從而瞭解現有諮詢渠道的優點與限制。

2. 公共交通與視障人士 - 重要性和影響

不少海外研究均有涉及公共交通對視障人士的影響，可作是次研究的參考。由於時間及字數所限，此處只集中介紹較為重要的文獻。

Coffey, Coufopoulos & Kinghorn (2014) 指出，交通問題不單會影響一個殘疾人士作為一個普通人的正常社交權利，在強調工作能力的今天，亦會影響他們作為一名僱員的信心和安全感。一份接近公共交通工具可到達地點的工作，能讓視障人士獨立往返工作場地，提升其表現(O'Day, 1999)。Zimmerman (1992) 亦指出，定向標記和行動技能可以增加就業的可能性，應是工作場所必備的。

由於視障人士生活在一個他們視覺上未能掌握的空間，空間的認知可以被廣泛的扭曲(Marston & Golledge, 1997)，使他們對外在因素不論在距離或速度上均與健視人士存在很大的差異(Payne, 2009)，尤其是一些高度變化的環境如繁忙的街道等，會使視障人士難以找尋正確的行走路線；一些光暗對比不足的地方也會使視障人士不能準確地判斷樓梯的長度、深度，容易發生意外(Kaminsky, Mitchell, & Thompson, 2014)。不少研究均指出，為了增強他們的空間辨認能力，他們需要比非視障人士較多的定位標誌或地圖，例如「盲人磚」、觸覺地圖、發聲標誌等以彌補視障人士視覺能力較弱的限制。同時，他們也需要一個較良好的引導乘車環境才可獨立外出，包括行人通道、天橋、隧道、站內過路設施等 (Montarzano, Robertson & Aspinall, 2007)。若沒有一個良好的引導乘車環境，視障人士便只能重覆前往同一個乘車點，大大減少交通設施促進視障人士空間流動的成效。

Kelley(2001)認為有視力障礙的人士亦應能安全而有效地在工作場所內走動；使用公共交通時，應該能夠找到巴士站、付車費、找到座位及在正確的車站下車。從視障人士的角度出發，公共交通的可達性(accessibility)會影響他們選擇工作的地點，同時亦會驅使他們盡量在人流較少的時候才外出以減少不必要的人為意外 (French, 2001)。在選擇交通工具時，服務是否符合他們的需要是最主要的考慮，其次是該交通工具是否唯一的工具以及其成本高低 (Marston, Golledge & Costanzo, 1997a)。此外，有研究指出，視障人士在使用公共交通工具時，常遇到的問題包括不知道車站的位置、等候的隊伍是否就是自己需要的、已開出或剛駛入的交通工具路線號碼、時間表、在正確的車站下車等 (Markiewicz & Skomorowski, 2010; Marston, Golledge & Costanzo, 1997a; Marston, Golledge & Costanzo, 1997b; Wang, Chen, Rau & Yu, 2014)。

Gallagher et al. (2011)整理同類研究後，把各種問題總結為一般性流動

(general mobility)、交通工具的可達性(public transport accessibility)、設計(design)、服務質素(service provision)、支援視障人士獨自外出(Travelling alone)的作用、公眾態度及對殘疾人士的認識(disability awareness and public attitude)、及社會隔離(social isolation) 的程度等各方面，展現出需要全面探索視障人士使用交通運輸工具面對的問題。

3. 本港現時情況

法律方面，香港政府對於視障人士外出行動的保障主要體現於《建築物(規劃)規例》。2008 年政府就該條例新增附件，對建築物的通道及附加輔助設施的設計作出規定，包括要有觸覺點字及觸覺平面地圖、觸覺引路帶、暢通易達的公共詢問處或服務櫃檯及聆聽輔助系統等(律政司 2008)。

對於視障人士乘搭公共交通工具的援助指引方面，僅見於運輸署在 1998 年出版、並曾於 2005 年修訂的《殘疾人士公共交通指南》，當中指出香港鐵路公司在各個車站需裝設凹凸紋引導徑、扶手電梯發聲裝置、觸覺車站佈置圖、附有點字版的八達通增值機和升降機、附有發聲裝置的出閘機；車廂內亦需設有廣播系統，月台則設有每輛列車終點站的廣播。專營巴士則需設有報站系統、顏色分明及有紋理的扶手、大字體終點站、車門關閉蜂鳴器及提示燈，車廂內設有顯示車牌號碼及顧客服務專線的點字板和路線編號的電子顯示。公共小巴方面，只有在由 1997 年開始營辦的新綠色專線小巴路線才必須於車廂內安裝落車鐘，同時只以鼓勵的形式要求小巴設有提供予有需要人士的優先座位、顯示車牌號碼的凸字牌、扶手及防滑地板。的士方面，需要在後座右邊車門安裝點字汽車登記號碼牌及發聲咪錶；發聲咪錶要以廣東話、普通話或英語廣播有關的士車牌及車資等資訊。

香港理工大學設計學院於 2005 年受委託進行相關研究，指出現時對於需要乘搭巴士的視障人士而言，他們的輔助使用工具是一種名為「巴士號碼卡儲存袋」(一個用於顯示視障人士需乘搭的巴士路線的顯示工具)的四袋式膠片，讓巴士或小巴司機看到他們所需乘搭的路線，但其設計卻被指不方便，例如「8」和「B」的膠片容易混淆(Siu 2006)。

整體來說，在設計的層面，香港的公共運輸工具對視障人士的行動保障可算是多方面的；支援方面亦採用有各種方法。此外，視障人士自助組織舉行各種「焦點小組」，亦有就現時公共運輸服務作出討論，並透過一些由政府主導的會議將有關問題及建議向公共交通工具營辦商反映。然而，視障人士卻發現，香港公共交通工具的問題仍然存在。關注視障人士權益的組織，例如香港失明

人協進會於 2015 年所發佈的「共融社區·無障生活」小冊子，便具體指出本港視障人士在使用公共交通工具時仍面對困難，更把它們分為兩類：(一)尋找上車的地方，這包括巴士站、小巴士及多月台的地鐵站；(二)難以知道目的地，需要其他乘客協助，這主要見於巴士及小巴；雖然巴士大多有設置報站系統，但是效用成疑(香港失明人協進會, 2015)，可見香港的公共運輸系統距離能全面保障視障人士行動權利的目標仍相距甚遠！由於視障人士行動權利受阻影響深遠，本研究遂以此為焦點，透過探索視障人士運用公共運輸工身的經驗及困難，對問題作一系統性探討。

4. 研究設計

4.1 研究目的

這是一個有關視障人士在香港使用集體運輸系統的質性研究，期望針對以下幾方面作初步探討：

- 4.1.1. 視障人士在香港使用鐵路、專營巴士、的士及小巴的經驗和困難；
- 4.1.2. 視障人士使用鐵路、專營巴士、的士及小巴遇上困難時之解決方法；
- 4.1.3. 視障人士對於在香港使用鐵路、專營巴士、的士及小巴的期望；及
- 4.1.4. 視障人士在一些官方平台上爭取改善公共交通面對的困難、支援和成效。

此外，香港視障人士也有透過自助組織的關注小組表達意見，本研究亦同時探討其成效及面對的挑戰。通過探討以上的各項內容，本研究希望能找出目前視障人士使用公共交通工具的困難，向相關機構及人士提出改善建議。

4.2 研究方法

這是一個探索性的質性研究。由於現存的本地相關研究較多以焦點小組進行，加上期望能讓視障人士暢所欲言，故採用半結構性訪談形式(semi-structured interview)。透過立意抽樣(purposive sampling)方式，研究員發出訪問邀請信予本港各個與視障人士有關的社會服務或壓力團體，邀請 24 位不同年齡層(20-35 歲、36-50 歲、51-65 歲、65 歲以上)、具獨立乘搭地鐵、公共巴士或小巴經驗的中度或重度視障或失明人士進行每節 1-1.5 小時的深入訪談，了解他們在香港使用鐵路、專營巴士及小巴時的情況，使用輔助工具的經驗，遇到的困難及解決問題的方法，對於使用此等集體運輸工具的期望及當遇到困難時期望的解決方法。

根據現行香港康復計劃方案的定義，視障人士的視障程度可以細分為三種，分別為輕度低視能(指視力較佳的眼睛戴上矯正眼鏡後的視覺敏銳度為 6/18 或更差，但未達 6/60)、中度低視能(視覺敏銳度為 6/60 或更差，但未達 6/120)、嚴重低視能(視覺敏銳度為 6/120 或更差)及完全失明(沒有視覺功能，即對光線沒有感覺)(勞工及福利局, 2015)。但跟據世界衛生組織最新的標準，上述對嚴重低視能及完全失明的描述被歸納為同一組別(blindness)(WHO, 2015)。為方便研究本港的有關政策，本文將沿用香港康復計劃方案的定義。

本研究訪談內容參考 Blaithe A. M. Gallagher 的團隊於 2011 年對北愛爾蘭的視障人士所作的同類研究，探討公共交通工具的一般移動性、可達性、設計、服務質素、及視障人士獨自外出的經驗。由於資源限制，其他方面例如公眾態度及對殘疾人士的認識、社會隔離等，及公共交通工具中的私家車及的士均不在本研究範圍之內。

4.3 研究問題

研究員進行訪問時，除了被訪者個人資料及運用交通工具實況外，將包括以下各方面：

- 4.3.1. 外出時會不會帶同任何輔助使用工具？理由？
- 4.3.2. 有否獨自乘搭過地鐵外出？有否特別的體驗？理由？(包括與交通工具的可達性、設計、服務質素)
- 4.3.3. 曾否獨自乘搭巴士外出？有否特別的體驗？理由？(包括與交通工具的可達性、設計、服務質素)
- 4.3.4. 有否獨自乘搭小巴外出？有否特別的體驗？理由？(包括與交通工具的可達性、設計、服務質素)
- 4.3.5. 有否獨自乘搭的士外出？有否特別的體驗？理由？(包括與交通工具的可達性、設計、服務質素)
- 4.3.6. 選擇交通工具的考慮因素。
- 4.3.7. 如曾經或現正參與一些關注視障人士交通事宜的活動，參與的經驗如何？有甚麼機會與挑戰？

