

105 年度交通部航港局 客船無障礙服務教育訓練

主辦單位：交通部航港局

承辦單位：社團法人台北市行無礙資源推廣協會

中華民國 105 年 6 月

目錄

緣起	1-2
課程規劃與流程	3
師資簡歷	4
身心障礙者社會參與之相關法規-以交通無障礙發展趨勢及國外 案例分享	5-22
以客船服務為範疇之協助技巧與注意事項-以肢體障礙者為例	23-51
聽障者無障礙旅遊-搭船	52-57
遇見惡視力，你可以怎麼辦	58-76
客船無障礙服務之注意事項	77-79
服務行動不便旅客的原則	80
服務聽障旅客的原則	81
服務視障旅客的基本技巧	82-86
導盲犬服務須知	87-92

交通部航港局客船無障礙服務教育訓練

緣起

我國身心障礙者權益保障法第五十二條第一項明定：「各級及各目的事業主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：一、休閒及文化活動。二、體育活動。三、公共資訊無障礙。四、公平之政治參與。五、法律諮詢及協助。六、無障礙環境。七、輔助科技設備及服務。八、社會宣導及社會教育。九、其他有關身心障礙者社會參與之服務。」同法第五十三條：「各級交通主管機關應依實際需求，邀集相關身心障礙者團體代表、當地運輸營運者及該管社政主管機關共同研商，於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車（機船）廂（艙），提供無障礙運輸服務。」

船舶不僅僅是運輸工具，本身也是休閒旅遊活動的一部分，目前臺灣身心障礙者已經超過 114 萬人口，為使客船服務人員更加了解身心障礙旅客之需求及服務注意事項，使其購票通關至搭乘船舶全程皆能享有流暢、舒適、便利、安全、愉快的體驗，交通部航港局規劃辦理「客船無障礙服務教育訓練」，積極回應身心障礙者權益保障法，以及國際身心障礙者權利公約

(CRPD)，期使國內障礙者充分參與休閒生活。

本課程從身心障礙者的休閒旅遊談社會參與，以及客船服務人員對行動不便者、視障者、聽障者之協助技巧、注意事項及其情境演練，將是豐富而實用的講習課程，歡迎客船服務相關工作人員把握機會一起來交流學習。

主辦單位 交通部航港局

執行單位 社團法人台北市行無礙資源推廣協會

場次資訊

1. 北部場次：105 年 6 月 17 日（星期五）9:00-16:30

交通部航港局北部航務中心 第一會議室

地址：基隆市仁愛區港西街 6 號 4 樓

2. 南部場次：105 年 6 月 24 日（星期五）9:00-16:30

交通部航港局南部航務中心 旅運四樓會議室

地址：高雄市鼓山區鼓山一路 2 號 4 樓

課程規劃及流程

時間	主題內容	講師名單	說明
9:00-9:20	報到		
9:20-9:30	主辦單位致詞		
9:30-10:20	身心障礙者社會參與之相關法規	陳明里	社團法人台北市行無礙資源推廣協會專案經理
10:20-10:40	中場休息		
10:40-12:00	客船服務人員對行動不便旅客之協助技巧、注意事項及其情境練習	許朝富／游鯉綺	社團法人台北市行無礙資源推廣協會總幹事／社工師
12:00-13:00	午休及用餐		
13:00-14:20	客船服務人員對聽障旅客之協助技巧、注意事項及其情境練習	牛暄文	社團法人中華民國聾人協會理事長
14:20-14:40	午茶時光		
14:40-16:00	客船服務人員對視障旅客之協助技巧、注意事項及其情境練習	楊聖弘	無障礙科技發展協會秘書長
16:00-16:10	播放「客船無障礙服務示範影片」		
16:10-16:30	回饋交流時間		

客船無障礙服務教育訓練 師資簡歷

姓名	學經歷
陳明里	學歷：空中大學公共行政系學士 現職：台北市行無礙資源推廣協會專案經理 臺北市府身心障礙權益保障小組委員 身心障礙聯盟理事
許朝富	學歷：陽明大學物理治療暨輔助科技所碩士 現職：台北市行無礙資源推廣協會總幹事 臺北市無障礙環境推動小組諮詢委員 交通部無障礙交通環境推動小組委員 文化部身心障礙者文化參與諮詢小組委員
游鯉綺	學歷：陽明大學衛生福利所碩士 現職：台北市行無礙資源推廣協會社工師 台北市脊髓損傷者協會社工督導
牛暄文	學歷：政治大學財政學系/美國高立德大學 現職：社團法人中華民國聾人協會理事長 公共電視手語新聞主播
楊聖弘	學歷：淡江大學歷史系學士 現職：中華民國無障礙科技發展協會社服處處長 視障職業重建中心計畫主持人 身心障礙聯盟理事 黑暗對話領導力/溝通力課程訓練國際認證培訓師 國家文官學苑身心障礙權利課程講師

身心障礙者社會參與之相關法規- 以交通無障礙發展趨勢及國外案例分享



台北市行無礙資源推廣協會
陳明里專案經理
重慶行無礙： 02-2599-4649
公館行無礙： 02-2368-1235



1

「國際健康功能與身心障礙分類（International Classification of Functioning, Disability, and Health，簡稱ICF）」

- 第五條 本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：
 - 一、神經系統構造及精神、心智功能。
 - 二、眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
 - 三、涉及聲音與言語構造及其功能。
 - 四、循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
 - 五、消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
 - 六、泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
 - 七、神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
 - 八、皮膚與相關構造及其功能。

2

無障礙運動的啟蒙與發展



經典宣言：從開始規劃設計就做對的事，比打掉整建的經費還低很多。（多花費3-8倍）

1987年(76.08.09「請重視我們的權利——大眾捷運系統應設置殘障設施」座談會)

身障團體發聲倡議「無障礙環境」，臺北市政府(黃大洲市長)交通局接待官員(齊寶箴局長)說：**捷運無障礙設施、設備設計改造要多花20億元經費**。但是，今日全民所享有的方便性通行價值及不用去拆除改造有障礙的設施、設備工程經費成本絕對值回票價；何況臺灣為高齡社會國家。政府機關規劃者若當時沒有遠見、敞開心胸、傾聽納入身障團體聲音，**今日再花200億元也做不來**。

3

無障礙環境的過去、現在、未來—法律依據

1. **憲法增修條文**(2005.06.10)第10條第7項「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」

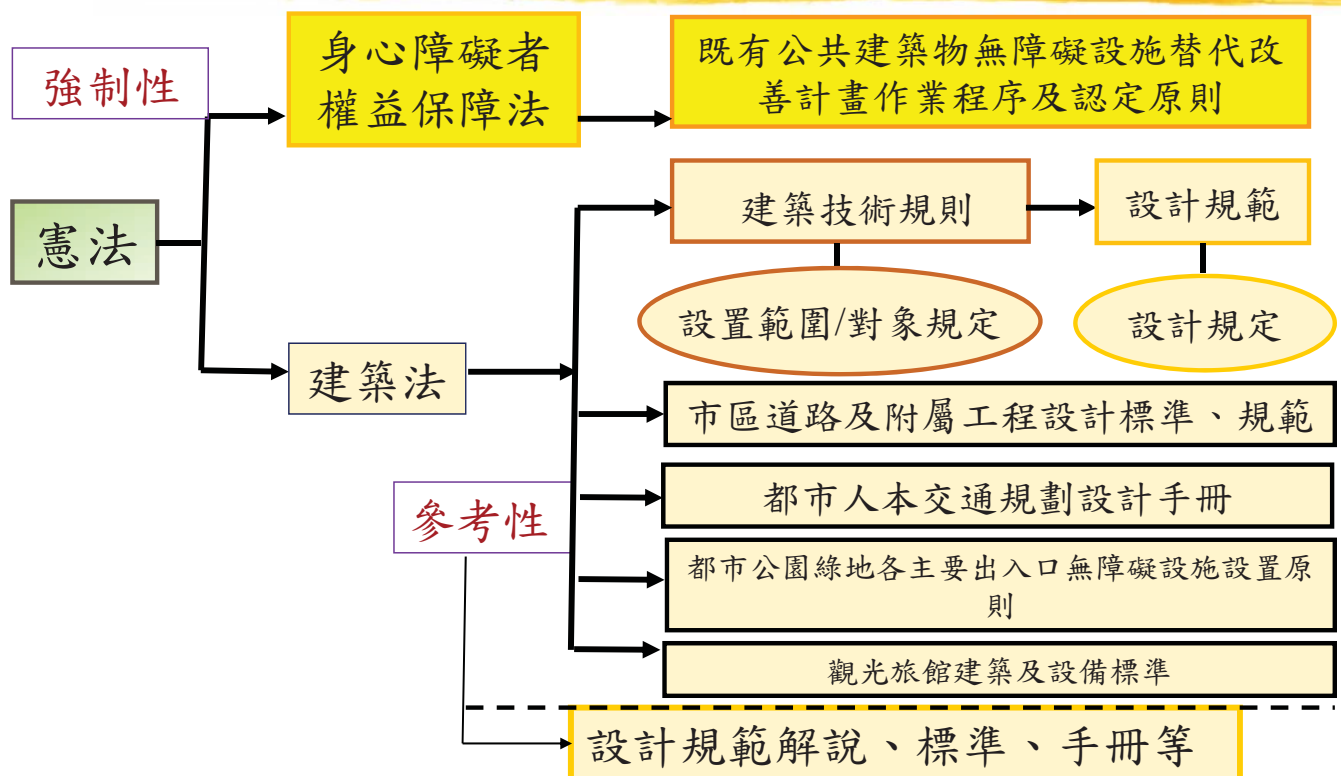
2. **身心障礙者權益保障法**—既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則(**舊**97.07.01**新**)

3. **建築法**—建築技術規則建築設計施工編「第十章 公共建築物行動不便者使用設施」

4. **身心障礙者權利公約(聯合國)及施行法**

4

建築物無障礙建築環境法令體系與架構關連



身心障礙者權益保障法交通主管機關

- 第二條 本法所稱主管機關：在中央為內政部(衛福部)；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府。
本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。
前二項主管機關及各目的事業主管機關權責劃分如下：
- 六、交通主管機關：身心障礙者生活通信、大眾運輸工具、交通設施與公共停車場等相關權益之規劃、推動及監督等事項。
- 十四、通訊傳播主管機關：主管身心障礙者無障礙資訊和通訊技術及系統、網路平台、通訊傳播傳輸內容無歧視等相關事宜之規劃、推動及監督等事項。

