

112 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

社福論文：

你我該如何接棒推動「環境無障礙」！

周語軒

國立臺北教育大學 語文與創作學系

摘要

依據看待身心障礙最新之人權模式，注重身心障礙者作為權利主體之平等參與，無障礙環境應屬於基本人權的落實，而非可有可無的慈善行動。針對當前環境障礙問題，可從事前完整的環境需求分析開始，並設計持續追蹤檢核制度以及無障礙設施評等機制；此外無障礙環境建設指引之編製，亦可為此議題注入正面能量，針對不同性質之場館需求，納入多元視角，提供無障礙建置之良好範例。同時，在硬體設施之外，軟體環境的完善與相關知能訓練也應受到關注。

關鍵詞：無障礙、通用設計、人權模式

一、前言

在身心障礙的社會模式中，認為「所謂的身心障礙是『致障環境』（disabling environment）」所造成，而不是個人損傷（impairment）或缺陷（deficiency）的必然結果」¹。將之運用於無障礙環境，可以說許多情況下個體之所以會在環境中面臨障礙，不是因為個體本身具有行動、感官、心智等層面的挑戰，而是因為既有空間無法滿足其需求；當空間能夠提供相應的調整或支持，個體便能順利達成移動和參與，不再具有障礙。

然而空間「並不是價值中立的存在，而是不同社會利益與價值衝突的結果」²，空間的界定與設置掌握在有權力去支配空間的對象手中——通常的情況下，也就是由「能者」（ableist）所決定，使身心障礙者的需求被視為奇特、不符合多數利益的存在；由此延伸，考量少數族群的需求做出環境上的改造，可能會被視為一種「慈善」、「秉持愛心」甚至是「有做有加分」的行動，卻忽略了平等使用空間與「行」的權利，其實也是基本人權的其中一環。

本文將從硬體和軟體環境，淺談當前環境障礙問題，以及針對無障礙環境的推動，提出個人淺見。

二、環境障礙問題

硬體設施是人人在空間中最先接觸之處，也是身心障礙者最先面對的阻礙，硬體的規畫大大影響了使用者的可及性。以下將分別敘述筆者所觀察到的硬體環境問題：

(一) 設計不連續

無障礙坡道或導盲磚的鋪設不連續，無法將使用者正確引導至預期終點。例如騎樓當中僅部分區段設有坡道，其餘僅有台階的地面差區段，輪椅使用者必須到騎樓之外與汽機車爭道，增加危險性；又或者人行道之斜坡僅設於其中一端，使用者走至路底才發現無處可下；以及導盲磚僅鋪設部分路段，視障者依循至導盲磚終點時，可能尚處在不安全的路段中央，或無法依預期指示尋找到（被引導到）出入口、按鍵等設施。

(二) 配套設備不完善

有時「無障礙」的運作，不只是一個設備便能完成，而是需要仰賴多項設計的共同運作。以無障礙洗手間為例，若僅有空間尺寸上符合需求，卻沒有設立扶手，使用者依然無法順利如廁。此外，該設施所在地的鄰近空間，亦是配

¹ 邱大昕，〈無障礙環境建構過程中使用者問題之探討〉，《臺灣社會福利學刊》，第 7 卷第 2 期（2009 年 7 月），頁 24。

² 轉引自邱大昕，〈無障礙環境建構過程中使用者問題之探討〉，頁 25。

套措施應一併納入考量的範圍。以捷運系統為例，除了車廂本身需要設有輪椅停放空間，以及裝設語音和文字、燈光提示系統，以利不同感官需求者判讀，車身以外的軌道間距、捷運站內的動線與指引，甚至更擴及捷運站鄰近的外圍空間（如人行道、復康巴士接送駐點等相關規劃），皆為無障礙環境順利運作的共同因素。

(三) 缺乏使用者視角

筆者身為輪椅使用者，經常發現的問題之一，即是無障礙設施確實設立了，卻由於規劃上出自於非輪椅使用者的視角，因此筆者使用起來仍備感困難。同樣以無障礙洗手間為例，經常會面臨門扇過重且無法固定的問題，導致從一開始筆者便被拒於門外；或馬桶之沖水設備並非感應式，而沖水鈕又設於馬桶後方或低處，筆者亦難以使用；以及衛生紙、洗手乳等物品被擺放過高或過遠，或者因位置角度設計不良而被扶手遮擋；甚至因無障礙洗手間內部空間較一般廁間大，便同時被當作儲物間使用，以致移動上處處受制，更有著因物品（如拖把、水桶）傾倒而造成的潛在危險。此外，也發現部分設施似乎是「為設置而設置」，將無障礙空間（如停車位）設置於畸零空間，雖空間尺寸上達到法定標準，但實際上卻經常被牆柱阻擋，不易停放車輛，或下車後輪椅無法穿過柱子通行，必須繞道遠行。這些未完整考量使用者視角的設置，皆使原先的美意和便利性打了折扣。