4.3.8. 對香港政府有關視障人士使用公共交通的政策的评价。

5. 被訪者資料

研究員發信邀請視障人士服務機構協助，按研究樣本的選擇準則推薦被訪對象，成功訪問了 24 位。被訪者的背景及視障程度均反影視障社群多元化的情況，具體資料及分佈見表一。為保障被訪者的私隱，以英文代號稱呼。

表一： 被訪者背景資料

被訪者	年齡	視障程度	職業
A	20-35 歲	嚴重弱視	社工
B	36-50 歲	嚴重弱視	培訓導師
C	36-50 歲	全失明（有光感）	培訓導師
D	20-35 歲	全失明	自由身工作者
E	20-35 歲	嚴重弱視	學生
F	65 歲以上	全失明	退休
G	50-65 歲	嚴重弱視	無業
H	65 歲以上	全失明	退休
J	36-50 歲	全失明	無業
K	50-65 歲	全失明	無業
L	50-65 歲	嚴重弱視	神秘顧客
M	20-35 歲	嚴重弱視	快餐店工作人員
N	20-35 歲	嚴重弱視	學生
P	36-50 歲	全失明	點字製作員
Q	20-35 歲	全失明（有光覺）	神秘顧客
R	20-35 歲	中度弱視	文職
S	20-35 歲	全失明	文職
T	36-50 歲	全失明	客戶服務助理
U	50-65 歲	嚴重弱視	無業
V	50-65 歲	全失明	無業
W	50-65 歲	全失明	無業
X	50-65 歲	嚴重弱視	半退休
Y	65 歲以上	全失明	退休
Z	65 歲以上	中度弱視	退休

6. 研究結果及分析

6.1 視障人士乘搭公共交通工具的經驗

6.1.1 引路徑

視障人士外出乘搭公共交通工具需要運用引路徑等設施，但是這些引路徑在戶外卻是少見的，只有在個別一兩條連接視障機構的道路才有鋪設。另外，在一些車行通道如停車場入口會加設警示磚以提醒視障人士留意，但是從來都沒有了一條完整的引路徑指引視障人士前往車站，所以很多視障人士在街上容易撞到燈柱等設施。

「唔淨止一次半次嚟啦，不過就最大個次就係撞到滿天星斗，即係撞埋去個電燈柱個度。」(受訪者 Z)

至於一些室內的地方如商場或私人屋苑內，鋪設引路徑亦不是法例的要求。對於視障人士來說，即使他們已受過相關的行動定向訓練，亦難以找到他們要走的路。

「...如果你冇條引路徑，你真係唔知點去...入到去地鐵先有引路徑。咁你個度都有引路徑，點樣行呀？咁係已經有問題！咁係行唔到...」(受訪者 K)

另外，由於沒有引路徑的鋪設，視障人士如果離開車站或落車後，除非是一些他們熟悉的路線，否則難以找到行動的方向。有一些視障人士嘗試利用資訊科技幫助他們尋找自己身處的位置和該行走的方向。

「...我就會試下求其去搵一個可以打卡嘅 **POST**...即係可能我會入去 **FACEBOOK**，或者入去 **WHATSAPP** 入面其中一個 **BOX** 到，咁可以打卡架嘛...當我知道呢附近有呢啲位置嘅時候呢，咁我就可以知道自己喺邊。」(受訪者 D)

但這也不是次次也成功，網絡不通順時便只有等待。沒法擁有資訊科技的更無計可施。

6.1.2 港鐵

在視障人士心目中，地鐵屬於較友好的公共交通工具之一，因為地鐵站的位置穩定(站的位置不容易被改動)，同時亦有多項無障礙設施，能有效方便視障人士出入；所以一般而言，如果被訪者居住於接近地鐵的地方，或目的地是有地鐵到達的話，他們都會優先選擇乘搭地鐵。

「我住 XX 個到搭地鐵方便啲嘅，咁所以我就免得過呢，我寧願搭地鐵囉...我覺得係方便啲...因為我自己經常去啲地方呢，係地鐵呢，係非常之就到我囉。哦，咁變成呢，如果我要去搭巴士呢...我唔知要行去邊到先轉得去上面咁樣。」(受訪者 Z)

「冇問題啊，全部都得啊！即係一入咗站就係自己嘅世界架啦...入咗聞你熟識個一個站嘅，你就知道邊度係電梯，甚至你唔熟嘅...你離遠聽到發聲，你自己行到去、上到電梯你就自然搵到月台架啦。」(受訪者 D)

表示會優先使用港鐵的視障人士多數抱有一個觀點，就是相對於其他公共交通工具，港鐵備有較多的發聲指示，使他們更能了解港鐵站內的佈局。然而，有受訪者表示曾經在港鐵發生一些不愉快的經驗，使他們拒絕使用港鐵。

「...冇人讓位比你就好辛苦...十次就一、兩次冇人讓位比你...仲要轉車，好煩嘅...唔好講樓梯啦，其實 Escalators 好危險㗎...搭升降機，你又唔一定去到，最慘有時升降機唔係停你個層...停錯咗又唔知，出咗去...係好煩嘅...」(受訪者 K)

由此可見，車站內可達性設計仍有改善的需要。

6.1.2.1 車站的設計

對於港鐵公司的車站無障礙設計概念，一些較活躍爭取視障人士權益的受訪者都指出，現時港鐵公司的設計概念傾向「單一化」和「異化」，即是只會做一種有關視障人士的特別設施，其他是盡量不會主動興建的，只有在有團體表達訴求時才再考慮增加；「異化」是指在處理視障人士的需要時，將其視為一個奇特的要求，不會和健視人士的設施作相同對待，例如每個車站理論上只有一個設有引路徑的出入口，可報讀視障人士八達通餘額的八達通機亦只設在有引路徑連接的出入閘機；此做法限制了視障人士的選擇。

「...西港島線個三個新嘅站，啲啲閘機拍卡個位係平嘅，其實對視障人

士來講，我點知我拍落去係唔係拍嗰個位置呢？佢哋都應承咗改嘅...只會嚟引路徑引到去嗰部機加嚟咋...我覺得呢啲就係一啲好官腔、同埋好「崩塞」嘅諗法啦！」(受訪者 P)

此外，港鐵公司重視視障人士的參與的程度雖然比其他各種交通工具為高，亦較其他交通工具重視視障人士的需要，但往往屬於「後知後覺」，即較常與視障團體合作進行一些設施的測試，而非在設計時先參考視障人士的意見。

「係啦，佢(設施的測試)係好高規格嘅，唔係話求其搵個唔知咩名嘅經理呢就坐喺度同你傾...所以我覺得港鐵做嘅無障礙呢...係絕對係做得好過其他交通工具呢多多聲嘅...但係其實講真，佢港鐵點解唔喺設計時搵你傾？其實唔難吖嘛！佢係唔做...」(受訪者 B)

「早幾年初初地鐵未整好幕門嘅時間呢，就跌過落地鐵囉...後尾我哋去請願囉...咁就請願要求佢盡快安裝幕門...咁我哋傾完咗冇幾耐囉，即係幾個月之後呢，好快速咁就安裝幕門。」(受訪者 F)

雖然有參與這些會議的視障人士表示可以與地鐵公司有一個直接對話平台能較有效地表達訴求，但也有受訪者表示，對於港鐵而言，如果你要求的東西是與安全問題有關，他們是樂意改善的；但如果視障人士所要求的是可以改善他們乘車體驗的設施，港鐵公司的態度就比較不情願，寧願增加一些面對大眾的廣播例如緊握扶手，也不願意利用廣播指引視障人士上落車的方向；即是他們有自己的優次，而視障人士的需要並不獲優先考慮。

「...我就識得參加一啲叫做社關小組呢，就識得地鐵有個高層...有時佢都要擺個平衡...呢啲嘢就唔係必需品，咁變咗有啲重要啲嘅廣播，例如叫人哋緊握扶手啊、小心地滑啲啲就人人啱用啲啲呢，佢就一定大聲過你呢啲嘅。」(受訪者 L)

原則上，現時車站的各項硬件設施是提供予所有人士使用的，視障人士的需要並不獲優先考慮。有受訪者表示，有港鐵管理層曾指出，視障人士如果不熟悉車站內部的地方，便不應使用扶手電梯出入。

「佢仍然都係覺得，如果你唔熟嗰個站，唔該你行樓梯啦...但係你點解覺得我哋視障人士唔需要呢啲資訊(知道扶手電梯方向)，同埋你覺得我哋視障人士用電梯係有危險呢？因為佢好強調視障人士用電梯係危險嘅...」(受訪者 P)

現時鐵路網絡十分發達，一個車站可能同時有多條路線並存，這些多層月台也為視障人士帶來不少困難，因為他們容易迷失方向及找不到他們要轉乘的車。

「係啊，要轉線啲就麻煩囉，要問人囉...有時人哋(協助的途人)教咗你上定落啫，咁佢又有陪你，就要搵返個樓梯位，前前後後搵吓囉！咁就要睇我自己啦...有時間呢，咁就自己行去月台囉，睇下邊度有樓梯上上落落咁樣囉...都困難㗎...」(受訪者 X)

