

僱主對聘請殘疾人士態度的 基線調查



騁志發展基金有限公司

撰寫報告

平等機會委員會

平等機會研究項目資助計劃 2013/14

資助

2015年5月

研究計劃成員

研究團隊包括以下成員：

陳浩庭先生 騁志發展基金有限公司董事

王明蔚女士 騁志發展基金有限公司理事

目錄

I. 引言	1
II. 研究背景.....	2
III. 研究目的.....	3
IV. 研究方法.....	4
V. 研究結果.....	5
1. 質性研究- 個別深入訪談.....	5
2. 量性研究 - 問卷調查.....	7
VI. 結果分析.....	14
VII. 建議.....	17
附件甲 (質性研究).....	19
附件乙 (量性研究).....	20

I. 引言

騁志發展基金(下稱「本會」)於 2012 年 1 月正式成立為慈善機構(《稅務條例》第 112 條認可之慈善團體)，是一個以人為本的慈善基金。本會以社會上不同階層、不同類別以及不同年齡的人士為服務對象，例如：青年、殘疾人士、少數族裔等，並透過多元化的活動項目，包括公眾教育、出版書籍、慈善比賽等，鼓勵他們發揮潛能、挑戰自我，宣揚人文精神。本會同時連結城中不同界別人士、社會機構及商界，推動公民活動；並以籌款及撥款形式募集資金，令旗下的計劃得以持續發展，為社會發放積極正面的力量，回饋社會。

是次研究旨在瞭解如何為殘疾人士¹創造更多就業機會，以及制定措施來促進他們的就業情況，而調查對象為僱主、從事人力資源部門之僱員或其工作性質涉及人力資源部門事務之僱員(例如：直屬上司、組長等)。

本報告共分為七個部分，包括引言、研究背景及目的、方法、結果、分析及建議，並附上兩份問卷樣本以供參考。

¹ 此研究計劃主要聚集在肢體殘疾人士(例如：輪椅使用者)及感官殘疾人士(例如：視障或聽障人士)

II. 研究背景

根據香港政府統計處於 2014 年所發表之有關殘疾人士及長期病患者的第 62 號專題報告書中所顯示，在 558,000 名 15 歲及以上殘疾人士中，只有 76,200 人(13.6%)為就業人士。他們的年齡中位數為 51 歲，當中約有 52%的人士每月個人收入低於港幣一萬元。

在過去數年間，香港特區政府及平等機會委員會積極鼓勵香港商業機構成為平等機會僱主。在《殘疾歧視條例》(第 487 章)之下，僱主在聘請僱員時，不應單純考慮其殘疾狀況。而事實上，很多商業機構均稱他們是平等機會僱主，並承諾在工作間去消除殘疾歧視。

透過是次研究計劃，研究團隊希望了解人力資源部人員對聘請殘疾人士的看法，當中涉及他們的態度、顧慮及理由。根據僱主和人力資源部人員對主要困難的看法，研究團隊希望制定策略，為個別人士的需要，提供意見及培訓發展計劃，促進殘疾人士就業。

此研究計劃可每年進行，以便與基線數據作比較，研究縱向調查結果，藉此檢視在僱傭方面反殘疾歧視運動的成效，以及經過消除主要障礙後，了解殘疾人士的就業情況。

III. 研究目的

是次研究計劃的目標主要分為三點：第一，了解現時商業機構於聘請殘疾人士時持有的態度；第二，調查商業機構願意聘請殘疾人士時，主要是基於甚麼先決條件、特性或狀況；第三，研究團隊會制定策略以促進殘疾人士就業。

IV. 研究方法

本會於 2014 年 8 月至 2015 年 1 月期間，進行了有關「僱主對聘請殘疾人士態度」的調查。研究方法分為兩部分，分別是個人深入訪談及問卷調查。

質性研究—個人深入訪談

基線調查第一部分為質性訪談。透過此部分調查，從而了解現時殘疾人士在就業市場的情況、研究如何為殘疾人士製造更多就業機會，以及制定策略以協助殘疾人士就業。

共有 8 間來自不同行業的機構參與個人深入訪談，包括零售、社會服務、物業管理、專業服務等行業。為了多角度研究殘疾人士的就業情況，本部分調查期望最少有 5 間來自不同行業之中小型企業及商業機構參與。

