

通用設計線上公眾教育分享

第六講:通達應用篇 (餐廳食肆)



此項目由平等機會委員會資助

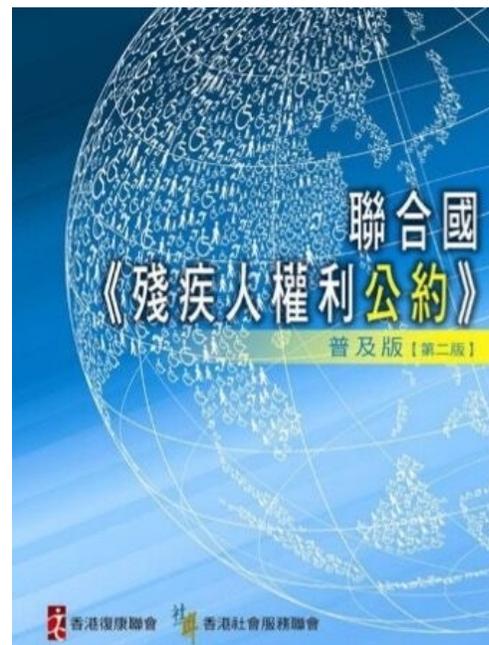
此工作坊內容並不代表平等機會委員會的觀點

This project is funded by the Equal Opportunities Commission.

The content here does not necessarily reflect the views of the Equal Opportunities Commission.

聯合國《殘疾人權利公約》

- ▶ 第三十條: 參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動
- ▶ 締約國確認殘疾人有權在與其他人平等的基礎上參與文化生活，並應當採取一切適當措施，確保殘疾人的權利
 - ▶ 無障礙模式觀賞
 - ▶ 通達進出場所
 - ▶ 參與及組織文化生活、娛樂、休閒和體育活動
- ▶ 到餐廳食飯和與朋友相聚，都是一個與社會的社交活動



提升殘疾人士生活質素

- ▶ 生存並不等於生活
- ▶ 生活有其獨特意義和質素，超越單純的生存
- ▶ 社交生活、自信建立、人際互動、人生目標...
- ▶ 殘疾人士生活質素的多元面向
 - ▶ 個人發展、自決能力、社會融入
 - ▶ 人際互動、權利保障、情緒福祉
 - ▶ 身體健康、物資福祉
- ▶ **實踐通達**可促進殘疾人士參與社會，投入社會活動及公共事務，從而提升殘疾人士生活質素



與通用設計的關係

- ▶ 餐廳食肆是有多元種類

- ▶ 小店 vs 大餐廳
- ▶ 個體店 vs 連鎖店

- ▶ 其客人都是多元類別

- ▶ 個人食客
- ▶ 上班族
- ▶ 殘疾客人
- ▶ 長者客人
- ▶ 夫婦客人
- ▶ 家庭客人



- ▶ 通達實踐於餐廳流程、服務、用膳環境，可以照顧不同情況的多元需要，真正體現包容與共融

- ▶ 平機會2023年製作了《如何支援殘疾人士：餐飲服務通用設計實用指南》，為飲食業界提供簡易實用的指引

餐廳食肆通達應用和建議

食肆資料

- ▶ 列舉營業資訊時，可建議食肆於設施配套位置列舉更清晰，越清晰越便利殘疾人士作出選擇，如有否提供活動式餐桌座椅，有否提供點字餐牌 / 大字版餐牌；
- ▶ 向員工提供培訓方面，除了向客人介紹通達設施外，更重要是員工對不同類別殘疾人士的了解，認識差異和特色，及接待的技巧；
- ▶ 有關預約服務部分，建議管理人員可以列舉不同情況例子，及員工應對的方法。



座位設計及安座安排

座位設計方面

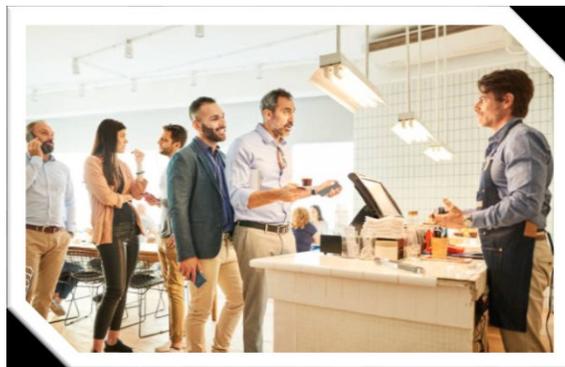
- ▶ 建議食肆盡量使用活動式座位及餐桌，方便輪椅使用者使用餐桌用餐，活動式座位及餐桌，亦可方便家庭聚會及照顧者照料需要；
- ▶ 視障顧客尋找座位入座時，避免使用「這邊」、「那邊」的指示，應用時鐘方向的指示；