綜合被訪者的描述，對於視障人士而言，車站的設計仍有不少需要改善的地方，但是港鐵管理層會以本身所定的優次作依歸，一方面不會在設計時諮詢視障人士的意見；另一方面，在面對改善的要求時，只會接受部份或全然忽視，以致視障人士的需要並未被充份照顧。

6.1.2.2 升降機及扶手電梯

對於視障人士而言，聲音和觸覺是十分重要的，尤其是全失明人士，他們是全憑聽覺辨別位置。目前地鐵的電梯有發聲裝置提醒視障人士電梯的位置，但受訪者認為新裝置的發聲效果較以往的差。

「...新線啲聲反而冇舊線啲咁好，因為舊線啲機械式”答答答答”，新線啲呢就用電子聲...電子聲嘅清晰度就唔夠啲機械聲。」(受訪者 L)

上文提到有港鐵管理層認為視障人士若不熟識位置便不應使用扶手電梯，但事實是視障人士學習行動定向的教程中，是有包括使用扶手電梯的，所以港鐵對視障人士能力的想像與現實可能存在落差。

「若果落啲條電梯呢，你呢，就又係擺隻手喺上邊、運輸帶上面，跟住如果佢係落，佢就會好順帶你隻手落，咁你就知道呢個電梯係上還是落咁囉。」(受訪者 T)

另外，港鐵作為香港最繁忙的交通工具會在繁忙時間對車站內的扶手電梯的速度進行調節，但卻沒有方法讓失明或視障人士知道有關情況，容易做成危險。

「...返工嘅時候，呢一條電梯係上嘅。放工嘅時候，呢一條電梯可能係落嘅。我試過有一次...佢就有轉返啲個提示聲...如果我真係睇唔到，同埋好彩佢係行得變咗(個聲音錯咗)唔行得，如果唔係仲危險啊！因為佢淨

係會話比你知行得定係唔行得嘅...」(受訪者 A)

由此可見，港鐵對於一些資訊上的處理往往只考慮了如何通知一般市民而沒有顧及視障人士的需要，即使是港鐵希望視障人士使用的升降機，有受訪者也表示他們難以理解升降機的指示。

「但係升降機又有另外一個問題，就係佢嘅指示唔一致嘅。有時佢會話月台 **concourse** 咁樣，但係有時又會話 **LLG** 或者 **LG** 咁樣。一個普通人，我就唔會知道佢點樣分啦！」(受訪者 A)

從被訪者的經驗看到，各種保障措施在執行時往往出現問題，港鐵方面需要正視這些情況。採納視障人士的視點和需要，瞭解視障人士與其他乘客的差異，是提升保障措施成效的重要參考。

6.1.2.3 觸覺地圖

觸覺地圖可以說是其中一種專為視障人士度身訂做的無障礙設施，它的金屬表面有突字地圖標示每一個出入口的位置。近年有一些觸覺地圖更附有語音功能，讓一些不懂凸字的視障人士可以收聽有關資訊。有受訪者表示觸覺地圖難以尋找。

「有時連搵個位都未必搵到啦。」(受訪者 Q)

「...如果要去陌生地方，我都會先搵扶手電梯先嘅...之後上電梯先再問人；因為發聲地圖唔一定喺你附近㗎嘛。」(受訪者 S)

而且資訊內容亦太長，令視障人士難以記下重點及吸收，幫助不大。

「...我好蠢、我聽唔明，聽完唔知佢講咩...左右前後，其實我知點行，所以我聽完就喺度諗去邊度呢？九點位、三點位？跟住諗餐死囉！我試過喺葵芳地鐵站聽咗十二次，企係到等朋友，”督”完又”督”，”督”到隔離個個喺度睇住我囉...」(受訪者 G)

「唔明白，同埋摸唔明。因為好難嘅，你唔睇睇啊...我試過有一個爬山專家，因為佢係一個專業行山嘅人，佢睇地圖應該冇問題啦，我叫佢埋去，睇下睇唔睇得明個地圖，佢都話睇唔明。咁，你話整嚟做乜啊？」(受訪者 H)

「因為佢有時好模糊嘅，轉左、轉右你都唔知道去咗邊度。地圖話咗比你聽，你要自己作決定嘅。」(受訪者 V)

同時觸覺地圖所提供的資訊相當不足，有受訪者反映地圖未能提供如商鋪位置、鐵欄的資訊，而很重要的月台資訊也欠奉。

「...唔係好可以話到你聽點樣去嗰個地方嘅...只係會話比你聽樓梯喺邊、升降機喺邊、出口喺邊...我可能會撞到好多鐵欄嘅，或者撞到柱，會影響咗條路。同埋佢只係 show 到條路囉...之後係點樣行呢？呢個資訊係冇嘅。」(受訪者 P)

觸覺地圖的問題反映了保障設施不能止於設計，在應用時需要使用者的經驗作驗證，因此港鐵應邀請使用者（視障人士）參與，從而檢視觸覺地圖在運用時的優劣以作出改善，使成效得以提升。現時觸覺地圖的作用大打折扣，有不少被訪者認為這些無障礙設施會令他們乘搭港鐵時耗費了不少不應浪費的時間。有被訪者認為這影響了他們的獨立自主。

「...我哋講緊個獨立性啊...係一個希望殘疾人士獨立嘅理念，咁點解唔可以做一啲嘢比我地知道，原來我只要聽完觸覺地圖嘅指示，譬如向後行、轉左再轉右就會到洗手間啦？其實我就已經去到啦，我使乜要人幫手呢？」(受訪者 C)

6.1.2.4 引路徑

引路徑是另一種專為視障人士而設的設施，視障人士在地鐵站內行走基本上都要靠它指引。除了上文指出的引路徑「單一化」外，很多雜物放在引路徑上也使視障人士未能好好利用。

「嗰啲引路徑區...好多時佢哋(商戶)上貨、落貨，擺咗啲嘢喺度，我哋唔知啦，最大問題就係啲人企咗喺度啦，或者啲人擺咗啲行李喺度呢！有時我哋匆忙得滯呢，一係撞到人；撞到都唔緊要啊，啲人仲鬧我哋啊。」(受訪者 Y)

有被訪者透露，引路徑的鋪設並不是最短路程，同時亦並非直駁至各升降機、扶手電梯等設施，變相令視障人士需要行走更長的路程，尋找這些升降機等設施。

「跟住引路徑嘅，去到引路徑有一個位置即係升降機嚟架啦，咁升降機

後方呢就係電梯嚟嘅，但係呢佢嗰度就有加引路徑啫。咁所以好多時有啲視障人士，我地啦或者一啲失明人士，可能要兜個大圈先去到...」(受訪者 N)

6.1.2.5 幕門

港鐵的幕門保護了視障人士的安全，讓他們免除墜入路軌的危險。事實上，受訪者亦感謝有關設施可以幫助他們更安全地乘搭港鐵。然而，並非所有港鐵車站的月台都設有幕門。沒有幕門的是甚為困難的車站，需要有人陪同才能使用。

「好少，因為你去九龍塘轉車呢，就除非你去深圳啊、新界咁，去到啲地方，例如沙田啊、大圍啊，上水啊，通常我都唔會一個人去嘅，好多時都一定係有人跟住我一齊去嘅。」(受訪者 Z)

若不可能有人陪伴，他們便要承受沉重的壓力。可是，能找到人陪同並不是必然的，這有違視障人士独立自主的權利。

6.1.2.6 指示及出入口辨識

現時乘搭港鐵需要在大堂利用扶手電梯等設施到達月台候車，如果該車站只有一層月台的話，找尋往月台的路不算十分困難，但是如果該車站有多層月台，視障人士便難以判斷自己所選的路是否正確。有不少被訪者是靠「死記」去判定上車方向和往月台的路。

「有時我都唔知邊一層係我需要搭嘅，係啊，呢度好大困難囉！周時要上上落落咁囉，要落到去聽佢報讀呢度去乜嘢線，咁先至知囉。」(受訪者 Y)

「其實係死記！地鐵係有方法去記，因為呢，香港嘅鐵路火車也好、地鐵也好，路軌喺兩邊。佢一定係右邊開門嘅...屋企人教我嘅，佢哋叫我咁記嘅，即係佢地係會 **summarized** 一啲嘅特徵話俾我聽...」(受訪者 E)

現時港鐵於某些備有多層月台的車站設置一些發聲裝置以提示視障人士該扶手電梯的方向，有受訪者十分歡迎有關安排。

「都係靠佢發聲，對我嚟講比我聽好的嘞囉，我都希望佢好似...好似太子站咁呢。太子站啲咁電梯，佢會話比你聽呢個電梯落去就去邊條線、邊

條線咁。我希望嗰個，即係有啲有轉站嗰啲呢，就可以好啲。」(受訪者 U)

從被訪者的經驗來看，多層月台的設置有需要作出改善。

此外，視障人士在月台的定位是靠他們僅餘的視力觀察周邊事物或按默記的路線所作的估算。對於他們而言，指示牌的大小、顏色及位置十分重要。現時幕門的右上角有一些灰底黑字的指示，但絕大部分視障人士都未能觀看到有關資訊，使他們容易認錯自己的位置。

「嘩！咁就好難啦，黑底灰字...但啲字唔係好大粒咋喎，我有時真係睇一輪先至發現第五卡，係唔容易睇㗎。」(受訪者 X)

有受訪者亦表示站內的指示牌數目不足，使他們未能掌握月台或車站資訊。

「冇㗎啦，月台無指示喎，我覺得。我唔知係唔係個啲牌會教你喎，但係我又、我又睇唔到喎...我一係問人，一係靠自己嘅記憶...我真係、我又搵唔到嗰啲牌嚟睇囉，跟住喺個月台都有，好唔清晰囉真係。」(受訪者 X)

在一些結構比較複雜的港鐵站，視障人士單靠引路徑及指示牌是難以判定怎樣走到他們想去的出口，即使有朋友事先教他們如何走還是很困難，這是因為一旦走錯路，視障人士是不懂得如何往回走，到最後還是要依賴別人的幫助。其中一名受訪者有以下的經驗：

「有時我覺得地鐵嘅出口好唔清晰囉...可能你出咗一個出口錯咗呢，你係返唔返轉頭啊，直情係返唔到啊...我已經預早咗啲時間...我諗住自己有充足嘅時間，咁咪慢慢摸下問吓人囉，不過嗰日就係啲 **rush hour** 嚟嘅，想問人都難啦！」(受訪者 X)

港鐵曾在個別車站的出入口放置一個大型出口指示，但有受訪者表示他們是很難看得清楚這些綠底白字的指示。

「我係睇到個牌，但我睇唔到啲字...其實我覺得如果佢變漆底白字、黑底白字或者漆底黃字(就會令到我哋睇到啲啊)。」(受訪者 E)

「...港鐵呢，曾經試過呢，某幾個站呢，佢加咗一啲叫做大隻啲嘅字...