各目的事業主管機關應遴聘代表 辦理身心障礙者權益保障事項及代表與比例

- 第十條 主管機關應遴聘（派）身心障礙者或其監護人代表、身心障礙福利學者或專家、民意代表與民間相關機構、團體代表及各目的事業主管機關代表辦理身心障礙者權益保障事項；其中遴聘身心障礙者或其監護人代表及民間相關機構、團體代表之比例，不得少於三分之一。

前項之代表，單一性別不得少於三分之一。

第一項權益保障事項包括：

- 一、整合規劃、研究、諮詢、協調推動促進身心障礙者權益保障相關事宜。
- 二、受理身心障礙者權益受損協調事宜。
- 三、其他促進身心障礙者權益及福利保障相關事宜。
- 第一項權益保障事項與運作、前項第二款身心障礙權益受損協調之處理及其他應遵行事項之辦法，由各級主管機關定之。

7

身心障礙者之人格及合法權益與罰則

- 第十六條 身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。
- 公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。
- 公、私立機關(構)、團體、學校與企業公開辦理各類考試，應依身心障礙應考人個別障礙需求，在考試公平原則下，提供多元化適性協助，以保障身心障礙者公平應考機會。
- 第八章 罰則
- 第八十六條 違反第十六條第一項規定，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。

8

身心障礙者權益保障法參與社會權

第52條：直轄市、縣（市）主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：

- 一、休閒及文化活動。
- 二、體育活動。
- 三、公共資訊無障礙。
- 四、公平之政治參與。
- 五、法律諮詢及協助。
- 六、無障礙環境。
- 七、輔助科技設備及服務。
- 八、社會宣導及社會教育。
- 九、其他有關身心障礙者社會參與之服務。

前項第三款所稱公共資訊無障礙，係指應對利用網路、電信、廣播、電視等設施者，提供視、聽、語等功能障礙國民無障礙閱讀、觀看、轉接或傳送等輔助、補助措施。

前項輔助及補助措施之內容、實施方式及管理規範等事項，由各中央目的事業主管機關定之。

第一項除第三款之服務措施，中央主管機關及中央各目的事業主管機關，應就其內容及實施方式制定實施計畫。

9

數位落差與閱讀障礙之無障礙網站服務

- 第五十二條之二 各級政府及其附屬機關（構）、學校所建置之網站，應通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。
- 前項檢測標準、方式、頻率與認證標章核發辦法，由目的事業主管機關定之。

各級交通主管機關之大眾運輸應行之積極作為

- 第五十三條 各級交通主管機關應依實際需求，邀集相關身心障礙者團體代表、當地運輸營運者及該管社政主管機關共同研商，於運輸營運者所服務之路線、航線或區域內，**規劃適當路線、航線、班次、客車（機船）廂（艙），提供無障礙運輸服務。**
- 大眾運輸工具應依前項研商結果，規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。國內航空運輸業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不得要求身心障礙者接受特殊限制或拒絕提供運輸服務。
- 前項大眾運輸工具無障礙設施項目、設置方式及其他應遵行事項之辦法，**應包括鐵路、公路、捷運、空運、水運等，由中央交通主管機關分章節定之。**

11

第八章 罰則之 大眾運輸工具未依第五十三條第三項規定

- 第九十九條 **大眾運輸工具未依第五十三條第三項規定所定**辦法設置無障礙設施者，該管交通主管機關應責令業者於一定期限內提具改善計畫，報請該管交通主管機關核定後辦理。逾期不提出計畫或未依計畫辦理改善者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並得按次連續處罰。原核定執行計畫於執行期間如有變更之必要者，得報請原核定機關同意後變更，並以一次為限。
- 公共停車場未依第五十六條第一項規定保留一定比率停車位者，目的事業主管機關應令限期改善；屆期未改善者，處其所有人或管理人新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。

12

有關道路無障礙設施之設計

- 第五十五條 有關道路無障礙之標誌、標線、號誌及識別頻率等，由中央目的事業主管機關定之。
- 直轄市、縣（市）政府應依前項規定之識別頻率，推動視覺功能障礙語音號誌及語音定位。

13

行動不便之身心障礙者專用停車位

- 第五十六條 公共停車場應保留百分之二停車位，作為行動不便之身心障礙者專用停車位，車位未滿五十個之公共停車場，至少應保留一個身心障礙者專用停車位。非領有專用停車位識別證明者，不得違規占用。
- 前項專用停車位識別證明，應依需求評估結果核發。
- 第一項專用停車位之設置地點、空間規劃、使用方式、識別證明之核發及違規占用之處理，由中央主管機關會同交通、營建等相關單位定之。
- 提供公眾服務之各級政府機關、公、私立學校、團體及公、民營事業機構設有停車場者，應依前三項辦理。
- 2016.05.18.林繼國受訪時表示，修法重點有3個，分別是賦予收費的停車場經營業者在發現民眾違停時，有通報主管機關或警察機關的責任，若沒有盡責通報，將開罰停車場業者1800至3600元罰鍰；針對違規占用身障車位的行為人，則處罰1200元罰鍰；另外，若行為人占用特殊用途的停車格，如母嬰親善、上下車臨停等，將開罰600到1200元罰鍰。

14

新建公共建築物及活動場所，場站，碼頭區？

第57條：新建公共建築物及活動場所，應規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施及設備。未符合規定者，不得核發建築執照或對外開放使用。

前項無障礙設備及設施之設置規定，由中央目的事業主管機關於其相關法令定之。

公共建築物及活動場所之無障礙設備及設施不符合前項規定者，各級目的事業主管機關應令其所有權人或管理機關負責人改善。但因軍事管制、古蹟維護、自然環境因素、建築物構造或設備限制等特殊情形，設置無障礙設備及設施確有困難者，得由所有權人或管理機關負責人提具替代改善計畫，申報各級目的事業主管機關核定，並核定改善期限。

15

第八章 罰則之公共建築物及活動場所之無障礙設備及設施不符合規定者連續罰

- 第八十八條 違反第五十七條第三項規定未改善或未提具替代改善計畫或未依核定改善計畫之期限改善完成者，各級目的事業主管機關除得勒令停止其使用外，處其所有權人或管理機關負責人新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並限期改善；屆期未改善者，得按次處罰至其改善完成為止；必要時，得停止供水、供電或封閉、強制拆除。
- 前項罰鍰收入應成立基金，供作改善及推動無障礙設備與設施經費使用；基金之收支、保管及運用辦法，由中央目的事業主管機關定之。

16

搭乘國內大眾運輸工具優待與不得設限

- 第五十八條 身心障礙者搭乘國內大眾運輸工具，憑身心障礙證明，應予半價優待。
- 身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有前項之優待措施。
- 第一項之大眾運輸工具，身心障礙者得優先乘坐，其優待措施並不得有設籍之限制。
- 國內航空業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不認同身心障礙者可單獨旅行，而特別要求應有陪伴人共同飛行者，不得向陪伴人收費。
- 前四項實施方式及內容之辦法，由中央目的事業主管機關定之。
- 大眾捷運法第二十七條 大眾捷運系統之營運，應以企業方式經營，旅客運價一律全票收費。如法令另有規定予以優待者，應由其主管機關編列預算補貼之。

17

進入收費之公營與私營場館所優待

- 第五十九條 身心障礙者進入收費之公營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明應予免費；其為民營者，應予半價優待。
- 身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有前項之優待措施。

18

導盲犬專享大眾運輸工具及其他公共設施權

- 第六十條 視覺功能障礙者由合格導盲犬陪同或導盲犬專業訓練人員於執行訓練時帶同導盲幼犬，得自由出入公共場所、公共建築物、營業場所、**大眾運輸工具及其他公共設施**。
- 前項公共場所、公共建築物、營業場所、**大眾運輸工具及其他公共設施**之所有人、管理人或使用人，不得對導盲幼犬及合格導盲犬收取額外費用，且不得拒絕其自由出入或附加其他出入條件。
- 導盲犬引領視覺功能障礙者時，他人不得任意觸摸、餵食或以各種聲響、手勢等方式干擾該導盲犬。
- 有關合格導盲犬及導盲幼犬之資格認定、使用管理、訓練單位之認可、認可之撤銷或廢止及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

19

NCC 責任與監督媒體責無旁貸與罰則

- 第七章 保護服務
- 第七十四條 傳播媒體報導身心障礙者或疑似身心障礙者，不得使用歧視性之稱呼或描述，並不得有與事實不符或誤導閱聽人對身心障礙者產生歧視或偏見之報導。
- 身心障礙者涉及相關法律事件，未經法院判決確定其發生原因可歸咎於當事人之疾病或其身心障礙狀況，傳播媒體不得將事件發生原因歸咎於當事人之疾病或其身心障礙狀況。
- **第八章 罰則**
- 第八十六條 違反第七十四條規定，由目的事業主管機關處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰。

20

身心障礙者權利公約(CRPD)宗旨

第一條 宗旨

- 本公約的宗旨是促進、保護和確保實現身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重。
- 身心障礙者為身體、精神、智力或感覺器官受到損害，且這些損害使他們在與他人平等全面參與社會的基礎上產生困難。

第三條 本公約的原則是：

- （一）尊重個人的固有尊嚴和個人的自主，包括自由作出自己的選擇，以及個人的自立。
- （二）不歧視。
- （三）充分有效地參與和融入社會。
- （四）尊重差異，接受身心障礙是人的多樣性和人性的一部分。
- （五）機會均等。
- （六）無障礙。
- （七）男女平等。
- （八）尊重身心障礙兒童逐漸發展的能力並尊重身心障礙兒童保持其身分特徵的權利。