定量研究—問卷調查

透過分析質性訪談，研究團隊更明白殘疾人士失業之深層原因，以及機構在考慮聘請殘疾人士時所持有的顧慮。根據這些結果，研究團隊制定量性的問卷調查，希望能夠仔細分析商業機構的顧慮，以及促使其聘請殘疾人士的主要因素。

研究團隊共收回 209 份來自不同行業受訪者已完成的問卷。

V. 研究結果

1. 質性研究- 個別深入訪談

在 8 名受訪僱主當中，他們對於聘用殘疾人士，皆持不同程度的開放態度。當僱主被問到是否支持聘用殘疾人士時，他們的回應如下：

「只要他們能完成工作崗位的要求，我們絕對願意聘請殘疾人士。」

「我們早前於公司推出了聘請殘疾人士計劃，當中要鼓勵主管積極回應及作出安排，並不容易，因為這不是他們首要的工作。然而，推行聘請殘疾人士是僱主的社會責任，我們希望香港有更多公司積極支持這做法。」

「管理層也有這想法，然而在香港沒有太多例子可以參考，公司需要較長時間去作可行性研究。」

「聘請殘疾人士帶來的開支也不少，當中包括僱員培訓及設備配套的調整，相信需要較長時間去實行。」

當僱主被問到有關措施以協助殘疾人士就業時，大部分僱主表示有提供無障礙通道和彈性人力資源政策。然而，大部分僱主沒有提及太多有關聘請程序上的特別安排。其中一位僱主建議：

「由於當初我們沒有足夠經驗，於計劃試行期間，我們都是於面試時才直接詢問面試者有什麼需要。我們建議其他公司可以於計劃招聘時，諮詢相關團體的意見以避免尷尬。」

當被問到有關聘請殘疾人士時遇到之障礙時，不少僱主都提到有關香港地少人多的問題，似乎辦公室選址及租金等問題均有關鍵性的影響。

「我們已作有關聘請殘疾人士之可行性研究，但基於公司所處地段並未有完備無障礙設施，我們考慮到辦公室搬遷的裝修成本，暫時未能推出計劃。」

「香港的店舖租金高昂，所以空間不足，進出有困難，一般門市都不容易實行聘請殘疾人士。」

僱主在質性調查中亦表示殘疾人士於求職時，即使擁有相關技能及能力，於面試時亦顯得缺乏自信。其中一位僱主給求職者以下的建議：

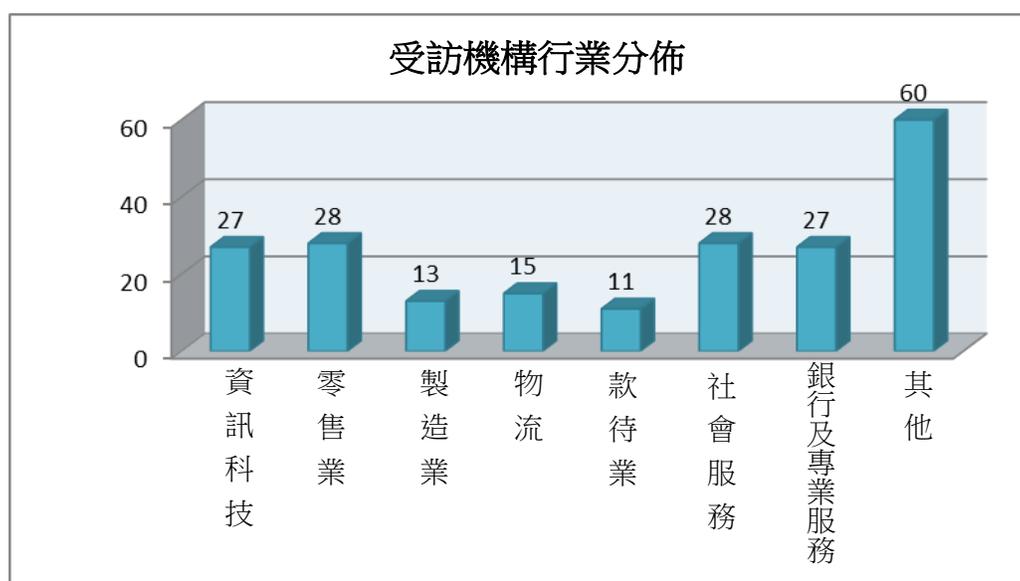
「從我們的成功個案當中，殘疾人士可由一些經驗要求相對較低的職位開始做起，當累積了一定經驗及與僱主建立了彼此的信任時，他們都會有很好的表現，甚至得到晉級的機會。」