(四) 不同功能或對象之設備相互衝突

最常被提及的例子，即為水溝洞孔會導致輪子陷入的問題，透過考量行進方向加以調整，便能解決。此外，有些斑馬線為達到提醒車輛減速的作用，會將白色線條設計為有厚度、突起狀，或者導盲磚的設置，使輪椅通過時會產生震動，不慎亦有可能因卡住而前翻。但這些設施皆具有其合理且必要的預期功能和使用對象，因此必須設法在雙方需求間達成平衡。例如日本福岡市地下鐵，「在較寬的閘門前方特意去除部分導盲磚，維持導盲路線，但預留輪子通行的區域，讓輪椅通過時不會因為碰到導盲磚而產生震動，但又能讓視障者順利行進」³。

除了硬體環境，軟體因素也是無障礙環境中至關重要的層面，在硬體設備齊全後，有時也仰賴人員的操作協助，方能發揮硬體設備之功用。顯見的例子為經常沸沸揚揚的議題——輪椅使用者搭公車遭拒，或因操作不當而導致受傷的問題。硬體設備（低底盤公車、斜坡板）皆具，但沒有司機友善正確的操作與協助，仍無法使用到這些設備。此外，人們心理上的接納與否，以及是否具備相關知能，也會帶來莫大影響，例如運動場館的工作人員若具備服務身心障

³ 余虹儀，〈人行道上，該不該放導盲磚？〉，《獨立評論》（2019年3月4日），最後檢索日期2023年10月8日，檢索網址 <https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/428/article/7812>。

礙者的知能，便能夠依據需求提供所需的指引和資源，協助不同使用者找到各自所需的器材並安全使用，亦可以引導心智障礙者正確使用器材，以及提供手語溝通服務。

三、無障礙環境的推動

無障礙環境除了講求可及性，還包含可近、可用、可負擔、可接受等多元概念。最理想的狀態是基於設備的完善規畫，讓使用者「知道」可以在哪裡以及如何進行使用，不因設計不良而需依賴他人協助，能夠「獨立」完成使用，並且「願意」使用。針對上一節所談論之環境障礙問題，以下將討論相關解決方案的建議，以期未來能真正達成上述的「五可」。

(一) 環境需求分析

為達成環境設計的完善，筆者認為事前縝密的環境需求分析是不可或缺的。藉由需求分析，了解該地理位置既存的限制（如空間狹窄、地形不平、部分區段屬於不易改建的老舊建築或古蹟維護區等），提前規劃可能的解決或替代方案。同時亦可蒐集該環境的預期/常見對象，加強對於該對象需求之相關設計，例如在設有安養院之社區周邊，應善加規劃便於輪椅使用之設施，以及多感官和視覺對比明顯之設備。

(二) 無障礙環境指引手冊

因應不同環境在使用對象、功能上皆有其獨特的考量因子，建議可針對不同性質的場館，分別邀集相關專家編纂無障礙環境設置指引，並公開以供有需求者參考。如教育部體育署委託臺師大編製之《無障礙運動設施規劃資訊彙編》⁴，即為一項良好示範，該手冊中除了具備普遍性無障礙設施之規劃指引（如無障礙停車位、通路、指標與警示系統等），更針對運動場館之特殊性，詳細編纂了淋浴間及更衣室、觀眾席、各單項運動空間之設置建議，並附有大量圖示，清楚易懂。而該手冊亦邀請包含學者專家和民間團體相關人員，以及包含不同需求領域（如肢體障礙、視障及聽障等）之專家，共同參與編輯和諮詢，納入多視點，使資訊更加完善。

(三) 相關人員知能訓練

誠如本文第二節所述，環境障礙問題不僅在於硬體方面，還包含了軟體服務。無障礙環境的執行與落實，場館人員對於特殊需求之基本認識以及問題處理機制之訓練，也是不可或缺的。再次以運動場館為例，體育署自 108 年起，委託臺師大辦理「營造特需族群友善運動環境」專案，至今已陸續於縣市、各運動中心舉辦多場運動場館人員友善服務知能教育訓練，以期在硬體空間的完

