

商場無障礙環境調查： 肢障及視障人士的參與現況

調查結果發佈會

2018年3月25日

有關親切(TREATS)

親切成立於1979年，是一間以兒童共融為使命的慈善機構。在過去38年，我們致力讓不同能力和背景的兒童、青少年學懂接納多元及互相尊重，以建造無歧視的共融社會。

青少年共融大使訓練計劃2017-18

自2005年推行的「青少年共融大使訓練計劃」

- 培訓超過1,500位不同能力和背景的青少年
- 120位主流和特殊需要的青少年

透過訓練和大型社區活動，喚起社會對共融和弱勢人士的關注，建立平等無歧視香港。

調查背景



研究背景



殘疾人士有權...

無障礙地進出物質環境，以及享用設施和服務。

平等地參與娛樂、休閒和體育活動。

商場是結合購物、文化、娛樂、飲食、設施於一體的綜合**購物休閒活動中心**。



蘇明俊，休閒事業概論－購物中

心。

研究背景

無障礙環境不足的報導：

入口缺乏斜道、升降機沒有語音系統、店員的態度不佳、設施其他市民被誤用...



2013年數字：

肢障人士：320 500

視障人士：174 800

佔殘疾人士約2/3

調查目的及方式



調查目的及方式



問卷調查

深入訪問

實地考察

1. 了解肢障及視障人士逛商場時**面對的阻礙**
2. 考察**商場無障礙設施**的完善程度
3. 了解市民對無障礙環境的**認知**及對肢障及視障人士逛商場的**接納程度**

調查目的及方式



1435位主流人士

- 對無障礙環境的認知
- 對於肢障及視障人士逛商場的接納程度

76位肢障及視障人士

- 了解逛商場時面對的阻礙

	主流人士	肢障及視障人士
男	36%	49%
女	63%	51%
15歲以下	24%	32%
15-29歲	40%	62%
30-39歲	16%	4%
肢障人士	NA	72%
視障人士	NA	28%

問卷調查

深入訪問

實地考察

調查目的及方式



問卷調查

深入訪問

實地考察

受訪嘉賓：

1. 視障人士

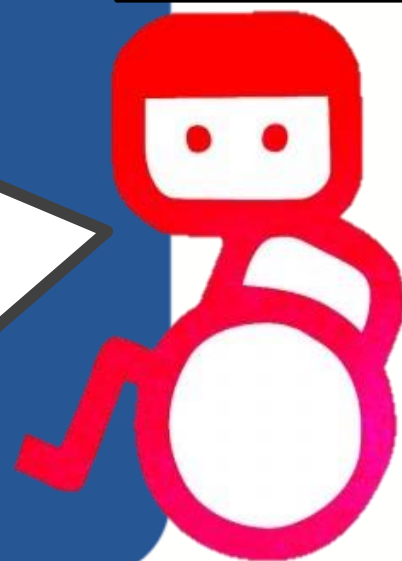
2. 肢障人士

3. 社工

- 點字地圖設計顧問
- 前視障人士服務者

4. 社工

- 前立法會議員辦事處的助理社區主任



調查目的及方式



- 實地考察25個商場

(地區包括：旺角、太子、深水埗、荔枝角、藍田、觀塘、油塘)

- 評估7大基本設施

(場地入口、通道、升降機、洗手間、引路帶、觸覺點字/地圖、座位)

- 以使用者的角度出發

問卷調查

深入訪問

實地考察

調查概念



調查概念



無障礙環境的定義：

- 消除構成能障人士參與社會時的各種阻隔
- 包括物理環境、溝通/資訊獲得、態度及偏見及社會制度

物理環境

- 空間 (通道、座位)
- 移動 (扶手、升降機)
- 進出口 (斜台、門)

態度及偏見

- 誤解 (認識不足、偏見)
- 歧視行為 (語言、眼神)
- 負面情緒 (厭棄、害怕)

無障礙 的環境

溝通/獲得資訊

- 接收訊息 (引路徑、點字)
- 表達想法 (手語翻譯)
- 掌握知識

社會環境

- 教育政策 (融合教育)
- 就業機會 (歧視條例)
- 法律政策 (設計指引)

調查概念



物理
環境

溝道/
獲得資訊

態度及
偏見

「有形障礙」(設施)

評估的五大原則...

- 缺乏設施
- 設計失誤
- 設施已損耗
- 設施管理不善
- 被誤用或受到人為阻礙

無障礙環境

「無形障礙」

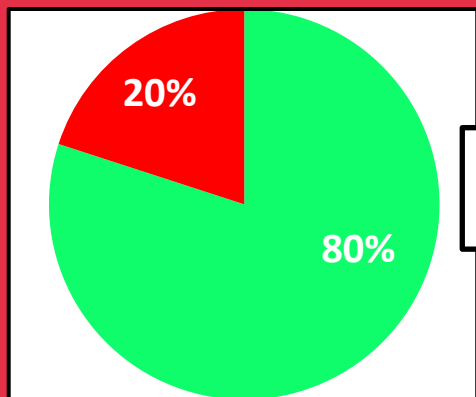
市民/ 商戶/ 商場管理者...

