

## 目錄

撮要.....	I
<b>EXECUTIVE SUMMARY.....</b>	<b>IV</b>
<b>第一章 引言.....</b>	<b>1</b>
1.1 前言.....	1
1.2 研究目的.....	1
1.3 研究方法.....	1
1.3.1 問卷設計.....	1
1.3.2 問卷調查.....	3
1.4 被訪者的背景資料.....	3
<b>第二章 使用公用服務的經驗.....</b>	<b>7</b>
2.1 整體使用公用服務的情況.....	7
2.2 使用公立醫院服務的情況.....	7
2.3 乘坐小巴的情況.....	10
2.4 使用銀行服務的情況.....	12
2.5 使用勞工處就業服務的情況.....	14
2.6 對電視節目中字幕顯示的意見.....	15
<b>第三章 對服務/設施的認識及評價.....</b>	<b>19</b>
3.1 對現有服務/設施的認識.....	19
3.2 對現有服務/設施的評價.....	21
3.3 使用數碼設備的情況.....	22
3.4 對數碼設備的評價.....	28
<b>第四章 總結及建議.....</b>	<b>29</b>

鳴謝

附錄：問卷

## 統計表一覽

表 一	被訪者的背景資料.....	4
表 二	聽力受損程度.....	5
表 三	打手語的能力.....	5
表 四	讀唇的能力.....	5
表 五	使用輔助儀器的情況.....	6
表 六	居住情況.....	6
表 七	使用公用服務的情況.....	7
表 八	單獨使用公立醫院服務的意向.....	8
表 九	曾經使用公立醫院服務的類型.....	8
表 十	使用公立醫院服務的情況.....	8
表 十一	使用公立醫院服務遇到的困難.....	8
表 十二	使用公立醫院服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析.....	9
表 十三	改善公立醫院的服務的意見.....	9
表 十四	使用公立醫院服務的情況與打手語能力的交互表列分析.....	10
表 十五	使用公立醫院服務有遇到困難的被訪者的打手語能力及教育程度交互表列分析.....	10
表 十六	單獨乘坐小巴的意向.....	11
表 十七	曾經乘坐小巴的類型.....	11
表 十八	乘坐綠色小巴的情況.....	11
表 十九	乘坐紅色小巴的情況.....	12
表 二十	單獨使用銀行服務的意向.....	12
表 二十一	使用銀行服務的情況.....	12
表 二十二	使用銀行服務遇到的困難.....	13
表 二十三	使用銀行服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析.....	13
表 二十四	使用銀行服務遇到的困難與打手語能力的交互表列分析.....	14
表 二十五	單獨使用勞工處就業服務的意向.....	14
表 二十六	使用勞工處就業服務的情況.....	14
表 二十七	使用勞工處就業服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析.....	15
表 二十八	使用勞工處就業服務遇到的困難.....	15
表 二十九	觀看電視節目的情況.....	16
表 三十	觀看電視節目的類型.....	16
表 三十一	對電視節目字幕顯示的意見與年齡的交互表列分析.....	16
表 三十二	電視節目字幕顯示需要改善的地方.....	17
表 三十三	對電視節目字幕顯示的意見與年齡的交互表列分析.....	17
表 三十四	對電視節目字幕顯示的意見與年齡及教育程度的交互表列分析.....	18

表 三十五	對服務/設施的認識.....	19
表 三十六	對服務/設施的認識與年齡的交互表列分析.....	20
表 三十七	對服務/設施的認識與打手語能力的交互表列分析.....	21
表 三十八	對曾經使用服務/設施的意見.....	22
表 三十九	家中數碼設備的情況.....	23
表 四十	家中沒有數碼設備的原因.....	23
表 四十一	使用數碼設備的情況.....	23
表 四十二	使用數碼設備的情況與家中數碼設備的情況的交互表列分析.....	24
表 四十三	使用數碼設備的情況與年齡的交互表列分析.....	25
表 四十四	使用數碼設備的情況與聽力受損程度的交互表列分析.....	26
表 四十五	使用電腦上網的情況與聽力受損程度及年齡的交互表列分析.....	26
表 四十六	使用數碼設備的情況與教育程度的交互表列分析.....	27
表 四十七	對曾經使用數碼設備的意見.....	28



## 撮要

### 研究目的

本研究的目的，是探討聽障人士使用公用服務時可能遇到的困難，瞭解他/她們對為聽障人士而設的服務/設施的認識，以及對有關資訊科技的認識及應用。

### 研究方法

本研究以面對面問卷調查方式，在二零零三年一月中至二零零三年三月初進行，共收回 224 份有效問卷。被訪對象均以隨機抽樣方法抽取，抽樣名單是香港社會服務聯會〔社聯〕屬下為聽障人士提供服務的機構或學校年滿十五歲或以上的會員。

### 被訪者背景資料

是次調查中，被訪者的年齡主要是 15-34〔40.4%〕歲及 55 歲或以上〔33.6%〕；五成只有初中或以下的教育程度〔56.1%〕及沒有從事經濟活動〔49.3%〕。另外，他/她們的聽力受損程度多屬於非常嚴重性失聽或極度失聽〔55.6%〕；有四成的被訪者完全不熟練/不懂得打手語〔39.8%〕或讀唇〔40.3%〕。

### 主要調查結果

1. 使用公用服務時遇到的困難：有超過五成的被訪者使用公立醫院服務時曾經遇到困難〔53.8%〕，他/她們最多會遇到的困難是沒有號碼顯示，不知何時可以見醫生〔50.9%〕。乘坐小巴方面，超過三成被訪者乘坐綠色小巴時曾經遇到困難〔35.0%〕，亦有兩成多被訪者乘坐紅色小巴時曾經遇到困難〔22.4%〕，主要是因為他/她們難以向司機示意下車地點。使用銀行服務及勞工處就業服務方面，分別有三成多〔32.7%〕及兩成〔22.7%〕的被訪者使用有關服務時曾經遇到困難，他/她們遇到的困難是難以用筆書寫與職員溝通。最後，在觀看電視節目方面，有四成被訪者認為電視節目字幕顯示需要改善的地方是字幕顯示的速度〔40.3%〕。
2. 對服務/設施的認識方面：很多被訪者完全不知道部份綠色小巴設有下車按鐘設備〔54.5%〕，警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁〔53.8%〕、警方設有 992 傳真報警求助服務〔49.6%〕，以及地鐵發生故障時會有資料顯示發生什麼事〔46.4%〕。較多年齡 15-34 歲、打手語能力非常熟練/熟練的被訪者表示完全知道有關服務/設施，可能是因為較年輕人

士對接收資訊的敏感度較高，以及打手語能力愈高的被訪者，他們較容易從生活圈子中互通資訊。

3. 對使用公用服務的資訊科技認識及應用方面：超過五成的被訪者家中有傳真機〔62.1%〕及電腦上網〔54.5%〕，但只有三成多的被訪者家中有可使用短訊的流動電話〔34.4%〕。可是，有三成多的被訪者表示家中沒有傳真機〔44.4%〕、電腦上網〔35.4%〕及使用短訊的流動電話的原因是經濟不能負擔。而大部份家中有傳真機〔93.5%〕、電腦上網〔75.2%〕及可使用短訊服務的流動電話〔80.3%〕的被訪者均表示懂得使用這些設備。

### 建議

1. 確保所有公立醫院有號碼顯示屏。建議在公立醫院門診、專科及取藥處設有號碼顯示屏，方便聽障人士能夠獨立使用公立醫院的服務。
2. 強化聽障人士接收訊息及應變能力。建議在銀行、勞工處等地方設置感應環迴系統〔induction loops〕，目的是有效地增強輔助儀器的效用，從而使聽障人士能清晰地接收訊息。另外，為了增強聽障人士在日常生活中與別人溝通時的應變能力，建議為聽障人士服務的機構能舉辦更多日常生活相關的實用生活技巧課程給他/她們報讀。
3. 在小巴增設下車按鐘設備及路線指引圖。為了方便聽障人士示意下車的地點，從而使他/她們能獨立乘坐小巴，建議在車上設置下車按鐘設備，及在各綠色小巴士站和車上設立小巴分站/行車路線圖。
4. 設傳達輔助咭。建議在有關服務場地，如銀行、勞工處等的櫃台設傳達輔助咭，在咭上詳細列出服務程序的指引，以及列出有關服務的類別，縮短聽障人士與有關職員的溝通時間。
5. 加強手語翻譯的應用。建議有關服務機構如公立醫院服務、銀行服務、勞工處服務等有懂得手語翻譯的員工當值，以協助聽障人士使用有關服務。另外，建議政府及為聽障人士服務的機構，加強向聽障人士宣傳對預約手語翻譯員程序，從而提高他/她們對有關服務的認識。
6. 改善電視節目字幕顯示與畫面配合。建議有關當局改善字幕顯示的速度與畫面配合，及以不同顏色代表不同的發言人，使聽障人士能夠準確地接收有關訊息，這將有助加強他/她們與社會之間的聯繫。
7. 加強聽障人士對現有服務/設施的認識。建議加強為聽障人士而設的服務/

設施的宣傳，包括警方設有 992 傳真報警求助服務、警方落口供/做證人時需要有註冊的手語翻譯員在旁，以及地鐵發生故障時車廂及月台液晶體顯示屏會有資訊顯示。

8. 數碼設備的普及應用。為了普及聽障人士對數碼設備的應用，建議為聽障人士提供服務的機構，開辦多些數碼設備應用的課程給他/她們參加、在聽障人士機構推廣及宣傳有關數碼設備，以及提供資助與聽障人士購買有關產品或使用有關服務。





## **Executive Summary**

### **Research Objectives**

The objectives of the study were: (i). To explore the possible difficulties faced by the persons with hearing difficulty when using the public services; (ii). To understand their knowledge of the services/facilities provided for them; and (iii). Their knowledge and usage of the information technology.

### **Research method**

The data was collected by face-to-face interviews between mid-January and March 2003 and 224 questionnaires were completed. The sample of the questionnaire was randomly selected. The organizations or schools providing services for the persons with hearing difficulty under the Hong Kong Council of Social Service provided the lists of their members aged 15 or above. The sample was drawn from these lists.

### **Background information of respondent**

The age range of the respondents was mainly from 15-34 (40.4%) and 55 or above (33.6%). Half of them only attained primary education level or below (56.1%) and was economically inactive. In addition, over 50% of the respondents were very seriously or seriously hearing impaired (55.6%). Forty percent of the respondents were totally not familiar with or did not know sign language (39.8%) or lip reading (40.3%).

