

國立臺灣美術館
友善平權服務手冊－視覺篇





目 錄

前言	01
人導原則 · 四要領	03
口述影像 · 具體說	11
三不一問 · 導盲犬	13
展場輔具 · 免費借	15
附錄：	
認識視障 · Q & A	16

前言 |

博物館是為每一個人所設立的。為體現全民美育推廣的理念，國立臺灣美術館本著平權的原則，竭誠希望取之於社會而成就的每一檔精心策畫之展覽、教育推廣活動及館內其他藝術資源，都能公平無私地回饋社會大眾，與所有的人分享。儘管我們知道有些人因為先天或後天種種因素而導致身體行動上或心智上遭遇種種社會／文化參與上的不便，我們仍希望在能力範圍內盡最大的努力，締造一個「無障礙」的藝術環境與教育服務予所有面臨不便情境的人。

對大多數人來說，身心不便者是被阻隔於種種主觀與客觀現實之外的一群，雙方並沒有那麼多的實地認識與相處機會。然而，當我們從平權的角度來省思，在社會結構已然步入老年人口居多的台灣，或許需要懇切提醒大家意識到的事實是：年齡達75歲者的視力狀況，其實已與占視覺不便之人口多數的弱視族群類似；而因意外或文明病導致的中途失明人口又占全盲人口的多數，就更遑論隨著年紀漸長而普見的體力、聽力與行動力上的種種衰退情形了。如此看來，通用設計的概念與普及引用，以及更周到的照護知識與能力養成，是博物館確保文化平權參與的基礎素養建設。

為具體落實本館友善平權的服務理念、充實本館服務人員對視覺不便之觀眾的需求認識與服務技巧，

本館友善平權服務推動小組特別編印本服務手冊，
期望藉由厚實相關人員友善服務的素養，廣開文化
參與平權之大門！



人導原則 · 四要領 |

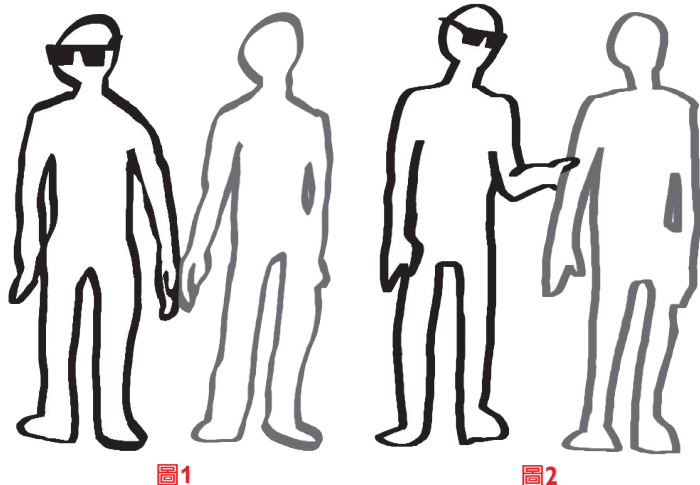
由於視障者所能接收到的周遭環境訊息是不完整的，他們不能辨別當下是否有危險，如果突然有人以直接拉扯的方式來支配他們的身體，反而會讓他們極度的害怕與不安。而比起運用導盲犬或輔具，由熟悉「人導法」的明眼人來直接協助視障者行動，是相對更安全的。不正確的引導方式，會讓被引導者遭遇危險，甚至受傷。以下即是施行人導法時要注意的四大原則－問、拍、引、報：

(一) 問

1. 在與視障朋友碰面應主動先開口打招呼，並自我介紹。
2. 路上看到徬徨無助的視障朋友時，請主動趨前輕拍視障者的肩膀，並詢問他是否需要協助。
3. 對視障者說話時，要先稱呼其名，視障者才會明白是在和他對話。打招呼的時候，可以輕拍他的肩膀或者輕拉他的手做出手掌對手掌搖一搖的動作，說：「嗨」。欲離開時，也要先告知。不要讓視障者單獨站在馬路中間或空曠處，可引導他們至可倚靠處（如欄杆、圍牆、柱子等），或有空位處休息，並告知他所處的位置。
4. 提供任何服務前，都先主動詢問對方需不需要，並且切記是**直接詢問視障者本人**，即使他有隨行同伴。