2. 定量研究 - 問卷調查

研究團隊透過派出問卷及網上填寫，邀請從事不同行業的受訪者完成共 209 份問卷。

(A) 受訪機構行業分佈 (N=209)

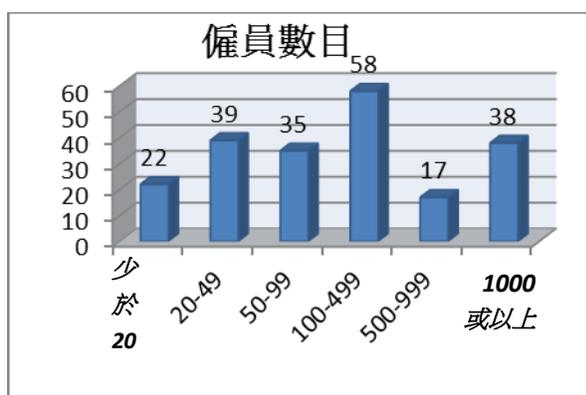
受訪機構的行業分佈廣泛，如資訊科技、零售業、社會服務等等。受訪機構的行業分佈如下：



受訪機構行業分佈	受訪機構數目	百分比
資訊科技	27	13%
零售業	28	13%
製造業	13	6%
物流	15	7%
款待業	11	5%
社會服務	28	13%
銀行及專業服務	27	13%
其他	60	29%

受訪者來自不同行業，相對地較多受訪者從事於資訊科技、零售業、社會服務、銀行及專業服務等界別。

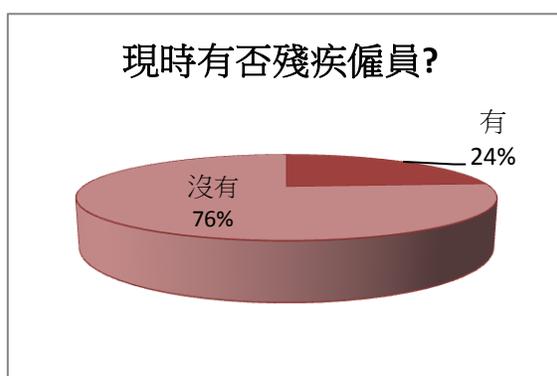
(B) 機構規模分佈 (N=209)



僱員數目	受訪者數目	百分比
少於 20	22	11%
20-49	39	19%
50-99	35	17%
100-499	58	28%
500-999	17	8%
1000 或以上	38	18%

從上述數據可見機構的規模。擁有 100-499 名僱員的機構達 28%，而約五分之一的受訪者分別在 20-49 名 (19%)、50-99 名 (17%) 及 1000 名或以上僱員 (18%) 等機構工作。

(C) 現時有否殘疾僱員? (N=209)



現時有否殘疾僱員?	百分比
有	24%
沒有	76%

從上述數據可見，有接近四分之一的受訪者表示機構現時有僱用殘疾人士。

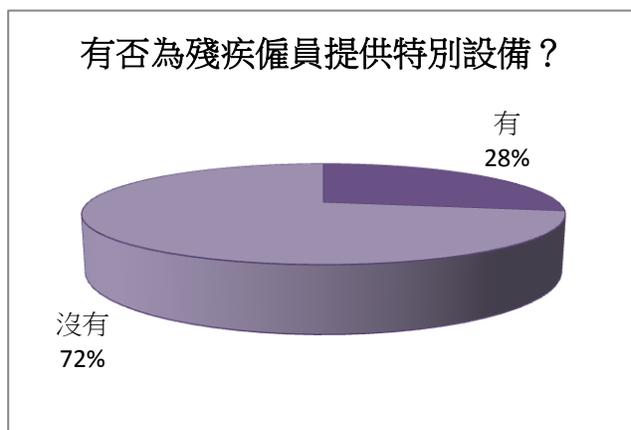
但是，不同行業有不同的比例。下圖顯示 4 個行業的變化，分別是資訊科技、零售、社會服務、銀行及專業服務等。結果顯示，社會服務行業會僱用較高比例的殘疾人士 (54%)，而其他行業則有較低比例 (6-8%)。

行業	現時有否殘疾僱員?	
	有	沒有
資訊科技 (n=27)	8%	92%
零售 (n=28)	6%	94%
社會服務 (n=28)	54%	46%
銀行及專業服務 (n=27)	8%	92%