### **Major Findings**

1. Difficulties encountered when using the public services: (i). Over 50% of the respondents (53.8%) had encountered difficulties when they used the service provided by public hospitals. The main difficulty was no display to show the sequence of seeing doctor (50.9%); (ii). Over 30% of the respondents (35.0%) and more than 20% of them (22.4%) had encountered difficulties when using the green mini-buses and red mini-buses respectively. The main difficulty was that they could not notify the driver where they would like to get off; (iii). 30% and 20% of the respondents had encountered difficulties when using the bank services (32.7%) and the services provided by the Labor Department (22.7%) respectively. The main difficulty was hard to communicate with the staff in writing; and (iv). Over 40% of the respondents claimed that the speed of the captions for TV programs should be improved (40.3%).
2. Knowledge of service/facility: Many respondents lacked of knowledge of

services/facilities that would facilitate their usage of services/facilities, such as in some green mini-bus there are the press buttons for informing the driver where they want to get off (54.5%); there has to have registered sign language interpreter when make statement or act as witness in police station (53.8%); 992 fax service for reporting to police (49.6%); and there is LCD display board in the MTR platform showing information in case of emergency (46.4%). More respondents aged 34-54 and those who were very familiar with or familiar with sign language claimed that they had full knowledge of the service/facility. This could be explained by the fact that the younger respondents are more capable of receiving information from various sources. Also, those who are very familiar or familiar with sign language can get more information from their social networks.

3. Over half of the respondents had fax machine (62.1%) and could get access to the Internet (54.5%) at home. However, only 30% of them had mobile phone with short message services (34.4%). Most of those who had owned the fax machine (93.5%), Internet (75.2%) and mobile phone with short message services (80.3%) knew how to use them.

### **Recommendations**

1. Ensuring all public hospitals had display to show the sequence of seeing doctor. It was recommended to set up display to show the sequence of seeing doctor in the clinics and specialist clinics, as well as in the pharmacy of the public hospitals so that the persons with hearing difficulty can use the medical services independently.
2. Strengthening the capabilities of the persons with hearing difficulty in receiving and responding to messages in daily life communication. It was recommended to set up induction loops in banks and the Labor department etc. This can maximize the utility of the hearing ancillary machines of the persons with hearing difficulty so that they can receive the signal clearly. The hearing impaired organizations were also recommended to provide more courses related to daily practical skills for the persons with hearing difficulty, so as to help them improve their abilities to respond in the daily life communication.
3. Installing press button and posting up route map in mini-buses. To facilitate the persons with hearing difficulty to notify the driver where they get off, so that they can use the mini-bus independently, it was recommended to install press button in the mini-buses and to post up route map in the green mini-buses.
4. Providing communication cards. It was recommended to provide communication cards, which list out the procedures and categories of services, in the counters of the banks and the Labor Department etc so as to facilitate the communication between the persons with hearing difficulty and the staff.

5. Promoting the usage of sign language interpretation service. The service providers such as public hospitals, banks and the Labor Department were recommended to have staff knowing sign language on duty to assist the persons with hearing difficulty using the services. It was also recommended that the government departments and the hearing impaired organizations should increase the publicity on booking sign language interpreters, so as to enhance the knowledge of the persons with hearing difficulty in using the services.
6. Improving the caption of the television programs. It was recommended to improve the captions of the television programs in term of the speed and using different colors to identify the speakers. This can improve the accuracy of the persons with hearing difficulty in receiving messages, and ultimately help them keep in touch with the society.
7. Enhancing the knowledge of the persons with hearing difficulty of the service/facility that are provided for their use. It was recommended to increase the publicity of the related services provided for them, such as the 992 fax service for reporting to police, there has to have registered sign language interpreter when make statement or act as witness in police station and there is LCD display board in MTR platform showing the information in case of emergency.
8. Enhancing the usage of information technology among the persons with hearing difficulty. The hearing impaired organizations were recommended to provide more courses related to the application of information technology to the persons with hearing difficulty. It was also recommended to promote the usage of information technology and to subsidize the persons with hearing difficulty to buy the related products for use.



# 第一章 引言

## 1.1 前言

公用服務如公立醫院、銀行等服務與我們生活息息相關，然而，公用服務的各項設施的設計是否適合聽障人士使用，使他們更易融入社區，是一項值得我們關注的課題。可是，有關聽障人士在本港使用公用服務情況的資料不多，難以幫助我們瞭解聽障人士在使用公用服務時的具體情況，使我們能夠針對聽障人士使用公用服務時可能面對的困難提出改善方法。因此，是項研究調查希望對這個範疇進行探討，作為日後向各有關團體建議改善服務質素的參考。

## 1.2 研究目的

本研究的目的主要有三：

- 一. 探討聽障人士使用公用服務時可能遇到的困難和問題。由於公用服務涵蓋的範圍甚廣，本研究只集中探討公立醫院服務、乘坐小巴、銀行服務、勞工處就業服務及觀看電視節目的情況；
- 二. 瞭解他們對為聽障人士而設的服務/設施的認識；及
- 三. 瞭解他們對協助聽障人士使用公用服務的資訊科技的認識及應用。

## 1.3 研究方法

本研究主要以量性研究方法進行一問卷調查。

### 1.3.1 問卷設計

在設計問卷的過程中，我們採用了以下二個程序：

#### 〔1〕 聚焦小組討論會：

目的是瞭解聽障人士使用服務的親身經驗，作為設計問卷的參考。在二零零二年九月期間，我們在社聯屬下為聽障人士

提供服務的機構或學校，按不同經濟活動身份，以隨機抽樣方式，抽取年齡 15 歲或以上的聽障人士參加聚焦小組討論。以經濟活動身份劃分不同聚焦小組，是因為不同的經濟活動身份的聽障人士，有著不同的生活處境，他們接觸公用服務的類型亦不盡相同。我們希望透過不同經濟活動身份人士的經驗，探討不同形式的公用服務對他們可能造成的問題及困難。同時，藉著相類近的背景身份，相信被訪者更能夠投入討論，分享更多切身的經驗。

我們合共進行了三次聚焦小組討論：對象分別是在職及自僱的聽障人士、在學的聽障人士，以及非在學及非在職的聽障人士〔如失業人士／退休人士／家庭主婦等〕，整個聚焦小組的討論過程均有手語翻譯員在場提供即時手語翻譯。

每個聚焦小組的討論時間約為一小時三十分至兩小時不等，參與人數合共 29 人。歸納三組聚焦小組討論的結果，聽障人士較多在公立醫院服務、乘坐小巴、銀行服務、勞工處就業服務及觀看電視節目這五個範疇遇到困難，因此，本研究主要就這五項公用服務進行探討。

## 〔2〕研究測試(pilot test)：

在二零零二年十二月期間，以隨機抽樣的方法，在社聯屬下為聽障人士提供服務的兩間機構進行問卷研究測試，並成功完成十一份問卷。

測試結果顯示，如果詢問被訪者在使用公用服務時遇到困難的頻密程度，被訪者多表示沒有遇到困難，原因可能是被訪者在有人陪同的情況下使用服務，遇到困難的機會會相對地減低。

因此，為了能更準確地掌握聽障人士使用公用服務的情況，在正式開始問卷調查時，我們把發問方式改為是否單獨使用服務，如果是單獨使用的話，便詢問他/她們使用那類服務及有沒有遇到困難；如果不是單獨使用的話，便詢問他/她們是否容易找人陪同使用服務。

### 1.3.2 問卷調查

是次問卷調查是在社聯屬下為聽障人士提供服務的機構或學校的會員名單中，以隨機抽樣方法抽取被訪者。透過致函到這些機構或學校，要求他們提供十五歲或以上的會員名單，以隨機抽樣的方法抽取樣本，然後把樣本名單發給所屬的服務機構或學校，邀請他們根據抽樣名單的次序順序聯絡被訪者進行問卷調查。

問卷內容主要分為五個範疇：

- (1) 使用公用服務的經驗(Q1 至 Q28)
- (2) 對服務/設施的認識(Q29 至 Q34)
- (3) 對現存服務的意見(Q35 至 Q39)
- (4) 使用數碼設備的情況(Q40 至 Q51)
- (5) 個人資料(Q52 至 Q60)

問卷調查以面談方式進行，以協助被訪者完成問卷。每份問卷約需時三十分鐘完成。訪問員會預先以傳真方式聯絡被訪者，相約被訪者到所屬的中心以面對面的方式接受訪問。在開始進行問卷調查前，所有訪問員必須完成一個有關訪問技巧的訓練。

是次問卷調查在二零零三年一月中至二零零三年三月初進行，我們共發出 1537 個抽樣名單，收回 224 份有效問卷，成功率是 14.6%。

### 1.4 被訪者的背景資料

是次調查中，男性被訪者的百分比稍微高於女性被訪者的百分比，分別是 52.7% 及 47.3%，比例是 1.1:1。與抽樣樣本整體人數的男女比例〔1:1〕相比較，是次調查的男性被訪者比例略高。被訪者的年齡組別主要是 15-34 歲〔40.4%〕及 55 歲或以上〔33.6%〕。在抽樣樣本中，15-34 歲的人數佔整體人數的 31.5%，而 55 歲或以上的人數則佔整體人數的 34.8%，反映在是次調查中，較多年輕的聽障人士接受訪問。至於教育程度方面，有超過五成的被訪者只有初中或以下的程度〔56.1%〕。但在抽樣樣本的整體人數中，卻有 77.2% 的會員

是初中或以下程度，這可能是因為抽樣樣本中有三間是學校，被訪對象是中學生，所以拉高了整體教育程度的水平。經濟活動身份方面，有接近半數的被訪者沒有從事經濟活動，他/她們主要是家庭主婦、失業、已退休人士及其他〔49.3%〕，亦有各佔四分一的被訪者是有從事經濟活動人士及學生，分別是25.8%及24.9%。有從事經濟活動的被訪者，主要的職業類型是文員〔42.1%〕及服務工作及商店銷售員〔17.5%〕〔表一〕。

表一 被訪者的背景資料

背景資料	百分比
<b>性別〔人數=224〕</b>	
男	52.7
女	47.3
<b>年齡〔人數=223〕</b>	
15-24 歲	27.8
25-34 歲	12.6
35-44 歲	13.5
45-54 歲	12.6
55-64 歲	13.9
65 歲或以上	19.7
<b>教育程度〔人數=223〕</b>	
沒有正式接受教育/幼稚園	4.5
小學	26.0
初中	25.6
高中	32.3
預科	3.6
大專或以上	8.1
<b>經濟活動身份〔人數=223〕</b>	
有從事經濟活動	25.8
學生	24.9
沒有從事經濟活動	49.3
<b>職業〔人數=57〕</b>	
文員	42.1
服務工作及商店銷售員	17.5
專業人員	10.5
非技術工人	10.5
輔助專業人員	7.0
機台及機器操作及裝配員	5.3
手工藝及有關人員	5.3
經理及行政人員	1.8



