

# 新北市政府 103 年度自行研究報告

博物館推動身心障礙者文化參與之研究—  
以新北市立十三行博物館為例

研究機關：新北市立十三行博物館

研究人員：游貞華

研究期程：自 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日

## 新北市政府 103 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	博物館推動身心障礙者文化參與之研究—以新北市立十三行博物館為例
期程	自 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日
經費	無
緣起與目的	<p>身心障礙者權益保障法第 2 條提到文化主管機關要規劃、推動、監督身心障礙者精神生活之充實與藝文活動參與、第 52 條提到各級及目的事業主管機關要辦理休閒文化活動，體育活動，或公共資訊無障礙。但國內尚無相關推動計畫。博物館為重要的社會教育機構，為促進身心障礙者文化權益，落實應落實「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「身心障礙者權益保障法」所揭示之「文化平權」理念，本研究在審慎的評估內在條件和外環境的影響情形之後，提出建議。主要研究目的有三大項：</p> <p>(一) 政策及法令分析：蒐集並分析國內外推動身心障礙者文化參與之相關政策及法令。</p> <p>(二) 探討博物館推動無障礙服務。</p> <p>(三) 建立十三行博物館身心障礙者服務策略與訓練，以達成博物館類無障礙標竿典範。</p>
方法與過程	<p>本研究在探討身心障礙者的博物館文化參與權，因此，文獻探討將廣泛蒐集國內外對身心障礙者與博物館參與相關的理論與實務作有系統的整理，以期在文獻的輔證上更為周延。</p> <p>包含：國內外相關研究、博物館社會教育、博物館與身心障礙者及身心障礙者的文化參與模式等。在研究方法方面實際邀請 8 位(10 人次)諮詢專家召開 2 場友善服務 SOP 會議，包含：執行層級的社福機關代表及與博物館教育人員及規劃層級的</p>

	<p>各障礙別領域專家的實際經驗、應用面及面臨問題，獲得許多寶貴意見，使研究者在理論論述之外，也能較深入了解障礙者的文化參與實務的情況與需求。</p>
研究發現及建議	<p>藉由文獻探討及專家諮詢會議的分析後，以障礙者的文化參與作為本研究論述之基礎，同時選擇以十三行博物館作為個案研究對象，試圖以更客觀的角度與實際可行方式建構提供障礙者的文化參與的策略。經綜合理論與實務的心得後，研究者依據研究結論，分別對文化部、文化局、博物館、社福團體、後續研究者及立即可行等六個面向提出建議，希望提供博物館身心障礙者服務的另一思維、提供其他博物館在無障礙業務推展應用及未來推行無障礙服務之參考。</p>
備註	

# 目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究架構與方法.....	5
第四節 研究範圍與研究限制.....	9
第五節 名詞釋義.....	11
第二章 文獻探討.....	13
第一節 國內外相關研究分析.....	13
第二節 博物館社會教育功能.....	32
第三節 博物館與身心障礙者.....	38
第四節 身心障礙者的文化參與模式.....	42
第三章 研究發現.....	50
第一節 「左岸藝起樂陶陶特展」個案分析.....	50
第二節 「友善左岸無障礙推展計畫」個案分析.....	58
第三節 專家諮詢會議分析.....	82
第四章 結論與建議.....	100
第一節 結論.....	101
第二節 建議.....	118
參考文獻.....	128
附錄.....	131

# 第一章 緒論

本章為本研究之基本架構，共分成五節，分別是第一節研究動機，說明本研究的動機；第二節研究目的，說明本研究的目的；第三節研究架構與方法，說明本研究的研究架構與研究方法；第四節研究範圍與研究限制；第五節名詞釋義，分別說明本研究相關名詞的意義。

## 第一節 研究動機

### 壹、研究動機

內政部提出之中華民國100年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告（內政部統計處，2013）指出，身心障礙者外出活動之理由為「休閒、藝文活動」，僅占12.22%；又在休閒藝文活動中，「看電影、戲劇、藝文展覽」的重要度僅3.01，足見國內身心障礙者參與藝文活動的情形非常有限。身心障礙者平常的休閒活動主要以看電視、錄影帶者為較多。顯示臺灣對行動不便的身心障礙朋友來說，走出戶外是件困難的事情，當然想要親近國家級的森林遊樂區、風景區、國家公園、古蹟、歷史建築更是困難（許朝富，2010）。造成上述情形的因素眾多，其中國內文化展演場館的無障礙服務、設施及設備嚴重不足，為主要原因之一。再依衛生福利部社會及家庭署身心障礙服務入口網2014年第三季的統計資料，

（<http://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/index.jsp>），我國身心障礙人口已經超過113萬4850人，身心障礙者占總人口比率4.85%，其中以行動不便的肢體障礙者超過37萬人為最多數；而新北市的身心障礙者人數是全國之冠，超過15萬人，並有逐年漸增的趨勢。為協助更多身心障礙者參與社會，身心障礙者權益保障法第52條第1項第1款及第6款規定，各級及各目的事業主管機關應辦理休閒及文化活動服務並建立無障礙環境，促進身心障礙者社會參與（身心障礙者權益保障法，2011）。

為推動博物館發揮在地文化平台的功能，並呼應馬英九總統 2009 年簽訂的兩公約(公民與政治權利公約、經濟社會文化權利公約，見附錄一)中所謂「參與社會文化的權利」，博物館應該以全民參與為主軸，透過在地性、豐富性、關聯性、公益性四大特色，強調一個博物館提供深度觀光與藝術的文化教育功能，以及多元開放與友善融合的社會責任。再者，隨著高齡化社會以及核心家庭成員的轉變，帶著年長者或者推著娃娃車出門旅遊的人口群，也逐漸在臺灣佔有越來越多的比例，於此同時，臺灣的無障礙環境正逐步建構中，建立一個友善無礙的文化觀光環境，對於逐漸發展為高齡化社會形態的台灣，顯得必要且重要。以博物館而言，應建造一個符合通用設計概念的文化接待空間，各項軟硬體設施設備儘可能讓身心障礙者、長者、幼童、孕婦等族群所有人皆可使用，並以使用者導向給予適當的服務及輔助用具。如何擴大對身心障礙者的開放與提昇參觀環境的友善程度及規劃適宜的遊程，亦是十三行博物館長期以來不斷思考學習的重要課題。

## 第二節 研究目的

親近藝術文化，是全體國民共享文明成果與建立社會生活共識的重要體驗，而在我們生活周遭的各式各樣博物館，即扮演著帶領大眾輕鬆進入不同領域的重要管道。透過博物館、透過身體感官和心靈的探觸，在探索、學習與休閒間，我們領會並體驗人類與自然的種種物證，

全球先進國家對人權之重視，展現在其「無障礙空間」發展，以及各地博物館不惜設計打造「無障礙空間」，讓所有觀眾皆能自在悠遊於博物館的文化氛圍。近年，國內公共場所引入先進國家設置「無障礙空間」的概念，讓身心障礙朋友的基本人權開始受到重視，但國內「無障礙空間」的設計大都只注重基本的行動配備，包含殘障洗手間設置、殘障坡道開闢、入口導盲磚鋪設…等，對於更重要的「展出內容」及「無障礙服務」卻常礙於人力、物力等限制而無法完全轉換為身心障礙朋友能「閱讀、欣賞」及「需要的服務」，進而拓展其生活經驗，更能實現「資訊無障礙」的目標，進而達到「文化平權」的社會環境。

目前國內「博物館如何提供身心障礙者參觀」之研究資料相當豐富，惟實證研究之成果乃集中於博物館提供身心障礙者的各項軟硬體服務進行研究調查，屬單向的給予服務，對於博物館應如何促進身心障礙者主動參與?以促進文化參與並無探討，本研究期待以非制式教育機構的角度來看博物館應如何促進身心障礙者文化參與的策略與態度。並期望建立符合雙方需求的標準作業流程，以提供其他相關的社教機構參考。

近年，因博物館演變趨勢由物件導向轉為人本導向，國內外博物館學者也紛紛主張博物館應以人為本，關照所有民眾（張譽騰，2000）。國內博物館引入先進國家設置「無障礙空間」的概念，讓身心障礙者的基本人權開始受到重視。但博物館無障礙空間設計多偏重硬體設施的改善。美國博物館協會提出「零障礙博物館」的想法，美國設計博物館：庫柏-修威特博物館(Cooper-Hewitt Museum)館長戴安·皮爾格林(Dianne Pilgrim)指出，在出入口設置有斜坡道，或是在洗手間內加設把手，並不代表所有的不便問題都迎刃而解(桂雅文等譯，

2001)。如何透過動線規劃、輔具設計，讓身心障礙者安全進入展場中，能兼顧知性的深度學習以及感性的休閒體驗，到如何藉由無障礙設施與物件的安排，讓身心障礙者，在博物館此一「公共領域」進行對話與溝通，都是博物館應努力推廣實踐的部份。

依據聯合國大會對無障礙環境所下的定義：無障礙環境就是「全民」可以「全面參與、機會均等」(Full Participation and Equality for All)的環境。基於對公民權利(civil right)之保障，依據憲法及身心障礙者權益保障法，身心障礙者應有接受公共服務共享國家資源之權利。所以一般人可參訪之博物館或美術館等場域，亦須考慮行動不便者之使用需求，並依據身權法第57條規定，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。基於對公民權利之保障，本研究擬以研究者服務博物館為例，深入檢視其可行之無障礙環境改善方式，探討使障礙者可獨立進出為考量，期藉由審慎周延之規劃，使十三行博物館可更為便利，讓所有民眾安心來館參觀，親近博物館。本研究從人權平等理念及公眾最大利益之觀點，探討博物館之無障礙服務。並邀請專家及使用者代表討論修正後，提出具體的改善建議。本研究以十三行博物館為個案研究，探討國內博物館無障礙教育活動的現況與所遭遇的問題主體，在審慎的評估內在條件和外在環境的影響情形之後，提出未來博物館在辦理身心障礙者活動或促進障礙者文化參與之參考。更期望本研究之結果能增進國內博物館對身心障礙觀眾的關心與認識，進而提高各館舉辦身心障礙活動之意願。主要研究目的探討：

- 一、政策及法令分析：蒐集並分析國內外推動身心障礙者文化參與之相關政策及法令。
- 二、探討博物館推動無障礙服務。
- 三、建立十三行博物館身心障礙者服務策略與訓練，以達博物館類無障礙標竿典範。

### 第三節 研究架構與方法

本節將扼要說明研究架構，承研究架構所述，研擬研究步驟，並達成研究目的。分述如下：

#### 壹、研究架構

本研究以「博物館推動身心障礙者文化參與之研究—以新北市立十三行博物館為例」為主軸。從以下幾個面向進行資料或相關文件蒐集：

##### 一、文獻回顧

蒐集的文獻範圍如下：

本研究目的在探討身心障礙者的博物館文化參與權，因此，本章文獻探討將針對身心障礙者與博物館參與相關的理論與實務作有系統的介紹。

- (一) 國內外相關研究
- (二) 博物館社會教育
- (三) 博物館與身心障礙者
- (四) 身心障礙者的文化參與模式

##### 二、專家諮詢會議

專家諮詢會議與會人士，設定對於討論主題有豐富的背景知識或實務經驗，能夠了解問題的重點並作廣泛而深入的思考，條理分明地表達意見，且應具有參與熱誠的專業人員。

- (一) 館方人員(決策層級、規劃層級、執行層級)：參與者為對博物館展覽、典藏、研究與推廣等相關工作有相當熟悉之程度，並對博物館教育活動有深入瞭解。
- (二) 社福機關代表(執行層級)：從與博物館合作過的社福機關中選定與博物館有多次合作機會的代表。徵詢對身心障礙者參訪的細節資料及釐清問題。
- (三) 身心障礙領域專家(規劃層級)：邀請各領域、各障礙別且與博物館友好之專業人員，瞭解所要研究現場環境及服務的專家。

## 貳、研究方法

由於本研究所進行為個案分析，在此方面並無既成之資料可供參考，故須自行蒐集第一手資料，經衡量適合研究性質且具可行性之研究方法，為求本研究之完備與深入，本研究之研究方法採文獻探討、專家諮詢會議等方式進行研究。希望透過會議之深度討論，除了對於文獻分析過程所無法掌握的問題蒐集第一手資料。同時以研究者對本議題之了解，在有限的題目、時間下，針對與會專家所回答的內容彈性發問，以突破討論或回答的表面性，找出真正的影響因素；並瞭解研究者所不能預知的問題。

### 一、專家諮詢會議

在文獻分析所建立的基礎上，本研究進一步採用專家諮詢會議，做為主要收集資料的方法，使其具備技術與實務上之可行性，達到提供參考之功能。

#### (一) 採取會議的理由

##### 1. 可以揭示明確的目標

可以對受訪者(社福機關代表、身心障礙領域專家等)明確說明本研究的目的，並解釋清楚想要獲得的資訊。

##### 2. 可以討論較為複雜的問題加深資料的深度

本研究直接與實際進行身心障礙者服務的社福機關代表或身心障礙領域專家(有些專家本身為使用者)進行實質討論，將可以獲得較務實的看法與意見，並彙整這些專業人士所提供的寶貴意見增進本研究的研究價值。

##### 3. 具有彈性

在會議中如果與會者不了解或誤解問題的原義，研究者具有較大的彈性解說或引導。由於本研究涉及障礙者、博物館間參與等專業理論或概念的探討，需要解釋與說明，一般問卷調查法並不合適此研究的推行，故採用專家諮詢會議。

##### 4. 能控制環境

研究者可以將會議情境標準化，在較隱密沒有噪音的情境下進行討

論。

#### 5. 可以掌握問題次序

確保與會者不致脫離問題次序回答或以其他方式破壞問題的結構。

### (二) 會議目的

本研究關心的重點不在於「樣本的代表性」與「結果的可推論性」。本研究重視的是與會者寶貴經驗，以求得周延而深入的結論。本研究定位為政策性研究，配合研究者任職於十三行博物館，本調查研究以十三行博物館作為探討範圍。研究者衡酌「博物館推動身心障礙者文化參與研究」此一課題之特質後，首先建立選擇與會人士的原則，其次確定名單與進行邀請工作，俾利研究之進行。本研究想藉由會議討論的方式瞭解下列四個重點：

1. 進行障礙者文化參與時所面臨的困難或問題。
2. 如何有效協助與歡迎障礙者參訪博物館。
3. 十三行博物館提供障礙者服務現況。
4. 十三行博物館服務障礙者的標準作業流程。

### (三) 與會者選取

為使設定的問題能得到廣泛不同的觀點及建議，除本館研究人員外也邀請社福機關代表與身心障礙領域專家為參加成員。惟為使訪談過程順利進行並使討論題綱得到充分的討論，僅以2次會議8位與會者(10人次，身障領域專家2位重覆邀請)會議結果推估出大部份人的意見。

「博物館推動身心障礙者文化參與之研究—  
以新北市立十三行博物館為例

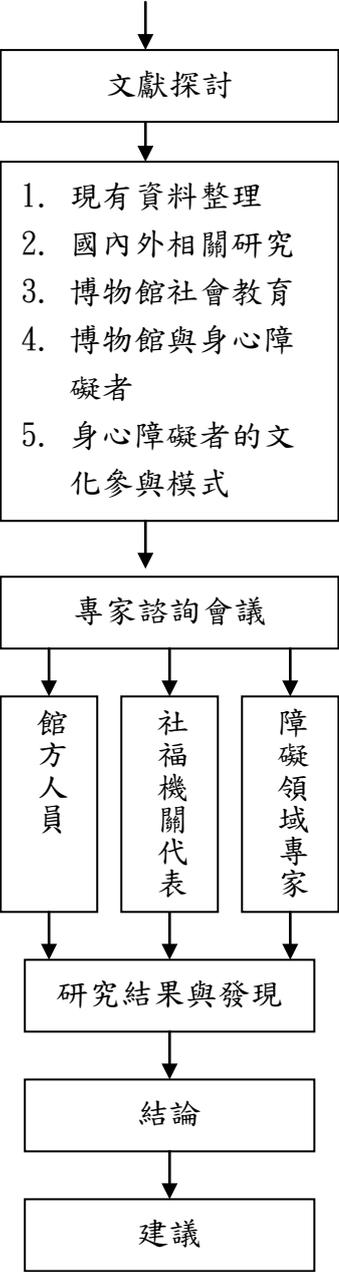


圖 1-1 研究架構圖

## 第四節 研究範圍與研究限制

由於本研究的研究範圍侷限於研究單一博物館現場之變化情形，不若量化的研究範圍廣大且具統計抽樣代表性，因此，本研究有其既定的研究範圍和研究限制，分別敘述如下

### 壹、 研究範圍

本研究的主題為：「博物館推動身心障礙者文化參與之研究—以新北市立十三行博物館為例」。研究對象係以十三行博物館與身心障礙者為主，研究方法為質性研究法之專家諮詢會議。因此，本研究之研究範圍侷限於博物館應運用哪些模式提供障礙者文化參與的情形。本研究期盼能發現博物館與障礙者互動時所面臨的困難與問題，進而提供其他博物館於發展無障礙服務時之參考。本研究僅將焦點放在博物館如何提供障礙者文化參與之研究，在文獻探討方面受限於所能掌握的時間與資源，以及本研究是以十三行博物館為主要研究範圍，故其他類型博物館的資料，例如古蹟類博物館，如何在兼顧及符合文資法及建築法規下，改善空間，吸引更多障礙者親近古蹟的資料尚顯不足。

### 貳、 研究限制

由於本研究採取質性研究法，主要研究目的在發現研究現象與事實，藉著透過描述研究現象、概念化資料的過程，以建構本研究的概念架構，進一步解釋研究結果。透過本研究所採取的微觀分析策略，可深入研究問題的核心，探討實際發生的研究事實與現象，並透過一系列資料蒐集與整理、分析與詮釋，以解釋研究現象，其目的在發現原始資料間的概念與關係，然後將之統整組織成一個理論性的解釋概念架構。具有深入探究之長，亦有思慮不周之處。基於此，本研究有以下的研究限制：

#### 一、 在資料蒐集方面

由於國內有關身心障礙者參觀博物館的文章雖不少，但多限制在硬體空間的改善建議的研究。國外博物館文化平權的相關文獻雖多，然而受研究者本身能力及時間的限制，無法廣泛收集。因此，本研究受資料收集的限制而偏重台灣的碩博士論文、期刊、專書、網站資料。而研究主體十三

行博物館為政府機構，必須考慮業務機密，某些資料的公開並不方便，如公文等相關資訊。再者，本研究主要進行方式為專家諮詢會議，資訊的蒐集並得兼顧與會者的意願，若與會者必須對會議中提出的障礙者隱私或個案內容有所保留，也需尊重與會者而不予揭露或紀錄。

## 二、 在研究法方面

本研究為個人利用公餘自行研究，限於人力、時間的限制只能以立意抽樣，採用專家諮詢會議方式來蒐集研究所需資料，雖能對問題做進一步的探究和較深入的了解，但也因會議次數及人數的限制，無法提供更多人員討論。又囿於時間壓力，訪談成員中並未包括身心障礙者之陪同者，因此缺少陪同者的觀點。此為本研究第二個研究限制。

本研究雖然有以上二個研究限制，但也有其研究價值存在，本研究的研究價值在於提供身心障礙者文化平權及文化參與之參考，並建構可行的參與模式。

## 第五節 名詞釋義

為使本研究所探討的問題意義明確，便於分析與討論，茲將本研究之有關重要名詞界定如下：

### 壹、博物館

根據文化部「博物館法草案」，對博物館的定義，指從事蒐藏、保存、維護、研究人類活動、自然環境之物質及非物質證據，以展示、教育推廣或其他方式經常性開放供大眾利用之常設機構。依其實際辦理情形，尚可能包括：美術館、文物（化）館、紀念館、天文館、水族館、動物園、植物園等。其類別尚可區分為：

- 一、 為徵集、保存人類歷史的物質證據、人類學或人種環境、自然生態及人類學或遺物與遺址之機構。
- 二、 藝術、科技之典藏及展覽之機構。
- 三、 擁有動、植物等收藏及展覽之機構。
- 四、 科學、天文資料收藏及展覽之機構。
- 五、 圖書館或文獻館所永續經營的維護及修護機構或展覽廳。
- 六、 自然、文化景觀。

### 貳、十三行博物館

新北市立十三行博物館，1989年因為搶救十三行遺址而興建，2003年4月24日開館營運。為臺灣第一座市立考古博物館。博物館建築物及廣場共約4公頃，包括本館建築群為展示情境，設有遺址出土各項重要文物常設展、特展廳、考古學習體驗室。館中介紹有關十三行文化、植物園文化、圓山文化等過去的遺跡與背景。2014年入館人數約90萬餘人。

### 參、身心障礙者

中華民國《身心障礙者權益保障法》中定義如下：身心障礙者，指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。

#### 肆、文化平權

聯合國教科文組織（1976）強調文化生活參與權的重要性並提出宣言(the Recommendation on Participation by the People at Large in Cultural Life and their Contribution to it)，當中強調：對於基本人類價值與個人尊嚴的發展而言，在個人自由意願下盡可能擴大範圍與多樣性的文化參與是核心的議題。人民對於文化價值的接近不只有利於社會與經濟生活的創造，也是人類文化發展過程的重要參與。1998年發展的文化政策行動計畫(the action plan on cultural policies for development)強調文化參與權(the right to participate in cultural life)是所有人文化權利的基本權，也直接呼應了世界人權宣言的第二十七條，被視為文化權中最为重要的權利。

## 第二章 文獻探討

本研究目的在探討身心障礙者的博物館文化參與權，因此，本章文獻探討將針對身心障礙者與博物館參與相關的理論與實務作有系統的介紹。本研究廣泛蒐集國內外有關博物館教育、身心障礙者教育課程、文化參與概念等和本研究相關之專書、期刊論文、博碩士論文、網路資料等資料，加以組織、分析與整理與探討。此外，並由文獻分析的結果，研擬專家諮詢會議之討論大綱。以期本研究在文獻的輔證上更為周延。本章由四小節構成。第一節，國內外相關研究；第二節，博物館社會教育；第三節，博物館與身心障礙者；第四節，身心障礙者的文化參與模式。

### 第一節 國內外相關研究分析

為了與國際人權事務接軌，宣示我國對於「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會文化權利國際公約」(簡稱《經社文公約》)的認同，政府於 2009 年 3 月 31 日於立法院完成三讀程序，同年 4 月 22 日公布兩公約施行法，5 月 14 日由總統批准，並於同年 12 月 10 日正式施行，使兩公約在我國具有國內法律之效力，在經社文公約第 15 條確認人人有權參與文化生活。此舉揭示我國人權保障的相關事務，進入了另一個歷史階段。

由 147 個締約國簽署的「身心障礙者權利公約」，於 2006 年 12 月 13 日通過。是 21 世紀第一個人權公約。第 30 條更是明白的揭示，國家應該採取一切適當的措施，讓身心障礙者有權利跟其他人一樣在平等基礎上參與文化生活。該公約被視為衡量一個國家社會發展的指標，強調各障別的身障者都應享受與一般人相同的人權與基本自由，重申「一切人權和基本自由都是普遍、不可分割、相互依存和相互關聯的，必須保障身心福利等，做出了周延的規劃，企圖全面保障身心障礙者的人權與權益。再根據《2013 台灣身心障礙人權指標調查報告》在「社會參與權」指標項目中指出，學者專家評估「社會參與權」是呈「普

通傾向差」的程度。學者專家評估「身心障礙者能無障礙進出並使用公共建築物、活動場所及大眾交通工具的程度呈「普通傾向差」的程度。身心障礙者擁有與他人互動交流，建立良好關係而融入社會生活之機會與環境的程度呈「普通」。身心障礙者有發揮潛力自我實現機會的程度是呈「普通傾向佳」的程度。該報告也提及，雖然身心障礙者和所有民眾一樣有權利使用運動及休閒育樂設施、設備或參與各項活動，但實際狀況的種種限制，卻使得他們被社會排除在外。障礙者不受歧視地充分享有這些權利和自由」，並且強調「確認個人的自主和自立，包括自由作出自己的選擇，對身心障礙者至關重要」。就維護身心障礙者人權的角度，我國應儘速推動加入簽署聯合國所提出之「身心障礙者權利公約」。

2007年公佈之「身心障礙者權益保障法」（以下簡稱「身權法」，前身為「殘障福利法」、「身心障礙者保護法」）中對身心障礙者的醫療復健、教育、就業、

文化部(2013)為提倡並促進文化平權理念，發展多元文化，2013年特訂定「文化部推廣文化平權補助作業要點」，據以辦理補助事宜。其中涉及身心障礙者文化平權業務補助項目包含：(1)針對身心障礙者等弱勢族群所辦理之文化推廣、人才培育及藝文創作等活動；(2)製作具性別意識或符合身心障礙者需求之出版品或影視作品（不含語言教材及考試教材）；(3)將文字出版品改作為符合身心障礙者需求之廣播或戲劇等形式；(4)辦理文化平權理念宣導、推廣之相關活動及藝文節目；(5)辦理身心障礙者等弱勢族群為主體之國際文化交流或參與國際展(演)出活動；(6)增進文化從業人員對身心障礙者等弱勢族群服務品質之相關研習活動。可惜其補助對象為經政府立案之出版事業、基金會、社團法人、協會等團體或組織，博物館並非補助對象。

## 壹、國內相關研究

博物館做為一種融合教育、文化、休閒娛樂……等機能的非營利組織，應該為身心障礙者提供哪些必要的支持與活動？對身心障礙者而言，利用各種

靜態或動態的文化休閒活動，可以達到復健療傷、培養休閒知識及技能，進而重回社會的治療目的。因此，本研究將整理國內外博物館對身心障礙者提出的服務。

#### 一、國立臺灣歷史博物館 <http://www.nmth.gov.tw>

2012年起臺灣歷史博物館第一線志工與館員展開手語培訓課程，為聽障民眾服務。圓夢計劃開始於2013年，針對孩童、青少年、偏鄉、弱勢家庭、新住民與身心障礙者團體，來館體驗學習。館長呂理政表示，該館以友善平權的觀念，進行整體規劃。他與其他專家組成讀書會、與其他博物館舉辦研討會，一起構想博物館零障礙，希望台史博的環境讓視障、聽障者能透過其他感官認識台灣歷史，打造對身障者的友善環境。博物館應有更大的包容性，打破族群偏見與社會排斥，將環境障礙減到最小。況且，身心障礙兒童最大的困難並非生理上的不便，而是來自社會的偏見與排斥，因此該館決定致力推動博物館的友善使用與社會平權。2014年該館推出「台史博探索指南」中文版，並為視障者、聽障者規劃不同探索路線。該館期望營建一座：「誕生知識、友善平權，屬於全體臺灣人的歷史博物館」，透過無障礙服務，協助社會大眾跨越各種因環境、生理、智能與文化、態度及經濟所造成之障礙，親身體驗臺灣歷史探索旅程之美。針對學習障礙、心智障礙及自閉症者，館方設計特殊需求學習專案，研究者發現這是其他博物館較少有的服務。內容如下：

項目	活動內容
手作活動	經由摺紙手作，體驗臺灣童趣、從遊戲親近鄉土。
社會互動活動	提供學員社會互動演練機會，學習在公共空間獨立行動。內容包含： 1.取票練習：領有身心障礙手冊之學員可於售票亭前向本館服務人員出示證明文件模擬取票，並於入館前將票券交給驗票人員。 2.問路練習：學員可向穿背著制服的服務人員詢問洗手間或其他位置的方位。

說故事活動	在臺史博故事團的引導之下，藉由繪本故事，傳遞臺灣土地與人民的故事，並引領學員進入閱讀的世界，激發學童多元學習，認識土地及多元文化，進而珍愛家園、認同臺灣。
-------	---

(資料來源: 國立臺灣歷史博物館網站)

## 二、國立自然科學博物館 <http://www.nmns.edu.tw>

強調是為大眾而設的終身學習機構，各種努力的終極目的就是希望博物館的展示、教育活動和其他資源都能讓每一個民眾分享。即使有少數人因為先天或後天的原因而異於常人，館方也要設法讓他們得以在「無障礙」的情況下參觀展示或享受其他資源。提供的相關「無障礙」服務，包含:入館優惠、無障礙旅遊－參觀建議行程等。

### (一)對聽障者之服務

與財團法人台中市私立聲暉綜合知能發展中心合作，於每月第1週星期三下午2至4時、第3週星期日上午10至12時，提供1位手譯老師至本館綜合服務中心，並配合導覽人員進行手譯導覽服務。

### (二)對視障者之服務

1. 提供展示語音導覽及本館簡介點字書，入館後，可在綜合服務中心借用「國立自然科學博物館簡介點字書」，以先行了解各項服務及設施。如有需要亦可在數位服務臺借用展示語音導覽器材。
2. 展示面板點字說明已於部分展示廳及特展設置點字展示說明面板。
3. 無障礙網路(官網網頁的文字可透過點字或語音唸出來；網頁上的圖像或圖片提供替代文字、照片或圖形有輔助的文字說明，並能以操作鍵盤輸入等)，提供全盲及低視能者專案導覽服務。

### 三、國立臺灣美術館 <http://ptsnewssignlan.pixnet.net/blog/post/43579648>

從 2014 年 4 月開始，國美館定期每個月一次，針對館內展覽提供同步手語翻譯的服務，希望能夠讓更多聽障朋友，養成走進美術館的習慣。台中啟聰學校美術老師認為，來到美術館若沒有手譯服務，只能走馬看花，沒有手語翻譯無法理解。美術館應該解釋畫家的背景生平、畫風、特色都講給聽障者聽，就跟閱讀一樣要把參與文化藝術的權利還給聽障朋友，不再覺得逛美術館有距離。以往美術館展覽沒有定期提供手語翻譯服務，所以來看展的聽障者，對展出的藝術作品都是一知半解。為了要讓手譯服務更完善，館方正積極培訓多位能夠配合館內導覽的手譯老師，另外也針對看展的聽障朋友建立聯絡網，只要有手譯的導覽就會特別通知，3 個月下來已經看到聽障朋友回流來看展。不只如此，國美館希望可以找到肢體豐富的聾人的手語老師，來為小孩用身體做表演，用手語作傳述的方式。從聽障小孩到大人，打造無障礙的欣賞環境，希望能夠讓聽障朋友養成逛美術館的習慣。還打算藝術向下紮根，擴及到聽障小朋友，因為繪本館藏豐富，只要找到合適的聾老師，將會在兒童繪本區推出手語比故事的服務。

### 四、臺北市立美術館 <http://www.tfam.taipei.gov.tw/>

台北市立美術館最早在 1993 年的「羅丹藝術展」中舉辦過 8 場盲人導覽活動，並於 1996 年通過身心障礙服務預算，每年配合展覽活動推出相關的教育活動，對象廣及聽覺障礙、視覺障礙、肢體障礙、智能障礙以及精神病患等弱勢團體，其中又以智能障礙的參加人數最為踴躍，為使聾啞朋友能同樣享有無障礙參觀美術館的權利，並藉由多元化藝術作品的賞析與說明，開闊心胸及增加美感經驗。該館 2014 年也辦理多場針對聽障者的導覽活動。另外，在當代藝術展裡策劃了可觸摸的裝置展覽場域，讓視障者能因身歷其境感受到展覽的氛圍，

(一)舉辦『聽障導覽活動--導覽賞析 2014 台北雙年展「劇烈加速度」作品』

展覽內容及表現涵蓋不同形式及媒材，如物件、裝置、影像、聲音、繪畫及攝影等。導覽對象：聽覺障礙團體。導覽方式：以預約方式安排時間，由導覽義工解說作品，並提供專業手語翻譯員同步現場手語翻譯。

## (二)「午後聽賞」關愛系列導覽

有手譯老師同步現場即時翻譯的『午後聽賞』關愛系列導覽活動。『午後聽賞』活動固定每月2場，2014年下半年持續辦理12場導覽活動，也針對新開放的兒童藝術教育中心『禮物展/工作坊』於暑假舉辦5場活動，提供聽障朋友及聽障親子共同來報名參加活動。

