

## 平等機會委員會

### 通用設計備忘：通用設計嘉許計劃 2024/25 的觀察

1. 引言
2. 得獎處所採用的通用設計措施概覽
  - 2.1 支援有不同需要的使用者的措施
  - 2.2 支援殘疾人士措施
  - 2.3 家庭友善措施
  - 2.4 支援長者的措施
  - 2.5 支援照顧者的措施
  - 2.6 路線規劃
  - 2.7 員工培訓
3. 平機會對各個申請組別的觀察
  - 3.1 到訪處所前的路線規劃
  - 3.2 進入處所
  - 3.3 導航指示
  - 3.4 大堂
  - 3.5 升降機
  - 3.6 樓梯
  - 3.7 指定目的地
    - 3.7.1 零售鋪位及食肆
    - 3.7.2 辦公室
    - 3.7.3 表演場地
  - 3.8 設施
    - 3.8.1 母乳餵哺及育嬰設施
    - 3.8.2 衛生設施
    - 3.8.3 其他設施
4. 平機會對暢通易達承諾書的觀察
5. 未來路向
6. 實用資源

## 1. 引言

平等機會委員會（平機會）推出第一屆「通用設計嘉許計劃 2024/25」（嘉許計劃），目的是表揚在提供通達建築環境方面有傑出表現的公司和機構，並提供平台與社會各界分享創造共融環境的卓越實踐和創新做法。嘉許計劃吸引了 270 個處所提交申請，包括政府、公營機構、私人機構及非政府組織的處所，涵蓋多種服務香港社區的設施，成績鼓舞。

為了推廣不同獲獎者所採用的良好範例，包括實體設施和貼心的服務，並分享申請處所的可改善之處及相關建議，平機會將在嘉許計劃期間的觀察綜合成這份備忘，旨在提高公眾對共融社區環境的重要性的認識。

在以下幾個部分，我們將首先概述得獎處所採用的主要通用設計措施，然後分享對各個申請組別中的處所的觀察，以及暢通易達承諾書申請處所的良好範例，最後探討一些可應用於未來發展、翻新或改建的創新設計元素。

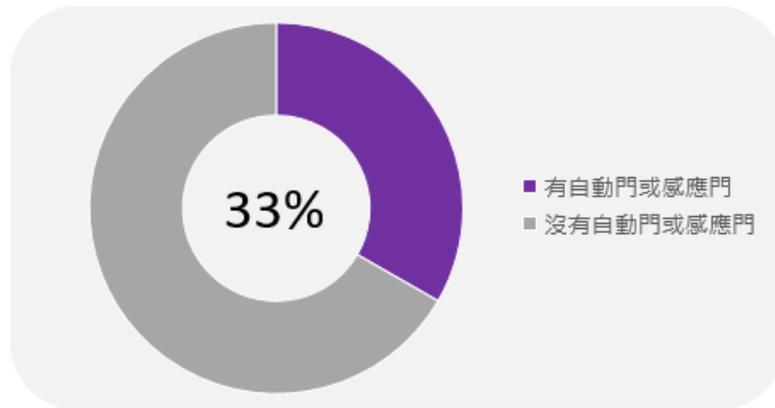
平機會希望通過展示得獎處所的優秀例子，以及鼓勵更多機構分享良好實踐，來啟發各個領域的創新和持續改進，共同創造一個更共融的社區，以滿足所有人士的需求。

## 2. 得獎處所採用的通用設計措施概覽

### 2.1 支援有不同需要的使用者的措施

270 個處所當中

出口 / 入口處設有按鈕控制的自動門或感應門

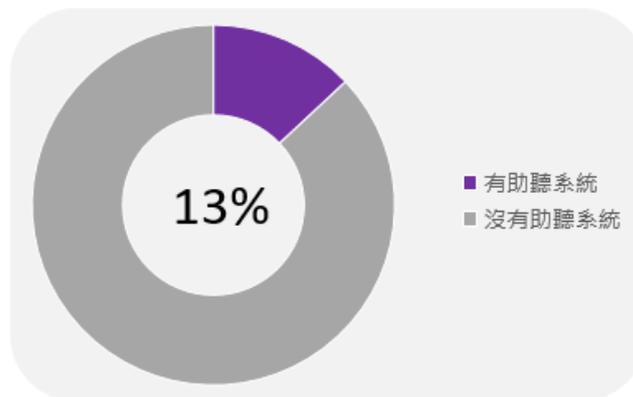


在 270 個參與嘉許計劃的處所中，有 33% 已在出入口安裝了設有按鈕控制的自動門或感應門。這項設施可以便利有各種需要的人士，包括但不限於輪椅使用者、推嬰兒車的家庭和送貨人員，因此建議尚未安裝自動門的處所考慮這一項設施。

### 2.2 支援殘疾人士措施

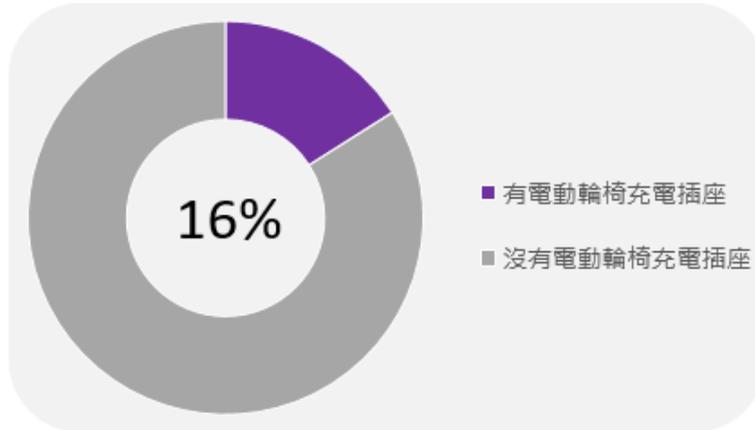
270 個處所當中

裝有聽障人士環線感應系統 / 助聽系統



在 270 個處所中，有 13% 裝有聽障人士環線感應系統 / 助聽系統。暢通易達服務櫃台應配備聆聽輔助系統，以便將聲音信息傳送給聽障人士，並避免受背景噪音影響。常見的三種的聆聽輔助系統包括感應圈、紅外線及無線頻率系統 (FM) 等。選擇何種系統視乎於場所的大小和用途以及外部干擾等因素。