我就已經鬧過佢嚟啦，我同佢開會...弱視睇得嚟都未必睇到。咁佢話會跟進，咁佢係跟下跟下呢，而家就...唔再做啊，冇做到其他站啊。」(受訪者 B)

6.1.2.7 報站系統

對於視障人士而言，要辨認下車的地方，報站系統是非常重要的。對於港鐵的報站系統的表現，受訪者都認為十分準確，但是也有受訪者反映近來這些報站聲的聲音比以往小，使他們有時未能聽清楚報站系統的提示，為他們帶來一些不便。

「而家真係細聲咗呀！以前好大聲嚟，而家唔知點解咁細聲，同埋我記得有一次佢直情(冇聲)，佢又冇講過話佢壞咗個發聲系統嗚...咁就會好容易令人地會落錯車啊...我哋會唔知邊一個門口落囉，有時。」(受訪者 N)

6.1.2.8 月台助理

月台助理是港鐵指揮、疏導人流以及協助有需要乘客的重要崗位，受訪者對他們的表現的評價各異，但都表示曾遇過很專業的月台助理。

「我坐地鐵入車啦，啲職員都會帶住我啦...我試過嘅(懂得領路法的月台助理)，都識用，叫我捉住佢手肘囉。」(受訪者 S)

但也有一些不理解視障人士的月台助理：

「月台助理好參差啊！有啲真係會好 **helpful** 嘅，**helpful** 到直程帶埋你入去車廂，或者好緊張地捉住你，叫你小心月台空隙咁。但係有啲雖然佢見到你係視障人士，但係都只係會喺幾尺遠嗰度同你講小心車門呀咁。」(受訪者 P)

道反映港鐵如能促進月台助理正確了解視障人士的需要，對視障人士會有明顯的幫助。

「港鐵成日都話佢哋會提供優質服務啦，佢哋成日都話會搵好多月台助理幫手嘅，但係佢哋反而喺照顧視障人士或者帶領視障人士方面，我諗冇一個統一嘅 **training** 嘅；我哋都遇到好多唔同古靈精怪嘅嘢...」(受訪者 C)

整體而言，港鐵是有為視障人士付出努力的。各種無障礙設施，包括車站設計、觸覺地圖、發聲指示、引路設施、月台接駁、升降機及扶手電梯設計、幕門、出入口設計及指示設備、報站系統、月台助理等都以協助視障人士使用港鐵服務為目標。但是這些設施／服務在操作上卻出現了各式各樣的漏洞、陷阱，使視障人士經歷各種因難，削弱他們的空間流動能力，進而影響其獨立自主的權利。其實，港鐵管理層可考慮主動邀請視障人士或關注視障人士權益的機構，提供使用者（視障人士）的實際使用經驗，對各種設施作適切的修改，則這些設施的成效便會大大提升。可是，被訪者的連番投訴反映設施及服務並未能帶來理想效果。

6.1.3 巴士

巴士是另一項視障人士最常使用的交通工具之一，尤其是受居住地點未能直達港鐵站的視障人士所歡迎。此外，不少被訪者表示，盡可能會使用巴士出入，原因是其費用較地鐵便宜。目前巴士的專營權基本上由九巴、新巴和城巴三間公司所持有，為居民提供各行車路線服務。對於視障人士而言，他們可以從巴士公司得到的資訊不多，尤其是涉及一些改動的部分，如車站搬移或取消、更改路線等。同時，他們的需要也不獲正視：有被訪者透露巴士公司以一些正常乘客的投訴為理由，主動關閉上層報站，做成視障人士與一般乘客的利益對立。

「我唔搭得樓上咩？我上到去嘅！上面冇報站嘅，你自己數啦。我話點解上面冇報站啊？佢(司機)話上面唔想騷擾啲乘客啊！」(受訪者 C)

三間巴士公司所提供的無障礙設施在細節上會有所不同，以下只綜合討論視障人士對於巴士的車站設計、報站系統、司機態度等意見。

6.1.3.1 車站設計

以往巴士站的排隊線以鐵欄來區分，但目前已逐步改為用油漆在地上畫線，並寫上號碼，這對於全失明人士是十分不方便的設計，視障人士應對這個情況十分吃力，認為這改動使他們難以分辨巴士線的候車位置。

「...地下畫啲排隊指示啊，唔係架架車有嘅...我都講過。其實九巴嗰個指示係做咗多一樣嘢...對於弱視嘅人來講，對比色係好重要嘅...九巴嗰個地板油咗黃色之後，再加咗個白底落去嘅(我哋好難睇清楚)...其實佢完全冇考慮過對比色囉...」(受訪者 A)

用油漆在地上畫線需要配合必要的保養；這方面，巴士公司的工作明顯不足夠，使視障人士未能有效閱讀標記及排在正確的候車隊伍中。

「有啲佢用色咪睇唔到囉...試過排咗 21 個條隊，結果有架 21 號車嚟，真係上咗去，好彩顯示屏好清楚、我又睇到。咦，21 號嚟喇喎、唔好制喎！離開條隊自己再搵過 27 號嚟排過。」(受訪者 L)

現時九巴在其車站內逐步安裝一些顯示屏幕，用以提示下一班巴士的到達時間和進行商業廣播服務，有受訪者認為顯示屏不應只顯示有關車輛資訊，更應利用揚聲器播放，好讓他們也能接收有關資訊。

「...佢而家做得呢樣嘢，開眼嘅人睇到，咁點解佢唔索性做埋發聲呢？呢樣最正啦，係咪先？咁下下唔使有事，無人嗰時間空氣嚟...」(受訪者 G)

巴士站和地鐵站的其中一個分別是巴士站可以隨時搬走。有被訪者透露，巴士站搬遷時往往只會留下一張通告說明有關情況，但字體過於細小，視障人士難以閱讀，因此往往浪費了很多時間，在一個已停用的巴士站等候，直至有途人告訴他們。

「因為而家我嗰邊重建啊，如果車站改嘅話，佢掛咗一塊牌喺度嘅話，我係唔會睇到嘅。你知道啦，我唔會擺住個放大鏡慢慢搵住個牌喺度睇嘅，同埋佢掛個牌出嚟，又唔係一定係改站嘅。如果係改咗站嘅話，就會唔知囉。」(受訪者 A)

車站設計方面，巴士公司並沒有考慮視障人士的需要，即使九巴已逐步加入數碼車站的元素，視障人士仍然感到困難。

6.1.3.2 候車

目前，視障人士是利用「巴士牌」(一張寫上所乘搭的巴士號碼的卡紙)來告訴巴士司機要乘搭的巴士號碼，但「巴士牌」存在著很多功能上的問題，例如如果視障人士於同一車站可乘搭超過一條路線的巴士，「巴士牌」便未能滿足他們的需要。

「好多人都有用嘅，但係我有用過，原因就係我企嗰個站，起碼有三架巴士都可以搭嘅。有陣時如果我落旺角，就四架、五架。如果我舉一個 **number**，其他我就搭唔到啦。」(受訪者 H)

要解決候車問題，車站設發聲報站設施可能是重有效的改善方法。

6.1.3.3 車內報站系統

報站系統是視障人士使用巴士時最重要的工具。三間巴士公司都採用了車內報站系統，但在操作上均有所不同，受訪者不約而同地指出九巴報站問題非常嚴重。

「最早期九巴係人手擦掣嘅，新巴一開始就唔攞人手擦掣啦...有三樣嘢令到佢報站準確嘅，第一係 GPS，第二就係車軸行車距離，第三就係一個叫做三圍數碼立體定位，就好準[確]啦！」(受訪者 J)

另外有受訪者指出九巴的報站問題不單是不準確，還包括沒有報站；不少受訪者更表示巴士上層時常是沒有報站服務的。

「成架冇都有，上層冇下層冇都有，試過好多次。我試過呢啲經歷十次都有...如果係一次，有啲壞咗係冇問題，都算啦...但你撞咁多次，就係有問題囉。」(受訪者 K)

「係司機有時唔擦囉，搭成程車都有報過站。一係呢就有啲過咗個站先嚟報。」(受訪者 M)

面對視障人士的投訴，巴士公司的回應卻是報站器 98%以上運作正常。

「XX 巴士當時佢同我開調解會...佢話 K 生，我地巴士上嘅報站器係 98% 以上運作正常...我地 100% 巴士全部有裝報站器...(運輸署)話以下層為準。即係上層冇都叫 100%？」(受訪者 K)

也有不少受訪者表示，同為巴士內廣播，報站的聲音是比較小的，比起其他電視廣告宣傳等聲音都要小。

「有啲好細聲，反而部電視仲大聲過佢...大聲過車站提示。」(受訪者 M)