- 缺乏對無障礙認識
- 缺乏對肢/視障的認識
- 對肢/視障抱着負面態度

調查主要結果

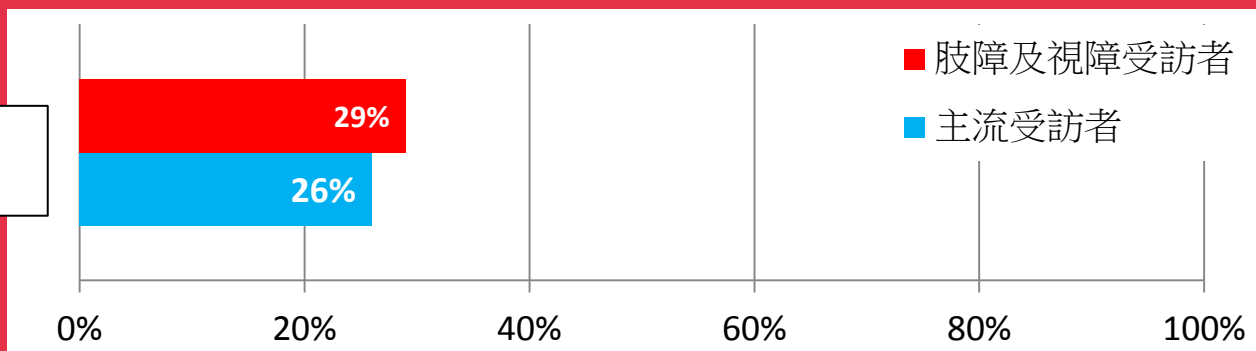


調查主要結果



近八成受訪者認為無障礙環境很重要

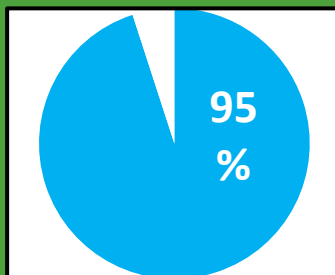
自己生活在一個
無障礙的社區



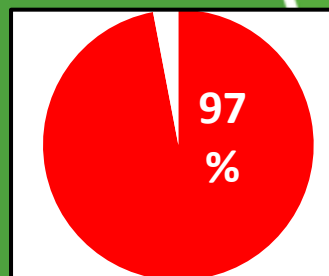
三大關注點

1. 社會**認知不足**，肢障及視障人士的需要被受忽略

遇到環境設施所造成的有形障礙

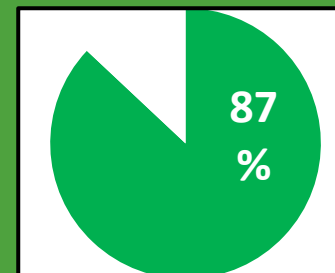


遇過無障礙設施被錯誤使用或人為阻礙



2. 商場無障礙**設施存有缺失**，**選擇權**及**自主權**被剝削

曾受過一般市民的歧視行為



3. 逛商場時，肢障及視障人士**飽受歧視**

關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略



1. 一般市民對無障礙環境的認識貧乏

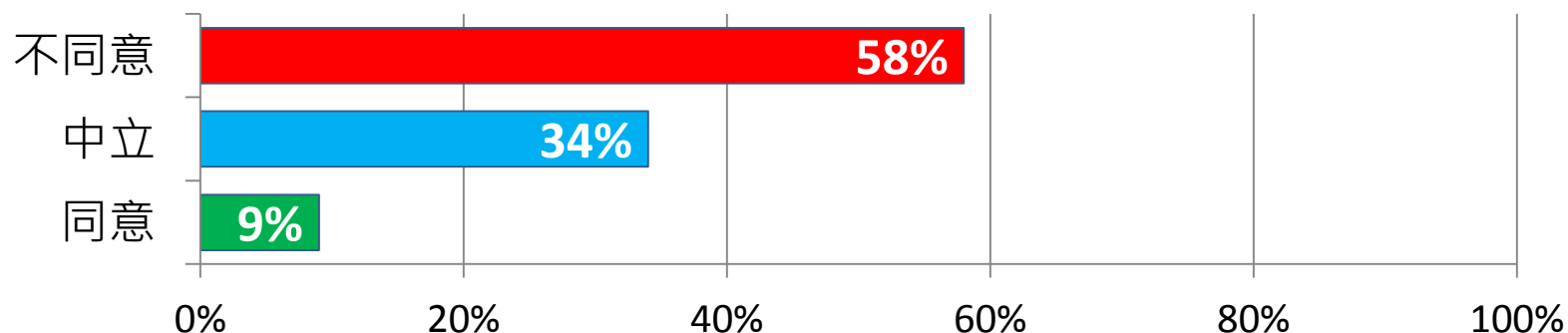
2. 主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解