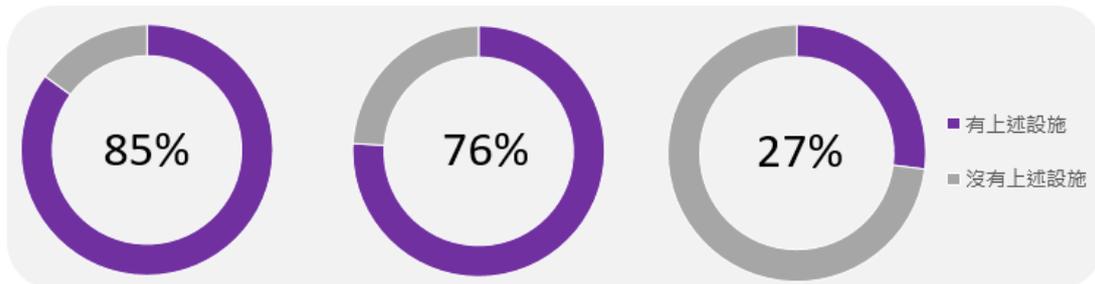
### 270 個處所當中 提供電動輪椅充電插座



在 270 個處所中，有 16% 提供電動輪椅充電插座。在需要更長時間停留的處所，例如博物館、戲院、商場和辦公室，提供專用的充電插座可以為電動輪椅使用者提供便利。這些插座應安裝在適當的高度和位置，以便輪椅使用者能夠在無需協助的情況下也能使用。設計時，應避免將插座設置在地板上，並且需要揭開蓋子才能使用。專用充電空間周圍應有足夠的通行空間，以便其他人能夠同時通過，而不會造成通道阻塞。同時，應提供標示，標明該插座為電動輪椅充電專用，以避免誤用。

### 195 個有提供暢通易達洗手間的處所當中

設有緊急警報器或召喚鐘      推式或槓桿式的門柄      設有按鈕控制的自動門或感應門



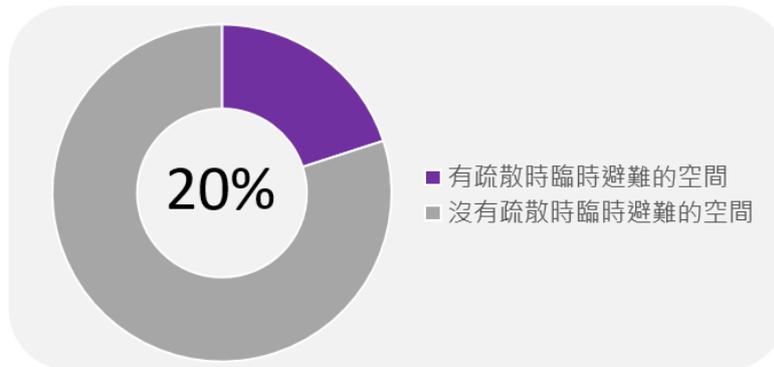
如在暢通易達洗手間內遇到緊急情況，使用者可以用緊急警報器或召喚鐘尋求協助。在 195 個設有暢通易達洗手間的處所中，85% 配備了這項設施。雖然這項要求不適用於在《設計手冊：暢通無阻的通道 1997》生效之前建造的處所，

但我們建議在所有暢通易達洗手間中安裝緊急警報器或召喚鐘，以確保所有使用者在緊急情況下的安全。

在 195 個有提供暢通易達洗手間的處所中，有 76% 配備推式或槓桿式的門柄，這種門柄可方便地用單手開關，無須精確視力或精細動作亦能操作。

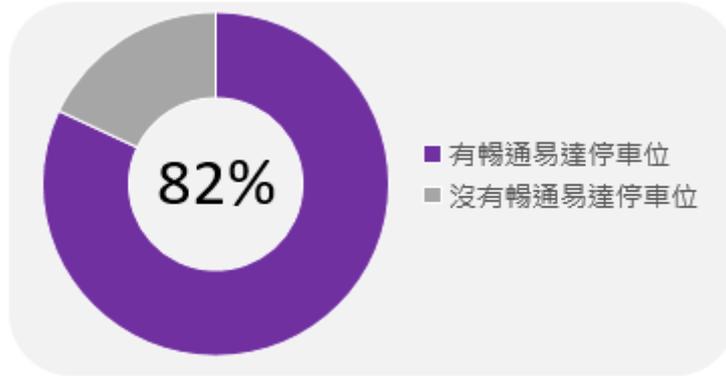
除了易於使用的門柄外，在 195 個有提供暢通易達洗手間的處所中，有 27% 設有按鈕控制的自動門或感應門。自動門比手動門更為可取，因為這對於輪椅使用者、推動輪椅的照顧者以及雙手持重物的人來說更為方便。處所亦可考慮設置不同高度的掛鉤，方便輪椅使用者。在這 27% (53 個處所) 中，有 66% 設有聲音信號自動門。自動門的聲音信號可以幫助視障人士識別門是否在開啟、關閉、上鎖或解鎖。

### 270 個處所當中 提供疏散時臨時避難的空間



在緊急情況下，並非每個人都能在沒有幫助或無法乘搭電梯的情況下迅速撤離。除了殘疾人士，臨時庇護處對於保護行動不便人士、虛弱的長者以及其他無法走樓梯而需要等待救援的人士來說尤其重要，讓他們在火災發生時能在安全的環境中等候救援。然而，在 270 個處所中，只有 20% 具備疏散時臨時避難的空間。臨時庇護處是 2014 年 10 月起生效的強制性要求。更多處所應按照《2011 年建築物消防安全守則(2024 年版本)》的要求，在每層樓的防護出口 (即用防火屏障圍封的空間，而該空間可通往一個最終的安全地方。) 或消防員升降機門廊設置臨時庇護處。

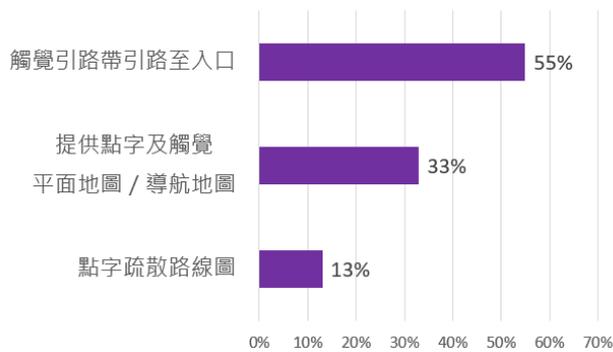
### 114 個有停車場的處所當中 提供暢通易達停車位



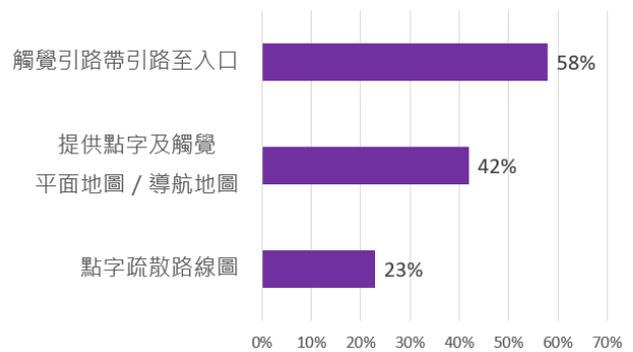
在 114 個有停車場的處所中，82%有提供暢通易達停車位。我們建議所有處所至少提供一個暢通易達停車位，便利殘疾人士。

