

2024年6月3日

討論文件

立法會資訊科技及廣播事務委員會

推動數碼共融

目的

本文件向委員匯報政府推動數碼共融的工作進展。

背景

2. 數碼科技與市民生活息息相關，流動通訊、網上購物、電子支付、線上會議、遙距學習，以及使用社交媒體平台和各式各樣的網上服務等，已成為許多市民的生活日常。當中，長者的互聯網使用率隨着數碼科技的廣泛應用，在近年顯著上升。根據政府統計處的統計數字，65歲及以上人士使用互聯網處理個人事務（包括作資訊查詢、互動、網上娛樂、購物或流動支付等活動）的比例，由2018年約56%升至2020年的約66%及2022年的約82%，反映長者在日常生活中的不同領域中，已普遍使用數碼科技。

3. 為了讓社會上不同人士均可享受數碼科技帶來的好處，政府持續推動多項數碼共融措施，協助有需要人士（尤其長者）認識及使用數碼科技產品及服務，並期望65歲及以上人士的互聯網使用率可持續上升，於2025年達至87%的最新目標。下文闡述各項數碼共融措施的工作進度。

數碼共融措施

長者數碼外展計劃

4. 政府資訊科技總監辦公室（資科辦）自2014年起，定期推出「長者數碼外展計劃」（外展計劃）。受資科辦委託

的非牟利長者服務機構在全港各區探訪長者，包括在安老院舍居住、在日間護理中心和在家居接受護理服務的長者，以及隱蔽長者等，並舉辦不同活動讓長者體驗數碼生活，鼓勵他們多使用數碼科技。

5. 新一輪為期兩年的外展計劃已於2023年4月展開。除了教導長者認識及使用數碼產品外，外展計劃還透過多元化活動，例如在元宇宙中促進長者與其他人互動，以及利用擴增實境技術進行懷緬治療或藝術治療等，協助他們擴闊社交圈子和融入社會的同時，引發他們對科技的興趣，讓他們親身體驗數碼科技為生活帶來的好處。外展計劃推出至今，參與長者人次已超過123 000。而根據活動後的問卷調查顯示，絕大部分的受訪長者對外展計劃活動感到滿意或非常滿意。

6. 此外，外展計劃的推行機構自2021年開始以試點形式在長者常到的社區地點，例如公園、商場或屋邨等設立流動外展服務站，主動向長者介紹常用的流動應用程式和解答他們有關使用智能手機的問題，更因應網上及手機詐騙情況，特別向長者介紹防騙資訊和一些使用智能手機的安全小貼士等。至今，我們共舉辦了超過200場流動外展服務活動，惠及超過15 000名社區長者。根據活動後進行的問卷調查顯示，絕大部分的受訪長者對流動外展服務活動感到滿意或非常滿意。鑑於社區長者對這項活動的正面反應和需求，我們已將流動外展服務納入在外展計劃內。

7. 有關外展計劃的詳細資料見**附件一**。

長者進階數碼培訓計劃

8. 資科辦於2019年開始推行「長者進階數碼培訓計劃」（培訓計劃），為具備基本數碼科技知識的長者提供超過230項免費進階數碼培訓課程，內容除涵蓋智慧醫療、網上購物、流動支付、電子錢包、社交媒體和網絡安全等範疇外，亦包括常用的政府流動應用程式，例如「智方便」、「香港出行易」、HA GO等。

9. 因應社會及長者的需求，培訓計劃在2024年起將加入更多元的課程內容，例如包括常用內地流動應用程式的基本操作方法，我們亦會不時更新防騙課程的內容，以教育長者

應對千變萬化的詐騙手法。我們更從業界及專業組織中邀請年青義工擔任培訓計劃的課程導師，協助長者使用數碼科技，促進長幼共融。除此之外，參與的長者可在完成課程後擔任其他長者的導師，協助更多長者掌握科技知識和擴闊其生活圈子。培訓計劃推出至今，參與長者人次已超過12 000名。

10. 新一輪為期兩年的培訓計劃已於今年五月起展開，預計參與長者人次高達6 000。有關培訓計劃的統計數字及摘要見附件二。

長者網上學習平台

11. 「樂齡IT易學站」網上學習平台於2019年起推出，旨在讓長者按個人需要和興趣，隨時隨地在網上自主學習數碼技巧。平台至今共推出36個學習單元，內容不斷更新，當中包括網上購物、「智方便」、「香港出行易」、雲端工具、網絡安全、電子支付和電子點餐等的應用，以及通過動畫和故事情節提供富娛樂性及易於理解的方式，介紹長者常用的內地流動應用程式、串流平台、網上理財。平台至今共錄得超過58萬次瀏覽和超過3 300萬次點擊。

