



供 2017 年 4 月 10 日參考

向立法會少數族裔權益事宜小組委員會提交  
對「少數族裔人士支援服務中心及政府為少數族裔人士提供的傳譯服務」意見書

1. 在港南亞裔人士的貧窮率高達 23.9%，巴基斯坦裔人士的貧窮率更達 51.1%，由政府提供的扶貧及支援措施對改善他們的貧窮狀況非常重要。然而，從《2014 年香港少數族裔人士貧窮情況報告》(下稱「報告」) 顯示，南亞裔有兒童住戶 12 歲以上貧窮人口使用政府專為少數族裔而設的支援服務中心或分中心提供的服務的比率非常低，只有 13.9%，尼泊爾裔家庭更只有 10.2%。有高達 51.4% 的上述南亞裔家庭未曾知悉該等中心的服務，而尼泊爾裔家庭的不知悉率更高達 61.7%。
2. 根據報告顯示，有關公共服務的使用情況，南亞裔有兒童住戶 12 歲或以上貧窮人口中，雖然僅 15.5% 表示在使用政府服務時曾遇上困難或未曾使用服務，當中大部分歸因於沒有少數族裔語言翻譯 (48.6%) 以及與職員溝通面對困難 (46.5%)。而從另一圖表顯示，曾使用由非政府機構／社區中心提供的免費翻譯服務只有 8.8%，不知悉率亦達 32.9%。
3. 縱觀上述數字，實在令人憂慮政府支援少數族裔的措施是否適切，少數族裔是否獲得公平獲取公共服務及扶貧措施的機會。天主教香港教區 教區勞工牧民中心 – 九龍 (下稱「本中心」) 一直服務少數族裔社群，從本中心的服務經驗中，我們發現以下問題：

少數族裔人士支援服務中心 (下稱「支援中心」)

4. 從 2014 年 6 月民政事務總署有關「少數族裔人士支援服務中心計劃說明書」文件中可見，支援中心設立的目的為「協助少數族裔人士融入社區和使用公共服務」，然而，計劃列明的支援中心「須專門為少數族裔人士提供的服務」卻側重於「社區融入」的面向，包括中英文課程、融入社區計劃、課後輔導班、青少年專設計劃及任何其他支援服務，以助融入社區，有關「使用公共服務」的部分卻沒有詳細列明。

5. 從本中心的服務經驗所得，少數族裔在使用公共服務、獲取社會資訊及申請扶貧措施時，極需支援。特別在申請扶貧措施上，由於不少少數族裔不懂讀寫中英文，難以填寫申請表，如沒有能操少數族裔語言而能讀寫中英文的工作人員協助，根本不能完成申請程序。可惜，政制及內地事務局在 2016 年 11 月 9 日及 2017 年 2 月 1 日回覆尹兆堅議員的查詢時，卻以「申請上述公共服務及津貼的過程多要求申請人提供其本人及家人的個人資料，民政事務總署認為不適宜由中心職員代為填寫申請表格」及「為免出現個人資料處理不善、錯誤理解申請資格及要求或其他錯漏情況」為由，表示「因此中心未有提供此服務，民政事務總署亦沒有計劃在往後的合約加入此服務要求」，並建議「如少數族裔人士在填寫表格時遇上困難，可向推行該津貼的部門或受委託專責處理該津貼的非政府機構尋求協助」。
6. 但現實是政府部門鮮與支援中心合作，協助少數族裔填寫相關申請表，少數族裔若要申請各項扶貧措施，只能到位處不同區域的所屬政府部門申請，而且，根據過往經驗，即使政府部門使用傳譯服務，也不會安排傳譯員協助填寫申請表。這樣，少數族裔仍會因為缺乏支援最終難以申請政府資助或其他公共福利。單就學生資助計劃而言，本中心於 2016 年 5 月至年 6 月期間，進行了「2015/16 學年南亞家庭獲取『中、小學生資助計劃資訊』調查」，在 13 名受訪者當中，絕大部分（94.44%）表示在申請計劃時遇到困難，這些困難包括申請程序太繁複（68.06%），不諳讀寫中英文（65.28%），可惜，向支援中心求助的受訪者比率非常低，只有 9.86%。而本中心過去一年亦接獲十多宗錯過申請學生資助機會的求助個案，累積計算，這些家庭所損失的資助金額達一萬至三萬港元不等。可以想像，這筆資助對貧困家庭來說，何其重要。

