



111年電影口述影像服務推展計畫

# 戲院口述影像 服務手冊

# 《戲院口述影像服務手冊》

第一部分 認識視覺缺損與影視節目口述影像.....	P.1
» 什麼是視覺缺損.....	P.1
- 視覺能力 ( 視力 )	
- 視覺障礙分級	
- 視覺障礙者	
» 視覺缺損者為什麼想看電影.....	P.3
» 影視節目口述影像版：劇場版與頻道版音軌.....	P.4
- 什麼是口述影像？	
- 影視節目口述影像版	
- 不同形式的電影口述影像服務：劇場版與頻道版	
第二部分 戲院口述影像服務介紹.....	P.6
» 設備.....	P.6
- 戲院口述影像播映系統架構	
- 播放口述影像 DCP 注意事項	
- 《戲院口述影像服務使用說明》短片	
» 資訊.....	P.8
- 公告服務資訊 ( 官網、APP、現場 )	
- 公告場次資訊 ( 網路 / 視障族群管道 )	
» 服務.....	P.11
- 戲院口述影像服務參考流程	
- 口述影像場次播放順序	
第三部分 戲院相關服務規劃建議.....	P.12
» 口述影像場次規畫.....	P.12
- 服務標示：中文口述影像服務識別	
- 播映時間與場次安排(含場次間隔時間)	
- 座位安排	
- 口述影像接收設備借/租用：視障者及其陪同者 / 一般觀眾	
- 影廳音量	
- 逃生提示	
- 回應播映中的個人需要	
» 行動無障礙 ( 基本視障者引導).....	P.17
- 規劃無障礙引導路線	

-如何引導視障者？	
»資訊無障礙 ( 基本資訊服務 ) .....	P.20
-點字、大字及語音服務	
-純文字資訊與無障礙網頁	
-為視障者報讀	
-口述影像的簡易原則	
»影廳工作人員準備接待、引導等服務注意事項.....	P.24
-如何對全盲的視障者提供資訊	
-接待視障者的技巧	
-其他注意事項	
»從視障服務到全人服務.....	P.27

111 年電影口述影像服務推展計畫

## 《戲院口述影像服務手冊》

### 第一部分 認識視覺缺損與影視節目口述影像

#### » 什麼是視覺缺損

##### ● 視覺能力 ( 視力 )

視覺能力，其實是一種複雜的感知能力。我們一般知道的視力檢查表，主要只用來檢驗視覺對小目標分辨的敏銳度；除了**視覺敏銳度**之外，視覺能力還包含了眼睛上下左右觀看的**視野範圍**、分辨色彩的**顏色敏感度**、分辨物體形狀及立體感的**對比敏感度**、感知亮度的**光線敏感度**，以及眼球運動及調節的**運動敏感度**等等，都屬於視覺能力的範圍。每個人的視覺能力其實多少都有差異。

有些人由於先天或後天的原因，導致視覺器官 ( 包括眼球、視覺神經、視覺徑路、大腦視覺中心 ) 的構造或機能，發生部分或全部的障礙，經過治療後，仍然無法或很難用視覺辨識外界事物時，是為視覺缺損。

##### ● 視覺障礙分級

由於眼結構及功能損傷或不全導致顯著偏離或喪失，以致影響活動與參與社會生活的視覺缺損者，可以向政府提出身心障礙鑑定申請，經過相關專業人員組成的專業團隊鑑定及評估後，凡是符合障礙標準，則發給身心障礙證明 ( 一般或稱為「身心障礙手冊」 ) 。

一般執行文化場域的視障服務時，主要區辨視障者是全盲或低視能。但事實上，目前的法律上並沒有明確全盲與低視能的定義區別，僅有身心障礙證明依眼球結構和視覺功能分為**重度**、**中度**與**輕度**的分級與判定。

## ● 視覺障礙者

臺灣目前領有身心障礙手冊的視覺障礙者約近 6 萬人，有一部份來自於先天感官上的障礙或早期的受傷，其他絕大多數的視障者，則來自於意外中途失明，病變，或老年之後感官退化所形成。

許多人以為所謂視覺障礙者，就是世界一片漆黑的全盲者...這是不正確的認識。視力即使達到重度障礙標準，所謂全盲的視障者可能仍有視覺感知上的光覺、色覺等等，但是因為視力值很低，可能只能辨識強光、明暗，卻無法看見物體。

低視能的視障者雖然視力不佳，但在光線適當的情境下，尚可運用視力輔助行走，也能藉由使用眼鏡、放大鏡等輔具，近距離地閱讀。

視障者持有的身心障礙證明背面，「障礙類別」的欄位會標註「第 2 類【01.N】」的字樣(N=1, 2, 3，分別表示輕度、中度或重度)。所以，全盲視障者的身心障礙證明上，背面的標註就是「第 2 類【01.3】」。