超過五成的被訪者屬於非常嚴重性失聽或極度失聽，聽力受損程度達 71 分貝或以上〔55.6%〕〔表二〕。可是，只有約兩成的被訪者打手語的能力〔23.5%〕及讀唇的能力〔18.1%〕是非常熟練/熟練，有四成的被訪者完全不熟練及不懂得打手語〔39.8%〕及讀唇〔40.3%〕〔表三及表四〕。可以想像被訪者在日常生活中與人溝通可能面對不少困難。而有七成半的被訪者有使用輔助儀器，包括助聽器及人做耳蝸〔76.7%〕以方便接收訊息〔表五〕。亦有約八成的被訪者是與健聽的家人/親友同住〔79.8%〕〔表六〕，相信這對被訪者的日常生活提供不少協助。

表二 聽力受損程度

聽力受損程度	百分比 〔人數=223〕
極度失聽〔聽力受損程度超過 90 分貝〕	39.9
非常嚴重性失聽〔聽力受損程度 71 至 90 分貝〕	15.7
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	16.6
中度失聽〔聽力受損程度 41 至 55 分貝〕	17.9
輕微失聽〔聽力受損程度 26 至 40 分貝〕	2.7
從未驗耳/不清楚	7.2

表三 打手語的能力

打手語的能力	百分比 〔人數=221〕
非常熟練/熟練	23.5
一般/少許熟練	36.7
完全不熟練/不懂得打手語	39.8

表四 讀唇的能力

讀唇的能力	百分比 〔人數=221〕
非常熟練/熟練	18.1
一般/少許熟練	41.6
完全不熟練/不懂得讀唇	40.3

表五 使用輔助儀器的情況

有否使用輔助儀器	百分比 〔人數=223〕
有 (助聽器/人做耳蝸)	76.7
沒有	23.3

表六 居住情況

有否健聽的家人/親友同住	百分比 〔人數=223〕
有	79.8
沒有	20.2

## 第二章 使用公用服務的經驗

### 2.1 整體使用公用服務的情況

在過去一年，有超過五成的被訪者曾經單獨使用公用服務。最多被訪者有單獨使用的公用服務是乘坐小巴〔90.6%〕，其次是銀行服務〔81.4%〕及公立醫院提供的服務〔61.7%〕〔表七〕。以下我們將會按不同服務類型及範疇，逐一討論聽障人士在使用有關服務時可能面對的困難。這些範疇包括公立醫院服務、乘坐小巴、銀行服務、勞工處就業服務，以及觀看電視節目。

表七 使用公用服務的情況

公用服務類型	有單獨使用	沒有單獨使用	總和
	百分比	百分比	人數 百分比
乘坐小巴	90.6	9.4	192〔100〕
銀行服務	81.4	18.6	199〔100〕
公立醫院服務	61.7	38.3	175〔100〕
勞工處就業服務	59.5	40.5	74〔100〕

### 2.2 使用公立醫院服務的情況

那些沒有單獨使用公立醫院服務的被訪者中，有接近五成表示不會在沒有人陪同下單獨使用有關服務〔49.3%〕〔表八〕。至於那些曾經單獨使用公立醫院服務的被訪者中，有五成是使用專科服務，例如耳鼻喉科、心臟、皮膚科等〔50.9%〕，其次是使用普通科服務，即門診／街症等〔43.4%〕〔表九〕。

單獨使用公立醫院服務時，有超過五成的被訪者表示曾經遇到困難〔53.8%〕〔表十〕。而他/她們最多會遇到的困難是沒有號碼顯示，不知何時可以見醫生〔50.9%〕，以及不明白醫生的解釋〔42.1%〕〔表十一〕。事實上，在不同組別的聚焦小組討論會中，不少與會者亦曾表示，部份醫院沒有號碼顯示屏，浪費了他/她們不少時間呆等見醫生。

表 八 單獨使用公立醫院服務的意向

會否單獨使用公立醫院的服務	百分比 〔人數=67〕
會	29.9
不會	49.3
不肯定	20.9

表 九 曾經使用公立醫院服務的類型

類型	百分比 〔人數=106〕
普通科服務〔即門診、街症等〕	43.4
專科服務〔如耳鼻喉科、心臟、皮膚科等〕	50.9
其他	5.7

表 十 使用公立醫院服務的情況

有否遇到困難	百分比 〔人數=106〕
有遇到困難	53.8
沒有遇到困難	46.2

表 十一 使用公立醫院服務遇到的困難

遇到的困難	百分比 〔人數=57〕
沒有號碼顯示，不知何時可以見醫生	50.9
不明白醫生的解釋	42.1
難以用筆寫向醫生交待病情	26.3
醫生不明白手語，難以向醫生交待病情	17.5
沒有號碼顯示，不知何時可以取藥	7.0
其他	22.8

表十二顯示，聽力受損程度愈高的被訪者，他/她們在使用公用服務時遇到困難的百分比相對會愈高。有超過七成聽力受損程度超過 90 分貝的被訪者在使用公立醫院提供的服務時曾經遇到困難〔73.8%〕，相反，只有三成聽力受損程度 41 至 55 分貝的被訪者表示在使用該服務時有遇到困難〔33.3%〕。某程度上，這可能是因為聽障人士使用公立醫院提供的服務時，主要遇到的困難是聽不到擴音器廣播或醫護人員宣佈自己輪候的號碼，在沒有號碼顯示屏的情況下，不知道何時可以見醫生。因此，超過七成的被訪者表示，設有顯示屏，使他/她們知道何時取藥〔73.1%〕及知道何時可以見醫生〔71.6%〕〔表十三〕，是能夠方便他/她們單獨使用公立醫院的服務。

表 十二 使用公立醫院服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析

聽力受損程度*	有否遇到困難		總和 人數 百分比
	有困難 百分比	沒有困難 百分比	
極度失聽〔聽力受損程度超過 90 分貝〕	73.8	26.2	42〔100〕
非常嚴重性失聽〔聽力受損程度 71 至 90 分貝〕	53.3	46.7	15〔100〕
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	46.2	53.8	13〔100〕
中度失聽〔聽力受損程度 41 至 55 分貝〕	30.8	69.2	26〔100〕
輕微失聽〔聽力受損程度 26 至 40 分貝〕	50.0	50.0	4〔100〕
從未驗耳/不清楚	33.3	66.7	6〔100〕
整體	53.8	46.2	106〔100〕

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

表 十三 改善公立醫院的服務的意見

改善公立醫院的服務的意見	百分比 〔人數=67〕
設有號碼顯示屏，知道何時可以取藥	73.1
設有號碼顯示屏，知道何時可以見醫生	71.6
自己能用筆寫溝通	55.2
醫生/護士明白手語	19.4
其他	10.4

而表十四的數據顯示，被訪者打手語的能力愈高，他/她們單獨使用公立醫院服務時遇到困難的百分比便會愈高。有超過八成打手語能力非常熟練/熟練的被訪者表示在單獨使用公立醫院服務時曾經遇到困難〔85.7%〕，而只有三成半完全不熟練/不懂得打手語的被訪者表示單獨使用有關服務時曾經遇到困難〔35.6%〕。這反映醫護人員打手語的能力不高，未能有效地與聽障人士溝通。

而表十五的數據進一步顯示，相比打手語能力完全不熟練/完全不懂手語的被訪者，打手語能力非常熟練/熟練的被訪者的教育程度普遍偏低。

表 十四 使用公立醫院服務的情況與打手語能力的交互表列分析

打手語的能力*	有否遇到困難		總和	
	有困難	沒有困難	人數	百分比
	人數〔百分比〕	人數〔百分比〕		
非常熟練/熟練	12〔85.7〕	2〔14.3〕	14	〔100〕
一般/少許熟練	21〔70.0〕	9〔30.0〕	30	〔100〕
完全不熟練/不懂得打手語	21〔35.6〕	38〔64.4〕	59	〔100〕
<b>整體</b>	<b>54〔52.4〕</b>	<b>49〔47.6〕</b>	<b>103</b>	<b>〔100〕</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

表 十五 使用公立醫院服務有遇到困難的被訪者的打手語能力及教育程度交互表列分析

打手語的能力*	使用公立醫院服務有遇到困難的被訪者			總和	
	教育程度			人數	百分比
	小學或以下程度	中學程度〔中一至中五〕	預科或以上程度		
	人數〔百分比〕	人數〔百分比〕	人數〔百分比〕		
非常熟練/熟練	8〔66.7〕	4〔33.3〕	--	12	〔100〕
一般/少許熟練	7〔33.3〕	13〔61.9〕	1〔4.8〕	21	〔100〕
完全不熟練/不懂得打手語	4〔19.0〕	12〔57.1〕	5〔23.8〕	21	〔100〕
<b>整體</b>	<b>19〔35.2〕</b>	<b>29〔53.7〕</b>	<b>6〔11.1〕</b>	<b>54</b>	<b>〔100〕</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

### 2.3 乘坐小巴的情況

那些沒有單獨乘坐小巴的被訪者中，有接近九成表示在沒有人陪同下不會單獨乘坐小巴〔88.9%〕〔表十六〕。而有單獨乘坐小巴的被訪者中，有七成

是乘坐綠色小巴〔專線小巴〕〔71.2%〕〔表十七〕。曾經乘坐綠色小巴的被訪者中，有超過三成有遇到困難〔35.0%〕，而曾經乘坐綠色小巴的被訪者中，有三成半曾經遇到困難〔35.0%〕，當中有超過八成半遇到的主要困難是難以示意下車地點〔87.5%〕〔表十八〕。而曾經乘坐紅色小巴的被訪者中，亦有兩成曾經遇到困難〔22.4%〕，當中有八成遇到的主要困難亦是難以示意下車地點〔81.8%〕〔表十九〕。在人數上，雖然曾經乘坐綠色小巴的人數遠多於曾經乘坐紅色小巴的人數，但在整體百分比上，兩者均有超過八成在乘在小巴時遇到困難，雖然現現時新的綠色小巴已設有下車按鐘設備，但情況仍需改善。