關注點一

社會認知不足，肢障/視障人士的需要被忽略
一般市民對無障礙環境的認識貧乏



主流人士：「我認識什麼是無障礙環境。」



只有少數受訪者能夠正確回答有關無障礙環境的題目



「無障礙設施是能障人士專用的設施」



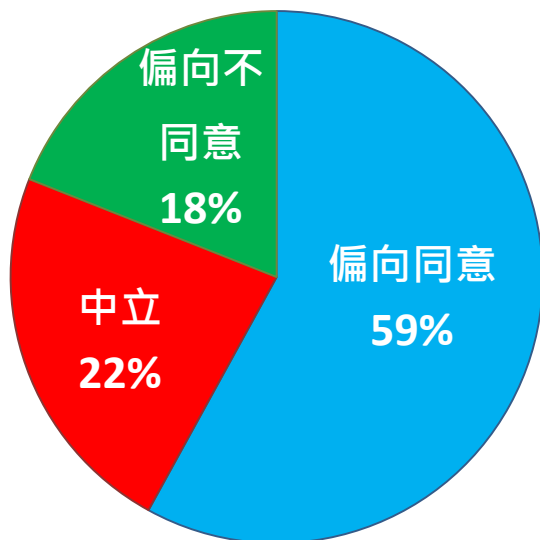
「有足夠的無障礙設施的地方就是無障礙環境」

關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
一般市民對無障礙環境的認識貧乏



肢障及視障人士：「我覺得一般市民對無障礙設施的認識並不足夠。」



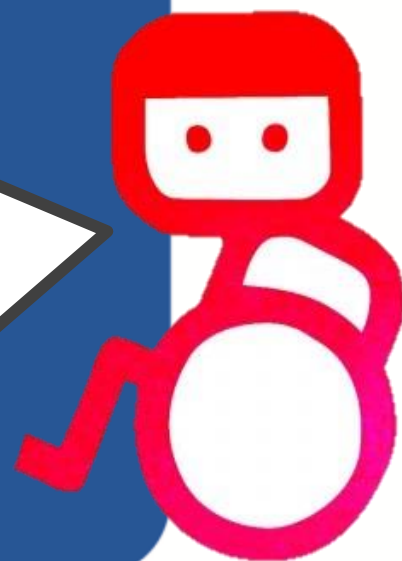
高達97%受訪主流人士曾經見過市民錯誤使用或阻礙無障礙設施

關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
一般市民對無障礙環境的認識貧乏

安裝無障礙設施亦需要培訓，
了解到有一些商戶其實是有心
去做，但是他們沒有知識，沒
有能力去做。

- 前視障人士服務者



關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略



1. 一般市民對無障礙環境的認識貧乏

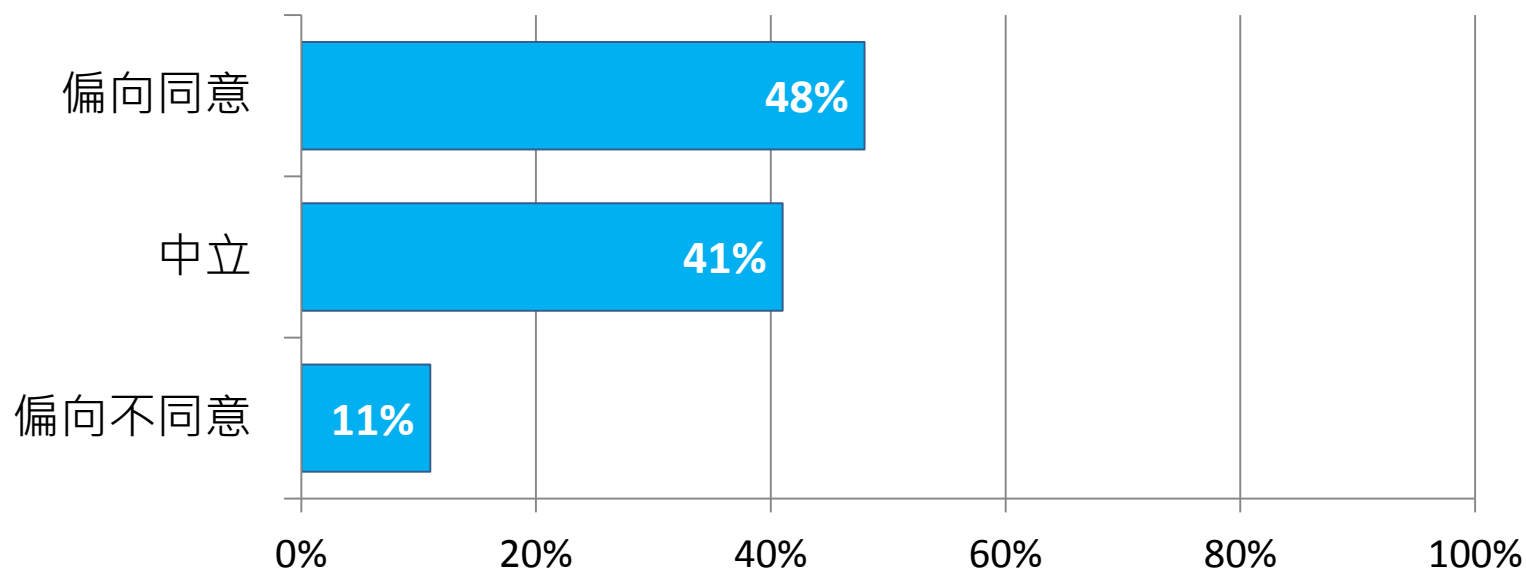
2. 主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解

關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解



主流人士：「我明白肢障及視障人士的需要。」



關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解



只有30%受訪者正確回答有關肢障及視障人士需要的題目



「視障人士即失明人士。」 - 50%



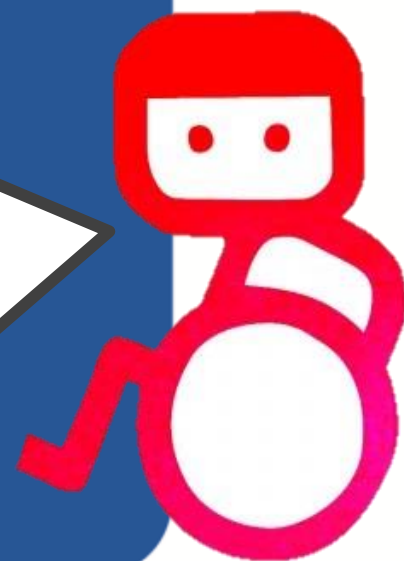
「視障人士要使用白杖或手杖才能夠外出。」 - 64%

關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解

有些商場禁止寵物進入，但是視障人士有時候需要導盲犬的協助，而視障人士用的導盲犬，會被誤會成寵物，商場會禁止狗隻進入，結果導致視障人士沒有辦法進入商場。

- 前視障人士服務者



關注點一

社會認知不足，肢障及視障人士的需要被忽略
主流人士對肢障及視障人士的需要一知半解



只有**30%**受訪者正確回答有關肢障及視障人士需要的題目



「視障人士即失明人士。」 - 50%



「視障人士要使用白杖或手杖才能夠外出。」 - 64%



「肢障人士即輪椅使用者。」 - 53%



「在別人協助下，輪椅使用者能夠經過小級的台階。」 - 88%

47%受訪肢障及視障人士表示一般市民很多時
會忽略或不了解他們的需要



關注點二

商場無障礙設施存有缺失，
選擇權及自主權被剝削

關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削



《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》

提供不同的規定和參考，例如

- 尺寸
- 標記
- 物料的應用
- 等等...

缺乏
以人為本考慮

不合時宜



關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削



考察無障礙設施: 五大原則

1. 商場中是否缺乏無障礙設施
2. 無障礙設施設計失誤
3. 無障礙設施損壞或太殘舊
4. 設施欠缺妥善管理
5. 無障礙設施被誤用或受到人為阻礙

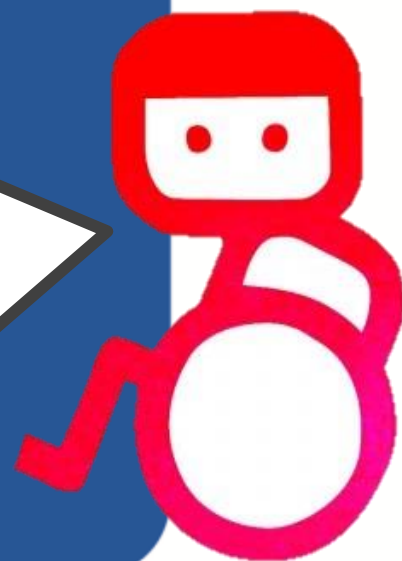
關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削