## (三)辦理：「跟著保羅·克利的節奏：非聽覺工作坊」

為使聽障親子也能同樣享有無障礙參加《跟著保羅·克利的節奏》非聽覺工作坊的權利，並藉由克利的繪畫元素，邀請聽障親子觀眾親身體驗藝術家的思考與創作過程，循著保羅·克利的腳步來感受繪畫中的音樂性。規劃有手譯老師同步現場即時翻譯的「跟著保羅·克利的節奏：非聽覺工作坊」活動。同樣地，對於藝術的參與及美的欣賞也是無障礙，固定每月1場，時間為第1個星期六下午舉行，從2014年12月份至2015年3月份舉辦4場活動，該館對於弱勢族群的導覽服務，一直是積極進行的要務。可見藝術的領域是開放的空間，它不限制對象、性別、國籍、學歷等。

## 五、高雄市立美術館 <http://www.kmfa.gov.tw/>

### (一)「羅浮宮 Touch Gallery 計畫」

2009年展出全台第一個專為視障朋友打造的雕像展「羅浮宮 Touch Gallery 計畫」，葛祐豪(2009)視障朋友可帶著導盲犬，走在導盲步道上，親手觸摸、體驗複製雕像，相關出版品也會譯為點字，供視障朋友閱讀。該展覽是由法國羅浮宮公共服務部門特別企畫，研究人員在館藏的西洋古典雕塑作品中，選出米開朗基羅等17件作品，以石膏或樹脂複製原料，製成百分之百擬真的孤版複刻展品。館方表示，國內多數展覽往往只考慮到一般

觀眾，忽略弱勢族群也有親近藝術的需要，這項體驗型展覽首開先河，展場動線與視角規畫專為視障朋友量身訂製。高美館還邀請台灣藝術家，提供作品的原始模型參展，讓視障朋友一次「摸個夠」。激發視觸覺，歷來是藝術家努力追求的極致表現法之一，這項展覽深具實驗性，顛覆欣賞藝術展覽品「只可遠觀，不可褻玩」的通則。

#### (二) 超越障礙 讓愛傳遞~國際身心障礙者日

自 2009 年起每年皆響應 12 月 3 日國際身心障礙者日，結合各身心障礙機構，辦理「超越障礙 讓愛傳遞~國際身心障礙者日」系列活動。第一階段導覽欣賞，現場手語翻譯。並邀請雕塑家現場講解認識雕塑，並介紹雕塑的原料及呈現方式，藉由實際現場以手觸摸方式來了解雕塑品的過程。第二階段由雕塑家講解創作過程及如何結合藝與美，並請參與者依現場備有之材料，捏塑自己的作品，會後可將自己的作品帶回家。研究者認為，以手代眼認識雕塑，用心來體驗。透過專家的解說，讓視障朋友親手來捏塑，作品帶著走，是很值得推廣的活動。

#### (三) 每月第一個星期六固定提供手語翻譯服務。

2011 年起 10 人以上團體可申請手語導覽，每月第一個星期六也固定有手語翻譯服務。

### 六、國立史前文化博物館 <http://beta.nmp.gov.tw/>

#### (一) 「繪本共讀——寫信給冬天」

2009 年「愛他，不 HOT 他——全球暖化與節能減碳特展」設計的教育推廣活動，參與繪本共讀的團體包含牧心智能發展中心的障礙者。館方行前與中心老師溝通，決定保留簡單的導覽介紹，讓參與者有完整參觀博物館的體驗。由於參訪者常有多重身心障礙於一身，加上心智無法順利與外界連接的影響，表達情緒的方式很容易被誤會為破壞公共秩序的危險份子，隨行陪同者需要一路緊盯，避免他們觸碰展品、接近展櫃，也不能任

意發出表達情緒的聲響，參觀活動行程比一般人有更多的限制，無形中，造成隨行者的不自在與困擾，博物館傳統規定大眾的行為標準，反而讓他們害怕成為製造麻煩的團體，也讓他們不敢來參觀，但該次參訪結束，老師回應有賓至如歸的感覺，這代表史前館知道障礙者所需，也努力讓障礙者融入博物館中。誠如林毓蓓(2009)所述，由於身心障礙有多種類型，有心創造無障礙空間的藝文館所可以成立專責的無障礙環境委員會，專門針對各種類型的身心障礙人士規劃適當的軟硬體，訓練相關人員，使其有能力回應各種彈性的特殊需求，有助於視障、聽障、心理障礙的人可以瞭解博物館建築以及典藏精神，讓他們可以擁有一般觀眾的參觀體驗，按照自己的節奏自由地參觀。此類型團體多半參觀的是當地社區的博物館，也因此博物館接待人員的培訓計畫，應回應特殊團體需求而規劃。

#### 七、世界宗教博物館 <http://www.mwr.org.tw/>

於 2004 年 1 月籌建完成『愛的森林—尋找奇幻獸』兒童生命教育館，此館結合了遊戲、探索與生命教育精神，獲得家長與小朋友們熱烈的迴響。呼應了博物館長程發展的使命：喚起社會注重生命教育必須從小紮根，全民參與。

##### (一)小天使專案「愛的森林--尋找奇幻獸」體驗之旅

2006 年開始推動「小天使專案」，免費邀請國小身心障礙班學童到「愛的森林」體驗。針對來館的學校團體與身心特質給予最恰當的學習方式，讓參加「愛的森林—尋找奇幻獸」體驗之旅的孩子可以藉由感官的體驗與遊戲感受愛與被愛的感受，學習與家人跟學校以外的人士有良好的互動，接觸到外界的生活，了解公共場所禮儀與秩序。博物館作為社教機構，為大眾所使用，更應該關注弱勢團體。宗博館知道身心障礙學童對環境的適應能力較弱，因此活動前先透過錄影的方式讓學生有先備環境的概念，對於安定小天使們的情緒會有助益。另外，老師利用宗博館提供的機會，離開學校與家庭的固定交通動線，特別選擇搭乘大眾載具捷運，讓學生們從

日常生活中學習生活技巧以及應有的禮貌。參加「小天使專案」的團體，資源班學童參與度達 84%，96% 的特教老師給予正向的肯定；自足式特教班參與度達 77%，100% 的特教老師達到高度正向的肯定（世界宗教博物館，2006）。宗博館的經驗提供很好的經驗，欲針對身心障礙者規劃教育活動，應該與身心障礙者、相關團體或協會進行對話交流，也應該與特殊教育老師溝通，透過溝通了解彼此所需，應該針對各障別提供不同的服務，才能達到雙方良好互動之效。

#### 八、國立故宮博物院 <http://www.npm.gov.tw/>

視障導覽應是故宮最具特色的無障礙服務。在 1995 年時，故宮就已有相關的理念和規劃，2008 年推出「跨越障礙欣賞美麗」視障參觀導覽服務。院方提供 38 件具代表性的典藏複製品，如翠玉白菜、肉形石、唐三彩陶馬、西周宗周鐘、清明上河圖、快雪時晴帖等作品，供國內外視障團體可用雙手觸摸體驗，並搭配中、英文點字說明卡及導覽人員的專業解說，讓視障朋友能感受典藏文物之美與內涵。由於視障導覽需花費較多時間準備及訓練，所以須於一星期前預約，導覽時間則在每週四下午 2 時至 5 時，因受限於場地和人員，每次視障者人數則控制在 12 人以內。

##### (一) 盲人體驗區

2008 年國立故宮博物院規劃的盲人體驗區，開放給 83 名日本視障團體體驗。透過解說員講解並觸摸仿製文物，仍可進入古文物世界。解說員為使視障者認識故宮文物，先解說文物的朝代與背景，接著由視障者觸摸仿製文物，也有視障者拿在手上又摸又聞。以仿商獸面紋卣來說，解說員先向視障者說明這是一件酒器，是可提拿的水壺形狀，上頭有許多獸面的精緻雕刻，解說員還帶領視障者用手觸摸雕刻。包括找啟明學校教務主任為故宮 20 餘位解說員上課及重刻盲人點字板等。

##### (二) 盲友遊故宮活動

林巧蓉（2009）報導故宮為推廣視障藝術教育，2009年與中華民國視障協會共同合作舉辦盲友遊故宮，由故宮志工一對一帶盲友參觀故宮博物院。除了參觀正館，體驗語音導覽，並且安排觸摸古代複製文物，現場準備幾項以一比一比例（含重量、體積）製作之重要文物，包括青銅器5件、瓷器4件、玉器2件、彩陶一件、翠玉白菜、肉形石和故宮建築物模型，以及書法拓印DIY等活動，讓視障朋友也能享有接觸藝術的喜悅。並且到至善園體驗中國的亭臺樓閣，解說中華文化建築的美。

### （三）「跨越障礙、觸摸美麗」活動

謝俊峰（2013）報導故宮與心路基金會在楠梓特殊學校舉辦「跨越障礙、觸摸美麗」活動，學生觸摸30件複製文物，驚呼「好像回到古代了」。活動內容另有瓷器拼圖、編鐘敲擊、搭拱橋、銅板拓印、投壺、製作青銅紋飾巧克力，以及用電腦投影展示方式呈現故宮App等，以寓教於樂方式，讓身心障礙學生親近國寶。故宮表示，南部的身心障礙學生，鮮少被安排前往台北故宮博物院，所以下鄉巡迴各縣市，將藝文服務觸角延伸到特殊學校，讓多重障礙及視障、聽障、智障學生，就近在學校體驗傳統藝術和文物之美。楠特視障學生在導覽人員協助下，觸摸古代周朝的複製品，然後透過點字說明，認識文物。

### （四）「茶香雅集」視障生體驗活動

據臺北市立啟明學校新聞稿所述：2008年起臺北啟明學校就和國立故宮博物院合辦多場古文物體驗，從隔窗玻璃到近身的觸摸，從遙不可及的歷史名詞變成可觸摸的歷史故事。「茶香雅集」活動於2014年11月3日至11月5日在臺北市立啟明學校舉辦。帶領視障生體驗中國古代文人品茶焚香的藝術文化內容，藉由觸摸領略與感受古人的生活與文化。利用多元感官的體嘗，讓視障生優游於文人雅士的閒居生活。所準備的道具從香爐、香薰、茶壺、茶碗、茶盤與茶畫等15件複製文物，更有專業的志工輔助說明文物的文化意義。過程中藉由觸摸文物感知造型，佐以

嗅覺(茶香、焚香)、味覺(茶湯、糕餅)和聽覺(古箏音樂)等感官體驗，開發了學生的知覺能力，也提供不同的知識界面開拓視障生的眼界。臺北市立啟明學校為能讓每個班級都能參與，特別與相關課程結合，安排兩節課參與茶道與香道的活動。

## 九、國立臺灣博物館 <http://www.ntm.gov.tw/>

### (一)有愛無礙－土銀展示館無障礙語音導覽服務

為照顧博物館不同族群的需求，並落實博物館無障礙的目標，土銀展示館提供服務視障觀眾的語音導覽系統，導覽主題為「臺博古生物大展－生命的史詩與演化共舞」，期望服務更多視障者，讓博物館參觀不再有距離與障礙。視障者可於土銀展示館服務台，憑證件登記免費借用語音導覽機，同時搭配專用導覽手冊，視障團體觀眾可於一週前來電申請預約。

## 十、新北市立鶯歌陶瓷博物館 <http://www.ceramics.ntpc.gov.tw/>

藍介洲(2013)陶博館導覽志工除了口語介紹重要的陶瓷作品外，也會介紹各種製作陶瓷的方式。同時，志工也會拿各種不同的陶片與瓷片，讓視障者直接觸摸感受其紋路與材質的不同，並說明這些不同成品的製作方式與差異點。館方亦會派懂得教導視障者如何捏陶與製陶，如製作杯子、筆桶或杯墊的老師，進行陶器製作DIY課程。

## 十一、新北市立淡水古蹟博物館 <http://www.tshs.ntpc.gov.tw/>

### (一)「分享不一樣的視界－身心障礙者攝影比賽成果特展」

為擴大推廣無障礙的理念，2010年辦理1場培訓課程、6場身心障礙者旅遊及無障礙地圖製作及「身心障礙者攝影比賽」。

2011年辦理身心障礙者攝影比賽成果特展，並有《暢行天下》無障礙旅遊講座及《分享，愛》體驗活動等列活動。攝影比賽共徵得184件作品投稿，

透過這次的作品展示，除了鼓勵所有參與民眾的熱情，更希望大眾能正視身心障礙者的需求，學會尊重差異及認識無障礙環境，進而共同打造更美好的生活空間，提升淡水的文化素養及休閒品質，幫民眾尋找淡水的記憶。此次展覽的展場設計，屏除一般展場以牆面懸掛方式及高度，特地為不同族群的朋友設計寬廣的空間與低矮的展櫃高度，期望能打破慣有的角度與思考模式讓參觀者重新反思「空間」與「視線」對生活的影響。同時也希望讓總是得踮著腳尖看展覽的小朋友或使用輪椅的朋友都能更便利的欣賞展場內各項作品，透過「不一樣的視界」展現「有愛便無礙」的友善與關懷。此外，在展場內，館內針對身心障礙者，另提供無障礙空間貼心服務，供輪椅讓參觀者乘坐觀展，體察不同生命經驗下所共有的對美的感動。

## (二)人導服務

導覽志工會以口語描述向視障者介紹紅毛城整個建築結構、特色與設置，也會帶領視障者去觸摸紅毛城的木門、圍牆，及觸摸與嗅聞花園中各種重要的花草等訊息，讓視障者也能可以很真實的貼近紅毛城之美。

## 十二、新北市立十三行博物館 <http://www.sshm.ntpc.gov.tw/>

- (一)101 年底至 102 年初，辦理左岸藝遊樂陶陶特展，邀請：八里愛心教養院、樂山療養院及愛維養護中心等八里在地社福團體住民透過親手製作陶器的過程，展現其創作與藝術的才能，啟動觸覺與視覺帶動心靈的創作，讓障礙者不只是來參觀展覽的一群，也可以是提供展覽作品的一方。提供身心障礙者社會參與的機會，同時讓大眾都能看見不同的障礙者，尊重差異。
- (二)生命教育到校服務：101 年 12 月 12 日八里大崁國小、13 日淡水天生國小邀請愛維養護中心一位重度肌肉萎縮的身心障礙者擔任老師，藉此機會認識障礙者不一樣的面向。陶珠彩繪課程：以愛維養護中心與樂山療養院的住民手作的「陶珠」，經過穿孔、素燒，成為小朋友製作手鍊或項鍊的原形。先在陶珠上著色，待乾之後穿入皮繩，打結成為手鍊或項鍊，當場完成作品，使學生有滿足感與成就感，創作作品送給當地安老院長者，把愛傳下去。
- (三)102 年參加競爭型計畫，獲文化部補助「友善左岸無障礙推展計畫」。
1. 完成全國首創文化機關針對身心障礙族群(含視障者、肢障者、聽障者、心智類障礙者等)服務標準作業流程及現場服務人員(含保全、櫃台服務人員、導覽員、設備操作員等)協助準則。
  2. 動線障礙點改善建議：透過改善左岸至博物館觀光動線及障礙物，讓區域觀光更便利。
  3. 製作左岸友善地圖(大字版)：將文化觀光的路線，重新做無障礙勘檢，擴大障礙者旅遊新視界。地圖以交通載具為主題，設計捷運公車悠遊之旅、自行車河畔御風之旅、開車探險八里之旅、渡船淡水河運之旅等多種遊程組合。可提供所有來館者周邊景點完整的交通路線、接駁訊息(含：低地板公車資訊)、景點資訊等。
  4. 建構左岸無障礙旅遊資訊情報網：透過網站傳播訊息，提昇障礙者參觀遊憩的自主性與愉悅感。
  5. 辦理無障礙旅遊：辦理團體的身心障礙活動是必要的，不單單是開放特別日來館參觀，而是更進一步串聯博物館周遭休閒資源，創造一條無障礙旅遊動線。
  6. 館內提供多樣性的互動設計，有觸摸、有互動，甚至有氣味，讓博物館從

平面展覽變成立體的，彰顯其寓教於樂的功能。

- (四)102年8月辦理無障礙博物館國際交流講座:邁向全人無礙且樂在其中的博物館，邀請日本學者以講座及座談方式分享無障礙博物館經驗，除60位博物館專業人士參加外，也邀請10位障礙領域工作者來館意見交流及對談，現場提供日語翻譯、全程手語翻譯服務、雙螢幕重點提示、弱視參與者大字版，視覺障礙者資料傳輸至盲用電腦服務等，也全程錄影及詳實紀錄講座紀要，以提供無法參與者參考。
- (五)辦理多場無障礙專業課程，例如:肢障人士服務人員訓練:「協助身心障礙者的服務技巧注意事項」、「協助者與身障者的體驗活動」、「無障礙旅遊經驗分享」。視障者服務人員訓練:「如何迎接視覺障礙者」、「人導法」、「口述影像導覽技巧訓練及實務練習」、「如何協助障礙者參觀博物館」等，並將十三行推動無障礙服務經驗，分享給國立台灣博物館、台北市立美術館及國立科學教育館等博物館同仁及志工。
- (六)辦理多場「有愛無礙·讓愛常在」，針對身心障礙族群:打造一個「有愛無礙博物館」，提供客製化服務讓身心障礙族群怡然悠遊於博物館中。另外，針對高齡族群:打造一個「高齡需求博物館」，讓65歲以上之長者於觀賞藝文活動時能滿足其特殊需求及照顧。服務內容:「展覽預約導覽」及「DIY體驗活動」，其中高齡族群申請「DIY體驗活動」每人酌收60元材料費，身心障礙族群，無論團體或個人皆免費。針對不同障礙別之「展覽預約導覽」及「DIY體驗活動」提供客製化服務。除了接待國內許多身障團體外，102年7月也接待諾魯共和國身障團體等。
- (七)完成中、英、日手語版博物館介紹影片，服務台設有筆談器，並有手語視訊連線服務。
- (八)辦理大型活動時，邀請社福團體參與演出及設置服務攤位，讓障礙者有機會展現其創作成果及露出機會。例如新北市考古生活節時，和新北市政府勞工局合作視障按摩推廣體驗攤位，同時給予自閉兒福利基金會、新北市慈育庇護工廠、集賢庇護工廠等公益團體展示及販售成品的攤位，讓民眾藉由多元文化擴張視野，並以實際行動支持肯定社會中的弱勢族群。

- (九)在國際博物館管理委員會暨國際人權博物館聯盟 2014 臺北年會 (INTERCOM) 發表，從「左岸藝起樂陶陶特展」看十三行博物館推動的身心障礙者「文化平權」理念，宣示本館落實「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「身心障礙者權益保障法」所揭示之「文化平權」理念。
- (十)辦理暑期劇場活動時，將每場座位的 10%最佳視野座位，免費保留給身心障礙朋友及其陪伴者，其他座位若出示身障手冊也可免費劃位 2 個座位，若不克前來劃位，如尚有餘額，可傳真報名，登記確認者，得於演出當日開演前 10 分鐘前憑身心障礙手冊至本館服務台領取預約之身心障礙席(含輪椅席)。提供身心障礙朋友文化參與的機會。

## 貳、國外相關研究

### 一、日本研究

本館的姊妹館宮崎縣立西都原考古博物館，其無障礙設計在日本是典範，並獲得文部科學省的獎勵，被認為是邁向全人無礙且樂在其中的博物館。研究者將該館東憲章研究員（2010）的論文擷取精華，並翻譯成中文，以便其他博物館參考。

宮崎縣立西都原考古博物館於 2004 年 4 月 17 日開館。西都原資料館則在 1968 年設置，做為指導特別的史前遺跡西都原古墳群，一直以來提供豐富的資訊，嘉惠了社會大眾，但與許多 20 世紀的博物館一樣，都面臨了展覽資料的固定化及建築物老化等必然的問題。而新設置的西都原考古博物館，做為 21 世紀的博物館，挑戰各種可能性，以提高新博物館形象。

#### 1. 實現無障礙空間

在建立新的博物館的過程中，去除設施與資訊的障礙，以全部的來訪貴賓都可以利用的場所為目標，「實現無障礙空間」為基本。這意味著博物館的設施、研究員的意識，更是從使用者(參訪者)對於博物館的印象，可以進一步消除所有的障礙。該館展示最大的特色有「常新展示」和「開放展示」。

「常新展示」就是廢除正常的常設展示的概念，此新名詞意指「不斷地提供最新資訊」。因為每次造訪有新的發現，可將一般人常有的「已經去過一次，所以不去了」這種無意識障礙消除。

研究員的想法有時候也是很大的障礙。「更換展覽」就是「資訊更新」。對此事不應該預設太多限制。

為了更新展覽資訊，資料的更換也是方法之一，然而從相同資料上探討不同的面向也是重要的，也可透過不同資料的組合陳述出其他的資訊，手法是無限的。例如，某個陶器所擁有的訊息，不僅是型號名稱或容器種類、出土地、年代。如何做成？怎麼使用的(技術、用途)，在哪裡做成的？從哪裡帶進來的(交流、分布)，和哪一種陶器一起使用(組成)，其他的紋飾及裝飾等等，包含了多方面的資訊。展覽固定化有可能會扼殺了不同的聲音。「展示更新是一年更換一次展覽或好幾年 1 次的辛苦工作」，研究員過度的擔心，產生一個新的障礙。

為了執行可變化的展覽，空間的可動性也是必要的。只用牆面及展示櫃的

空間，展覽的可能性將會受限制。在該館，完全不安裝任何固定牆壁的展示櫃，至於隔牆的牆壁，前提則為它須具有可動性。關於「開放式展覽」，對於可以直接觸碰到展品所得到的資訊或感動是很大的，特別是針對考古學，近距離的觀察以及靠觸感了解質感是相當重要。該館的標準已超越近年來很多的博物館採用的「可動手 (Hands on) 展示」概念，原則上「不拒絕觸摸」為基本觀念。因文物的狀態和形狀等條件而有保存或防犯管理上的問題時，可依據館方的判斷和權責，一部分的展覽品(資料)可以或是設立透明箱子或是封存的方式來保護。此外的展覽品(資料)則毫無設限，讓參觀者可以與展覽品(資料)間做零距離接觸。

在展覽室，不採用對於不特定人無條件地給予聲音導覽，而是播放著引導參觀者回想到當時歷史的背景音樂。然而，做為資訊傳達的手段，該館專注於文字資訊，也提供了「述說」。期盼能使得能更符合「歷史」的特性，由「由人傳人，代代相傳」地流傳而下。其他，在設施、設備方面，除了設置建築物內外的高低平面差距的斜坡(傾斜率 1/15)、完整的扶手及地板引導線、多用途的廁所外，特別是導入自創的聲音導覽系統和臨場感滿分的觸感模型。

## 2. 夾克型聲音導覽和觸感模型

該館的基本資訊傳達是以實物或模型，照片或影片，圖畫以及文字等資料呈現。正因如此，該如何提供視覺障礙者資訊是重要的課題。再者，為了符合支援外國語的需求，引進「聲音導覽系統」。

在討論的階段，研究其他先進的博物館的案例，還有，參考身心障礙人士在使用後的感想，反覆地試驗及驗證。檢討了在一些博物館通常使用手拿式導覽機或一般最常見到的耳機式導覽機、前者需至少使用一隻手拿著導覽機，而後者因為耳朵在塞住的狀況下，(一般廣播及緊急時期的廣播等訊息可能聽不見)很難掌握周圍的狀況。此外，也考慮過運用頭部太陽穴兩側的頭骨互相敲擊「骨傳導耳機類型」。然而，實驗的結果，有幾個問題發生在音量控制的部分。經過各式各樣的檢討後，最終引進了自創的「夾克型」。在類似救生衣的背心之兩側肩膀上，安裝一個小型揚聲器，並在紅外線接收器的右側胸前的位置上安裝重複按鈕鍵和音量控制鍵。這種夾克式的聲音導覽機之優點有①兩手是可以空著的。②可以不用直接碰觸皮膚與頭髮的衛生概念。③在不把耳朵塞住的狀況下，可以很容易的掌握周圍的狀況也不會阻礙到與陪同者的對話。此外，在

兩肩的位置安裝小型揚聲器，在不帶給周圍困擾的情況下也可以清晰的聽見聲音。相反地，音量再大一點時，周圍的陪同照顧者也能一起聽到。設置在天花板與牆壁的紅外線接收器，可以接收到方位所在，而自動解說當下位置的導覽內容，那是因為在夾克裡內安裝了紅外線感應器，因此，使用者(參訪者)可依自己的步調聽取，而且可以從頭開始聽。另外，外國語的支援(英文、韓文、中文)等，內容變更、更新時，只要更換內部記憶體即可。

觸感模型是3公分大小的角立體形狀，裝在扶手上有很多種組合可能性，用來做在哪個方向有那些東西之空間的介紹。經過反覆的驗證，採用了視覺障礙者用手碰觸判斷形狀、大小、材料等。同時，正常人用眼睛看也能理解，甚至，不管大人、小孩、語言不同的外國人，也都可以得到相同的東西一樣的資訊。

此外，也可用「觸感地圖」做為表示空間的地圖組合。以廁所而言，照顧者很難陪同進入。在該館，廁所的入口設置了觸摸式的地圖，標示了洗手台、馬桶，廁所內的配置。

### 3. 驗證與改進

開館後經過了8個月，由日本博物館管理學會主辦了無障礙的設計研討會，會場在該館舉行。為了評估該館的執行成效及研究的目的，有很多人參與。其中有一位筑波大學鳥山由子教授，她對於觸感模型有以下3點的指導：

- ①立體觸摸裝置的種類很多。視覺障礙人士能夠準確識別的僅有幾種。
- ②希望可以不只採用觸感模型，點字也可以一併使用。
- ③對於非身障者與外國人應相當有效。

承蒙指導之後，在該館的服務台旁邊設置無障礙的解說區域，擺放了說明用的觸感模型，並附加了聲音及點字的解說。

### 4. 努力的方向

該館的展覽內容及解說展版，對象都是以「大人」為主。近年來，偶爾會聽到希望博物館的展示內容對象年齡應該向下修正(小學4、5年級程度)之意見。但是，小孩子為對象的展示或解說內容可能對大人來說是不足的，有可能會枯燥無趣，將不足以傳達學習的深度和樂趣。對於小孩子傳達展示或解說的內容，把困難的內容用簡單的方式陳述的角色，該是由父母親或學校的老師、

博物館的研究員或解說員等大人擔任。這就是「由人傳人，代代相傳」的歷史傳達的實現方式。另外，舉辦小孩子各式各樣的活動與節目也是重要的方式之一。該館對於無障礙設施的努力，有些不是全國共通的，而是只有該館自創的，今後也想要廣泛的深植在縣內、國內，甚至傳達到世界各地為該館重要的使命。

即使充實了設施及設備，還是必須要知道那些只是工具。在這世界上存在的「使用說明書」，不是所有事情的解決方案，工具只是「基本的對應」，要實現「全人無礙且樂在其中的博物館」的目標，最終且最基本的還是人的對應方式。該館從計畫階段了解到，無障礙設施是不可能對應到所有人的需要。但希望今後盡全力整備設施以便利更多人（包含陪同者）自由來參訪。另外，設置了不代表完成，在運用中有新的問題時，應吸取教訓應對挑戰，不可忘記需要持續的改善。

實現無障礙設施後，其中最大的障礙是：人類心中閉鎖的想法及思考的方式。體認這樣的障礙之後，能夠廣泛的驗證及檢討、持續的改善才是最重要的。

## 第二節 博物館社會教育功能

博物館長期以來被認為是文物、標本、模型等物件的收藏場域。但隨著社會多元化，博物館除了扮演傳統的角色外更是專家加上知識寶庫與學習中心。博物館不是單純為了學校教育而存在，它還有研究、保存、傳播、典藏、娛樂休閒的功能，也要因應家庭觀眾和遊客的需求等。博物館是大眾的、不分對象、是開放的、自由的，它必須面對各階層的人群或各種障礙別的觀眾。近年人們逐漸重視博物館「文化機構」或「教育機構」在教育與終身學習的角色。如何同時具備教育、學習、休閒與娛樂等功能?已成為博物館的重要課題。國際博物館協會International Committee of Museums簡稱（ICOM）下了如下的定義：「博物館是為服務社會及其發展而成立之非營利與永久性（常設性）的機構，並對公眾開放。致力於蒐集、保存、研究、傳播與展示，以從事研究、教育、娛樂和探索人與環境的物質證據，它開放給社會大眾，完成社會服務，促進社會發展的責任。」（ICOM,2003）「」大英國協（United Kingdom）的博物館協會（The Museum Association）的定義是：「一個做藏品、建檔案、保存、展覽、與詮釋物質證據的的機構，以大眾利益為基礎，將相關的訊息提供民眾使用。」美國博物館協會（American Association of Museum）的定義則是：「一個有組織、非營利性的永久機構，特別是為了教育或美學的目的而存在，配置有專業人員。它擁有並利用、負責照顧實體的文物，與對大眾定期舉辦展覽。」以上國際最重要三個博物館協會，均強調博物館有為大眾提供學習的社會責任，對象當然包含所有的身心障礙者。教育部編印之《社會教育工作綱要》中也提到：「博物館教育應該要充分運用各項資源，主動積極推動社會教育，傳播知識，以發揮全民教育、終身教育的社教功能。」中華民國學會也將社會責任納入定義博物館：「凡為服務社會及促進社會發展，從事蒐集、維護、研究、傳播、展覽與人類暨其生活環境有關之具體證物，且以研究、教育、提昇文化為目的而開放之非營利的法

人機構皆屬之。」綜上，身心障礙教育活動在國內博物館起步較晚，但是近年來，國內博物館在數量上蓬勃發展，相較之下，在身心障礙教育活動的領域上發展有限，與博物館的成長數不能相比；國內身心障礙的人口有113萬多人，博物館身為一個教育的公共場所，肩負著教育大眾的社會責任，應該正視身心障礙者的學習需求。

## 壹、博物館的教育功能

博物館基於促進民眾有效學習，積極以各種教育活動來激發與輔助觀眾。這些教育活動大部份在本質上是一種自我學習的方式。博物館主要以真實物件展示激發觀眾思考，透過接觸原作的親身感受和體認，加強觀眾在其他官能方面的學習。除此之外，博物館是一個讓觀眾發展認知概念的地方。

### 一、博物館教育的功能

現代的博物館四大功能具備主動性，不再是順序式的關係，而是充份的互動，任一種功能都可能採取主導的角色，發展出不同的展示特色。目前以「教育學習」為目標，「展示方法」為手段，已經成為博物館功能的重心。如果博物館能夠提供給觀眾視覺的、感官的、娛樂的、社交的、學習的等各種體驗，博物館教育中所要表達的資訊將會在各種各樣的教育方式中得到潛移默化的傳遞。

### 二、博物館教育特性

國內學者對於博物館教育的討論頗多，歸納多位學者的看法（張譽騰，1987；郭丁榮，1990；黃明月，1997；何青蓉，2000），將博物館教育的特性敘述如下：

- （一）以教育對象而言，博物館教育是全民教育，也是終身教育。也就是任何人、不論什麼年齡或階級都是博物館教育的對象。
- （二）以教育功能而言，博物館教育可補學校教育之不足，並促進親職教育與社會教育的推動。
- （三）以教育環境而言，博物館營造一個可及性與支持性的學習環境，提供民眾終身自我導向學習的場所。
- （四）以教材而言，博物館運用豐富的館藏，以實物教學為主，透過實物展示來傳遞知識。

(五)以教學方法而言，博物館教育以活動教育為主，運用觀眾既有的經驗，透過參觀活動，在參與與互動中學習。

綜合以上，博物館教育是個學習的場所。主要以實物教學為主，依賴經驗獲得學習，透過「物件—館藏」展示來傳遞知識。博物館可補學校教育之不足，屬終身教育與終身學習的場所，提供民眾終身自我導向學習的場所。