表 十六 單獨乘坐小巴的意向

會否單獨乘坐小巴	百分比 〔人數=18〕
會	11.1
不會	88.9

表 十七 曾經乘坐小巴的類型

類型	百分比 〔人數=170〕
綠色小巴	71.2
紅色小巴	28.8

表 十八 乘坐綠色小巴的情況

有否遇到困難	人數	百分比
有遇到困難	42	〔35.0〕
	<u>主要遇到的困難</u>	
	難以示意下車地點	〔87.5%〕
	其他	〔12.5%〕
沒有遇到困難	78	〔65.0〕
<b>總和</b>	<b>120</b>	<b>〔100〕</b>

表 十九 乘坐紅色小巴的情況

有否遇到困難			人數 百分比
有遇到困難			11 [ 22.4 ]
	主要遇到的困難		
	難以示意下車地點	( 81.8% )	
	其他	( 18.2% )	
沒有遇到困難			38 [ 77.6 ]
總和			49 [ 100 ]

## 2.4 使用銀行服務的情況

那些沒有單獨使用銀行服務的被訪者中，有六成表示不會在沒有人陪同下單獨使用銀行服務〔63.2%〕〔表二十〕。至於那些有單獨使用銀行服務的被訪者中，有三成多曾經遇到困難〔32.7%〕〔表二十一〕。表二十二顯示，被訪者最多遇到的困難是難以用筆寫與職員溝通〔37.3%〕。

表 二十 單獨使用銀行服務的意向

會否單獨使用銀行服務	百分比 〔人數=38〕
會	18.4
不會	63.2
不肯定	18.4

表 二十一 使用銀行服務的情況

有否遇到困難	百分比 〔人數=162〕
有遇到困難	32.7
沒有遇到困難	67.3



表 二十二 使用銀行服務遇到的困難

遇到的困難	百分比 〔人數=51〕
自己難以用筆寫與職員溝通	37.3
聽不清楚對方說什麼	23.5
職員不明白手語	19.6
其他	19.6

表二十三的卡方測試結果顯示，被訪者的聽力受損程度與他/她們在單獨使用銀行服務有否遇到困難並沒有顯著的分別。換句話說，他/她們遇到困難的機會與聽力受損程度並沒有明顯的關係。這可能是因為在輪候櫃台服務時，很多銀行已有輪候號碼顯示，不像部份公立醫院以擴音器廣播或服務人員宣佈輪候號碼，因此，被訪者的聽力受損程度與他/她們在單獨使用銀行服務有否遇到困難並沒有必須關係。

表 二十三 使用銀行服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析

聽力受損程度	有否遇到困難		總和 人數 百分比
	有困難 百分比	沒有困難 百分比	
極度失聽〔聽力受損程度超過 90 分貝〕	42.9	57.1	63〔100〕
非常嚴重性失聽〔聽力受損程度 71 至 90 分貝〕	25.0	75.0	24〔100〕
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	30.8	69.2	26〔100〕
中度失聽〔聽力受損程度 41 至 55 分貝〕	28.1	71.9	32〔100〕
輕微失聽〔聽力受損程度 26 至 40 分貝〕	--	100	5〔100〕
從未驗耳/不清楚	27.3	72.9	11〔100〕
整體	32.9	67.1	161〔100〕

卡方測試結果  $p > 0.05$ ，表示組別之間在統計學上沒有顯著的分別。

表二十四的卡方測試結果顯示，打手語能力非常熟練/熟練的被訪者，他/她們在單獨使用銀行服務時主要遇到的困難是自己難以用筆寫與職員溝通〔69.2%〕。而打手語能力一般/少許熟練的被訪者，他/她們的主要困難則是職員不明白手語〔33.3%〕。某程度上，這反映出能用手語溝通的被訪者，他/她們一方面因為職員不明白手語而使他/她使用服務時遇到困難，另一方面，他/她們亦難以依靠其他方法如筆寫溝通。

表 二十四 使用銀行服務遇到的困難與打手語能力的交互表列分析

打手語的能力	主要遇到的困難				總和	
	自己難以用筆寫 與職員溝通	職員不明白 手語	聽不清楚	其他	人數	百分比
	百分比	百分比	百分比	百分比		
非常熟練/熟練	69.2	15.4	--	15.4	13	(100)
一般/少許熟練	14.3	33.3	28.6	23.8	21	(100)
完全不熟練/不懂 得打手語	41.2	5.9	35.3	17.7	17	(100)
<b>整體</b>	<b>37.3</b>	<b>19.6</b>	<b>23.5</b>	<b>19.6</b>	<b>51</b>	<b>(100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

## 2.5 使用勞工處就業服務的情況

那些沒有單獨使用勞工處就業服務的被訪者中，有五成半表示不會在沒有人陪同下單獨使用勞工處就業服務〔56.7%〕〔表二十五〕。至於那些有單獨使用勞工處就業服務的被訪者中，有兩成曾經遇到困難〔22.7%〕〔表二十六〕。與單獨使用銀行服務的情況相似，根據卡方測試的結果顯示，被訪者的聽力受損程度與他/她們在單獨使用勞工處就業服務有否遇到困難並沒有顯著的分別〔表二十七〕。而表二十八的數據顯示，被訪者在單獨使用勞工處就業服務時最多遇到的困難，是難以用筆寫與職員溝通〔55.6%〕。

表 二十五 單獨使用勞工處就業服務的意向

會否單獨使用勞工處就業服務	百分比 〔人數=30〕
會	33.3
不會	56.7
不肯定	10.0

表 二十六 使用勞工處就業服務的情況

有否遇到困難	百分比 〔人數=44〕
有遇到困難	22.7
沒有遇到困難	77.3

表 二十七 使用勞工處就業服務的情況與聽力受損程度的交互表列分析

聽力受損程度	有否遇到困難		
	有困難	沒有困難	總和
	百分比	百分比	人數 百分比
極度失聽〔聽力受損程度超過 90 分貝〕	25.0	75.0	20〔100〕
非常嚴重性失聽〔聽力受損程度 71 至 90 分貝〕	--	100	6〔100〕
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	25.0	75.0	8〔100〕
中度失聽〔聽力受損程度 41 至 55 分貝〕	25.0	75.0	4〔100〕
輕微失聽〔聽力受損程度 26 至 40 分貝〕	50.0	50.0	2〔100〕
從未驗耳/不清楚	33.3	66.7	3〔100〕
整體	23.3	76.7	43〔100〕

卡方測試結果  $p>0.05$ ，表示組別之間在統計學上沒有顯著的分別。

表 二十八 使用勞工處就業服務遇到的困難

遇到的困難	百分比 〔人數=9〕
難以用筆寫與職員溝通	55.6
職員不明白手語	22.2
其他	22.2

## 2.6 對電視節目中字幕顯示的意見

有超過五成的被訪者〔54.5%〕表示有很想看但沒有字幕顯示的電視節目〔表二十九〕。當中，有超過六成的被訪者指出，沒有字幕顯示但很想看的電視節目主要是新聞及資訊性的節目〔63.2%〕，其次是劇集〔26.3%〕，以及綜合性節目〔17.5%〕〔表三十〕。電視節目是香港人日常生活其中一項主要的娛樂及資訊渠道，如果聽障人士因為電視節目沒有字幕顯示，而阻礙了他/她們接收資訊，尤其是一些與時事社會有關的資訊，這可能會影響他/她們與社會之間的聯繫。

表 二十九 觀看電視節目的情況

是否有一些電視節目很想看但沒有字幕顯示	百分比 〔人數=224〕
是	54.5
不是	45.5

表 三十 觀看電視節目的類型

沒有字幕顯示但很想看的電視節目類型	百分比 〔人數=114〕
新聞及資訊	63.2
劇集	26.3
綜合性節目	17.5
兒童節目及卡通片	7.9
體育節目	4.4
其他	7.0

整體而言，有四成的被訪者〔40.0%〕認為電視節目的字幕顯示需要加以改善〔表三十一〕。而對電視節目字幕顯示需要加以改善的素求，與被訪者的年齡有關。年齡愈大的被訪者，他/她們愈傾向表示電視節目的字幕顯示需要改善：有超過五成半年齡55歲或以上的被訪者〔58.1%〕認為電視節目的字幕顯示有需要改善，但只有不足兩成年齡15-34歲的被訪者〔18.2%〕認為有需要改善。有關電視節目字幕主要需要改善的地方，是字幕顯示的速度太快〔40.3%〕〔表三十二〕。

表 三十一 對電視節目字幕顯示的意見與年齡的交互表列分析

年齡*	電視節目字幕顯示是否有需要改善			
	有需要改善	沒有需要改善	總和	
	百分比	百分比	人數 百分比	
15-34 歲	18.2	81.8	88 (100)	
35-54 歲	49.1	50.9	57 (100)	
55 歲或以上	58.1	41.9	74 (100)	
	<b>整體</b>	<b>39.7</b>	<b>60.3</b>	<b>219 (100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

表 三十二 電視節目字幕顯示需要改善的地方

電視節目的字幕顯示需要改善的地方	百分比 〔人數=77〕
字顯示速度太快	40.3
字型太細	23.4
字顏色不清晰	9.1
其他	32.5

表三十三的數據顯示，年齡愈大的被訪者，他/她們愈認為電視節目字幕顯示的速度〔太快〕愈有需要改善。有超過五成半年齡 55 歲或以上的被訪者〔56.8%〕認為電視節目的字幕顯示速度太快，但不足一成年齡 15-34 歲的被訪者〔6.3%〕認為電視節目的字幕顯示速度〔太快〕而需要加以改善。

表 三十三 對電視節目字幕顯示的意見與年齡的交互表列分析

年齡*	電視節目的字幕顯示速度是否太快		
	是	不是	總和
	百分比	百分比	人數 百分比
15-34 歲	6.3	93.8	16〔100〕
35-54 歲	39.1	60.9	23〔100〕
55 歲或以上	56.8	43.2	37〔100〕
整體	40.8	59.2	76〔100〕

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

而表三十四的數據進一步顯示，被訪者的年齡與教育程度，與他/她們是否認為電視節目字幕顯示的速度〔太快〕有關係。雖然被訪者具有一定程度的教育水平，但隨著年齡愈大，他/她們認為電視節目字幕顯示的速度太快的百分比愈大。不足一成具中學程度而年齡 15-34 歲的被訪者〔7.7%〕認為電視節目字幕顯示的速度太快，但卻有超過六成具中學程度而年齡 55 歲或以上的被訪者〔61.5%〕認為電視節目字幕顯示的速度太快。事實上，在聚焦小組討論中，與會者亦有相同的關注。由於字幕顯示的速度太快，令他/她們跟不上，因而影響了他/她們對節目內容的接收及理解。