#### 政府為少數族裔人士提供的傳譯服務

7. 現時，雖然政府部門及公營機構致力改善使用傳譯服務的情況，例如公立醫院及診所使用傳譯服務的總次數每年持續增加，從 2016 年 2 月 3 日食物及衛生局回覆前立法會議員劉慧卿的問題中，列出了傳譯員平均可以於一小時內到達現場，為有關的少數族裔人士提供傳譯服務，至於緊急安排的電話傳譯服務，等候時間平均為 21 分鐘。醫院管理局亦為醫院員工制定傳召傳譯服務的流程指引。另一方面，社會福利署亦已於 2016 年 8 月向轄下的服務單位（包括綜合家庭服務中心社會保障辦事處），發放一份有關「服務少數族裔人士的備忘錄」，方便服務單位為少數族裔人士提供服務時作為參考之用。
8. 然而，過往有個案向中心反映，部分政府部門前線員工仍然不知悉有傳譯服務，或不懂傳召傳譯服務的程序，甚或要求服務使用者自行帶朋友協助。亦有部分前線員工誤以為服務使用者能使用簡單中或英語，沒有考慮他們會因語言障礙而難以理解繁複的申請程序，因而沒有為他們提供傳譯服務，以致最終延誤各項申請。因此，一份清晰、劃一和公開的傳召傳譯服務的流程指引非常重要，而且，前線員工向服務使用者講解傳譯服務時，亦應提醒他們，為免對政策內容、申請或使用程序及任何資料提供有誤解，服務使用者有權利使用免費的、由專業傳譯員提供的傳譯服務，並提供少數族裔語言表格供服務使用者填上。

以外國為例，澳洲維多利亞省政府已為各部門制訂全面的「使用傳譯服務」的指引（Using Interpreting Services – Victorian Government on Policy and Procedures），當中提及政策目的：

### Victorian Government Policy

- Clients who cannot communicate through spoken or written English should have access to professional interpreting and translation services:
- when required to make significant decisions concerning their lives
  - when being informed of their rights
  - where essential information needs to be communicated to inform decision making, including obtaining informed consent.

Interpreters and translators should be accredited by the National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI) at the professional level where possible.

有關政府部門安排傳譯服務的指引，包括怎樣評估服務使用者的需要、決定安排何種語言的傳譯服務、對服務使用者拒絕傳譯服務的回應，以及以安排何種形式的傳譯服務的選擇，均有清晰、詳盡、具體而人性化的指引，值得政府部門借鏡。

#### Assessing the need for an interpreter

Wherever possible the need for an interpreter should be determined prior to an appointment. It is important that staff who make the appointment ask if an interpreter is required.

Assessing how well a person can understand English is the first step in identifying the need for an interpreter. Even when a client appears to have adequate proficiency in English, a stressful or unfamiliar situation may affect the client's ability to communicate effectively.

#### Engaging an interpreter is recommended if:

- requested by the client;
- the client cannot comprehend or respond to basic questions in English;
- the client is difficult to understand, or can only respond in a limited way;
- the client relies on family or friends to communicate;
- the client prefers to speak in his/her own language; or
- the client speaks English as a second language, and is in a stressful, complex or unfamiliar situation.

To determine a client's level of English language proficiency, the following questions may be useful:

- Why are you here today?
- Is English your first language?
- In which country were you born?
- How long have you lived in Australia?
- How long have you been learning or speaking English?

If the client cannot respond to these questions fluently, or if the responses are difficult to understand, an interpreter is recommended.

#### Determining the preferred language

A client's language cannot be determined reliably from their country of birth. For example, a person from China may speak Mandarin, Cantonese, Hakka or another Chinese dialect. In some cases more than one language may be spoken.

The following steps may help to determine a client's preferred language:

- If a client speaks sufficient English, it may be possible to ask for their preferred language, especially if they have used interpreters previously.
- Use visual aids that list languages. The client may be able to point to the language they speak. *Identifying Languages* posters are available for order or download from the National Interpreter Symbol page at [www.multicultural.vic.gov.au](http://www.multicultural.vic.gov.au).
- If this fails, contact a language service provider and they may be able to assist you to identify the language through a telephone interpreter.