問卷調查

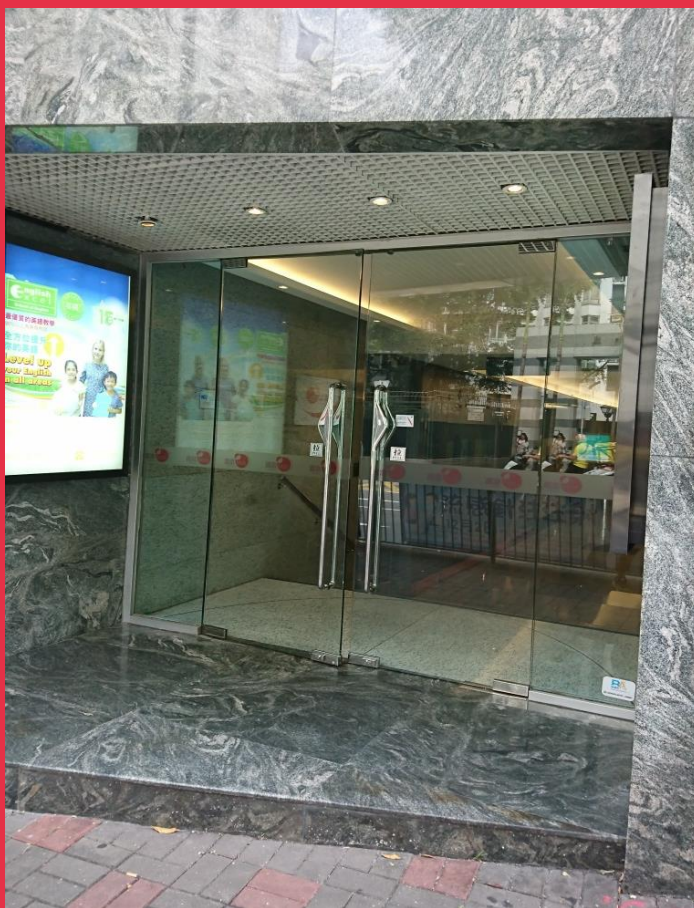
- 有高達**95%**的肢障及視障人士在商場中進行消閒活動時，他們都**曾經試過遇到環境設施障礙**
- 實地考察發現，高達**七成**或以上商場中的設計包括：場地入口、升降機、洗手間、引路帶及觸覺點字地圖**並未符合肢障及視障人士的需要**



場地入口

- 有七成商場的入口都不符合考察無障礙設施的原則
- 主要是缺乏給予視障或肢障人士需要的入口及設計失誤

缺乏斜台



場地入口

缺乏自動門



缺乏引路徑



升降機

- 在調查的商場中有70%的升降機都不符合考察的標準



沒有提供點字



有柱擋住



空間不足



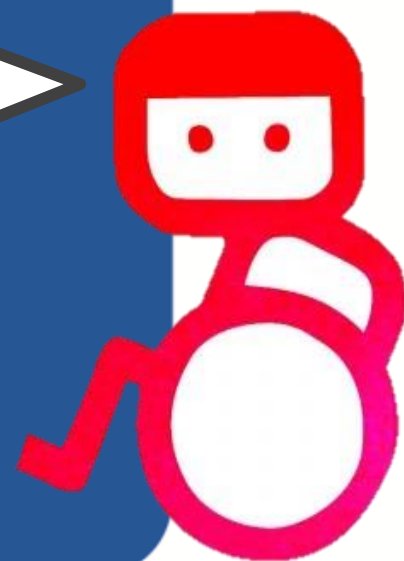
關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削

- 高達八成被考察的商場都缺乏引路帶和觸感點字地圖這兩項無障礙設施

因設施不足，視障人士在很多時候唯有依賴親戚朋友在旁協助，才可以到達他們所想的位置。

(點字地圖設計顧問)

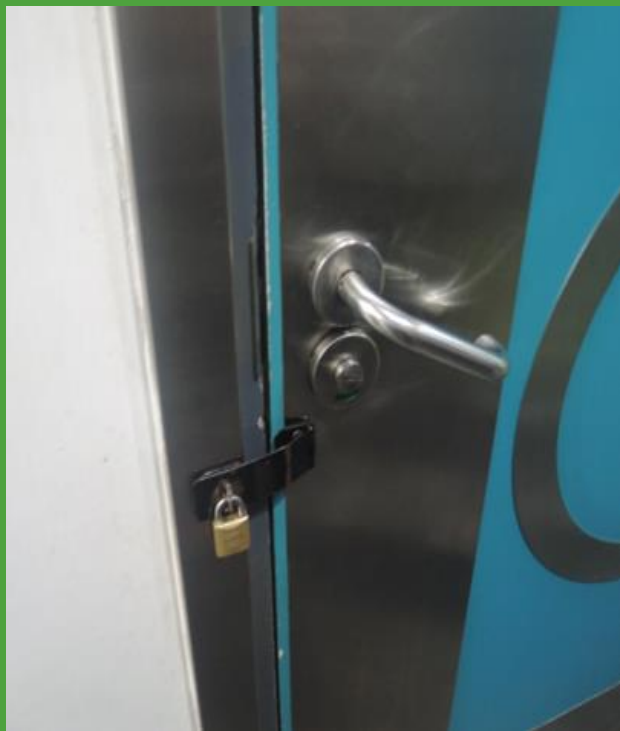


洗手間

- 有**四成**的商場都欠缺傷健洗手間
- 有**三成**的傷健洗手間設計失誤
- 接近**40%**的傷健洗手間欠缺妥善管理



傷健洗手間長期上鎖



衛生環境差



「組合式」的失誤

需要經過多道大門



有斜台入口，沒有自動門



有自動門，但卻有梯級

關注點二

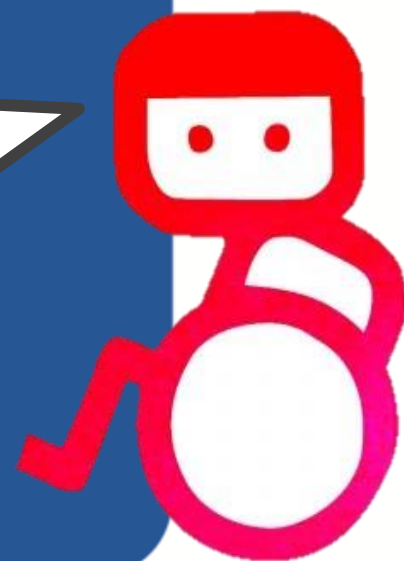
商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削