### 為視障人士提供引路設施

#### 69 個商場當中



#### 31 個康樂、體育或文化用途的樓宇及場地當中



在 69 個商場中，55%有引路至入口的觸覺引路帶，33%提供點字及觸覺平面地圖 / 導航地圖，但只有 13%提供點字疏散路線圖，讓視障人士知悉通往緊急出口路線。在 31 個康樂、體育或文化用途的樓宇及場地中，58%有引路至入口的觸覺引路帶，42%提供點字及觸覺平面地圖 / 導航地圖，23%提供點字疏散路線圖。經常有不同使用者到訪的大型場所應考慮提供以上三項設施。

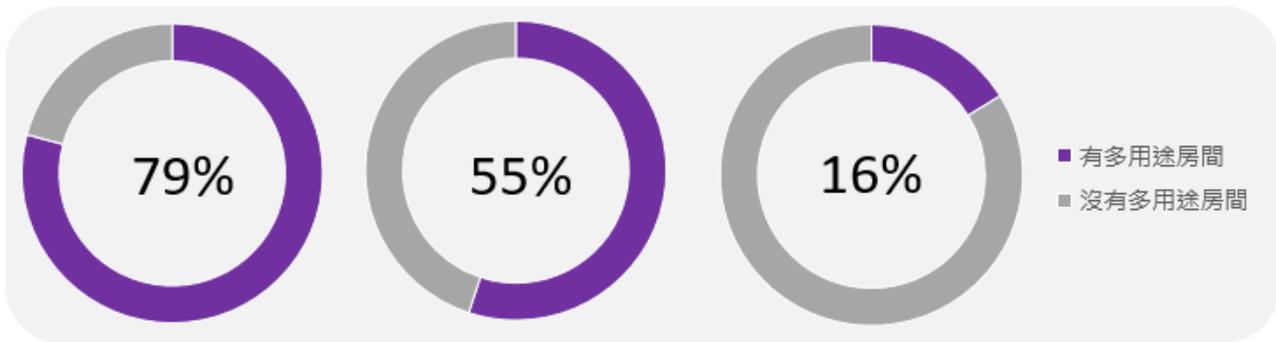
## 2.3 家庭友善措施

### 設有多用途房間作哺乳、集乳、急救或祈禱之用

24 個辦公室當中

69 個商場當中

68 幢辦公大樓當中



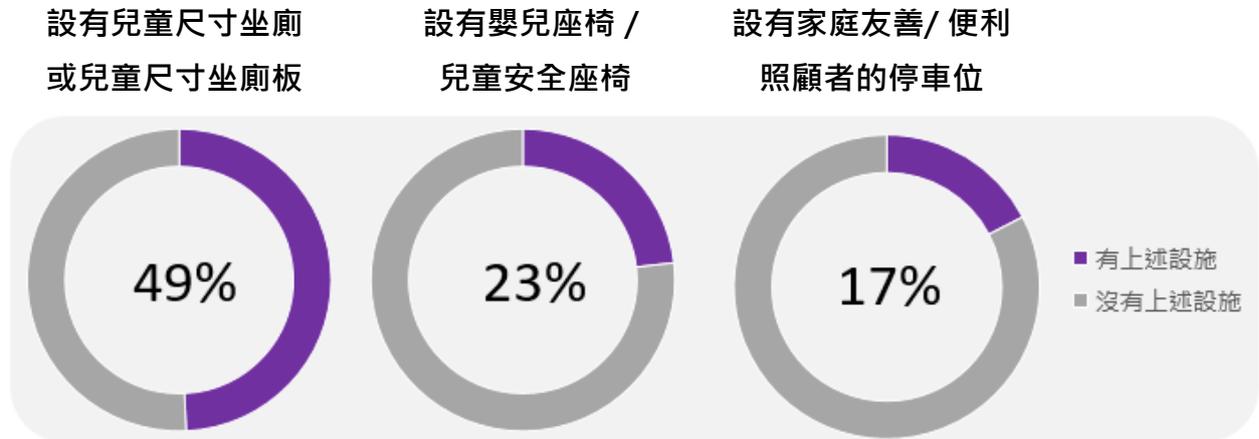
在 24 個辦公室中，79%有提供可作哺乳或集乳的多用途房間。同時，在 69 個商場中及 68 幢辦公大樓中，分別有 55%和 16%的處所有為員工、在大廈工作的人士及訪客提供可作母乳餵哺或集乳用途的設施。

根據平機會的《在香港「公眾可進出處所」餵哺母乳的研究》<sup>1</sup>，在問卷調查前 12 個月內至少有一次直接餵哺母乳或集乳的婦女首三個常去的母乳餵哺地點為「商場的育嬰及哺乳室」、「母嬰健康院、醫院、健康中心或診所的育嬰及哺乳室」及「辦公室內的會議室或儲物室」。81%的受訪婦女建議公眾地方需要更多的母乳餵哺或集乳設施。更多的哺乳設施可營造一個支持母乳餵哺婦女和包容性的環境。

<sup>1</sup> 平等機會委員會 (2024 年)。《在香港「公眾可進出處所」餵哺母乳的研究》

<https://www.eoc.org.hk/zh-hk/policy-advocacy-and-research/research-reports/2024-1>

## 69 個商場當中



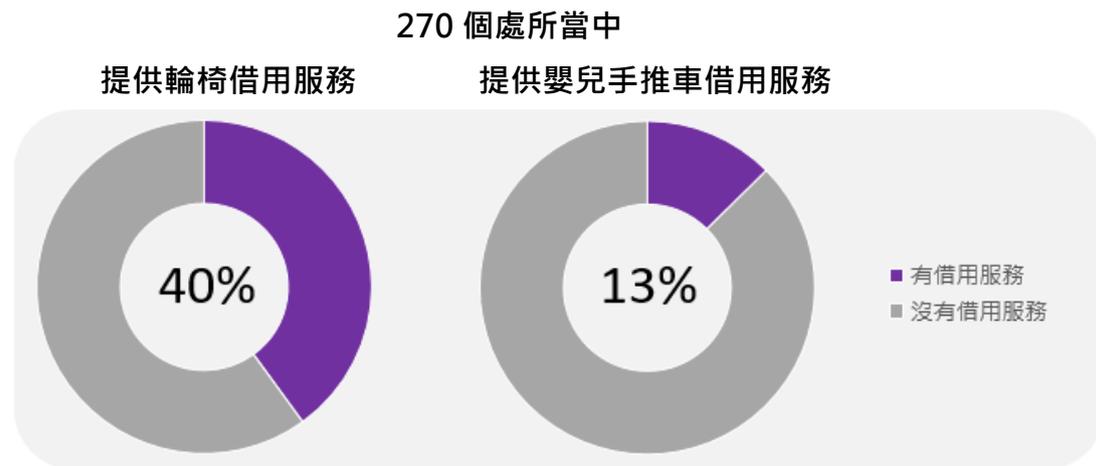
在 69 個商場中，分別有 49%和 23%設有兒童尺寸坐廁或兒童尺寸坐廁板及兒童安全座椅。提供家庭友善/便利照顧者停車位的商場的比例相對較低，僅有 17%。雖然這些設施在香港並非屬強制要求，但這些設施可以方便家庭和照顧者更好地照顧家人。