6.1.3.4 司機的態度

受訪者對於司機的表現的評價出現兩極化。正面的經驗包括有司機會刻意在他們面前停車，方便他們上車。

「一流。佢泊車泊到竊埋個角位，咁打開門...(落車時)跟住啲乘客走完，佢走過嚟，拖我落車囉。」(受訪者 G)

有被訪者透露有司機會主動協助視障人士尋找位置，值得讚許。

「我試過上車爆晒棚，個車長門咗門，唔開車，嗌個啲人”阿邊個邊個，關愛座嗰個起身比呢位女士坐”。」(受訪者 G)

不過，也有一些表示司機表現十分差，完全不考慮他們的困難。

「好參差，好嘅就算有報站都提醒你，等你坐好先開車，同埋會等埋你上車；有啲就追到架車，佢都照開車唔理。」(受訪者 Q)

此外，大部分受訪者都指出，面對他們的查詢，不少司機都會以點頭或揮手作回應，令視障人士難以知道。

「有啊，不過有時司機嘅態度呢，佢又唔講嘢嗰，好似”up 頭”(點頭)嗰，咁就即係佢係咪唔想講嘢定係咩呢？咁就算佢”up 頭”(點頭)，咁都算囉，咪咩囉。即係好多時覺得，司機係咪唔係好想講嘢，定係點呢咁囉？」(受訪者 R)

6.1.3.5 車內、外設計

在車內找尋一些明顯的設施，包括座位、落車鐘等相對問題不大；有被訪者指出，困難在於確定八達通的拍卡位置，因為車型不同會有所偏差。

「拍卡...早期，我都唔係搵得好清楚嗰個拍卡位嘅...我哋都要靠自己摸啦！」(受訪者 R)

現時巴士的樓梯下面有一塊點字車牌，但是絕大部分受訪者都不知道有這樣的一個車牌存在，只有一位受訪者知道點字車牌在什麼位置，反映巴士公司有需要協助視障人士認識此設計。

「新巴、城巴就會喺上樓上嗰條樓梯底，九巴嗰個位就無嘅，係上層報站器頂頂貼咗塊膠牌就係啦。咁所以如果我地搭九巴坐唔到車頭位嘅話，

咁就出事啦，一定要問司機。」(受訪者 E)

視障人士能否看見巴士的路線號碼？受訪者表示以前黑底白字和目前的 LED 燈比較清楚，一些單純螢光綠、沒有燈的就不清楚了。他們認為即使目前的路線號碼比較大，但是個別號碼仍是不太清楚。

「...係以前嗰啲舊款嗰啲呢，黑底白字嗰啲呢，就反而仲好...而家最新款嗰啲又最好啱，但嗰啲又好少...城巴、新巴多啲，即係橙色燈嗰啲...係九巴有啲綠綠地色燈嗰啲呢...(九巴)嗰啲就好難睇嘅。」(受訪者 L)

可見使用者(視障人士)的意見甚為重要；除了指出問題外，受訪者更可以提出具體改善方法，供相關部門參考。

6.1.3.6 落車

落車的部分可以分為兩點：其一是視障人士要落車時能否使用落車鐘，其二是視障人士落錯了車站的應對方法。

受訪者表示他們都能找到落車鐘，因為它的位置比較固定，但有受訪者表示落車鐘的聲音有時比較小、甚至沒有聲，使他們未能判斷自己有否按下落車鐘。

「有唔方便囉...有時啲鐘呢，佢冇叮一聲㗎嘛，總之冇聲響。我哋睇唔到，又唔知自己有冇按咗。我明明按咗，但係佢冇聲出呢...我地就唔肯定自己係咪按咗，定係佢個制壞咗。」(受訪者 T)

與港鐵不同，如果視障人士乘搭巴士時落錯車站，往往需要面對一個陌生的環境，要倚靠自己尋求解決方法。

「我就試過搭巴士遇過一次定兩次，落錯咗咪行返轉頭囉。」(受訪者 X)

「落錯車咪無辦法㗎，你問人行返，帶你行返啱嘅路，唔係點？」(受訪者 T)

6.1.3.7 總站上車

巴士停在總站時，可能未必在其固定的車站位置，需要乘客穿過一至兩條

行車道上車。雖然這對於健視人士而言並不是什麼大問題，但對於視障人士來說，他們未必能判定步行的方向及橫過車道時會否有其他車輛經過。有受訪者透露以下事件：

「...明明我在 102 嘅巴士總站停嚟度等上車...有個人就話你搭 102 就跟過嚟。我行咗一段路，行出馬路好遠嘅...有個阿婆因為架巴士...佢要喺第二個位出嚟。你知唔知呀？將阿婆成個...阿婆嗰時等緊巴士，喺個車站成個被拖落車底，死咗。」(受訪者 K)

以上的例子雖然並非被訪者的親身經歷，但是視障人士的視力要比一個老婆婆更差，這種事情並非不可能發生在視障人士身上。巴士泊車的安排對視障人士事關重大，巴士公司必需關注這涉及人身安全的問題。

不同的巴士公司提供予視障人士的防障礙措施不一，包括車站設計、報站系統、車內外設計、落車鐘等；當中，九巴不斷被受訪者投訴，其車上報站系統是焦點。在操作上，被訪者提出在各防障礙措施上，三間巴士公司均有失誤，而總站泊車問題更可能為他們帶來潛在生命危險。司機的態度及表現亦不一致，不少更為被訪者所投訴。其實，巴士公司可考慮聆聽作為這些防礙措施的使用者的視障人士的意見，從速作出改善，並主動發掘潛在問題，使各措施得以發揮成效。

6.1.4 小巴

目前香港的小巴是 16 座位設計，分為綠色專線小巴及非專線小巴(即紅 Van)。有關小巴的討論，由於 24 受訪者均有獨自乘搭專線小巴的經驗，故此部分的研究結果不包括紅色非專線小巴。受訪者主要乘搭專線小巴來往醫院及港鐵站或來往住所與港鐵站。

比較乘搭巴士，小巴的優勢在於每名乘客都有坐位，無需要在車廂內站立。

「如果坐小巴，係每一個人有一個位坐嘅。如果坐巴士，多人要逼上去，同埋落車都會多人。」(受訪者 S)

同時，有受訪者指出，並非所有小巴都有裝置一些視障設施例如落車鐘。

「絕大部份係冇落車鐘啦！(受訪者 J)

6.1.4.1 車站設計

由於小巴士與巴士站不同，大部分候車位置是沒有排隊線或欄杆的，故此當路上同時有多於一條小巴線時，容易做成排錯隊的問題；同樣問題亦體現於視障人士身上，受訪者指出他們始終都需要問人；他們對小巴車牌的大小及放置都很有意見。

「因為瑪嘉烈[醫院]係有幾架小巴返葵涌、美孚同青衣嘅，咁兩條龍都竊得好埋，我落到去都唔知青衣叫定葵芳，咁要去問人。」(受訪者 M)

「佢唔會有一條條 [鐵欄]咁比你跟住去排隊嘅，可能都係啲人自己去排一條線，但係嗰一條線係點樣排呢？你又唔會知道啦！第二就係，排隊嘅時候，如果前面嗰個人行咗去，究竟我用乜嘢方法知道前面嗰個人行咗去呢？」(受訪者 P)

小巴的另一個特點就是可以在行車途中上落車，所以有些上落車點是沒有站牌的；即使有站牌，有不少車站站牌都十分陳舊，缺乏保養及維修。

「個啲站又係啦，好多啲牌又係甩晒色，即係同頭先[講到巴士]地面排隊劃線一樣，佢個啲站牌甩晒色，有啲直情爛晒，得嚟嘢喺度睇唔到幾多號，34 號睇到個 3 字睇唔到個 4 字。我試過由觀塘地鐵站去曉麗苑，結果又係要靠問人。」(受訪者 L)

6.1.4.2 上車

目前，小巴的號碼牌是沒有統一的標準，加上近年小巴亦開始有車身廣告，使視障人士難以判定小巴號碼。

「小巴呢，佢個指示牌呢比巴士更加差，因為佢好似冇一個統一嘅標準。多數喺車門左手邊，但係車門左手邊呢，有時呢佢個顯示，即係呢個規格係不一嘅...加上近年嘅車身廣告又多，咁變咗睇嗰個 **number** 好難睇。」(受訪者 L)

由於目前小巴的車門是沒有裝置發聲器提示開門或關門，有受訪者曾因為未能判斷小巴有否開門而撞上車門的經驗。

「通常搭小巴多人都照上嘅，不過有時就嗰啲行到門前，跟住原來關咗門我唔知囉...即係明明已經夠 16 個位，個小巴仲唔開車嘅，咁我以為仲有

位就繼續向前行，以為個門未關啦！咁原來關咗門嘅，佢又唔開車嘞，咁跟住整到自己囉。」(受訪者 R)

由於小巴提供中途站上落車，但上落車實際位置會不確定，有一些車站甚至沒有指示牌，甚或在馬路中心上車，對於視障人士來說，不僅難以截車，而且有一定的危險性。

「截車嗰度好難...有時停嘅位未必係個站度...有時馬路中心比人上車嘅...搵唔到邊架打邊架，要行過去問。」(受訪者 Q)

相比其他交通工具，小巴的梯級比較高，視障人士上車時需要先用手杖探路及評估樓梯的高度，構成不便及危險性。

「如果上小巴的話，我都會用手杖探下有幾高，同埋拍卡[位置]。我坐嗰架小巴而家改咗，之前都有扶手，而家就會比較入啲但係都 ok 拍到；有時啲司機都會提醒你前啲後啲。」(受訪者 S)