### 三、博物館教育活動之特性與類型：

博物館教育活動的類型可分：館內的基本教育活動、輔助學校的教育活動、社會服務的教育活動等三類。其實施方式由表2-2 可知：

表2-2 博物館教育活動的類型與實施方式

類型	方式
一、館內的基本教育活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解說導覽（人員、語音、身心障礙人士專用導覽）</li> <li>2. 展演活動、示範表演（以實物或道具示範、教育推車）</li> <li>3. 探索室（親子探索室、兒童遊戲間、資源教室等）與探索活動</li> <li>4. 專題講座（主題系列講座）</li> <li>5. 動手做（DIY、讓兒童體驗創作過程）</li> <li>6. 視聽欣賞及劇場節目（主題式視訊與劇場表演等）</li> <li>7. 研習課程與研習營（教學研究）</li> <li>8. 有獎徵答（現場、登報等）</li> <li>9. 電腦益智活動</li> <li>10. 知性之旅（實地參觀）</li> <li>11. 徵件及競賽（創作比賽等）</li> <li>12. 學術研討會與座談會（服務特定觀眾群、提昇學術研究）</li> <li>13. 編印傳播資料及諮詢服務（館方宣傳、參觀資訊、出版品、刊物等）</li> <li>14. 博物館之友聯誼活動</li> </ol>

	15. 圖書室、獨立研究室 16. 其他（教育延伸活動）
二、輔助學校的教育活動	1. 展示參觀活動單 2. 到校教學 3. 教具教材的開發製作 4. 教具教材的外借服務 5. 函授課程 6. 遠距教學 7. 學生課程、實習 8. 教師訓練 9. 教育人員的座談會
三、社會服務的教育活動	1. 巡迴演示與巡迴展 2. 配合節慶與假日的特別活動 3. 公益活動

資料來源：黃淑芳，1997，43；施明發，2000，45-66；鍾國南，2002，

21

由上述得知，教育活動分為廣義與狹義二種。廣義的教育活動是指博物館所有的活動，包括蒐藏、研究和展覽等，只要含有教育的意義和功能，皆可內為「教育活動」的範疇之中。從狹義的觀點上而言，博物館的教育活動是指由教育部門（或推廣部門）所主導規劃出來的活動，這類的教育活動多有特定的目的、主旨與對象，以及明確的時間、地點及設備。在活動進行時，常有教育人員與觀眾面對面的接觸及溝通。本研究是以狹義的觀點來談博物館身心障礙教育活動。博物館的教育活動方式，可以充分滿足身心障礙觀眾以自我導向為基礎的學習要求。博物館豐富的教育形式，可充分展示不同類型和不同層次的學習活動，寓教於樂使身心障礙觀眾都能在樂趣中學習，從學習中得到樂趣。

將博物館研究、蒐集、保存的成果和資源透過教育活動分享給障礙者。使其了解博物館的性質、意義和價值。引導他們充分利用博物館的設施，以達休閒、娛樂和增進知識的目的。並且透過教育障礙者愛惜博物館之設施與蒐藏，並培養珍惜各種人文及自然資源的觀念和習慣。

再者，依最近的趨勢博物館辦理教育活動時，皆充分利用藏品所蘊涵的各種資訊，以互動式展示方式開發有效能的教育活動，是觀眾導向的服務。但觀眾是多元的，因此在設計和組織合乎不同觀眾群體要求的教育活動時，如果事先不瞭解不同群體的身體狀況、知識結構、心理要求和可接受的方式，是不可能真正實現以人為本的博物館教育的。因此，在博物館設計、組織展示教育活動時，要重視應用無障礙教育理論，更要進一步加強博物館研究人員和身心障礙專家或社福團體人員的合作。

### 第三節 博物館與身心障礙者

不論是表演藝術廳或者是博物館、美術館等公立性質的文化機構都具備了公益的性質，文化藝術作為國家社會福利服務的例子，俯拾皆是，許多國家設置的文化機構，無論是全國性的或者是地區性的，都會對弱勢團體做出微不足道的補助，藉以證明政府注意到了這些人的社會需求（John Pick，1995），美國國家藝術基金會 Daphne Wood Murray 在《零障礙博物館》也提到：「在安排博物館的設施與活動計畫時，多多為高齡者與身心障礙者設想——不論他們是員工、志工、創作者或者是觀眾。」

英國博物館與美術館委員會（Museums & Galleries Commission）1995 年出版的《Guidelines on Disability for Museums and Galleries in the United Kingdom》建議：每個博物館應依據自己的環境發展出一套無障礙政策以及有效達到政策的執行計畫；同時，所有館內人員都要接受相關訓練，如：認識身心障礙者？博物館工作項目中與身心障礙者有關的有哪些？

Salmen 在《Everyone's Welcome》書中建議 9 項博物館推動無障礙時的建議：

1. 在博物館政策或使命中要聲明將致力於無障礙的推動。
2. 指派一個或一群推動無障礙的協調者。
3. 組織一個由身心障礙者組成的諮詢委員會，聽取他們的意見。
4. 訓練館員有關館內無障礙計畫及 ADA 法案。
5. 檢視設備及活動中的無障礙情形。
6. 執行短期或長期的無障礙計畫，包括：無障礙計畫、障礙物的移除、有效  
的溝通及新設備的改善等。
7. 獎勵與宣傳博物館無障礙觀念。
8. 建立申訴專線。

## 9.檢視現行無障礙計畫推動的成效。

大都會博物館以諮詢委員會的模式來推行無障礙環境計畫，委員會的成員主

要由身心障礙組織的代表擔任，而該館之所以能夠迅速的決策與行動。主因，委員會的成員包含了館方高階主管。

2003 年聯合國大會特別委員會（the Ad Hoc Committee）對無障礙環境所下的定義：無障礙環境就是「全民」可以「全面參與、機會均等」的環境。這樣的環境有幾項基本原則：可及、安全、便利。任何人都可以從一點自由地到達另一點，中途不會遭受任何障礙（例如，不連續的扶手、沒有扶手的台階、任意變化的地坪、不能進入或不能使用的空間、以及無法使用的開關控制器等等都是障礙）。

國內在博物館身心障礙服務的發展，在政策施行面來看，雖然在 1980 年已有「殘障福利法」產生，但是在內容上規範內容並不具體。直到 1997 年的「身心障礙保護法」二修之後，對身心障礙者的法令依據才大致完備。其中，與博物館有關的規定有：

第 51 條：身心障礙者及其監護人或必要之陪伴者一人進入收費之公立風景區、康樂場所或文教設施，應予以免費。其為私人者，應予半價優待。

第 53 條：各級政府及民間應採取下列措施豐富身心障礙者之文化及精神生活。

- 1.透過廣播、電視、電影、報刊、圖書等方式，反映身心障礙者生活；
- 2.設立並獎助身心障礙者各障礙類別之讀物，開辦電視手語節目，在部分影視作品中增加字幕及解說；
- 3.舉辦並鼓勵身心障礙者參與各項文化、體育、娛樂等活動、特殊才藝表演，參加重大國際性比賽和交流。

在博物館無障礙環境方面，營建署建築技術規則第十章「公共建築物行動不便者使用設施」第 167 條中規定：為便利行動不便者進出及使用，公共建築物應依本章規定設置各項無障礙設施。

國內博物館在身心障礙服務的發展起步較國外晚；法令規定方面也缺乏強

制性。嚴格說來，國內博物館除了因建築技術規則規定，在建築設備上有所改進之外，對於身心障礙者優惠就是身心障礙者及其監護人或必要之陪伴者一人進入收費之公立博物館免費。私人博物館半價優待。

誠如台北市行無礙協會所述，「沒有障礙的人，只有障礙的環境」。博物館計是社會教育場所，當然有責任落實公平參與、機會均等的精神。其實不只是身心障礙族群，年老、懷孕、孩童、臨時受傷、負重物時都需要等等。因此，博物館如何從室內到室外的硬體設施改善，協助身心障礙者獨立自主使用。到如何提供軟體服務，從區隔到融合，例如：提供友善資訊、動線、流程，這些都是對人尊重的表現。

以博物館硬體改善來看，無障礙環境應分四階段：

- 一、由家人、朋友陪同抵達博物館，並由家人、朋友陪同使用博物館。
- 二、獨自抵達博物館，請求服務人員、志工協助使用博物館。
- 三、獨自抵達博物館，也能獨自使用博物館。障礙者方便抵達、進入及使用，亦即方便障礙者「可達、可入、可用」博物館。
- 四、異常狀況(如火災)時，方便障礙者逃生或避難(等待救援)。

博物館無障礙環境之建設內容如下：

- 一、硬體建設：主要為建設無障礙通路及無障礙設施（包括導盲設施）
- 二、軟體建設：主要為人力之協助、服務。應在博物館大廳處設置服務檯，方便行動不便者請求服務人員或志工之協助、服務。另外，針對弱視者、低視力及高齡者製作之大字本是各博物館的必要配備。可讓弱視者、低視力及高齡者跟社會一般人士能有均等閱讀之機會。一般弱視者能適應之字體大小為22號字，此規格亦非常適合低視力及高齡者。

三、輔助設施建設：

(一)設置標示系統

- 1.在無障礙設施上面或旁邊，設置無障礙標示。
- 2.在大廳上設置平面圖看板，在平面圖上標示無障礙通路之路徑及無障

礙設施之位置。

(二)編撰使用手冊。

(三)設置高度適合的服務檯、服務鈴。

## 第四節 身心障礙者的文化參與模式

就博物館身心障礙服務的發展來看，1870年成立的大都會博物館（The Metropolitan Museum of Art）早在1913年起，就開始為身心障礙人士服務；1913年成立的波士頓兒童博物館（The Children's Museum）在1916年起，也開始為視覺障礙與聽障兒童提供一些課程。但是，要真正受到重視，是在1960年以後，民眾對當時社會上歧視身心障礙人士、婦女、不同種族與文化表示不滿，使得博物館開始思考調整既有的設備與服務態度，如：無障礙服務、館外活動、巡迴展、設立分館、活動呈現多元文化觀點等教育推廣方式。以博物館身心障礙服務發展較為成熟的美國為例，在1973年通過的「身心障礙者復權法」

（Rehabilitation Act, 1973）規定所有由聯邦政府補助之計畫或活動皆須為每個人可參與。其中第504條中強調反對歧視身心障礙者，不論殘障與否，生存、就業的權利人人均等是有關身心障礙者的第一個人權法案。其重點為：博物館不能拒絕各類殘障者於門外，剝奪其受教於博物館的權利。因此，博物館必須設置殘障坡道、提供輪椅或使用其他方式方便各類身心障礙者能順利地進入博物館內，否則就是違法。由於這個法案，所有的美國博物館都很快地設置了殘障坡道，或是僱用專業人員從事相關服務工作。1990年ADA法案的基礎，成為美國身心障礙者運動的重要轉換期。1990年通過的「美國殘障者法案」

（Americans with Disabilities Act, 1990）更為縝密，它確保身心障礙者在博物館的工作權益，新建和舊有設施的更替，都需要考慮到無障礙的問題等規定，該法第二部份，州及地方政府必須將服務或計畫移到可及性之場所或移除既有建築物中之障礙，該法第三部份，規定公共建築物（public accommodations）包括劇院、餐廳、零售店、私人博物館等建築物之所有人必須對「容易達成的」（readily achievable）障礙進行改善。

再者，根據文化部委託台灣經濟研究院所做的2012文化統計(2014)資料顯示，文化統計乃針對文化活動進行統整與計量之作為。具體而言，文化統計乃

針對界定下的文化環境、產出、作為、措施、組織、活動等等，不論其有形、無形，採用以量化調查為主的方式予以分類、整理、記錄與呈現，以瞭解、掌握現代社會文化現象，進而提供分析、操作與解釋之依據。對各級公部門而言，文化統計是過去成果展現、現今資源分配與未來施政規劃的重要依據；對研究機構與研究者而言，文化統計是分析研判文化現象的重要基本資料；對民眾而言，文化統計是瞭解該社會文化樣貌的可能方式之一；最後，對國際社會而言，文化統計是各國文化施政與文化發展之比較與參考之依據。很遺憾的，在高達94項文化指標中，竟無障礙者文化參與的統計資料，2012年文化參與及消費調查問卷主要是瞭解台灣民眾對文化參與及消費情形。其中53項子問題，第48題：請問您認為您是屬於那個族群？選項有：(1)閩南人 (2)客家人 (3)外省人 (4)原住民 (5)新住民（外籍配偶或工作者）(6)其他，可見不同族群的文化參與率，是需要統計以作為參考。選項中無納入障礙者的文化參與選項，甚為可惜。

## 壹、 國外案例

2013年12月法國文化部趁「國際身心障礙日」及「歐盟國家古蹟日」的時機，辦理「給所有人的博物館」獎。推動這項獎項的計劃背景是法國文化部為因應修改後的法國身權法，成立「國家身心障礙文化委員會」，做的事情如同我國身心障礙者權益保障法第二條第十二項規定文化主管機關：身心障礙者精神生活之充實與藝文活動參與之規劃、推動及監督等事項。即保障處於障礙情境者參與文化生活的權益事項。推動身障公民社會參與，必須提升所有公共資源或服務要讓所有公民可以使用。獲獎博物館每家獎金為2萬5,000歐元，獲獎博物館必須考慮到各障別的需求、對博物館的介紹（含地圖）、參觀與展示的設計等等無障礙的實現能力。隸屬文化部的羅浮宮必須首當起模範作用，配合「觀光與無障礙政策」、「文化遺產可及性政策」，要求各種類型的「障礙情境」必須被考量。

許多國內外博物館基本上都有的輔具及服務：租借輪椅、娃娃車服務、放大字體的地圖、手語導覽、語音導覽視聽MP3、掌上型PDA(畫面上有手語導覽)、斜坡或升降梯、藉由觸覺地圖、點字、大字本、紙浮雕技術、光學輔具、觸摸加上口述影像參觀，讓視障參觀者能理解並建構出藝術形式的詞彙。

關於「文化無障礙」的支持理念，美國博物館協會提出了「零障礙博物館」的想法，美國設計博物館：庫柏--修威特博物館館長戴安·皮爾格林（Dianne Pilgrim）指出，在出入口設置有斜坡道，或是在洗手間內加設把手，並不代表所有的不便問題都迎刃而解了，其實，從博物館警衛到導覽人員，從研究人員到管理人員，對所有民眾都必須待之以尊嚴、禮貌以及同理心。

#### 一、荷蘭庫勒穆勒美術館<http://krollermuller.nl/>

荷蘭庫勒穆勒美術館在國家公園內，附腳踏車供旅客免費租借；國家公園與美術館內所有設施均為無障礙環境；身心障礙者陪同者免費；室內輪椅、步行器與嬰幼兒車，以及戶外專用輪椅均可在館內租借；國家公園歡迎狗兒，但必須要有狗鍊。美術館內及雕刻庭園，狗不能進入，導盲犬除外。

#### 二、美國紐約現代藝術美術館<http://www.moma.org/>

簡稱MoMA為各障別朋友提供服務(包括失憶症患者)。每週五晚上，開放給市民參觀，市民還可以觸摸展品。居家服務：利用電話或是視訊，配合其他藝術卡或是圖片，把MoMA收藏送到家裡。對於某些原因無法離開家裡的朋友或是選擇在家上學的人都是很方便的服務。

#### 三、美國芝加哥美術博物館<http://www.artic.edu>

館內收藏名作複製成小型觸摸方塊，提供視覺障礙者或弱視者，用觸覺來欣賞藝術作品。觸摸方塊優點：攜帶方便、附彩色翻拍相片、放大字體的說明書及點字說明。

#### 四、英國大英博物館<http://www.britishmuseum.org/>

網站上線提供語音導覽，在家就可認識博物館收藏；每日有實際操作型的(hands-on)工作坊(觸覺是很重要的感官認知系統)：放大版的館內地圖指引、可租借放大鏡、語音導覽系統、觸摸藝廊和點字、浮版雕塑可觸摸。

#### 五、英國巴斯浴池博物館<http://whc.unesco.org/en/list/428>

視障遊客:可在公共陳列室中對石雕與模型進行觸摸。而其他無障礙貼心服務有：

- (一) 上肢不便的遊客:如果關節炎或其他上肢不便的遊客不能使用手持語音導覽設備時，可另外提供耳機或聽筒式的語音導覽設備。
- (二) 使用輪椅的遊客:爾貝教堂廣場的入口處有水平通道通往第一層的大部分區域。可惜的是，輪椅遊客無法到達羅馬寺廟進行參觀，迄今也沒有輪椅通道可通往遺址的更下面地區。每年都會安排平坦通道晚間參觀活動。此時會搭設斜坡板讓輪椅遊客能夠參觀到遺址的景觀，其中包括大浴池的參觀。
- (三) 聽力障礙的遊客:如果遊客使用助聽器，可直接操作語音導覽器的T開關，還會提供語音導覽錄音內容手冊，若二週前通知，還可安排英式手語導覽服務。
- (四) 因安全考量，不允許將兒童推車(含摺疊式嬰兒車)進入浴場遺址的地下部分，但有特別為嬰兒和剛會走路的兒童提供免費的兒童背帶，兼顧安全與便利性。

#### 六、法國羅浮宮<http://www.louvre.fr/>

羅浮宮希望能夠提供特殊需要者一個優良的參觀經驗，不論參觀者的障礙是什麼?個人或團體為各障別的朋友設計導覽；身障者動線無阻的團體導

覽；視障者的口述導覽包含可觸摸的藝術樣本；聽障者法語手語導覽，可事先預約。對身心障礙者所提供的文化服務：法國推動觀光休閒場所無障礙標章，法國文化場所須在 2015 年前至少通過四大障礙類別（輪椅使用者、視障、精智障與聽障）的無障礙環境。再以羅浮宮為例，近年來，在無障礙設施的提昇後，以年增一百萬參觀人口的速度急速增長，尤其獲得觀光與無障礙標章後，重度障礙參觀人口也大增，現在一年有高達 870 萬的參觀者。目前羅浮宮對身心障礙者所提供的文化服務（汪育儒，2009）詳述如下：

- (一)行動不便者：消除展場的空間障礙，包含展示台之設計讓輪椅使用者更容易接近。因考量到坐輪椅的人或小孩子摸不到檯座上的作品，盡量不用櫃子或檯座，櫃子上有時會放360度旋轉的可轉動檯座，以利輪椅使用者可方便觸摸雕塑品等針對視障者設計的服務。
- (二)聽覺障礙者：提供擴音設備、手語導覽人員，也安排國際視覺劇院的聽障表演者，用手語詮釋藝術作品。據羅浮宮的策展人所分享，每當進行手語表演時，廣場擠滿了觀眾，即使不是聽覺障礙者，也很享受這樣呈現展覽品的表演。由於外觀上很難看出誰是聽障者，那種共同欣賞表演的感覺，就沒有所謂的障礙者及非障礙者之間的區分。
- (三)視覺障礙者：提供各式的參觀輔具，如點字及放大字體的作品說明、立體導覽圖等，並規劃觸感參觀及閱讀圖像講座。
  - 1.觸感參觀：視覺障礙者可於預約後有條件的觸摸雕塑原作，或於觸感展廊中，藉由觸摸複製品，理解雕塑品的體積、形狀、動作、表情及風格等。
  - 2.閱讀圖像講座：將平面畫作以壓印、熱脹、凹凸花紋的方式呈現為立體畫，讓視障者藉由觸摸以及透過專業人員的講說，感受圖畫的輪廓及內涵。據羅浮宮的策展人所分享，在講座過後，會讓視障者在特殊的紙上畫出他們所「看」到的圖畫，有很高的比例顯示，他們所「看」的圖畫，

於實際作品相近。

(四)心智障礙者：針對智障者選用了合適的措辭述說展品，並與機構合作，共同規劃工作坊。工作坊的期間維持一年，每月會安排不同主題，藉由工作坊，培養及訓練心智障礙者對藝術的鑑賞能力以及習得相關技術，於年末，還舉辦作品展覽會。這整個一連串的過程，包含從機構搭車前往羅浮宮、固定參加工作坊、在羅浮宮附近用餐等等，這些活動不是只是讓心智障礙者可以接近藝術，也有利於其拓展社交能力，更帶來了不同的生活體驗。

#### 七、日本和歌山縣立博物館<http://www.hakubutu.wakayama-c.ed.jp/>

製作可以觸摸的複製品不僅對視力障礙者有幫助，對於一般民眾，也能夠加深其對文物的了解。和歌山縣立博物館除了面具之外，還製作並展示了佛像等多種展示物的複製品。該館認為：「博物館應該積極推動展示的通用設計，透過提供不僅僅是視覺的多方面的資訊，讓每個人都可以輕鬆使用、快樂學習」。

##### (一) 縣立和歌山工業高中合作案

該高中的工業設計專業在5年前設置了「3D建模研究班」為三年級學生的課程。該學校與博物館合作，將真品用3D掃描儀製作成3D數據，用3D印表機印出，不過，因為印出物為白色，博物館的工作人員使用丙烯顏料，對照實物進行塗色，從而完成了複製品的製作。

面具背面也被準確再現，拿在手中的觸覺與重量與實物相同。

##### (二) 導覽手冊

之前曾針對視覺障礙者製作凹凸的立體圖畫書，但形狀表現力有限。館方認為如果是形狀與實物相同的複製品，就能讓障礙者透過觸摸複製品進而準確了解物品的形狀。並非只有點字功能，而是以最簡單文字描述(適合兒童及智能障礙者)，針對展品細部構造、仿真材質有詳

細說明，是適合所有人的教材。

#### 八、日本茨城縣自然博物館<http://www.nat.pref.ibaraki.jp/>

每年從11月23日到12月9日會辦理「觸摸展示全心博物館」活動，該館在常設展示除了觀看、觸摸、聲音、味道等五感體驗的展示外，也準備「歡迎動手摸」的展示。特別在「觸摸展示全心博物館」活動時，準備了許多讓觀眾開心的「動手摸」企劃。特別將12月3日到12月9日的這段期間定為「障害朋友週」，特別是會有很多視覺障害者來館，博物館也準備了適合視障朋友的活動來接待。這個企劃初期，展示命名為「專為視障者的特展」。可是，實際上來博物館的觀眾，大家都很愉悅的觀展，無論任何人也都很能無距離的親近博物館，「全心全意迎接客人的款待精神。佐以許多觸摸展件，就變成「觸摸展示全心博物館」活動。(研究者整理)

#### 九、日本MIHO美術館<http://www.miho.or.jp/>

為華人名設計師貝聿銘所設計，該館貼心的為身障者提供可升降之輪椅，讓身障者在參觀美術館時可與常人無異的觀賞，將身心障礙者坐在輪椅上如何觀賞到文物或藝術品的需求視為美術館的責任。(研究者整理)

#### 十、日本橫濱美術館<http://www.welcomeyokohama.com/>

自2012年4月開始，橫濱美術館定期舉辦專題展覽，提供作品尺寸、顏色等詳細資訊的文字介紹，方便視力障礙者在視力正常者陪同下參觀。這對視力正常者也不無好處。美術館策展人表示：「對視力正常者而言，仔細觀察展品後，以便向視障者描述作品，能獲得新的體驗。」除視力障礙者，坐輪椅者、帶嬰幼兒者、老年人等族群參觀博物館也多有不便。2008年至2011年，日本一群志工陪同各領域別障礙者參觀多家博物館，總結出大約1300個問題，主要問題如坐輪椅者能夠到達的投幣式儲物櫃通常都已被使

用，或者即便到達，只剩高處尚有空位，無濟於事。(研究者整理)

## 第三章 研究發現

本章主要根據辦理的身心障礙者特展及無障礙旅遊，依據參與者焦點團體訪談及問卷分析的結果，進行分析討論。希望藉由焦點團體訪談與相關人員的討論中，進行質的分析，以補足各類量化事實無法得知的影響要素。並試著透過參與者問卷滿意度及回饋意見，了解身心障礙者參與博物館文化平權的運作情形，完成本研究之研究目的。

### 第一節 「左岸藝起樂陶陶特展」個案分析

「左岸藝起樂陶陶特展」的誕生，主要原因：八里地區有多所社福機關，博物館身為社區的一員，期待能提供這些弱勢族群社會參與機會，同時讓大眾能看見不同的障礙者，尊重差異。因此發想出以八里在地身心障礙者為主角，由博物館安排老師到院提供 20 堂創作課程，並且在十三行博物館展出成果，以達博物館的多元開放與友善融合的文化與教育功能。因涉及創作過程須與不同障礙別及障礙者溝通協調、展覽場地的特殊規劃及無障礙推廣活動等專業考量，非博物館一己力量可成就，因此跨域與具豐富經驗的台北市行無礙資源推廣協會共同策展辦理。主動邀約八里在地 3 所重度障礙者的收養機構裡住民，以陶土作為媒材呈現他們眼中的八里，例如：淡水河悠遊的魚、八里的羊群、以及左岸的招潮蟹。透過親手製作的過程，展現其創作與藝術的才能，啟動觸覺與視覺帶動心靈的創作。

#### 壹、創作過程與展示製作

身心障礙者中，當然也有許多學有專精的藝術家。但是，除了完美精緻的作品之外，其他不夠精緻的作品也會期待與人分享、有人欣賞，就像身心障礙者一樣，不管身體缺了哪一塊不夠完美，一樣能夠活出完美的人生。

樂山療養院的創作者，都是白天有工作訓練的夥伴，每次利用 2 個鐘頭玩陶，一開始只是隨性的捏塑自己喜歡的動物，試試泥土在手上冰涼的感覺。陶

藝家陳錫坤老師是主要教學的老師。各桌搭配 1 位助教的協助，不求技巧，過程中只要專心、開心玩泥巴。最重要的是，從身心障礙者的手中、眼睛、我們看見了超越自我的力量。

愛維養護中心的創作者多為肢體的障礙者，所以前面幾堂課都在不斷嘗試陶土的濕度與工具，讓他們在較軟的土質與工具的協助下，可以不費力的捏塑想要的造型。其中有課程請她們創作八里最多的動物，她們一致決定就是羊。院生齊力完成 50 多隻羊。第 2 天院生們覺得羊的數量還不夠多，又努力把剩餘的陶土全部捏成 100 多隻羊的家族，長桌滿到放不下，由於腦麻造成肢體的協調障礙，每隻羊都費盡院生許多心力和時間才能完成，格外的珍貴。

此外，有一位肌肉萎縮的重度障礙者，她的手最多只能抬高 10 公分，全身最有力氣的是她的手指頭，博物館在思考她的生理限制之後，決定用最容易取得的「水管」切成段，每一段 10 公分，這樣的高度用來輔佐她，讓她可以將陶土一片片撕下來，用指尖的力氣一點點一點點的貼上，最後再將不同段落拼接，完成了 30 公分竹筒，全都是自己完成，這種借力使力的方式，就像是身心障礙者的輔具一樣，輪椅讓雙腳不良於行的人可以走動，利用輔助與巧思，讓障礙者創作了一個自己都認為永遠不可能做得到的高度。

老師指導運用兩個碗互扣成甕、用掏空方法製作立體動物，教養院原來的教保老師們紛紛來到各桌擔任助教，共同參與的過程，陪伴、協助，更重要的是分享他們在陶玩中的樂趣與成就感。同樣是招潮蟹，都有一大一小的螯、八隻腳、一雙眼睛，在每個人的手上拼湊出來卻各有各的特色。最後的兩堂課，請樂山跟愛維的夥伴幫忙「搓湯圓」製作陶珠，代表成果即將展出，而這些陶珠也分別送給淡水河兩岸的小學生後續創作，完成彩繪接力，象徵分享與傳承。

「左岸藝起樂陶陶特展」希望凸顯素人藝術作品的精神，所以在展場設計上力求簡樸，用鐵灰色跟粉紅色當作佈景色，展台則為素淨的象牙白，將經過素燒或燻燒、釉燒的作品簡單擺放，不花俏的設計更能襯托出素人作品的樸質。省去過多的裝飾與說明，希望觀眾先學習將視線專注在作品本身。另外現場也提供 2 本大字版及圖解的導覽手冊供觀眾自導，成為觀眾的工具書。

透過愛維養護中心、樂山療養院兩個課程執行的單位以及借展作品的愛

心教養院，此三個單位的協力，共規劃 24 塊展台，以群件方式展出。成群的羊作為這次主視覺的基調。展場的入口處有此次參與作品的創作者人像描繪，開幕活動重頭戲，邀請所有創作者一起前往會場觀覽，為特展揭開序幕。創作者開心的笑容跟牆上的人物畫像相互輝映，紛紛在找尋自己的臉，在展牆上手繪人像旁簽名並且拍照留念，對許多人來說這是第一次站上舞台當主角！一場素人陶樂作品饗宴，要民眾放下標準的眼鏡，純粹親近陶土所帶來的樂趣，感受障礙朋友在受限的認知與肢體中，如何展現他們對陶土世界的想像。他們或許不是藝術家，但是他們的作品能夠喚起民眾的童心，放下防衛，暢遊在藝術的世界。

## 貳、五大特色

### 一、在地性

以在地化為目標，結合在地的住民與在地的生活文化。

1. 以淡水河左岸八里地區，包含心智障礙或肢體障礙為主要服務對象的教養院，邀請包括八里愛心教養院、樂山療養院及愛維教養院有興趣參與活動的院生，安排課程與講師共同製作陶藝作品，達到邀請在地住民的目標。
2. 作品參照博物館展出的生活文物為對象，融合現代人的想像與生活器具、或濱海文化等等元素中，製作陶藝作品並上色燒製成品，從食器、動物、日用品、裝飾品等各種不同作品中表現常民生活文化。
3. 十三行的出土文物本身就是以日常用品為主，呈現先民生活樣貌的一部分，起初，並不是來自藝術家精雕細琢，而這種緣於生活的創作正是以「在地」與「素人」為出發的起點。
4. 邀請在地的陶藝家陳錫坤老師在愛維養護中心與樂山療養院兩處，藉由 20 堂課完成個別創作與群體作品。另外，愛心教養院的張老師也同步指導院內住民，籌備展出作品。

### 二、豐富性

1. 結合上列養護機構原有課程，加開陶藝課程，每堂課皆有 10-15 人參與，課程持續 40 小時，作品融入魚骨、樹葉、麻繩、果實等多元的拓印、

上色與窯燒等方法，表現陶土的豐富多樣性，不僅推廣陶土文化，並完成 300 餘件作品。多數為陶罐、羊群、魚群、招潮蟹等代表八里的特色動物，實際展出 100 餘件作品。

2. 利用碗、筒、篩、管等隨手可得的現代工具作為輔助，將泥土一片片或者搓成泥條、泥球黏貼而成作品。這些巧思，讓我們看見障礙者只要有適當的支持與輔助，他們也可以將眼睛所見、心中所感傳達出來，不再受限於泥土的濕度與完成品的高度、深度等等技巧性的限制。
3. 邀請上列機構中既有障礙生之作品，共同參加展出，表現不同作者或不同時期的差異與豐富感。為增加素人作品之可看性與豐富性，從作品中精選出具有代表的單件作品或群組作品，於十三行博物館展出。參觀者可透過對十三行先民文物與周遭生活的認識，被淡水河畔為家的身心障礙者住民在製陶活動中的用心與創意感動。

### 三、參與性

1. 將精選出的身心障礙者的陶土作品展出，並藉由製作活動過程拍攝之照片搭配陶土成品展覽，使作品與作者以及生產過程產生聯結，讓參觀者不僅看見成品也分享其中的喜悅與認真。
2. 作品展出期間，邀請參與製作的身障者及其家人、朋友共同前來觀賞，將作品的感動延伸於對障礙者的尊重與肯定。
3. 強調每個人都有與生俱來的藝術細胞，素人作品的技巧或許不純熟，卻有其獨一無二的觸感以及個人對美感的呈現。雖不是大師之作，然而，以身心障礙者素人之手所做出來的作品，必能與十三行出土的生活陶作互相呼應。
4. 關懷身心障礙者文化參與權：任何人都是博物館張開雙臂歡迎的遊客，博物館用作品、導覽、互動設計等等讓一般社會大眾更多層面的認識博物館，進而對文化與自我之間有更有連結感。展身心障礙者的作品象徵博物館重視身心障礙者，鼓勵身心障礙者參與文化休閒活動，感受十三行博物館服務與展覽的親切友善。讓障礙者不只是來參觀展覽的一群，也可以是提供展覽作品的一方。