社區合作活動

12. 除上述恆常計劃外，資料辦亦與地區「關愛隊」展開合作，設計及開發適合長者的數碼科技學習教材，內容涵蓋「智方便」、社交聯繫、防騙資訊、串流平台和電子點餐等日常生活中的各種數碼科技應用。我們期望通過「關愛隊」的社區網絡和與居民的緊密聯繫，以及在日常地區工作中與長者接觸的機會，可以更有效地向長者宣傳包括防騙信息等實用資訊，以及協助他們善用數碼科技。

無障礙網頁／流動應用程式

13. 在促進數碼無障礙方面，目前所有約650個政府網站均已達到萬維網聯盟發布的《無障礙網頁內容指引》(《指引》) 2.0版AA級別標準，例如為非文字內容提供文字描述、為視像檔案提供字幕、提供足夠的顏色對比、提供足夠時間以方便使用者閱覽內容和作出操作等，以符合無障礙網頁便

利殘疾人士使用的要求。此外，所有約80個政府流動應用程式亦已加入無障礙功能。因應社會的老年化，我們在無障礙網頁及流動應用程式設計方面引入更多針對長者需要的設計要求，方便長者瀏覽網頁資訊和使用網上服務，以切合社會老年化的需要，當中的長者友善設計建議包括簡約大圖示／文字按鈕、自訂功能位置及提供頁面閱讀功能等。我們已於2023年年底發布《長者友善網站／流動應用程式設計指南》供部門和業界參考。資料辦亦會定期進行政府部門無障礙標準審計，並協助相關部門持續進行優化工作，以確保現有和新開發的政府網站和流動應用程式符合相關的無障礙標準。

14. 與此同時，我們支持香港互聯網註冊管理有限公司定期舉辦「數碼無障礙嘉許計劃」（嘉許計劃），鼓勵更多企業及公私營機構在其網站及流動應用程式採用無障礙設計。嘉許計劃會向所有參與機構提供免費評估和諮詢服務，以及舉辦簡介會，向社會各界人士（包括大專學生及企業從業員）推廣無障礙設計的理念和技術要求。2024-25年度嘉許計劃正接受報名，頒獎典禮暫定於2025年第二季舉行。

社會創新及跨界別的數碼共融項目

15. 「社會創新及創業發展基金」（「社創基金」）於2013年成立，目的是透過推動社會創新及培育社會創業精神，協助紓緩本港的貧窮及社會孤立問題，提升市民福祉，加強社會的凝聚力，締造社會效益。截至2024年4月底，「社創基金」共資助583個項目，當中涉及促進數碼共融或利用數碼科技協助長者改善健康／生活的項目超過50個，例如透過虛擬實境技術為患有失語症或認知障礙症的長者提供方便及費用相宜的復康計劃、偵測長者失足跌倒而向其家人和照顧者發送提示訊息；提供設備及支援以協助長者在線上求診、開發拼圖遊戲，幫助認知障礙症患者延緩認知功能退化、為長者而設的線上及線下娛樂平台等，改善他們的日常生活和身心健康，惠及超過21 000名長者。

16. 此外，「社創基金」於2021年9月撥款資助四個以推動跨代數碼共融為主題的創新項目，包括為長者提供數碼家居外展復康服務、培訓青年教導長者使用平板電腦／智能手機及流動應用程式的操作，以及安排受培訓後的長者擔任義工

向其他長者介紹如何使用數碼產品等。該四個項目已於2024年4月完成，共有650名青年參與，惠及逾4 800名長者。基金亦於2021年1月撥款建立「樂齡科技平台」，通過推動參與、建立跨界別伙伴關係及促進合作，推動樂齡科技的發展及應用。至今，「樂齡科技平台」已提供了超過1 800項有關設計或開發樂齡科技產品的支援及顧問服務。

長者數碼共融計劃

17. 為進一步推動數碼共融，政府在2024-25年度財政預算案中宣布，「社創基金」將在未來三年分批撥款共一億元推行全港長者數碼共融計劃（數碼共融計劃），預計惠及最少50 000名長者。該計劃旨在為60歲或以上的長者，尤其是獨老／雙老長者，在各區合適的地點設立社區支援點（例如社區中心），提供定時定點的數碼培訓和技術支援，內容除涵蓋智能手機操作、數字政府服務的應用（例如「智方便」及其他常用政府流動應用程式）外，亦計劃涵蓋網上購物、電子支付、網絡安全等，以提升長者使用數碼科技的能力。有經驗的員工（或義工）將會派駐社區支援點，為有需要的長者提供切合個人需要的技術支援，令他們可享受數碼服務帶來的好處。