21

身心障礙者權利公約 第九條 無障礙

- 第九條 無障礙
- 一、為使身心障礙者有能力獨立生活和充分參與生活的各個方面，締約各國應當採取適當措施，確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上，無障礙地進出物質環境，使用交通工具，利用資訊和通信，包括資訊和通信技術和系統，以及享用在城市和農村地區向大眾開放或提供的其他設施和服務。這些措施應當包括查明和消除實現無障礙面臨的阻礙和障礙，並除了特殊事件外，應當適用於：
 - （一）建築、道路、交通和其他室內外設施，包括學校、住房、醫療設施和工作場所。
 - （二）資訊、通信和其他服務，包括電子服務和緊急服務。
- 二、締約各國還應當採取適當措施，以便：
 - （一）制定和公佈無障礙使用向大眾開放或提供的設施和服務的最低標準和通則，並監測其實施情況。
 - （二）確保向大眾開放或提供設施和服務的私人單位，從所有方面考慮為身心障礙者創造無障礙環境。
 - （三）就身心障礙者面臨的無障礙問題向各有關方面提供培訓。
 - （四）在向大眾開放的建築和設施提供盲文標誌以及易讀和易懂的標誌。
 - （五）提供其他形式的現場協助和工具，包括提供嚮導、朗讀員和專業手語翻譯，以便於身心障礙者在公共開放的建築和設施中使用。
 - （六）促進向身心障礙者提供其他適當形式的協助和支助，以確保身心障礙者獲得資訊。
 - （七）讓身心障礙者有機會使用新的資訊和通信技術和系統，包括網際網路。
 - （八）促進在早期設計、發展、生產和推行無障礙的資訊和通信技術和系統，以便能以最低成本使用這些技術和系統。

22

身心障礙者權利公約施行法揭示保障

- 第一條 為實施聯合國二〇〇六年身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities）（以下簡稱公約），維護身心障礙者權益，保障其平等參與社會、政治、經濟、文化等之機會，促進其自立及發展，特制定本法。
- 第二條 公約所揭示保障身心障礙者人權之規定，具有國內法律之效力。
- 第三條 適用公約規定之法規及行政措施，應參照公約意旨及聯合國身心障礙者權利委員會對公約之解釋。

23

身心障礙者權利公約施行法之定期召開會議，協調、研究、審議、諮詢

- 第五條 各級政府機關應確實依現行法規規定之業務職掌，負責籌劃、推動及執行公約規定事項；其涉及不同機關業務職掌者，相互間應協調連繫辦理。
政府應與各國政府、國內外非政府組織及人權機構共同合作，以保護及促進公約所保障各項身心障礙者人權之實現。
政府應徵詢身心障礙團體之意見，建立評估公約落實與影響之人權指標、基準及政策、法案之影響評估及監測機制。
- 第六條 行政院為推動本公約相關工作，應邀集學者專家、身心障礙團體（機構）及各政府機關代表，成立身心障礙者權益推動小組，定期召開會議，協調、研究、審議、諮詢並辦理下列事項：
 - 一、公約之宣導及教育訓練。
 - 二、各級政府機關落實公約之督導。
 - 三、國內身心障礙者權益現況之研究及調查。
 - 四、國家報告之提出。
 - 五、接受涉及違反公約之申訴。
 - 六、其他與公約相關之事項。前項學者專家、身心障礙團體（機構）之人數不得少於總數二分之一；任一性別不得少於三分之一。

24

身心障礙者權利公約施行法之限期檢視法規、增修、廢止及行政措施之改進，應徵詢身心障礙團體意見

- 第十條 各級政府機關應依公約規定之內容，就其所主管之法規及行政措施於本法施行後二年內提出優先檢視清單，有不符公約規定者，應於本法施行後三年內完成法規之增修、廢止及行政措施之改進，並應於本法施行後五年內，完成其餘法規之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進。未依前項規定完成法規之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進前，應優先適用公約之規定。第一項法規增修、廢止及行政措施之改進，應徵詢身心障礙團體意見。
- 第十一條 本法未規定之事項，政府得視其性質，參照公約、聯合國身心障礙者權利委員會之解釋辦理。
- 第十二條 本法自中華民國一百零三年十二月三日起施行。

25

交通運輸工具、場站、配套服務不足、城鄉差異障礙大



26

高品質服務

台灣紅毛城接駁車



東京國際站(輔具展)與箱根人行道設計舒適好行—從都會到鄉村全面性規劃設計無障礙路線



布里斯本船舶交通運輸系統的設計及服務



City Cat



浮動碼頭



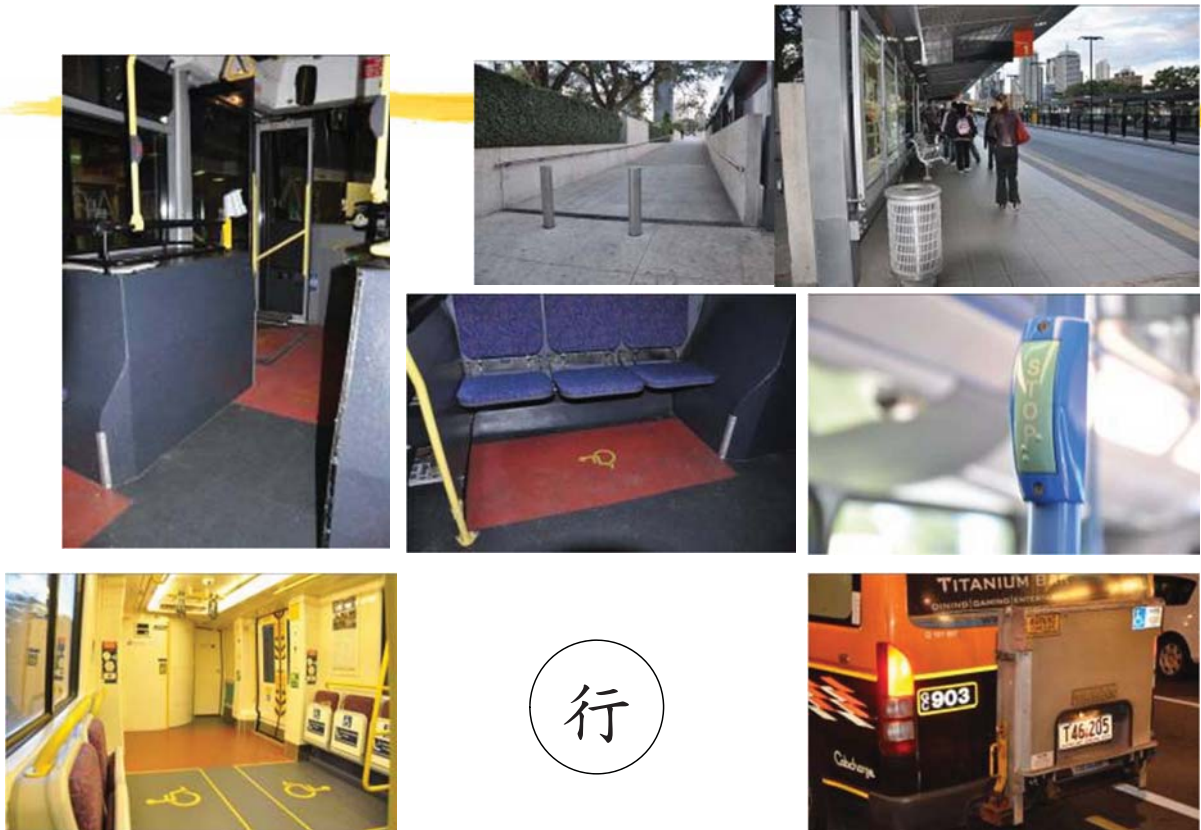
29

鐵路、車站、候車亭



30

車站、車輛、鐵路交通運輸系統的設計及服務



行

31

QUT. 無障礙設施與旅遊服務中心

休閒育樂



32

美國－環球影城接駁車、輪椅



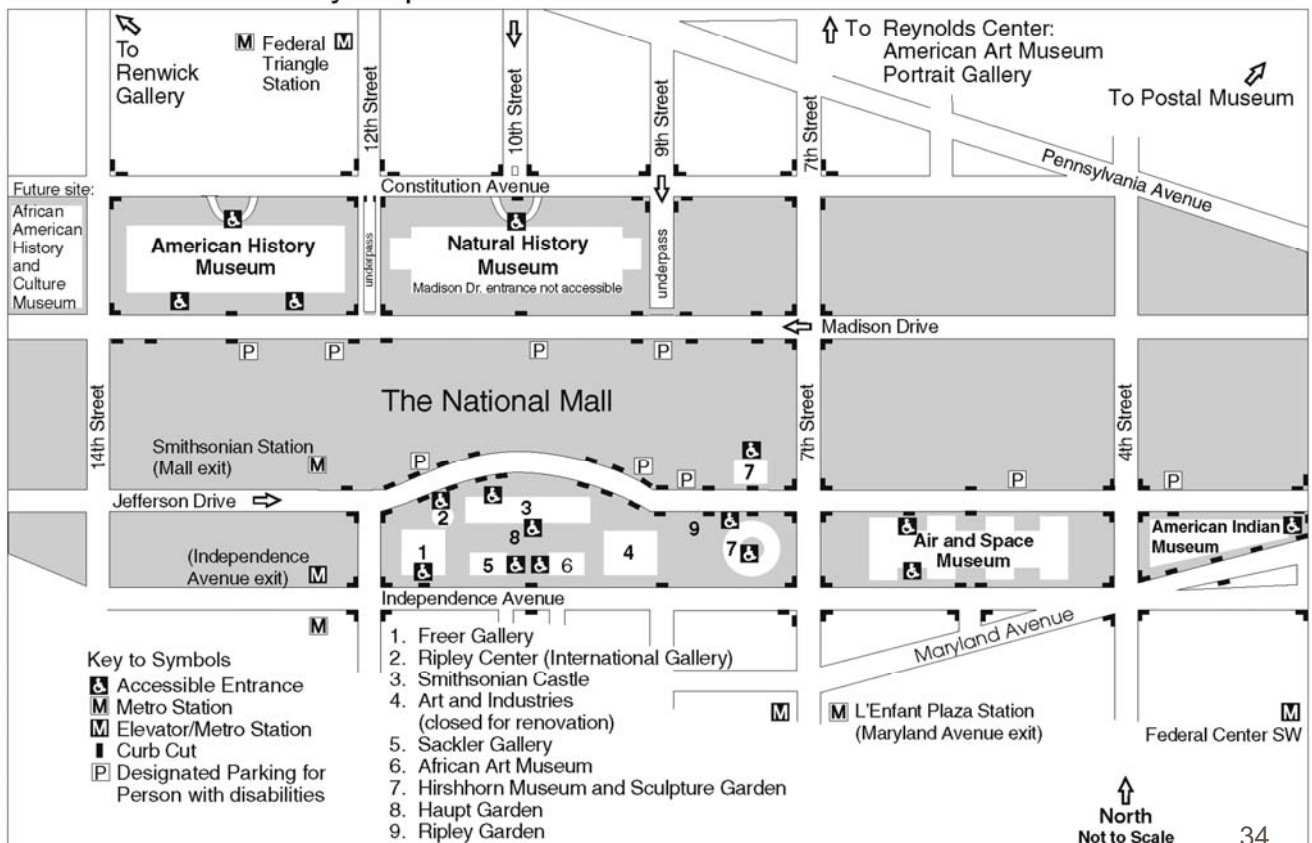
33



Smithsonian Institution

美國華盛頓特區無障礙地圖

Accessibility Maps: Smithsonian Museums On and Near the Mall



34



Ending



多謝 請指教 (台)
承蒙您按仔細 (客)
阿您尬多 (日)
甘善丫蜜答 (韓)
咕拉希亞示 (拉)
3Q. 三塊乎您買麻薯 (美)