### 四、公益性

1. 對於身心障礙者的支持跳脫單純福利階段，進入尊重人權保障社會參與的階段。
2. 透過製陶過程、參訪過程，提供「以活動參與文化藝術」的方式，支持並鼓勵身心障礙者的文化生活，並且使其他非身心障礙者藉博物館的平台，切入不同角度親近身心障礙者。
3. 開幕典禮當天邀請了素人作者，分別在展牆畫像上簽名，透過展覽，讓社會大眾看見身心障礙者的潛能，也發揮十三行博物館以藝術融合多元文化的教育功能。
4. 展覽強調親近、分享與快樂。符合十三行博物館服務的目標，更使該目標具有公益性。

#### 五、教育性

1. 館校合作:分別至淡水河兩岸的八里區大崁國小、淡水區天生國小進行到校服務，總共服務 80 人。當天活動先進行十三行文物餅乾彩繪課程。以人面陶罐作為雛形的餅乾，用巧克力當作畫筆，讓同學彩繪圖案。完成的餅乾以禮物袋包裝後送至附近安老院，代表著將愛的心意傳遞下去。
2. 生命教育:讓學生了解甚麼是無障礙?如何「藝」起樂陶陶，用「陶土」作為媒介，一起、參與、分享。邀請愛維養護中心重度肌肉萎縮的身心障礙者擔任老師，藉此機會認識障礙者不一樣的面向。
3. 藝術教育:辦理陶珠彩繪課程，以愛維養護中心與樂山療養院的住民手作的「陶珠」，經過穿孔、素燒，成為製作手鍊或項鍊的原形。學生先在陶珠上彩繪、待乾、綁上仿皮繩，打結成為手鍊或項鍊，完成後有滿足感與成就感，也象徵素人藝術間的交流。

#### 叁、一個全新的嘗試，十三行博物館的省思

- 一、從身心障礙者的文化參與權切入各項生活需求，例如:來十三行看展覽，需要有便利的交通、展場須無障礙、展場的佈置與服務要能符合障礙者的需求與期待，這個展覽，身障者不只是來觀展，還讓創作作品站上舞台，讓更多人看見障礙者也能用各種不同角色參與文化生活。已不再是被服務的

族群，轉而是主動出擊的表演者。

- 二、強調「樂陶」，遊藝於陶，透過活動親手製作的過程，觸覺與視覺帶動心靈的創作，享受其中的愉悅與成就。而「藝起」，則是透過希望提供身心障礙者一起社會參與的機會，同時在藝術創作中啟動個人與社會文化一脈相承的生命價值感。最重要的是，藝術都是來自內心、來自生命的表現，觀者只需要純粹去欣賞、去感受就可以，創作者是不是障礙者並不重要。另一方面，希望藉由這次展覽，鼓勵身心障礙者以藝術創作展現自己的生活方式、文化及自我認同。
- 三、出發點係以社區合作、關懷身障者出發，隨著活動規劃、觀察社會環境變遷，於活動中逐步融入社會教育的觀念，期盼透過活動能為身障者提供一個讓大眾認識、理解的機會，學習尊重、關懷。將博物館的教育、社區功能融匯，使身障者也能輕鬆融入生活教育的一環，民眾可以透過展覽活動與身心障礙者進行身心交流，藉由實際參與和觀察，瞭解身心障礙者與無礙者並非有所不同，從中學習尊重他人、理解他人，為社會「礙」觀念轉為「愛」觀念。
- 四、與社福團體共同辦理活動，在各自的所屬領域、不同的藝文觀點及溝通上的需求，欲使活動進行順利，溝通能力及內部管控之強化不容忽視。與多層面的社會團體合作，拓展本館社區視野，使社區不僅是周圍環境區域範圍，而是一個多團體的社區合作。對本館多元性服務之提昇大有助益。
- 五、通常身心障礙者與文化藝術的關係，多是無障礙環境的改善，或是提供觀展的優惠或是特殊導覽服務。然而，可考量定期將博物館的空間開放，作為展示身心障礙者作品的舞台，讓參訪民眾從中認識不同面向的障礙者，甚至從這樣樸質單純的陶作中，感受到手作的愉悅以及文化最原始的本質。
- 六、呼應十三行常民生活藝術：十三行出土文物本身就是以日常用具為主，呈現先民生活樣貌的一部分，意即並非都來自藝術家精雕細琢的精品。而院生們直覺的創作中，有羊群、招潮蟹、魚兒這些八里生活常見的動物，這種緣於生活的創作，正是以「在地」及「素人」為出發點。然後我們嘗試發想，先民如何製作大件的生活器皿？而我們是否能透過「借力使力」的方式，引用既有的工具讓參與創作的身心障礙朋友們，即使是重度的肢體

不便、力氣有限，也能做出超越極限的作品，享受手作的成就。

七、不侷限「純粹」藝文傳遞，而是「大眾」藝文的呈現。主題中的「樂陶」-樂遊於陶，就是強調回歸純樸的玩泥巴的方式，不必講求技巧，讓泥巴在手掌或指尖一片片、一團團的捏揉連接都可以作出心靈觸動的創作。「藝遊」，希望透過活動提供身心障礙者另一種社會參與的機會，強調每一個素人都有展現其創作與藝術的才能，並且可以從手作到展出中，享受藝術生活所帶來的愉悅與成就。

#### 肆、結論

一、透過「借力使力」的方式，利用隨手可得的現代工具作為輔具，讓參與創作的身心障礙朋友們可輕鬆將泥土搓成泥條、泥球黏貼而成作品。即使是重度的肢體不便、力氣有限，利用輔助與巧思，也能做出超越極限的作品，享受手作的成就。

二、一般社會大眾參訪十三行博物館，被先民的文物與智慧所吸引，或許還是隔著時空的距離，對身心障礙者更是如此，環境、教育與文化的差異，不僅存在障礙者與非障礙者之間，也存在古今不同社會環境裡。藉由障礙者的參訪，館內服務人員接觸不同年齡、不同障礙類別、不同屬性之民眾，得以實地展現優質服務經驗，擴充館方展演活動視野及豐富館方社區活動的脈動。透過服務可讓現場人員有實務經驗、提升館方服務設備，以適應各條件的限制，精進服務設備建構與貼心服務之技能。

三、「左岸藝起樂陶陶特展」強調樂陶，遊藝於陶，便是透過活動親手製作的過程，觸覺與視覺帶動心靈的創作，樂遊於陶藝之際也樂活於新北市友善生活環境，同時啟動個人與社會文化一脈相承的生命價值感。誠如「藝起」的主題，希望提供身心障礙者展現其創作與藝術的才能，從製作到展出過程中享受文化所帶來的愉悅與成就。因此，呈現障礙者的作品是展出社會集體文化創作的一部分，而這一部分又與十三行博物館成立之初的精神緊緊相扣。這樣以身心障礙者為主體的作品展覽，不同於以往只考慮障礙者是參觀者的角色，就此而言，十三行在融合多元文化與人權教育上，相較於其他文化場館是項突破。

四、對博物館而言，「無障礙」除了交通可及、空間可達及室內環境的無障礙外，更應提供資訊與文化傳遞的無障礙。簡言之，硬體設施是障礙者走入博物館的先決條件，軟體方面的無障礙化則長期吸引障礙者的重要因素。而讓每一位社會成員都能參與豐富多彩的文化生活則是博物館的重要使命。博物館的社會意義，應是從一般社會大眾到特殊民眾、弱勢族群的關懷。從硬體的無障礙改善到軟體服務學習，乃至於多元文化參與的友善空間。從「公益」到「公平正義」，公益是照顧弱者，而公平正義則是一視同仁的給予機會，相信、並且欣賞。

#### 伍、建議

一、運用通用設計，重視文化參與權益：隨著高齡化社會以及核心家庭成員的轉變，帶著年長父母或者推著娃娃車出門旅遊的人口群，比例逐漸增高；同時，因應臺灣的無障礙環境正逐步建構，也讓身心障礙者開始注重生活品質，並要求一定的休閒生活水準。一般公共空間都強調空間的無障礙設計，這是去除障礙的「減法」。博物館肩負著教育大眾的社會責任，如何擴大對身心障礙者的開放與運用「通用設計」，事先考慮所有人需求，求得最大適用性的「加法」提昇參觀環境的友善程度，是博物館當前需正視的課題。

二、期許國內能有更多美術館與博物館共同來重視身心障礙者的文化參與權益，鼓勵身心障礙者參訪，甚至規劃博物館展演活動，讓社會給予障礙者更多藝術文化資源與包容。

三、社教機關應多提供身心障礙者社會參與的機會，同時讓大眾都能看見不同的障礙者，尊重差異，學習包容多元價值與文化，同時提昇公眾文化休閒品質，更可藉此宣誓博物館落實文化平權，進而推動「文化公民權」之概念。

## 第二節 「友善左岸無障礙推展計畫」個案分析

身心障礙朋友常受限交通或環境因素，降低主動參觀博物館意願，因此除了博物館本身的軟硬體配合外，與週遭景點的串連，規劃豐富的半日遊、一日遊等遊程，更有助提升身心障礙者的到訪意願，同時也可以讓社會大眾與身心障礙者有更多互動機會。故，可透過新北市立十三行博物館為核心，串連左岸的軸帶成為示範區域，甚至可以進一步拓展為淡水河兩岸的觀光旅遊帶。以八里地區現況來說，由於地處新北市中較偏遠處，參訪交通例如：關渡捷運站或蘆洲捷運站至左岸十三行博物館之間較缺乏可形成帶狀文化觀光環境的連結，並且環境的無障礙情形也尚未檢核確認，例如：標誌指引明確、來去自如的空間及安全無虞的環境以及交通及通訊無障礙等文化觀光環境。借此計劃，亦將進行動線障礙點的勘察與改善建議，期望透過改善，使身心障礙者和非障礙者一樣地體驗漫遊左岸的樂趣。

### 壹、檢視博物館至左岸動線障礙點的勘察與改善建議

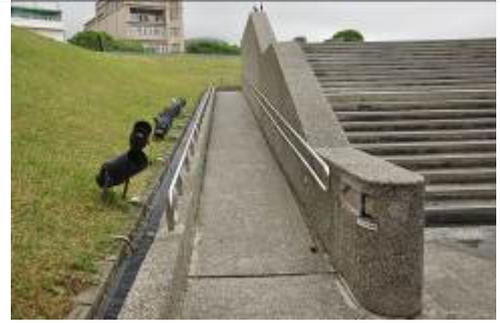
第一部分：十三行博物館內外所屬範圍	
	
<p>1. 問題描述：電梯(一樓、四樓)外部(左邊處)呼叫鈕將點字符號貼在按鈕上(應貼按鈕左側旁)</p> <p>改善建議：建築物無障礙設計規範 404.2 昇降機呼叫鈕：梯廳及門廳內應</p>	<p>2. 問題描述：電梯(一樓、四樓)外部呼叫鈕左側旁缺點字符號；設計呼叫鈕高度太高；兩旁扶手高度也太高逾 75 公分</p> <p>改善建議：建築物無障礙設計規範 404.2 昇降機呼叫鈕：梯廳及門廳內應設置 2 組呼叫鈕，呼叫鈕最小的尺寸應為長寬各 2 公</p>

設置 2 組呼叫鈕，呼叫鈕最小的尺寸應為長寬各 2 公分以上，或直徑 2 公分以上。上組呼叫鈕左邊應設置點字，下組呼叫鈕之中心線距樓地板面 85-90 公分，下組呼叫鈕上方適當位置應設置長寬各 5 公分之無障礙標誌(圖 404.2)。

分以上，或直徑 2 公分以上。上組呼叫鈕左邊應設置點字，下組呼叫鈕之中心線距樓地板面 85-90 公分，下組呼叫鈕上方適當位置應設置長寬各 5 公分之無障礙標誌(圖 404.2)。



3. 問題描述：斜坡道轉彎點處未設計轉彎平台(緩衝作用)。又是 < 型彎道設計，進出者不見對方來車造成中途塞車(無法會車)；建議拓寬為 150 公分寬，中間並且設立鏡面讓雙方看見  
改善建議：建築物無障礙設計規範 206.3.3 轉彎平台：坡道方向變換處應設置長寬各 150 公分以上之平台，該平台之坡度不得大於 1/50，坡道因轉彎角度不同其平台設置方式亦不同(圖 206.3.3.1-圖 206.3.3.3)。



4. 問題描述：斜坡道長度逾 9 公尺處未設計中間緩衝平台(高程落差 75 公分時)

改善建議：建築物無障礙設計規範 206.3.2 中間平台：坡道每高差 75 公分，應設置長度至少 150 公分之平台(圖 206.3.1)，平台之坡度不得大於 1/50。



5. 問題描述：該處斜坡道上下坡之坡度水平線不一，造成不同升降坡度陡坡現象  
改善建議：建築物無障礙設計規範



6. 問題描述：正門口前出入動線的排水溝蓋凹凸不平影響輪椅族平順行進  
改善建議：建築物無障礙設計規範 202.3 地面：通路地面應平整、堅固、防滑。

<p>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</p>	
	
<p>7. 問題描述：一樓簡報室第一出入口門檻坡度不佳影響輪椅族平順行進 改善建議：建築物無障礙設計規範 205.2.3 室內出入口：門扇打開時，地面應平順不得設置門檻，且門框間之距離不得小於 90 公分；另折疊門應以推開後，扣除折疊之門扇後之距離不得小於 80 公分（圖 205.2.3）。</p>	<p>8. 問題描述：一樓簡報室第二出入口門檻坡度不佳影響輪椅族平順行進 改善建議：建築物無障礙設計規範 205.2.3 室內出入口：門扇打開時，地面應平順不得設置門檻，且門框間之距離不得小於 90 公分；另折疊門應以推開後，扣除折疊之門扇後之距離不得小於 80 公分（圖 205.2.3）。</p>
	
<p>9. 問題描述：一樓簡報室輪椅席現在僅 2 席：建議將後排全拆除，放空增加席位，並備用折合椅供陪伴者使用 改善建議：建築物無障礙設計規範 702.2 數量：建築物設有固定座椅席位者，其輪椅觀眾席位數量不得少於下表規定：151-250*3 個；或視來客量設計。</p>	<p>10. 問題描述：一樓簡報室講台缺斜坡；輪椅族無法自由上下 改善建議：設計斜坡讓輪椅可上下。</p>



11. 問題描述：一樓簡報室階梯動線旁牆壁面係傾左斜式設計 200 公分以下空間點線間易造成訪客頭臉部的撞擊情勢：建議貼警語標示提醒撞頭或下方空間做隔離阻入設計

改善建議：斜角牆面雖非樓梯，但孩童及弱視者會撞頭部；請參考建築物無障礙設計規範 302.1 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達 190 公分部份應設防護設施(可使用格柵、花台或任何可提醒視障者之設施)(圖 302.1)。



12. 問題描述：一樓大廳(服務台)柱面係傾斜式設計高點 200 公分以下空間點線間易造成訪客頭臉部的撞擊情勢：建議貼警語標示提醒撞頭或下方空間做隔離阻入設計

改善建議：斜角柱體面雖非樓梯，但孩童及弱視者會撞頭部；請參考建築物無障礙設計規範 302.1 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達 190 公分部份應設防護設施(可使用格柵、花台或任何可提醒視障者之設施)(圖 302.1)



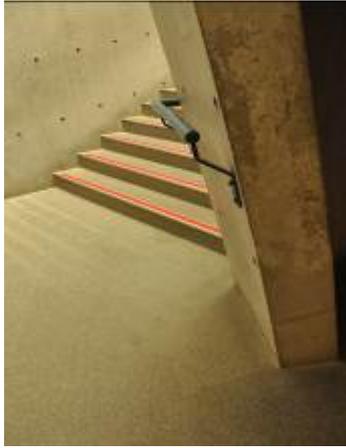
13. 問題描述：行政區之斜坡道坡度 11.3 度太陡(逾 8 度)輪椅容易翻車  
改善建議：建築物無障礙設計規範 206.2.3 坡度：坡道之坡度(高度與水平長度之比)不得大於 1/12



14. 問題描述：行政區之樓梯間未設扶手  
改善建議：建築物無障礙設計規範 304 扶手與欄杆 304.1 扶手：樓梯兩側應裝設距梯級鼻端高度 75-85 公分之扶手(圖 304.1)或雙道扶手(高 65 公分及 85 公分)，除下列情形外該扶手應連續不得中斷。二平台(或樓板)間之高差在 20 公分以下者，得不設扶手；另樓梯之平台外側扶手得不連

	<p>續。</p> <p>304.2 水平延伸：樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上（圖 304.1、圖 304.2.1），並作端部防勾撞處理（圖 207.3.4），扶手水平延伸，不得突出於走道上（圖 304.2.2）；另中間連續扶手，於平台處得不需水平延伸。</p> <p>305 警示設施 305.1 終端警示：距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30-60 公分，顏色且質地不同之警示設施（圖 305.1）。樓梯中間之平台不需設置警示設施。</p>
 <p>15. 問題描述：電梯間內副操控盤按鈕上不用貼點字；另外掛在上方之後視鏡子太高</p> <p>改善建議：建築物無障礙設計規範 406.6 點字標示：點字標示應設於一般操作盤（直式操作盤）按鈕左側，（30 層以上之建築物，若設置位置不足，可設在適當位置）。點字標示詳如表 406.6（其中★表示避難層）。表 406.6 規定以外之點字標示，以注音符號版本點字標示。</p> <p>406.3 後視鏡：面對機廂之後側壁應設置安全玻璃之後視鏡（若後側壁為鏡面不銹鋼或類似材質得免之）或懸掛式之廣角鏡（寬 30-35 公分，高 20 公分以上），後視鏡之下緣距機廂地面 85 公分，寬度不得小於出入口淨寬，高度大</p>	 <p>16. 問題描述：1 字旁缺一個安全避難層 ☆ 字符號</p> <p>改善建議：點字標示詳如建築物無障礙設計規範表 406.6（其中★表示避難層）。</p>

於 90 公分。



17. 問題描述：一樓通往二樓樓梯扶手 100 公分太高(單層扶手高為 75 公分)

改善建議：建築物無障礙設計規範 304 扶手與欄杆 304.1 扶手：樓梯兩側應裝設距梯級鼻端高度 75-85 公分之扶手(圖 304.1)或雙道扶手(高 65 公分及 85 公分)，除下列情形外該扶手應連續不得中斷。二平台(或樓板)間之高差在 20 公分以下者，得不設扶手；另樓梯之平台外側扶手得不連續。

304.2 水平延伸：樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上(圖 304.1、圖 304.2.1)，並作端部防勾撞處理(圖 207.3.4)，扶手水平延伸，不得突出於走道上(圖 304.2.2)；另中間連續扶手，於平台處得不需水平延伸。

305 警示設施 305.1 終端警示：距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30-60 公分，顏色且質地不同之警示設施(圖 305.1)。樓梯中間之平台不需設置警示設施。



18. 問題描述：一樓通往二樓樓梯扶手 100-110 公分太高(單層扶手高為 75 公分)

改善建議：建築物無障礙設計規範 304 扶手與欄杆 304.1 扶手：樓梯兩側應裝設距梯級鼻端高度 75-85 公分之扶手(圖 304.1)或雙道扶手(高 65 公分及 85 公分)，除下列情形外該扶手應連續不得中斷。二平台(或樓板)間之高差在 20 公分以下者，得不設扶手；另樓梯之平台外側扶手得不連續。

304.2 水平延伸：樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上(圖 304.1、圖 304.2.1)，並作端部防勾撞處理(圖 207.3.4)，扶手水平延伸，不得突出於走道上(圖 304.2.2)；另中間連續扶手，於平台處得不需水平延伸。

305 警示設施 305.1 終端警示：距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30-60 公分，顏色且質地不同之警示設施(圖 305.1)。樓梯中間之平台不需設置警示設施。



19. 問題描述：樓梯扶手 90-110 公分太高(單層扶手高為 75 公分)

改善建議：建築物無障礙設計規範 304 扶手與欄杆 304.1 扶手：樓梯兩側應裝設距梯級鼻端高度 75-85 公分之扶手(圖 304.1)或雙道扶手(高 65 公分及 85 公分)，除下列情形外該扶手應連續不得中斷。二平台(或樓板)間之高差在 20 公分以下者，得不設扶手；另樓梯之平台外側扶手得不連續。

304.2 水平延伸：樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上(圖 304.1、圖 304.2.1)，並作端部防勾撞處理(圖 207.3.4)，扶手水平延伸，不得突出於走道上(圖 304.2.2)；另中間連續扶手，於平台處得不需水平延伸。

305 警示設施 305.1 終端警示：距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30-60 公分，顏色且質地不同之警示設施(圖 305.1)。樓梯中間之平台不需設置警示設施。



20. 問題描述：二樓通往四樓的迴路樓梯缺乏設計扶手(僅有護欄)

改善建議：建築物無障礙設計規範 304 扶手與欄杆 304.1 扶手：樓梯兩側應裝設距梯級鼻端高度 75-85 公分之扶手(圖 304.1)或雙道扶手(高 65 公分及 85 公分)，除下列情形外該扶手應連續不得中斷。二平台(或樓板)間之高差在 20 公分以下者，得不設扶手；另樓梯之平台外側扶手得不連續。

304.2 水平延伸：樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上(圖 304.1、圖 304.2.1)，並作端部防勾撞處理(圖 207.3.4)，扶手水平延伸，不得突出於走道上(圖 304.2.2)；另中間連續扶手，於平台處得不需水平延伸。

305 警示設施 305.1 終端警示：距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30-60 公分，顏色且質地不同之警示設施(圖 305.1)。樓梯中間之平台不需設置警示設施。



21. 問題描述：扶手高度不對。小便器二側及前方應設置扶手，垂直牆面之上側扶手上緣距地板面 85 公分、垂直牆面之下側扶手下緣與地板面距離為 65-70 公分；平行牆面之扶手上緣距地板面 120 公分；兩垂直牆面扶手之中心線距離為 60 公分，長度為 55 公分；兩側垂直地面之扶手距離牆壁之距離為 25 公分

改善建議：建築物無障礙設計規範

506.3 高度：小便器之突出端距地板面應為 35-38 公分。小便器頂部距樓地板面為 100-120 公分（圖 506.3）。506.6 扶手：小便器二側及前方應設置扶手，垂直牆面之上側扶手上緣距地板面 85 公分、垂直牆面之下側扶手下緣與地板面距離為 65-70 公分；平行牆面之扶手上緣距地板面 120 公分；兩垂直牆面扶手之中心線距離為 60 公分，長度為 55 公分；兩側垂直地面之扶手距離牆壁之距離為 25 公分（圖 506.6）。



23. 問題描述：缺男女廁的廁所門外距離地面 135 公分處缺乏貼可觸摸式符號--蹲式或座式之馬桶

改善建議：參考營建署公布之公共建築物衛生設備設計手冊第三章--廁間設計

22. 問題描述：設施設備設計幾乎全錯(1) 缺馬桶側邊 L 型扶手(右側)，可動扶手(左側)；又左邊淨寬要 70-75 公分(建議拆除小便池及扶手，回歸到男廁所內)；(2)馬桶不可有蓋，且應設置靠背；(3) 緊急求助鈴設計 2 處位置皆不對；(4)衛生紙捲位置不對，構不著；(5) 沖水控制可為手動或自動，手動沖水控制應設置於 L 型扶手之側牆上，距馬桶前緣往前 10 公分及馬桶座面上約 40 公分處；(6)左牆上之掛勾靠邊角牆上輪椅族構不著。(建議：將該側斜牆另改造為立面牆設計)

改善建議：細節參考建築物無障礙設計規範第五章 廁所盥洗室各項設計條文之總和。



24. 問題描述：缺在蹲位的正前方處設計倒 T 字型扶手(協助膝蓋、腕關節患者站起來)

改善建議：參考營建署公布之公共建築物衛生設備設計手冊第三章--廁間設計



25. 問題描述：欠缺一處供電動輪椅充電之設計及空間

改善建議：設計一處供電動輪椅充電之設計及空間(插座高度約 80 公分，前方平面 150 平方公分空間區及流暢動線)。



26. 問題描述：一處(正門側牆體)扶手的支撐點未設計在下方中間；容易造成移動換手時跌倒

改善建議：設計支撐點在圓形下方中間位置。



27. 問題描述：建議拆除小便池並將扶手移到外部小便池處(戶外無礙廁所)

改善建議：細節參考建築物無障礙設計規範第五章 廁所盥洗室各項設計條文之總和。



28. 問題描述：戶外無礙廁所-男--設施設備設計幾乎全錯(1)馬桶側邊 L 型扶手(右側)裝反了，缺可動扶手(左側)；(2)馬桶不可有蓋，且應設置靠背；(3)缺緊急求助鈴設計 2 處；(4)缺衛生紙捲；(5)沖水控制可為手動或自動，手動沖水控制應設置於 L 型扶手之側牆上，距馬桶前緣往前 10 公分及馬桶座面上約 40 公分處；(6)邊牆上缺掛勾；(7)地面積水

改善建議：細節參考建築物無障礙設計規範第五章 廁所盥洗室各項設計條文之總和。



29. 問題描述：缺一座---小便器二側及前方應設置扶手，垂直牆面之上側扶手上緣距地板面 85 公分、垂直牆面之下側扶手下緣與地板面距離為 65-70 公分；平行牆面之扶手上緣距地板面 120 公分；兩垂直牆面扶手之中心線距離為 60 公分，長度為 55 公分；兩側垂直地面之扶手距離牆壁之距離為 25 公分

改善建議：參考建築物無障礙設計規範 506 有關小便器的位置、空間、高度、沖水控制、扶手規範。



30. 問題描述：門上明顯處缺乏無礙廁標示  
改善建議：參考建築物無障礙設計規範 503.1 入口引導以及 503.2 標誌之設置。



31. 問題描述：戶外無礙廁所-女--設施設備設計幾乎全錯(1)馬桶側邊 L 型扶手(右側)裝反了，缺可動扶手(左側)；(2)馬桶不可有蓋，且應設置靠背；(3)缺緊急求助鈴設計 2 處；(4)缺衛生紙捲；(5)沖水控制可為手動或自動，手動沖水控制應設置於 L 型扶手之側牆上，距馬桶前緣往前 10 公分及馬桶座面上約 40 公分處；(6)



32. 問題描述：一座洗臉盆缺環繞式扶手  
改善建議：細節參考建築物無障礙設計規範 507.6 扶手之建議與圖 507.6 所示。

<p>邊牆上缺掛勾；(7)地面積水 改善建議：細節參考建築物無障礙設計規範第五章 廁所盥洗室各項設計條文之總和。</p>	
 <p>33. 問題描述：行政區大門前鐵板斜坡度 17.5 度太陡，柱面係傾斜式設計高點 200 公分以下空間點線間易造成訪客頭臉部的撞擊情勢。 改善建議：貼警語標示提醒撞頭或下方空間做隔離阻入設計。</p>	 <p>34. 問題描述：行政區大門前斜坡上方的 2 界面有高低差(又反差色不明顯)，輪椅容易側翻。 改善建議：將高低差順平並貼警語標示或色差提醒。</p>
 <p>35. 問題描述：位於正門出入口(販賣窗口前)支鋼柱底座容易被踢腳跌倒又柱面係傾斜式設計高點 200 公分以下空間點線間易造成訪客頭臉部的撞擊情勢：建議貼警語標示提醒撞頭或下方空間做隔離阻入設計。 改善建議：斜角牆面雖非樓梯，但孩童及弱視者會撞頭部；請參考建築物無障礙設計規範 302.1 樓梯底版高度：樓梯底版至其直下方地板面淨高未達 190 公</p>	 <p>36. 問題描述：室內展館動線鋪設木板(間隔凹)造成輪椅跳動起伏。 改善建議：建築物無障礙設計規範 202.3 通道地面應平整堅固防滑。</p>

分部份應設防護設施(可使用格柵、花台或任何可提醒視障者之設施)(圖 302.1)。



37. 問題描述:展館動線設計斜坡引道其一邊坡度為 14.3 度,輪椅及行動不良者易翻車、跌倒

改善建議: 建築物無障礙設計規範 202.3 通道地面應平整堅固防滑。



38. 問題描述: 器物展館地面警示線未設計反(夜)光式難以發揮作用

改善建議:調整展品角度並避免玻璃炫光。



39. 問題描述:缺一座輪椅族可操作的高度及空間位置。

改善建議:以通用設計將桌面高度降低至 75-80、預留輪椅出入所需空間(至少 120\*120)、桌面下方 65 公分、深 45 公分範圍內淨空,使用可移動式的椅子,讓輪椅可及。



40. 問題描述:缺一座供輪椅族可蓋印章的高度及位置(思量通用設計將高度降低、下方淨空)

改善建議:以通用設計將桌面高度降低至 75-80、預留輪椅出入所需空間(至少 120\*120)、桌面下方 65 公分、深 45 公分範圍內淨空,使用可移動式的椅子,讓輪椅可及。



41. 問題描述：飲水機空間與型式輪椅族難接近及使用

改善建議：使用空間前方預留輪椅可通行的通道、操作所需要轉彎、駐留的空間，以及操作物品左右兩側盡量預留空間(不要設置在角落)，可採用有語音、點字、且飲水操作台約 75-80 公分突出者(使輪椅可以正面操作)為佳。



42. 問題描述：設計觸摸式平台輪椅族恐不易互動

改善建議：預留展台下方空間使輪椅可以正面靠近。



43. 問題描述：室內展館斜坡前銜接處有高低差會卡阻小輪

改善建議：建築物無障礙設計規範 202.3 通道地面應平整堅固防滑。



44. 問題描述：室內展館文字卡上端字體太高，與輪椅參觀者溝通失靈不易閱讀

改善建議：輪椅使用者的視線高度在 80-120 為最佳範圍，所以活動設計時請同時考慮可遠觀之空間，避免過高視線不可及。字級大小以及與背景顏色之間的對比要明顯、選用自型等都要考慮弱視能者閱讀方面的可及性。

## 第二部分:左岸自行車道為主之相關無障礙設施



1. 問題描述:關渡宮後面廁所沒有清楚標示無障礙符號。

改善建議: 參考建築物無障礙設計規範 503.1 入口引導以及 503.2 標誌之設置。



2. 問題描述:關渡宮後面無障礙廁所扶手設置錯誤,且門前以及行進方向垂直面皆缺乏醒目的無障礙標示。

改善建議: 參考建築物無障礙設計規範 503.1 入口引導以及 503.2 標誌之設置。以及第五章無障礙廁所設置參考圖文。



3. 問題描述:左岸自行車道沿途主要無障礙廁所都是流動式的,而該款式拉門過重且時常壞損不利障礙者使用。

改善建議:請廠商重新設計門把易握、開門輕



4. 問題描述:左岸自行車道沿途流動式無障礙廁所內裝扶手與平台設置不利障礙者移位使用。

省、內設有照明與通風，並定期管理維護。

改善建議:請昌商重新設計無障礙馬桶兩側應有空間移位，不可為平台或欄杆或固定式扶手阻擋輪椅使用者操作空間。沖水器操作應省力。



5. 自行車道旁沿途人行道上皆有路阻。

改善建議: 參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑，且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。

6. 問題描述:兩處有基地的廁所之一，(八里自行車租借站旁)出入動線有高低差。

改善建議:參考建築物無障礙設計規範第五章廁所盥洗室專章全部。



7. 問題描述:無障礙廁所內缺乏扶手、求救鈴與足夠的使用空間且遭佔為用清潔工具室。

8. 問題描述:廁所門採用兩片扇式，輪椅使用者操作有困難。

改善建議:參考建築物無障礙設計規範第五章廁所盥洗室專章全部。



改善建議:參考建築物無障礙設計規範第五章廁所盥洗室專章全部。



9. 問題描述:自渡船頭附近開始,所有人行道鎖上路阻輪椅無法通行。

改善建議:參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑,且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。



10. 問題描述:渡船頭旁三立柱,使輪椅經過十分窘迫危險。

改善建議:參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑,且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。