身心障礙證明背面，障礙類別註記  
第 2 類【01.3】表示是重度視覺障礙者

## » 視覺缺損者為什麼想看電影

「看電影」其實並不單只是一場享受文化活動的娛樂而已。我們看電影的過程裡，吸取不同視角的文化價值觀；和親友一起看電影，我們享受「在一起」的生活情趣和記憶；看了電影以後和人討論、分享心得，是一種人際間的互動往來；我們因為了解了電影內容，而能懂得新聞或網路上熱議的電影話題，甚至在網路上發言討論，這更是一種社會參與的人權實踐。

大眾傳播媒體是現代人獲取生活資訊與認識世界最重要的管道之一，人們透過大眾媒體聯結自我與外在的世界。然而，視障者因先天或後天的生理缺陷，不僅被剝奪了接觸視覺訊息的管道，也失去了在生活、學習、娛樂與文化適應、甚至工作及社會參與上種種融入的可能。

尤其現代文明的傳播以視覺訊息為主，視障者受限於視覺感官的缺失，不僅無法完整接收來自傳統視覺影像的資訊，新科技的多媒體情境下，更使視障者有大量影像訊息的近用障礙，陷於社會文化的邊緣。

身處視覺世界，先天盲的視障者對影像世界永遠都有瞭望和探索的好奇心。而對許多後天盲的視障者來說，擁有原來的休閒社交活動選擇，保持和社會連結，有助於維持視力缺損後的生活品質。

### 視障者的話

---

「...這不只是好奇的滿足，而是與人連結的開始。...」

「...因為有口述影像，我們得以無障礙地看電影，甚至能參與國際電影節。我們有一種被平等對待的感覺。...」

「...在戲院看最新的電影讓我有更強的社會投入感，能夠與朋友分享，能夠參與討論，那種感覺很好。」

「...感覺真的很棒，補足了很多我之前看這部電影時，因為視覺缺失而沒得到的劇情...」

---

## » 影視節目口述影像版：劇場版與頻道版音軌

### ● 什麼是口述影像？

簡單地說，口述影像就是把「看見」的「說」出來。

藉由口述影像技術，可以把視障者無法接收的影像訊息，轉換成語言敘述，協助視障者突破視力上的限制，瞭解各種影像內容的意涵，克服生活、學習和就業環境中各種的影像障礙。更可以讓視障者和家人或朋友透過「一起觀賞」、「一起參與」各式文化活動，建立起「共同的記憶」，和我們平等地共享人類文明的成果，成為視覺世界的參與者。

### ● 影視節目口述影像版

影視節目的口述影像版，是由受過訓練的口述影像人員撰稿，在不干擾節目原有之聲音訊息和對白的情況下，將影片中的視覺成分，如空間佈景、場景、人物表情、動作等用語言加以解釋與描述，並經過錄音及後製作業，搭配原影片的聲軌，將口述影像旁白製作為可重覆播放欣賞的「口述影像版」。

口述影像版是協助視障者欣賞影視作品時，最精緻和標準化的作法，也是國際間的服務趨勢。電影院、電視頻道、網路影音平台及公開放映的欣賞活動等，都適合以影視作品口述影像版服務視障者。

口述影像的服務水準，影響視障者覺得電影或電視是否精彩，也會影響他們對影片的觀感。如何讓視障者在收聽口述影像時，感覺和理解都更接近原有的視覺訊息，是口述影像製作時最重要的精神。

## ● 不同形式的電影口述影像服務：劇場版與頻道版

### 大家一起看電影

(頻道版：作品原音與口述影像旁白混音後共同播送)

早期受技術限制，口述影像旁白無法和影廳的放映設備同步播映，因此，服務視障者的精緻電影欣賞活動，是以光碟播映電影口述影像版，或在媒體頻道播出。

這種頻道版的口述影像透過後製，把作品原音和口述影像旁白混音為一個音軌，能提供比較細緻的說明，為視障者打開觀賞影視節目的大門。但是放映這種版本的服務特徵，是陪同者必須和視障者一起收聽口述影像版。

### 你看你的·我看我的

(劇場版：作品原音與口述影像旁白分開播送)

文化部影視局鼓勵電影院裝置口述影像服務設備，讓口述影像以「戲院口述影像服務」的新面貌在電影院出現。

電影院播放電影的數位電影封包檔案 ( Digital Cinema Package，簡稱 DCP ) 拷貝如果已經做好口述影像版，就可以透過附掛的口述影像服務設備，單獨把口述影像旁白傳送到個人使用的接收器，讓使用口述影像服務的視障者或一般觀眾用耳機收聽。這和大型的國際會議可以使用無線接收器和耳機收聽即時口譯，來克服語言接收的障礙是類同的服務概念。

