

康復諮詢委員會會議

會議記錄

日期： 2021 年 6 月 29 日（星期二）

時間： 上午 10 時

地點： 香港添馬添美道 2 號政府總部地下 6 號會議室

出席者

楊國琦先生 （主席）

馮伯欣先生 （副主席）

陳穎欣女士

方長發先生

馮丹媚女士

許嬋嬌女士

關國樂博士

賴君豪先生

林章偉先生

林文榮先生

劉麗芳女士

羅偉祥先生

李世傑先生

李笑芬女士

盧德臨醫生

文樹成先生

涂淑怡女士

曾詠恆醫生
謝憶珠女士
崔宇恆先生
胡小玲女士
于健安先生
梁松泰先生 社會福利署署長
李何淑華女士 教育局代表
吳東尼醫生 衛生署代表
丘紫微醫生 醫院管理局代表
陳詠雯女士 勞工及福利局康復專員
陳倩兒女士 勞工及福利局高級行政經理（康復）2（秘書）

列席者

張琮瑤女士 勞工及福利局常任秘書長
梁美儀女士 勞工及福利局助理康復專員
謝穎妍女士 勞工及福利局助理秘書長（康復）1
杜嘉賢女士 勞工及福利局助理秘書長（康復）2
葉巧瑜女士 社會福利署助理署長（康復及醫務社會服務）
黎敏聰女士 劉麗芳女士的手語翻譯員

只出席議程 II 下的會議

區毓麟先生 香港金融管理局助理總裁（銀行操守）
彭俊文先生 香港金融管理局高級經理（銀行操守）
蔡兆昌先生 香港銀行公會秘書長
陳肖娟女士 香港銀行公會金融服務渠道委員會主席

只出席議程 III 下的會議

莊明蓮教授 勞工及福利局高級研究主任 2

曾永康教授	香港理工大學講座教授及康復治療科學系系主任
梁綺雯博士	香港理工大學副教授及世界衛生組織社區健康服務合作中心副總監
陳昌裕博士	香港理工大學康復治療科學系項目經理

因事缺席者

鄭家豪先生
劉佩芝女士
廖偉芬女士
任燕珍醫生
余冬梅女士

會議內容

I. 通過 2021 年 3 月 26 日的會議記錄

上述康復諮詢委員會（康諮會）會議記錄獲得通過。

II. 智障人士銀行服務指引介紹 （康復諮詢委員會 4/2021 號文件）

2. 香港金融管理局（金管局）助理總裁（銀行操守）區毓麟先生和香港銀行公會金融服務渠道委員會主席陳尚娟女士透過投影片向委員簡介《智障人士銀行服務指引》及銀行業界落實《無障礙銀行服務實務指引》的情況。

3. 主席邀請委員發表意見。委員歡迎銀行界訂立有關指引和加強各種方便殘疾人士使用銀行服務的安排。七位委員的提問和意見撮錄如下：

- (a) 在保障智障人士的措施方面，認同銀行應避免向智障人士推銷投資或信貸產品，但應提供有關強積金的資訊；
- (b) 關注業界在向殘疾人士提供銀行服務時是否有一致的標準，以及智障人士會否因被認為不能理解及明白銀行服務條款而遭銀行拒絕提供服務；
- (c) 查詢不同殘疾類別人士在使用各種銀行服務方面的數據，以及銀行業界在提升無障礙網頁／手機應用程式方面的工作；
- (d) 由於不同殘疾類別人士的需求各異，建議銀行業界應與不同殘疾人士團體保持溝通並適時就工作進展提供資料。另建議業界與持份者（包括社工及照顧者）加強聯繫，以及考慮透過製作圖文簡易版的宣傳資料，加強殘疾人士對各種銀行服務的認知；
- (e) 因應人口老化和認知障礙症患者漸增，建議有關當局加強宣傳，提升公眾對「持久授權書」的認識；
- (f) 建議向銀行從業員提供定期培訓，以加強他們了解殘疾人士的不同需要從而提升服務質素，另建議銀行分行職員更廣泛利用簡單手語與聽障客戶溝通；以及
- (g) 查詢當局有否計劃在十元塑膠鈔票加入點字的特徵，方便視障人士辨別鈔票面額。