(二) 拍

1. 有機會帶領視障朋友時，不要推他身體、牽他的手或拉他手杖，請站到視障者的左前側方約半步距離，以手背碰手背的方式輕拍視障者的手(圖1)，提示他你就定位了，讓視障者可以輕易沿臂輕輕抓握你(引導者)的手肘上方手臂或肩膀(圖2)。



2.傳遞水壺或茶杯時，將東西放定位後，協助視障朋友以手背輕碰水壺、茶杯，或其他物品後，視障者即可自取水壺、茶杯飲用。

3.就坐時，牽扶視障者的手先觸摸到椅背，再順著椅背滑摸至椅墊；若是椅子沒有椅背，則請讓他們先摸到（或以手杖輕碰到）椅墊，視障者即可自行坐下(圖3)。



圖3

(三) 引

1.引導時，可讓視障者抓握引導者的手肘或扶著引導者的肩膀。基本上以兩人的相對身高為考量，以讓視障者可以舒適動作為主。但如果引導者較視障者的身高高出許多（如成年引導者帶領視障小朋友），因為視障小孩不易抓握到引導者的手肘或肩膀，引導者可改以手腕握住視障者的手腕進行引導，但因為透過手腕引導，視障者不易感受到路面的變化，因此引導者需要特別注意視障者行進過程的安全。

2.如果沒有足夠的明眼人可協助，同時又有超過兩位以上的視障者需要行動時，可由明眼人在第一位引導，視障者搭前者的肩，所有人像火車列車般一起行動(圖4)。

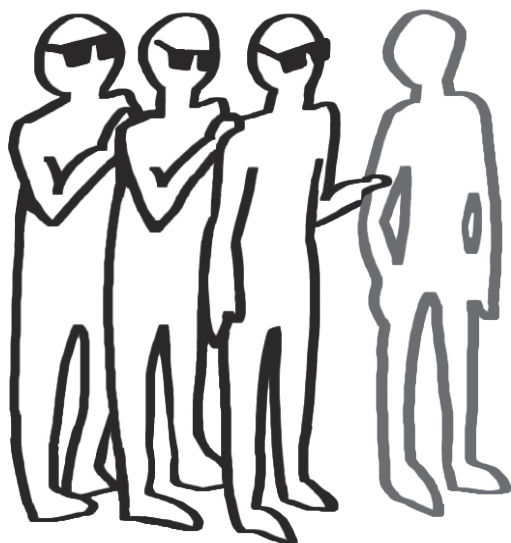


圖4

3.若遇到道路狹窄或人多、僅可供一人行走時，引導者可將被視障者握住的手肘，夾緊貼著腰旁稍向後背挪移，此動作即可暗示視障者前有窄道。被引導的視障者則會順著引導者的手勢將身體移向引導者身後，即可安全通過窄道。進出人潮壅擠的電梯門口時，亦以窄道通行的方法引導視障者進入電梯(圖5)。