⁴姜義村總編，《無障礙運動設施規劃資訊彙編》（教育部體育署指導發行，2021）。

備之外，特殊需求族群也能和大眾一樣，享有適合與高品質的服務。

(四) 持續追蹤與評估機制（星級評等）

有時無障礙設施完工、通過相關規範檢核後，便不再持續被追蹤檢視，若後續發生空間濫用或挪用、設備故障或因設計不良而導致實際上無法符合需求等情況，可能將難以有效獲得改善。因此筆者建議可建立追蹤制度，由該設施管理方定期填報維護狀況，以及開放使用民眾可透過公開、固定管道回報使用問題，並可由政府不定期薦派專員前往訪視。持續追蹤的措施，也可以因應無障礙環境的需求以及相關法令規定與時俱進的修改，建立起政府、設施管理方、使用者三方更直接的互動和督促機制。

此外也建議能夠設立無障礙環境評估機制：一方面可將無障礙設施的完善程度，納入建築物既有之評比向度（例如納入旅館之星級評等中），另一方面也可以建立無障礙設備之獨立評等機制，近似於旅館星級評等的作法並公布於相關網站，讓使用者可參考評等結果和相關說明，獲得關於該設施更完整的資訊，同時也藉由評等的機制帶來壓力，促進無障礙設施的落實。

(五) 通用設計

對於無障礙設施，過往經常認為是「專屬於」身心障礙者、僅有障礙者有此需求，因此無障礙設施的建置往往被誤認為是一種為了少數群體而消耗公眾資源的行動。但事實上，以坡道為例，舉凡娃娃車、送貨推車甚至是行李箱等一般使用者，有了斜坡都將更加安全與便利；同時，隨著人們生命歷程的發展，在每個階段不論是因為年齡、疾病或意外因素，都有可能產生臨時需求，成為暫時的障礙者，此時無障礙設施便顯得不可或缺。因此可以說，無障礙設施並非專屬於身心障礙者，而是有需求的所有人都能夠使用。

這樣的概念接近通用設計（universal design，又稱為全方位設計），意即「讓所有產品及環境的設計在一開始都就能盡量考慮到所有的使用者，以人為本，不需要後續頻繁修改或針對不同族群做出特殊設計」⁵。從「無障礙設計」至「通用設計」的概念轉變，反映出「將設計考量對象由早期少數的『身心障礙者』逐漸擴大到多數的『所有人』，以及從過去限於「『硬體建築空間、設備』的狹隘概念，延伸到『服務、資訊、僱用、交通等包含軟硬體日常生活環境』的廣義理念」⁶。

例如共融遊戲場的設置，在規劃初始便將不同年齡與需求的孩童和家長皆

⁵ 張馨弘，〈利用通用設計原則，打造幸福健康的住居環境〉，《衛生福利部國民健康署——健康九九》（2022年4月4日），最後檢索日期：2023年10月9日，檢索網址 <https://health99.hpa.gov.tw/article/18939>。

⁶ 曾思瑜，〈從“無障礙設計”到“通用設計”——美日兩國無障礙環境理念變遷與發展過程〉，《設計學報》，第8卷第2期（2003年9月），頁62-66；張志源，〈美國身心障礙者無障礙法案及無障礙設計標準之研究〉，《健康與建築雜誌》，第3卷第3期（2016年10月），頁17。

納入考量，設置溝通板（Alternative Communication Board）⁷不僅有助於自閉症和口語困難孩童進行溝通，同時也能幫助一般尚未發展完整口語能力的幼兒，藉由指認板子上的圖片和單詞發出溝通訊息，進而促進空間中的融合參與。

(六) 美感需求

在環境設計當中，美感是最容易被忽略的一環。然而具有美感的無障礙設計，能夠提升大眾的接受度，同時也具有教育性，並可以和當地民情特色相互結合，增添功能性。以日本澀谷之「STREET ART LINE PROJECT」⁸為例，在導盲磚上鋪設藝術圖樣，在保留導盲磚本身功能性的同時，也增添一道新的城市風景，並利用圖樣的高度顏色對比，為低視力者製造明顯的視覺指引，甚至可以藉此機會修補導盲磚的老舊破損處。