## 2.4 長者友善措施



在 270 個處所中，只有 13 個有提供成人尿布更換設施、16 個在升降機大堂設置斜面挨杆或長凳供等候人士使用、29 個為不同身高的人士設額外扶手。這些扶手不僅可以便利長者，亦提升兒童在使用樓梯時的安全。因應急速人口老齡化，在公共空間的長者友善設施的需求日益增加。

## 2.5 支援照顧者

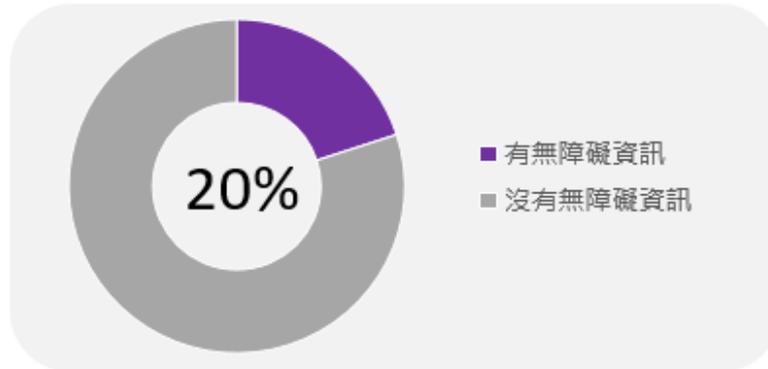


為了照顧幼兒、長者及有特殊需要的家庭成員，輪椅和嬰兒車的借用服務尤其重要，特別是在面積較大及需要更長時間停留的處所。在 270 個處所中，有 40% 提供輪椅借用服務，13% 提供嬰兒車借用服務。擴闊借用服務的選項可以進一步提升處所的通達性，方便家庭及行動不便者到訪。

## 2.6 路線規劃

270 個處所當中

把有關無障礙的資訊上載至網站或社交媒體，供訪客到訪前查閱

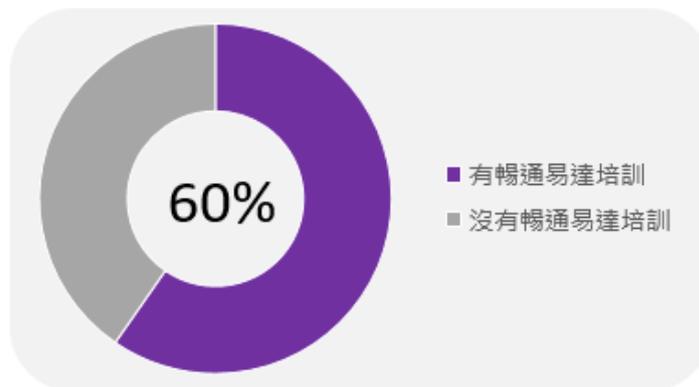


時至今日，人們常常在前往不同場所、餐廳、博物館、公園等地方之前在網上查詢路線資料。在 270 個處所中，只有 20% 在其網站或社交媒體上提供有關無障礙的資訊，以便訪客查詢。處所應多加使用這種通過發佈線上資訊來提升通達性的低成本措施，方便訪客規劃路線，並根據需要調整路線。

## 2.7 員工培訓

270 個處所當中

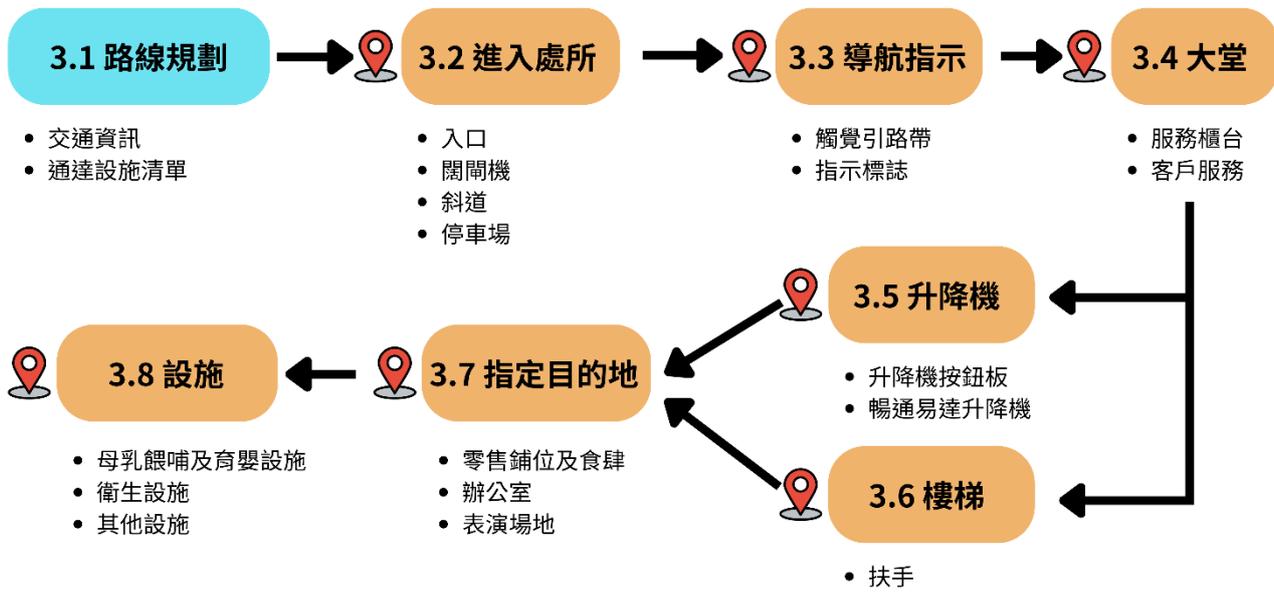
為員工提供暢通易達概念的培訓



在 270 個處所中，有 60% 為員工提供暢通易達概念的培訓。通達無障礙不僅適用於建築環境，也適用於服務。經常接觸客戶的前線員工、場地經理及辦公室經理應對暢通易達議題有更深認識，使他們能夠更有效地協助有各種需求的人，確保所有訪客和員工都能享受到共融體驗。如想進一步了解此議題，請參閱第六部分「實用資源」。

### 3. 平機會對各個申請組別的觀察

通用設計的最終目標是提升各個空間和樓層之間的聯繫性，確保不同能力和需要的使用者可以暢順通行。創建一個通達環境需要在設計過程的每個階段進行細緻的規劃和考慮，並配合有效的設施管理。以下的路線圖概述了建設通達空間的重要元素，讓所有人士都能獨立地到訪和使用不同的空間。



在以下的部分，我們將羅列有關對不同申請組別的觀察，包括良好範例和可改善之處，並提供相關建議，以鼓勵持份者一同建造通達共融的環境。

#### 3.1 到訪處所前的路線規劃

於線上或透過手機應用程式提供實時資訊和設施服務資料

- 在線上發布交通資訊和位置資訊。
- 在網站或手機應用程式上提供通達設施及其位置的清單（包括暢通易達停車位），以協助路線規劃。
- 透過手機應用程式預約嬰兒車和輪椅借用服務。
- 以手機應用程式顯示實時的停車場空位資訊。