11. 問題描述:自渡船頭附近開始,所有人行



12. 問題描述:過了渡船頭後,所有休憩平台皆

<p>道鎖上路阻輪椅無法通行。</p> <p>改善建議：參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑，且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。</p>	<p>有高低差阻礙輪椅前往。</p> <p>改善建議：參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑，且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。</p>
---	--



13. 問題描述:廁所內缺乏無障礙廁所且一般廁間皆有高低差之蹲式空間，輪椅使用者完全無法使用。

改善建議:參考建築物無障礙設計規範第五章廁所盥洗室專章全部。



14. 紅樹林區野外觀察之自然教室，一樣被路阻包圍且觀察空間不立輪椅使用者靠近。

改善建議: 參考建築物無障礙設計規範 202.3 無障礙通道應平整堅固防滑，且 203.2. 室外通路淨寬不得小於 130 公分。

15. 問題描述:沿途無障礙車輛有紅 13 紅 22，但標示不清，且候車之人行道不利輪椅上下。

建議改善:有關輪椅標示應清楚並隨時更新在站牌、候車亭以及網站資訊。同時有設置站牌之人行道，前後必須考慮輪椅停



16. 問題描述:左岸廣場前休憩區有斜坡但過陡且成畚箕形容易使人絆倒。

改善建議:有關無障礙斜坡應必免採用畚箕型的設計，以免輪椅翻覆以及其他行人扭傷腳踝，建議改善斜坡之外並應增加顯目之顏色提醒。



駐、上下車、通行所需的空間與動線應無障礙，符合標準。

## 貳、辦理無障礙旅遊：

或許是地理位置偏遠、或許是鄰近沒有無障礙的大眾運輸，如此簡單，其實就可能阻礙了障礙者參與的可能。本館在友善左岸無障礙推展計畫中辦理的兩場無障礙旅遊，其實也正呼應了這樣的需求。也就是說辦理團體的身心障礙活動是必要的，不單單是開放特別日來館參觀，而是可以更進一步串聯博物館周遭休閒資源，創造一條無障礙旅遊動線，使活動豐富多元增加參加者的樂趣。甚至在未來，如果能夠以社區一起投入博物館旅遊日的概念出發，邀請在地的居民、老師、同學一起參與擔任志工，或者，博物館就不單純只是博物館，更是一個全民教育的平台。

### 一、第一場無障礙旅遊(日期:102.10.26)

(一)本場次活動參加者共 53 人，以肢體障礙者為主，共 21 位，其他志工朋友及家屬 20 位，工作人員 12 位。

(二)回收參加者問卷 18 份，問卷回收率 86%。(問卷結果見附錄 3)

(三)活動路線:關渡捷運站至十三行博物館，活動哨點設於關渡宮廣場 1 處及陽光廣場 2 處。

## 二、第二場無障礙旅遊(日期:102.11.03)

(一)本場次活動參加者共 70 人，以視覺障礙者為主，共 21 位，志工及朋友家屬 38 位，工作人員 11 位。

(二)回收參加者 17 份，問卷回收率 81%。

(三)活動路線:關渡捷運站至十三行博物館，活動哨點設於關渡宮廣場 1 處及陽光廣場 2 處。

## 三、整體活動辦理之意見

十三行博物館位於左岸自行車路線上，結合目前休閒人氣最旺的自行車活動，可以將十三行是為中點站，除了提供體力上的休憩，更同時提供文化知識上的補給。本次活動便是基於如此的想法，嘗試結合自行車與博物館，並用活動串聯，讓參加者對十三行博物館有更多的體驗。自行車道除了一般的腳踏車，障礙者也可以參與，包括本次安排的肢障者的手搖車、以及視障者的協力車，而這一條路線，不只從關渡跨海到八里，也可以向左向右延伸到淡水或五股一帶，也就是串連整個河岸與文化的旅遊路線。類似的活動未來可以多多舉辦，並且透過網路、社團的訊息發佈鼓勵障礙者參加，讓障礙者對於十三行博物館的印象不只停留在一個考古博物館的角色，也同時是休憩旅遊的重要景點。

另外，由於每年入秋之後，淡水河畔的天氣轉陰雨，以本次活動而言，第二場參觀之後便遇到陰雨而取消戶外陽光廣場的兩個遊戲，擔心天色漸暗風雨加劇，所以直接返回集合點。未來建議活動的時間點可以設定在 5-6 月或 8-9 月，以天氣穩定晴朗又不會太冷或太熱的季節辦理無障礙旅遊為宜。

## 四、綜合檢討或改進建議

在製作無障礙地圖與網站資訊的時候，其實最重要的是有甚麼無障礙的資訊，也就是當環境裡面友善的元素越多的時候，資訊自然越益豐

厚，整體感受越友善。而此刻休閒文化的無障礙在臺灣似乎才正要開始推展，以左岸為例，自行車道應該是無障礙的，但仍有部分路阻讓人不方便通過，同樣的沿途的商家、餐廳也只有很少數的幾家是方便肢體障礙者自由進出使用的，且即使出入口方便的餐廳也沒有設置無障礙廁所，甚至帶走的小吃服務櫃台也過高不容易親近購買，在這樣的條件之下，無障礙可以提供的資訊便相當窘迫。而這些雖然不是直接屬於文化部也不是地方博物館的範圍，但卻是和博物館與左岸整個休閒文化息息相關的一環，需要的其他相關政府部門一起努力，共同建構友善的環境，從點、線、到面架構出真正的無障礙生活網。

再者，從無障礙旅遊的問卷也發現，參加者對於這樣的活動抱持非常正面的回應，十三行博物館強調是為人人開放的博物館，障礙者也可以獨立自主的選擇甚麼時候前來、和誰一起來、要來多久，不過，個人的障礙者之外，還是可以定期的舉辦活動或者邀請障礙團體來參觀，並且透過導覽的安排，不單單讓多障礙者可以透過協助來到博物館，同時，也是讓博物館內各個崗位的同仁可以更頻繁的接觸不同的障礙者，學習了解與互動並檢視更新對無障礙的軟硬體需求。如此說來，這樣大型的活動也可以成為一種常態，作為互相認識的平台，讓博物館從大門的保全、現場接待、行政主管一直到導覽人員都能夠有更多學習的機會。

另外，分析本次無障礙旅遊活動問卷，參加民眾年齡介於 30-49 歲為主(約佔一半)；參加民眾教育程度以大專居多；以居住於新北市之住居多，與活動的地緣性非常相關；絕大多數民眾知道台灣有地方文化館，但不知道總共有多少個，但過去聽過的博物館中也有將近 20%聽過或到過十三行博物館。至於參與此次活動的消息來源主要是來自親友口傳、網路與社團活動訊息；同時，親友推薦、網路活動訊息與社團亦是民眾主要會參加活動的原因。而兩場次的無障礙旅遊參加民眾對活動的滿意度從滿意到非常滿意達到 100%；藉由活動對於認識地方文化館有幫助與非常有幫助也達到 100%；至於未來若持續辦類似的活動願意包含非常願意的參加者也佔 93%。將參加民眾對於當次活動的感受初步分析，其中知識性方面認

為：講解導覽完整清楚、增加知識、對遺跡的認識很有幫助、增進對八里十三行的認識、解說詳細體驗豐富；感受性方面則表達：開心、有趣、滿意、非常美好、讚、有意義的體驗、愉快；對整體活動安排則感到：內容相當豐富、對障礙朋友幫助很多、體驗豐富完善。整體活動相當成功。

不過，民眾對於活動也是有一些不同的建議，主要都是希望DIY活動可以更直接與十三行博物館相關的體驗，而本次的DIY是以特展的活動為主，可能是館內參觀大多數以十三行博物館的常設展為主，所以希望可以有關的活動安排。

## 五、博物館省思

### (一)無障礙旅遊

無障礙旅遊活動運用左岸最夯的自行車載具，當成隊的手搖車與協力車經過左岸自行車道的時候，無疑的，吸引了眾人的目光，這樣的目光是正向的、帶著微笑的回應，因為人們看到障礙者也可以自在地參與健康休閒活動，雖然只是在人群中一次偶然的相遇，但卻有可能帶給社會其他人對障礙者有全新的感受，不再只是刻板的印象。騎自行車，用手搖就如同用腳踏一樣，當陽光灑落、馳騁在風裡的快感，便是人們享受在自行車上最幸福的時光。十三行博物館原本地處偏遠，但是當與自行車道連接之後，變成了左岸最重要的一顆明星，使左岸成為知性與感性、身體與感官的身心靈全人休閒廣場。有了這樣的期待，十三行博物館當然會盡全力學習更多更多元的服務，讓所有人都可以來這裡滿載而歸。

### (二)檢視博物館內外的軟硬體無障礙服務

經過兩個月多次勘查，發現，其實十三行博物館內給人的第一印象，是相當友善而且有特色的。包括館內特殊的服裝與親切的導覽、定時的DIY，還有比其他館更多樣性的觸摸設計，都能讓參觀者跟館方產生互動，感覺更有參與感。當然，仔細探尋並不是沒有足以再精進的地方，例如，當燈光全暗的進入導覽現場時，或許可以增加一處亮光在腳下，提醒年長者注意步態，又例如大廳電腦螢幕觸控的互動遊戲，其實可以放低位置讓小朋友不必爬上椅子也能操作，同時，也可以滿足使用輪椅的朋友親近互動遊戲的可

能。同樣的，其他許多的操作設計，因為有觸摸、有互動，甚至有氣味(東南亞特展的香料)，都讓博物館從平面展覽變成立體的，而「寓教於樂」的功能立刻彰顯。我們也希望這樣的軟硬體服務，可以不斷延伸，也就是不只是視障者想要觸摸來認識十三行文物，其他觀眾也應該會和我們一樣好奇，所以如果把觸摸當作更多元學習的一種管道，其實可以思考擴大所有參觀者為對象，甚至在每一個相關的展區內設置一個觸摸物品台，讓觀眾直接接觸。這樣的推廣思維其實並不難落實，每次的展覽，只要都能先思考到老人、弱視者、視障者、聽障朋友以及輪椅使用者、小朋友們如何參與，如此一來，設置的展覽必然是友善無障礙的。

### (三) 有關辦理無障礙旅遊的心得感想

辦理無障礙旅遊仍然需要更多思考與安排，其中志工與交通安排是兩個要項之外，至要關鍵的還是在於園區本身的準備度是否充足。

每一場的無障礙旅遊，並非無中生有。事實上從硬體的改善、到邀請身障團體勘查、辦理志工人員的培訓，這一些都充分的展現了博物館對於參觀者的重視，博物館的改變不單單表現在展覽的設計佈置或不斷推陳出新多樣的體驗活動，也表現在基本人文精神上的尊重多元、提供機會的價值上。固然，這樣的嘗試還有許多細微之處需要調整，但也正因為這樣的開始讓彼此都有機會踏出認識的第一步，累積更多相處的經驗之後也就可以大幅提高無障礙服務品質。

更多的交流、更多的障礙朋友的參與、想像更多元的互動乃是促進博物館軟體服務更無障礙化的不二法門，相輔相成當中也可以帶動其他博物館的無障礙思考。

老人社會已經來臨，如果我們在國人觀光首選的淡水八里都還只能看到成群的年輕人嘻笑逛街，而沒有老人家、親子、身障者可以自在悠遊漫步的身影，那麼，我們怎麼能夠以一個與國際接軌的健康城市自詡？因此，博物館的無障礙服務，不只是一個文化接待空間無障礙的問題，而是關乎一個城市讓世界看見的樣貌。

### 第三節 專家諮詢會議分析

#### 壹、建立無障礙服務人員友善服務會議

除了硬體無障礙設備的建置外，軟體服務才是更貼心的服務，館內不同崗位工作人員(含保全、櫃台服務人員、導覽人員、現場服務人員(設備操作員))應訓練熟悉設備與服務，並了解障礙者需求，隨時提供服務。於102年10月至11月30日期間，本館總計邀請8位諮詢顧問，召開兩次友善服務SOP會議，參與共計10人次。提供不定期諮詢及針對不同現場人員討論其服務標準作業流程。

一、第一場無障礙服務SOP會議(日期:102.10.26)

二、第二次無障礙服務SOP會議(日期:102.11.23)

三、邀請諮詢顧問專長領域：肢障、視障、聽障、智能、多重障礙等

#### 貳、建議

一、第一場無障礙服務SOP會議

委員A:針對肢障、視障、聽障之服務需求討論預約服務，服務流程應簡要，除非特別需事先安排時間(例如手語翻譯員)否則應接受當場申請服務，以及個人申請服務。博物館一直以來都以「視覺」作為展覽的主要傳遞方式，展出內容也常礙於人力、物力等限制而無法完全轉換為身心障礙朋友能「閱讀、欣賞」之方式，其中尤以「視障族群」更為嚴重。基於對弱勢族群的關懷，應嘗試將視覺無障礙教育活動變成博物館在身心障礙服務上的特色，成為視覺無障礙博物館示範。例如:視覺障礙者需要透過觸覺與聽覺接受文化空間的資訊，聽覺障礙者需要用不同於口語或書寫的手語交談；智能障礙者則需要尊重其認知差異，無偏見的人際關係，以及易懂的說明介紹。

委員B:有些機關，會將尊重與被動性和距離混淆，他們大多數人對障礙者的需要視而不見，就算遵守法令規定，提供的服務往往也不夠全面。例如:演藝

廳表演場地的觀眾席，只象徵性設置數個為符合有關法令要求而使用率及極低的「輪椅專用座位」（通常在第一排要引頸觀看或場地角落或景觀極差及不能與非使用輪椅的親友一起坐的偏遠位置），如果能採用一些較有彈性的座位(可拆卸座椅)及通道設計，讓輪椅及使用手杖的障礙人士及長者，可以從容地與親友欣賞文化節目；又如在表演場地的後台及各通道，只需簡易斜坡道設計，便可以讓輪椅觀眾及使用手杖的障礙人士及長者自由行動，不會因為滿佈階梯而令人望階梯興嘆。無論民眾的感官、智力或溝通條件，文化展演活動都應該被所有人充分使用。促進平等是尊重差異，期待無論所有人都可以平等地參與藝術及文化活動。障礙者在文化活動的參與有兩個層面：一是作為欣賞者，二是作為創作者或演出者。而障礙者在參與文化活動時遇到的障礙，也有「硬體」及「軟體」之區分；應積極促進障礙者能無障礙地參與藝術及文化活動，落實「所有人都應有平等機會參與及享受藝術」的理念，讓不同能力的人在平等的基礎上進行協作。透過文化參與活動培養融合文化的推展。

委員 C: 博物館應了解障礙者的期望：可向障礙者代表諮詢，最有效及直接的方法是向他們諮詢。不同類型的障礙別有不同需要注意的面向。例如節目編排：應有適合障礙者需要的活動，所有文化及藝術工作者都應該有藝術文化活動普及的責任，並應為大眾提供不同類型的文化藝術活動，不應該偏重精緻藝術；相反地，在節目編排時應有適合障礙觀眾需要的活動。

委員 D: 可將工作坊、演示、分享講座等文化藝術活動向外擴展至不同的社福團體或基金會、特殊學校、醫院等地方，此方式除了讓更多的障礙者可以欣賞藝術活動外，更能讓文化藝術活動擴展至每一個角落，藉此提高新北市作為文化藝術大都會的形象。也可以透過社福團體或基金會、特殊學校等網絡讓活動宣傳資料及資訊傳達給障礙者，博物館更應考慮為各障礙別人士製作不同的導覽手冊，如加印點字、大字本等。

委員 E: 改變員工態度：應對員工提供經常的教育訓練，一般人由於對障礙者的不了解，對於障礙者存有不同的誤會，甚至歧視。第一線服務的員工，絕對有必要接受無障礙服務實務訓練，瞭解如何與障礙者溝通等概念。不能忽視障礙觀眾為文化活動使用者及藝術家的需要。透過不同的推廣活動加強大眾對無障礙服務意識。例如為不同政府機關人員提供無障礙講座及工作坊，讓有關人員了解不同新觀眾的需要，從而探討如何讓所有人都能無障礙地享受文化。各障礙別障礙者與其他大眾一樣，在藝術及文化活動方面都有需求及興趣，以提升生活質素。他們也應該與其他民眾一樣，有平等機會參與藝術及文化活動。

委員 C: 國外有一人一故事劇場「一劇場」尊重每一個人可以分享感受和故事的權利，引起社區共鳴，將人與人聯繫，凝聚社區。在「一劇場」裡，任何人都可以成為「社區演員」以「一劇場」服務社區，所有人（包括障礙人士及非障礙人士）能全面參與，這劇場運用視覺上透視的效果，提升了演出的立體感。「口述影像」把劇場行動轉化為文字，讓觀眾可從不同面向欣賞演出。

委員 A: 羅浮宮在文化無障礙部分做得很好，在 20 年前就設置了可接觸雕塑品的觸覺走廊，它運用一些方式很值得參考：例如走廊燈光比較暗，這樣大理石雕反而較亮，看起來舒服且不反光，也讓人多用摸、少用眼去體驗雕塑。走廊兩側或櫃子邊有扶手，方便視障朋友行動，摸到金屬條的觸感，表示上方是作品說明版，它比一般說明版大很多，上面為色彩高對比的大字體，下面為點字，而摸到木頭材質的扶手表示到了作品的範圍，要小心接觸。櫃子上有時會放上可轉動檯座，以方便輪椅使用者觸摸雕塑品，參觀動線桌子下邊緣有的地方會設淺溝，讓輪椅的輪子，以避免擦撞到作品。再者，羅浮宮會特別開放給各障別的觀眾，在館方人員協助下，選擇傷害性較小的原古物做接觸。不過，當原作品是很有紀念性或作品太大而不能得到完整心像，會另外製作複製品，提供觸摸的可及性。

委員 B:我在台灣進行了 80 個文化場館的勘察，發現共同的現象:大部份的場館都在平面資訊的提供裡加入了無障礙的標示，不同於以往，看到無障礙標示時往往已經是在設施前面了，但指標的設置是在法規裡面沒有到或是沒有規定到的。常見的是符合法規的觀念，在台灣規定斜坡是 1:12，很多場館往往只是符合法規就好了，而不思考更多比較符合使用者的部份，當然很多場館的設計是不容易改善的，例如古蹟，還有週邊動線路阻的問題也是常見的障礙，在淡水我們做了一些嚐試，以紅毛城為例，嚐試在動線上鋪設斜坡，通常我們會建議以一片式的比較實用，古蹟是否不能改變或碰觸，以及「古蹟可以怎樣更友善」，這是台灣可以多多思考的。還有一個部份就是廁所的設置，雖然是按圖施作，但是仍有很多錯誤，驗收者當中也沒有專家的參與其中，所以會有很多錯誤出現，最常見的就是扶手的錯置。另外，表演場館設置無障礙的位置，位置的設置上可以有更多的選擇，不一定只在第一排或只有最後一排，另外，陪同者也可以就近坐在旁邊，不一定把椅子都拆了。其他還有畫作懸掛的高度、顏色的對比、動線的設計等，印象中參觀過的展覽動線都只有一條線，甚至有的館無障礙動線是只有一條的，走到盡頭要沿著原路回來，這種設置會造成障礙者與其他參訪的動線的衝突。我去芝加哥參加身障藝術節，芝加哥博物館在一進館內左邊設置一個開放專區，無論是否是視障者？都可以做一個觸摸的導覽，比較可惜的是，故宮目前的做法是再另外闢一間空間使用，其實是比較難進到一個博物館的情境，因為是另外獨立一個空間給他，而他不是缺乏參觀展覽的氛圍覺，相對而言是比較細緻的作法。最後，博物館五感的學習的發想，在國外不管是觸摸式的部份，或是說在整個指示的引導，相對來講，會透過各種開發不同的感知，可以去達到更多元的參與。

委員 A:對視障的朋友來說，有兩個很大的障礙，一個障礙當然是行動上的障礙，第二個障礙是資訊上的障礙。我之前在做無障礙的倡議時，常常會覺得去倡議無障礙的空間，好像很複雜，概念很難懂，但我前陣子參加文化部的會議，在現場，有一個老人福利的團體他描述的概念跟視障者的需求或跟某些肢體障礙者的需求完全一樣。例如:長者需要字體夠大，要有對比，也不

要地上很多的反光，因為會眩光。其實，這和視障朋友中大約有三分之二的弱視或者叫低視能朋友的需求。根據相關的研究的資料來看，澳洲的研究調查，四十九歲到五十四歲，會有視力上面的困難，有一些小小障礙大概佔了百分之四，可是當一個人到了八十五歲的時候，它就會佔到百分之四十五。對視障朋友來說，進博物館或是進一些藝術場館有幾件事情非常的有需要，我從幾個角度來談，第一個要讓視障朋友能到，要讓他能夠到達這個地方，過程的交通也好，或者是進了場館以後的動線，就像視障朋友去你們的展館，所以你怎麼樣讓他能到達，不只是到你的場館大門，而且在裡面移動自如，當然最好的方式就是有人的協助。目前在臺灣有些博物館提供導覽的申請，但是導覽的申請有一個很大的限制是，團體才能申請，視障朋友要揪團才能去預約這個服務，可是視障朋友他能夠出來已經很棒了，你還要讓他去揪團再一起來，所以請博物館思考你的展館裡提供給障礙朋友的導覽服務，不需要限制團體申請。最後能參與，有一些展館會有一些DIY的體驗，那我們視障的朋友也能夠去參與，參與也沒有想像中的困難，可能是透過志工的協助也好，或是透過一些遊戲的重新設計也好，我們就可以去參與，最後，最理想的狀態當他有前面的能到，能懂，能參與以後，要讓他覺得很有趣，很有趣當然不容易，因為你們的方式可能對視障朋友來講沒有那麼有趣，例如說有一些互動式的展覽，在現場透一些互動，拉起什麼，然後就會有什麼變化，可是這一些變化可能都是一些視覺上面的感受，視障朋友不一定覺得有趣，所以如果你可以想到，一個人，當他不用視力的時候，也能夠玩得很有趣，那就太棒了。

委員 C: 我們來想像一個畫面，如果你的展館從以前人煙罕至的身障者（不是人煙罕至的遊客哦）哪一天突然間變成，看到坐輪椅的，有拿手杖的，有手不方便的，有腳不方便的有智能障礙的朋友，這就是博物館的成就感，有人曾說：一個國家只要看馬路上面的身障者多不多，你就知道他進不進步，因為這種進步不是物質文明的進步，而是精神文明的進步。

委員 E: 誰需要來參加無障礙訓練呢, 我認為有三種人必需要來參加, 第一個當然是館方人員, 第二個就是志工, 第三個就是保全, 這樣才是整個系統, 才能建立堅強的實力, 比如說日本觸感模型是宮崎縣立西都原博物館的特色, 並不是日本全國都有此裝置, 未來的課題就要把這概念推廣, 其實西都原研究員說此系統有邀請當地盲人學校的學生去觸摸, 以了解尺寸大小, 怎樣比較好用, 經過好幾次的失敗經驗之後才完全現在的系統, 他們也請身障的朋友們實際來博物館走一圈, 讓他們實際體驗哪一些障礙還沒有排除, 請他們給意見來改進, 透過不同的團體給不同的意見, 他們發現有一些部份對某一個族群的人是障礙, 可是對某一個族群卻不是障礙, 比如說地板上的導引線, 有人認為太小了, 應該大一點, 可是再大再高一點就變成銀髮族的一個障礙, 於是博物館從這件事情我學習到, 設施不可能百分之百做到完備, 最重要在不完備當中就必需要人力去支援。

委員 D: 在日本江戶博物館裡面有很大的以前舊江戶的模型, 不僅是視線設計符合輪椅高度, 因為裡面有上千上萬的人偶, 你其實看不清楚, 但是每一個人的表情不一樣, 所以他在旁邊擺了望遠鏡, 你可透過望遠鏡可以看到舊江戶時代每個人偶不同的表情, 我覺得太有趣了, 這是一個很簡單的設置。像英國的古建築, 其實他們在做無障礙的部份, 是融入在建築的部份, 比較不會突兀的方式, 臺灣比較可惜是做的比較突兀, 讓大家誤以為是做了無障礙設施的關係, 所以影響到一般人的動線, 這個純粹是設計的問題, 另外, 我覺得在國外感受你比較不會遇到太多差別的對待, 在參觀的過程中, 你是一個獨立自主的部份; 第二個部份, 若大家在逛街時, 應該不希望服務生在你旁邊一直問你有什麼需要服務的, 我覺得身心障礙者其實也是, 就我們也不用太一直覺得要給一個貼心不一樣的服務, 其實只要達到基本的部份, 我覺得他在某種程度上就還蠻無障礙的, 當然設施上很難百分之百的到位, 因此在人的設置的部份, 更多是要回到思考到參觀者是「人」的角色裡面去做。

委員 C: 其實國內跟國外對無障礙服務的差異, 國內是很用心很貼心的想要把很多的服務做好, 但是有時候對障礙者來講, 在接觸的過程會有一點壓力,

我個人在國外的經驗是，當我們到達那個地方的時候，我們感受到的是現場會有主動的協助。但是會尊重選擇，也就是說這個服務，他是會主動來協助，可是你要不要這個協助可以由你來選擇，當他選擇要或者不要的時候，我們就尊重他。我覺得，臺灣做到了很多主動協助，不過尊重選擇的部份會比較缺乏。因為我們對障礙者不見得有這麼多的機會去理解，這麼多機會去接觸，這個部份我想是國內跟國外對待障礙者的最大差異。

委員 A: 很期待未來，在博物館裡頭，在很多的公共空間裡面，可以開始去思考到，怎麼樣輔助視障的朋友，也就是說我們不斷的要去思考，怎樣去擴大範圍或提供更無障礙，更友善的設施可以提供給更多的人，然後，去完成整個過程「滾動式」的檢討，我覺得這個部份的精神我其實在十三行博物館裡可以看到正在努力中。

建議如下：

### (一) 製作活動手冊

提供視覺障礙者認識博物館，瞭解教育活動的內容與展覽相關資訊……等，並應針對全盲與弱視者製成點字版及放大字體版。

### (二) 完備的教育訓練計畫

所有參與視覺障礙教育活動工作人員的教育訓練。可以是館方人員、志工、視覺障礙團體……等。在教育活動舉辦前，所有的工作人員均需要接受教育訓練。內容應包含：

1. 如何迎接視覺障礙者。
2. 有關博物館身心障礙者的法令規定。
3. 有關全盲、視覺損傷的介紹。
4. 展場導覽技巧訓練。
5. 口述影像導覽訓練。
6. 導覽手冊。
7. 實務練習。

### (三) 建置教學用輔具

設計一批與博物館相關且具教育性的視障輔具，協助從事視覺無障礙教育活動使用。

## 二、身心障礙者來館注意事項

### (一)身心障礙者協助的通則

1. 你的一點點用心和親切，可以減少障礙者許多的不便和危險，請以平常心對待。
2. 多點耐性，有些人需要多些時間表達。
3. 不需「太刻意」注意用詞。
4. 說話時要看對方，而不是看陪伴者。
5. 視其需要來提供協助。
6. 善用「開口問」來瞭解服務對象。

### (二)視障者協助要領

1. 當你在遇到視障者時，請主動詢問是否需要協助。
2. 應注意半開半閉之門、高懸或突出物、走道上任意擱置物品，都可能隨時造成傷害。
3. 請主動與視障者打招呼，讓他知道你在場；離開時也請告知。
4. 不要讓視障者單獨站在空曠處。
5. 與視障者談話保持一般音量即可，因為眼盲並不影響聽力。不必刻意迴避使用視覺字眼，如：「再見」「待會見」等字眼。
6. 有視障者在場的多人對話中，應盡量避免使用缺乏明確對象的發話方式，不要以點頭、搖頭、舉手、手勢等肢體語言表達，應輔以口語指示或接觸性的溝通方式。

7. 當你陪伴視障者到陌生場所時，請低聲向他說明場內環境及在場人員等相關訊息。（環境的介紹，可多加一些生動的形容與描述。）
8. 請以人導法帶領，勿推他、拖他、拉他，可以請他將手放在你的手肘或肩膀上，在經過樓梯或地形有變化時，稍作停頓並輕聲提醒。
9. 請以鐘面數字的方位概念來告知其自身或物品的所在位置，而避免用這裡、那裡、旁邊、再過去一點等籠統語詞。
10. 物品介紹需告知注意事項，詳細介紹內容，而具危險性應先說明（如會燙、會打翻、特別銳利容易受傷等）。
11. 經過樓梯，上下樓梯應直上直下，以避免因兩腳跨距不同而跌倒；遇有狹窄路況、轉彎或階梯之處或地形有變化時，請慢下腳步稍作停頓並輕聲提醒。帶視障者入座時，引導視障者的手觸摸椅背、椅墊及桌子邊緣，以判斷座椅高低和方向。
12. 上廁所時，以同性別的志工協助比較理想，並請告知他廁所是蹲或坐式，馬桶、沖水按鈕、垃圾桶、衛生紙的方位等。
13. 有些弱視者有視覺形象背景的困難，書寫板書時應儘量清晰，去除不必要的背景文字，字體不可太小或潦草。若弱視者無法看清楚周邊景物與文字資料的字體，可幫忙協助唸讀。
14. 安排弱視者的座位時應考慮其個別視力狀況及採光需要。一般而言，以中間前幾排為最佳選擇，但有些弱視者有畏光的現象，座位應避開窗口強光的照射。
15. 場地資料以大字、錄音或點字顯示或廣播。
16. 以各種形式提供附近公共交通公共資料。
17. 地板上可設計不同的觸感以表示不同的樓別。

18. 可觸摸及有點字的場地平面圖。
19. 預先把場地資料寄送，或配合盲用電腦可讀取的格式傳送。

### (三)關於服務視障者之建議

1. 透過電腦或電話事先預約服務的視障團體或個人。
  - (1) 詢問來的時間、人數、障礙情形(全盲或者低視能)、年齡(例如國小國中跟大學社會人士可能跟說明用語就不一樣)
  - (2) 提醒館方門口的服務人員，視障者多少人、何時前來參觀，通報主導覽人員並引導入場。
  - (3) 準備觸摸道具(包含放觸摸品的平台)，配合參觀各區展覽說明時使用觸摸道具，並以將影像口述說明、引導視障者觸摸體驗。
  - (4) 進行口語式的訪客心得訪談與紀錄(了解服務的過程還有甚麼需要加強的，以及參訪者是否有學習、以及參訪者對博物館的回饋與建議)
2. 臨時來館參觀(未預約)的視障者個人或團體
  - (1) 於館方門口的服務人員，可以視人數多少，提供語音播報的導覽系統，讓障礙者以自導式工具參觀。
  - (2) 調派導覽人力，安排觸摸道具服務。
  - (3) 應在導覽服務的選項裡(網站、電話或者現場申請服務時)，加註說明，視障者可以申請一對一導覽。(因為一般導覽可能規定要5個或10個人以上才能申請，如果可以事先申請預約，應該可以調派人手)。
  - (4) 館內一般服務的協助，例如詢問廁所、餐廳、服務台、出入口...等等，任何一位志工或館內的保全、工作人員、導覽人員、服務人員，都應該主動告知、確認需要協助的內容，並且若不能協助帶領，立刻連繫

其他服務人員協助帶領。

#### (四)關於服務肢障者之建議

1. 無障礙電梯的管制宣導。
2. 熱門展覽區塊的輪椅優先『大標示』，以大阪海遊館最經典。
3. 展品櫃高度，幾乎所有展品櫃降低高度是完全不會有觀賞上面的困擾的，或是用類似落地窗一般設計的大展示櫃，透明玻璃讓觀賞角度更多。
4. 語音導覽的號碼牌貼在牆壁或展示櫃高處，而不是平放在展覽物旁邊。
5. 提供電動輪椅充電。
6. 一樣屬於軟體的部份，但是在國外都會特別做，就是當一個障礙者到的時候，只要有服務人員看見一定都會趨前詢問是否需要協助。然後不管排隊排多長，從館外的警衛開始都會主動前來引導，不需要跟著大家排隊。然後導覽的時候，導覽人員一定都會記得提醒大家，同行障礙者的需要，例如視障者可能需要近距離聽講解，輪椅使用者則需要視線。這些注意事項，國內導覽員幾乎都不太清楚。
7. 如果是硬體，真的無障礙做好，那還需要什麼特殊服務呢？
8. 輪椅使用者洗手間及適合其高度的有關設施
  - (1) 樓梯及斜道上安裝扶手
  - (2) 場地附近興建容易到達博物館的停車場上，身障停車位盡量能接近大門入口，最好有遮蔽處，避免下雨淋濕。(臺灣輪椅專用雨衣較不普及)
  - (3) 前往不同地點的通道必須恰當(例如：切忌不要迂迴地動線，或者要乘坐載貨電梯。但在國外若有團體輪椅觀眾到館，為利快速行動