四、無障礙「理想國」——從身心障礙之人權模式談起

看待身心障礙的模式，從最早期的慈善模式（Charity Model），經歷個人/醫療模式（Individual or Medical Model）和社會模式（Social Model）的轉變，到現今最新的人權模式（Human Right Model），反映出逐漸以人為本，將身心障礙視為一種社會多樣性的觀點⁹。在人權模式中，重視身心障礙作為權利主體，在合理調整與支持下所達成的平等、充分參與，並引入賦權（empower）的概念，意圖使身心障礙者從過往可憐的、需要被協助的被動角色中抽離出來，成為一個主動且具有享有基本人權的主體。

許多時候環境之所以不友善，是因為在建設之初，便預設了身心障礙者是少數，「不太會」前來此地，或者可能「不值得」為了少數的可能而花費資源建置無障礙環境。但身心障礙者真的只是「少數」而已嗎？也許更應該說，是「重要的少數」。聯合國曾發起「WeThe15」全球人權運動，提出預估特殊需求族群約佔全球總人口 15%，意即將近 12 億的人口數，「若再將他們的家人、照顧者及朋友等重要他人也納入考量，其影響力與重要性更是不容小覷」¹⁰。若進一步以人權模式的觀點看待，以人為本，身心障礙者應首先是與一般大眾

⁷ Margaret Smith, "With symbols and icons, boards breaking barriers for nonverbal children", WickedLocal.com (April 18, 2022), <https://www.wickedlocal.com/story/eagle-independent/2022/04/18/everybody-can-access-aac-boards-aid-children-speech-impairments/7170542001/>, October 9, 2023.

⁸ 余虹儀,〈日本澀谷街頭，導盲磚也可以很藝術！〉，《獨立評論》（2023年4月17日），最後檢索日期：2023年10月9日，檢索網址

<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/428/article/13510>；《STREET ART LINE PROJECT》官網，最後檢索日期：2023年10月9日，檢索網址 <https://streetartline.jp/>。

⁹ 中華民國身心障礙聯盟編，《身心障礙者權利公約教材手冊——學員版》（衛生福利部社會及家庭署指導發行，2019）。

¹⁰ 《#WeThe15》官網，最後檢索日期：2023年10月9日，檢索網址

<https://www.wethe15.org/>；哈卡,〈每個學生都能參加的體育課——適應體育〉，《運動筆記》（2023年2月3日），最後檢索日期：2023年10月9日，檢索網址

<https://running.biji.co/index.php?q=news&act=info&id=108382>。

相同的「人」、是「國民」和「市民」的一分子，接著才是所謂「有特殊需求的人」。無障礙環境應被視為基本人權的落實，同時也是身心障礙主體得以真正達成充分參與所需的必要支持。最後僅以吳雅蓉的散文〈另一種城市〉作為呼應（以下節錄）：

在這座城市的眼底，他們的身分，首先是城市的一分子，然後才是妳所謂的因為染色體變異而導致在智能與認知方面有困難的人。落腳於這裡的人，就是城市的一分子。既然都是城市的一分子，每個人，任何人，不都該過著安然安居的生活嗎？……城市的核心態度，必須是「在乎」……在乎，是這裡的傳統。早在這座城誕生之際，就是如此。¹¹

五、結語

無障礙環境的推動，除了關注硬體設施的建置，包含人員服務與知能訓練等軟體層面亦至關重要。針對當前環境障礙問題，筆者建議可從事前完整的環境需求分析開始，並設計持續追蹤檢核制度以及無障礙設施評等機制，以因應社會需求與時俱進的變動。此外對於無障礙設施的建置/管理方，政府可委託相關單位編製無障礙環境建設指引，針對不同性質之場館需求，諮詢多元領域專家，提供無障礙建置之良好範例。最後，更鼓勵考量美感需求，將無障礙設施與地區特色結合，進行藝術設計，為城市地景增添新風貌，同時保留其功能性與教育性。

依據看待身心障礙最新之人權模式，將身心障礙者視為「人」的一分子，以及社會多樣性的一環，注重身心障礙者作為權利主體，應享有基本人權之保障，以及透過合理支持與調整，達成平等、充分之社會參與。無障礙環境作為人們空間與「行」的權利，不應被視為可有可無的慈善事業，應屬於基本人權的落實。在通用設計的概念之下，無障礙環境的建設不會僅專屬於身心障礙者，而是放眼至「所有人」——只要有需求，都可以使用並從中受惠，所有人的合理需求都應該受到尊重。當環境具備足夠的友善與能量，人人都能安居其中，障礙和差異也就不再成為人們區分與疏離彼此的界線。

¹¹ 吳雅蓉，《一個樸素的道理》（臺北：聯合文學，2023），頁 233-234。