6.1.4.3 找尋座位及拍卡

雖然小巴內座位的位置是固定的，而且每名乘客都一定有座位，但這對視障人士來說，便需要找到空座位；有受訪者反映他們在這方面有困難。

「佢梗係有位先至比我上嘅，但係問題係個司機唔會話比我聽邊度有位嘅。好多時，我要問人地邊度有位囉...」(受訪者 Y)

另外，部份小巴只是用索帶繫上八達通機，位置容易會移動，也對視障人士做成一些不便。

「小巴就有時有啲拍卡呢，又係啲位置呢，係唔同㗎嘞我發覺！試過呢，通常都係一上車就拍㗎啦，唔係好高都幾 fit 㗎個位，咁我屋企附近呢有架小巴去沙田嗰架呢，[拍卡機]就喺另一個位置嘅。」(受訪者 X)

6.1.4.4 落車

基本上，視障人士到站是要依賴司機提醒的，但這視乎個別司機的態度。

「我上咗車就會同司機講...然之後而家啲司機都熟咗我啦，之後我講喺邊到落車，佢就講知道㗎啦。到咗站之後，佢地就會話呢度係咩咩站，你

可以落車㗎啦。」(受訪者 S)

有受訪者認為由於車廂設計不同，相比於巴士，受訪者表示在小巴行車時比較難感受它有否轉彎等，影響了他們憑記憶辨認落車位置的能力，要通知司機落車，也變得艱難。

「我哋坐小巴要認落車係難過巴士嘅，因為小巴好輕微嘅轉彎，可能有時我哋都未必感覺到...同埋我哋究竟喺邊個時間適合嗌落車呢，真係要認彎、數路口㗎咋。」(受訪者 P)

目前，除了最新型號的小巴外，很多小巴都沒有裝置例如報站器提示視障人士落車。所以，受訪者表示他們都是靠上車時通知小巴司機他們要落車的位置，然後等待司機或乘客的幫助；一旦司機到站時忘記了通知視障人士，他們便會落錯車。

「初頭好驚囉...真係唔識囉，即係你話前面擺低我，前面有咩我都唔知...或者行返轉頭分分鐘搭咗對面係唔同站，咁我會選擇搭的士返屋企。」(受訪者 G)

即使有安裝落車鐘，有個別小巴仿效巴士於車頂走廊安裝，這對於視障人士而言，因同時要保持身體平衡，較難站起來按鐘。

「喺頭頂咁嘛，但好似冇咩用喎我見...即係佢嗰一個掣係好細粒㗎，冇咁大粒㗎...係啊，難搵啲㗎！同埋你因為、你開緊車你唔會企起身按㗎嘛...[很多人]唔係好似我咁高，可以伸直隻手就可以㗎啦嘛...」(受訪者 N)

小巴的車門設計相比巴士及港鐵等的高度較低，一些身高的視障人士容易「撞到頭」，做成危險。

「小巴有個危險就係你要顧住個頭、又要顧住摸[落車鐘]，都幾煩！我覺得係危險過巴士...驚撞到呀，大佬。」(受訪者 K)

6.1.4.5 司機態度

受訪者對小巴司機的評價跟對巴士司機的差不多，就是有好的司機，很多事情都會幫助你，例如停站位置較為準確。遇上態度欠佳的司機時，會產生很多問題。

「...我搭開啲...啲司機知我睇唔到，佢盡量(落車)個位都會準嘅。另外就係，呢啲就係司機個人嘅問題啦，你講咗喺邊度落，佢唔記得咗，跟住就車咗你去總站，呢個就係佢個人嘅問題啦。」(受訪者 W)

「有小巴司機有時心急啲囉，我見到。唔好話我地視障啦，啲老人家咩都好啦，佢地未坐定佢就開車，同埋個態度有時唔係咁好啦。」(受訪者 Y)

綜觀受訪者的意見，視障人士使用小巴的經驗比巴士或港鐵為差。有受訪者直指不視小巴為一種可用的交通工具，質疑小巴在視障人士交通系統中的角色，反映小巴比其他公共交通工具具有更大的進步空間。

6.1.5 的士

的士(計程車)是本港最方便的交通工具，基本上可以去任何地方，但其無障礙設施卻只有發聲咪錶和點字車牌。是次研究發現，很少受訪者會自行乘搭的士，同時只有很少數的受訪者知道有發聲咪錶的存在和曾經使用，可見視障人士對的士的防障礙設施並不太清楚。

的士可以在本港任何非雙黃線地方上落客，無需在固定站點上落；這對於視障人士來說，如果需要在街上截車，並無從知道該的士是否已投入服務或已有乘客。

「一來有冇人，我哋唔知啦。而且的士站又唔係周圍都有...你要搵的士站都唔易搵啦，所以我覺得就算你有錢搭的士，都唔可以解決你所有嘅交通問題。」(受訪者 A)

6.2 政府的角色

政府對於視障人士使用公共交通工具的角色可以分為兩種，包括作為一般道路規劃者的角色和保障弱勢團體被公平對待的角色。與公共交通工具相關的部份，是本研究的焦點。

使用者參與方面，運輸署每年有定期(約三至四次不等)安排殘疾人士團體與公共交通工具營辦商/管理層會面、交換意見。在會議中，各殘疾人士團體最多可派兩名代表出席，各公共交通工具營辦商也會派出代表。本研究探討有參與這些會議的被訪者對於其作用的評價。

有受訪者坦言會議是有成果的，但是改善過程十分緩慢。不少被訪者表示，討論的議題大部分都是已討論了多年。

「運輸處就淨係負責統籌個會嘅，某程度上，我哋傾呢啲嘢都唔係淨係運輸營辦商嘅...但係相對緩慢嘅，有好過冇啦...有啲傾咗五、六年，都可能冇乜回應咁樣。」(受訪者 J)

「...譬如...十幾年前...一定係單一引路徑嘅，到而家佢都係維持呢個概念，但係佢會話比你聽，我會比多啲恩待你嘅...講緊啲議程，都係我哋十年前講啲議程嚟嘅。」(受訪者 P)

這些會議的限制也多，例如運輸處未能促使全部營辦者參與會議。有被訪者透露參與會議的營辦商並不包括小巴和的士的代表，便是一例。

「我哋話可唔可以安排(與小巴)見面啊，運輸署都唔安排嘅...佢只會將我哋嘅意見遞過去小巴組，等佢哋同小巴商會開會嘅時候講嘅...可唔可以約佢哋見面啊？但係都唔得。」(受訪者 J)

有部份與參會議的營辦商代表並不是來自擁有決策權的管理層；有受訪者指出，只有政府參與管理的港鐵有管理層參與，巴士公司便沒有。

「巴士公司派出嚟啲人主要都係類似啲類 PR(公關)嘅人為...但係港鐵公司啲人就真係負責我哋嘅無障礙設施嘅，譬如主管...其實啲班類似 PR (公關) 嘅人都會返去反映嘅，但係反映幾多或者理解幾多就唔知啦。」(受訪者 J)

對於兩者之間的差別，有受訪者分享了以下的例子。

「...佢(港鐵)有一個測試...佢淨係揀觀塘啦。我話深水埗、石硤尾咁多視障機構，你都唔加埋落去啲個區域？跟住佢下次返嚟就話，我哋揀咗深水埗、石硤尾，唔要觀塘啦。」(受訪者 J)

有受訪者指出在這些會議中，參與的殘疾人士機構只擔當「被諮詢」的角色，只能在一些「小修小補」的環節上爭取改善空間，而未能主動參與整個公共交通系統的策劃。

「...始終我覺得佢哋好似都唔係好了解到視障人士嘅需要，但係可能佢淨係攞住本 menu 去做一啲設施...但係做出嚟啲個設施可能仲有好多嘢需

要改善嘅。點解唔係 study 下視障人士嘅需要，或者徵詢下之後先去做呢？」(受訪者 P)

有受訪者指出在過往經驗中，公共交通工具營辦商在會議中往往處於強勢，對視障團體的要求的取態並不進取，故弱勢的視障團體只能以一種請求的態度提出訴求。

「其實冇咩用㗎...又唔係講話係奉承啦，即係點呢？盡量唔好得罪佢喇，即係好似你而家喺度求佢比你某啲嘢咁。即係求人做嘢咁，你要低聲下氣...你就千奇唔好頂撞佢。」(受訪者 L)

對於政府官員的態度，受訪者認為他們的作風基本上十分官僚，對他們的幫助十分少。

「如果講態度，我嘅感覺都係[耍]太極啦，通常都係[耍]太極。佢梗係同你講，得、得、得，點樣改善，但係結果係冇嘅。」(受訪者 H)

6.3 公共交通工具營運商的角色

除了運輸署舉行的會議外，港鐵也有定期與視障機構進行會議交流。

「...地鐵公司一年有兩次嘅...當然佢都唔係所有嘢百分百聽我地囉...快慢又另外一樣嘢啦。」(受訪者 J)

至於其他公共交通工具，只能透過投訴反映意見，但這種方法的成效存疑。有受訪者曾在致電巴士公司投訴時遇到以下情形：

「...我打電話去巴士公司講，佢就話你講出嗰個巴士 number 啦。你叫我哋盲嘅講巴士 number，你即係噍氣嘅！」(受訪者 H)

在保障視障人士運用公共交通工具的權利方面，政府除了立法外，只運用促進溝通的方法。然而，政府並未能保證營運者參與會議，更沒有要求營運者執行改善建議的權力，使該等會議徒具形式，未能發揮更大作用。參與此等諮詢架構的營運商當中以有政府參與的港鐵最為特出，但亦多流於意見交換，改善的成效亦未見理想。至於其他營運商如巴士、小巴及的士等，它們一方面較少與視障人士溝通；另一面，處理投訴態度和方法也備受受訪者批評。