18. 我們相信由「社創基金」推行的數碼共融計劃將可與資科辦現時的數碼共融措施互相配合和發揮更大的協同效應。當中，資科辦的長者數碼外展計劃可透過舉辦不同活動，包括在各區設立流動外展服務站，協助推廣長者（尤其是對數碼科技不太熟識的長者）參加「社創基金」的數碼共融計劃，尤其是可透過定時定點的社區支援點，讓長者可更容易地尋求協助，方便他們在遇到數碼科技應用的問題時前往尋求一對一的技術支援，針對性地解決他們個別在使用數碼科技時遇到的疑難，確保他們能夠有效和安全地使用數碼科技，全面融入數碼化的社會，以達至「社創基金」促進社會共融的目標。

19. 我們計劃最快於2024年第三季公開邀請機構／團體就數碼共融計劃提交項目建議書，以期於今年年底開展首批項目。除了提供基本的支援服務外，推行數碼共融計劃的機構／團體亦需要以創新的方法推展項目，例如鼓勵青年以義務或受僱形式，善用其數碼知識協助加強長者對數碼科技的

認識及應用，以及透過與關愛隊合作，探訪獨老、雙老住戶，協助識別有需要支援的長者等。負責提供服務的機構亦需定期提交營運、績效和財務報告，以便「社創基金」進行監督、確保機構使用公帑審慎恰當、具透明度及問責性，同時亦有助評估計劃的成效。關鍵績效指標包括受惠長者的人數、培訓課程節數、支援點數目以及參加者滿意度等。「社創基金」秘書處正制定相關詳情，並會在諮詢「社創基金」專責小組後適時公布。

徵詢意見

20. 請委員備悉本文件的內容及提供意見。

創新科技及工業局
政府資訊科技總監辦公室
效率促進辦公室
2024 年 6 月

附件一

「長者數碼外展計劃」概覽

統計數字（2014 年首輪計劃至今）

長者數碼外展計劃（截至 2024 年 4 月）	
已接受服務的 65 歲或以上長者人次	超過 12 萬人次（包括約 19 000 認知障礙症長者人次） <ul style="list-style-type: none">• 約 49 700 院舍長者人次• 約 19 800 在日間護理中心接受服務長者人次• 約 15 600 在家居接受護理服務長者人次• 約 38 500 隱蔽長者人次
已舉辦活動數目	超過 44 000 次
已舉辦流動外展服務站 (於 2021 年年底開始)	<ul style="list-style-type: none">• 超過 200 次服務站活動• 額外服務超過 15 000 名社區長者
非牟利機構數目	14 間（包括六輪計劃，當中部分機構參與超過一輪計劃）

計劃摘要（截至 2024 年 4 月）

	長者數碼外展計劃 (2023-2025)	長者數碼外展計劃 (2021-2023)	長者數碼外展計劃 (2018-2021)
推行機構	<ul style="list-style-type: none"> 香港中國婦女會 香港青少年服務處 香港路德會社會服務處 鄰舍輔導會 東華三院 循道衛理楊震社會服務處 	<ul style="list-style-type: none"> 香港中國婦女會 香港路德會社會服務處 循道衛理中心 鄰舍輔導會 保良局 循道衛理楊震社會服務處 	<ul style="list-style-type: none"> 香港明愛安老服務 香港中國婦女會 香港路德會社會服務處 鄰舍輔導會 保良局 仁濟醫院社會服務部
推行期	2023 年 4 月至 2025 年 4 月	2021 年 3 月至 2023 年 3 月	2018 年 12 月至 2021 年 7 月
涵蓋地區	全港 18 區	全港 18 區	全港 18 區
探訪的長者服務單位數目	預計約 250 間安老院舍及日間護理中心	約 200 間安老院舍及日間護理中心	約 100 間安老院舍及日間護理中心
接受服務的 65 歲或以上長者人次	<p>預計約 48 000 人次</p> <ul style="list-style-type: none"> 預計約 22 000 院舍長者人次 預計約 5 000 在日間護理中心接受服務長者人次 預計約 5 000 在家居接受護理服務長者人次 預計約 16 000 隱蔽長者人次 (包括 8 000 認知障礙症長者人次) 	<p>總數約 44 700 人次</p> <ul style="list-style-type: none"> 約 17 100 院舍長者人次 約 6 100 在日間護理中心接受服務長者人次 約 6 300 在家居接受護理服務長者人次 約 15 200 隱蔽長者人次 (包括 6 800 認知障礙症長者人次) 	<p>總數約 30 200 人次</p> <ul style="list-style-type: none"> 約 11 000 院舍長者人次 約 5 000 在日間護理中心接受服務長者人次 約 5 300 在家居接受護理服務長者人次 約 8 900 隱蔽長者人次 (包括約 5 000 認知障礙症長者人次)
舉辦活動數目	外展活動預計約 10 000 次 流動外展服務站預計約 300 次	外展活動約 20 000 次 流動外展服務站約 20 次	外展活動約 14 000 次