更多資訊歡迎上行無礙生活網
<http://www.sunable.net/>
Sunable.net@gmail.com



35

以客船服務為範疇之 協助技巧與注意事項 以肢體障礙者為例

- 行無礙資源推廣協會
Access for All in Taiwan
- 總幹事 許朝富
- <http://www.sunable.net/>
- Sunable.net@gmail.com



1

關於“障礙者”這件事

2

你所認識的身心障礙者



- 全國有多少位身心障礙者呢？
- 身心障礙者有多少種類呢？
- 最多的障礙類別有多少人呢？

3

國內身心障礙人口統計(2015年底)

- 115萬人(1,155,650)
 - 肢體障礙者37.5萬人
 - 聽覺機能障礙者12.2萬人
 - 重要器官失去功能者14.7萬人
 - 多重障礙者12.4萬人
 - 慢性精神病患者12.4萬人
 - 智能障礙者10萬人



4

高齡化社會衝擊與生活



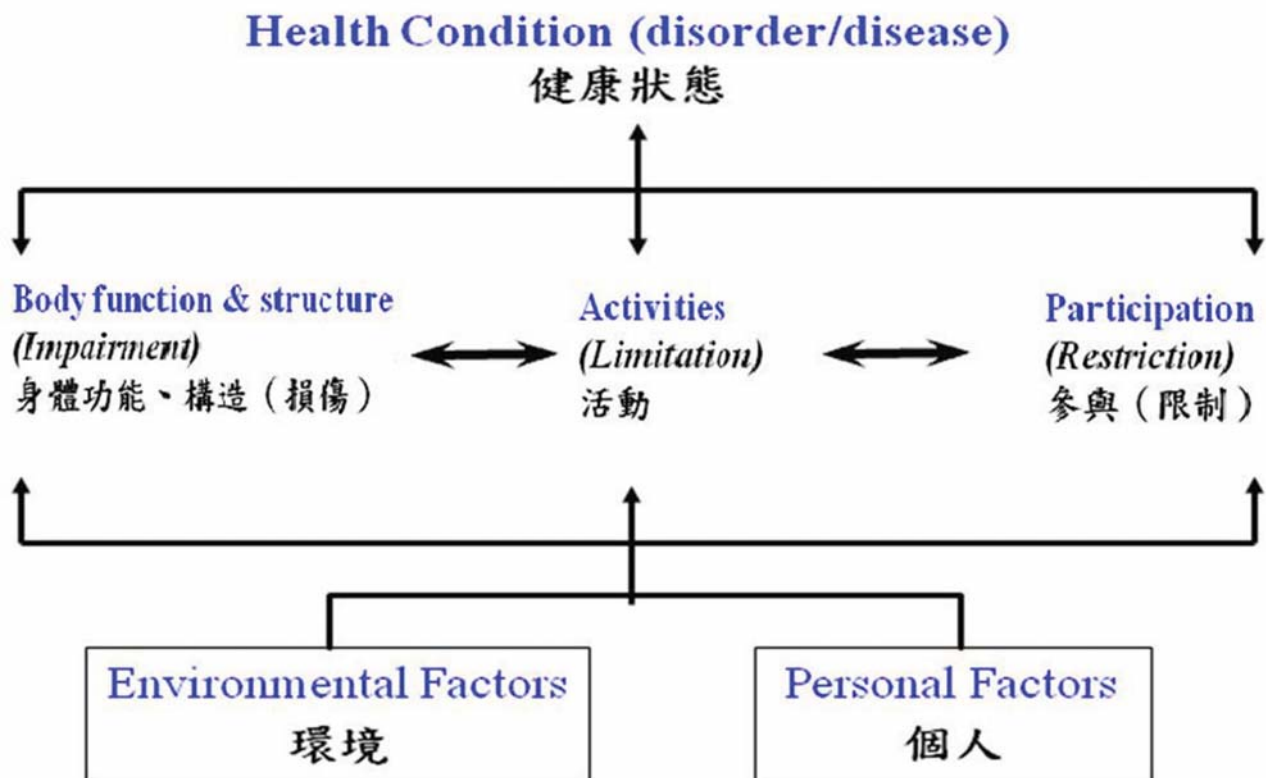
- 根據內政部2009年第3季人口統計，台灣65歲以上老年人有2,447,926人，佔總人口10.6%。上個月底(2016年4月)統計，台灣65歲以上老年人有2,993,444人，佔總人口12.73%。
- 預估2025年台灣老年人口將達20%。
- 2009年領有身心障礙手冊者1,060,804人，佔總人口4.59%，至去年(2015)年底身心障礙手冊人口為1,155,650人，佔總人口數4.62%。
- 老人與障礙者二者人口逾總人口17.35%，且逐年上升趨勢。
- 緣此，各主管機關規劃設計全面無障礙生活環境至為重要。

5

I C F 國際分類

- 認為健康是一種光譜，每個人或多或少都有障礙。
- 障礙不只是功能的損傷，還有環境的障礙與否跟活動參與的程度。障礙不是個人的事情，是整個社會環境的問題。

6



7

從肢體障礙到行動不便

- 2015年底統計資料，肢體障礙人口為375,730人，占全部身心障礙人口32.51%，是最大比例的障礙人口。
- 而這只是領有手冊的人數，還不包括臨時受傷、孕婦、行動不便老人等等，暫時性或退化性未領有身心障礙手冊的行動不便者。

8

常見行動不便者

- 肢體障礙:腦性麻痺、肌肉萎縮、成骨不全症、小兒麻痺、脊髓損傷、骨癌、截肢
- 其他短暫或退化之行動不便:
 - 意外(車禍、職災、運動傷害...)
 - 發展歷程:嬰幼兒(學步前)、孕婦(不宜久站)、長者(不利久走)

9

無障礙環境

環境、輔具、人，三者互為幫補，缺一不可。

10

無障礙環境的涵蓋範圍-有形的

- 有形的無障礙物理環境：
包括自助具，如握筆器；
生活輔具，如懸吊機、輪椅；
建築設備，如置物架、浴缸、升降機或電梯、門等；
單位空間，如盥洗室、教室、走廊等；
建築物，如校園建築等；
與交通工具，如捷運、火車、校車、巴士等；
以及戶外休閒設施。



11

無障礙環境的涵蓋範圍-無形的

- 無形的人文與軟體環境：
如身心障礙者對自己接納的心態，
社會大眾對身心障礙者接納、尊重的態度。
甚至適時地扶助、設計適合身心障礙者參與活動的方式或課程等。



12

無障礙環境的精神

- 可及性（**accessibility**）：指在居家環境或在公共場所等任何一個環境，能夠方便自如的移動與使用各種設施設備，符合「可達」、「可進」、「可用」三原則。
- 安全舒適：無障礙環境成為對大眾友善環境。
- 考量使用者之使用特性：結合人因設計，能合乎各類型使用者的特性與需求。

13

舉例-通道

204 室內通路走廊

204.1 適用範圍

無障礙通路之室內通路走廊，應符合本節規定。

204.2 室內通路走廊設計

204.2.1 坡度：地面坡度不得大於 $1/50$ ，如大於 $1/50$ 應依 206 節規定設置坡道。

204.2.2 寬度：通路走廊寬度不得小於 120 公分，走廊中如有開門，則去除門扇開啟之空間後，其寬度不得小於 120 公分（圖 204.2.2）。

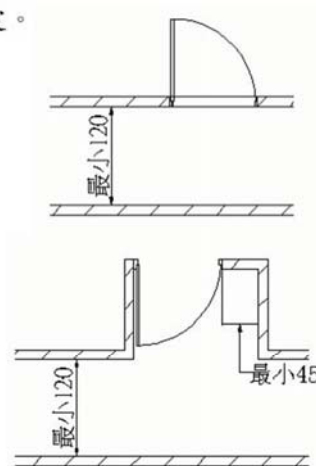
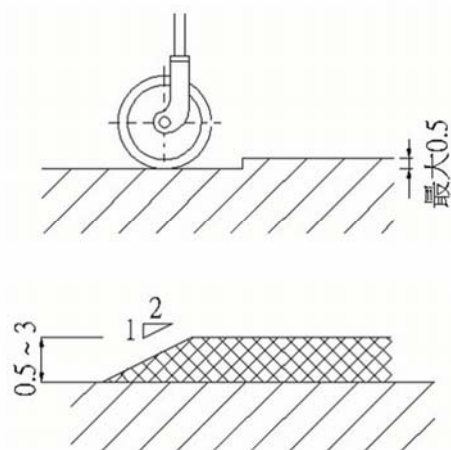


圖 204.2.2

14

舉例-坡道

202.2 高低差：高低差在 0.5 公分至 3 公分者，應作 1/2 之斜角處理，高低差在 0.5 公分以下者得不受限制（圖 202.2）；高低差大於 3 公分者，應設置符合本規範之「坡道」、「昇降設備」或「輪椅升降台」。