影響他們參與在商場的自主性，參與權被剝削

- 有80% 曾經試過因為無障礙設施不足而擔心外出，甚至認為外出會麻煩別人

商場內的商舖設施未能支援肢障人士，在商場購買一件衣服是十分困難的事情，試身室的空間不足。

(路向四肢傷殘人士協會副主席)



關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削



- 設施並未顧及到肢障及視障人士的需要，
影響參與商場活動的機會

- 肢障及視障人士缺乏自主、自決

關注點二

商場無障礙設施存有缺失，選擇權及自主權被剝削

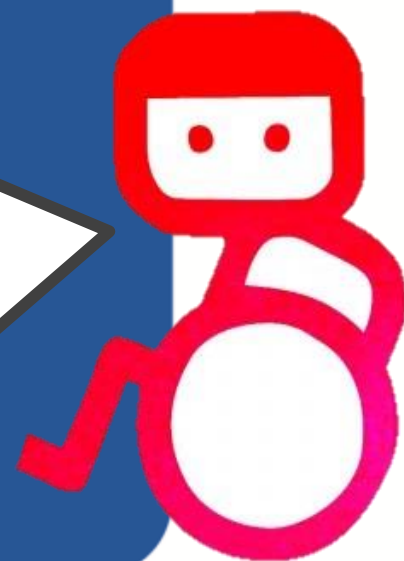
大型商場的無障礙設施支援較好
中小型的商場相對缺乏

(不同受訪者)

反映政府和商場知道有無障礙環境的需要性，卻缺乏對無障礙的重視。

(路向四肢傷殘人士協會副主席)

影響肢障及視障人士的自主和自決



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視



3.1) 商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」

3.2) 肢障及視障人士在逛商場時受到商場人員不同形式的排斥

3.3) 主流人士對肢障及視障人士逛商場仍然存在歧視

關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」



屋宇署的《設計手冊：暢通無阻的通道2008》
香港在1995年8月通過了殘疾歧視條例，
其中定明建築物未能為殘疾人士
提供適當通道進入一些任何公眾人士
或部分公眾人士有權或獲許進入或使用的地方，
或拒絕提供適當設施予殘疾人士，便屬歧視



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」



有柱擋住



缺乏自動門



需要經過多道大門



歧視

關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」



接近七成受訪肢障及視障人士
表示因受過不同歧視而不想逛商場

因受過不同歧視而不想逛商場

曾經試過,
66%

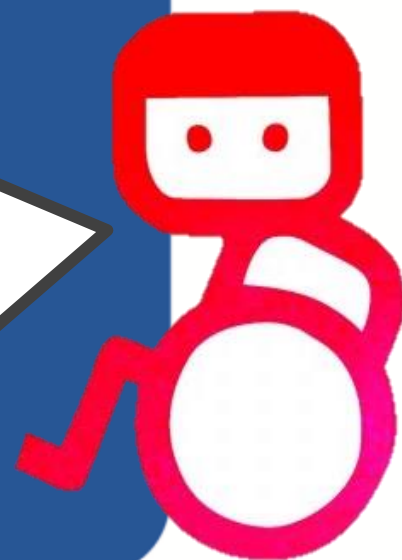
從來沒有,
34%

關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」

我在商場中不能從主要通道進出，
感覺不好受，更感到自己是二等公民，
社會未能做到理想中的無障礙環境，
讓肢障人士卻步，不想外出。

— 受訪肢障人士

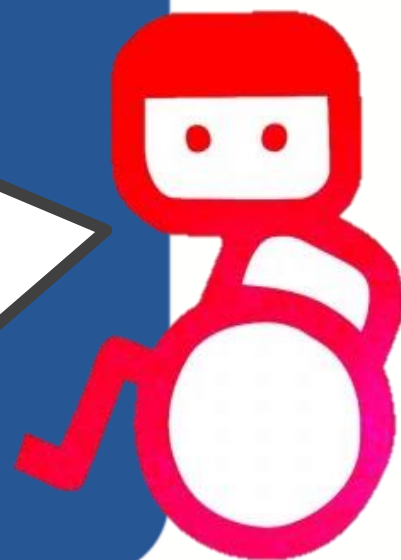


關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」

部份商場的主通道無法使用之餘，
斜道大多設在後門或途經垃圾房，
有時更需要先用貨輦才能使用客輦，
感覺被當成貨物，受到不好的對待，
可以算是『隱性歧視』。

— 受訪肢障人士



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視
商場無障礙設施不足帶來「隱性歧視」



共融大使實地考察



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

肢障及視障人士在逛商場時受到

商場人員不同形式的排斥



91%的主流受訪者

曾經遇見商戶店員以**不友善的態度**

對待肢障及視障人士

近**九成**肢障及視障人士的受訪者

表示曾遇過商戶**態度惡劣**

關注點三

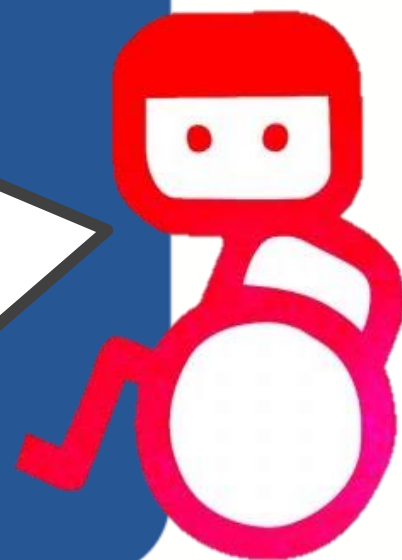
逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

*肢障及視障人士在逛商場時受到
商場人員不同形式的排斥*

曾有輪椅人士在逛商場時
向商場管理者查詢及尋求協助，
但對方只是敷衍了事，要求他等候，
對方則繼續自己使用手機，
沒有再理會該名輪椅人士，
他最後只好自行尋找朋友幫忙。

