

# 香港殘疾人士在非僱傭範疇所遇到的障礙之調查

(1998-1999)

(全文)

## 香港殘疾人士在非僱傭範疇所遇到的障礙之調查 1998-1999

### 研究摘要

#### 背景

平等機會委員會於 1998 年 4 月委託香港大學社會醫學系暨行為科學組的健康及醫療行為研究小組，對殘疾人士在非僱傭範疇所遇到的障礙進行調查。此調查目的有兩方面：

- (1) 找出殘疾人士在日常生活中就教育，貨物、服務和設施的提供，房屋和住宿，體育和社區活動的參與，以及人們對他們的態度上所遇到的障礙或歧視。
- (2) 找出各類障礙或歧視對不同類別殘疾人士的影響程度，包括肢體殘疾（致行動不便）、視覺障礙、聽覺障礙、智力障礙、精神病患及長期病患。

#### 方法

是項研究分兩階段完成：

- (1) 深度研究：此階段的目的是為制定有關研究目標的問卷問題。研究小組採取了兩種定性研究方法以探索殘疾人士在非僱傭範疇的經驗，包括：深度訪問法和焦點小組訪問法。在 1998 年 5 月至 7 月期間，研究小組透過上述兩種訪問方式，總共訪問了 71 位殘疾人士或其代表，參考他們所遇到的問題來設計一份問卷作為後續正式調查研究之用；
- (2) 調查研究：第二階段的研究是調查研究，採用一份已設計好的問卷，透過面對面訪問的方式來收集資料。

在 1998 年八月以調查問卷作預試調查後，正式調查便在 1998 年九月至 1999 年八月間進行。期間共訪問了 1,348 位殘疾人士或其代表。這些受訪者是按比例抽取出來的，盡可能地代表以下六類的殘疾人士：視覺障礙 (7%)、聽覺障礙 (7%)、肢體殘疾 (15%)、智力障礙 (30%)、精神病患 (12%) 及長期病患 (29%)。其中 26% 的受訪者為殘疾人士的代表。差不多 43% 的受訪

者有多於一種的殘疾。在全部的樣本中，男性佔 55%。受訪者的平均年齡為 35 歲。差不多 60%的受訪者之年齡是介乎 20 至 49 歲之間。單身人士佔所有受訪者的三分之二 (66%)，已婚的佔 26%，鰥寡的有 3%，而離婚的亦有 3%。在所有受訪者中約五分之一(19%)人有工作。約 18%的殘疾人士住在宿舍。很多受訪者 (44%) 住在公共屋，而差不多有四分之一(24%)居於自己的物業。大部分的受訪者是與他們的配偶、子女或父母同住。除了住在宿舍的受訪者外，每戶的居住人數介乎一至十位，其平均人數為四位。約有四分之一的受訪者(27%)依靠綜合社會保障援助過活，有四分之一(25%)是自給自足的，而有五分之一(22%)則是在金錢上依賴他們的配偶。在全部受訪者中，有 23%表示他們的收入不足以維持每天的開支。

## 研究工具

研究小組按照個案研究記錄，定出一套問題以進行深度訪問和焦點小組訪問。從這些訪問中，綜合得出有關本地殘疾人士普遍面對的問題，並以之設計正式調查的問卷。平等機會委員會要求調查的範圍要包括教育；進入處所；貨物、服務和設施的提供；處置或管理處所；同意轉讓或轉租；會社和體育活動；及政府服務。這些主題均在深度訪問和焦點小組訪問中所有討論；根據討論的結果制定正式調查的問卷，範圍包括教育；提供貨物、服務與設施；房屋與住宿；參與體育和社區活動；及人們對殘疾人士的態度及待遇等。

## 結果

### 1. 教育

- 1.1 此部分調查關於殘疾人士在接受教育時的經歷，特別針對殘疾對學習、轉校的影響、及主流學校和特殊學校的分別。
- 1.2 大約有 55%的受訪者(在 1,348 位中佔 744 位)於在學期間患有殘疾；當問及他們是否因其殘疾而在學習過程中遇到任何問題時，約有三分之一人表示未遇到過任何問題。而其他三分之二受訪者所遇到的問題，大多集中在以下幾方面：課程或教師支援方面(佔於在學期間患有殘疾人數的 25%)、社交問題方面(18%)和個人問題方面(25%)。視乎不同的殘疾組別，受訪者在學習期間較常遇到的問題有所不同。例如，課程或教師支援方面的問題以聽障(55%)、智障(30%)和精神病患(32%)組別的受訪者較常遇到；社交方面的問題則較常出現在精神病患(29%)及聽障人士(22%)中；而精神病患(50%)、長期病患(56%)和視障人士(27%)則較常表示遇到有關個人方面的問題。