15

舉例-坡道

在無障礙通路上，上下平台高低差超過 3 公分，或連續 5 公尺坡度超過 1/15 之斜坡，應設置符合本節規定之坡道。

206.2 坡道設計

206.2.1 引導標誌：坡道儘量設置於建築物主要入口處，若未設置於主要入口處者，應於入口處及沿路轉彎處設置引導標誌。

206.2.2 寬度：坡道淨寬不得小於 90 公分；若坡道為取代樓梯者（即未另設樓梯），則淨寬不得小於 150 公分。

206.2.3 坡度：坡道之坡度（高度與水平長度之比）不得大於 1/12；高低差小於 20 公分者，其坡度得酌予放寬，惟不得超過下表規定。

高低差	20 公分以下	5 公分以下	3 公分以下
坡度	1/10	1/5	1/2

206.2.4 地面：坡道地面應平整（不得設置導盲磚或其他妨礙輪椅行進之鋪面）、堅固、防滑。

16

舉例-引導標誌

503 引導標誌

503.1 入口引導：無障礙廁所與一般廁所相同，應於適當處設置廁所位置指示，如無障礙廁所未設置於一般廁所附近，應於一般廁所處及沿路轉彎處設置方向指示。

503.2 標誌：無障礙廁所前牆壁或門上應設置如圖 902.1 之無障礙標誌（圖 503.2.1），如主要走道與廁所開門方向平行，則應另設置垂直於牆面之無障礙標誌（圖 503.2.2）。

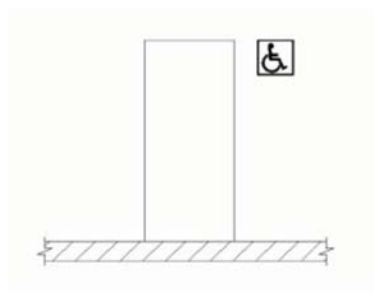


圖 503.2.1

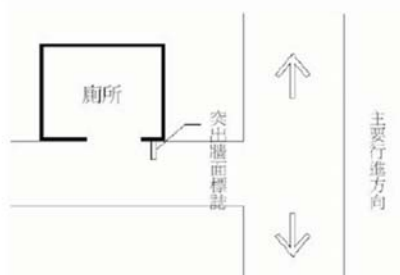


圖 503.2.2

17

舉例-洗手盆

507 洗面盆

507.1 適用範圍：無障礙洗面盆或洗手槽，應符合本節規定。

507.2 無障礙空間：洗面盆前方不得有高差。

507.3 高度：洗面盆上緣距地板面不得大於 85 公分，且洗面盆下面距面盆邊緣 20 公分之範圍，由地板面量起 65 公分內應淨空，並符合 A102.6 膝蓋及腳趾淨容納空間規定（圖 507.3）。

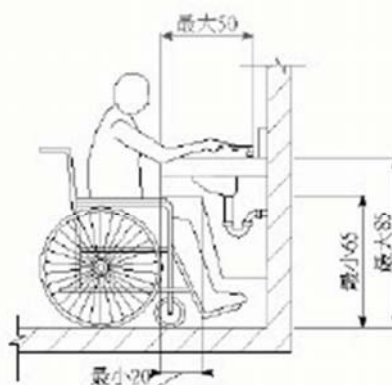


圖 507.3

18

說明-輪椅可及範圍

A102.3 輪椅正向接近可及範圍

A102.3.1 可及範圍：坐輪椅者正向接近時，可及之最大高度為 120 公分，最低高度為 40 公分（圖 A102.3.1）。

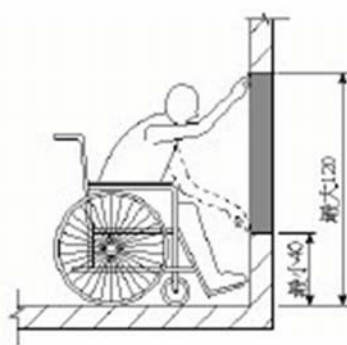


圖 A102.3.1

19

說明-輪椅標誌參考圖示

無障礙設施標誌可參考下列圖示（圖 A205.6）：



圖 A205.6

20

例:美國尼瓜拉瀑布霧中少女號



21



無障礙資訊



22

通往搭船區的通道(全面斜坡)



23

碼頭登船處蜿蜒平緩的渡板





25

輔具讓你我更便利

環境、輔具、人，三者互為幫補，缺一不可。

26

遍尋不著的行動輔具？



27

在2002東京輔具卻看到



28

不只是輔具...



29

行動輔具的協助

- 交通：低底盤公車、復康巴士、計程車
- 環境：活動式式斜坡、升降設備、爬梯機
- 移動：代步車、電動輪椅、手動輪椅、車頭
- 住宿：移位機、便盆/洗澡椅



30

人力協助

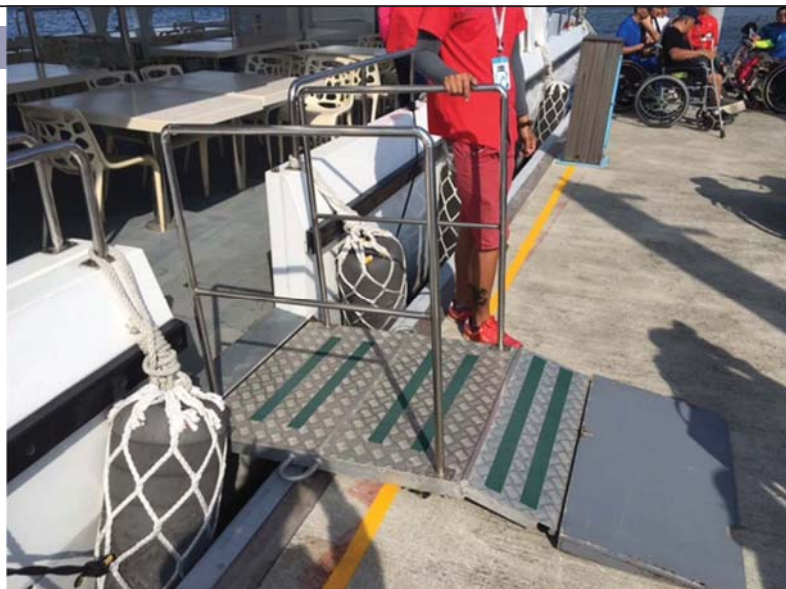


31

人力+差一截的輔具



32



33

輔具+人力協助



34

箱根海盜船以攜帶式斜坡做渡板



35

小空間一樣可以無障礙的廁所



36

協助或服務技巧

環境、輔具、人，三者互為幫補，缺一不可。
(因為很重要，所以說三遍!)

37

該怎麼稱呼？

- 不會走路？
- 不方便的旅客？
- 殘障人士？
- 半套？
- 愛心人士？

38

打招呼

- 面對身心障礙者而非他的陪同者
- 用正面平視的角度跟輪椅使用者打招呼
- 不用特別關心但也不能假裝看不見

39

耐心聽

- 有些腦性麻痺朋友有“腦麻腔”，服務人員需要耐心傾聽需求，並適時的回應所聽到的，確認無誤。
- 盡量以障礙者為溝通對象，如果真的有困難才由陪同者協助。

40

主動問

- 詢問是否需要協助，包括在比較陡的斜坡(例如登船跳板)、比較窄的空間(例如電梯)、或比較高的視角(例如販賣部)

41

知情同意

- 說明協助方式:先說明如何提供協助，讓障礙者了解情況，並且溝通可能更適合的方式。(例如電動輪椅可能不需要特別協助)
- 如果需要服務的方式不是工作人員一個人可以提供的，應請求多人協助而不是拒絕障礙者。

42

確認通報

- 當有肢障旅客時，請於登船時先記錄艙等與位置，並通報該區客服人員，隨時提供必要協助。
- 特別是緊急事故的時候，因為有預先的通報，掌握障礙者的位置、人數、狀況，可以更快速的安排必要的特殊協助。

43

視障礙者為獨立的個體

- 即使有家人陪同，也不能認為家人都會提供協助，應該以服務客人的專業技巧與態度提供必要協助。
- 反之，障礙者的家人與陪同者也是客人，也應該受到一般客人應享的服務，不應該被視為障礙者的協助者。

44

緊急逃生

45

緊急事故的處理流程

- 告知:發生的狀況與接下來要處理的方式。
- 安排協助者:確認協助逃生的服務人員或熱心旅客。
- 協助移動:
 - 若逃生動線可以使用行動輔具，盡量使用障礙者自己原來的輔具(輪椅、電動輪椅、代步車、車頭等等)。
 - 或使用其他輔具替代:例如爬梯機、單架、客艙輪椅(輕巧)

46

緊急事故的處理流程

- 若遇到障礙或上下樓層無法使用行動輔具，
 - 採搯的方式:先固定輪椅兩側煞車，腳踏掀開，使障礙者雙腳往外跨，將障礙者身體略略往前，採蹲姿，後方有人協助之下，將障礙者搯起。
 - 採兩人抱姿:兩人分別在障礙者兩側，讓障礙者雙側搭肩，協助者一手環抱障礙者胸腰，另一手抱障礙者的腳，使障礙者呈坐姿在兩人環抱之中。

47

服務人員在協助時的6個祕訣

- 1.以平常心對待
- 2.多點耐性，有些人需要多些時間表達
- 3.不需刻意強調用語
- 4.說話時要看對方,而不是看陪伴者
- 5.服務說明(注意事項)務必完成
- 6.善用"開口問"來瞭解他們



48

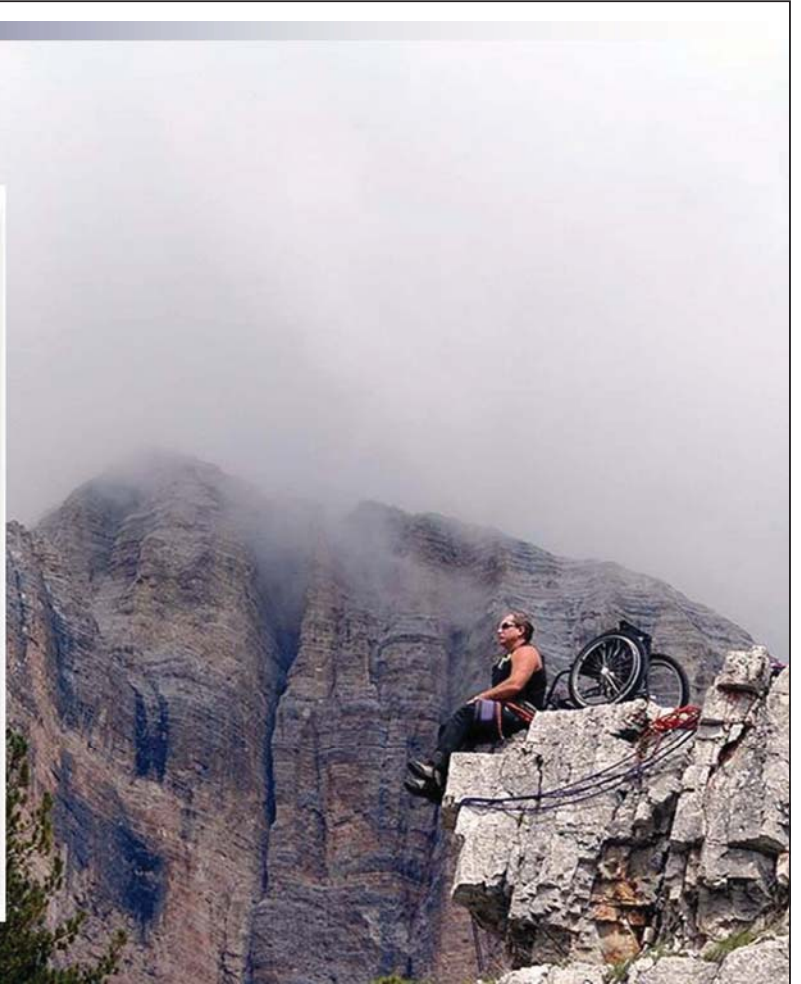
每一個障礙者都不一樣

能文能武能靜能動，每一個障礙者都是獨一無二的個體，避免刻板印象。

49



50



51





53



我們如何定義
誰是身心障礙者

54



來學習如何操作輪椅吧!