表 三十四 對電視節目字幕顯示的意見與年齡及教育程度的交互表列分析

教育程度	年齡	電視節目的字幕顯示速度是否太快			
		是	不是	總和	
		百分比	百分比	人數	百分比
小學或以下	15-34 歲	--	--	--	--
	35-54 歲	55.6	44.4	9	(100)
	55 歲或以上	52.9	47.1	17	(100)
	整體	<b>53.8</b>	<b>46.2</b>	<b>26</b>	<b>(100)</b>
中學*	15-34 歲	7.7	92.3	13	(100)
	35-54 歲	30.0	70.0	10	(100)
	55 歲或以上	61.5	38.5	13	(100)
	整體	<b>33.3</b>	<b>66.7</b>	<b>36</b>	<b>(100)</b>
預科或以上	15-34 歲	--	100	3	(100)
	35-54 歲	25.0	75.0	4	(100)
	55 歲或以上	57.1	42.9	7	(100)
	整體	<b>35.7</b>	<b>64.3</b>	<b>14</b>	<b>(100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

### 第三章 對服務/設施的認識及評價

#### 3.1 對現有服務/設施的認識

整體而言，被訪者對服務/設施的認識普遍不高〔表三十五〕。約五成的被訪者完全不知道以下的服務/設施：部份小巴設有下車按鐘設備〔54.5%〕、警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁〔53.8%〕，以及警方設有 992 傳真報警求助服務〔49.6%〕。另外，亦有兩成的被訪者完全不知道部份公立醫院設有號碼顯示屏〔21.9%〕。這可能影響他/她們是否作出會單獨使用服務的決定。簡單而言，對有關服務/設施的認識愈低，他/她們會單獨使用有關服務/設施的機會亦會相對減低。

表 三十五 對服務/設施的認識

服務/設施	完全知道 百分比	完全不知道 百分比	是否知道	總和 人數 百分比
			不清楚 具體情況 百分比	
部份公立醫院設有號碼顯示屏	61.2	21.9	17.0	224 (100)
流動電話有短訊服務	47.3	39.6	13.1	224 (100)
警方設有 992 傳真報警求助服務	38.4	49.6	12.1	224 (100)
地鐵發生故障會有資料顯示發生什麼事	32.6	46.4	21.0	224 (100)
部份小巴設有下車按鐘設備	30.8	54.5	14.7	224 (100)
警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁	28.3	53.8	17.9	224 (100)

若以被訪者的年齡與是否知道有關服務/設施作進一步的交互表列分析，得出的結果是：只有對部份公立醫院設有號碼顯示屏這一項，年齡較大的被訪者知道有這項設施的百分比，是高於年齡較小的被訪者的百分比〔年齡 55 歲或以上完全知道公立醫院有號碼顯示屏的百分比是 65.3，但年齡 15-34 歲的組別完全知道此項設施的百分比只得 56.7〕。至於對其他的服務/設施的認識，相比年齡較大〔年齡 55 歲或以上〕的被訪者，則有較多年齡較小〔年齡 15-34 歲〕的被訪者表示完全知道。年齡 15-34 歲被訪者表示完全知道警方設有 992 傳真報警求助服務、警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁，以及部份小巴設有下車按鐘設備的百分比，是年齡 55 歲或以上被訪者的三倍。另外，年齡 15-34 歲的被訪者表示完全知道地鐵發生故障有資料顯示發生什麼事的百分比，是年齡 55 歲或以上被訪者的兩倍〔表三十六〕。某程度上，這反映出相

對於年齡較大的被訪者，年齡較小的被訪者對接收服務資訊的敏感度較高。而是否經常使用有關服務，亦與會否增加被訪者對服務的認識有直接關係。

表 三十六 對服務/設施的認識與年齡的交互表列分析

年齡	是否知道			總和	
	完全知道	完全不知道	不清楚 具體情況		
	百分比	百分比	百分比	人數	百分比
<u>部份公立醫院設有號碼顯示屏</u>					
15-34 歲	56.7	18.9	24.4	90	( 100 )
35-54 歲	62.1	25.9	12.1	58	( 100 )
55 歲或以上	65.3	22.7	12.0	75	( 100 )
	<b>整體 61.0</b>	<b>22.0</b>	<b>17.0</b>	<b>223</b>	<b>( 100 )</b>
<u>警方設有 992 傳真報警求助服務*</u>					
15-34 歲	49.8	35.6	15.6	90	( 100 )
35-54 歲	51.7	34.5	13.8	58	( 100 )
55 歲或以上	14.7	78.7	6.7	75	( 100 )
	<b>整體 38.1</b>	<b>49.8</b>	<b>12.1</b>	<b>223</b>	<b>( 100 )</b>
<u>地鐵發生故障會有資料顯示發生什麼事*</u>					
15-34 歲	44.4	32.2	23.3	90	( 100 )
35-54 歲	31.0	53.4	15.5	58	( 100 )
55 歲或以上	20.0	57.3	22.7	75	( 100 )
	<b>整體 32.7</b>	<b>46.2</b>	<b>21.1</b>	<b>223</b>	<b>( 100 )</b>
<u>部份小巴設有以下按鐘設備*</u>					
15-34 歲	47.8	32.2	20.0	90	( 100 )
35-54 歲	27.6	58.6	13.8	58	( 100 )
55 歲或以上	13.3	78.7	8.0	75	( 100 )
	<b>整體 30.9</b>	<b>54.7</b>	<b>14.3</b>	<b>223</b>	<b>( 100 )</b>
<u>警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁</u>					
15-34 歲	37.8	41.1	21.1	90	( 100 )
35-54 歲	35.1	49.1	15.8	57	( 100 )
55 歲或以上	12.0	73.3	14.7	75	( 100 )
	<b>整體 28.4</b>	<b>54.1</b>	<b>17.6</b>	<b>222</b>	<b>( 100 )</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

若以被訪者的打手語能力與是否知道有關服務/設施作進一步的交互表列分析，表三十七的卡方測試結果顯示：打手語能力愈熟練的被訪者，他/她們愈多表示完全知道有關的服務/設施。有七成半打手語能力非常熟練/熟練的被訪者表示完全知道警方設有 992 傳真報警求助服務〔76.9%〕，但只有一成多完全不熟練/不懂得打手語的被訪者表示知道這項服務〔13.6%〕。另外，有五成的被訪者表示完全知道部份小巴設有以下按鐘設備〔53.8%〕及警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁〔50.0%〕，但分別只有 21.6%及 8.0%完全不



熟練/不懂得打手語的被訪者知道以上的服務。這可能是因為打手語能力愈高的被訪者，他/她們會相對地容易在聽障人士的社交圈子內互通資訊。

表 三十七 對服務/設施的認識與打手語能力的交互表列分析

打手語能力	是否知道服務/設施			總和	
	完全知道	完全不知道	不清楚 具體情況	人數	百分比
	百分比	百分比	百分比		
<u>部份公立醫院設有號碼顯示屏</u>					
非常熟練/熟練	59.6	15.4	25.0	52	[ 100 ]
一般/少許熟練	55.6	23.5	21.0	81	[ 100 ]
完全不熟練/不懂得打手語	68.2	23.9	8.0	88	[ 100 ]
整體	<b>61.5</b>	<b>21.7</b>	<b>16.7</b>	<b>221</b>	<b>[ 100 ]</b>
<u>警方設有 992 傳真報警求助服務*</u>					
非常熟練/熟練	76.9	11.5	11.5	52	[ 100 ]
一般/少許熟練	40.7	42.0	17.3	81	[ 100 ]
完全不熟練/不懂得打手語	13.6	79.5	6.8	88	[ 100 ]
整體	<b>38.5</b>	<b>49.8</b>	<b>11.8</b>	<b>221</b>	<b>[ 100 ]</b>
<u>地鐵發生故障會有資料顯示發生什麼事</u>					
非常熟練/熟練	42.3	34.6	23.1	52	[ 100 ]
一般/少許熟練	38.3	44.4	17.3	81	[ 100 ]
完全不熟練/不懂得打手語	22.7	55.7	21.6	88	[ 100 ]
整體	<b>33.0</b>	<b>46.6</b>	<b>20.4</b>	<b>221</b>	<b>[ 100 ]</b>
<u>部份小巴設有下車按鐘設備*</u>					
非常熟練/熟練	53.8	25.0	21.2	52	[ 100 ]
一般/少許熟練	27.2	53.1	19.8	81	[ 100 ]
完全不熟練/不懂得打手語	21.6	72.7	5.7	88	[ 100 ]
整體	<b>31.2</b>	<b>54.3</b>	<b>14.5</b>	<b>221</b>	<b>[ 100 ]</b>
<u>警方落口供/做證人時需要註冊手語翻譯員在旁*</u>					
非常熟練/熟練	50.0	34.6	15.4	52	[ 100 ]
一般/少許熟練	37.0	44.0	18.5	81	[ 100 ]
完全不熟練/不懂得打手語	8.0	74.7	17.2	87	[ 100 ]
整體	<b>28.6</b>	<b>54.1</b>	<b>17.3</b>	<b>220</b>	<b>[ 100 ]</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

### 3.2 對現有服務/設施的評價

表三十八的數據顯示，有超過四成有使用服務/設施經驗的被訪者均認為有關服務/設施對她/他們的生活是非常有幫助的。這些服務/設施包括：部份公立醫院有號碼顯示屏 [ 49.4% ]、地鐵有資料顯示屏 [ 47.1% ]、警方設有 992 傳真報警求助服務 [ 42.9% ]，以及小巴設有下車按鐘設備 [ 41.0% ]。可是，有

部份被訪者卻認為有關服務/設施對他/她們的生活只有少許幫助，甚至是沒有幫助。這些服務/設施包括：地鐵設有資料顯示屏〔14.7%〕、警方設有 992 傳真報警求助服務〔21.4%〕，以及小巴設有下車按鐘設備〔21.2%〕。其中一個原因，可能是與他/她們在使用時遇到困難有關。根據聚焦小組討論的意見，聽障人士使用以上服務/設施時曾經遇到困難。這些困難包括：地鐵顯示屏的資料不夠詳細，例如不知道發生什麼事故，以及不知道地鐵公司在發生事故後如何安排疏導乘客等；對 992 傳真報警求助的程序不清楚；以及雖然小巴設有按鐘設備，但按鐘後沒有閃燈設備，與會者不知道是否已經成功地知會司機下車的要求。

表 三十八 對曾經使用服務/設施的意見

服務/設施	對日常生活的幫助				總和	
	非常有幫助 百分比	有幫助 百分比	少許幫助 百分比	沒有幫助 百分比	人數	百分比
部份公立醫院有號碼顯示屏	49.4	40.9	8.4	1.3	154	〔100〕
地鐵有資料顯示屏	47.1	38.2	5.9	8.8	34	〔100〕
警方設有 992 傳真報警求助服務	42.9	35.7	10.7	10.7	56	〔100〕
小巴設有下車按鐘設備	41.0	37.8	10.9	10.3	156	〔100〕