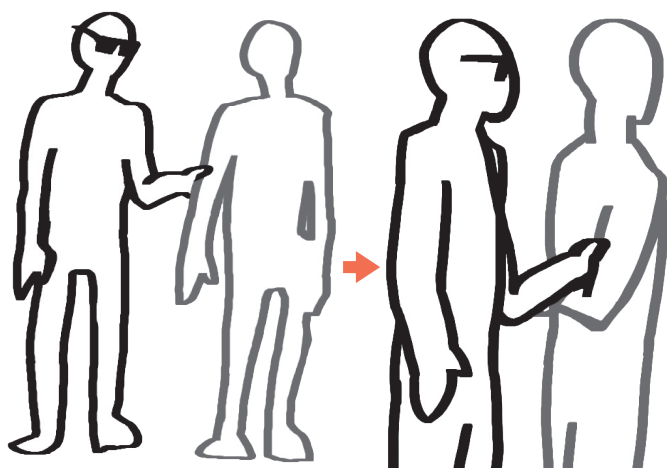


圖5

4.看見視障朋友搭乘大眾運輸工具時，若有空位，請引導他們入座，或引領他們站到較不影響乘客通行的地方。

5.上下樓梯前，引導者在跨出第一階前，應先引領視障者到第一階前，待兩人齊頭並排就定位後，輔以口頭說明表示要上樓或下樓後再行動。下樓前的第一階就定位時，引導者務必伸出視障者抓握的那隻手擋在視障者身前，以防視障者在調整腳步時不慎滑落階梯(圖6)。待雙雙就定位之後，引導者即可先向前跨進階梯，以相距一個階梯（半步）的距離緩慢引導視障者上、下樓。上（下）樓走完整個階梯或遇轉彎處時均須稍停，以暗示前方有障礙物或樓梯已走完。

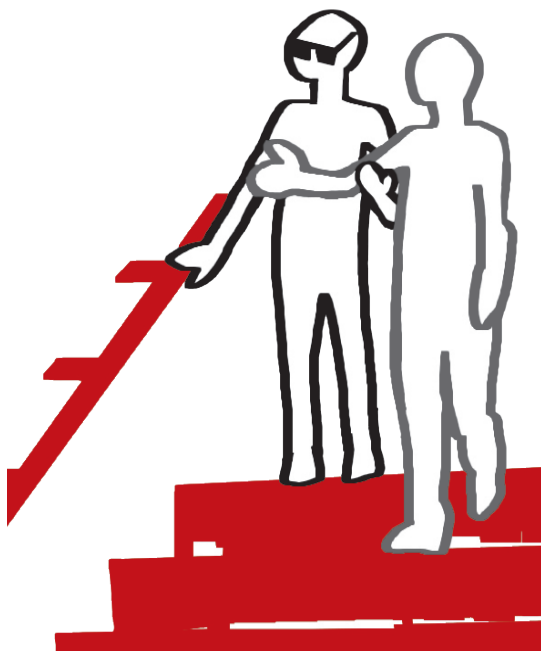


圖6

(四) 報

- 1.當有視障朋友向你問路時，請以他所處的位置與方向，告訴他在他前、後或左、右的道路名稱，如要明確告訴視障者前往目的地的路徑，除了說明沿途經過的路名與轉彎方式外，最好也能說明沿途經過的路口數量，或者在第幾個路口如何轉向。切勿僅以手指著某個方向而告訴視障者「這裡」、「那裡」。
- 2.對視障朋友介紹物品時，需告知注意事項並詳細介紹物品內容，若具危險性則應優先說明（例如會燙、易打翻、特別銳利容易割、刺傷等等）。
- 3.用餐時，可告知視障朋友菜色，並以**鐘點方向進行描述**（例如：在你的十二點鐘方向是竹筍、一點鐘方向是糖醋排骨）。而對於餐具的擺放位置，也需告知視障朋友（如：在你的前方有餐盤、餐盤右邊是筷子、左邊是湯匙）；若有視障者不方便自行取用的食物，請徵詢他的喜好以後，協助他取食。
- 4.陪同視障朋友進入陌生場所時，宜先低聲向他說明場內環境以及在場的人員等相關基本訊息。
- 5.在有視障者在場的多人對話場合中，應盡量避免使用缺乏明確對象的發話方式，且應該減少以眼神、表情和手勢等肢體語言打暗號的溝通模式，以免孤立視障朋友。