- 坐輪椅
- 推輪椅
- 上下階梯



無障礙生活你我同行～

歡迎上行無礙生活網
<http://www.sunable.net/>
Sunable.net@gmail.com

57

聽障者無障礙旅遊-搭船

中華民國聾人協會理事長 牛暄文

1

認識聽障者

- * 聽障者都會打手語？
- * 聽障者可以讀唇？
- * 聽障者聽不到聲音？
- * 如何居別聽障者主要的溝通方式？

2

搭船旅遊的步驟

- * 購票
- * 登船
- * 航駛-觀賞風景、購物、自由走動
- * 抵達目的地，下船
- * 緊急狀況、特殊需求
- * 如果聽不見，會遇到怎樣的問題？

3

購票

- * 如果我想去蘭嶼...但是我買不到票，為何？
- * http://www.280226.com.tw/booking_ticket.php
- * 如何幫助聽障者？
- * 設計線上購票系統
- * 提供簡訊、Email聯絡方式，避免需要電話確認匯款
- * 只有售票口販賣，也要清楚標示目的地以及票價

4

登船

- * 預購船票後，需要到登船口領票，廣播通知到某某櫃檯領票—聽障者沒辦法拿到船票
- * 要登船時，服務員表示要驗證證件—聽障者無法了解服務員的詢問
- * 如何解決？
- * **廣播並加上文字提示**
- * **服務員可以先準備字卡，告訴聽障者需要完成哪些步驟**

5

開始航駛

- * 影片解說安全注意事項時，沒有字幕、也沒有手語翻譯—聽障者不知道如何逃生
- * 逃生解說卡太多文字說明，聽障者難以了解重點
- * 解決方法
- * **影片加上字幕及手譯員**
- * **逃生解說卡盡量簡單扼要，最好圖片加大，清楚了逃生路線**

6

船內購物、自由走動

- * 販賣東西要標價清楚，減少聽障者詢問機會
- * 服務員隨身攜帶筆和紙，如果聽障者有需求，可以馬上筆談溝通

7

抵達目的地、下船

- * 澎湖搭船—聽障者的最怕
- * 航線途中有中繼點—廣播告知目的地
- * 或是中間停留觀光—廣播告知停留多久
- * 解決方法
- * 加LED跑馬燈提示，或舉牌文字告知



8

緊急狀況、特殊需求

- * 發生緊急狀況—廣播提示
- * 解決方案
- * **LED跑馬燈顯示、紅燈閃爍**
- * **如果船上過夜，可加閃白燈光**
- * **可以請聽障乘客配戴緊急呼叫警示**
- * http://www.broad-co.com.tw/product_cg69327.html



9

基本手語教學

- * 聽障者 謝謝 不客氣 對不起 沒關係
- * 船 港口 搭乘 票 身分證 身障手冊
- * 出發 廁所 注意 需要什麼 抵達 下船
- * 危險 跟著我 逃走去 坐 穿救生衣

10

問題？



遇見「惡視力」， 你可以怎麼辦？

主講人：楊聖弘

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



今天的演講

- 🖱 釐清大眾對視障者的刻板印象
- 🖱 瞭解隨手幫「盲」的原則與方法



百萬小學堂，一起動動腦

第一題： 視障者眼前是黑暗的？

2016/6/8

無障礙科技發展協會

3

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



視障者眼前是黑暗的？

答案是：不一定

視障包括「弱視」與「全盲」

優眼視力值0.3以下至0.03者，通稱為弱視

優眼視力值0.03以下者，稱為全盲

有些全盲者完全喪失光覺，有些盲者尚有殘餘視力，
可辨識車輛移動或障礙物的形影，真正「眼前一片
黑暗、沒有光覺」者在視障人口中不到5%

2016/6/8

無障礙科技發展協會

4

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



黃斑部病變患者影像模擬



2016/6/8

5

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



視網膜色素病變患者影像模擬



2016/6/8

6

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



青光眼患者影像模擬



2016

無障礙科技發展協會

7

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



白內障患者影像模擬



201

8

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第二題：
看不到的人，聽覺一定比較好？

2016/6/8

無障礙科技發展協會

9

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



目不明、耳更聰？

答案是：不一定

每年平均新增2至3千名視障者，約九成都在成年後發生，沒有證據證明，視力變差有助於聽力的提升。海倫凱勒是家喻戶曉的盲聾者，在我們協會，就有三位全盲伴隨程度不等聽力障礙的朋友，視障者給人聽力佳的印象，可能因為較易專注於聽覺之故。

2016/6/8

無障礙科技發展協會

10

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第三題：
看不到，觸覺一定比較靈敏？

2016/6/8

無障礙科技發展協會

11

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



視障者的觸覺較靈敏？

答案是：不一定

成年後才導致視障者，沒有證據顯示，觸覺會因此變佳

糖尿病引發視障的機率為一般人的17倍，他們易有頑固性的手、腳麻痺感

先天全盲者，如從小學習並經常摸點字，觸覺有可能較靈敏

2016/6/8

無障礙科技發展協會

12

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第四題：
多數視障者都從事按摩工
作？

2016/6/8

無障礙科技發展協會

13

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



多數視障者從事按摩？

答案是：不對的

99年勞委會「視障就業調查」：

38%的視障者有工作，其中73.4%從事「非按摩」
工作、24.6%從事「按摩」

2016/6/8

無障礙科技發展協會

14

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



除了按摩，還有做什麼？

- 清潔工或其他體力工15.1%
- 行政工作12.5%
- 木工等技術工7.9%
- 工廠作業員6.9%
- 自家營業5.8%
- 教書4.6%
- 餐飲服務4.6%
- 商店雇員3.6%
- 農林漁牧礦業或園藝2.8%
- 管理階層人員（或雇主）2.5%
- 業務1.4%

2016/6/8

無障礙科技發展協會

15

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第五題：
有斜坡道，視障
者才方便？



2016/6/8

無障礙科技發展協會

16

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



有斜坡道，視障者才方便？

答案是：不對的

透過「手杖」或「正確的引導」，視障者可「感覺」前方的高低差（階梯），未必一定需要走斜坡，斜坡主要為協助輪椅族。

而在斜坡道上設導盲磚，易造成輪椅跳動、肢障者的拐杖打滑，甚為不當。

2016/6/8

無障礙科技發展協會

17

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第六題：
為了視障者的方便，我們應該引導他們使用無障礙廁所？



2016/6/8

無障礙科技發展協會

18

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



無障礙廁所，視障者才方便？

答案是：不對的

無障礙廁所主要為輔助輪椅族而設計，方便他們從輪椅移動到馬桶以及使用洗手台。

而在小便池上加扶手，則是為了方便持柺杖的肢障者，放置柺杖、倚靠身體而設。

視障者使用一般廁所沒有困難，因此無需使用。

2016/6/8

無障礙科技發展協會

19

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



百萬小學堂，一起動動腦

第七題：

靠著「算步伐」，視障者可以正確判斷自己的位置與方向？

2016/6/8

無障礙科技發展協會

20

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



視障者走路需要算步伐？

答案是：不對的

視障者依靠路面的高低、地面的平滑與否、周遭的聲音、某些地方特別的味道、以及記在心裡的心裡地圖，來辨別自己所處的位置及方向，數步伐、算階梯，都是一般人對視障者錯誤的刻板印象。

2016/6/8

無障礙科技發展協會

21

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



高鐵台北到高雄，多一人失明

台灣每年約2,500人失明
九成發生於青壯年後。

從機率來看，
沒有「富貴」與「貧窮」的差別，
也不會因為「學歷高低」
而讓機率有些微的改變！

2016/6/8

無障礙科技發展協會

22

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



誰是視力障礙高危險群？

- ❶ 糖尿病患者：機率為一般人的17倍
- ❷ 老化引發視障：65歲以上，白內障的盛行率為60.2%，青光眼為2.1%，角膜疾病為6.3%，近視性或糖尿病視網膜病變為7.5%，老年性黃斑部病變為2.9%。
- ❸ 高度近視：是視網膜剝離（因變性萎縮而變得脆弱，或外力的突然衝擊而破裂）、視網膜萎縮變性的高危險群