- 1.3 大多數精神病患組別的受訪者並非正在學。相對於其他殘疾組別受訪者，在學時有精神殘疾的受訪者較常遇到問題。只有 15% 表示沒有遇到任何問題，有一半表示遇到個人方面的問題，而差不多有三分之一分別表示遇到課程或教師支援的問題 (32%) 和社交方面的問題 (29%)。患精神病的學生在接受教育時可能有特別的困難。
- 1.4 只有 163 名受訪者正在特殊學校就讀。其中，39% 在學習過程中沒經歷任何問題，大約有 28% 就讀特殊學校的受訪者表示，在課程或教師的支援方面遇到過問題。而每四位現時正就讀於正規及特殊學校的受訪者中，便有一位表示遇到個人方面的問題，例如情緒問題、學習動機不足，及學習有困難。正在就讀特殊學校的受訪者中，相對於其他組別，以智障組別的需要最難加以配合；而在 79 位正就讀特殊學校的智障受訪者中，只有 29% 表示在學習過程中沒遇到問題。這組別表示在課程或教師支援(34%)和個人問題方面(32%)遇到較多的問題。
- 1.5 約有 71% 18 歲或以下曾轉校的受訪者，轉校的原因是由於課程問題或教師支援不足。以此原因轉校的受訪者，大多數屬智障組別。轉校可能是由正規學校轉到特殊學校或由特殊學校轉到正規學校都有，但整體而言，這些曾轉校的受訪者大部分正在特殊學校就讀。
- 1.6 差不多有 60% 18 歲或以下正就讀於特殊學校的受訪者，在比較其就讀學校和正規學校的設施和環境時，表示滿意特殊學校的設施和環境。智障組別較其他殘疾組別傾向對上述兩方面給予較差的評價。
- 1.7 從殘疾人士和其家人的角度看，學科課程、教師和設施若能密切地配合殘疾人士的需要，便能改善他們接受教育的機會。

## 2. 貨物、服務與設施的提供

- 2.1 此部分調查有關殘疾人士對貨物、服務與設施提供方面所面對問題。透過從焦點小組訪問和深度訪問中受訪者所提出的關注，本研究探討了有關交通服務、公私營機構提供的社區設施和服務，以及醫療服務等。
- 2.2 就交通而言，是項調查探討殘疾人士在使用各項交通工具所面對的問題，包括：公共巴士和小巴、地下鐵路 / 九廣鐵路 (地鐵 / 九鐵)、輕便鐵路 (輕鐵) 系統，電車、的士、渡輪和復康巴士服務。殘疾人士普遍使用公共巴士、九鐵 / 地鐵和的士，而較少使用輕鐵、電車和渡輪。除了肢體殘疾人士、視障人士及長期病患者在進出或上落方面有問題外，大

體而言，使用公共交通工具的受訪者在交通運輸上遇到的問題不多（在 10% 以下）。雖然如此，有介乎三分之一至 50% 使用這些交通工具的殘疾人士是需要協助或相伴的。而殘疾人士最普遍面對的問題似乎就是乘客和司機對待他們的態度，此現象尤見於肢體殘疾和智力障礙的受訪者。預訂復康巴士服務問題是殘疾人士普遍關心的事，這特別對肢體殘疾人士而言。而就未使用公共交通工具的受訪者而言，有些表示他們並沒有需要乘搭該等運輸工具。最普遍不使用的理由是：（一）交通設施的設計並未顧及殘疾人士的需要；（二）受到司機及乘客歧視。

- 2.3 就社區設施方面，受訪者被問及他們使用以下設施的情況：公立圖書館、公共游泳池、運動場和體育中心、公園和遊樂場、大會堂和博物館、郊野公園和燒烤場、戲院、商場、公眾洗手間和殘疾人士洗手間。受訪者普遍使用上述有關設施，除了在使用公共洗手間及殘疾人士公共洗手間方面有問題外，少於 10% 使用這些設施的受訪者在使用時遇上問題，如在圖書館閱讀的權利及難以使用泳池更衣室等。介乎四分之一至 70% 使用這些設施的殘疾人士需要他人協助或相伴。使用公眾洗手間時，他們遇到衛生和設施上的問題較諸其他問題為多。而殘疾人士洗手間的問題也不少，例如在需要使用時發現洗手間的門上了鎖或是裏面充塞著雜物。對肢體殘疾、視障及長期病患者的組別而言，進出和使用設施通常是較有困難的。其他使用者對殘疾人士的負面態度，亦是殘疾人士在使用社區設施時常要面對的問題。就未使用者而言，有些表示他們沒有興趣或覺得沒有需要去使用該等設施，而少數受訪者則表示他們的殘疾是使用該等設施的障礙。
- 2.4 本研究亦探討受訪者在使用餐館、銀行、零售店、超級市場和其他街市，以及參與當時的區域市政局或市政局所主辦的活動和興趣小組所遇到的問題。大體而言，介乎四分之一至 50% 的受訪者在使用以上的社區服務時是需要協助或相伴的。在使用這些社區服務時，有少於 10% 的人士表示遇到困難。殘疾人士通常遇到的問題包括：進出的困難和員工及其他使用者 / 顧客的負面態度。肢體殘疾、視障、聽障和智障組別的受訪者比其他殘疾組別人士較常遇到上述的問題。就未使用這些服務者而言，一些表示他們沒有興趣或沒有需要使用該等服務。而有少部分人士指出他們的殘疾以及該等服務不方便殘疾人士使用，是未能使用這些服務的原因。
- 2.5 本研究亦調查有關進出和使用一系列公私營醫療服務時遇到的問題。受訪者使用醫療服務時所遇到的問題大致與一般沒有殘疾的使用者相同；即是在普通科及專科門診中需要排隊和輪候。對政府醫療機構的主要投