6.上廁所時，以同性別者協助指引比較理想。請告知視障朋友廁所是蹲式或坐式馬桶，並一一辨別確認馬桶位置、衛生紙、垃圾桶、沖水按鈕、門鎖以及洗手台位置後再離開。



7.當你無法繼續幫助視障朋友時，請務必告訴對方你必須先離開；最好替他另找到可以繼續協助的人再離開。



口述影像・具體說 |

由於視障或弱視者無法看清楚周邊景物、招牌、路標、公車站牌與所有出版品的文字資料，必要時可提供的協助（告知）即是報讀。提供視障者的報讀概分成三種：

(一)書報報讀

就是直接將報章雜誌、書籍等，視障者無法自己「閱讀」的文字、圖表「唸」出來給視障者「聽」的服務。

(二)基本報讀

是一種對於視障者生活中簡單視訊的即時告知，像是公車號碼、物品位置或周邊路標景物等等。

(三)深度報讀

指的則是針對電視、電影、博物館展覽、自然景觀乃至於教科書插圖等視覺屬性的傳播媒介的影像報讀，以讓視障者了解視覺呈現的文化符號意義為主要目標，是一種深度的報讀，也就是所謂視障「口述影像」服務。其他諸如有聲書或博物館的語音導覽等服務則屬於「預錄的報讀」，也是深度報讀的一種。

1.無論是哪一種等級的報讀，口述的內容都應盡量減少明眼人視覺性的指示詞彙，如：這裡啊、那裡啊等等，最好掌握「由整體到部份的敘述原則」：

- (1)掌握完形優先原則。
 - (2)先強調「整體」的意義，再提供進一步的「細節」。
- 2.不要忘記對象毫無視覺經驗，並且要避免使用專業術語：盡量使用視障者熟悉的日常生活語言。善用隱喻、類比、比較、對照、舉例等描述技巧，用「已知熟悉的事物/經驗」比喻「未知陌生的事物/經驗」（如雙手張開可及的事物、日常生活用品、自己的身體姿勢以及其他「共感覺」的知覺經驗），並盡量包含明確的物理性資料，如方向、長度、色彩、大小和材質與重量等要素。
 - 3.以指向性字眼描述所見之物的方位、形狀及尺寸。方位除了上下左右外，也可以鐘點方向來指稱；尺寸或距離則可以視障者本身的身體部位來比擬，如身高或手臂長或拳頭、手掌大小等等。
 - 4.描述顏色時則可加上一般的形象連結或個人心理層面的感受字眼，以增進視障朋友對顏色的理解並想像整體視覺現場的景況。
 - 5.善用具體生動的比喻來增加視障朋友對場景、動作及氛圍的想像與理解，最好是還能佐以相關輔具或實物供視障者觸摸、嗅聞或聆聽來親身體驗。
 - 6.仔細觀察視障朋友的情緒與表情，以耐心等待並鼓勵對方表達溝通及進一步的互動嘗試。

三不一問·導盲犬 |

1.如遇有導盲犬帶路的視障朋友，請依循「三不一問」的原則應對之：

(1)不餵食：絕對不要以任何人類的食物吸引或餵食導盲犬。

(2)不干擾：絕對不要在主人/視障朋友未同意的狀況下，任意干擾或撫摸導盲犬行徑工作。

(3)不拒絕：立法院三讀通過法案，保護導盲犬可以自由進出公共場所、搭乘交通運輸工具。

(4)主動詢問：看到視障者朋友在公共空間(或博物館場所)猶豫徘徊不前時，請主動詢問視障朋友是否需要協助。因為各場館空間相關限制條件不一，不容易為視障者及導盲犬辨識，請走到視障朋友的右邊，然後請他們將手搭在我們的肩膀上或握著我們的手肘上方手臂，同樣以一般人導法幫助視障朋友安全的行走。**不可直接呼喚導盲犬**，因為讓導盲犬養成在帶領主人行進間對旁人的呼喚有回應的習慣，會造成危險。