此外，如下表所示，小型機構 (少於 100 名僱員)與大型機構 (多於 99 名僱員)之間對僱用殘疾人士有明顯分別；大型機構較傾向僱用殘疾人士。

機構規模		現時有否殘疾僱員?	
		有	沒有
小型機構	少於 20	5%	95%
	20-49	10%	90%
	50-99	9%	91%
大型機構	100-499	19%	81%
	500-999	38%	62%
	1000 或以上	58%	42%

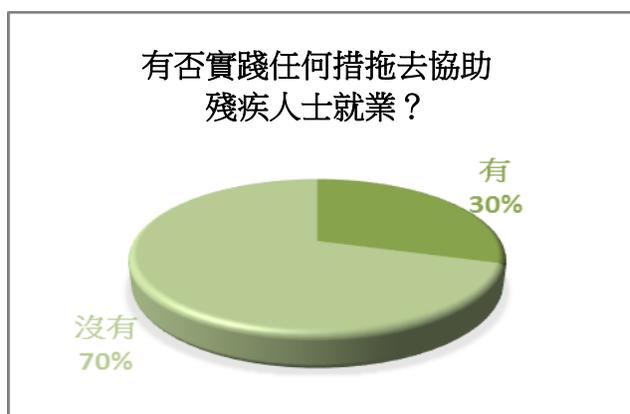
(D) 有否為殘疾僱員提供特別設備？(N=209)



有否為殘疾僱員提供特別設備？	百分比
有	28%
沒有	72%

從上述數據可見，多達 72% 之機構並沒有為殘疾僱員提供特別設備。

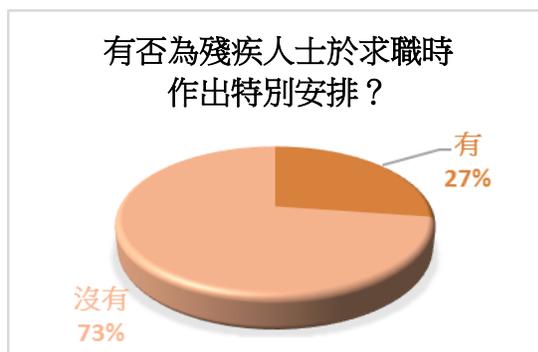
(E) 有否實踐任何措施去協助殘疾人士就業？(N=209)



有否實踐任何措施去協助殘疾人士就業？	百分比
有	30%
沒有	70%

從上述數據可見，多達 70% 機構沒有實踐任何措施去協助殘疾人士就業。

(F) 有否為殘疾人士於求職時作出特別安排？(N=209)



有否為殘疾人士於求職時作出特別安排？	百分比
有	27%
沒有	73%

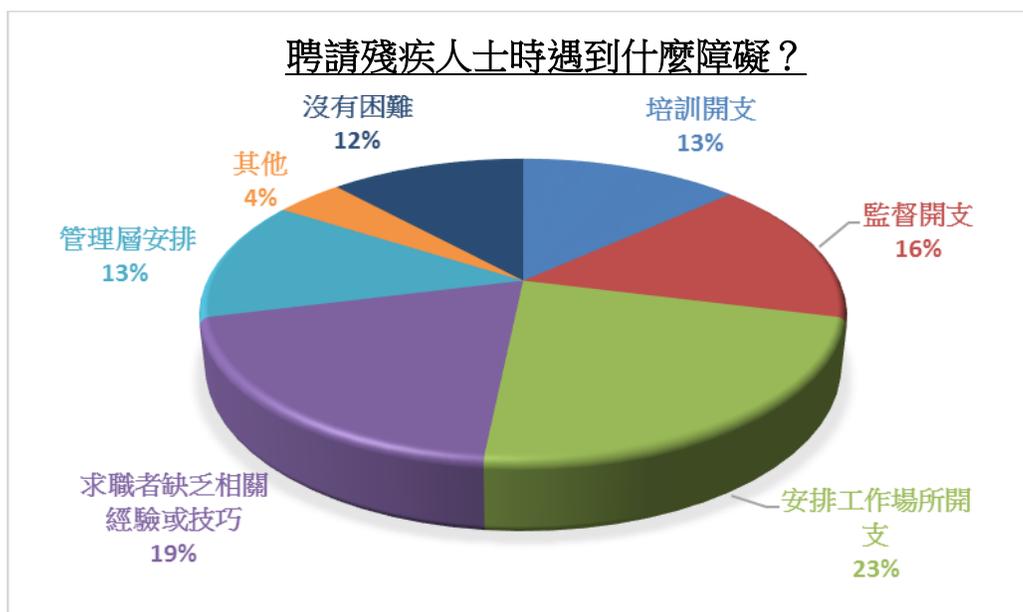
從上述數據可見，大多數機構 (73%) 沒有為殘疾人士於求職時作出特別安排。

(G) 曾為殘疾人作出特別安排 (N=209)