訴是有關醫生及小部分護理人員的態度。這方面的投訴在私營醫療機構則較少。而對於使用政府牙科診所方面，所面對的問題與上述情<sup>♥</sup>相若。值得關注的是，分別有 10% 和 8% 的受訪者表示，在住院時曾遇到有關護士及醫生在態度方面的問題。對於物理治療與職業治療服務方面，其整體使用率為 10%；只有 5% 或少於 5% 的使用者表示，他們使用設施和預約時曾遇上問題。很少受訪者使用中醫（只有 9%），也很少遇到問題。有相同比例的受訪者使用急症室服務；他們表示輪候診治是一個主要問題，其次是醫生的態度。差不多六位中有一位指出在過去六個月內，他們看醫生時很少有機會講出他們的憂慮。而 85% 的受訪者覺得，他們的醫生是非常樂意（17%）或頗能（68%）為他們提供幫助。65% 受訪者指出他們在接受護理時，護理人員常常表現出很關心的態度。相對於其他的殘疾組別，精神病患、聽障和長期病患組別較常遇到醫生對他們的負面態度。

### 3. 房屋及住宿

- 3.1 此部分提出殘疾人士在申請、租住或購買公共、私人樓宇及宿舍時間問題的普遍性，所遇到問題的種類，及申請的結果。
- 3.2 大部分受訪者在房屋方面的問題不多，而最常出現的問題是在公共房屋方面。
- 3.3 一些受訪者表示，進出樓宇是一個主要問題，尤其是當他們已搬入某特定居所後，他們的殘疾才出現。視障和肢體殘疾人士最常遇到此類問題。
- 3.4 和鄰居、舍友相處不佳是另一主要有關房屋與住宿的問題。這種情<sup>♥</sup>尤見於智力障礙和精神病患組別的受訪者。
- 3.5 受訪者建議改善進出和配合適當設施，諸如電梯、斜坡道、較寬的出入口、及閃光火警鐘等，以便輪椅使用者和有感官障礙的人都能使用。
- 3.6 受訪者亦建議為殘疾人士減少申請公屋的繁複手續，並為他們提供面積較大的單位，以改善其居住情<sup>♥</sup>。

### 4. 體育活動和社區活動的參與

- 4.1 此部分匯報殘疾人士參與公共或私人機構主辦的體育和社區活動情<sup>♥</sup>。

- 4.2 體育活動的整體參與率高於 50%。有 62%參與運動的受訪者每週最少參與一次。而殘疾的本質會影響他們選擇參與運動的種類。
- 4.3 超過三分之一未曾參加體育活動的受訪者透露他們不參加某些體育活動的主要原因是殘疾的情 $\heartsuit$ 不允許。其次是對體育活動「沒有興趣」。只有很少比例(4%)的受訪者指出，不參與的原因是沒有足夠的設施提供給他們。有超過一半的肢體殘疾組別受訪者和近乎一半的視障和長期病患組別受訪者表示，殘疾是他們未能參加體育活動的原因。
- 4.4 近於 40% 參與體育活動的受訪者表示通常是與其他殘疾人士一起運動，而有四分之一的受訪者表示自己單獨運動。相較於其他殘疾組別，視障和智障組別人士較常和其他殘疾人士一起參與體育活動。
- 4.5 有四分之一的受訪者沒有參與公營機構主辦的社區活動，主要是由於他們對那些活動沒有興趣、太忙或殘疾性質妨礙他們的參與。參與這些活動的人士中，只有很少部分(3%或以下)遇到諸如交通、與人溝通或資源等問題。大部分受訪者參加的活動都是由一些為殘疾人士設立的機構所舉辦的。
- 4.6 約有十分之一的受訪者曾參與由私人機構提供的活動。殘疾再次成為不參加此等活動的主要原因之一。