### 3.3 使用數碼設備的情況

有超過五成的被訪者家中有傳真機〔62.1%〕及電腦上網〔54.5%〕，但只有三成多的被訪者家中有可使用短訊的流動電話〔34.4%〕〔表三十九〕。某程度上，這反映了被訪者仍然以較為傳統的數碼設備——傳真機——作為日常生活主要輔助通訊的工具。可是，仍然有不少被訪者的家中是沒有數碼設備，其主要原因是經濟不能負擔。另一點值得注意的，是不少被訪者家中沒有設置一些較新式的數碼設備，這是因為他們擔心不懂得使用電腦上網〔36.5%〕，或是因為不知道流動電話有短訊服務〔29.4%〕〔表四十〕。

表 三十九 家中數碼設備的情況

數碼設備	家中冇數碼設備		總和	
	有 百分比	沒有 百分比	人數	百分比
傳真機	62.1	37.9	224	(100)
電腦上網	54.5	45.5	224	(100)
可使用短訊的流動電話	34.4	65.6	224	(100)

表 四十 家中沒有數碼設備的原因

數碼設備	家中沒有數碼設備的原因					總和	
	經濟 不能負擔	擔心 不懂得使用	不知道 有這些服務	沒有 需要	其他	人數	百分比
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比		
傳真機	44.4	16.0	--	27.2	12.3	81	(100)
電腦上網	35.4	36.5	--	16.7	11.5	96	(100)
可使用短訊的 流動電話	33.1	--	29.4	19.9	17.6	136	(100)

表四十一顯示，超過七成的被訪者懂得使用傳真機〔72.2%〕，但只有接近五成的被訪者懂得使用電腦上網〔49.1%〕，以及三成多的被訪者懂得使用流動電話的短訊服務〔33.0%〕。以下將按被訪者的年齡、聽力受損程度、教育程度，以及是否擁有及使用數碼設備的經驗作進一步的分析。

表 四十一 使用數碼設備的情況

數碼設備	是否懂得使用		總和	
	懂得 百分比	不懂得 百分比	人數	百分比
傳真機	72.2	27.8	223	(100)
電腦上網	49.1	50.9	222	(100)
流動電話的短訊服務	33.0	67.0	224	(100)

被訪者是否懂得使用數碼設備，與他/她們家中是否擁用有關數碼設備有直接的關係。表四十二的數據顯示，超過九成家中有傳真機的被訪者〔93.5%〕表示懂得使用該設備，亦分別有七成半家中有電腦上網〔75.2%〕及八成家中有可使用短訊的流動電話〔80.3%〕的被訪者表示懂得使用這些設備。另外，大部份表示不懂得使用較新式的數碼設備的被訪者，他/她們的家中均沒有這些

設備。有六成家中沒有傳真機的被訪者表示不懂得使用〔63.1%〕，更有超過九成沒有使用短訊的流動電話的被訪者表示不懂得使用短訊服務〔91.7%〕。

表 四十二 使用數碼設備的情況與家中數碼設備的情況的交互表列分析

家中有否數碼設備	是否懂得使用		總和 人數 百分比
	懂得 百分比	不懂得 百分比	
<u>傳真機*</u>			
有	93.5	6.5	139 (100)
沒有	36.9	63.1	84 (100)
整體	<b>72.2</b>	<b>27.8</b>	<b>223 (100)</b>
<u>電腦上網*</u>			
有	75.2	24.8	121 (100)
沒有	17.8	82.2	101 (100)
整體	<b>49.1</b>	<b>50.9</b>	<b>222 (100)</b>
<u>可使用短訊的流動電話*</u>			
有	80.3	19.7	76 (100)
沒有	8.3	91.7	145 (100)
整體	<b>33.0</b>	<b>67.0</b>	<b>221 (100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

年齡與是否懂得使用數碼設備亦有直接的關係。相對年齡較大的被訪者，年齡愈小的被訪者懂得使用不同類型的數碼設備的能力會愈高。年齡介乎 15-34 歲的被訪者懂得使用傳真機、電腦上網及流動電話的短訊服務的百分比分別是 91.1%、84.4%及 50.0%；可是，在年齡 55 歲或以上的被訪者中，只有 42.7%懂得使用傳真機、12.0%懂得使用電腦上網及 8.0%懂得使用流動電話的短訊服務〔表四十三〕。另一方面，不同的年齡組別的被訪者亦反映了同一現象：數碼設備的普及時間愈長，懂得使用的百分比愈高，普及時間依次序是(1) 傳真機；(2) 電腦上網；及(3) 流動電話的短訊服務。

表 四十三 使用數碼設備的情況與年齡的交互表列分析

年齡	是否懂得使用		總和 人數 百分比
	懂得 百分比	不懂得 百分比	
<u>傳真機*</u>			
15-34 歲	91.1	8.9	90 100
35-54 歲	80.7	19.3	57 100
55 歲或以上	42.7	57.3	75 100
整體	72.1	27.9	222 100
<u>電腦上網*</u>			
15-34 歲	84.4	15.6	90 100
35-54 歲	42.9	57.1	56 100
55 歲或以上	12.0	88.0	75 100
整體	49.3	50.7	221 100
<u>可使用短訊的流動電話*</u>			
15-34 歲	50.0	50.0	90 100
35-54 歲	41.8	58.2	55 100
55 歲或以上	8.0	92.0	75 100
整體	33.6	66.4	220 100

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

根據表四十四的卡方測試結果顯示，與聽力受損程度較低的被訪者相比，有較多聽力受損程度較嚴重的被訪者懂得使用傳真機。聽力受損程度 71 分貝或以上的被訪者懂得使用傳真機的百分比是 82.3%，但只有 60.0%聽力受損程度 55 分貝或以下的被訪者懂得使用有關數碼設備。這可能是因為聽力受損程度較嚴重的被訪者對使用傳真機的需要愈大，所以愈懂得使用。

另外，相比聽力受損程度 71 分貝或以上〔47.6%〕及 55 分貝或以下〔45.5%〕的被訪者，較多聽力受損程度 56 至 70 分貝的被訪者〔70.3%〕懂得使用電腦上網。這可能是因為這一群被訪者多屬年齡較小的一群，有接近五成聽力受損程度 56-70 分貝的被訪者年齡是 15-34 歲〔45.9%〕，而他們全部都表示懂得使用電腦上網，加上年齡介乎 35-54 歲而聽力受損程度 56-70 分貝的被訪者中，亦有一成半懂得使用電腦上網〔16.2%〕，合共 62.1%，所以相比其他聽力受損程度的被訪者，較多聽力受損程度 56 至 70 分貝的被訪者懂得使用電腦上網。〔表四十五〕。

表 四十四 使用數碼設備的情況與聽力受損程度的交互表列分析

聽力受損程度	是否懂得使用數碼設備			
	懂得	不懂得	總和	
	百分比	百分比	人數	百分比
<b>傳真機*</b>				
極度失聽/非常嚴重失聽〔聽力受損程度 71 分貝或以上〕	82.3	17.7	124	( 100 )
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	62.2	37.8	37	( 100 )
中度失聽/輕微失聽〔聽力受損程度 55 分貝或以下〕	60.0	40.0	45	( 100 )
從未驗耳/不清楚	50.0	50.0	16	( 100 )
<b>整體</b>	<b>72.1</b>	<b>27.9</b>	<b>222</b>	<b>( 100 )</b>
<b>電腦上網*</b>				
極度失聽/非常嚴重失聽〔聽力受損程度 71 分貝或以上〕	47.6	52.4	124	( 100 )
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	70.3	29.7	37	( 100 )
中度失聽/輕微失聽〔聽力受損程度 55 分貝或以下〕	45.5	54.5	44	( 100 )
從未驗耳/不清楚	18.8	81.3	16	( 100 )
<b>整體</b>	<b>48.9</b>	<b>51.1</b>	<b>221</b>	<b>( 100 )</b>
<b>流動電話的短訊服務</b>				
極度失聽/非常嚴重失聽〔聽力受損程度 71 分貝或以上〕	35.5	64.5	124	( 100 )
嚴重性失聽〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕	35.1	64.9	37	( 100 )
中度失聽/輕微失聽〔聽力受損程度 55 分貝或以下〕	27.9	72.1	43	( 100 )
從未驗耳/不清楚	18.8	81.3	16	( 100 )
<b>整體</b>	<b>32.7</b>	<b>67.3</b>	<b>220</b>	<b>( 100 )</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

表 四十五 使用電腦上網的情況與聽力受損程度及年齡的交互表列分析

聽力受損程度	年齡	是否懂得使用數碼設備			
		懂得	不懂得	總和	
		百分比	百分比	人數	百分比
極度失聽/非常嚴重失聽 〔聽力受損程度 71 分貝或以上〕*	15-34 歲	37.4	8.1	56	( 45.5 )
	35-54 歲	8.9	14.6	29	( 23.6 )
	55 歲或以上	109.6	29.3	38	( 30.9 )
	<b>整體</b>	<b>48.0</b>	<b>52.0</b>	<b>123</b>	<b>( 100 )</b>
嚴重性失聽 〔聽力受損程度 56 至 70 分貝〕*	15-34 歲	45.9	--	17	( 45.9 )
	35-54 歲	16.2	10.8	10	( 27.0 )
	55 歲或以上	8.1	18.9	10	( 27.0 )
	<b>整體</b>	<b>70.3</b>	<b>29.7</b>	<b>37</b>	<b>( 100 )</b>
中度失聽/輕微失聽 〔聽力受損程度 55 分貝或以下〕*	15-34 歲	20.5	4.5	11	( 25.0 )
	35-54 歲	15.9	11.4	12	( 27.3 )
	55 歲或以上	9.1	38.6	21	( 47.7 )
	<b>整體</b>	<b>45.5</b>	<b>54.5</b>	<b>44</b>	<b>( 100 )</b>

〔續表四十五〕

聽力受損程度	年齡	是否懂得使用		
		懂得 百分比	不懂得 百分比	總和 人數 百分比
從未驗耳/不清楚*	15-34 歲	18.8	12.5	5 (31.3)
	35-54 歲	--	31.3	5 (31.3)
	55 歲或以上	--	37.5	6 (37.5)
	<b>整體</b>	<b>18.8</b>	<b>81.3</b>	<b>16 (100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