曾為殘疾人作出特別安排	百分比
有三方面 (提供特別設備、措拖去協助殘疾人士就業、於求職時作出特別安排)	14%
有兩方面 (列出項目其中兩項)	15%
有一方面 (列出項目其中一項)	13%
沒有	58%

結果顯示，有 42% 的機構在三方面 (即提供特別設備、措拖去協助殘疾人士就業、於求職時作出特別安排等) 曾為殘疾人作出最少一項的特別安排。最令人失望的是，58% 的機構未有為聘用殘疾人作出任何特別安排。

(H) 聘請殘疾人士時遇到之障礙 (N=209)

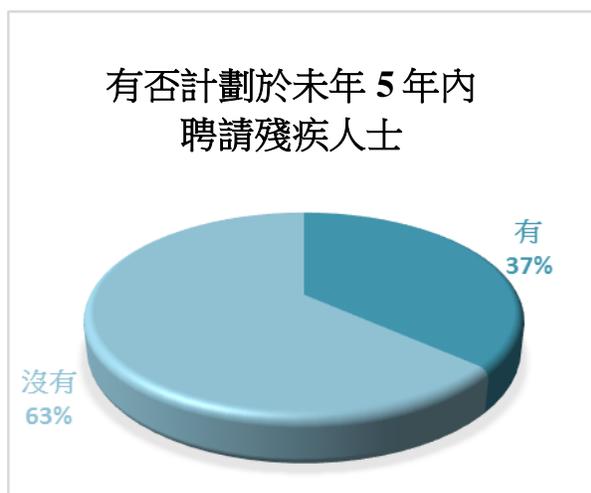


聘請殘疾人士時遇到什麼障礙？(可選多項)	百分比
安排工作場所開支	23%
求職者缺乏相關經驗或技巧	19%
監督開支	16%
培訓開支	13%
管理層安排	13%
沒有困難	12%
其他	4%

當受訪者被問及機構在聘請殘疾人士時遇到的障礙，從上述數據可見，大多數機構 (88%) 表示遇到一些障礙。最高比例是「安排工作場所開支」(23%)，隨後是「求職者缺乏相關經驗或技巧」(19%)、「監督開支」(16%)、「培訓開支」(13%)及「管理層安排」(13%)。只有 12%的受訪者表示機構沒有任何困難。

在 12%的機構表示在聘請殘疾人士時並未有遇到任何困難當中，有 43%機構已經聘用殘疾僱員。此外，有 16%的機構表示雖然未有聘用殘疾僱員，但計劃未來 5 年會聘請殘疾人士。相反，有 35%的機構表示未有聘用殘疾僱員及未來 5 年沒有計劃會聘請殘疾人士。由此可見，在 12%的機構表示在聘請殘疾人士時並未有遇到任何困難當中，多於三分之一的機構未有聘用殘疾僱員及未來 5 年沒有計劃會聘請殘疾人士。