## 3.2 進入處所

### 3.2.1 入口

#### 良好範例

##### 進入處所的便利性

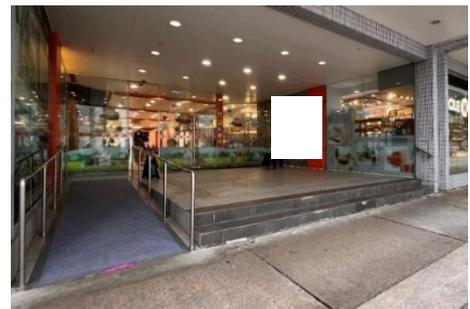
無論訪客以哪種途徑前往處所，例如步行、使用輪椅、駕駛等，都能輕鬆進入處所。入口的設計應照顧到不同的年齡、行動能力、雙手提取重物或推嬰兒車的人士的需要。

常見的例子包括平坦的入口及自動門。這些元素讓不同需要的訪客都獨立地到訪各個處所及享受當中的貨品、服務及設施。



##### 避免要求使用斜道的使用者繞道至某一個特定入口

- 在設計階段考慮將入口設置在平坦的位置、緩和的斜坡上或裝置斜道，方便所有使用者以同一入口進出。
- 在計劃翻新現有建築物時，盡可能考慮拆除梯級。
- 如受建築物結構所限，無法拆除樓梯，應在樓梯旁設置斜道，確保所有人士都可在同一入口進出，毋須繞道。
- 有些歷史建築物的主要入口可能設有梯級。進行活化時，考慮在主要入口旁設置無障礙入口。如不可行，應在最近的側門設置無障礙入口。



### 充足的指示標誌指引往無障礙入口

在某些處所，無障礙入口並非位於主要入口旁邊。若缺乏明確的標示，有需要的訪客將難以找到相關入口。

- 沿著路線及轉角處張貼標示，確保訪客能輕鬆預視並找到路徑。
- 在無障礙入口旁安裝門鈴及提供聯絡資料，確保訪客能即時獲得協助。同時，確保職員在收到通知後能從速協助。



另一個是有斜道的入口

### 所有地面店鋪均設通達的入口

地面店鋪的入口通常設有台階，訪客必須拾級而上。有些地鋪設置固定斜道為主要入口，亦有零售鋪位在側門設置固定斜道。



## 3.2.2 闊閘機

### 良好範例

#### 闊閘機

闊閘機可便利輪椅使用者、行動輔助器具使用者、推嬰兒車的家庭或攜帶大型物件的使用者進出。



### 3.2.3 斜道

#### 可改善之處及建議

##### 斜道的坡度過於陡斜，且缺乏平台

平機會觀察到一條斜道的坡度為 1:6，斜道過於陡斜，有機會對輪椅使用者構成危險。如斜道的頂端和底端沒有平台，會令輪椅使用者無法安全停靠。在這種情況下，如果斜道末端有推拉門，使用者必須在斜坡上停下來開門，對於某些使用者來說可能非常危險甚至無法操作。這類斜道對輪椅使用者和推嬰兒車的使用者來說並不友善。

##### 建議

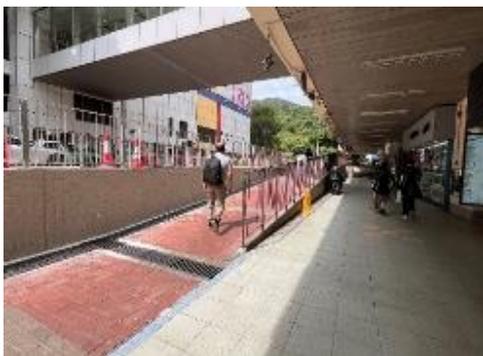
所有斜道的坡度不應超過 1:12，除非是輕微升高的情況。斜道的頂端和底端必須設置平台，且淨空間不得少於 1500 毫米 x 1500 毫米。斜道上不應有任何障礙物，例如垃圾桶和盆栽。所有平台應有充足的空間讓輪椅使用者停靠。此外，門不應向平台擺動。請參考第六部分「實用資源」以獲取有關斜道的更多資訊。

斜道地面的顏色和材料與平坦地面相同，令使用者難以識別斜道位置，並可能造成絆倒的危險。

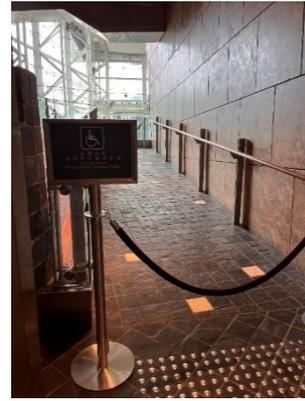


##### 建議

- 選擇具有足夠對比度的材料，例如不同的顏色或物料，以清晰顯示斜道的位置。
- 在斜道的盡頭添加危險警示帶。
- 避免鋪設高反光度的物料作為地面，以免造成眩光或滑倒。



斜道被阻擋，例如放置了拉帶柱，需要聯絡物業管理員以移除。相較於可以繞過障礙或選擇其他路徑的人士，這樣會延誤有需要的使用者的行程，並使他們未能獨立進出處所。



### 建議

- 盡量避免封鎖斜道。
- 盡量避免要求使用者聯絡物業管理員以使用斜道。
- 如果因為某些考量而阻擋斜道，在斜道附近提供清晰的聯絡資訊，以便有需要人士迅速獲得協助。

## 3.2.4 停車場

### 良好範例

#### 暢通易達停車位及停車場空位資訊

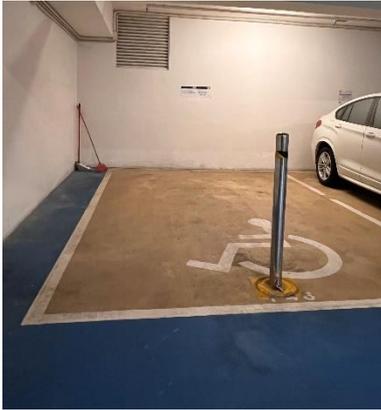
- 在暢通易達停車位的天花板上提供信號燈，以指示其位置及使用情況。
- 在網站或手機應用程式上提供停車資訊，以協助規劃行程。