2016/6/8

無障礙科技發展協會

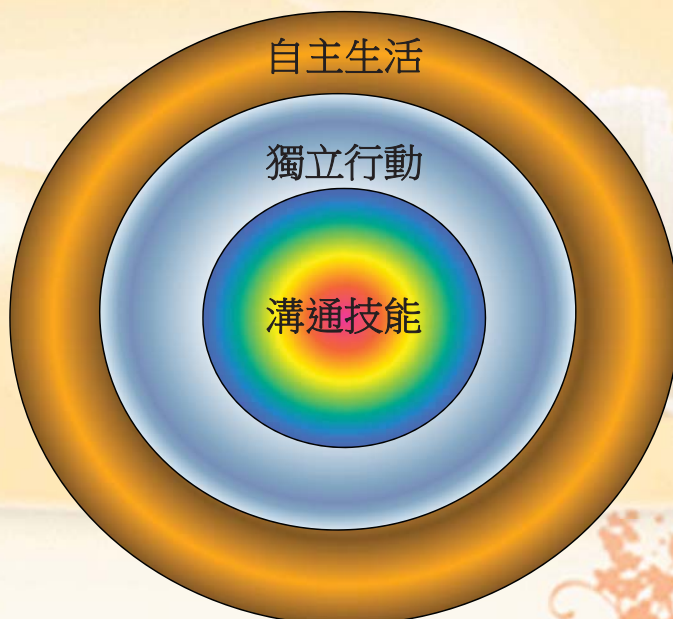
23

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



我們希望

透過我們的服務，期望視障者能夠……



2016/6/8

無障礙科技發展協會

24

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



老師教導利用手杖感覺地形

靠著「手杖」，我們訓練他們學會「無EYE走天下」

- 手杖是手的延伸，靠它「摸到」前面的障礙
- 右圖為老師教導利用手杖感覺地形



2016/6/8

無障礙科技發展協會

25

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



用聽覺判斷車流

靠著「手杖」，我們訓練他們學會「無EYE走天下」

- 學習「傾聽」車流的方向，決定是否向前行
- 右圖為停在路口準備過馬路



2016/6/8

無障礙科技發展協會

26

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



適時尋求路人幫忙

靠著「手杖」，我們訓練他們學會「無EYE走天下」

- 找不到路，還是得學習找人幫忙
- 右圖為在路上尋求協助



2016/6/8

無障礙科技發展協會

27

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



從「盲」到獨立的蝙蝠俠

- 靠著「其他感官」，他們一樣可以學會自己生活

串珠



打掃



烹飪

2016/6/8

無障礙科技發展協會

28

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



從「盲」到獨立的蝙蝠俠

- 利用「輔助工具」，他們一樣是個e化高手

有了電腦，「寫字」、「看報」嘛！通



購物網站：
有了電腦，他一樣是個閃靈刷手



MSN：
連上「視」界，「瞎扯」功夫
一樣了得

2016/6/8

無障礙科技發展協會

29

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



他們準備好了，環境還沒有！

- 視障者走在停滿機車的道路
- 找不到哪裡有路可以走
「唉，怎麼不小心走到停車場了呢」



2016/6/8

無障礙科技發展協會

30

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



他們準備好了，環境還沒有！

- 視障者在站牌等車，看不到來車的號碼……
- 「誰能教我302和223公車的引擎聲有什麼不同呀」



2016/6/8

無障礙科技發展協會

31

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



他們準備好了，環境還沒有！



- 陳列琳琅滿目商品的貨架不知道貨架上，有什麼商品？
- 「架上的果汁放哪呢？」

2016/6/8

無障礙科技發展協會

32

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



幫「盲」一般性原則



「友善城市，關eye行動」
成為「關eye天使」，真的很簡單！



主動招呼，詢問需求
朗讀菜單，送餐隨口



主動詢問，瞭解需求
協助取物，交付於手



主動詢問，瞭解需求
向前一步，輕碰手肘

2016/6/8

無障礙科技發展協會

33

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



幫盲現場協助建議（演練）



eye你在心口要開
手肘引導好自在
梯階跨步勿異位
幾點方向就明白



2016/6/8

無障礙科技發展協會

34

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



幫「盲」的環境改善建議

上下動線除路障
關鍵資訊有音響
適度照明要考量
字大色差避強光

2016/6/8

無障礙科技發展協會

35

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



其他提醒

1. 購票、上下船都應有專人引導
2. 搭船期間不需陪同
3. 提供臨時性呼叫服務人員方式
4. 逃生時協助穿著救生衣
5. 相關服務制度化且公告、宣導

2016/6/8

無障礙科技發展協會

36

無障礙科技發展協會 www.twacc.org



敬請指教

歡迎與我聯絡

Tel: (02) 2599-4236 ext 15

Email: ericy@twacc.org

2016/6/8

無障礙科技發展協會

37

無障礙科技發展協會 www.twacc.org

客船無障礙服務之注意事項

服務使用者	提供協助或服務技巧	備註
肢體障礙或行動不便的輪椅使用者	✓ 打招呼：用正面平視的角度跟輪椅使用者打招呼。 ✓ 主動問：詢問是否需要協助，包括在比較陡的斜坡（例如登船跳板）、比較窄的空間（例如電梯）、或比較高的視角（例如販賣部）。 ✓ 說明協助方式：先說明如何提供協助，讓障礙者了解情況，並且溝通可能更適合的方式。（例如電動輪椅可能不需要特別協助） ✓ 提供協助：雙手扶輪椅後方手把，解開輪椅兩側煞車，平穩的速度往前推動。遇路面狀況有變化時（例如斜坡、高低差、門檻、溝縫等）先告知，再用腳踩橫桿，使輪椅略略翹起，後大輪前進。 [緊急逃生] - 告知：發生的狀況與接下來要處理的方式。 - 安排協助者：確認協助逃生的服務人員或熱心旅客。 - 採措的方式：先固定輪椅兩側煞車，腳踏掀開，使障礙者雙腳往外跨，將障礙者身體略略往前，採蹲姿，後方有人協助之下，將障礙者抬起。 - 採兩人抱姿：兩人分別在障礙者兩側，讓障礙者雙側搭肩，協助者一手環抱障礙者胸腰，另一手抱障礙者的腳，使障礙者呈坐姿在兩人環抱之中。	- 當有肢障旅客時，請於登船時先記錄艙等與位置，並通報該區客服人員，隨時提供必要協助。 - 即使有家人陪同，也不能認為家人都會提供協助，應該以服務客人的專業技巧與態度提供必要協助。 - 輪椅有電動輪椅、手動輪椅、高活動型輪椅、介助式輪椅，提供協助前一定要先詢問、告知才開始提供服務。 - 緊急逃生時若無法使用輪椅移動，務必先與本人確認了解採取何種姿勢揹抱。 - 提供適合的輔具，減少人力直接揹抱，擔架或者簡易下樓機都會比人力更安全而省力。

服務使用者	提供協助或服務技巧	備註
視覺障礙	問：以平視的角度、正面面對視障者詢問是否需要協助。(例如：請問您需要工作人員陪您登船到座位嗎?) 拍：用手背拍打視障者的手背，讓視障者知道協助者的位置。 引：讓視障者主動握手肘或搭肩的方式，引導視障者前進。 報：將要去哪裡、準備要做什麼、遇到的路況用口與報導給視障者知道。 緊急逃生時，一樣是問拍引報的技巧： 問：主動開口告知目前狀況以及接著會如何協助、由誰協助，並安撫情緒，無需緊張。 拍：當準備逃生撤離的時候，協助者先主動介紹自己之後，用手背拍打視障者手背，讓視障者知道協助者的方位並順勢搭上協助者。 引：讓視障者主動握手肘或搭肩的方式，引導前進，步伐不需要太慢，正常的腳步前進。 報：遇到有樓梯、轉彎、要進去滑道等環境變化的狀況，一定要口頭通知視障者，才能使其安心跟著前進動作。	1. 當有視障旅客時，請於登船時先記錄艙等與位置，並通報該區客服人員，隨時提供必要協助。 2. 即使有家人陪同，也不能認為家人都會提供協助，應該以服務客人的專業技巧與態度提供必要協助。 3. 如果有導盲犬陪同登船時，一定要安排在腳下空間較充足或者側邊有走道的位置，讓導盲犬與視障者在同一個位置緊鄰，避免影響到其他旅客且導盲犬也不被其他旅客干擾。 4. 只要環境有良好的無障礙引導設施，視障者可以獨立行動，因此登船服務時，可以先告知相關的設施（例如扶手上的點字、廁所的時鐘方位）但對於不熟悉的環境，提供人員的協助是必要的。 5. 多數視覺障礙者並非全盲，但是在燈光昏暗或者對比不明顯的狀況下視力會明顯失去功能。

服務使用者	提供協助或服務技巧	備註
聽覺障礙	✓ 打招呼：請以正面的方式揮手示意，讓聽障者知道你在叫他，而不是從背後直接拍打。 ✓ 通報：知道旅客中有聽障者時，必須通報，主要是緊急事故或特殊狀況時可以提供即時的協助，通報狀況，避免因為錯過視覺提醒而產生危險或不安。 ✓ 準備視覺溝通輔具，包括紙筆交談以及肢體語言。	1. 當有聽障旅客時，請提醒於登船時先記錄艙等與位置，並通報該區客服人員，隨時提供必要協助。 2. 即使有家人陪同，也不能認為家人都會提供協助，應該以服務客人的專業技巧與態度提供必要協助。 3. 聽障者需要的是視覺提醒，因此登船後提供的緊急逃生說明影片、穿救生衣的說明卡都是很好的輔助。此外，緊急逃生時多半只有響笛與廣播，此時可以增設閃燈裝置，並以舉牌方式用大字報將[緊急事故請穿著救生衣依序離船]等字樣高舉，即時讓聽障者知道當下的狀況。
對所有人都成立的原則	✓ 提供服務最首要就是：知情同意，服務的提供一定都是先告知再行動，讓障礙者參與決策。 ✓ 為了讓服務連貫，每一個環節的服務人員都必須互相通報。 ✓ 障礙者跟非障礙者一樣，在特定狀況下可能需要協助，而在一般情況下是絕對可以獨立自主的。 ✓ 透過登船斜坡、無障礙廁所、無障礙通道等環境規劃，以及服務鈴、視聽覺溝通等設備，再輔以適當的人力協助，便能提供無障礙的搭船經驗。	

服務行動不便旅客的原則

主動開口：每個人需求不同，主動開口詢問。

確認方法：不論是否協助過，先問行動不便者協助的步驟與方法。

知情同意：確認需求與協助方法才開始行動操作。

信任尊重：相信障礙者能自我決定，並尊重他的決定。

服務聽障旅客的原則

打招呼：請以正面揮手示意。

提供視覺提醒：重要通知、廣播、警報必須有視覺提醒，包括文字、閃燈、圖示。

準備視覺溝通輔具：紙筆、圖文字卡。

如有固定情境、固定用語可以事先做好圖文字卡(文字輔以圖片)，甚至在文字上使用中英日等常見旅客之語文，除了可以提供聽障者溝通之外，也可以即時協助外國旅客。而圖示的功能也可以服務到心智障礙者與其他語文的旅客。此外，因為情境多變，工作人員隨身攜帶的紙筆，隨手書寫最能發揮現場雙向溝通的效果。