節省時間，有時在獲得輪椅觀眾同意後，會利用大型貨梯，避免走散；惟其動線不會經過倉庫或雜物間，是清潔明亮的通道)

- (4) 場地內、外都在適當的位置及高度有明顯易懂的標示。
- (5) 足夠的空間、公共設施（如飲水機）設置高度、服務台諮詢處必須是輪椅可到達。
- (6) 專重輪椅是輪椅使用者個人空間的一部份。
- (7) 展場或公共空間廣設座椅。

#### (五)關於服務聽障者之建議

1. 設置緊急紅色燈號閃爍，在廁所與出入口或避難等候台或逃生出口等處。
2. 另一個是有耳機的語音導覽機器，因為像行動不便者或陪同者可能不方便用手拿語音導覽器，這種時候接有頭戴式耳機就非常好用。(例如:上次十三行辦了一場座談邀請日本的博物館來分享的就是導覽器，他們是將導覽器坐在背心上，因此只要穿上背心就可以透過感應聽到不同展覽的介紹，比頭戴式更先進之處在於，不會因為耳掛而失去環境的聲音(例如失火時的警鈴，而且~~對於小耳或者顏面損傷者，比較難戴耳掛也很有幫助。)
3. 館內有清楚的圖像標誌、充足的照明、提供展覽或博物館廣播介紹的文稿、提供演出介紹文字或分場表、盡量減少背景音樂（包括使用有助吸音的擺設）
4. 第一線工作人員應有簡單的手語訓練，或認識與聽障者或弱聽人士溝通的技巧，例如清楚地說話，方便弱聽人士能夠讀唇語。

#### (六)關於服務其他心智類障礙者之建議

1. 英國某些博物館會特別安排自閉症日，人比較少，來的人是社區的家庭有

互動。心智障礙者的事前準備比較多。如先講解，模型實體摸索，一對三或四個的導覽人員，會幫助他們瞭解。可以提供易於閱讀版本，包含導覽的口語用詞以及輔助的圖片文字都是需要容易閱讀的。

2. 減少干預及分散對方注意力的行為、保持眼神接觸、使用一些清晰確定的身體語言或手勢、使用友善的語調、保持句子簡短明確、對話時清楚地說話、把要點寫下，以便溝通、如果對方不明白，需要再說一遍時，可以嘗試以另一種方式說明。
3. 使用大字版印刷、使用清晰的標誌或標籤、提供活動程序說明
4. 演出如有閃燈效果，於宣傳及入場時應清楚列明或提及。

### 三、第二場無障礙服務 SOP 會議

#### (一)關於服務視障者之建議

1. 導覽服務:對視障者的導覽說明，可以先了解障礙者是先天盲，還是後天盲，因為先天盲者可能對於一些形容或比喻不一定能掌握，例如藍色是天空的顏色等等這樣的形容沒有辦法真正知道那是甚麼顏色。那麼可以多一點說明在可以理解或想像的事情上，並且多一些立體觸摸、氣味、聲音的變化等等等，讓視障者可以多一些不同感官的體驗。
2. 主動和來館的視障者打招呼，讓視障者知道自己被關注到，如果有需要也可以詢問。打招呼的方式應該先站在視障者前方說自己是誰，而不是直接拍打觸摸或站在後面或較遠的地方直接喊話。這樣視障者會無法知道對方是否在跟自己打招呼。
3. 展覽品放在玻璃櫃中，對於低視能者也無法靠近觀賞，而且可能還會有炫光的效果更看不清楚。
4. 可運用口述影像理論，可提供博物館思考：如何在解說撰稿、設計輔具、活動企畫上能更吻合視障者的需求，如何為視障者「解說、展現」我們所「看見的世界」的基礎。因此，口述影像理論主要探討影像與文字兩種符號系統的差異、如何相互轉換的方式，並思考「靜態圖像、現場展品、空間設計」等影像符號所具有的溝通效果與文化內涵。可透過博物館動線規劃、輔具設計，讓視障者進入展場中，能兼顧知性的深度學習以及感性的休閒體驗，藉由無障礙設施與物件的安排，讓視障者、明眼人兩種文化，在博物館此一「公共領域」進行對話與溝通。
5. 舉辦口述影像視障導覽人員訓練，強化人員對「無障礙」服務的認知:為深化導覽及志工人員對「無障礙」理念的意義與認知，並使導覽及志工人員正確運用「口述影像視障導覽服務腳本」，確實發揮口述影像視障導覽應用於博物館服務的使用意涵，應舉辦導覽人員訓練，並培養導覽及志工人員對口述影像視障服務的正確認識。

6. 建立博物館日後推出「口述影像視障導覽」定時服務的基礎:前項訓練導覽及志工人員之基礎，將有助於博物館推出「口述影像視障導覽」定時服務，逐步落實「視覺無障礙博物館」之目標，讓視障者在導覽人員帶領之下超越視力限制，瞭解博物館展品之內容與意涵。
7. 針對視障朋友舉辦年度博物館參觀體驗活動，帶動視障族群對博物館推廣活動的參與:預訂針對視障成年朋友及學童辦理博物館年度體驗活動，該活動將針對視障者特質，運用口述影像技術設計適當輔具及體驗活動，並結合受過口述影像訓練之導覽及志工人員，實際帶領視障朋友參觀常設展與參與活動。此項活動設計，不僅讓視障者走出單調的生活環境，從展品中認識博物館的特色、更瞭解我們生活的這片土地，此外，也能讓導覽及志工人員有實際的視障導覽經驗，對於發展博物館視障導覽服務及活動都有具體的助益，也能充分顯露政府及民間組織共同提昇視障弱勢族群生活休閒的努力。此外，此項參觀活動中，為強化視障朋友對博物館特色的記憶而設計的活動內容，因為重視感官體驗的啟發，對一般民眾亦具有相當程度的娛樂性，是具有高度可複製價值的推廣服務，未來亦可成為介紹博物館特色的互動性推廣活動資源之一。
8. 藉由口述影像的敘述、導覽，加上專為視障者設計的輔具(如以觸摸的凹凸板、立體模型、同步無線接收器等)，能協助視障者更自在地進入各式文化空間與活動場域。

## (二)關於服務肢障者之建議

1. 展區應該有輪椅優先的觀念，一但使用輪椅的朋友進入展區，志工或者導覽者可以主動幫忙請遊客挪出最前面的動線讓輪椅朋友觀賞，否則，站在其他觀賞者的後面只會看到人們的背面。這個部分也可以用標示牌向觀眾宣導。
2. 可以參考展品的大小擺放適當的位置，但是要注意，坐在輪椅上的朋友視線大約 90-110 公分是平視舒適的，如果展品掛太高或者放太高，都會不容易觀賞，特別是大件展品，如果沒有相對的空間距離，就會像坐在第一

排看電影一樣，不容易欣賞全貌，而且會感到壓迫不舒服。所以在展覽安排空間的時候，不只考慮到展品的大小也要考慮到使用輪椅的朋友所需要的空間(要比一般人更寬)。

3. 基本硬體的無障礙，特別是廁所、通道、電梯、服務台、飲水機、電話亭等等，應該要符合無障礙，除此之外，所有無障礙相關設施的引導指標要清楚、易懂。而展覽的動線安排，盡量要配合無障礙的動線(有些地方的無障礙出入口跟一般人不一樣，會造成使用輪椅的朋友跟其他參觀者動線相反或者衝突的情形，應該要避免。或者至少有人可以提供引導、幫忙開路。特別是在人多的展覽期間，服務人員一定要主動前來協助。

### (三)關於服務聽障者之建議

1. 應該訓練工作人員有敏感度，遇到聽障者來館內參觀的時候，主動前往詢問是否需要更詳盡的文字導覽版本或者提供圖與文字的自動導覽系統。
2. 博物館內也可以針對自己的員工，或導覽人員進行手語訓練，並且盡量請聾老師加上手語翻譯老師一起來開課，一方面學習簡單的引導、招呼的手語，另一方面更重要的是學習了解聾文化。對於願意長期從事有關身心障礙服務的導覽人員，則可以加強培訓用手語導覽。在此之前，應先開放團體申請導覽時，同時可申請手語翻譯員，而不是由來館的聽障者自己要負責找朋友幫忙翻譯。因此，團體申請的人數應該降低，3-5人即可申請。

### (四)視障者無障礙空間需求

1. 地板、道路宜保持直角系統，使視障者易於定向。
2. 走廊兩旁避免有凸柱、牆面不要有突出物、地面不宜高低不平。
3. 對於可能造成危險之處宜事先加以防範，如樓梯扶手、安全欄杆、水溝加蓋以及在接近危險處所之前鋪設警告地磚等。
4. 樓梯、走廊等處裝設扶手以利沿行。

5. 電梯按鈕旁要加裝點字標示，同時也應裝設語音自動播報系統。
6. 視覺符號與聽覺信號應互相配合使用，視覺符號或標誌的裝設，宜考量弱視者的需求，例如盡量用顏色或器材做顯著對比，以利弱視者分辨。
7. 使用燈光作為方向導引時，應注意燈光來源。

#### **(五)聽障者協助要領**

1. 說話時和他面對面，眼睛直視對方，慢慢地說，對方或許可以由您的臉部表情和唇形變化，而知道您在說什麼。
2. 運用語言要具彈性，如果聽障者不瞭解某一個字、詞、語，可換用其它的說法或語句，或用紙、筆寫給他看。
3. 儘量運用口語、手語、筆談、板書、圖片、實物、動作、表情等肢體語言，以達溝通的目的。

#### **(六)肢障者協助要領**

1. 上斜坡：可助他一臂之力，使其較不費力地推上斜坡。
2. 下斜坡：幫他控制方向慢慢滑下去，輪椅朋友雙手一定要扶好輪椅，以防翻覆（若輪椅朋友腰部或手部無力，協助者最好將輪椅倒著推下斜坡，此方法可使重殘者坐得較穩）。
3. 過門檻（或高出地面的障礙物）：以一腳向下踩輪椅後輪旁凸出之椅桿，同時並用雙手將輪椅把手向後壓使前輪可抬高離地，之後前輪通過門檻，再把後輪抬起通過障礙。
4. 進出大門：特別是有一些門比較重，請幫忙開門。
5. 過馬路：協助他們通過，注意交通安全。

6. 從人行道上下馬路：先把前輪抬高，保持平衡，讓後輪平穩的滑下去。
7. 上車時：協助開啟車門、詢問需要那種協助、給予扶持以便站起（有些重殘者，完全無法站起，需靠人以抱或背的方式協助）、給予扶持以便坐進車內。
8. 下車時：儘量靠近目的地、注意下車地點的路面、路況、必要時協助他們上下斜坡、人行道或樓梯、輪椅就位時特別注意先把輪椅剎車固定住、協助拿拐杖及隨身物品。
9. 注意事項：預防跌倒、碰撞、動作要穩、要慢。
10. 正確收輪椅的方法：合起輪椅腳踏板、收起椅墊、向上拉提坐椅收起輪椅、搬輪椅入車廂時，請注意自己姿勢，以免扭傷背部。

## 第四章 結論與建議

藉由文獻探討及專家諮詢會議內容的分析後，並以障礙者的文化參與作為本研究各章論述之基礎，同時選擇以十三行博物館作為個案研究對象，在本章中試圖以更客觀的角度與實際可行方式建構提供障礙者的文化參與的策略。另外，在研究方法方面實際邀請 8 位諮詢專家，包含：執行層級的社福機關代表及召開兩場友善服務 SOP 會議，與無障礙業務相關之博物館界及規劃層級的各障礙別領域專家的實際經驗、應用面及面臨問題，獲得許多寶貴意見，使研究者在理論論述之外，也能較深入了解障礙者的文化參與實務的情況與需求。經綜合理論與實務的心得後，研究者提出立即可行之建議及長期性建議，希望提供博物館經營另一思維及未來推行無障礙服務之參考。也可以提供作為無障礙服務實際之應用。茲將研究結論、對博物館的主管機關文化部的建議、對各縣市政府文化局的建議、對各博物館的建議、對社福團體的建議、給後續研究者的建議、立即可行之建議分述於後。

## 第一節 結論

臺灣從 1988 年推廣「無障礙設計」至今已達 20 餘年，但現今仍停留在建築空間設計範疇，對於多元使用者的關懷略嫌不足，尚無法具體落實建構一個無障礙環境的社會。然博物館身為社會教育機關，應隨著人類結構的改變以及關照所有觀眾之參觀需求，轉換以「通用設計」之設計概念為基礎並顧及不同需求的使用者，從五感的學習發想，結合友善設計、無障礙空間及廣泛設計的理念，考慮不同族群間之差異程度和需求性，提倡使用者之公平原則。

隨著高齡化社會以及核心家庭成員的轉變，帶著年長父母或者推著娃娃車出門旅遊的人口群，比例逐漸增高；同時，因應臺灣的無障礙環境正逐步建構，也讓身心障礙者開始注重生活品質，並要求一定的休閒生活水準。近年來，「無障礙設計」在臺灣已成為生活一部份，主要是透過改裝設備或重新規劃空間，以針對障礙人士的需要。而「通用設計」則以「無障礙」為基礎，考慮層面更廣泛，它強調設計應該多為其他少數或弱勢社群著想，卻也要讓一般使用者接受。一般公共空間都強調空間的無障礙設計，這是去除障礙的「減法」。博物館肩負著教育大眾的社會責任，如何擴大對身心障礙者的開放與運用「通用設計」，事先考慮所有人需求，求得最大適用性的「加法」提昇參觀環境的友善程度，是博物館當前需正視的課題。同時，「通用設計」在「高齡化」的社會趨勢、「以人為本」受到重視等社會背景及「全球化」影響下，「接納」和「包容」就更為重要，社會正邁向不分彼此的方向，由「無障礙環境」到「心靈無障礙」，除環境及設施等的有形障礙，障礙者要融入社會，仍然要面對人與人之間的無形障礙，即心靈上的障礙。

再者，博物館肩負著教育大眾的社會責任，如何擴大對身心障礙者的開放與運用「通用設計」提昇參觀環境的友善程度，是博物館當前需正視的課題。為了實現身心障礙者和高齡者等，任何人都能自由平等參加的社會，促進博物館的軟、硬體無障礙化。也期許國內能有更多美術館與博物館共同來重視身心障礙者的文化參與權益，從軟體服務資源提升到硬體空間設備改善，都能以通用設計之概念來鼓勵身心障礙者參訪，甚至規劃博物館展演活

動，讓社會給予障礙者更多藝術文化資源與包容。

對博物館而言，「無障礙」除了交通可及、空間可達及室內環境的無障礙外，更應提供資訊與文化傳遞的無障礙。簡言之，硬體設施是障礙者走入博物館的先決條件，軟體方面的無障礙化則長期吸引障礙者的重要因素。而讓每一位社會成員都能參與豐富多彩的文化生活則是博物館的重要使命。博物館的社會意義，應是從一般社會大眾到特殊民眾、弱勢族群的關懷。從硬體的無障礙改善到軟體服務學習，乃至於多元文化參與的友善空間。從「公益」到「公平正義」，公益是照顧弱者，而公平正義則是一視同仁的給予機會，相信、並且欣賞。

綜上，社教機關應多提供身心障礙者社會參與的機會，同時讓大眾都能看見不同的障礙者，尊重差異，學習包容多元價值與文化，同時提昇公眾文化休閒品質，更可藉此宣誓博物館落實文化平權的概念，讓博物館成為易親近的文化休閒空間，讓不同群體的觀眾都可以在博物館找到適合自己的觀覽方式，讓每個人接觸文化的權力與機會更均等。如何讓更多弱勢群體觀眾走入博物館，就是達成文化平權、文化分享重要的第一步，進而推動「文化公民權」之概念。

再者，十三行博物館針對不同障礙別提供客製化服務，很值得其他博物館參考，例如：依據服務的時機與對象，可區分：申請參觀服務(預約)、保全、櫃台服務、導覽人員、設備操作員(現場工作人員)。例如：視覺障礙者需要透過觸覺與聽覺接受文化空間的資訊，針對視障服務之口述內容應經過訓練提供共同版本，而觸摸模型除了常設展之外，特展也應規範每次至少提供兩到三件觸摸物件，是視障朋友可以參與。聽覺障礙者需要用不同於口語或書寫的手語交談，針對聽障朋友之手語翻譯或臨時到館參訪時所需的文字、口語口型的服務，一樣要提供定期人員服務訓練。針對肢體障礙者之爬梯機、租借輪椅應定期保養，人員並應定期訓練不斷熟悉操作以便隨時可以提供適當的協助。最後，心智障礙者需要尊重其認知差異，無偏見的人際關係，以及易懂的說明介紹。針對心智障礙者的服務也是強調從訓練與服務中不斷增加互動與認識，把障礙者當成人對待，但使用簡單易懂的語言。針對不同服務障礙別及段落提供標準作業流程，說明如下：

# 新北市立十三行博物館服務身心障礙者標準作業流程

本研究整理

## 一、標準作業流程圖與說明

依據對障礙者提供服務的時機與對象，分為申請參觀服務(預約)、保全、櫃台服務、導覽人員、設備操作員(現場工作人員)。

### (一) 針對視障者服務

視障服務口述內容應經過訓練提供共同版本，而觸摸模型除了常設展之外，特展也應規範每次至少提供兩到三件觸摸物件，是視障朋友可以參與。

### (二) 針對聽障者服務

聽障朋友之手語翻譯或臨時到館參訪時提供的文字、口語口型的服務，一樣要提供定期人員服務訓練。

### (三) 針對肢體障礙者服務

針對肢體障礙者之爬梯機或租借輪椅應定期保養，人員並應定期訓練不斷熟悉操作以便隨時可以提供適當的協助。

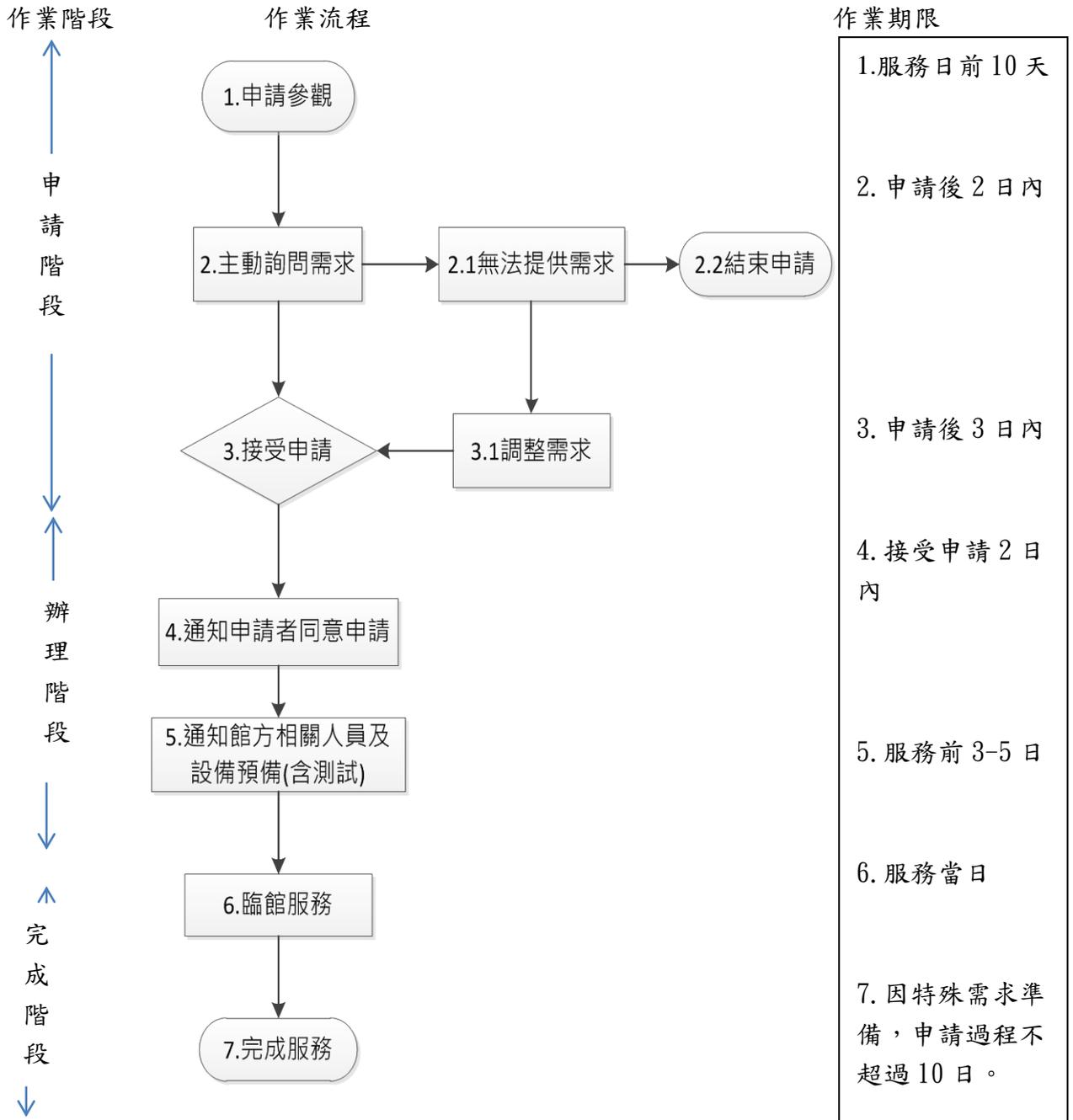
### (四) 針對心智障礙者服務

強調從訓練與服務中不斷增加互動與認識，把障礙者當成人對待，但使用簡單易懂的語言。

## 二、針對不同服務段落提供標準作業流程如下

新北市立十三行博物館(身心障礙者)申請參觀服務標準作業流程圖

本研究整理



新北市立十三行博物館

身心障礙者申請參觀服務標準作業流程說明

作業階段	作業流程	步驟說明	備註
申請階段	1. 申請參觀	填寫申請表。	電話預約、網路預約個人或團體預約。障礙者因特殊需求提出申請，不可因一人申請而拒絕。惟需手語翻譯者應於 10 日前提出申請，代向市府相關資源申請指派手語翻譯人力。
	2. 主動詢問需求	諮詢障礙狀況、所需輔具或服務、參觀主題並說明本館可提供之服務項目。	應清楚掌握需求以及本館所提供的服務項目。
	2.1 無法提供需求	因申請當日服務已滿或休館等因素無法提供服務。	不可因障礙狀況拒絕服務。
	2.2 結束申請	因申請日期或時段無法配合而取消當次服務申請。	結束申請前應盡量提供其他參考建議。
	3. 接受申請	通知館方安排可接待之導覽人員與相關服務資源或設備操作員等預備。	完成雙方需求溝通與確認事宜。
	3.1 調整需求	依需求與現場可提供服務，與申請對象協調更	盡量協助受理申請。

		改日期或時段。	
辦理 階段	4. 通知申請者同意 申請	通知申請對象確認姓名 人數並告知所安排之服 務(含設備)。	服務提供再次確認。
	5. 通知館方相關人 員及設備預備(含測 試)	確認爬梯機、觸摸模 型、手語導覽影片、專 人導覽等等依需求確認 提供之服務。	定時保養相關設備並培 訓現場人員熟悉操作。
	6. 臨館服務	提供現場協助。	按個障礙類別與人數需 求，主動提供服務完成 參觀需求。
完成 階段	7. 完成服務	離館前抽樣進行服務滿 意度調查。	簡單 3 個問題了解服務 是否恰當。

本研究整理

新北市立十三行博物館  
身心障礙者參觀服務申請表

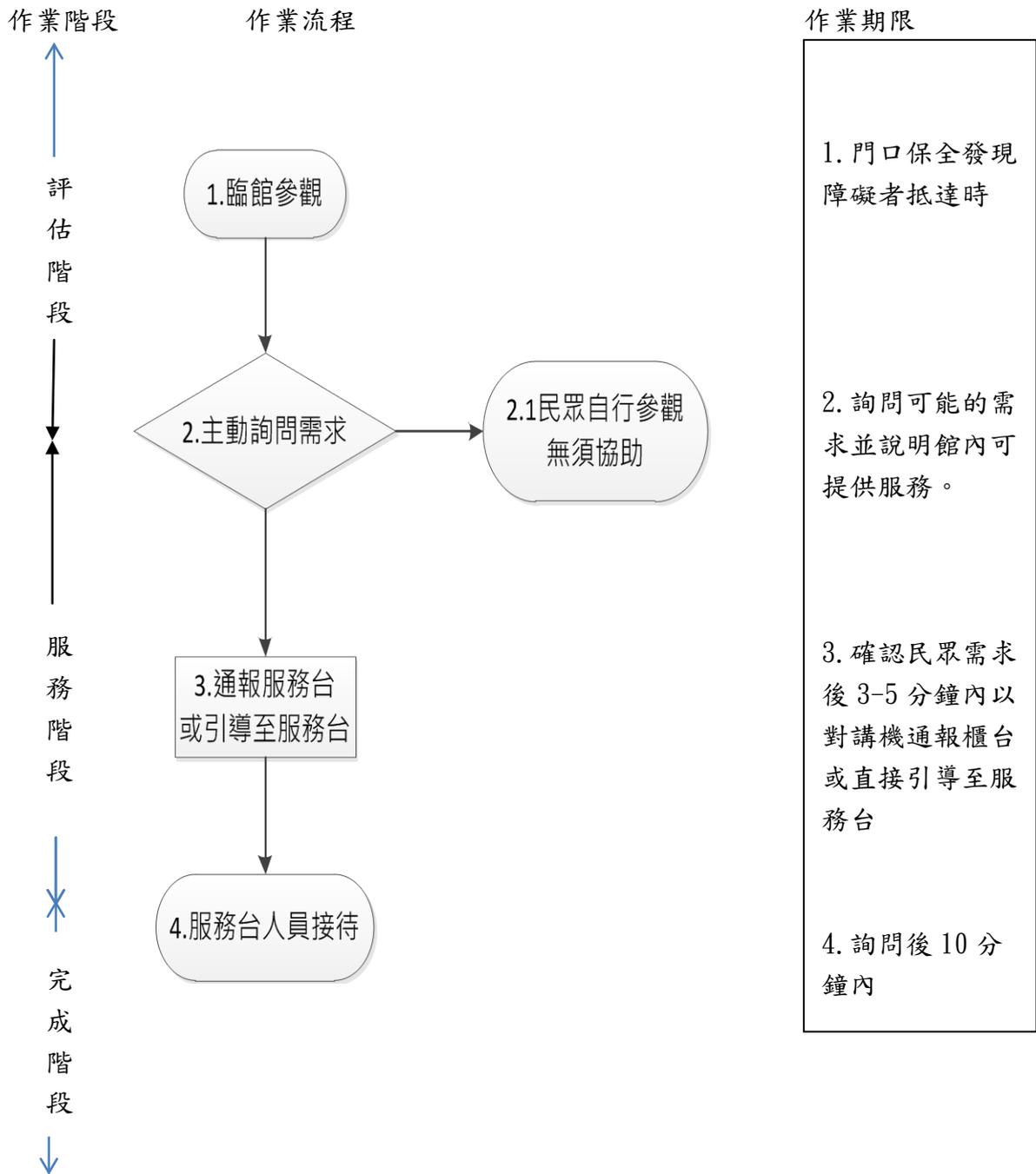
本研究整理

申請人		申請人數	
障礙類別	<input type="checkbox"/> 心智障礙者 <input type="checkbox"/> 精神障礙者 <input type="checkbox"/> 視覺障礙者(全盲/弱視) <input type="checkbox"/> 肢體障礙者(持拐杖/使用手推輪椅/使用電動輪椅) <input type="checkbox"/> 聾人 <input type="checkbox"/> 其他:		
特殊需求	<input type="checkbox"/> 易讀版本導覽 <input type="checkbox"/> 電腦及電子檔 <input type="checkbox"/> 手語翻譯(申請市府服務) <input type="checkbox"/> 口述影像 <input type="checkbox"/> 觸摸仿品 <input type="checkbox"/> 輪椅借用 <input type="checkbox"/> 專人導覽 <input type="checkbox"/> 其他:		
參觀範圍	<input type="checkbox"/> 戶外廣場 <input type="checkbox"/> 常設展區 <input type="checkbox"/> 特展區( ) <input type="checkbox"/> 演講廳 <input type="checkbox"/> 鯨背沙丘 <input type="checkbox"/> 陽光廣場 <input type="checkbox"/> 其他:		
參觀時間	自 年 月 日(星期 ) 時起至 時止		
檢附資料	<input type="checkbox"/> 身心障礙手冊(申請手語翻譯必備,其他免) <input type="checkbox"/> 團體申請書(個人免)		
預付費用	<input type="checkbox"/> DIY預約 <input type="checkbox"/> 體驗活動 <input type="checkbox"/> 其他:		
其他說明	(經諮詢與評估所需之服務與設備)		
無法服務原因	<input type="checkbox"/> 場地已滿 <input type="checkbox"/> 導覽人員已預約排滿 <input type="checkbox"/> 設備有限 ( ) <input type="checkbox"/> 其他:		
承辦人	單位主管	機關首長或授權代簽人	
<input type="checkbox"/> 轉知相關人員與設備資源預備。			