——受訪社工

曾任立法會議員辦事處助理社區主任



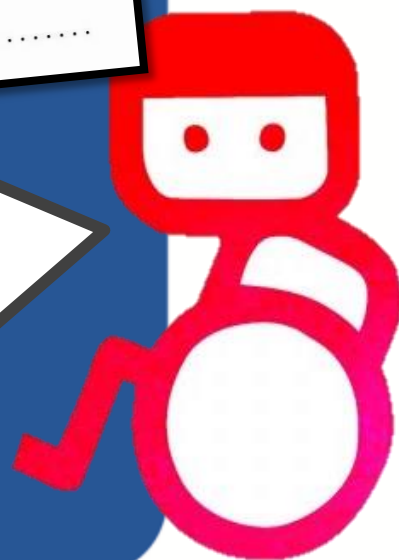
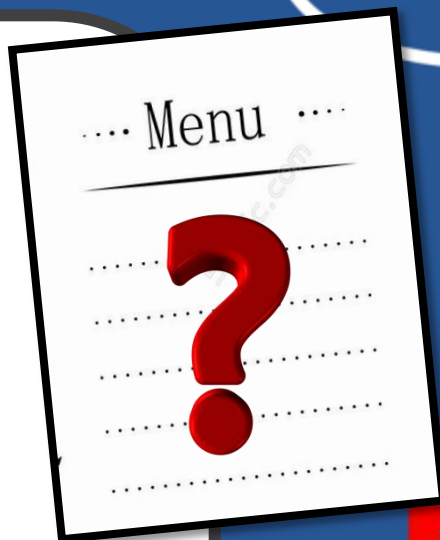
關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

**肢障及視障人士在逛商場時受到
商場人員不同形式的排斥**

視障人士到餐廳用餐時向店員查詢餐牌內容，
可是很多時候店員都十分忙碌，
無暇更沒有心情去回應提問，
往往只提供兩至三款選擇予視障人士，
讓他們外出時都遇到不少阻礙，
感受到別人不友善的對待，有時候寧願留在家中。

——受訪社工
曾從事視障人士服務



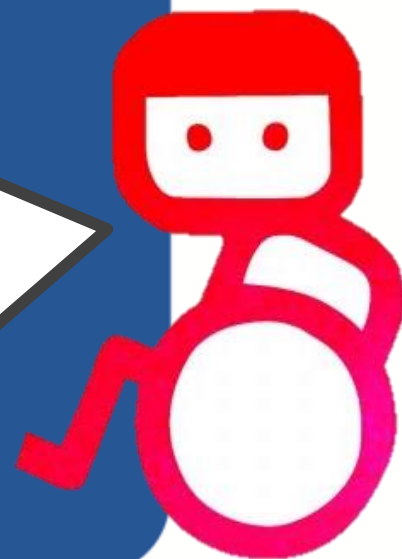
關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

肢障及視障人士在逛商場時受到
商場人員不同形式的排斥

曾經經歷商場食肆不太歡迎自己，
因對方認為我們的輪椅太阻礙空間，
讓我感到不舒服。亦有商鋪即使設有斜道出入口，
也將貨物阻塞斜道，甚至拒絕我們光顧，感覺被歧視。

——受訪肢障人士



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

主流人士對肢障及視障人士逛商場仍然存在歧視



95%肢障及視障人士受訪者

表示在逛商場時曾遇過一般市民的不友善態度

高達七成肢障及視障人士受訪者

表示曾經受到不公平的對待

超過八成肢障及視障人士受訪者

曾遇到一般市民歧視的行為

關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

主流人士對肢障及視障人士逛商場仍然存在歧視



近八成肢障及視障人士受訪者

因為途人歧視的目光或言語而感到憤怒

粗言穢語

排擠

不友善眼光

不友善言語

關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

主流人士對肢障及視障人士逛商場仍然存在歧視



94%的主流受訪者表示

曾遇見肢障及視障人士受到不公平的對待

超過九成主流受訪者

曾經遇見其他市民指責肢障及視障人士阻礙他們

關注點三

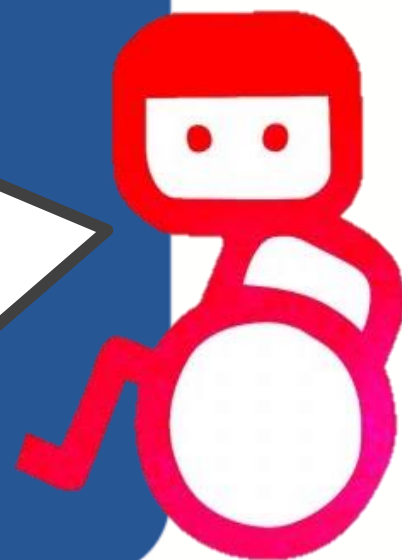
逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