## 5. 人們對殘疾人士的態度

- 5.1 此部分探討殘疾人士在一般交往的過程中，對不同人士對他們的態度之感受。
- 5.2 受訪者認為一般人對待他們的態度大體上是友善的。雖然如此，相對於同學(4%)、老師(3%)、庇護工場/輔助就業工作上的同事(9%)、工場或訓練中心的職員(5%)、鄰居(6%)和舍友(6%)，受訪者覺得在街上的陌生人(22%)、老闆(13%)，政府官員(12%)、服務從業員(12%)和同事(9%)的態度比較「不友善」或「非常不友善」。
- 5.3 在經歷過不友善態度的受訪者中，有略多於 40%表示，其他人會盯著他們看或對他們指指點點；有 30%表示有人曾在言語上侮辱或歧視他們。而 23%則表示曾遭刻意地不理睬。

## 調查的整體評估

一如同類型的調查，是項研究遇到運作上的問題，主要是在招募受訪者方面。在研究過程中，我們不斷地遇到找尋和取得合適受訪者的問題，而《個人資料私隱條例》使得這問題更加困難。雖然如此，整體而言，我們認為是次調查的結果可以代表和反映出香港殘疾人士所面對問題的普遍性和範圍。這調查提供了很好的基準線，可促進改變，減少殘疾人士所面對的問題，並以此作為評估的標準。

## 總結及建議

是項研究指出了殘疾人士在日常生活中所遇到的問題。整體而言，殘疾人士在非僱傭範疇中仍遭遇各種問題，而所遭遇問題的種類和大小則視其殘疾類別而有所不同。雖然不同類別的殘疾人士遇到不同的問題，但本研究所引出的結論是相同的，亦即為了使殘疾人士成為社會中完全的一份子，在消除殘疾人士日常生活障礙方面必須考慮其特別需要而盡更大的努力。

儘管研究顯示遇到某些問題的殘疾人士只有少數，尤其是在服務和設施的提供方面，但這些問題的嚴重性可能被低估。很多受訪者指出，在他們使用公共交通工具、社區設施(例如公立圖書館和公共游泳池)及社區服務(例如餐館、銀行和零售店)時，均需要他人幫助或陪同。無疑地，對殘疾人士而言，若無法獲得協助，其日常生活會是困難重重。此外，一些未使用公共交通工具、設施或服務的人士並未指出他們的問題。然而，從發揮性的問題所得到的回覆顯示，他們未使用公共交通工具或社區服務的一般理由是與其殘疾有關，例如設施或服務不便於殘疾人士使用或其他使用者的負面態度。

正如許多受訪者未使用公共交通工具或參與社區活動，外出時的種種困難常導致他們被迫選擇留在家中；外在周遭環境著實使殘疾人士舉步維艱。在社交過程中，殘疾程度愈明顯，愈發引人注意。一些殘疾人士表示，在與公共交通工具的司機、服務的使用者、政府官員及醫護人員接觸時，曾遇到負面的態度。一般認為殘疾人士受歧視的經驗亦延伸至教育方面；一般正規學校比特殊學校有較多資源可運用。再者，融合教育要達至其目標仍是漫漫長路。

雖然香港社會已較為接納殘疾人士，但殘疾人士在使用各種設施和與人交往方面，仍面對不少障礙。為使殘疾人士能成為香港社會中完全的一份子，以下是我們的一些建議：

## 1. 教育方面

- 1.1 應對特殊學校提供更多資源，以改善學校設施及教師質素；
- 1.2 為正規學校中教授殘疾學童的老師提供在職訓練；
- 1.3 改善校方與殘疾學童家長的溝通，以增進了解學童及家長的需要。

## 2. 提供貨品、服務及設施方面

- 2.1 公共交通工具的設計應配合殘疾人士的需要，例如設扶手、低階入口及廣播系統；
- 2.2 服務及設施的設計必須讓殘疾人士可以使用；
- 2.3 服務提供者不應對殘疾人士有所偏見，更應提供公民教育，使市民對殘疾事務有所認識。

## 3. 房屋及居所方面

- 3.1 所有人士都應能暢通無阻地進出處所；例如加設人造斜坡、引路徑、凸字標記等對改善進出是很重要的；
- 3.2 對所有人士的無障礙樓宇概念應是在設計和興建公共或私人樓宇時的指導原則。在興建之初就考慮殘疾人士的需要，可免卻日後改建時所需的高昂費用。

## 4. 參與體育及社區活動方面

- 4.1 殘疾人士應能無障礙地參加各種活動及使用活動設施；
- 4.2 必須顧及個別殘疾人士的需要，以提升其參與活動的機會，從而令他們融入社會。
- 4.3 增加傷健活動，從而促進彼此交往機會。