4. 區毓麟先生就委員關注的事宜和意見綜合回應如下：

- (a) 《智障人士銀行服務指引》的基本原則旨在促進良好的銀行經營手法，保障銀行和客戶雙方利益。該指引列明銀行應避免向智障人士推銷投資或信貸產品等服務。若客戶主動要求銀行提供該等服務，並能理解及明白相關服務，銀行會按有關指引因應個別情況提供服務；
- (b) 自《無障礙銀行服務實務指引》在2018年3月實施以來，金管局根據銀行業界每半年提供的資料及數據檢視實施進度，但由

於所有客戶一般均可使用無障礙設施，銀行較難就不同類別殘疾人士使用相關設施的情況作準確記錄；

- (c) 金管局正與銀行業界草擬一份有關向認知障礙症患者提供銀行服務的指引，並會就指引的內容適時諮詢相關持份者；
- (d) 金管局和銀行公會會繼續聯同不同持份者就使用銀行服務進行公眾教育活動，並鼓勵銀行加強員工培訓（如手語訓練、邀請不同業界例如香港律師會分享專業意見），以應對殘疾人士的不同需要；
- (e) 現時面額20元至1,000元的香港鈔票已增加方便視障人士辨別鈔票面額的特徵，而十元硬幣的觸感設計亦有助視障人士辨認。當局會適時考慮有關在十元塑膠鈔票加入點字特徵的意見；以及
- (f) 銀行業界會持續提升無障礙網站及手機應用程式以符合萬維網聯盟（W3C）《無障礙網頁內容指引》的國際標準。

5. 陳肖娟女士補充資料如下：

- (a) 銀行業界一直就落實《無障礙銀行服務實務指引》互相分享經驗，並為前線員工提供適當的培訓，包括舉辦手語訓練課程和製作網上學習短片；以及
- (b) 為認知障礙症患者提供服務方面，銀行公會會就草擬有關指引諮詢業界及持份者的意見，以了解患者的需要。另外，個別銀行會在網頁公布有關「持久授權書」的資訊以提高公眾的認知。

III. 香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究
(康復諮詢委員會 5/2021 號文件)

6. 勞工及福利局研究組高級研究主任 2 和香港理工大學（理大）講座教授及康復治療科學系系主任曾永康教授透過投影片向委員簡介有

關香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究的主要研究結果及初步建議。

7. 委員備悉現時已有不少由政府資助以支援長者及殘疾人士照顧者的服務（包括中心為本服務、家居為本服務、計劃為本服務、暫顧服務及熱線服務等），亦有由慈善基金資助的照顧者支援計劃或服務。因此，顧問團隊建議整合支援服務和資訊，增加照顧者的意識，讓照顧者從現有服務中尋求協助；提供培訓以提升照顧者的身心健康和照顧能力；促進照顧者間的朋輩支援互助；以及建立照顧者友善的社區和工作環境等，屬合適的方向。

8. 主席邀請委員發表意見。委員認同顧問研究的建議。副主席及十位委員的意見撮錄如下：

就「提升照顧者能力」的建議：

- (a) 建議加強跨界別協作（包括醫院、社福機構和學校），以更有效促進殘疾人士不同人生階段的服務銜接、透過社區教育和培訓加強照顧者的身份認同和心理質素、推廣鄰舍互助、加強支援「隱形照顧者」，和提升年輕照顧者／準照顧者的照顧能力等；
- (b) 建議提倡樂活自理的概念，增加服務使用者和照顧者的身份認同，減少社會負面標籤；
- (c) 建議設立一站式資訊平台，並運用資訊科技和大數據便利照顧者尋找社區資源及服務，另建議前線醫護人員和社工及早向照顧者提供不同服務的資訊；