7. 視障人士使用各種公共交通工具的經驗及對政府角色的意見

有關被訪者使用各種公共交通工具的經驗及對政府角色的意見，現將研究結果簡列如下：

7.1 港鐵

- 7.2.1. 比較其他公共交通工具，港鐵較有決心提供視障友善的設施。
- 7.2.2. 對視障設施的概念未有全面理解。
- 7.2.3. 未有在設計／計劃階段聽取意見，較傾向在設施已設立/運作後才作諮詢。
- 7.2.4. 對視障人士的需要及處境的理解和想像與真實情況存在落差。
- 7.2.5. 涉及安全的問題，處理速度會較快。
- 7.2.6. 需要放置更多發聲裝置，讓視障人士辨識車站內各設施的位置。
- 7.2.7. 車站內指示不清晰。
- 7.2.8. 觸覺地圖的使用價值不高。
- 7.2.9. 引路徑的鋪設並非以最短路程為依據。
- 7.2.10. 新車廂的報站系統聲音較小。
- 7.2.11. 月台助理對視障人士的認識參差。

7.2 巴士

- 7.2.1. 報站系統的表現十分差。
- 7.2.2. 排隊候車的地下畫線的指示難以觀看(顏色對比差)。
- 7.2.3. 車站顯示屏未能照顧視障人士的需要。
- 7.2.4. 車廂內其他廣播影響接收乘車訊息。
- 7.2.5. 司機的態度參差。
- 7.2.6. 視障人士對巴士內的視障設施未能全面掌握。
- 7.2.7. 巴士號碼牌顯示效果參差。
- 7.2.8. 車廂設計並非一致，視障人士找尋空座位時有困難。
- 7.2.9. 落車鐘的發聲部分有出現失靈的情況。
- 7.2.10. 總站上車時，巴士停泊位置不固定，視障人士上車困難及有潛在危險。

7.3 小巴

- 7.3.1. 並非所有小巴都設有落車鐘。

- 7.3.2. 拍卡器位置並不穩妥，容易搖擺。
- 7.3.3. 車牌、車站設計並非統一，難以分辨。
- 7.3.4. 車身廣告增加視障人士截車的難度。
- 7.3.5. 停車位置不固定，上車難。
- 7.3.6. 找尋座位有難度。
- 7.3.7. 小巴司機忘記提醒視障人士落車。
- 7.3.8. 小巴司機的態度參差。

7.4 的士

- 7.4.1. 不少視障人士和司機都不知道有發聲咪錶的存在。
- 7.4.2. 截車很困難。

7.5 政府

- 7.5.1. 沒有盡力為視障人士爭取利益。
- 7.5.2. 沒有爭取小巴、的士等公司派代表出席與殘疾人士召開定期會議。
- 7.5.3. 公眾教育不足。

8. 視障人士對改善公共交通的建議

視障人士作為服務使用者，其意見對公共運輸系統的改進有珍貴的參考價值。本研究也直接詢問他們的具體改善建議。

8.1 港鐵

港鐵雖然獲得較多視障人士讚賞，但仍有很多地方需要改善，主要是其對於視障人士的觀念和想像。

8.1.1 放棄視障設施「單一化」想法

對於車站的設計，港鐵應該放棄視障設施「單一化」的理念，即不應只在一處設立，而是推廣至全站所有地方。在設計車站的設施前應與視障人士及視障機構多作交流，包括引路徑的鋪設方向、長度等，以收事半功倍之效。

「起碼佢要撇除一個單一概念先啦...」(受訪者 P)

8.1.2 增加站內廣播訊息

增加一些站內有關改動的通知，例如扶手電梯方向轉變，使視障人士能得到足夠的資訊，確保乘搭安全。

「...希望佢加強個宣傳啊！可能有好多殘疾人士都唔了解，嗰個引路徑係方便我哋嘅...呢度希望港鐵會加強啲嘅宣傳啦！」(受訪者 Y)

8.1.3 改善觸覺地圖

對於觸覺地圖的改善，有受訪者指出可以進行分段，使他們能更針對性地收聽他們需要的內容。

「我諗加個掣好簡單嘅...我搽完 a 就會知道 a 點樣去、或者 a 出口嗰邊嘅嘢啦...我相信語音冇辦法用晒一條 track 嚟講嘅，而你聽完呢一條 track 唔會記得晒所有嘢嘅；如果可以分段、或者分出口(則不同)...」(受訪者 C)

有受訪者建議可以加設點字指示。

「喺個掣下面，如果喺個掣下面有個 A 字，或者摸到一個點字，我哋就會知道，係關於去 A 出口嘅一個指示，或者所有出口之餘加多一個我哋經常去嘅詢問處或者洗手間。」(受訪者 C)

8.1.4 增加更多發聲裝置及利用大型字體和對比度高的顏色。

對於全失明人士而言，他們希望可以有一些類似門鐘的裝置，讓他們能夠按掣時得到有關指示牌的資訊。同時，一些字體大且顏色反差大、鮮明的指示牌亦有助視障人士理解出入口及各種指示。

「...除咗加一個對比顏色高嘅英字母之餘呢，可以加埋一個點字喺度，甚至乎你可以加一個發聲裝置...好似門鐘咁，你一按就知道呢個係 B 出口，咁就得喇嘛，唔使講咁多嘢啦。」(受訪者 B)

8.1.5 指示的位置要放在視障人士容易看到的地方

視障人士觀看事物的視距一般都很短，難以觀看放置較高位置的出入口指

示。同時，指示牌顏色和燈光也需要更改，使視障人士能閱讀指示牌內的資訊。

「佢而家有啲變咗大概，都 ok 嘅，不過都係個對比色一般啦...上面嗰個，係真係要有一定嘅視力先至望到嘅...其他指示牌基本上大部份都睇唔到嘅。」(受訪者 A)

8.1.6 增加月台助理的培訓和人數

月台助理的設立是為了幫助有需要人士使用地鐵。此研究發現，月台助理未必掌握幫助視障人士的技巧，包括領路方法等，故此應該加強月台助理相關的訓練。同時，乘客人數多時可以考慮增加月台助理的數目；有受訪者指出在繁忙時間比較難得到幫助。

「其實我諗佢哋好多都未正式去認識過點樣去帶視障人士嘅，有啲都係就咁捉住你手踭，跟住推你向前行；有啲，我都會試過搵住你枝 stick。有啲會好大力咁托高你嘅手踭，跟住就話比你聽，上車啦，咁樣。」(受訪者 P)

「佢（月台助理）梗係會睇唔到你啦，因為太多人啦。」(受訪者 W)

8.1.7 幕門

目前大部分幕門是完全封閉式的，視障人士較難分辨幕門的那個部分是可以開的。有受訪者提出可以參考新加坡的做法，而該做法目前也有應用於部分港鐵車站內。

「其實呢就...新加坡有一個做法我覺得幾正，就係佢哋地鐵幕門，門與門中間嗰個空白位。嗰對幕門係得半截啫，個底係銀色嘅，頂先係透明，睇到啲廣告。咁我見到嗰舊銀色呢，我就可以望到銀色，咁我就知道嗰度係門。」(受訪者 E)

8.2 巴士

視障人士最關心的是巴士車廂內報站的問題，所有受訪者都發現有報站錯誤的情況。視障人士有以下建議。

8.2.1 加入發聲提示

對於車站改動的資訊，有受訪者建議加入發聲通知，這樣可以使他們無

需依靠他人都可以知道有關資訊。

「如果有發聲，或者有點字喺度就會好啲囉。」(受訪者 A)

8.2.2 增加車內扶手

由於巴士內座位始終有限，視障人士有否座位很視乎其他乘客會否讓座。有受訪者表示希望增加巴士扶手，讓他們可以在站立時平衡身體。

「車廂嘅前面，盡量有啲座位可以比我哋，就算比唔到，都可以容許我哋有扶手。好似港鐵咁囉，嗰啲車廂一入去都會有扶手嘅，又係近門口嘅。睇下佢可唔可以喺呢一方面幫到我哋囉。」(受訪者 Y)

8.2.3 車外報站

所有受訪者都希望將來可以有車外報站設施，這樣可以解決他們很多候車的煩惱。

「希望佢與時並進啦...唔好落後啦...早都有巴士報讀啦！係啊，車外報站啊，希望香港政府都緊貼返嗰個社區啦，比多啲我哋嘅方便囉。」(受訪者 Y)

8.2.4 增加落車鐘數目

對於落車鐘，有受訪者認為數目太少，如果能夠每個扶手都有會更好。

「落車鐘...都係㗎，都有困難啊！因為有時有啲位置可能坐四個位啦，可能要去到對面個位先至有得按嗰，自己個位又有得按嗰，咁就會有咁好囉！四個位或者兩個位，有陣時都會有呢個情況...如果可以，就每一個位嘅柱加返個鐘啦...」(受訪者 N)

8.2.5 改善報站設施

關於報站設施，上文已有記錄一些意見，主要針對準確度及全車都應該有報站設施，同時亦應考慮減少播放與報站無關的廣播。

「唔使咁多煩嘅廣播啦...其實呢啲係令到一般市民唔鍾意呢，就從而呢傷害咗我地視障朋友嘅利益啦。」(受訪者 B)

8.3 小巴

受訪者對小巴的改善建議主要針對拍卡器及報站。相比港鐵或巴士，原則上，乘客人數比例較少，小巴司機可以提供較多人性化的輔助，例如落車提示等以彌補欠缺相關設施的缺憾；同時因每名乘客都有座位，這也省卻了對扶手等的需要。

8.3.1 報站

雖然有司機可以幫忙提示乘客落車，但是車內報站可以使沒有司機提示而落錯車的機會減低。

「如果小巴有埋報站器就好嘞。」(受訪者 R)

「...最好有埋報站啦...」(受訪者 Y)