	長者數碼外展計劃 (2023-2025)	長者數碼外展計劃 (2021-2023)	長者數碼外展計劃 (2018-2021)
計劃內容	<p>外展活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用應用程式與家人和親友聯繫，或製作個人化相片及影片，與家人及朋友分享 運用樂齡科技產品（例如體感遊戲），為長者進行復康及機能強化活動、提供物理治療訓練及認知訓練 透過安排多感官刺激及立體模擬場景，讓長者享受使用科技 於元宇宙中與其他人互動，體驗嶄新科技 安排青少年義工到訪院舍與長者分享使用數碼及樂齡科技的好處 協助長者進行智能健康管理及以遙距視像方式諮詢專業護士 利用人工智能鏡子為長者提供基本健康評估及建議 利用音樂指環配合遊戲進行音樂治療 利用擴增實境技術配合不同的應用程式作懷緬治療或進行藝術治療 與智能機械人互動，增強長者情感管理 為長者提供虛擬遊覽活動，利用科技探索社區 <p>流動外展服務站</p> <ul style="list-style-type: none"> 向長者介紹常用的流動應用程式 解答長者有關使用智能手機的問題 	<p>遙距活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供互動式虛擬漫遊活動，利用科技探索社區 利用智能機械人教授健體運動 通過「樂齡IT易學站」平台觀看教學短片 示範虛擬實境產品進行復康治療 教導使用流動裝置應用及視像通話軟件 教導長者使用「安心出行」流動應用程式及介紹「疫苗通行證」 <p>實體活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用互動地上投影系統鍛鍊身體協調能力 使用航拍機帶領長者進行虛擬社區漫遊 利用擴增實境弓箭遊戲，訓練長者加強肌肉及手眼協調 透過使用頭戴式虛擬實景裝置，以沉浸式體驗來探索社區不同面貌 利用智能機械人教授健體運動 協助長者進行智能健康管理及以遙距視頻方式諮詢專業護士 以體驗班形式教導長者認識及使用數碼產品 回顧懷舊影片為長者進行懷緬治療 通過數碼書法、數碼繪畫及健腦遊戲，訓練長者加強專注力及記憶力 	<p>遙距活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過社交媒體直播「虛擬暢遊社區」 利用智能機械人教授健體運動 通過「樂齡IT易學站」平台觀看教學短片 示範虛擬實境產品進行復康治療 教導使用流動裝置應用及視像通話軟件 智能手帶及藍牙體檢儀器監察健康狀況 <p>免費借用服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 平板電腦、智能電話或流動上網裝置 <p>在非疫情期間舉辦的活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用互動地上投影系統鍛鍊身體協調能力 運用多人觸控訓練系統鼓勵長者互動 利用機械人教授健體運動及提供網上健康平台 提供虛擬旅程體驗及不同的健康及訓練應用程式 以體驗班形式教導長者認識及使用數碼產品 利用虛擬實境遊戲為長者進行懷緬治療 邀請青少年設計適合長者的機械人運動程式

過往「長者數碼外展計劃」資料 (2014-2017 年)

已服務的 65 歲或以上長者人次	總數約 23 900 人次（包括 2 200 認知障礙症長者人次） <ul style="list-style-type: none">• 約 10 500 院舍長者人次• 約 5 800 在日間護理中心接受服務長者人次• 約 1 200 在家居接受護理服務長者人次• 約 6 400 隱蔽長者人次
已舉辦活動數目	外展活動約 3 500 次

附件二

「長者進階數碼培訓計劃」概覽

統計數字（2019 年首輪計劃至今）

長者進階數碼培訓計劃（截至 2024 年 4 月）	
已受惠的 60 歲或以上長者人次	超過 12 000 長者人次
已開辦課程數目	約 230 個
已開辦課堂數目	約 720 個
長者學苑數目	16 間（包括兩輪計劃，當中部分學苑參與超過一輪計劃）