明顯地，教育程度愈高的被訪者懂得使用傳真機及電腦上網的百分比愈高。有八成預科或以上程度的被訪者〔84.6%〕懂得使用傳真機，但只有五成多小學程度或以下的被訪者〔55.9%〕懂得使用此設備；亦有超過五成預科或以上程度的被訪者懂得使用電腦上網〔57.7%〕，但只有一成多小學程度或以下的被訪者〔14.9%〕懂得用電腦上網。可是，在使用流動電話的短訊服務方面，雖然與小學程度或以下的被訪者相比，較多預科或以上程度的被訪者懂得使用短訊服務，百分比分別是 25.4%及 37.0%，但在比例上，差距明顯地縮減了〔表四十六〕。這可能是因為對聽障人士來說，流動電話的短訊服務仍不是十分普及，接觸的機會較小，所以懂得使用的百分比普遍不高。

表 四十六 使用數碼設備的情況與教育程度的交互表列分析

教育程度	是否懂得使用		
	懂得 百分比	不懂得 百分比	總和 人數 百分比
<u>傳真機*</u>			
小學程度或以下	55.9	44.1	68 (100)
中學程度(中一至中五)	78.1	21.9	128 (100)
預科或以上程度	84.6	15.4	26 (100)
<b>整體</b>	<b>72.1</b>	<b>27.9</b>	<b>222 (100)</b>
<u>電腦上網*</u>			
小學程度或以下	14.9	85.1	67 (100)
中學程度(中一至中五)	65.6	34.4	128 (100)
預科或以上程度	57.7	42.3	26 (100)
<b>整體</b>	<b>49.3</b>	<b>50.7</b>	<b>221 (100)</b>
<u>可使用短訊的流動電話</u>			
小學程度或以下	25.4	74.6	67 (100)
中學程度(中一至中五)	37.0	63.0	127 (100)
預科或以上程度	38.5	61.5	26 (100)
<b>整體</b>	<b>33.6</b>	<b>66.4</b>	<b>220 (100)</b>

\*卡方測試結果  $p < 0.05$ ，表示組別之間在統計學上有顯著的分別。

### 3.4 對數碼設備的評價

整體而言，有超過八成曾經使用數碼設備的被訪者均表示數碼設備對他/她們的生活非常有幫助/有幫助，這些設備包括：傳真機〔82.6%〕、流動電話的短訊服務〔81.0%〕，以及電腦上網〔77.6%〕〔表四十七〕。

表 四十七 對曾經使用數碼設備的意見

數碼設備	對生活的幫助		總和 人數 百分比
	非常有幫助/ 有幫助 百分比	少許幫助/ 沒有幫助 百分比	
傳真機	82.6	17.4	160 (100)
電腦上網	77.6	22.4	112 (100)
可使用短訊的流動電話	81.0	19.0	79 (100)

總括而言，不同類型的數碼設備對聽障人士的生活是有幫助的。可是，從以上分析的結果顯示，經濟不能負擔及對這些數碼設備的認識不足，都是影響他/她們會否使用這些數碼設備的重要因素。



## 第四章 總結及建議

是次調查結果顯示，不少被訪者在過去一年使用公用服務時曾經遇到困難，歸納原因有三：〔1〕提供服務的機構沒有足夠的輔助設施方便聽障人士使用有關服務，例如，並非所有公立醫院設有號碼顯示屏，小巴沒有下車按鐘設備等；〔2〕很多被訪者普遍對服務/設施缺乏足夠的認識；以及〔3〕被訪者難以用手語與別人溝通。因此，我們有如下建議：

### 4.1 確保所有醫院有號碼顯示屏

被訪者使用公立醫院提供的服務時，他/她們主要遇到的困難是聽不到擴音器廣播或醫護人員宣佈自己輪候的號碼，因此，建議所有公立醫院門診、專科及取藥處設有號碼顯示屏，方便聽障人士能夠獨立使用公立醫院的服務。

### 4.2 強化聽障人士接收訊息及應變能力

雖然有超過七成半的被訪者〔76.7%〕有使用輔助儀器如助聽器及人做耳蝸，但不少被訪者與人溝通或接收訊息時仍然感到困難〔如銀行服務、勞工處就業服務等〕，這可能是因為他/她們未能清晰地接收有關訊息，故建議在有關場地設置感應環迴系統〔induction loops〕，有效地增強輔助儀器的使用。透過無線擴音器把聲音輸送至環迴資訊處理機，再把聲音傳送至聽障人士的輔助儀器，使聽障人士能清晰地接收訊息。另外，為了增強聽障人士在日常生活中與別人溝通時的應變能力，建議為聽障人士服務的機構能舉辦更多日常生活相關的實用生活技巧課程給他/她們報讀。

### 4.3 在小巴增設下車按鐘設備及路線指引圖

超過八成的被訪者表示單獨乘坐小巴〔包括綠色及紅色小巴〕時曾經遇到困難，他/她們主要的困難是難以向司機示意下車的地點。為了方便聽障人士示意下車的地點，從而使他/她們能單獨乘坐小巴，建議：〔1〕在車上設置下車按鐘設備；〔2〕在各綠色小巴站及車上設立小巴分站/行車路線圖。

### 4.4 設傳達輔助咭

為了有效地減低聽障人士使用公用服務時的溝通障礙，建議在有關服務場地，例如銀行、勞工處等的櫃台設傳達輔助咭。一方面，可以在咭上詳細列出服務程序的指引，避免聽障人士因不熟悉有關程序而影響他/她們使用有關服務；另方面，亦可在咭上列出所提供服務的類別，這可以縮短聽障人士與有關職員的溝通時間，以及在溝通過程中引起不必要的誤會。

#### 4.5 加強手語翻譯的應用

不少熟悉打手語的被訪者在使用公用服務如公立醫院服務、銀行服務、勞工處服務時曾經遇到困難，這可能是有關服務機構的職員不懂得手語，聽障人士難以與他們溝通。因此，建議提供服務的機構有懂得手語翻譯的員工當值，協助聽障人士使用有關服務。另外，為了確保聽障人士在有需要時，能夠得到所需的手語翻譯員服務，建議政府及為聽障人士服務的機構，加強向聽障人士宣傳對預約手語翻譯員程序，從而提高他/她們對有關服務的認識。

#### 4.6 改善電視節目字幕顯示與畫面配合

不少被訪者表示電視節目沒有字幕顯示，尤其是一些與時事社會有關的電視節目，令他/她們難以觀看。即使不少劇集有字幕顯示，但很多被訪者認為電視字幕顯示的速度太快，令他/她們跟不上字幕顯示，而影響了他/她們對節目內容的接收及理解。雖然有關當局承諾在本年年底落實確保黃金時段的中文電視節目有字幕顯示，但為了使聽障人士能夠準確地接收有關訊息，加強他/她們與社會之間的聯繫，仍建議有關當局改善字幕顯示的速度與畫面配合，及以不同顏色代表不同的發言人。

#### 4.7 加強聽障人士對現有服務/設施的認識

調查結果顯示，被訪者普遍對現有服務/設施的認識不多，年齡較大〔55歲或以上〕的組群相對年齡較小〔15-34歲〕的組群尤甚。故建議當局應加強為聽障人士而設的服務/設施的宣傳，包括警方設有992傳真報警求助服務、警方落口供/做證人時需要有註冊的手語翻譯員在旁，以及地鐵發生故障時車廂及月台液晶體顯示屏會有資訊顯示。

#### 4.8 數碼設備的普及應用

調查結果顯示，數碼設備如傳真機、電腦上網及流動電話短訊服務對被訪者的生活非常有幫助/有幫助。可是，有不少被訪者家中並沒有這些數碼設備，原因是：(1)經濟不能負擔；(2)不知道有關服務；及(3)不懂得使用有關服務〔例如短訊服務的輸入法〕。為了普及聽障人士對數碼設備的應用，建議為聽障人士提供服務的機構，開辦多些數碼設備應用的課程給聽障人士參加、在聽障人士機構推廣及宣傳有關數碼設備，以及提供資助與聽障人士購買有關產品或使用有關服務。

雖然是次調查結果反映聽障人士使用公用服務時仍面對不少困難，但我們相信提供足夠的輔助設施、加強現有服務/設施的宣傳，及促進聽障人士與非聽障人士之間的有效溝通，將有助減低聽障人士使用公用服務時的困難，要達到這個目標，政府及有關團體必須緊密合作，方便聽障人士融入社區生活。

## 鳴謝

〔排名按筆劃序〕

謹向各出席聚焦小組及參與問卷調查工作的聽障人士，以及協助是次調查工作的機構致謝，這些機構包括：

明愛達言學校  
香港中華基督教青年會—聯青聾人中心  
香港復康聯盟  
香港路德會社會服務處〔路德會長青群康中心〕  
香港衛聰聯會  
香港聾人協進會  
香港聾人福利促進會  
真鐸啟喑學校  
啟聲學校  
路德會啟聲學校



# 附錄：問卷



問卷編號：\_\_\_\_\_

香港復康聯會

香港社會服務聯會

「聽障人士使用公用服務的情況」問卷調查

本人是 X X X 機構的義工，現正協助香港社會服務聯會進行一項問卷調查，目的是希望了解聽障人士使用公用服務時的情況。此次問卷調查所收集的資料只會用於本調查，並且只會以統計數據的形式發表。閣下的個人資料，本會將絕對保密。待調查完結後，所有問卷將會被銷毀。

---

**第一部份：使用公用服務的經驗**

Q1. 在過去一年，你有沒有試過單獨使用由公立醫院提供的服務？

- 1. 有單獨使用 (繼續回答 Q2)
- 2. 沒有單獨使用 (繼續回答 Q4)
- 9. 沒有需要使用 (跳至 Q9 繼續回答)

Q2. 你上一次單獨使用過那種公立醫院的服務？

- 1. 普通科服務(即門診、街症等)
- 2. 專科服務(如耳鼻喉科、心臟、皮膚科等)
- 3. 只是取藥，沒有見醫生
- 4. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q3. 那次單獨使用 Q2 提及的醫療服務時，有沒有遇到困難?(跳至 Q9 繼續回答)

- 1. 有] → 

你遇到的困難是：(多項選擇)
<input type="checkbox"/> 1. 沒有號碼顯示，不知何時可以見醫生
<input type="checkbox"/> 2. 沒有號碼顯示，不知何時可以取藥
<input type="checkbox"/> 3. 難以用筆寫向醫生交待自己的病情
<input type="checkbox"/> 4. 醫生不明白手語，難以向醫生交待自己的病情
<input type="checkbox"/> 5. 不明白醫生的問題／解釋
<input type="checkbox"/> 6. 其他，請註明：_____

