



無障礙關注平台
「推動香港無障礙社會政策」
意見書

無障礙關注平台（下稱：平台）是於2018年由數個殘疾人士/病人自助組織¹組成的關注平台，旨在連結組織力量，與不同政策制定者交流意見，推動無障礙倡議，並進行社區教育工作，讓社會各界持續重視及推動殘疾及長期病患者無障礙生活。

隨著人口老化及撫養比率持續增加，平台認為建設無障礙社會十分重要，這能推動殘疾及長期病患社群更積極和自主地參與社會，減輕照顧者的負擔。整理過去的工作經驗，平台認為要讓香港無障礙政策貫徹落實，並讓社會大眾都能受惠，應兼顧以下七大方向：

1. 更新及定期檢討屋宇署《設計手冊》

《設計手冊：暢通無阻的通道2008》作為業界遵從無障礙建築的指導性手冊，政府有需要就《手冊》展開全面檢討和不定期更新，並充份諮詢殘疾及復康界別團體和用者意見，持續回應社會變化。例如，近年輪椅的功能及大小不斷增加，亦有愈來愈多電動輪椅使用者，現存《手冊》中部份標準已不合時宜，需要更新。而於原有規定中部份「最低標準」和「建議遵守」的條文，亦須檢視其調整空間。

同時，《手冊》宜引入「通用設計」的實用指引及技術標準。「通用設計」已應用於不少已發展國家及地區的社區規劃，標榜設計時盡量將各類使用者的需求考慮在內，令社區更共融，減少污名。平台建議相關指引和標準首先在政府（新發展區規劃及公用設施）和市區重建項目以及集體運輸採用，起仿效作用。

2. 加強服務性行業人員支援有需要社群的培訓及權責

各類公私營服務行業，特別是物業管理、運輸服務、旅遊、飲食、金融服務業，以至前線公務員（無障礙經理/主任和紀律部隊），須定期為新入職及各職級職員提供支援不同障別與有需要社群（包括但不限於輪椅人士、長者和長期病患者）的培訓，具體包括安排模擬訓練，並作評核，以提升前線人員的支援意識和技巧。培訓課題亦須包含如何操作無障礙設施、設計標示、制定及統一無障礙指示和緊急通知。在負責單位管理層方面，須賦予權力讓員工能處理有需要使用者的要求。另外，政府須鼓勵業界增加與不同復康機構及自助組織的合作，透過參與交流會或體驗工作坊，讓職員熟習支援方式。

¹ 全港有超過300個殘疾人士/病人自助組織，由不同病科患者或有需要社群組成，透過同路人互助自助，積極生活，也倡導社會福祉。現時無障礙關注平台的組織成員包括：香港小腦萎縮症協會、香港肌健協會、香港柏金遜症會、香港神經纖維瘤協會、自強協會、迎風群傲社、新健社。



3. 拓展低地台小巴的發展

不少小巴路線接駁主要鐵路站與住宅區或鄉郊，有重要的轉乘及出遊功能。政府於2018年初推出低地台(可供輪椅上落)小巴，至今6年，行駛架次只有6架，並經常故障維修。平台認為運輸署有責任確保服務質素，並積極推動增加(包括可供/非可供輪椅上落)低地台小巴的行駛路線和車隊比例至20%，應付行動不便社群增長的需要。配合電動車的發展，平台建議政府提供誘因如補貼，支援小巴業界在更換新車時，更換成環保暨低地台小巴。另外，就部份醫療服務需求大的區域和無障礙出遊景點，政府可參考「冠忠無障礙」路線模式，推廣區域性定班定點服務。

4. 應用「出行鏈」概念提升無障礙設施的使用體驗

從使用者的角度而言，全面的無障礙改善不單是加建硬件的無障礙設施，亦需要軟件的配套。現時設於商場和公共交通如港鐵的無障礙配套不足，令不少有需要社群比健全人士花更多時間出行，亦較易遇上不快體驗，例如難以找到指示、繞路、被人誤解、沒有人禮讓優先使用等，影響出行意欲。平台認為無障礙設施的管理單位必須應用「出行鏈」概念，即審視有需要社群由出行前規劃至完成整個出行過程中，能更便捷地使用設施的空間，以拉近與健全人士的出行體驗和時間，例如，加強職員支援與輔助設施配套、在當眼位置張貼指示、改良車廂設計、持續增加雙輪椅位雙層巴士等。

5. 訂定殘疾及有需要社群諮詢基建設施項目和反映通行障礙的機制

政府部門及商界於規劃及改動地區建設和文娛康樂與旅遊項目時，必須訂立殘疾及其他有特殊需要社群如長者的持份者參與及諮詢機制，例如邀請不同障別和病科的自助組織或復康團體，以交流會等形式提供意見，避免忽略個別社群的獨有需求，亦令他們能早於項目設計階段時，便跟進項目在無障礙及社群友善元素的實踐，以免在工程完結後遇到問題才設法補救，破壞項目體驗和觀感。

鑑於以往政府部門改善有障礙黑點的跟進欠積極及效率，無障礙統籌經理/主任角色定位不清，平台建議訂定更透明地跟進相關問題的職系架構和機制。在職系架構方面，平台建議讓現時的無障礙經理/主任於通過培訓下，發展成專責處理指定部門/建築物有障礙情況的所有投訴跟進，改善投訴無門及拖延的狀況。在機制方面，平台建議於現時「政府電話簿」透過搜尋「無障礙經理/主任」便找到可處理相應設施或路面改善的負責人；同時，於1823網上平台新增「通行障礙」的投訴類別，並多加宣傳，以便市民反映及持續跟進。



6. 強化公眾對殘疾及有需要社群出行的認識和教育

為提升殘疾及長期病等有需要社群正面的出行體驗，加強市民對他們的接納、包容及需要理解，政府、公共交通營運者和商界須加強公眾教育，例如以短片、廣告、社區活動或比賽宣揚無障礙共融訊息，當中建議具體帶出一些正確使用無障礙設施的方法，例如輪椅人士先上巴士、健全人士禮讓使用升降機、扶手電梯「左右都能企」；以及如何支援一些「看不見的傷殘」社群，例如柏金遜症患者。同時，平台要求教育局在中小學課程中引入相關公民教育，從小推廣殘疾及長期病社群與主流社會共融的概念。

7. 改善連鎖餐廳的無障礙友善安排

配合政府推動旅遊業發展，平台寄望集團式經營的餐廳率先履行社會責任，配備更完善的無障礙友善安排，讓各類行動不便社群享受更多餐飲服務，成為其他餐廳的模範。為解決輪椅人士進出餐廳的挑戰，政府須推動業界增設斜道或購置活用斜台，並指導職員操作；同時，改良自助點餐機的設計，以更容易讓殘疾人士及長者使用。另外，業界鼓勵並支援餐廳將「可移動座位」的比例提升至佔所有座位的三分之一，並在近出入口的可移動座位增設顯眼的輪椅人士優先座標示，讓無法「過凳」的輪椅人士更便捷地享用膳食。最後，平台建議政府或業界就以上指標發展無障礙餐廳認證獎勵或津助計劃，增加廣大殘疾及行動不便社群的無障礙飲食選擇。

殘疾和長期病社群是香港社會的重大社群之一，隨著人口老化等社會發展趨勢，這個社群的成員將不斷增加。平台誠盼特區政府能促進各界持份者就推動上述無障礙社會議題多加交流和倡導，令相關政策得以推展或落實。

無障礙關注平台

2024 年 9 月

歡迎向本平台查詢及進一步交流

電郵：acpho@gmail.com