計劃摘要（截至 2024 年 4 月）

	長者進階數碼培訓計劃 (2024-2026)	長者進階數碼培訓計劃 (2021-2023)	長者進階數碼培訓計劃 (2019-2021)
推行機構	<ul style="list-style-type: none"> • 明愛胡振中中學長者學苑 • 香港都會大學長者學苑 • 港島區長者學苑聯網 • 麗澤長者學苑 • 嶺南衡怡紀念中學長者學苑 • 嶺大長者學苑 • 樂善蓮社創新長者學苑 • 新界西長者學苑聯網 • 培聖長者學苑 • 香港理工大學樂齡與家庭研究中心 • 德心長者學苑 • 屯輝長者學苑 <p>（這一期計劃的大部分推行機構會提供跨區服務）</p>	<p><u>港島區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 愛秩序灣官立小學香港婦女基金會耆康中心長者學苑 • 明愛胡振中中學長者學苑 • 港島區長者學苑聯網 <p><u>九龍區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 香港理工大學樂齡與家庭研究中心（前稱香港理工大學活齡學院） • 樂善蓮社創新長者學苑 <p><u>新界區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 青華長者學苑 • 香港都會大學長者學苑 • 嶺大長者學苑 • 新界西長者學苑聯網 • 培聖長者學苑 • 屯輝長者學苑（亦同時於九龍區提供課程） 	<p><u>港島區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 香港聖公會東區長者學苑 • 港島區長者學苑聯網 <p><u>九龍區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 香港理工大學活齡學院（現稱香港理工大學樂齡與家庭研究中心） • 九龍西長者學苑聯網 • 樂善蓮社創新長者學苑 <p><u>新界區</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 香港公開大學長者學苑（現稱香港都會大學長者學苑） • 沙蘇長者學苑 • 新界西長者學苑聯網 • 伯裘明愛長者學苑 • 培聖長者學苑 • 屯輝長者學苑
推行期	2024 年 2 月至 2026 年 2 月	2021 年 12 月至 2023 年 12 月	2019 年 2 月至 2021 年 8 月
受惠的 60 歲或以上長者人次	預計超過 6 000 長者人次	總數超過 6 800 長者人次	總數超過 5 200 長者人次
長者義工／助教人數	預計超過 300 名	約 200 名	約 200 名
開辦課程數目	預計超過 130 個	約 120 個	約 110 個
開辦課堂數目	預計超過 380 個	約 380 個	約 340 個
課程主要內容	電子政府	電子政府	電子政府與智能醫療

	長者進階數碼培訓計劃 (2024-2026)	長者進階數碼培訓計劃 (2021-2023)	長者進階數碼培訓計劃 (2019-2021)
	<ul style="list-style-type: none"> 「智方便」、「康體通」、「非觸式e-道」 「Wi-Fi.HK」、「我的天文台」、「我的圖書館」、「香港政府通知你」、「RTHK On The Go」流動應用程式 <p><u>與智慧生活相關的流動應用程式</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 智能醫療、即時通訊軟件、社交媒体 流動支付、交通運輸流動應用程式、內地常用流動應用程式 網上購物、外賣點餐流動應用程式 <p><u>探索認識數碼科技</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 網絡安全、大數據 樂齡科技、簡易編程 人工智能、物聯網 	<ul style="list-style-type: none"> 「智方便」、「安心出行」、「香港健康碼」 「Wi-Fi.HK」、「我的天文台」、「我的圖書館」、「香港政府通知你」、「RTHK On The Go」流動應用程式 <p><u>與智慧生活相關的流動應用程式</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 智能醫療、即時通訊軟件、社交媒体 流動支付、交通運輸流動應用程式、網上購物、外賣點餐流動應用程式 <p><u>探索認識數碼科技</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 網絡安全、大數據 樂齡科技、簡易編程 人工智能、物聯網 	<ul style="list-style-type: none"> 康體通、我的圖書館、香港政府一站通 e藥通、HA Go 智能手環、藍牙體檢儀器、「智方便」、「安心出行」 「香港政府通知你」流動應用程式 <p><u>與智慧生活相關的流動應用程式</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 即時通訊軟件、社交媒体 流動支付、交通運輸流動應用程式、網上購物、外賣點餐流動應用程式 手機拍攝、相片及影片編輯 <p><u>探索認識數碼科技</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 網絡安全、大數據 智能家居、樂齡科技 雲端儲存、機械人簡易編程 人工智能、物聯網