本研究整理

新北市立十三行博物館(身心障礙者)臨館參觀服務標準作業流程圖-保全

本研究整理



新北市立十三行博物館

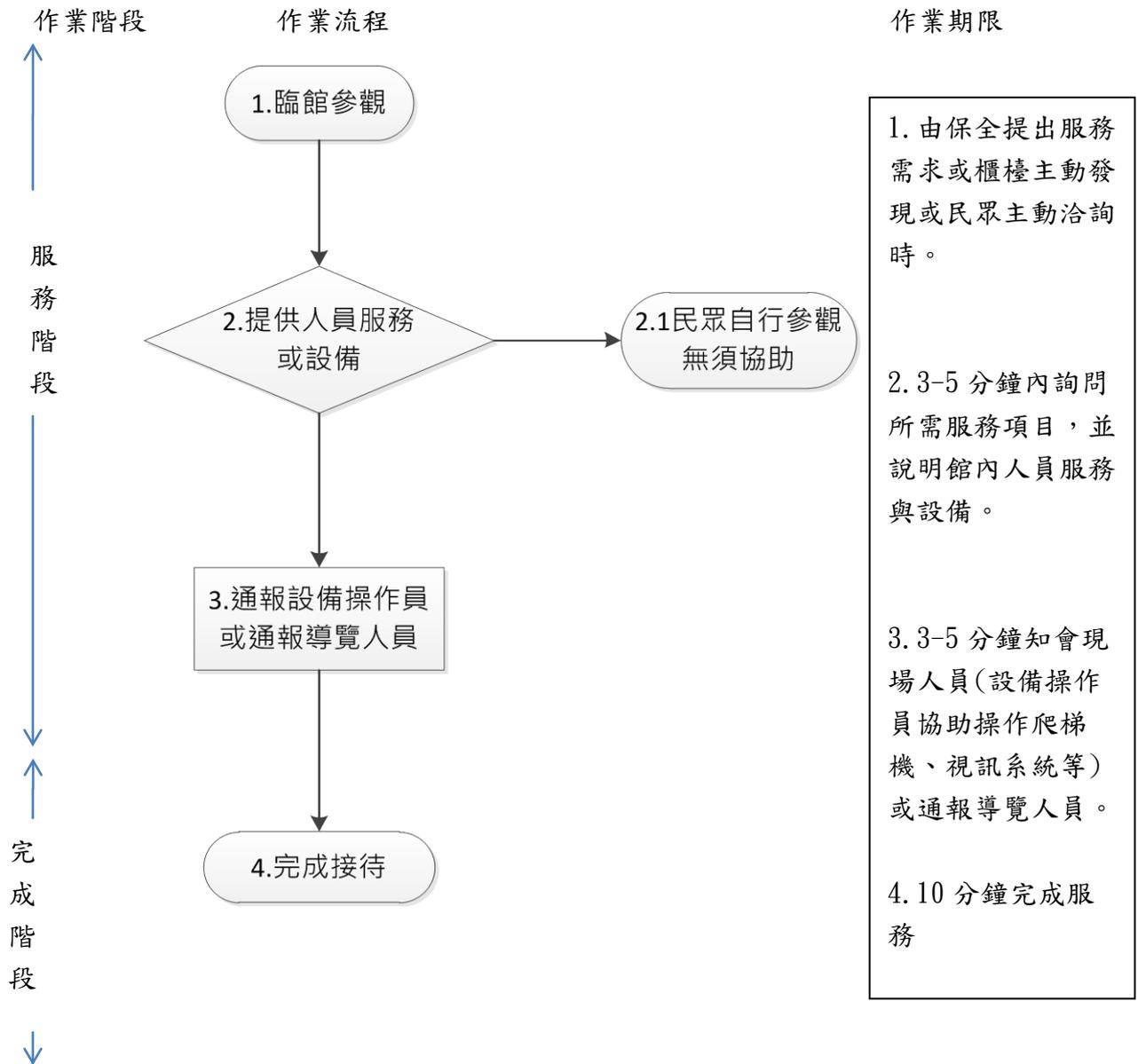
身心障礙者臨館參觀服務標準作業流程說明-保全

作業階段	作業流程	步驟說明	備註
評估階段	1. 臨館參觀	主動關心參訪民眾。	可能一人參觀或者詢問周遭環境，需主動親切問候。
	2. 主動詢問特殊需求	詢問是否特殊需求並告知服務台資訊與館方可提供之相關服務項目。	友善開啟對話，請掌握本館所提供的服務項目並禮貌詢問。
	2.1 民眾自行參觀無須協助	民眾明確表達自主參觀不須協助。	指示前往方向，友善結束對話。
服務階段	3. 通報服務台或引導至服務台	先以對講機告知櫃台需求服務；並視需要將障礙參觀民眾引導至櫃台。	針對視障者務必由人力親自引導。
完成階段	4. 服務人員接待	由館方提供可接待之導覽人員與相關服務資源或設備操作員等預備。	由館內服務人員提供服務。

本研究整理

新北市立十三行博物館(身心障礙者)臨館參觀服務標準作業流程圖-服務櫃台

本研究整理



新北市立十三行博物館

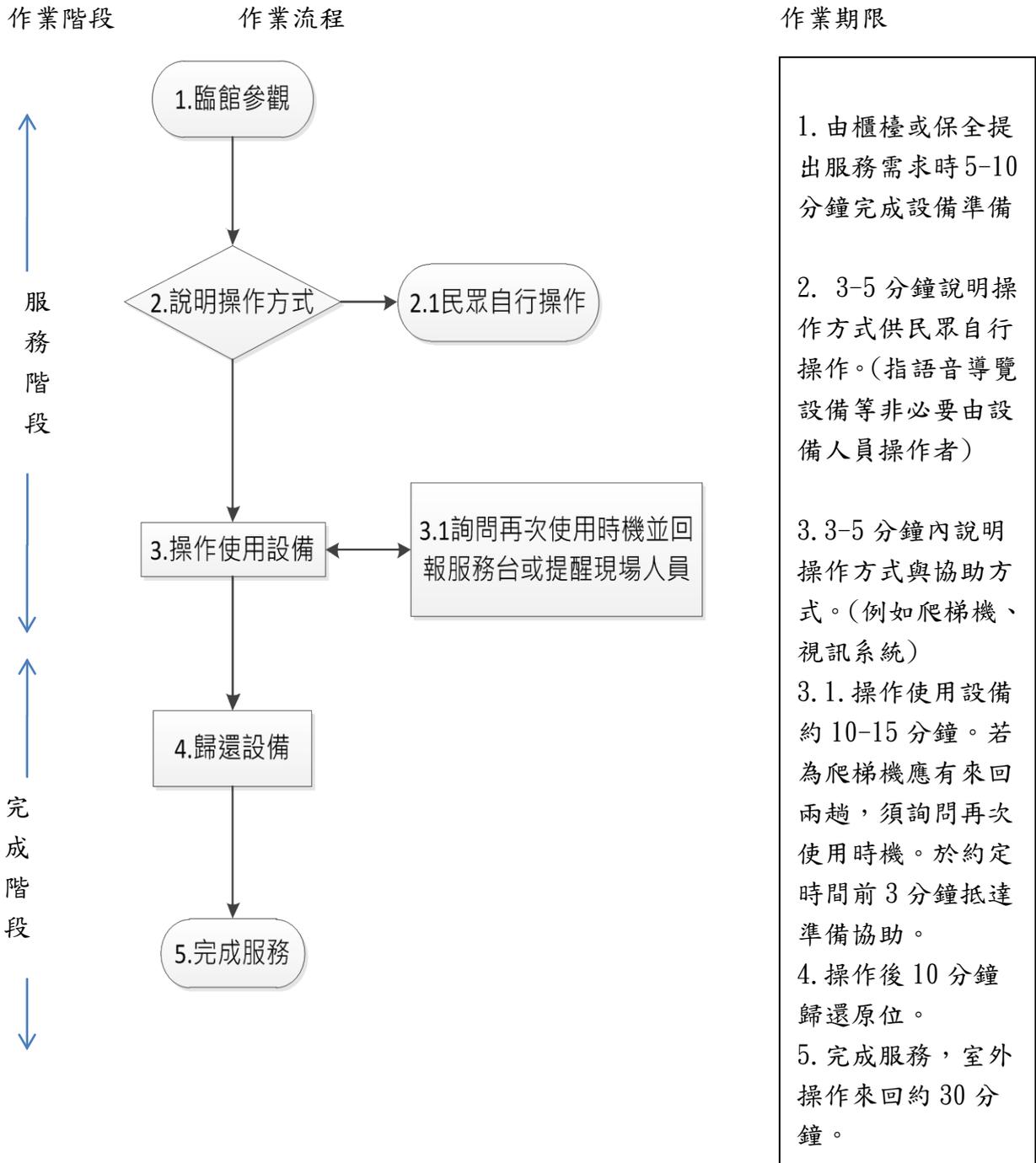
身心障礙者臨館參觀服務標準作業流程說明-服務櫃台

作業階段	作業流程	步驟說明	備註
服務階段	1. 臨館參觀	主動關心參訪民眾。	由保全或櫃檯協助民眾提出需求。
	2. 提供人員服務或設備	說明操作事項。	借用之設備應備有書面資料並經訓練之人員協助。
	2.1 民眾自行參觀無須協助	提供自行操作的設備，例如輪椅、娃娃車、語音導覽設備等需簡單說明操作方式並完成登記後提供民眾使用。	櫃台登記即可。
	3. 通報設備操作員或導覽人員	說明操作與協助方式並在對方確認同意服務後，提供協助(主要針對必須人員操作之設備：例如爬梯機、視訊系統。)	1. 爬梯機務必由現場設備操作人員操作。 2. 聽障者視訊系統需求現場工作人員操作。 3. 視障導覽需搭配觸摸模型教材。
完成階段	4. 完成接待	與服務對象確認完成服務，即由現場人員(設備操作員)、導覽人員帶離。	登記服務事項。

本研究整理

新北市立十三行博物館(身心障礙者)臨館參觀服務標準作業流程圖-設備操作

本研究整理



新北市立十三行博物館

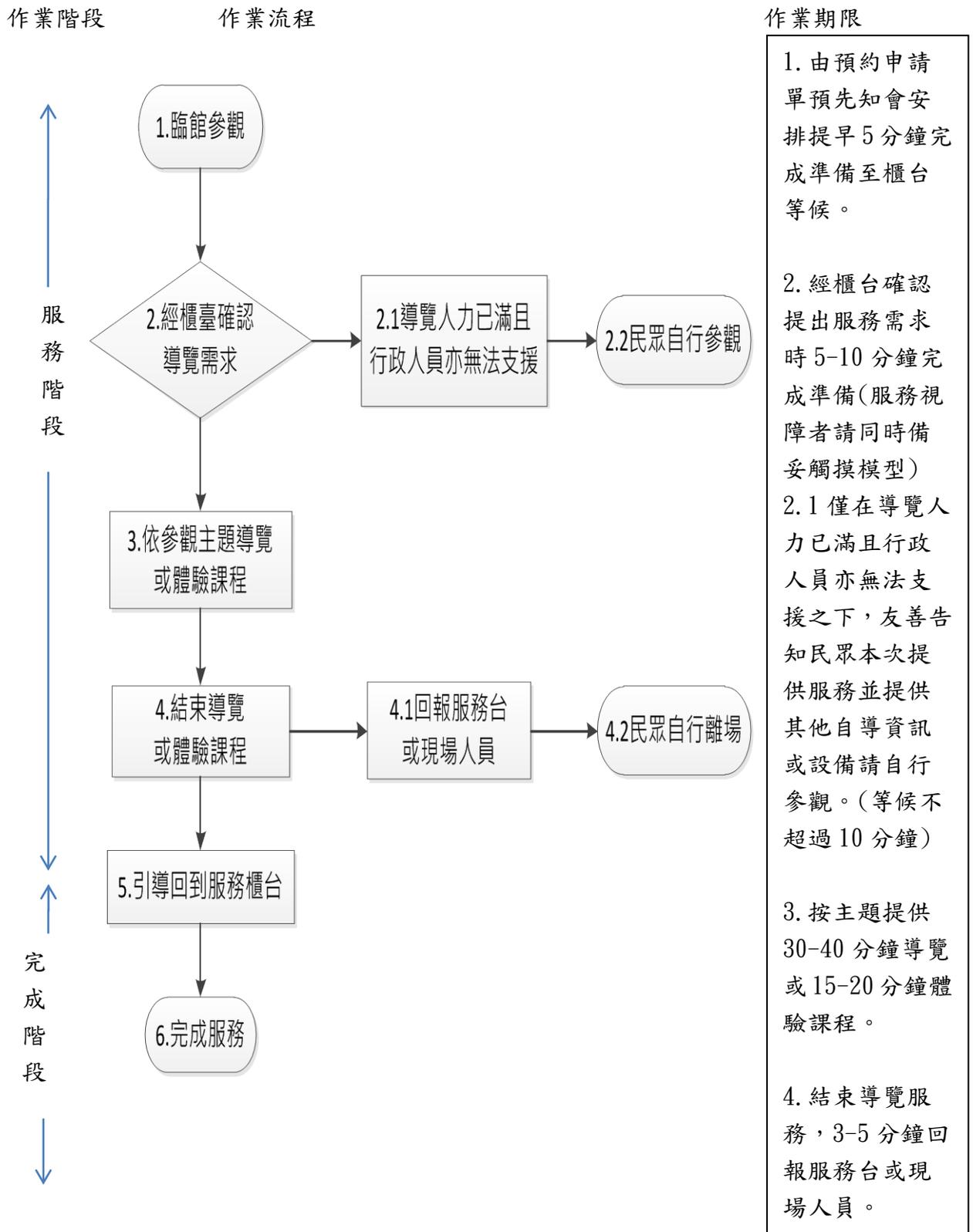
身心障礙者臨館參觀服務標準作業流程說明-設備操作

作業階段	作業流程	步驟說明	備註
服務階段	1. 臨館參觀	主動關心參訪民眾。	由保全或櫃檯協助民眾提出需求。
	2. 說明操作方式	說明操作事項。	借用之設備應備有書面資料並經訓練之人員協助。
	2.1 民眾自行操作	提供自行操作的設備，例如輪椅、語音導覽設備等需簡單說明操作方式並完成登記後提供民眾使用。	櫃台登記即可。
	3. 操作使用設備	說明操作與協助方式並在對方確認同意服務後，提供協助(主要針對必須人員操作之設備：例如爬梯機、視訊系統。)	爬梯機務必由現場設備操作人員操作。 聽障者視訊系統需求現場工作人員操作。
	3.1 詢問再次使用時機並回報服務台或提醒現場人員	由櫃台向設備操作人員明確交代所需服務對象與需求。	由館內設備操作人員(現場人員)提供服務。
完成階段	4. 歸還設備	與服務對象確認服務結束，即由現場人員(設備操作員)將設備歸位。	登記設備服務日期、用途、操作人員與發現需維修事項。
	5. 完成服務	登記服務內容。	

本研究整理

新北市立十三行博物館(身心障礙者)臨館參觀服務標準作業流程圖-導覽人員

本研究整理



新北市立十三行博物館

身心障礙者臨館參觀服務標準作業流程說明-導覽人員

作業階段	作業流程	步驟說明	備註
服務階段	1. 臨館參觀	由預約申請單預先知會安排提早 5 分鐘完成準備至櫃台等候。	指已完成預約民眾。 針對提前預約之聽障者需搭配已代為申請確認服務之手譯員。
	2. 經櫃台確認導覽需求	經櫃台確認提出服務需求時 5-10 分鐘完成準備。	服務視障者請同時備妥觸摸模型。服務肢體障礙者須協助安排導覽空間。
	2.1 導覽人力已滿且行政人員亦無法支援	友善告知民眾本次提供服務並提供其他自導資訊或設備請自行參觀。	視需求提供紙本、易讀版或點字資訊、或語音導覽設備。
	2.2 民眾自行參觀		
	3. 依參觀主題導覽或體驗課程	由櫃台向導覽人員明確交代所需服務對象與需求。	導覽人員視服務對象提供導覽服務。 **常設展與特展應訓練人員如何口述影像介紹，並設計安排觸摸模型，將之編號做成系統，以避免不同導覽人員提供不同的服務或差異的觸摸體驗。
完成階段	4. 結束導覽或體驗課程	與服務對象確認服務結束。	登記導覽服務日期、內容、與障礙者互動經驗與檢討事項。
	4.1 回報服務台或現	確認已完成服務。	

	場人員		
	4.2 民眾自行離場	說明其他可自主參觀場所。	
	5. 引導回到服務櫃台	視障者務必引導回到服務櫃台。	
	6. 完成服務	登記服務內容。	

本研究整理

## 第二節 建議

博物館是社會教育機構，博物館不但是社區民眾最佳的學習場域，也是台灣多元文化教育推廣的最佳展示平台，如何協助不同群體、文化背景的社會大眾，透過博物館自我成長與學習，同時協助弱勢族群參與文化展演，進而鼓勵弱勢群體走入博物館、協助文化推廣活動，對於營造一個「和諧共存、文化學習」的多元學習環境有極佳的助力。

惟目前國內博物館身心障礙服務屬尚未完全普及的階段，舉辦活動的次數仍遠遠不如身心障礙者對博物館學習的需求。主因：缺乏督促博物館規劃相關障礙教育展演活動的政策（包括館外法律上的規定與館內的無障礙政策）可能是造成博物館無法經常舉辦無障礙活動的原因之一。不過，在此呼籲文化部身為博物館主管機關，應該從政策面考量為障礙者敞開大門，鼓勵博物館多辦理無障礙教育活動、提供他們參與活動的機會。而博物館也應主動和社服團體或基金會合作，彌補了博物館員在障礙領域知能不足之處。雙方工作人員在各自領域的專業知能是無庸置疑的。不過，在人員支援方面，缺乏橫向機制，或者僅屬零星協助，未能藉此善用雙方專業的優點，設計一套完備的支援體系；雙方的合作關係可先建立在無障礙政策諮詢委員會議，提供定期的、有計畫性的教育展演活動的建議。

本節依據研究結論，分別對博物館的主管機關文化部的建議、對各縣市政府文化局的建議、對各博物館的建議、對社福團體的建議、給後續研究者的建議、立即可行之建議等六個面向提出具體建議，如下：分述於後。

## 壹、對博物館的主管機關文化部的建議

### 一、應從政策面推動博物館身心障礙教育發展

國內身心障礙保護法中，除了規定公立博物館應該對來館參觀的身心障礙者提供免費參觀的服務之外，並沒有強制規定博物館應該為身心障礙者舉辦文化活動或提供文化參與機會。此外，博物館法也未將博物館身心障礙服務納入條文中。因此，呼籲文化部將博物館身心障礙服務明確訂定在法規中，督促博物館關注與重視此領域。

### 二、建立無障礙博物館的激勵措施與配套措施

建議文化部可辦理優良無障礙博物館的選拔活動。以現況觀之，因法令規定，博物館皆有針對肢體障礙者改善硬體無障礙設施，但以服務層面而言，博物館應該也要為其他的障礙別如：視覺障礙、聽覺障礙、心智障礙、學習障礙者，特別為他們設計學習活動與參觀方式。一個無障礙博物館提供的不只是「協助」，而是如何以「歡迎」的角度思考，提供參與、融合機會。

(一)可比照環保署辦理環境教育獎評選，研議頒發「國家無障礙博物館獎」，藉由參獎過程，提醒館所檢視無障礙服務是否充足，再者尋求優良館所成為示範點，將可行作為推廣並擴散。最後可激勵更多博物館積極發想可能作法。期待建立一種文化認同，讓文化融入每個人的生活，促進組織、文化及身心障礙社群，融合多元文化不斷重組，進行落實文化平權之策略規劃。

(二)核發認證標章：配合上述無障礙博物館獎核發標章，例如特優獎標章、優等標章、創意獎標章等。獲獎之場館可將標章置於官網、所有活動文宣，明確提示其場館屬無障礙環境，令身心障礙者及相關社福團體可放心地前往。

### 三、多辦理相關無障礙博物館研習或實務工作坊

藉由國際交流快速吸取優質推動方式及相關經驗，強化無障礙相關政策及行政策略擬訂。建議透過文化部或各地文化主管機構主動安排的進修課程，例如：凡是對博物館利用上有些困難的民眾，皆可接受量身定做的障礙者服務。且為了提升對利用博物館有障礙者的服務品質，可以辦理針對負責障礙者服務之職員（館員）講座，說明如何提供對利用博物館有任何困

難之族群最佳服務，會後並將會議講義資料放在網路上供人自由下載。再者，若能藉由專業課程的設計，例如：演講、活動體驗與實務分享等，邀請社會教育學者、社福團體工作者及博物館專業人員的理論與分享實務經驗，並透過案例分享及討論，透過建構學員對於弱勢族群應有的思維與態度，讓學員藉由觀摩、文化體驗與交流，深入了解身心障礙者文化參與的可能性或文化融合的發展性，了解如何善用社會福利機構的資源以建立良好的夥伴關係，進而協助弱勢群體進行文化參與。以包容、關懷與學習的同理心，共同思考如何將文化平權落實在各自的服務的文化館所。

#### 四、啟動專業服務的認證措施

眾所皆知，各機關皆配置專業防火管理人，必需修完規定的研習時數，且經一段時間後，還要調訓充實知能；另外，環保署規定各學校5年內應配有環境教育專責人員；若館所的無障礙業務是文化部亟需推動的重要業務，是否應考量強制建立博物館無障礙業務推動員的專業認證制度，推動員可以是職員、契僱人員或志工，區別出具相關無障礙服務專業技巧的人員，令身心障礙者皆可得到正確的協助。

#### 五、將「障礙者」的需求，納入文化發展的考量面向

具體而言，現在文化場館空間僅在建築法規規範下，勉強符合硬體標準。但其佈置、展出規畫欠周，造成即便進入展場可能因展示高度過高，根本看不到展品或文字說明，造成重重障礙及參與機會受損，在文化權甚至人權部分，應加以關注、具體而為。雖文化部已針對弱勢族群，以文化平權的概念，研擬扶助執行計畫，建議除將維護有形障礙者的文化權，亦將就無形的弱勢亦予保障（例如身心障礙、新移民、銀髮族等）。

#### 六、文化統計加入身心障礙者參與指標

根據文化部委託台灣經濟研究院所做的2012文化統計(2014)資料顯示，文化統計乃針對文化活動進行統整與計量之作為。對各級公部門而言，文化統計是過去成果展現、現今資源分配與未來施政規劃的重要依據；很遺憾的，在高達94項文化指標中，竟無障礙者文化參與的統計資料，2012年文化參與及消費調查問卷53項子問題，選項中無納入障礙者的文化參與選項，甚為可惜。建議文化部應將文化統計加入身心障礙者參與指標，以做為資源

分配與未來施政規劃的重要依據。

## 七、擴大身心障礙者對各類文化藝術之參與

為促進身心障礙者文化權益，落實「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」及「身心障礙者權益保障法」所揭示之「文化平權」理念，文化部除已公布的相關活動及補助方式，擴大身心障礙者對各類文化藝術之參與外，建議文化部應立即進行政策研擬及規劃，例如：蒐集國外推動身心障礙者文化參與之相關政策、檢視國內公私立文化設施、擬訂無障礙文化服務之服務標準與建立認證機制、召集專家學者及身心障礙代表研訂推動計畫、編輯文化設施服務人員對身心障礙者之服務手冊指南，並全面提升國內藝文機構對身心障礙者之服務品質，以推動身心障礙者之文化參與權，確保「機會平等」的文化環境。

## 貳、對各縣市政府文化局的建議

### 一、確實監督各博物館辦理大型藝文活動，應考量身心障礙者需求

依據身心障礙者權益保障法第 52 條，為確保身心障礙者及行動不便者參與各項活動之權益，請所轄各博物館於籌劃各項大型藝文活動時，納入通用設計之概念及考量不同族群之需求：

- (一)活動辦理場所應為無障礙空間(如:行進動線平順、設有無障礙廁所、無障礙車位等)。
- (二)規劃身心障礙者活動動線，並於服務櫃台安排志工主動提供服務與輔具(如輪椅、娃娃車)借用服務。
- (三)歌舞、戲劇、音樂等表演活動應設置專區(如輪椅席、愛心專區等)。
- (四)提供無障礙的交通接駁服務。
- (五)透過多元管道宣導便於各族群參與的公共服務。
- (六)活動網站應為無障礙網頁設計，並無障礙設施之設置狀況，另於活動網頁介紹之住宿與景點資訊，亦請標明其無障礙設施之設置狀況，以利查詢使用。
- (七)活動導覽圖、手冊與會場之動線標誌，均應清楚標示各項無障礙設施之位置圖與路徑，字體需夠大，並加強字體與底面之色差，以利於清楚辨識。
- (八)辦理各類型活動前一個月，應檢視「身心障礙者及行動不便者參加各類活動事前檢核表」，並依據規定確實完成檢核項目。

## 二、建立博物館與社福團體合作的激勵措施

博物館與社福團體間的合作關係，可以拓展館員的無障礙服務視野與社福團體社服師、教保員及輔導員提升博物館知能。透過博物館與社福團體間的合作關係可以增加博物館的競爭優勢與互補資源。故本研究建議各地縣市政府文化局提供博物館與社福團體合作的激勵措施，鼓勵博物館積極跨域合作，獲取更多資源。

## 三、協助博物館與社福團體排除合作時遭遇的困境

博物館推展與社福團體合作所遇到的困境中，有些部分是需要行政主管單位協助排除的。尤其是提供進修的機會，處在一個資訊交流便利，知識汰換快速的時代，身為博物館員必須有不斷進修與學習的動力與機會。透過文化局主動安排的無障礙業務進修課程，對博物館員將更具指標意義。因此建議運用文化局的宣傳網絡，在文化局的權責範圍內，盡可能提供館員無障礙業務精熟的課程。私立博物館因資源較不足，積極辦理無障礙服務的意願恐不高，文化局應主動關心或挹注經費，以利鼓勵合作機制。

## 四、辦理新北市無障礙文化場域認證標章

藉由選拔方式，宣導相關無障礙服務、高齡友善博物館議題與成果，有具體成果可作為其他博物館學習與效法者，授予無障礙文化場域認證標章。例如：針對高齡者、女性、兒童、身心障礙者等對象之需求，提供貼心服務、提升友善環境、安全氛圍服務、規劃與設計無障礙空間，確保其安全與友善設施等，此舉將有助於鼓勵各博物館檢視現有無障礙服務，並加以改善精進其服務。

## 五、建立機制補助私有藝文機構提供無障礙服務

為保障身心障礙人士參與文化生活之權利，除了於公立藝文機構推動友善服務外，亦應於私人藝文機構推動，身心障礙者應能無阻礙地參與藝術文化活動。如何讓其無礙地自在參與藝文活動實有賴友善環境之軟硬體完整建置。另外，鼓勵障礙者參與藝文活動，建議比照十三行博物館辦理「2014 十三行暑期活動—綠野仙蹤小劇場」活動劇場演出，一般民眾需購票，身心障礙者與其陪同者可免費觀賞，將視野較好的 10% 位置留給障礙者。為簡化身心障礙者索票，身心障礙者經傳真身心障礙手冊正、反面影本來館事

先登記後，得於演出當日開演前 10 分鐘前憑身心障礙手冊至本館服務台領取預約之身心障礙席(含輪椅席)。此服務可省去來館索票所花費時間，建議不同障礙者應有不同座位設計，例如：弱視者，應優先安排前排位置等。

### 參、對各博物館的建議

#### 一、各博物館應成立身心障礙諮詢委員會

建議各博物館邀集專業人士或團體以及使用者(身心障礙者)共同成立身心障礙諮詢委員會，檢視館內的無障礙服務政策與執行計畫，參與無障礙服務計畫的推動。

#### 二、建立資源交流機制，促進資源互補與資訊分享的機會

博物館與特殊教育學校可從資源的交流與整合，共同規劃使用教學環境、設備或專業人力，以達資源分享，藉由雙方的接觸頻繁，可以使彼此有充分的資源、分享經驗與知識，經由觀摩而學習，增進推動雙方合作的技巧。不但可以提昇合作的成效，並因而促進資源互補與資訊分享的機會。由博物館與特殊教育學校間透過資源交流機制，建立分享互惠的管道、甚或擬訂到特殊學校服務辦法，再利用合作方案的成果，增進經驗溝通的機會。在課程方面的資源交流機制的建立，目前雖有部分的特殊教育學校與博物館以單項、非長期性的進行合作計畫，但由於雙方合作並未有明確的法令規定或是相關機關之必要協助，因此建立雙方的交流機制，是急迫需要推動的作為。

#### 三、建置各障礙別專家資料庫

收集對無障礙服務有豐富規劃經驗；對身心障礙領域需求面、應用面等具實際經驗的專家學者；甚或社福團體教保員或輔導員等。建置各障礙別的專家與社服團體專家資料庫，將有助遭遇推展無障礙服務問題時，透過該系統提供支援性的服務，可立即諮詢以掌握處理時效。

#### 四、對博物館策展人的建議

在知識經濟時代，唯有把艱澀研究成果轉化為被觀眾所喜愛的展覽時，才能實現博物館的教育功能並取得良好的經濟效益。若能配合展示提供身心障礙者許多滿足好奇心動手操作機會，則將使得博物館學習成為獨特模式。

在展場中可以簡單文字、易懂圖示、點字本、字體放大、手語窗格、展示高度降低、調整光線及運用合宜的色彩等方式引導與協助障礙者進入展示主題與重點，也有助於障礙者去思索與瞭解展示主題與策展人想要傳達的觀念和知識。

#### 五、邀集具特殊教育專長的老師擔任顧問

辦理教育活動時，除了善用各博物館的藏品之外，亦可以嘗試運用各種輔具協助障礙者學習。因此，若邀集具特殊教育專長的老師擔任顧問，藉由集思廣益，在實務應用向度將有滾動效益，也可免除館方設計出的輔具使用方面限制或缺失。

#### 六、人力資源運用

博物館可尋求與各大專院校特殊教育或社會福利系所的合作。博物館可藉此廣納具專業知識背景的學生志工，大學生或研究生也能透過實習或服務學習機會參與社會服務。不過，前提是博物館必須先擬定一套完善的訓練課程。

#### 七、將無障礙服務變成各機關服務特色

建議各博物館或美術館等文化場域，將無障礙服務變成各機關提升服務品質的特色。此外，建議館方人員能將辦理無障礙活動過程以影音或其他形式詳實紀錄，並提供公開閱覽或在公開場合正式發表，以作為其他文化機關，甚至一般行政機關業務推展與參考之用。

#### 八、運用口述影像理論，提供更優質服務

如何在解說撰稿、設計輔具、活動企畫上能更吻合視障者的需求，如何為視障者「解說、展現」我們所「看見的世界」的基礎。因此，口述影像理論主要探討影像與文字兩種符號系統的差異、如何相互轉換的方式，並思考「靜態圖像、現場展品、空間設計」等影像符號所具有的溝通效果與文化內涵。可透過博物館動線規劃、輔具設計，讓視障者進入展場中，能兼顧知性的深度學習以及感性的休閒體驗，藉由無障礙設施與物件的安排，讓視障者、明眼人兩種文化，在博物館此一「公共領域」進行對話與溝通。

#### 九、建立各館的身心障礙者服務標準作業流程

此外，正確的服務態度更是藝文機構尤需具備的工作職能。

透過標準作業流程的確立，第一線服務人員對於來館參觀的障礙者，如何使用正確用語，不含任何歧視性之稱呼，讓障礙者感受到舒服的服務。為了能提供立即、有效、正確及無差異的協助。各館應有以下做為：

(一)辦理身心障礙服務人員訓練，提升服務知能

培養主動服務的態度，對於身心障礙服務有基礎的認知，並了解身心障礙者服務的注意事項。

(二)建立自己館舍的客製化身心障礙者服務標準作業流程

各館因人員、空間及設備皆有不同，除了共通的服務規範外，應根據各自特色，透過內部集思廣益討論或請專家學者給予建議後，設計規劃自己館舍的客製化身心障礙者服務標準作業流程。

十、落實「辦理藝文活動時應注意之無障礙環境檢核表」查核機制，並將此檢核表函送各文化局，納為未來辦理藝文活動時之必要執行事項。

## 肆、對社福團體的建議

### 一、與社教機關合作辦理活動

辦理身心障礙相關活動:透過跨領域共同協力的方式，辦理無障礙旅遊、攝影展、沙龍座談、步道音樂會等等各種形式的活動，促成身心障礙者有機會參與各項文化生活，並從過程中創造與非身心障礙者之互動、彼此看見，主張身心障礙者自主人權與社會參與。

### 二、建立館方與機構交流機制，促進合作機會

有許多社福機關或身心障礙團體對於如何利用博物館並不瞭解，博物館擁有哪些資源也不甚清楚。雙方若想要推動無障礙服務成功，首先要建立推動該業務的成員有共識的前提下，並且有明確且完善的規劃與考量，分析雙方合作或參訪計畫可能面臨到的影響因素，並且評估實際推動的可行性，否則易使跨域合作流於形式化，徒有契約關係，卻名無實，故本研究建議在推動無障礙業務合作時，首先要先建立正確的合作觀念，鼓勵各社服單位的老師專家加入博物館志工或訓練人員行列，才能夠正確的引導機構或館方的成員積極參與無障礙業務的推行，增加文化參與的機會。

## 伍、給後續研究者的建議

根據文獻探討和專家諮詢會議研究的結果，本研究從理論及實務方面分析博物館可提供哪些障礙者文化參與的方式、障礙者參觀博物館曾遭遇的困難及需協助事項等。然而受到研究能力、時間等因素的影響，仍有許多地方仍嫌不足，未能做更廣泛、更周密的探討與分析，在此提出幾點具體的建議，僅供參酌，希望提供後續之研究建議方向。

### 一、擴充國內外相關文獻，做更廣泛的研究

探討更多國內外博物館提供障礙者文化參與或文化平權之相關理論，使參與模式規劃之面向更加多元與完備，以利文化參與策略規劃之分析與探討。

### 二、蒐集更多、更完整的文化參與範例，做更深入的分析

蒐集更多文化參與典範，能幫助了解無障礙服務趨勢與發展；或者蒐集國外著名博物館的文化參與案例，就能與國內的案例做比較，做更近一步的分析。

### 三、實際無障礙服務策略之執行

對於本研究的歷程只有現況探討與提供的服務面向，若能後續持續研究，可以看出博物館提供的文化參與面向是否可擴增？或經過更長時間應用，以了解無障礙服務策略使用時是否需要修正。

### 四、研究方法

本研究以 8 位(肢障專家重複，計 10 人次)為研究對象，透過專家諮詢會議的方式對於障礙者文化參與狀況做一統整且深刻的探討，並依討論的結果推估出大部份人的意見。深度訪談在研究方法上是屬於質性研究法。故其研究對象不多，缺乏量化研究所呈現的代表性優勢，建議未來的研究者可輔以量化研究，擴大研究的解釋範圍及解釋性。

## 陸、立即可行之建議

- 一、需要特別協助的朋友（包含障礙朋友、年長或者需要特別協助的孕婦），都能夠事先申請「無障礙」服務。包含同行友人與本人可憑證接受館方諸多服務。若有障礙的小朋友，使用推車取代輪椅，可申請服務卡，進出表演場域，可獲得優先座位服務。
- 二、本研究已完成服務身心障礙者的服務標準流程（SOP），將在十三行博物館試行，針對不同障礙別障礙者提供服務的時機與對象。細分為申請參觀服務(預約)、保全、櫃台服務、導覽人員、設備操作員(現場工作人員)等角色服務流程。並強調針對視障服務之口述內容應經過訓練提供共同版本，而觸摸模型除了常設展之外，特展也應規範每次至少提供 2 到 3 件觸摸物件，提供視障朋友體驗。針對聽障朋友之手語翻譯或臨時到館參訪時的文字、口語口型的服務，一樣要提供定期人員服務訓練。針對肢體障礙者之爬梯機、租借輪椅應定期保養，人員並應定期訓練不斷熟悉操作以便隨時可以提供適當的協助。最後，針對心智障礙者的服務應從訓練與服務中不斷增加互動與認識，把心智障礙者當成人對待，但服務時盡量使用簡單易懂的語彙，以利溝通。
- 三、編製無障礙服務旅遊指南手冊

針對不同服務障礙別及段落，都應有提供「身心障礙者服務操作指南手冊」，以達服務身心障礙者最基本之必要職能，並建立無障礙資源勘察表及提示服務要點。為了能夠提供完整的博物館經驗，與周遭的環境串連是有必要的，可介紹博物館周遭食、衣、住、行、育樂等重要無障礙觀光旅遊景點，搜集整理其相關無障礙旅遊資訊及服務設施，無障礙內容以圖示標識，供障礙者親近博物館的參考指南，對於身障者而言，出門以前即能瞭解目的地周遭的無障礙設施狀況，是非常重要的行動需求。例如：手冊中應附有低底盤公車時刻表、前往淡水船班的無障礙設備、週遭餐廳無障礙坡道、八里區無障礙洗手間的地點、除博物館外的電動輪椅充電服務等，以方便提供立即、有效、正確及無差異的協助。

## 參考文獻

- 2013 臺灣身心障礙人權指標調查報告。2014。社團法人中華人權協會編印。國立政治大學國家發展研究所執行。
- 文化部推廣文化平權補助作業要點（2014 修正）。
- 文化部博物館法草案（2014）。
- 公民與政治權利公約（2009）。
- 內政部統計處（2013）。中華民國 100 年身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查報告。臺北:內政部。
- 身心障礙保護法（1997）。
- 身心障礙者權益保障法（2011 修正）
- 社會教育法（2011 修正）。
- 世界宗教博物館（2006），「小天使專案」成果報告書。台北：世界宗教博物館。
- 何青蓉（2000）。從終身教育談博物館教育。博物館學季刊，14（2）：7-14。
- 施明發（2000）。如何規劃博物館教育活動。台北：文建會。
- 桂雅文等譯（2001）。零障礙博物館。臺北：五觀藝術管理。
- 許朝富。2011。擁抱山林無障礙--從國外案例與檢核國家森林遊樂區經驗談起。台灣林業。100 年 8 月號。第 37 卷第 4 期 p.25-30。
- 黃明月（1997）。博物館與自我導向學習。博物館學季刊，11（4）：31-36。
- 黃淑芳（1997）。現代博物館教育理念與實務。台北：臺灣省立博物館。
- 終身學習法（2002）。
- 郭丁瑩（1990）。由教育意義與本質談博物館教育功能之發揮。博物館學季刊，4（3）：53-56。
- 經濟社會文化權利公約（2009）
- 張譽騰（1987）。科學博物館教育理論與實際。台北：文史哲。
- 張譽騰（2000）。如何解讀博物館。臺北:文化建設委員會。
- 鍾國南（2002）。跨越空間的博物館教育。臺灣博物，21（1）：21。
- 營建署建築技術規則（2014 修正）。
- AAM. (1992). Excellence and equity: Education and the public dimension of museums. Washington, DC: The American Association of Museums, AAM.