主流人士對肢障及視障人士逛商場仍然存在歧視

曾經和朋友一起坐輪椅逛商場，
途中停下來聊天，卻被路人指責：

唔好阻住啦，行開啲！

——受訪肢障人士



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視

視障人士一般都預計到外出會遇到不少阻礙，感受到
別人不友善對待，因此有時候寧願自己留在家中。

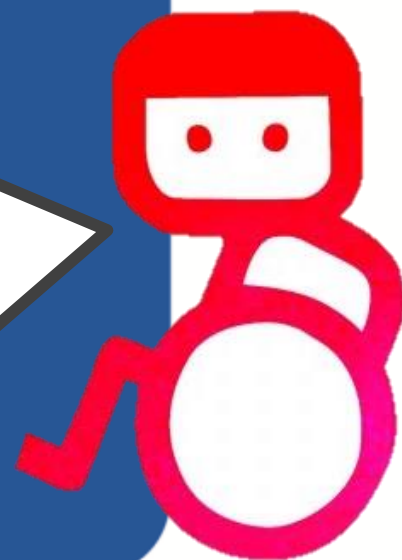
——受訪社工

曾從事視障人士服務

現在的歧視對於肢障及視障人士造成的心理陰影，
比起無障礙設施的不足更令他們沮喪。

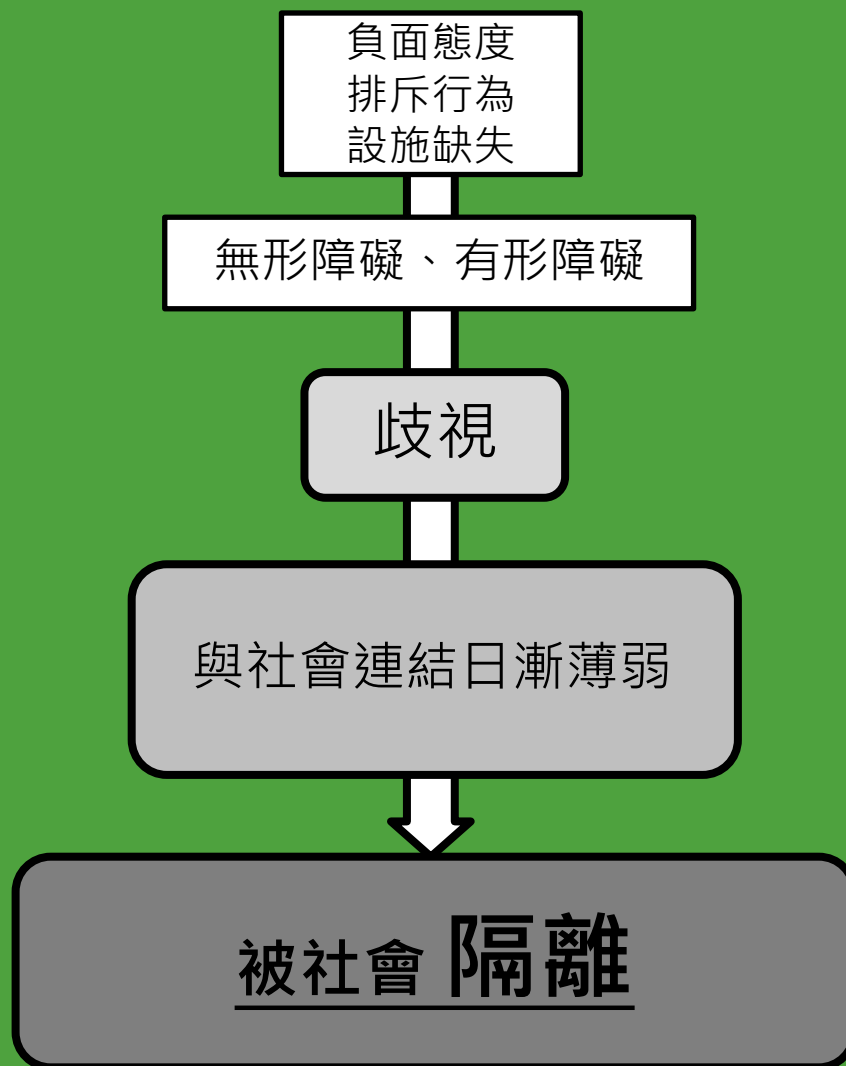
——受訪社工

曾任立法會議員辦事處助理社區主任



關注點三

逛商場時，肢障及視障人士飽受歧視



關注點：總結

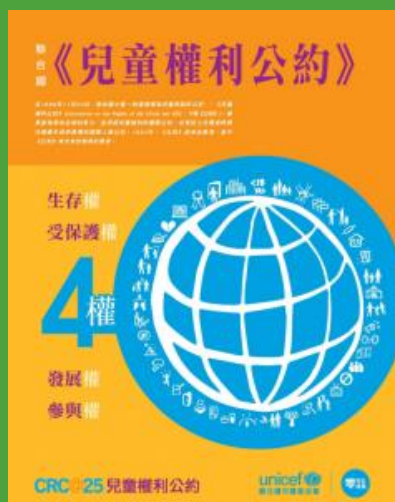


1. 社會**認知不足**，肢障及視障人士的需要被受忽略
2. 商場無障礙**設施存有缺失**，**選擇權**及**自主權**被剝削
3. 逛商場時，肢障及視障人士**飽受歧視**