服務視障旅客的基本技巧

(使用授權自:愛盲行動語言)



1. 問

詢問協助—主動詢問視障朋友，是否需要協助？



2. 拍

輕拍手背—視障朋友需要引導協助時，會以手背輕觸對方的手背，然後將手輕扣在您的手肘部位，接受您的引導。



3. 引

引導行進—引導視障朋友
時，請略在前保持半步至一
步距離，並讓視障者走在您
的右後方，但有特殊習慣之
視障朋友不在此限。



4. 報

報導路況—引導時，路況若有
變化，如：高低差、坑洞、障
礙物，應提前告知視障者，依
其步幅為衡量，告知如何通
過。遇上方有障礙物，應助其
以手觸摸邊緣，帶引低身通過。

問拍引報使用情境說明

- 一、 打招呼時，請主動發出聲音，向視障者自我介紹，輕喚對方
並輕拉盲友的手。
- 二、 主動幫忙時，請先輕聲詢問「你需要協助嗎？」接受過完整
訓練的盲友，自主性極高，有時候並不需要特別的協助，由於沒

有視覺的干擾他們對聲音的感覺特別敏銳，對於突如其來的強烈聲音會影響他們的判斷能力。

三、行的方面

1. 帶領視障者走路時，只須將他的手引導到你的手臂肘彎處上端，跟隨你行走，不可用力拉、推視障者。
2. 路況立即報導路況若有變化如：高低差、坑洞、障礙物，應先稍作暫停以事先告知並以盲友之步幅作為衡量標準，告知盲友如何通過。上方有障礙物時應輕拉盲友的手觸摸邊緣，再帶領盲友低身通過。
3. 上下階梯，跟隨您的腳步起伏帶領盲友上下階梯時，請走在盲友前方，以便盲友感覺上階、下階的動作，上、下樓前需稍作暫停並告知樓梯的第一階與最後一階。
4. 帶領視障者搭乘汽車時。應先告訴他汽車的基本構造，並引導他的手觸摸車門的邊緣，尤其是車門的高度，以免撞到額頭。帶領視障者坐椅子時，亦應先引導他的手觸摸椅背，不可用力推他下坐。
5. 帶領視障者到陌生的情境時，請沿途說明，並提示可能造成傷害之障礙物及危險地區，讓他熟悉四周環境的事物，協助他建立獨立的定向行動技能。弱視者無法看清標示牌字體，必要時唸給他聽。

6. 切勿讓視障者單獨等候在通道中間或空曠處，讓他倚立在安全的牆旁或支柱物，並告訴他面對的方位，讓他安心佇立。
7. 館內的設施都可能是視障者行動的標誌，若有移動應告訴視障者。
道路中間的堆積物品應設法移開，以免視障者被絆倒。
8. 看到低視能朋友時，請主動打招呼，並說出自己是谁，因為低視能者無法在距離外或昏暗燈光下看清來者的面貌。
9. 為盲友指引方向時，應以盲友所在位置之方向，作為說明標準，必要時可在盲友手心上畫出指引方向的位置，並明確告知左、右、前、後或幾點鐘方向等具體方位。

10. 引導視障者方式

- (1) 一般引導法引導盲人時，請將手臂自然垂直放下，並以另一隻手引導盲友的手，搭放在自己的手肘部位，兩人保持半步至一步的距離。
- (2) 二人以上引導法若同時引導二位以上盲友，僅需以上述方法引導第一位，其餘盲友則以相同方式自行將手搭在前一位盲友手肘。
- (3) 引導行進路側引導時，原則上請盲友走在內側，例如在一般路段，您應走在左邊，盲友走在右邊。有特殊習慣之盲友不在此限。

11. 引導進入室內帶領盲友進入定點或室內，應主動協助他瞭解室內

格局與擺設。尤其是危險物品的位置。

12. 物歸原位盲友的物品有獨特的歸類和定位方式，方便他們自行取得，因此，切勿擅自移動物品放置位置，以避免盲友找不到所需的物品。如欲變更物品放置位置，請先告知本人。
13. 門窗勿半開如有盲友於室內，請勿讓房門或窗戶半開，應全開或全關，方能避免盲友無謂的碰撞或受傷。
14. 協助盲友入座協助盲友入座時，請引導盲友的手輕觸椅背或椅把及桌子的位置，以便盲友辨別方向順利就坐。
15. 緊急應變措施為盲友解說其他相關設施及區位所在時，應告知盲友目前身處位置，緊急情況時可利用什麼方法尋求呼救或協助。

導盲犬服務須知

(授權使用惠光導盲犬學校校園宣導大綱)

導盲犬的種類：

目前導盲犬所選用的犬種大多為拉不拉多犬、黃金獵犬、黃金拉拉。國外也會使用德國狼犬、邊際牧羊犬、標準貴賓犬等犬種作為導盲犬的使用。

導盲犬的原理：

導盲犬是一種工作犬，常被人們稱為「盲人的眼睛」。利用動物自我保護的本能，透過訓練將導盲犬的保護傘機制擴大到視障者，使導盲犬能帶領視障者及早避開行進間的障礙物，以及突如其來的車輛，使視障者更安全、更有效率的行進。

盲人使用導盲犬的模式：

導盲犬背上戴有一鞍具，名為「導盲鞍」，視障者握住導盲犬身上的導盲鞍後，就能夠明顯感受到導盲犬帶領他前進、左轉、右轉或停止，而經過特殊訓練的導盲犬，能夠藉由口令的下達，正確的進行左轉、右轉、前進、減速、停止等動作，安全帶領主人到達目的地。至於在遇到行進間的障礙物，如機車、攤販、懸掛

於半空中的招牌等，導盲犬也能在看到障礙物時，提早帶領主人繞行避開障礙物。

導盲犬行進方向是由人來決定的。遇到路口或者階梯會停止，藉此告知主人路況有變，等待主人下指令（如直走，左轉），因此當盲人使用者到一個陌生的環境，即使牽著導盲犬，仍然需要明眼人的引導。

導盲犬的生命歷程：

優秀的導盲種犬配種後，生下可愛的小導盲幼犬們，幼犬出生八週後，開始在寄養家庭生活，學習社會化；一歲左右回到訓練中心，進行導盲犬專業訓練課程。訓練合格後，經過配對確定其視障主人，由指導員進行導盲犬與視障朋友間的共同訓練。結訓後，導盲犬即正式為視障朋友服務，直到退休。

培育期（出生～兩個月）

導盲幼犬出生，由母犬哺育。藉由狗媽媽及兄弟姐妹們的相處與遊玩，學習到與其他犬隻正確的互動方式。並且讓幼犬的生活中自然地接受人類的存在。

寄養家庭期（兩個月～一歲）

幼犬兩個月大時，離開母犬，進入寄養家庭中生活，使幼犬熟悉人類生活環境，建立對人類的信任。本會專業人員透過電話與定期家庭訪視的方式，指導寄養家庭對幼犬進行居家生活習慣及社會化的訓練，讓幼犬可以適應各種不同環境，長大後才能穩定有自信的引導視障朋友。

(1) 居家生活習慣訓練：包括聽從基本指令、建立生活常規，例如：不隨地便溺、不乞/不偷食、不上傢俱、不亂吠叫等。

(2) 社會化訓練：在寄養家庭的陪伴下，幼犬會出入各種公共場所（餐廳、旅館、銀行、美術館等）、搭乘大眾交通運輸工具（捷運、公車、火車、渡輪、高鐵、飛機等）。

Q：什麼是寄養家庭？

A：屬於義工性質，協助導盲犬機構照顧訓練 2 個月～1 歲大的導盲幼犬，是導盲犬培訓過程中最辛苦也最重要的角色。寄養期間所有犬隻的飼料、醫療及用品皆由惠光及贊助商免費提供。

專業訓練期（一歲～兩歲）

幼犬一歲時，返回本會進行導盲犬專業訓練，訓練主要分為以下三階段：

- (1) 初階：直線行走、路口停止、上下階梯等。
- (2) 中階：避開障礙、尋找定點、搭乘公共交通工具等。
- (3) 高階：路況判斷、訓練師矇眼測試等，通過測試後，即成為合格導盲犬。

工作期（兩歲～十歲）

訓練合格的導盲犬與申請者配對，由指導員進行共同訓練，培養犬隻與視障者默契，並且熟悉視障者居家附近路況、建築物及工作路程等，聽從視障者指令，導盲犬順利帶領視障者抵達目的地，結訓後成為正式執勤之合格導盲犬。

導盲犬正式執勤階段，指導員會定期訪視輔導使用者，瞭解工作中導盲犬的狀況及使用者使用情形，需調整之處，指導員會加強輔導。

退休期（十歲之後）

指導員針對身體不適或年紀過大之導盲犬予以評估，若導盲犬不適合再繼續工作，則將為其尋找合適之收養家庭，讓狗狗安養天年。

如何辨識導盲犬：

1. 訓練中背心：培訓中的導盲幼犬會穿印有『培訓中導盲犬』的紅色背心，穿藍色背心則是導盲種犬。
2. 導盲鞍：專業訓練中的犬隻與已完成所有訓練之合格導盲犬配戴導盲鞍。
3. 衛生福利部核發的證件，上面會印有狗狗的名字、晶片號碼以及所屬單位等資訊。

在路上遇見導盲犬的注意事項：

在公共場所遇到配戴著導盲鞍執勤中的導盲犬，或是穿著印有『培訓中導盲犬』的紅色或藍色背心培訓中的導盲幼犬時，要遵守『不餵食、不撫摸、不呼叫、不拒絕導盲犬出入公共場所，以及主動出聲詢問視障朋友是否有需要協助的地方』的四不一問原則。

- ★ 不餵食：請勿以任何的食物吸引或餵食導盲犬，造成導盲犬訓練時或工作時的分心。
- ★ 不撫摸：千萬不可以跟導盲犬玩或撫摸導盲犬，否則會干擾導盲犬的訓練或工作。
- ★ 不呼叫：勿故意發出任何聲音吸引導盲犬注意，避免導盲犬分心，造成視障者的危險。

★ 不拒絕：依據身心障礙者權益保障法第六十條，導盲（幼）

犬可自由出入公共場所，並搭乘大眾交通運輸工具。

★ 一問：主動出聲詢問視障朋友是否有需要協助的地方。