2. 正確辨識導盲犬的三個途徑：

(1) 識別證

(2) 身著紅色背心（訓練中犬隻及幼犬）（圖7）

(3) 配戴導盲鞍（工作中犬隻）（圖8）



圖7（台灣導盲犬協會提供）



圖8（台灣導盲犬協會提供）

展場輔具・免費借 |

本館各入口皆設有無障礙專用坡道、停車場亦設有無障礙專用汽機車停車位。

館內除了主要動線的無障礙硬體設施如無障礙廁所、無障礙坡道、無障礙電梯等外，更於服務台備有：

1. 展場全區觸摸圖
2. 低視能觀展輔助望遠鏡(有四種倍率可供選擇)
3. 名片型放大鏡
4. 老花眼鏡
5. 輪椅及嬰兒推車

相關借用需求請至服務台辦理。

附錄： 認識視障 · Q&A |

Q：視障者眼前是黑暗的？

A：不一定。視障包括「弱視」與「全盲」。優眼視力〈兩眼中其中視力較佳的那一隻眼〉值0.3以下至0.03者，通稱為弱視。優眼視力值0.03以下者，則稱為全盲。有些全盲者完全喪失光覺，有些盲者尚有殘餘視力，可辨識車輛移動或障礙物的形影，真正「眼前一片黑暗、沒有光覺」者在視障人口中不到5%。

Q：看不到的人，聽覺一定比較好？正所謂目不明、耳更聰？

A：不一定。台灣每年平均新增2至3千名視障者，約九成都在成年後發生，沒有證據證明，視力變差有助於聽力的提升。一般視障者給人聽力佳的印象，可能因為較專注於聽覺之故。

Q：看不到，觸覺就一定比較靈敏？視障者的觸覺較靈敏？

A：不一定。成年後才導致視障者，沒有證據顯示，觸覺會因此變佳。而由糖尿病引發的視障者(機率為一般人的17倍)，則常伴隨有頑固性的手、腳麻痺感；至於先天全盲者，如果從小學習並經常摸點字，觸覺是有可能較靈敏。

Q：有斜坡道，對視障者才方便?

A：不對。透過「手杖」或「正確的人導法」，視障者可「感覺」前方的高低差（階梯），未必一定需要走斜坡，斜坡主要為協助輪椅族。至於，在斜坡道上設導盲磚，易造成輪椅跳動、肢障者的柺杖打滑，甚為不當。

Q：為了視障者的方便，我們應該引導他們使用無障礙廁所?

A：不一定。無障礙廁所主要為輔助輪椅族而設計，方便他們從輪椅移動到馬桶以及使用洗手台。而在小便池上加扶手，則是為了方便持柺杖的肢障者，放置柺杖、倚靠身體而設。一般視障者使用一般廁所沒有困難，因此不一定要使用無障礙廁所。

Q：視障者是靠著「算步伐」，正確判斷自己的位置與方向?

A：不是的。視障者通常是依靠手杖和自己的雙腳來感覺路面的高低、地面的平滑與否，或有無阻礙；他們並且靠聽覺感受周遭的聲音、靠嗅覺聞特別的味道，再依靠這些種種所交織形成的心理地圖，來辨別自己所處的位置及方向。數步伐、算階梯，都是一般人對視障者錯誤的刻板印象。

Note



















Note















Note



万 马 丶 斗 万 丶



厂 又 丶 丁 无 一



勿 止 丶 历 丶



山 丶 力 亥 丶 斗 丑 丶

指導單位 / 中華民國文化部

主辦單位 / 國立台灣美術館

發行人 / 黃才郎

編輯委員 / 張仁吉、蔡昭儀、薛燕玲、林明賢、林晉仲
陳碧珠、劉木鎮、梁伯忠、黃麗華

策劃編輯 / 王婉如

執行編輯 / 吳麗娟

美術編輯 / 劉忠毅

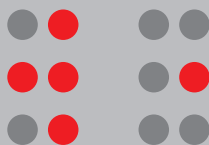
繪圖 / 朱庭郁

發行單位 / 國立台灣美術館 友善平權推動委員會
台中市西區40359五權西路一段2號

TEL / 04-2372-3225 FAX / 04-2372-1195

承印單位 / 宏國印刷事業有限公司

出版日期 / 中華民國103年6月



指導單位 Supervisor



主辦單位 Organizer