就「鼓勵家庭及非正規支援」的建議：

- (d) 建議鼓勵僱主推行家庭友善僱傭措施，建立照顧者友善的工作文化，協助員工兼顧工作和照顧者責任；
- (e) 建議招募及培訓有經驗的照顧者協助社區中有需要的家庭；

就「服務整合」的建議：

- (f) 建議加強緊急暫託及家居暫託服務；善用特殊學校的宿位提供暫託服務，並簡化申請手續。另建議當局在檢視指定暫託宿位服務的成效時，除了評估使用率外，亦應考慮有關服務對支援照顧者方面的效益；
- (g) 建議加強緊急熱線服務，並透過科技連繫社區資源，為高危、年老的殘疾人士照顧者提供適時的援助；
- (h) 建議服務機構在評估服務使用者的需要時，應同時評估其照顧者的需要，並加強個案管理服務；
- (i) 建議顧問團隊檢視現時各種照顧者支援服務，以評估財政支援措施的可持續性及成本效益；
- (j) 查詢顧問團隊會否就整合現有服務提出更具體建議；

整體意見：

- (k) 建議顧問團隊參考香港社會服務聯會（社聯）最近公布的照顧者調查報告，以優化各項建議措施；以及
- (l) 關注當局就照顧者支援的未來發展方向。

9. 曾永康教授就委員的意見綜合回應如下：

- (a) 研究結果顯示部分照顧者並不了解現時的支援服務，因此顧問團隊認為有需要加強照顧者搜尋服務資訊的能力，而具人工智能服務的網上平台有助照顧者獲得相關資訊。因應照顧者在調查中的意見，顧問團隊亦建議提供多元化的暫託服務及降低服務使用者的申請門檻；
- (b) 顧問團隊在「照顧者三層支援模式」下已就各項建議提出政策

方向和具體措施，以便政府和相關社福機構落實推行；以及

- (c) 顧問團隊歡迎其他機構就照顧者支援範疇進行研究，並一直與社聯及持份者保持溝通，而社聯的照顧者調查報告結果與顧問團隊提出的初步建議方向大致相若。

10. 理大副教授及世界衛生組織社區健康服務合作中心副總監梁綺雯教授補充，研究結果顯示朋輩和鄰舍支援有助尋找高危照顧者，因此顧問團隊較著墨透過社區的互助網絡加強照顧者支援。此外，自我評估工具能方便照顧者自行審視其服務需要及照顧壓力水平。

IV. 《殘疾人及康復計劃方案》策略建議實施進展 (康復諮詢委員會 6/2021 號文件)

11. 主席簡述文件載列《殘疾人及康復計劃方案》(《方案》)共 62 項策略建議截至 2021 年 5 月底的實施進展，並邀請委員備悉文件內容。秘書處會繼續統籌相關政府部門在落實各策略建議方面的進度資料，並定期擬備文件，向康諮會匯報實施情況。

12. 就策略建議 10 和 26，一位委員查詢有關「綜合職業康復服務中心」及為有高度照顧需要並在家中生活的殘疾人士推行的試驗計劃的預計推行時間。

[會後備註：社署會就相關試驗計劃的內容及執行細節諮詢業界，並會按服務需要及資源運用的優次落實具體的推行時間表。]

13. 就策略建議 42 所述有關暢通易達的顧問研究，暢道通行專責小組召集人關國樂博士向委員匯報，顧問已參考國際間「通達設計」的標準／最佳做法，並由調查隊伍（成員包括殘疾人士）在全港 160 個場所進行實地調查。顧問正就研究結果進行分析，並會將顧問報告擬稿提交予暢道通行專責小組考慮。一如擬備《殘疾人及康復計劃方案》當時的安排，暢道通行專責小組召集人會進行持份者交流，期望可在 2021 年底完成顧問報告。

V. 其他事項

14. 主席告知委員，勞工及福利局常任秘書長即將榮休。主席代表康諮會委員感謝常任秘書長在任內對康諮會及康復服務工作的支持。

15. 主席於下午 12 時 35 分宣布會議結束。

康復諮詢委員會秘書處
2021 年 8 月