2. 沒有

Q4. 在過去一年，如果你是在有人陪同下使用公立醫院的服務，請問主要是誰人陪同你呢？

- 1. 家人
- 2. 親友
- 3. 中心社工/手語翻譯員
- 4. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q6. 一般來說，你認為找人陪你到公立醫院看病／取藥是否容易？

- 1. 容易
- 2. 不容易 ]
- 3. 視乎情況而定] →

主要原因是：

- 1. 時間安排上很難配合
- 2. 可以找的人不多
- 3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q7. 如果沒有人陪同，你會不會單獨使用公立醫院的服務？

- 1. 會
- 2. 不會
- 3. 不肯定

Q8. 你認為怎樣才能方便你單獨使用公立醫院的服務？(多項選擇)

- 1. 設有號碼顯示屏，知道何時可以見醫生
- 2. 設有號碼顯示屏，知道何時可以取藥
- 3. 醫生／護士明白手語
- 4. 自己能用筆寫溝通
- 5. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q9. 在過去一年，在沒有人陪同下，你有沒有試過單獨乘坐小巴？

- 1. 有單獨乘坐 (繼續回答 **Q10**)
- 2. 沒有單獨乘坐 (繼續回答 **Q12**)
- 9. 沒有乘坐 (跳至 **Q13** 繼續回答)

Q10. 上一次單獨乘坐小巴時，是乘坐那一種顏色的小巴？

- 1. 綠色小巴 (專線小巴)
- 2. 紅色小巴 (非專線小巴)
- 3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q11. 上一次單獨乘坐小巴時，有沒有遇到困難？ (跳至 **Q13** 繼續回答)

- 1. 有] →

主要困難是：

- 1. 難以示意下車地點
- 2. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

- 2. 沒有] →

你如何示意下車地點？

- 1. 車上設有按鐘
- 2. 筆寫下車地點，請在旁的人通知司機
- 3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q12. 如果沒有人陪同，你會不會單獨乘坐小巴？

- 1. 會
- 2. 不會
- 3. 不肯定



Q13. 在過去一年，在沒有人協助下，你有沒有用傳真查詢／申請公用服務（如水、電、煤、電話等）？

- 1. 有 (繼續回答 **Q14**)
- 2. 沒有 (繼續回答 **Q17**)

Q14. 你在上一次用傳真查詢／申請那一種公用服務？

- 1. 水
- 2. 電
- 3. 煤
- 4. 電話
- 5. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

Q15. 有關的公用服務機構有沒有回覆你的傳真查詢／申請？

- 1. 有
- 2. 沒有

Q16. 有沒有試過想用傳真查詢／申請某類公用服務，但該服務機構沒有設立傳真查詢／申請服務的？

- 1. 有。請註明那間服務機構：\_\_\_\_\_
- 2. 沒有

Q17. 在過去一年，你有沒有單獨到過銀行使用它們的服務？

- 1. 有單獨使用 (繼續回答 **Q18**)
- 2. 沒有單獨使用 (繼續回答 **Q19**)
- 9. 沒有使用銀行服務 (跳至 **Q20** 繼續回答)

Q18. 在沒有人陪同下，你單獨使用銀行服務有沒有遇到困難？（跳至 **Q20** 繼續回答）

- 1. 有

主要困難是：

- 1. 自己難以用筆寫與職員溝通
- 2. 職員不明白手語
- 3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

- 2. 沒有

Q19. 如果沒有人陪同你，你會不會單獨使用銀行服務？

- 1. 會
- 2. 不會
- 3. 不肯定

Q20. 在過去一年，你有沒有單獨到過勞工處使用它們的就業服務？

- 1. 有單獨使用過 (繼續回答 **Q21**)
- 2. 沒有單獨使用過 (繼續回答 **Q22**)
- 3. 沒有使用勞工處提供的服務 (跳至 **Q23** 繼續回答)

Q21 上次單獨到勞工處使用就業服務時，有沒有遇到困難？(跳至 **Q23** 繼續回答)

1. 有]

主要困難是：

- 1. 難以用筆寫與職員溝通
- 2. 職員不明白手語
- 3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

2. 沒有

Q22 如果沒有人陪同你，你會不會單獨到勞工處使用它們的就業服務？

- 1. 會
- 2. 不會
- 3. 不肯定

Q23 在過去一年，有沒有一些電視節目是你很想觀看的，但該節目沒有字幕顯示？

- 1. 有。請註明那些電視節目：\_\_\_\_\_
- 2. 沒有

Q24 部份電視節目有字幕顯示，你認為這些字幕顯示有沒有需要改善呢？

- 1. 有需要改善。請註明需要改善的方面：\_\_\_\_\_
- 2. 沒有需要改善

Q25. 在過去一年，你有沒有在乘坐公共交通工具時或在公共場所遇到緊急事故？

- 1. 有 (繼續回答 **Q26**)
- 2. 沒有 (跳至 **Q28** 繼續回答)

Q26. 那次是什麼緊急事故？

\_\_\_\_\_

Q27. 在處理該緊急事故時，你有沒有遇到什麼困難？

- 1. 有。請註明：\_\_\_\_\_
- 2. 沒有

Q28. 你對曾經使用過的公用服務還有什麼意見，或者有沒有其他改善服務的建議呢？

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 第二部份：對服務／設施的認識

	1. 完全 知道	2. 完全 不知道	3. 不清楚 具體情況
Q29. 你知不知道很多公共醫院已經設有輪候號碼顯示屏？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q30. 你知不知道如果地鐵發生突發事件（如故障），地鐵會有資料顯示發生什麼事情？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q31. 你知不知道有些小巴已經設有下車按鐘設備？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q32. 你知不知道警方設有 992 傳真報警求助服務？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q33. 你知不知道流動電話有短訊服務？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q34. 你知不知道到警署正式落口供或做證人時，需要註冊手語翻譯員在旁？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第三部份：對現存服務的意見

	1. 非常 有幫助	2. 有 幫助	4. 少許 幫助	5. 沒有 幫助	9. 沒有使用過 有關服務/設施
Q35. 你認為現在公共醫院設有輪候號碼顯示屏對你是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q36. 你認為地鐵有突發事件發生時有資料顯示對你是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q37. 你認為小巴設有下車按鐘設備對你是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q38. 你認為短訊服務對你的生活是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q39. 你認為警方設有 992 傳真報警求助服務對你是：	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 第四部份：使用數碼設備的情況

	1. 有	2. 沒有
Q40. 你家中有沒有傳真機？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

主要原因是：

1. 經濟不能負擔

2. 擔心不懂得使用

3. 其他，請註明：\_\_\_\_\_

	<b>1.</b> 有	<b>2.</b> 沒有	
Q41. 你家中有沒有用電腦上網?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	▶ 主要原因是： <input type="checkbox"/> 1. 經濟不能負擔 <input type="checkbox"/> 2. 擔心不懂得使用 <input type="checkbox"/> 3. 其他，請註明：_____

Q42. 你有沒有可使用短訊的流動電話?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	▶ 主要原因是： <input type="checkbox"/> 1. 經濟不能負擔 <input type="checkbox"/> 2. 不知道流動電話有短訊服務 <input type="checkbox"/> 3. 其他，請註明：_____
----------------------	--------------------------	--------------------------	--

	<b>1.</b> 懂得	<b>2.</b> 不懂得
Q43. 你懂不懂得使用傳真機?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q44. 你懂不懂得使用上網服務?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q45. 你懂不懂得使用流動電話的短訊服務?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<b>1.</b> 有	<b>2.</b> 沒有
Q46. 你有沒有試過在網上查詢公用服務?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q47. 你有沒有試過使用網上銀行服務?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q48. 你有沒有試過在網上瀏覽勞工處的職位空缺?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<b>1.</b> 非常 有幫助	<b>2.</b> 有 幫助	<b>4.</b> 少許 幫助	<b>5.</b> 沒有 幫助	<b>9.</b> 不適用
Q49. 你認為傳真機對你的生活是:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q50. 你認為上網服務對你的生活是:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q51. 你認為流動電話的短訊服務對你的生活是:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第五部份：個人資料

Q52. 性別： 1. 男       2. 女

Q53. 失聽程度： 1. 極度失聽（失聽程度超過 90 分貝爾）  
 2. 非常嚴重性失聽（失聽程度 71 至 90 分貝爾）  
 3. 嚴重性失聽（失聽程度 56 至 70 分貝爾）  
 4. 中度失聽（失聽程度 41 至 55 分貝爾）  
 5. 輕微失聽（失聽程度 26 至 40 分貝爾）  
 6. 從未驗耳／不清楚

- Q54. 年齡： 1. 15-24 歲  4. 45-54 歲  
 2. 25-34 歲  5. 55-64 歲  
 3. 35-44 歲  6. 65 歲或以上

Q55. 教育程度：

1. 沒有接受正式教育／幼稚園  4. 高中程度（中四至中五）  
 2. 小學  5. 預科程度（中六至中七）  
 3. 初中程度（中一至中三）  6. 大專或以上

Q56. 職業：

1. 經理及行政人員  7. 非技術工人  
 2. 專業人員  8. 漁農及熟練工人  
 3. 輔助專業人員  9. 機台及機器操作員及裝配員  
 4. 文員  10. 學生  
 5. 服務工作及商店銷售員  11. 其他  
 6. 手工藝及有關人員 （包括家庭主婦、失業、已退休等）

- Q57. 打手語的能力： 1. 非常熟練  4. 少許熟練  
 2. 熟練  5. 完全不熟練  
 3. 一般  6. 不懂得打手語

- Q58. 讀唇的能力： 1. 非常熟練  4. 少許熟練  
 2. 熟練  5. 完全不熟練  
 3. 一般  6. 不懂得讀唇

- Q59. 有沒有使用輔助儀器： 1. 有，助聽器  3. 沒有  
 2. 有，人做耳蝸

- Q60. 有沒有健聽的家人／親友同住： 1. 有  2. 沒有

～ 全卷完 ～



聽障人士使用公用服務調查

研究員：香港社會服務聯會  
政策研究及倡議  
甘翠萍女士

出版：香港社會服務聯會  
香港灣仔軒尼詩道 15 號  
溫莎公爵社會服務大廈 13 樓

電話：2864 2929

傳真：2865 4916

電郵：council@hkcss.org.hk

網址：<http://www.hkcss.org.hk>

設計：香港社會服務聯會

承印：瀚林智設計印刷有限公司

出版日期：2003 年 第一版第一次印刷 500 本

國際書號：962-8777-21-1

定價：港幣三十元正

版權屬香港社會服務聯會所有，不得翻印或轉載