## 可改善之處及建議

### 以圓柱或交通圓筒封閉暢通易達停車位

有些處所為避免其他駕駛者誤用暢通易達停車位，以不同的障礙物封閉車位。然而，這些障礙物對使用輪椅的駕駛者帶來不便。他們可能需要下車移除障礙物才能停車。



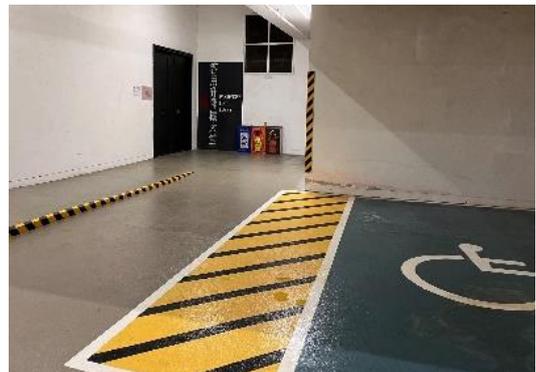
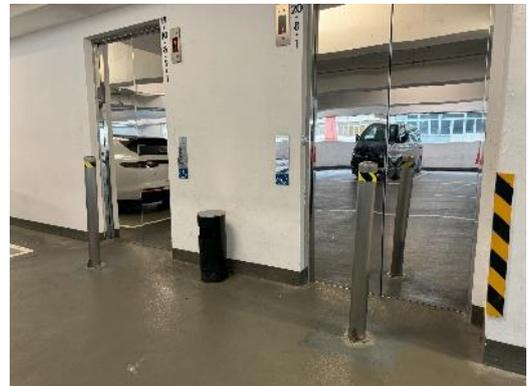
#### 建議

- 避免在地面放置任何阻擋暢通易達停車位或上落車位的圓柱或交通圓筒。
- 如有提供聯絡資訊以尋求協助移除障礙物，確保標示清晰可讀。

由暢通易達停車位前往處所的路上的障礙物（例如在升降機門前的金屬柱）會阻礙輪椅使用者前往各個目的地。

#### 建議

- 確保從暢通易達停車位到處所的無障礙通道持續通行。
- 將暢通易達停車位設於可直接進入處所而不需經過減速帶的地點。
- 確保從暢通易達停車位進入處所的路線無梯級。
- 選擇自動門或以按鈕操作的門，而非推拉門，以提升暢通易達停車位與處所之間的順暢通行。



### 3.3 導航指示

#### 良好範例

##### 覆蓋整個處所或通往接待處或升降機的觸覺引路帶

觸覺引路帶在許多公共場所都很常見，例如商場及休憩空間。除了在入口處提供觸覺引路帶外，可以延伸至整個處所，方便視障人士導航。



#### 可改善之處及建議

##### 觸覺引路帶上的障礙物

以下情景均會令視障人士難以使用觸覺引路帶導航：

- 盆栽太靠近或放置在觸覺引路帶上
- 觸覺引路帶太靠近牆壁
- 觸覺引路帶被地毯遮蓋



##### 建議

- 保持觸路引路帶暢通。
- 改造地毯的形狀，避免覆蓋觸覺引導路徑。



##### 💡 你知道嗎？

觸覺引路帶可由金屬物料鋪成，相較橡膠或混凝土，金屬會在潮濕時變得濕滑。在雨天時，一些處所可能會用地毯覆蓋金屬觸覺引路帶以作防滑。然而，這會使視障人士在使用這些路徑進行引導時變得困難。



## 難以閱讀的指示標誌

- 過於裝飾性的字體
- 字體過小
- 照明不足
- 缺乏顏色對比
- 標誌的顏色與背光燈的顏色相同



## 建議

- 選擇無襯線字體，例如正黑體、Arial、Helvetica，這些易於閱讀的字體。
- 放大字體大小，特別是有許多筆劃的繁體中文字的標誌。
- 在光線不足的地方，考慮使用背光標誌或在標誌上使用聚光燈，但必須同時注意眩光問題。



## 3.4 大堂

### 3.4.1 服務櫃台

#### 良好範例

##### 服務櫃台的膝部空間

膝部空間是指服務櫃台桌子下方的矩形空間。這個空間設計是為了讓輪椅使用者能夠接近櫃台，與客戶服務人員互動而不受阻礙，從而促進彼此間的溝通。

膝部空間應該保持整潔並無障礙物，例如垃圾桶和電線。

膝部空間上方的桌面通常比同一櫃台的桌面高度為低。櫃台應保持整潔，避免擺放雜物，例如 AED 設備、急救箱、宣傳單張、花卉擺設、電池回收箱等，以便利輪椅使用者和客戶服務人員的溝通。



##### 在服務櫃台的桌面邊緣設置凹槽

凹槽可以用來臨時存放手杖、拐杖、視障人士的白色手杖，甚至雨傘。



### 3.4.2 客戶服務

#### 良好範例

##### 提供借用服務

- 嬰兒車和手推車
- 輪椅
- 嬰兒護理用品
- 雨傘
- 行動充電器

##### 免費供應的物品

- 衛生巾
- 口罩
- 急救用品
- 驅蚊貼



##### 貼心的客戶服務

- 提供尋求協助的選項，並清楚說明如何提出請求。
- 如果需要排隊，確保輪椅使用者亦能平等使用取票機。



##### 提供電動輪椅充電插座

如 2.2 部分所述，電動輪椅充電插座可便利其使用者出行。插座應位於輪椅使用者易於觸及的高度。清晰的標誌指示插座的用途也有助於防止誤用。



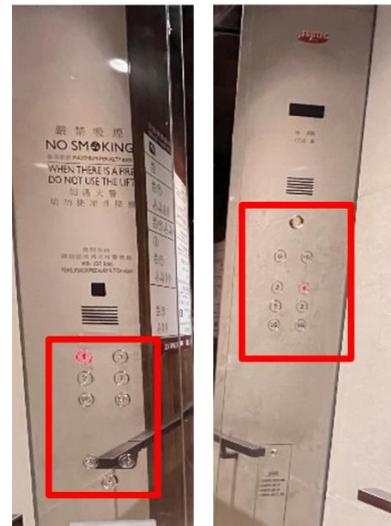
### 3.5 升降機

#### 良好範例

##### 升降機按鈕板

有兩種按鈕板的設計均值得參考：一種是兩排按鈕分別按順序及倒序排列，另一種是在不同高度安裝兩個按鈕面板，以確保不同高度的人士都能夠觸及所有按鈕，特別是緊急召喚按鈕和拍卡位置。

此外，如大廈樓層不多，將按鈕以橫向排列也能滿足各種不同用戶的需求。



## 可改善之處及建議

### 暢通易達升降機的位置

有些處所只在大廈的後門設置暢通易達升降機，或將暢通易達升降機設於需繞道而行的位置，而這些升降機通常都用於運輸大型貨物。將暢通易達升降機設置在主要大堂或任何易於到達的位置，可以為行動不便的人士提供流暢且通達的體驗。

### 建議

- 在主要大堂安裝暢通易達升降機。
- 提供指示標誌和/或點字摸讀地圖，以指引使用者找到暢通易達升降機的位置。

### 阻礙用戶設施使用的障礙物，例如放置在升降機召喚按鈕下的物品

垃圾桶、回收箱、盆栽、節日裝飾等物品或會阻礙輪椅使用者按下升降機召喚按鈕。



### 建議

- 如升降機大堂設有多幅牆面，可以將垃圾桶等物品放在其中一邊，並在至少一組升降機按鈕前預留空間，讓輪椅使用者有充足淨空間駛近並觸碰按鈕。
- 將物品放置在升降機大堂的角落，遠離升降機召喚按鈕。