(I) 於未來 5 年內聘請殘疾人士之立場



有否計劃於未來 5 年內聘請殘疾人士？	百分比
有	37%
沒有	63%

上述餅圖顯示有多少比例的機構未來 5 年內會聘請殘疾人士。從數據可見，超過三分之二的機構 (63%) 未有計劃於未來 5 年內會聘請殘疾人士。

在 37%的機構表示有此計劃之中，只有 20%的機構目前已經聘用殘疾人士。減去這 20%後，其實只有 17%的機構會於未來 5 年內會聘請殘疾人士。

VI. 結果分析

根據上述結果進行分析，研究團隊找到一些模式或趨勢，供持份者參考。

1. 香港僱主普遍對於聘請殘疾人士的意欲不大，但不同行業的情況有差異

於 2009 年，美國發佈了一項相關調查²，發現有約 18-19%的產品或服務生產商及約 43%的公共行政機構已有聘請殘疾人士及弱智人士為僱員。與是次研究結果作比較，香港僱主於聘請殘疾人士方面顯得沒有多大意欲，特別是商業機構。當 54%從事社會服務行業的受訪者表示機構已僱用殘疾人士，其他行業則只有 6-8%。最令人失望的是，58%的機構未有為聘用殘疾人士作出任何特別安排。再者，大部分僱主 (63%) 在末年 5 年內未有聘請殘疾人士的計劃。諷刺的是，在那些僱主表示對於聘請殘疾人士並沒有困難之中，大部分未有聘用殘疾僱員及沒有計劃會聘請殘疾人士。由此可見，香港僱主於聘請殘疾人士方面的意欲相對地為低。

根據質性訪談結果顯示，商業機構僱主對於聘請殘疾人士方面的態度明顯沒有比社會服務機構為主動。一個通常的偏見是僱主對殘疾人士抱有錯誤的定型觀念：殘疾人士在職場皆是力有不逮的。因此，對推動殘疾人士就業仍然存在有很大空間，讓持份者去尋找機會和制定策略。

2. 當僱主考慮聘用殘疾人士時，他們會遇到困難

根據量性調查所得，高達 88%的僱主表示在聘請殘疾人士時遇到困難。其中大部分困難 (69%) 來自培訓、監督和安排工作場所的額外開支，以及管理層缺乏承擔等等，只有 19%的僱主表示遇到的困難是由於求職者缺乏相關經驗及技能。

² Domzal, C., Houtenville, A., and Sharma, R. (2009). *Survey of Employer Perspectives on the Employment of People with Disabilities: Technical Report*. (Prepared under contract to the Office of Disability and Employment Policy, U.S. Department of Labor). http://www.dol.gov/odep/documents/survey_report_jan_09.doc

根據質性訪談結果顯示，僱主皆對聘請殘疾人士持著開放態度。部分受訪僱主表示過去 5 年他們曾主動研究有關聘請殘疾人士的可行性，不過落實聘用殘疾人士仍然偏低。下列為僱主於聘請殘疾人士時曾遇到的困難：

- (a) 執行聘請工作之僱員或直屬上司均對殘疾人士未有充份了解，並在就業週期上缺乏提供他們所需的相應遷就。
- (b) 直屬上司儘管支持聘請殘疾人士的理念，但仍未夠主動去作出相應安排。
- (c) 僱主對殘疾人士提供遷就，可能需要另覓辦公室；他們憂慮搬遷及裝修的高昂費用。
- (d) 由於香港的店舖租金高昂，所佔空間有限，進出有困難。
- (e) 跟肢體殘疾人士作比較，聘請弱智人士會顯得簡單，因為無需為他們提供在設施方面的遷就。
- (f) 因勞動市場穩定，暫時未有太多給予殘疾人士的新機遇。
- (g) 現時未有找到共融機構可作借鏡。

僱主在質性調查中亦表示殘疾人士於求職時，即使有能力勝任職位，但他們顯得缺乏自信。相反，當殘疾人士受聘後，他們會勇於講出個人需要，以及能勝任工作。

3. 僱主考慮聘用殘疾人士的最大障礙是來自培訓、監督和安排工作場所的額外開支

調查結果顯示，僱主憂慮聘用殘疾人士時會帶來培訓、監督和安排工作場所的額外開支。此外，僱主在質性訪談中提及，對殘疾人士而言，交通是一個問題。如果新工作需要他們長途跋涉從住家到辦公室的話，他們寧願放棄新的就業機會。

一般而言，僱主對聘用殘疾人士都是抱著正面的態度。不過，他們憂慮聘用殘疾人士帶來的額外開支。因此，應當為持份者舉辦研討會或培訓班等活動，讓僱主了解殘疾人士的需要，樂意為殘疾人士提供就業機會。

VII. 建議

研究團隊期望殘疾人士從針對就業的支援措施中受益。因此，研究團隊提出一些建議給予相關持份者考慮。

1. 證明個人承諾：行動比言語更響亮

在此呼籲機構不要空談他們會僱用殘疾人士的承諾，而是落實在招聘過程中的特別安排，包括但不限於：(i) 讓應徵者容易透露自己的殘疾；及 (ii) 在招聘過程中，提供一條熱線或單一接觸點給殘疾應徵者，接觸到相關人員。如果機構能貫徹願意提高聘用殘疾人士而考慮一些措施和特別安排的話，他們真正對這些人才有興趣，並且認真地承諾為共融機構。