ICOM. (2003). ICOM Statutes: Article 2—definitions. Retrieved January 10, 2003, from the world wide web: <http://palimpsest.stanford.edu/icom/statutes.htm#18>.

John Pick (1995), The arts in a state, 江靜玲 (譯)。藝術與公共政策。臺北市：桂冠。

Salmen, J. P. S., 1998. Everyone's Welcome — the Americans with Disabilities Act and Museums & Galleries Commission, 1995. Guidelines on Disability for Museums and Galleries in the United Kingdom. London : Museums and Galleries Commission.

### 網站資料

<http://www.aam-us.org/>

<http://www.aasianst.org/ea/piro.html>

2012 文化統計(2014)電子書[http://stat.moc.gov.tw/ebook\\_List.aspx](http://stat.moc.gov.tw/ebook_List.aspx)

大英博物館<http://www.britishmuseum.org/>

大都會博物館 <http://www.metmuseum.org/>

巴斯浴池博物館<http://whc.unesco.org/en/list/428>

文化政策行動計畫(1998)<http://www.unesco.org/cpp/uk/declarations/cultural.pdf>

史前館電子報第 149 期 [http://beta.nmp.gov.tw/enews/no149/page\\_01.html](http://beta.nmp.gov.tw/enews/no149/page_01.html)

世界宗教博物館 <http://www.mwr.org.tw/>

汪育儒(2009)<http://www.enable.org.tw/iss/detail.php?id=58>

身心障礙服務資訊網 <http://disable.yam.org.tw/law/law.htm>

芝加哥美術博物館<http://www.artic.edu>

林巧蓉(2009) <http://epochtimes.com/b5/9/4/8/n2488927.htm>

和歌山縣立博物館<http://www.hakubutu.wakayama-c.ed.jp/>

美國殘障者法案<http://www.ada.gov/pubs/ada.htm>

東憲章(2010)宮崎県立西都原考古博物館におけるユニバーサルデザイン導入の取り組み

[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/01\\_1/08052911/\\_\\_\\_icsFiles/afieldfile/2010/11/08/1298786\\_02\\_1.pdf](http://www.mext.go.jp/a_menu/01_1/08052911/___icsFiles/afieldfile/2010/11/08/1298786_02_1.pdf)

波士頓兒童博物館 <http://www.bostonchildrensmuseum.org/>

紐約現代藝術美術館<http://www.moma.org/>

庫勒穆勒美術館<http://krollermuller.nl/>

茨城縣自然博物館<http://www.nat.pref.ibaraki.jp/>

高雄市立美術館 <http://www.kmfa.gov.tw/>

國立臺灣歷史博物館 <http://www.nmth.gov.tw>

國立自然科學博物館<http://www.nmns.edu.tw>

國立臺灣美術館 <http://ptsnewssignlan.pixnet.net/blog/post/43579648>

國立臺灣博物館 <http://www.ntm.gov.tw/>

國立故宮博物院 <http://www.npm.gov.tw/>

新北市立鶯歌陶瓷博物館 <http://www.ceramics.ntpc.gov.tw/>

新北市立淡水古蹟博物館 <http://www.tshs.ntpc.gov.tw/>

新北市立十三行博物館 <http://www.sshm.ntpc.gov.tw/>

葛祐豪(2009) <http://news.ltn.com.tw/news/entertainment/paper/313086>

橫濱美術館<http://www.welcomeyokohama.com/>

障礙者復權法<http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/R17.pdf>

臺北市立美術館 <http://www.tfam.taipei.gov.tw/>

臺北市立啟明學校新聞稿 103 年 11 月 6 日

<http://tcgwww.taipei.gov.tw/public/Attachment/411613501419.doc>

謝俊峰(2013)[http://www.echinanews.com.tw/shownews.asp?news\\_id=180080](http://www.echinanews.com.tw/shownews.asp?news_id=180080)

聯合國教科文組織 (1976)

[http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=13097&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13097&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

衛生福利部社會及家庭署身心障礙服務入口網

<http://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/index.jsp>

藍介洲(2013)談視障者的文化探險 <http://disable.yam.org.tw/node/4052>

羅浮宮<http://www.louvre.fr/>

MIHO美術館<http://www.miho.or.jp/>

## 公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法

立法院 98 年 3 月 31 日三讀通過

條 文	說 明
<p>第一條 為實施聯合國一九六六年公民與政治權利國際公約 (International Covenant on Civil and Political Rights) 及經濟社會文化權利國際公約 (International Covenant on Economic Social and Cultural Rights) (以下合稱兩公約), 健全我國人權保障體系, 特制定本法。</p>	<p>一、「公民與政治權利國際公約」及「經濟社會及文化權利國際公約」(以下合稱兩公約), 係聯合國為落實一九四八年之「世界人權宣言」(Universal Declaration of Human Rights) 在一九六六年十二月十六日經由大會第二二〇〇號決議通過。此兩公約與「世界人權宣言」共同被稱為「國際人權憲章」(International Bill of Human Rights), 乃國際社會最重要之人權法典, 亦是國際上人權保障體系最根本之法源。其內容在闡明人類之基本人權, 並敦促各國積極落實其保障, 務使全球人民在公民、政治、經濟、社會及文化各方面之人權, 皆享有相同之保障。</p> <p>二、「公民與政治權利國際公約」已於一九七六年三月二十三日生效, 迄今共有一百六十四個締約國;「經濟社會文化權利國際公約」則在一九七六年一月三日生效, 迄今共有一百六十個締約國。以兩公約締約國數字而論, 皆已超過全球國家數(一百九十五)及聯合國會員國數(一百九十二)之百分之八十以上, 可謂已成普世遵循之人權規範。</p> <p>三、我國在一九六七年十月五日即已由常駐聯合國代表劉鏞在兩公約上簽字, 但因聯合國大會在一九七一年十月二十五日通過二七五八號決議, 使我國失去代表權, 無法再參加聯合國之活動, 以致四十二年來皆未批准兩公約。為提升我國之人權標準, 促進人權發展, 重新融入國際人權體系及拓展國際人權互助合作, 進而提升我國國際人權地位, 自應順應世界人權發展之潮流, 澈底實踐此兩公約。行政院爰將上開兩公約送請立法院審議, 並期早日完成法定程序後, 咨請總統批</p>

	准。 四、本條明定為實施前揭兩公約及健全我國人權保障體系，爰制定本施行法。
第二條 兩公約所揭示保障人權之規定，具有國內法律之效力。	兩公約經立法院審議通過，總統批准後，本應具有不低於國內法之效力，惟因我國已失去聯合國代表權，能否完成兩公約生效所必要之交存聯合國秘書長之手續，仍有待克服困難，積極爭取。於此之時，爰定明兩公約所揭示之保障人權規定，即令無法存放於聯合國秘書長，亦具有我國內法律之效力，俾明確其在我國法律體系中之定位。
第三條 適用兩公約規定，應參照其立法意旨及兩公約人權事務委員會之解釋。	明定適用兩公約規定，應參照其立法意旨及兩公約人權事務委員會對兩公約之解釋。
第四條 各級政府機關行使其職權，應符合兩公約有關人權保障之規定，避免侵害人權，保護人民不受他人侵害，並應積極促進各項人權之實現。	為避免國家行使公權力侵害人權，本條爰明定各級政府機關行使其職權時，應符合兩公約有關人權保障之規定，且除消極地避免侵害人權外，應進而積極地促進各項人權之實現。
第五條 各級政府機關應確實依現行法令規定之業務職掌，負責籌畫、推動及執行兩公約規定事項；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、國際間非政府組織及人權機構共同合作，以保護及促進兩公約所保障各項人權之實現。	一、兩公約雖對人權保障有周延之規定，惟其落實則有賴各級政府機關依現行法令規定之業務職掌，負責積極籌劃、推動及執行，其有涉及不同機關業務職掌者，相互間更應協調連繫辦理，爰作第一項之規定。 二、兩公約規定之落實，除應就兩公約規定事項協調聯繫辦理外，更有必要與外國政府及國際間之非政府組織及人權機構合作，以保護及促進其所保障各項人權之實現，爰明定第二項。
第六條 政府應依兩公約規定，建立人權報告制度。	一、「公民與政治權利國際公約」第四十條第一款及「經濟社會及文化權利國際公約」第十六條第一款均課予締約國須提出促使兩公約各項權利得以實施之措施及關於享受該等權利所作之進展報告之義務，以確保兩公約人權保障事項之落實。 二、人權保障是政府全方位之工作，自須與時俱進，方能符合國際人權標準，並確保其執行成效，爰依照兩公約上揭報告之機制，課予政府建立人權報告制度之義務，未來政府所制（訂）定之法令及推動之行政措施，應定期

	<p>評估、檢討。至於人權報告制度之撰擬及相關事項，則由行政院或其指定之機關統籌辦理。</p>
<p>第七條 各級政府機關執行兩公約保障各項人權規定所需之經費，應依財政狀況，優先編列，逐步實施。</p>	<p>民主法治時代，任何時間、地點之人權意義及價值均不能被漠視。政府落實人權之程度，乃國家民主化之重要指標。我國將兩公約完成審議及批准，並制定本法據以執行，則執行保障人權所需之經費，在編列上自有其優先性。惟人權保障乃全方位之工作，非一蹴可幾，本條爰明定各級政府機關為執行本法所需之經費，應依財政狀況，優先編列，逐步實施。</p>
<p>第八條 各級政府機關應依兩公約規定之內容，檢討所主管之法令及行政措施，有不符兩公約規定者，應於本法施行後二年內，完成法令之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進。</p>	<p>兩公約所揭示之規定，係國際上最重要之人權保障規範。為提升我國之人權標準，重新融入國際人權體系及拓展國際人權互助合作，自應順應世界人權潮流，確實實踐，進而提升國際地位，爰明定各級政府機關應依兩公約規定之內容，檢討所主管之法令與行政措施，有不符兩公約規定者，應於本法施行後二年內完成法令之制（訂）定、修正或廢止，以及行政措施之改進。</p>
<p>第九條 本法施行日期，由行政院定之。</p>	<p>明定本法之施行日期，由行政院定之。</p>

身心障礙者及行動不便者參加各類活動事前檢核表			
活動名稱：		辦理單位：	
活動地點：		辦理時間：	
目次	檢核項目	有(是)／無(否) (有請打勾)	備註
一、	<b>交通</b>		
1	專車接送		
2	有大眾運輸工具		
3	設有身心障礙者專用停車區域		
二、	<b>活動地點無障礙通路</b>		
1	道路或人行道及建築物主要出入口設有無障礙引導標誌		
2	通路地面平整、堅固、防滑		
3	設有無障礙斜坡		
4	通道能容納乘坐輪椅者出入		
5	通道無突出物，適合乘坐輪椅者及杵拐杖者行進		
6	針對設置門檻之出入口備妥移動式斜坡		
7	設有無障礙電梯並可通往活動地點		
三、	<b>廁所</b>		
1	設有入口引導		
2	由通路進入廁所時無高差		
3	廁所地面堅硬、平整、防滑		
4	乘坐輪椅者能進出廁所		
5	設置淨空間（迴轉空間，直徑不得小於 150 公分）		
6	裝置求助鈴		
7	設置扶手		
四、	<b>宣導</b>		
1	活動網站為無障礙網頁設計		
2	網站建置並標明無障礙設施之設置狀況		
3	活動導覽圖、手冊與會場之動線標誌，清楚標示各項無障礙設施之位置圖與路徑		
五、	<b>其它</b>		
1	活動現場設有身心障礙者專屬區域		
2	設有輪椅觀眾席位		

3	設有服務台並安排志工主動提供服務		
4	提供輪椅租借服務		
5	提供手語翻譯服務		
6	提供點字或語音資訊服務		
其它注意事項或替代方法：			

承辦人員：

聯絡電話：

單位主管：

附錄 3

活動名稱： <u>友善左岸無障礙推展計畫-藝騎暢遊十三行</u>		
活動地點： <u>左岸自行車道與新北市立十三行博物館</u>		活動日期：102 年 10 月 26 日
*本場次活動參加者共 53 人，含：肢體障礙者 21 位，志工及朋友家屬 20 位，工作人員 12 位。		
**回收參加者問卷 18 份，問卷回收率 86%。		
參加者基本資料		
1	性別	女:2(11%) 男:16(89%)
2	年齡	20-29:2(11%) / 30-39:6(33%) / 40-49:3(17%) / 50-59:4(22%) / 60-69:1(6%) 70 以上:1(6%) 未填:1(6%)
3	教育程度	小學:1(6%) / 中學:3(17%) / 高中:6(33%) / 大專大學:8(44%)
4	居住地	臺北市:4(22%) / 新北市:7(39%) / 桃園縣:5(28%) 臺中市:1(6%) / 南投縣:1(6%)
5	請問您是否知道全台灣有 200 個以上不同性質之地方文化館？ 知道:1(6%) / 知道部分:13(72%) 完全不知道:4(22%)	
6	請問您以前是否參觀過「地方文化館」？ 去過:9(50%)，包括：十三行博物館、228 紀念館、蘭陽博物館、李梅樹館、原住民館、美術館、淡水紅毛城。 沒去過，今天第一次參觀:9(50%)	
7	請問您從哪裡得知此次活動資訊？ 網路:6(33%) / 親友介紹:5(28%) / 其他(例如脊髓損傷發展中心)7(39%)	
8	請問您會來參加此次活動是因為？ 剛好遇到:3(17%) / 親友推薦 5(28%) / 看到活動訊息:6(33%) / 其他:4(22%)	
9	請問今天的活動(展示)安排您滿意嗎？ 非常滿意:14(78%) / 滿意 4(22%)	
10	請問經由今天的活動(展示)安排，有否幫助您因而認識地方文化館？ 非常有幫助:14(78%) / 有幫助 4(22%)	
11	請問未來若持續辦理類似活動，您是否願意參與？ 非常願意:11(61%) / 願意:7(39%)	
12	請問今天參加本活動的感想：很棒、很讚、開心、愉快、活動充實、服務親切、了解文化歷史相當有意義、愉快的周末、活動內容精采、非常開心能夠更了解十三行文化。	

活動名稱： <u>友善左岸無障礙推展計畫-藝騎暢遊十三行</u>		
活動地點： <u>左岸自行車道與新北市立十三行博物館</u>		活動日期：102 年 11 月 03 日
*本場次活動參加者共 70 人，含：視覺障礙者 21 位，志工及朋友家屬 38 位，工作人員 11 位。 **回收參加者 17 份，問卷回收率 81%。		
參加者基本資料		
1	性別	女:7(41%) 男:10(59%)
2	年齡	10-19:1(6%) / <b>20-29:7(41%)</b> / 30-39:6(35%) / 40-49:2(12%) / 50-59:1(6%)
3	教育程度	小學:1(6%) / 中學:1(6%) / 高中:5(29%) / <b>大專大學:8(47%)</b> /碩士:2(12%)
4	居住地	臺北市:6(38%) / <b>新北市:8 (47%)</b> /桃園縣:1(6%) 新竹縣:2(9%)
問卷與結果整理分析		
5	請問您是否知道全台灣有 200 個以上不同性質之地方文化館？	知道:2(17%) / <b>知道部分:9(53%)</b> 完全不知道:6(30%)
6	請問您以前是否參觀過「地方文化館」？	去過:10(59%)，包括：十三行博物館、蘭陽博物館、美術館、淡水紅毛城、北投溫泉博物館、台南赤崁樓、地震博物館、卑南文化館、故宮。 (其中 7 人到過十三行博物館) 沒去過，今天第一次參觀:6(35%) /未填:1(6%)
7	請問您從哪裡得知此次活動資訊？	網路:6(35%) / <b>親友介紹:8(47%)</b> /其他(例如展翼合唱團)3(18%)
8	請問您會來參加此次活動是因為？	剛好遇到:2(10%) / <b>親友推薦 8(48%)</b> /看到活動訊息:4(24%) /其他:3(18%)
9	請問今天的活動(展示)安排您滿意嗎？	<b>非常滿意:9(53%)</b> /滿意 8(47%)
10	請問經由今天的活動(展示)安排，有否幫助您因而認識地方文化館？	非常有幫助:8(47%) / <b>有幫助:9(53%)</b>
11	請問未來若持續辦理類似活動，您是否願意參與？	非常願意:7(41%) / <b>願意:8(47%)</b> /尚可:2(12%)
12	請問今天參加本活動的感想?	收獲不少、感恩、場館志工熱心導覽講解清楚、good、講解導覽完整清楚、增加知識、對遺跡的認識很有幫助、增進對八里十三行的認識、解說詳細體驗豐富、開心、有趣、很好、非常滿意、good、很有趣、非常美好、讚、有意義的體驗、內容相當豐富、很好對視障朋友幫助很多、讓視障朋友有實質的活動、很 happy、體驗豐富完善、快樂、非常快樂、很好、難得會來博物館。

新北市立十三行博物館無障礙旅遊滿意度整理

第一部分:基礎資料分析

(一) 各場次時間、參加人數及參加對象分類：

表 1-1

	日期					Total
	A	B	C	D	E	
身份 身障者	19	18	21	14	16	88
陪伴者	6	8	9	9	2	34
志工	16	25	10	13	14	78
Total	41	53	40	36	32	200

(二) 活動回饋單回收數量：(總回收率佔 76%)

表 1-2

	日期					Total
	A	B	C	D	E	
身份 身障者	17	15	21	8	11	72
陪伴者	5	0	9	9	1	24
志工	16	20	1	13	6	56
Total	38	35	31	30	18	152

(三) 參加當天參與的身障者主要的行進方式

表 1-3

	身份	
	身障者	
	Count	Column N %
步行	9	(13%)
拐杖	3	(4%)
手動輪椅	34	(47%)

電動輪椅	25	(35%)
代步車	1	(1%)
Total	72	(100%)

※根據本館辦理無障礙旅遊的經驗與研究發現：**主要的進行方式，也就是身障者使用的輔具設備跟環境的互動關係**十分緊密，就身障者本身行動的便利程度而言，從步行、拐杖、手動輪椅、電動輪椅到代步車方便度越來越高；但同時環境無障礙的需求度也隨之越來越高。也就是說，步行或使用拐杖的時候還可以[克服]障礙(例如上一個階梯)，但是相對的電動輪椅或代步車的行進就完全會受到障礙阻隔(無法爬階)。主要行進方式對環境無障礙的需求同時反映了：交通工具、出入口平整及寬敞度、垂直移動、平行移動、廁所等等的無障礙程度。

## 第二部分:活動滿意度調查

(一) 對於整體活動的滿意度表現

表 2-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 很滿意	80	52.6	62.0	62.0
滿意	41	27.0	31.8	93.8
普通	5	3.3	3.9	97.7
不滿意	2	1.3	1.6	99.2
很不滿意	1	.7	.8	100.0
Total	129	84.9	100.0	
Missing System	23	15.1		
Total	152	100.0		

※ 整體而言，所有參加者的滿意度高達 93.8%

(二)是否會推薦朋友參加這樣的活動

表 2-2-1 所有參加者對活動的推薦程度

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	非常推薦	69	45.4	53.5	53.5
	推薦	51	33.6	39.5	93.0
	普通	5	3.3	3.9	96.9
	不推薦	4	2.6	3.1	100.0
	Total	129	84.9	100.0	
Missing	System	23	15.1		
Total		152	100.0		

※ 超過 93%的參加者推薦本活動，也代表參加者對本活動的滿意與認同。

表 2-2-2 依參加對象，以及參加者中不同行進的主要方式來觀察是否推薦此活動

(註:此表中步行人數包含:步行的身障者以及志工與家屬等非身障者)

		非常推薦		推薦		普通		不推薦		很不推薦		Total	
		Count	Row N %										
身份	身障者	35	(58%)	21	(35%)	3	(5%)	1	(2%)	0	(0%)	60	(100%)
	陪伴者	10	(53%)	5	(26%)	1	(5%)	3	(16%)	0	(0%)	19	(100%)
	志工	24	(48%)	25	(50%)	1	(2%)	0	(0%)	0	(0%)	50	(100%)
	Total	69	(53%)	51	(40%)	5	(4%)	4	(3%)	0	(0%)	129	(100%)
行進的主要方式	步行	38	(51%)	31	(41%)	3	(4%)	3	(4%)	0	(0%)	75	(100%)
	拐杖	2	(67%)	1	(33%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	3	(100%)
	手動輪椅	17	(61%)	11	(39%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	28	(100%)
	電動輪椅	12	(52%)	8	(35%)	2	(9%)	1	(4%)	0	(0%)	23	(100%)
	代步車	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)
	Total	69	(53%)	51	(40%)	5	(4%)	4	(3%)	0	(0%)	129	(100%)

※其中有出現[不推薦]的反映在步行的志工與使用電動輪椅之身障者。

### (三)對活動志工的滿意度

表 2-3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 很滿意	83	54.6	67.5	67.5
滿意	31	20.4	25.2	92.7
普通	8	5.3	6.5	99.2
很不滿意	1	.7	.8	100.0
Total	123	80.9	100.0	
Missing System	29	19.1		
Total	152	100.0		

※ 對活動志工的滿意度普遍高達 92.7%，但也有很不滿意的一位從原始資料上觀察是電動輪椅的使用者，主要是因為其行動的自主性高本身需要志工的頻率低，而需要協助時志工也沒有立刻跟上造成負面感受。

(四) 對活動交通安排的滿意度

表 2-4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 很滿意	87	57.2	67.4	67.4
滿意	40	26.3	31.0	98.4
普通	2	1.3	1.6	100.0
Total	129	84.9	100.0	
Missing System	23	15.1		
Total	152	100.0		

※ 參加者對於交通安排的滿意度高達 98.4%，並在回應中最多表達對交通安排的感謝，認為過去沒有從關渡捷運站到十三行博物館之間交通的接駁，基本上沒有機會進入十三行博物館參觀，可見交通是觀光旅遊中很重要的一環。

第三部分:有關於無障礙軟硬體服務的滿意度

(一) 對於導覽服務的整體滿意度

表 3-1-1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 很優秀	95	62.5	65.1	65.1
很好	45	29.6	30.8	95.9
普通	5	3.3	3.4	99.3
可以再進步	1	.7	.7	100.0
Total	146	96.1	100.0	
Missing System	6	3.9		
Total	152	100.0		

※參加者對導覽服務的整體滿意度高達 95.9%

表 3-1-2 從參與者的身分與行進的主要方式中觀察對導覽服務的整體滿意度

(註:此表中步行人數包含:步行的身障者以及志工與家屬等非身障者)

		很優秀		很好		普通		可以再進步		需要再加強		Total	
		Count	Row N %										
身份	身障者	46	(67%)	21	(30%)	2	(3%)	0	(0%)	0	(0%)	69	(100%)
	陪伴者	15	(65%)	5	(22%)	2	(9%)	1	(4%)	0	(0%)	23	(100%)
	志工	34	(63%)	19	(35%)	1	(2%)	0	(0%)	0	(0%)	54	(100%)
	Total	95	(65%)	45	(31%)	5	(3%)	1	(1%)	0	(0%)	146	(100%)
行進的主要方式	步行	53	(62%)	27	(31%)	5	(6%)	1	(1%)	0	(0%)	86	(100%)
	拐杖	3	(100%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	3	(100%)
	手動輪椅	24	(75%)	8	(25%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	32	(100%)
	電動輪椅	15	(63%)	9	(38%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	24	(100%)
	代步車	0	(0%)	1	(100%)	0	(0%)	0	(0%)	0	(0%)	1	(100%)
	Total	95	(65%)	45	(31%)	5	(3%)	1	(1%)	0	(0%)	146	(100%)

※95.9%高度的滿意之外，步行的一位陪伴者認為可以再進步。

表 3-1-3 從參加者的身分、行進的主要方式與導覽人員的服務項目中分析滿意度

(註:此表中步行人數包含:步行的身障者以及志工與家屬等非身障者)

		10-1、會將故事說得很生動		10-2、會注意輪椅朋友是否看得聽到		10-3、會注意輪椅朋友需要的空間					10-4、會主動與輪椅朋友互動		10-5、會注意等輪椅朋友到齊才解說		
		是		是		不是		是		Total		是		是	
		Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
身份	身障者	54	(75%)	46	(64%)	35	(50%)	35	(50%)	70	(100%)	32	(44%)	48	(67%)
	陪伴者	19	(79%)	13	(54%)	10	(42%)	14	(58%)	24	(100%)	13	(54%)	15	(63%)
	志工	44	(79%)	33	(59%)	20	(36%)	36	(64%)	56	(100%)	42	(75%)	40	(71%)

	Total	117 (77%)	92 (61%)	65 (43%)	85 (57%)	150 (100%)	87 (57%)	103 (68%)
行進 的主 要方 式	步行	70 (79%)	52 (58%)	31 (35%)	57 (65%)	88 (100%)	57 (64%)	61 (69%)
	拐杖	3 (100%)	2 (67%)	1 (33%)	2 (67%)	3 (100%)	2 (67%)	2 (67%)
	手動輪椅	25 (74%)	18 (53%)	18 (55%)	15 (45%)	33 (100%)	16 (47%)	24 (71%)
	電動輪椅	18 (72%)	19 (76%)	15 (60%)	10 (40%)	25 (100%)	12 (48%)	15 (60%)
	代步車	1 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
	Total	117 (77%)	92 (61%)	65 (43%)	85 (57%)	150 (100%)	87 (57%)	103 (68%)

※從整體滿意度高達 95.9% 中，再進一步分析導覽人員的幾個項目中，發現整體感受滿意度的偏高，較偏重於導覽本身說故事的專業及精彩度。但落到導覽中的無障礙服務項目時，是是否注意輪椅朋友看得到聽得到、是否注意輪椅朋友需要的空間、是否主動與輪椅朋友互動等項目都出現偏低的滿意度，可見導覽員本身導覽素質不容置疑，但要結合服務身障者則需要再提昇敏感度，未來或許可以持續辦理在職訓練、體驗以及更多的機會接觸身障者，逐步累積服務經驗並提昇具體服務滿意度。

#### 第四部分：有關辦理無障礙旅遊的心得感想

辦理無障礙旅遊仍然需要更多思考與安排，其中志工與交通安排是兩個要項之外，至要關鍵的還是在於園區本身的準備度是否充足。

每一場的無障礙旅遊，並非無中生有。事實上從硬體的改善、到邀請身障團體勘查、辦理志工人員的培訓，這一些都充分的展現了博物館對於參觀者的重視，博物館的改變不單單表現在展覽的設計佈置或不斷推陳出新多樣的體驗活動，也表現在基本人文精神上的尊重多元、提供機會的價值上。固然，這樣的嘗試還有許多細微之處需要調整，但也正因為這樣的開始讓彼此都有機會踏出認識的第一步，累積更多相處的經驗之後也就可以大幅提高無障礙服務品質。

更多的交流、更多的障礙朋友的參與、想像更多元的互動乃是促進博物館軟體服務更無障礙化的不二法門，相輔相成中也可以帶動其他博物館的無障礙思考。

老人社會已經來臨，如果我們在國人觀光首選的淡水八里都還只能看到成群的年輕人嘻笑逛街，而沒有老人家、親子、身障者可以自在悠遊漫步的身影，那麼，我們怎麼能夠以一個與國際接軌的健康城市自詡？因此，博物館的無障礙服務，不只是一個文化接待空間無障礙的問題，而是關乎一個城市讓世界看見的樣貌。