## 3.6 樓梯

### 良好範例

#### 雙層扶手

在樓梯上安裝雙層扶手，並在下層使用直徑較小的扶手，方便長者和兒童抓緊，提高安全性。



### 可改善之處及建議

扶手末端向外突出，視障人士和兒童或會撞倒，造成危險



#### 建議

- 避免將扶手末端過度向外延伸，以免造成絆倒。
- 確保扶手的末端向內彎曲，以防止撞傷。



## 3.7 指定目的地

### 3.7.1 零售鋪位及食肆

#### 良好範例

##### 可移動的傢俬和展示品

在較小的空間選用可移動的傢俬和展示品，有需要時可重新排列，靈活改變店內佈局，例如根據需求移開物品以擴闊通道。



##### 提供不同大小、高度的桌椅

為了滿足不同身形和需要的人士，建議提供不同尺寸和款式的傢俬，方便重新佈局。不同高度的桌子為輪椅使用者、兒童或喜歡吧檯式座位的顧客提供靈活性。

同樣地，不同的座椅也可提高舒適度和功能性。例如帶扶手的椅子方便體力較弱的人士借力、高背椅可提供背部支撐、無背靠凳子可易於移動。



##### 充足空間以停放嬰兒車和行動輔助器具

一些輪椅使用者在用餐時可能會選擇離開輪椅，如有足夠的空間，應提供位置暫放輪椅，以及行動輔助器具和嬰兒車等。



## 可改善之處及建議

### 無障礙入口被可移動的物件阻擋

由於店鋪空間有限，一些商戶可能會在無障礙入口附近放置紙箱或其他物品作儲存空間。然而，這些物品可能會阻礙有需要的顧客進出。

### 建議

- 保持無障礙入口和通道暢通無阻。
- 當顧客進入店鋪時，提供即時協助以移除障礙物。



## 3.7.2 辦公室

### 良好範例

### 為所有員工提供可調校高度的桌子

可調高度的桌子不僅方便輪椅使用者，還可讓員工在工作時切換站立和坐著的姿勢。這對於不同身高的人士、背部受傷或有其他狀況的人士都具有益處。



### 3.7.3 表演場地

#### 良好範例

##### 便利輪椅使用者轉移的座位

經特別設計的座位設有活動扶手板，方便使用手推輪椅並期望轉移至現場座位的觀眾就座。



(相片由西九文化區管理局提供)

##### 穿戴式服務鈴

為便利觀眾於劇院關燈後，仍可於座位尋找職員求助，提供穿戴式服務鈴，讓職員前往求助觀眾的座位提供協助。



(相片由西九文化區管理局提供)

## 3.8 設施

### 3.8.1 母乳餵哺及育嬰設施

#### 良好範例

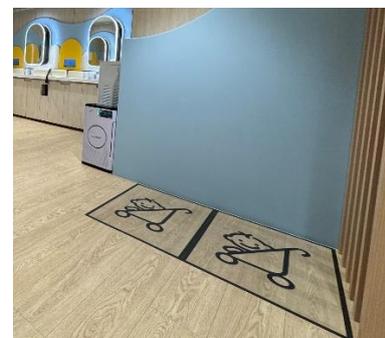
##### 提供獨立母乳餵哺間，與換尿布的空間分隔開

- 將母乳餵哺室與換尿布區分開，可以讓男性或女性照顧者同時使用設施，從而減少等候時間。
- 提供密閉空間，以增加母乳餵哺室的私隱度。
- 以無分性別的標誌標示換尿布區，讓男性及女性照顧者皆可使用。
- 如空間許可，提供多於一組換尿布台及垃圾桶。
- 使用自動門或採用槓桿式門柄，讓用家無需用手指亦可省力地開門。
- 在餵哺室內提供電源插座，方便使用奶泵和奶瓶加熱器。



##### 專用嬰兒車停泊區

在育嬰室內提供專用位置停泊嬰兒車，以避免擁擠並減低絆倒的危險。



### 育嬰室的附加服務

提供借用服務或免費提供相關物品，例如嬰兒尿布、哺乳巾、奶瓶紫外線消毒器、奶瓶加熱器、雪櫃等。



### 整合附近育嬰設施的資料

有些機構未必能在處所內設置育嬰室或母乳餵哺室，可考慮整合整合附近育嬰設施的資料（例如附近公共育嬰室及暢通易達洗手間列表），並與員工及使用者分享。

## 3.8.2 衛生設施

### 良好範例

#### 親子洗手間

- 設有兒童尺寸座廁或兒童尺寸廁板。
- 設有兒童安全座椅，為年幼的孩子提供了一個安全的地方，讓他們在父母使用廁所時可以坐著等候。
- 有些處所在洗手間內同時提供成人尺寸和兒童尺寸的座廁。
- 有些處所並無獨立的家庭洗手間，但在男女洗手間的廁格內提供上述設施。



#### 成人尿布更換設施

成人尿布更換設施使照顧者能更方便地照顧長者或殘疾人士，無須返回家中照護，延長外出時間。



### 無分性別的洗手間

容許男性或女性的照顧者協助使用者，例如，兒子協助年邁的父母或母親陪伴她的年幼兒子。



### 提供洗手間使用情況的實時資訊

在大型場所如商場，實時空位資訊可以幫助使用者找到最近而可用的洗手間，避免不必要的來回走動。



### 淋浴間內的扶手及座椅

對於殘疾人士和長者而言，暢通易達淋浴間更為方便。

淋浴間內的扶手和座椅（固定式或可調式）可以增加安全性，並在使用過程中提供支撐。



### 提供附近暢通易達洗手間的資料

有些機構未必能在處所內設置暢通易達洗手間（例如缺乏污水渠），可考慮整合最近的暢通易達洗手間及其路線的資料，並張貼告示，指引使用者前往。

## 可改善之處及建議

### 暢通易達洗手間內的障礙物

- 腳踏式垃圾桶。
- 垃圾桶放置在輪椅移動淨空間，阻礙輪椅使用者移至座廁上。
- 垃圾桶放置在洗手盆下，擋住輪椅使用者靠近水龍頭所需的膝部空間。

### 建議

- 選用配有感應器的垃圾桶，或搖蓋式垃圾桶。
- 保持輪椅移動淨空間整潔。
- 在適合輪椅使用者的高度添加掛鉤。



### 暢通易達洗手間內的傾斜鏡子

清潔人員常常誤解傾斜鏡子應該推回牆壁，以保持整潔。然而，這樣做會違背傾斜鏡子的目的，因為輪椅使用者不一定能自行調整鏡子的角度。

暢通易達洗手間內的鏡子應時常保持向下傾斜。



### 通往暢通易達洗手間的路徑

雖然暢通易達洗手間的門闊度須符合特定要求，但確保通往門口的空間設計能便利輪椅使用者亦非常重要。以下的情況可能會阻礙輪椅使用者進入洗手間：

- 暢通易達洗手間的門夾在兩面牆之間。
- 在到達暢通易達洗手間之前，需要通過多扇門，包括推拉門和防火門。

### 建議

- 減少從公共空間前往暢通易達洗手間的途經的門的數量。
- 減少前往暢通易達洗手間所需的轉彎次數。
- 在暢通易達洗手間門前提供足夠的轉彎空間，並保持無雜物。



### 3.8.3 其他設施

#### 良好範例

##### 不同大小和高度的自助儲物櫃

使用感應手環開啟儲物櫃，無須精確視力或精細動作亦能操作。



##### 不同高度的飲水機

讓各類型的使用者，如輪椅使用者和兒童，能夠獨立操作。



##### 在辦公室提供多用途房間便利不同需要的使用者

多用途房間可供不同需要的辦公室使用者使用。例如，媽媽可在房間內集乳、感到不適或需要急救的員工可以在此休息、有宗教背景的員工可以利用該空間進行禱告。房間的用途不只限於上述例子，還可以符合各類員工的需要，吸引更多人才在更愉快的環境中工作。