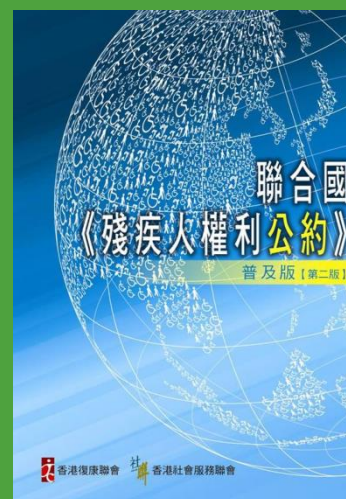
倡議



基本原則



《兒童權利公約》



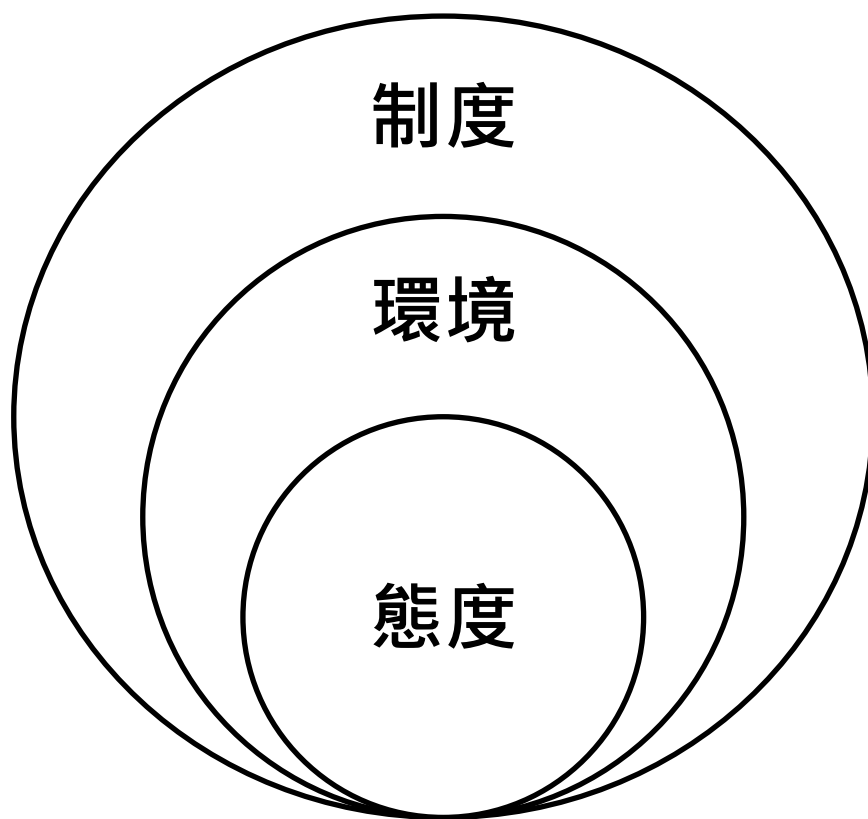
《殘疾人權利公約》

服務提供者角度



公民權利角度

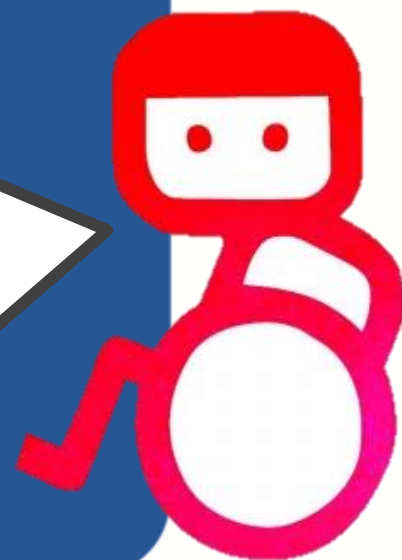
理論框架



建議行動

不同持份者的工作

1. 政府
2. 物業管理公司、商場管理者與私人商戶
3. 社會服務、自助組織、NGOs、獨立法定機構
4. 公眾



建議行動-政府



✓ 帶頭在社會中推動無障礙環境

➤ 善用通用設計



建議行動-政府



- ✓ 檢討法例
- ✓ 檢視《設計手冊：暢通無阻的通道2008》
 - ◆ 重新評估合宜性
 - ◆ 落實執行
 - ◆ 跨部門合作
- ✓ 推動教育和宣傳工作

建議行動

物業管理公司、商場管理者與私人商戶



設計

管理

培訓

建議行動

社會服務、自助組織、NGOs、獨立法定機構



✓ 教育與培訓

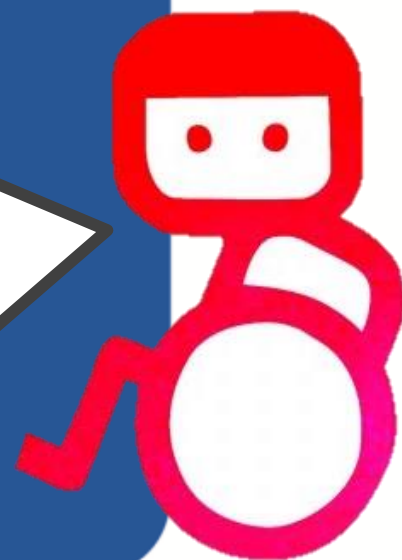
✓ 跨界別合作

✓ 充分利用資訊、網絡平台



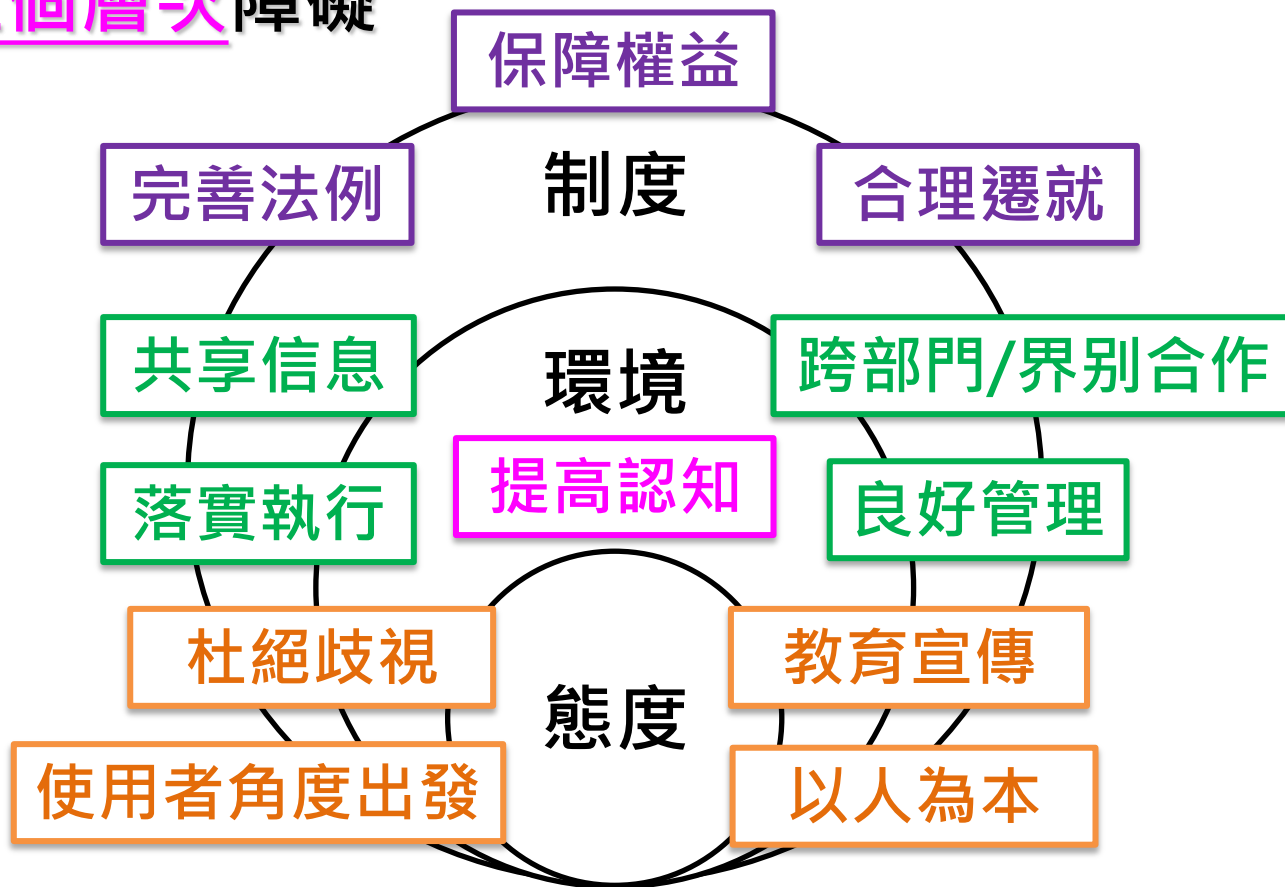
建議行動-公眾

- ✓明白不同背景與能力人士的需要
- ✓杜絕歧視
- ✓多認識、多接觸、多接納、多體諒



無障礙環境

克服三個層次障礙



無障礙設施 · 尊重包容態度

共建
共融友善
環境