安座安排方面

- ▶ 攜有**嬰兒車的家庭**，或輪椅使用者需要過椅，食肆員工可建議空間和通道較寬闊的座位，而嬰兒車、輪椅應擺放於其座位附近；
- ▶ 如屬**長者 / 行動不便人士**，可建議接近主要通道或出口的座位；
- ▶ 如屬**弱視人士**，可建議避免強光直接照射的座位，如落地玻璃旁，或大吊燈 / 射燈之下的座位；
- ▶ 如屬有**自閉特色的客人**，可建議一些較寧靜的位置，或偏廳的座位，減少因環境嘈雜而牽動情緒的情況。

點餐櫃檯

- ▶ 現時很多連鎖快餐店，都會使用分流柱供客人排隊購餐，但輪候選通道狹窄，輪椅難以在內排隊及移動，故應建議避免使用分流柱；
- ▶ 如現正使用分流柱，應建議員工提高敏感度，主動留意及提供協助；
- ▶ 新式設計的點餐櫃檯，付款的位置，如八達通 / 信用卡輕觸支付等，都使用鏡面設計，沒有觸感指示，視障人士購餐後，不知哪裡拍卡付款，指南應建議設置付款的位置上應有顯著觸感指示，如凸出膠片指示拍卡位置和範圍。

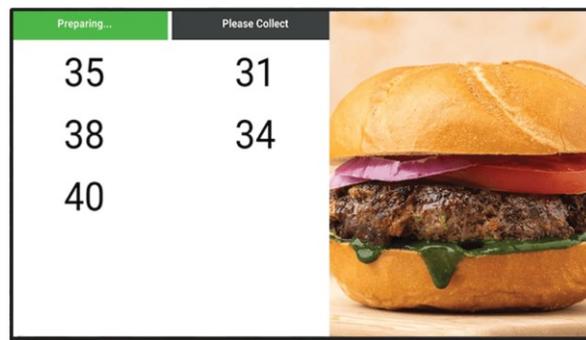


餐具櫃台

- ▶ 現在不少家庭會陪同殘疾人士、長者、或小朋友到餐廳食肆聚餐，而這些客人或會有吞嚥困難，餐廳食肆應在點餐過程中，進一步詢問剪開食物的需要，或在餐具櫃台提供剪開食物的工具，方便照顧者使用；
- ▶ 現時餐廳很常會供應沒有杯耳的杯，但很多殘疾人士因身體情況，未能握穩水杯，故指南可建議餐廳食肆使用殘疾人士友善餐具，或購置設備，如有耳仔的杯托，把沒有杯耳的杯放進去便可以；
- ▶ 餐具必須放置於輪椅使用者可觸及的位置及高度。

取餐

- ▶ 現時不少連鎖快餐店，都會使用分流柱供客人排隊取餐，但輪候選通道狹窄，輪椅難以在內排隊及移動，故應建議避免使用分流柱；
- ▶ 如現正使用分流柱，應建議員工提高敏感度，主動留意及提供協助；
- ▶ 建議餐廳食肆，員工為視障顧客讀出取餐編號，及螢幕顯示的取餐號碼，並應配有發聲報讀功能；
- ▶ 發聲報讀功能必須有足夠音量及清晰；
- ▶ 員工應提高意識，主動為行動不便客人提供送餐服務。



用膳環境 (聲音及燈光)

聲音

- ▶ 用膳場所內，需要照顧對聲音敏感人士的需要，如場內嘈雜或有播放音樂，避免安排中央位置或在發聲喇叭之下的座位；



燈光

- ▶ 不同客人對燈光有不同要求，如有弱視客人，需要注意燈光不能太強或太昏暗，如座位而向天然光，可在座位上調節；
- ▶ 如場內燈光昏暗，而客人當中有長者等客人，員工應提高意識，注意有關客人離座。



用膳環境 (桌椅及餐桌擺設)

可移動桌椅

- ▶ 部分下肢乏力人士，或需要透過座椅支撐借力而起身，故指南應提醒餐廳食肆注意桌椅採購及保養，確保穩妥；
- ▶ 可移動桌椅應設於主要通道或出入口位置，方便長者、行動不便人士及輪椅使用者。

餐桌擺設

- ▶ 餐桌上擺放刀叉及熱食，存在一定危險性，指南應指示食肆員工，主動描述餐具及食物擺放的位置；
- ▶ 建議上菜避免在殘疾人士安座位置處理，避免燙傷。

未來發展

- ▶ 食肆、餐飲集團或酒店應向其員工提供定期培訓；
- ▶ 飲食業從業員流動性大，經常要做入職培訓，各集團應製定獨立的餐飲業培訓指引，進行員工訓練；
- ▶ 提供餐飲課程的機構（如中華廚藝學院、理工大學的酒店服務課程、再培訓局及職業教育學院等）應把有關通達指引納入其課程；



STAFF TRAINING



讓我們一起推動香港 餐廳食肆變得更通達更共融