8.3.2 有固定的拍卡位置

如前所述，由於很多拍卡器都是用類似索帶的東西來固定，缺點是有一定的搖擺程度；有受訪者希望可以固定拍卡器的位置，使其不會搖擺。

「...拍卡嘅位置，最好做到固定啦...。」(受訪者 Y)

8.3.3 站牌

對於小巴並沒有特定的落車位置，很多地點都是約定俗成，乘客不一定清楚上落車位置；有受訪者認為可以加設一些規格統一的站牌以標示停車位置。

「第一你要有個統一嘅規格囉，即係嗰啲站牌。而家站牌就係唔統一咁嘛，淨係知道佢係綠色底㗎啫。」(受訪者 L)

8.4 的士

如上文所述，視障人士和的士營運者都未必知道所有視障設施的存在；但受訪者感到最大的困難始終是截車。

8.4.1 對的士廣告作規管

針對截車問題，有視障人士認為有一些車頂的燈有助他們晚上截車，但是有一些位於該位置的廣告會影響觀看效果，應考慮作出規管。

「夜晚個的士個車頂有嗰支燈...對比度夠晒高...咁咪容易截囉！即係睇到有燈就即係揮手...同埋當佢地啲廣告燈一著咗呢，個範圍又大係淺色嘅，咁嗰支真正嗰支燈呢，變咗冇咁容易睇到；所以啲廣告的呢有個問題...」
(受訪者 L)

8.5 政府

政府對協助視障人士使用公共交通有著很重要的角色，包括道路規劃、公共交通工具發牌監管等。此外，被訪者認為政府可以增強其於公共交通工具相關的會議中的角色，包括要求巴士、小巴公司等派出代表出席會議。同時，政府亦應收集視障機構的訴求，將其列入公共交通工具專營權的條件內。

「...係巴士嗰啲，對於個營運牌照有影響嘅，咁佢一定要睬你運輸署囉...如果有專營權，即係政府會操呢個生死大權嘅，所以嗰啲巴士就會睬下你囉。如果佢冇個專營權，可能佢都未必會睬你嘅。」(受訪者 P)

9. 總結

香港的公共交通網絡相當出色，世界上沒有很多地方像香港一樣，城市內有四通八達的道路。同時，政府並不是沒有製定相關政策以協助視障人士使用公共運輸系統，只是在設計／規劃過程中，視障人士扮演被動的角色，也缺乏對設施運作的監察，使很多本來可以幫助到視障人士的政策未能發揮應有的效果。目前，視障人士要外出並不是一個不可能的事情，但卻是一個艱巨且缺乏支援的「單人遊戲」。

香港的公共運輸工具有設置保障視障人士的設施，其中尤其以港鐵為表表者。但是，這些設施的設計及操作均出現各種問題，其原因與管理層未能正視視障人士作為使用者的意見不無關係。儘管港鐵有定期與視障人士會面，但對他們的意見的重視程度仍需增強，其優次應以照顧視障人士的需要為依歸。其他公共交通工具，例如巴士、小巴及的士均出現忽視視障人士的需要現象，並未有正視視障人士的投訴。凡此種種，使現有的保障措施成效大減，亦使各種障礙無法適當解決，使視障人士的活動能力降低，剝奪其獨立生活的權利。其實，在運用公共運輸工具方面，視障人士作為服務使用者，其意見及經驗應可為各公共交通營運者提供參考。

政府在解決視障人士運用公共交通工具所遇到的困難實在責無旁貸，應主動針對問題促使相關營運者聆聽視障人士意見，從速改善相關措施，使問題能加快改善。至於現有的溝通機制，政府需強化其監督角色，促使各種公共交通工具營運者參與，並使視障人士的意見獲得重視，以改善現時此等機制徒具虛名的形像，使其能發揮使用者參與的真正作用、各保障措施能全面推行、促進視障人士獨立自主的權利。

參考書目

American Foundation for the Blind (2015). Accessible Mass Transit. Why Is Access to Mass Transit Important for People Who Are Blind or Visually Impaired? Retrieved from

<http://www.afb.org/info/living-with-vision-loss/getting-around/accessible-mass-transit/235>

Coffey M, Coufopoulos A & Kinghorn K (2014). Barriers to employment for visually impaired women. *International Journal of Workplace Health Management*. 7(3). Pp. 171-185. DOI 10.1108/IJWHM-06-2013-0022

French, S. (2001). *Disabled people and employment: A study of the working lives of visually impaired physiotherapists*. Aldershot ; Burlington, USA;: Ashgate

Gallagher B, Hart P, O'brien C, Stevenson M & Jackson M (2011). Mobility and Access to Transport Issues as Experienced by People with Vision Impairment Living in Urban and Rural Ireland. *Disability and Rehabilitation*, 33(12). Pp.979–988

Goertz Y.H.H, van Lierop B.A.G, Houkes I & Nijhuis F.J.N (2010). Factors related to labor participation of visually impaired persons worldwide A systematic literature review. *Journal of Visual Impairment & Blindness*

Joseph, M. M., & Robinson, M. (2012). Vocational experiences of college-educated individuals with visual impairments. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 43(4), 21.

Kaminsky, T. A., Mitchell, P. H., Thompson, E. A., Dudgeon, B. J., & Powell, J. M. (2014). Supports and Barriers as Experienced by Individuals with Vision Loss from Diabetes. *Disability & Rehabilitation*, 36(6), 487-496.
doi:10.3109/09638288.2013.800592

Kelley C (2001). *Factors That Impact the Employment History of Employable Visually Impaired and Blind Adults Who Have Completed High School in the State of Tennessee (Doctoral dissertation)*. ETD Collection for Tennessee State University. Paper AAI3061755. Retrieved from
<http://digitalscholarship.tnstate.edu/dissertations/AAI3061755>

Markiewicz M & Skomorowski M (2010). Public Transport Information System for Visually Impaired and Blind People. *Transport Systems Telematics*, 104, pp.271–277. DOI: 10.1007/978-3-642-16472-9_30

Marston J.R & Golledge R.G (1997). Removing Functional Barriers: Public Transit and the Blind and Vision Impaired (UCTC Report 475). Retrieved from University of California at Berkeley, University of California Transportation Center

Marston J.R & Golledge R.G & Cestanzo C.M (1997a). Investigating Travel Behaviour of Non-driving Blind and Vision Impaired People: The Role of Public Transit. *Professional Geographer*. 149(2),pp 235-245

Marston J.R, Golledge R.G & Costanzo C.M (1997b). Attitudes of Visually Impaired Persons toward the Use of Public Transportation (UCTC Report 478). Retrieved from University of California at Berkeley, University of California Transportation Center

Montarzino A, Robertson B, Aspinall P, Ambrecht A, Findlay C, Hine J & Dhillon B (2007). The Impact of Mobility and Public Transport on the Independence of Visually Impaired People. *Visual Impairment Research*. 9. Pp. 67-82. DOI: 10.1080/13882350701673266

O'Day, B. (1999). Employment barriers for people with visual impairments. *Journal of Visual Impairment and Blindness*, 93(10), 627-642.

Payne A.P (2009). Understanding Change in Place Spatial Knowledge Acquired by Visually Impaired Users Through Change in Footpath Materials (Phd's thesis). Available from ProQuest Dissertation and theses database. (UMI No. 3357815)

Siu K.W.M (2006). Accessible Design Devices for Visually impaired persons to access buses. Hong Kong; The Hong Kong Polytechnic University

Wang H.L, Chen Y.P, Rau C.L & Yu C.H (2014). An Interactive Wireless Communication System for Visually Impaired People Using City Bus Transport. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 11, pp.4560-4571. DOI: 10.3390/ijerph110504560

WHO (2015). World Health Organization International Statistical Classification of

Diseases and Related Health Problems 10th revision Current version Version for 2016 Chapter VII H54 Blindness and low vision. Retrieved from <http://www.who.int/classifications/icd/en/#>

Zimmerman, G. (1992) Orientation and mobility training: Enhancing the employment prospects for people with blindness and visual impairments. *Journal of Vocational Rehabilitation*. 2 (1), pp.66-72

律政司(2008)。建築物(規劃)規例。取自 [http://www.legislation.gov.hk/blis_pdf.nsf/CurAllChinDoc/39F385A19C2F6870482575EE003EFC30/\\$FILE/CAP_123F_c_b5.pdf](http://www.legislation.gov.hk/blis_pdf.nsf/CurAllChinDoc/39F385A19C2F6870482575EE003EFC30/$FILE/CAP_123F_c_b5.pdf)

香港失明人協進會(2015)。「共融社區、無障生活」小冊子」。取自 http://www.hkbu.org.hk/b5_events2_detail.php?id=63

運輸署(2005)。殘疾人士公共交通指南。取自 http://www.td.gov.hk/mini_site/people_with_disabilities/chi/foreword.html

運輸署(2015)。運輸資料年報(2015年)。取自 http://www.td.gov.hk/mini_site/atd/2015/tc/section5_2.html

鳴謝

本辦事處感謝接受訪問的 24 位視障人士，他們的分享為政府、公共運輸公司、社會服務機構提供了珍貴的資料；更重要的是，他們表達了對獨立行動、空間運用的自主的訴求。希望透過這研究，能喚起社會大眾對視障人士使用公共交通工具的需要和權利的確定和支持，促進建立視障友善的公共運輸系統。亦感謝馮國堅博士(香港浸會大學社會工作系)為本次研究提出寶貴意見。



出版: 立法會張國柱議員辦事處(社會福利界)

地址: 中區立法會道1號立法會綜合大樓906室

電郵: info@cheungkwokche.hk

網址: www.cheungkwokche.hk

電話: 2537 3608

傳真: 2523 3518