<p><b>If interpreting is refused?</b></p> <p>If a client refuses the offer of an interpreter, it is important to try to clarify and address the reasons.</p> <p>Possible reasons are that the client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– has misunderstood why an interpreter is needed</li> <li>– may feel confident communicating in English</li> <li>– may prefer a family member or friend to act as an Interpreter</li> <li>– may know the interpreter assigned to the interview and feel uncomfortable</li> <li>– may be concerned that they will have to pay for the interpreter</li> <li>– may be uncomfortable with the gender of the interpreter.</li> </ul> <p>If the client continues to refuse an interpreter, you may choose to continue with the appointment and document your concerns.</p> <p><b>Choosing the mode of interpreting</b></p> <p>There are three ways of providing interpreting services:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– onsite (face-to-face)</li> <li>– telephone</li> <li>– videoconferencing.</li> </ul> <p><b>Onsite interpreting (face-to-face)</b></p> <p>Onsite interpreters attend in person and should be engaged when complex, legally binding or lengthy matters need to be discussed. Onsite interpreting takes into account non-verbal cues (e.g. body language), and therefore is recommended in complex situations.</p>	<p><b>Telephone interpreting</b></p> <p>Telephone interpreting is particularly useful in emergency situations when immediate assistance is required. It is also useful for shorter, less complex communication. Telephone interpreting may be the only option in some cases (e.g. in rural and regional areas and when videoconferencing is not available).</p> <p>Telephone interpreting can also be used to access an interpreter in languages for which there are a limited number of accredited interpreters, or to establish the language spoken and the nature of an enquiry before an onsite interpreter is booked.</p> <p>Telephone interpreting is more effective when a landline is used rather than a mobile phone. It is also recommended that a telephone with two handsets or speakerphone be used where possible.</p> <p>As telephone interpreters cannot take into account non-verbal communication, they are not used for Auslan clients.</p> <p>However, calls to someone who is Deaf can be made using an ordinary handset through the National Relay Service (NRS) on 133 677.</p> <p><b>Videoconference interpreting</b></p> <p>Videoconferencing allows remote access to an interpreter through video. Videoconference interpreting enables face-to-face communication and offers some advantages over telephone interpreting.</p> <p>Although videoconferencing facilities are becoming increasingly available, this option is not always possible.</p> <p>The Department of Human Services has Video Relay Interpreting (VRI). For further information visit <a href="http://www.dhs.vic.gov.au">www.dhs.vic.gov.au</a>.</p>
---	--

資料來源：

[https://www.google.com.hk/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1LENP\\_enHK605HK605&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Antralia+vicoria&\\*](https://www.google.com.hk/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1LENP_enHK605HK605&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=Antralia+vicoria&*)

9. 同時，過往本中心亦曾收到投訴個案，指有政府部門的服務使用者在申請傳譯服務逾 45 分鐘後仍未獲得有關服務。各政府部門除了提供政府部門曾傳召各類傳譯服務的次數之外，更應提供等候傳譯服務的時間，以作檢討。
  
10. **因此，本中心要求：**
  - 10.1 民政事務總署於各少數族裔人士支援服務中心的服務合約中，加入協助服務對象填寫申請政府資助表格一項，並為支援中心員工提供適當訓練，以避免少數族裔貧窮住戶因語言障礙，不能公平地獲取政府資源和資助。
  
  - 10.2 應制定清晰、劃一和公開的安排傳譯服務程序指引，供各部門前線員工遵行，為有需要的少數族裔服務使用者提供傳譯服務。指引應特別列明：
    - (1) 評估服務使用者是否需要傳譯服務的方法，當中包括列出建議前線員工可提問的問題；

- (2) 選擇以何種語言替服務使用者傳譯的方法；
- (3) 列出指引，若服務使用者拒絕傳譯服務，前線員工應怎樣找出服務使用者拒絕的原因，以釐清服務使用者是否確實不需要傳譯服務。

10.3 於每年的「服務承諾」中，訂明等候傳譯服務的時間，從申請者填寫表格後開始計算，承諾於指定時間內（例如 15 分鐘）可獲提供電話傳譯服務，以敦促前線員工為少數族裔服務使用者提供有關服務，如有延誤，各部門應找出原因加以改善。

10.4 加強各部門前線員工使用傳譯服務的培訓，並提高他們的文化敏感度。