多用途房間應保持衛生及配備多種設施，包括但不限於舒適的椅子、充電插座、用於存放母乳的雪櫃、急救箱、祈禱毯等。

## 4. 平機會對暢通易達承諾書的觀察

為了鼓勵未符合申請嘉許計劃資格的機構展示其在推廣通用設計的良好例子，平機會推出了「暢通易達承諾書」。相關處所可藉此承諾建設共融的環境。承諾書中有不少具啟發性的良好例子，包括處所的設施及服務，展示了創新的方案和貼心的服務，滿足使用者的不同需要。

### 4.1 數碼工具

- 在住宅大堂安裝電子通告板，允許住戶調整文字大小，方便視障人士和長者獲取最新資訊。
- 開發數碼地圖技術，可按使用者的個人需要提供通達路線資訊，同時具備有關通達設施及服務的實時資訊。
- 向公眾提供體驗式學習機會和樂齡科技產品的試用機會，以增進對協助照顧者及先進復康科技的關注。

### 4.2 貼心服務

- 住宅屋苑的保安人員為各年齡層的居民提供及時且貼心的協助，例如幫助長者提取重物、引領兒童上落校車等，以確保他們的安全。
- 招募居民成為年齡友善大使，以收集用家意見，共同創造符合長者需求的設計。

## 5. 未來路向

### 共融休息室

- 對環境刺激較敏感的人士而言，有些表演的光效和音效可能會帶來過量的感官刺激。建議設置一個共融休息室，讓兒童或神經多樣性人士(neuro-divergent)可以放鬆和舒緩情緒。
- 共融休息室內相關設施的例子包括：1) 閱讀燈及書本，2) 紓壓玩具(Fidget Tools)及 3) 舒適的沙發和椅子。

### 共融遊樂設施

- 創造一個共融的體驗，讓輪椅使用者和有特殊教育需要的兒童擁有相同的遊玩機會，例如無梯級的旋轉轉盤。
- 增設更多感官元素，讓不同能力的兒童也能使用，例如不同高度的噴泉。
- 鼓勵所有能力的兒童一起玩耍。



### 在普通廁格安裝扶手

- 對於行動不便的長者更安全。
- 並非所有視障人士都需要暢通易達洗手間的設施。
- 減少對暢通易達洗手間的需求。
- 在廁格內安裝不同高度的掛鉤，供不同年齡和身高的使用者使用。



### 使用樂齡科技

- 在處所的入口安裝天使盒子(Angel Boxes)，以便迅速找回迷路的有認知障礙症人士。當佩戴了電子裝置的有認知障礙症人士經過天使盒子，盒子會將訊號上傳至相關手機應用程式，讓照顧者掌握家人的大概位置，收窄所需搜尋的範圍。
- 在室內場地提供定位和導航服務，方便長者獨立進出不同場所。

### 緊急意外警報系統

洗手間內安裝緊急意外警報系統，偵測使用者姿勢，例如，如跌倒、暈倒等突發事故，並向相關人員發出警報，確保在緊急情況下能迅速提供協助。

## 6. 實用資源

平機會提供涵蓋不同議題的課程，例如「DEI 友善工作間」及「反歧視條例之暢通易達無障礙」，歡迎有意獲取更多資訊和培訓的人士參加。平機會亦有提供專設培訓課程。如欲了解更多資訊，歡迎瀏覽平機會網頁 [www.eoc.org.hk/training.html](http://www.eoc.org.hk/training.html) 或致電 2106 2155 查詢。

有關創造通達環境的額外資源包括：

照顧者資訊網 (2025 年)。照顧用品及復康器材  
<https://www.carers.hk/articles/looking-for-tools>

屋宇署 (2024 年)。《設計手冊：暢通無阻的通道 2008 (2024 年版本)》  
網址：<https://www.bd.gov.hk/tc/resources/codes-and-references/codes-and-design-manuals/index.html>

房屋局及香港房屋委員會 (2024 年)。《幸福設計指引》  
網址：<https://housingwellbeing.hk/design-guide/>

「推動長者友善樓宇設計」工作組 (2024 年)。《推動長者友善樓宇設計》網址：  
[https://www.devb.gov.hk/filemanager/tc/content\\_2416/Chinese%20version\\_elderly%20friendly%20panel%20paper.pdf](https://www.devb.gov.hk/filemanager/tc/content_2416/Chinese%20version_elderly%20friendly%20panel%20paper.pdf)

建築署 (2007 年)。《暢道通行戶外環境建設》  
網址：<https://www.archsd.gov.hk/tc/ua2/index.html>

香港房屋協會 (2005 年)。《香港住宅通用設計指南》網址：  
[https://www.hkhs.com/tc/publications/publications\\_detail/category/udg/id/155](https://www.hkhs.com/tc/publications/publications_detail/category/udg/id/155)

建築署 (2004 年)。《建築署暢道通行良好作業指引》。網址：  
<https://www.archsd.gov.hk/tc/ua/index.html>

澳門特別行政區政府社會工作局, 澳門特別行政區 (2024)。澳門特區無障礙通用設計建築指引 (只提供中文版及葡文版)。網址：<https://www.ias.gov.mo/zh/forms-guidelines>

Building and Construction Authority, Singapore (2025). *Code on Accessibility in the Built Environment*. Retrieved from <https://www1.bca.gov.sg/regulatory-info/building-control/universal-design-and-friendly-buildings/code-on-accessibility-in-the-built-environment>

Centre for Excellence in Universal Design, National Disability Authority, Ireland (n.d.).  
*Building for Everyone: A Universal Design Approach*. Retrieved from  
[https://universaldesign.ie/Built-Environment/Building-for-Everyone/Entire-SeriesBooks-1\\_10.pdf](https://universaldesign.ie/Built-Environment/Building-for-Everyone/Entire-SeriesBooks-1_10.pdf)

出版日期：2025 年 4 月

**免責聲明**

本備忘內所有資料只作一般參考用途，並不代表法律意見。如有任何查詢或欲獲取更多資訊，歡迎聯絡平等機會委員會。