2. 支援措施以裝備殘疾人士就業

殘疾學生需要有更多接觸工作環境及所需技能的機會，使他們能夠建立自信，有效地向未來僱主展示自己的才能。因此，教育機構和企業可以攜手合作，主動提供培訓技能工作坊、師徒計劃及實習機會等措施，使殘疾學生有機會進入職場，讓他們能夠發揮潛力，實現自力更生的目標。如此，將打破員工與殘疾人士之間溝通的阻礙，以及讓他們理解殘疾人士具有個人長處，對機構可以作出貢獻。

3. 鼓勵聘請殘疾人士

政府應提供資助以鼓勵僱主聘用殘疾人士，並制定建築物「暢通易達」的標準及與企業合作去實施「通用設計」概念。這方法需要一個共同的承諾和決心，匯聚各方意見和資源在一起，以及連繫不同持份者和展開計劃，以消除殘疾人士在職場方面所面對的障礙。

4. 提供對聘用殘疾人士的優惠

就聘用殘疾人士而言，政府可向僱主提供不同的優惠，例如：工資補貼、稅務優惠等，這些優惠措施對促進殘疾人士投入勞動市場顯得頗為重要。

5. 提升公眾意識，關注有才幹殘疾人士的就業情況

除了現時平機會在 2011 年發出的《殘疾歧視條例僱傭實務守則》以供僱主作為指引之外，持份者應制定推廣和教育計劃，藉此提升公眾意識，如果給予殘疾人士機會，他們在就業市場是具備相當的競爭能力。大眾應著眼於殘疾人士的工作能力而非他們的缺陷。平機會可與不同的非政府機構合作，為持份者舉辦研討會/講座/培訓班等活動，推動殘疾人士的平等就業機會。

附件甲(質性研究)

1. 貴公司有否實踐下列任何一項之措施去協助殘疾人士就業? (實施無障礙通道, 限制工作時數, 重新分配工作, 改善工作設備, 調整培訓內容, 提供閱讀器或翻譯器, 彈性人力資源配套, 改變監督模式, 交通配套, 書面工作指示, 及改善工作環境)
2. 有否為殘疾人士豁免一般聘請程序?
3. 貴公司為殘疾員工安排了什麼設備?
4. 有否為僱員提供任何保健或殘疾福利?
5. 於聘請殘疾人士時遇到哪些困難?
6. 你認為有什麼方法是最有效或無助於減少聘請殘疾人士時遇到之障礙?
7. 因要配合殘疾人士之需要時而改變現狀安排, 過程中遇到什麼困難?
8. 曾為殘疾人士提供什麼類型之配合措施?
9. 貴公司現在有否進行任何可持續發展研究? 如有, 是什麼類型之研究?

附件乙 (量性研究)

- 1) 閣下是否從事人力資源部 或公司擁有人? 是, 共 _____ 年 否
- 2) 貴公司所屬行業 資訊科技 物流 銀行及專業服務
 零售業 款待業 其他: _____
 製造業 社會服務
- 3) 貴公司僱員總人數
- 少於 20 20-49 50-99 100-499 500-999 1,000 或以上
- 4) 貴公司現時有否殘疾僱員? 如有, 總共有多少名?
- 有, 殘疾僱員數目: _____ 沒有
- 5) 貴公司有否為殘疾僱員提供特別設備?
- 有
- 聽障設備 輪椅通道
 視障設備 其他: _____
 沒有
- 6) 貴公司有否實踐任何措施去協助殘疾人士就業?
- 有
- 無障礙通道 交通工具配套
 提供閱讀器或翻譯器 調整工作內容或工時
 改善設備 其他: _____
 沒有

7) 貴公司有否為殘疾人士於求職時作出特別安排?

- 有
- 令聽障人士知道招聘資訊
- 於無障礙地點進行面試
- 沒有
- 調查面試內容
- 其他:_____

8) 貴公司於聘請殘疾人時遇到什麼困難?

- 培訓開支
- 監督開支
- 安排工作場所開支
- 求職者缺乏相關經驗及技能
- 管理層安排
- 其他:_____
- 沒有困難

9) 貴公司計劃於未年 5 年內聘請殘疾人士?

- 有
- 沒有