在有裝置口述影像設備的影廳播放電影時，一般觀眾可以專心看電影，不需要為視障的親友報讀，也不會聽到口述影像旁白。使用口述影像服務的觀眾則是透過入場前借用的無線接收器和耳機，同步收聽影片的口述影像旁白，掌握電影重要的視覺訊息，而且能自己控制需要的口述影像音量，享受在電影院看電影的時光。戲院口述影像服務，能讓視障者和家人朋友無障礙地一起欣賞電影，是國內文化平權在口述影像服務的重要里程碑。



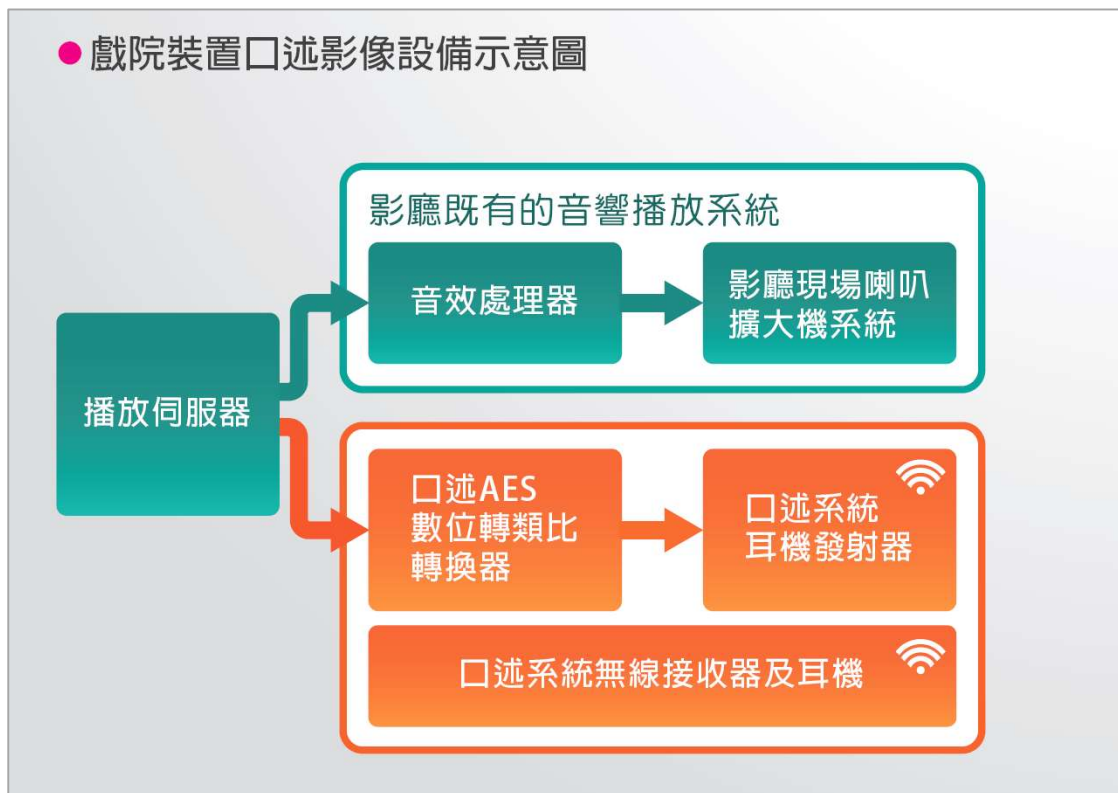
## 第二部分 戲院口述影像服務介紹

### »設備

#### ●戲院口述影像播映系統架構

文化部影視局結合國內電影製片商、戲院業者、數位技術業者及口述影像服務團隊，共同推動我國戲院裝置口述影像設備。

戲院業者只要在既有的播映系統之外，加裝口述影像設備，並安排人員學習提供服務，就具有為在地觀眾提供口述影像服務的能量。



戲院口述影像設備主要由圖片下方框線內的器材組成：

**播送端**：包括裝設在機房的 AES 數位轉類比轉換器，以及發送聲音訊息的無線發射器。

**接收端**：觀眾使用的無線接收器和耳機。耳機可能有不同的偏好考量，但建議採用配戴舒適、不會遮蔽影廳內原電影音場的款式。亦可考慮讓觀眾接用自備的 3.5mm 接頭耳機。

### ● 播放口述影像 DCP 注意事項

裝設有戲院口述影像設備的影廳提供口述影像服務時，其電影的數位封包檔案 ( Digital Cinema Package, 簡稱 DCP ) 除了原電影的素材之外，必須配有口述影像音軌，且統一把口述影像的 ( 劇場版 ) 旁白聲軌配置在第 8 軌。

- ◆ 播放口述影像 DCP 時，係單獨把第 8 軌的口述影旁白以類比訊號的形式，送給口述影像系統的無線發射器。
- ◆ 請於測試後，適度加大無線發射器的輸出音量，以確保在電影音量很大的段落時，使用口述影像接收器的觀眾能因應調高口述影像旁白的音量。
- ◆ 由於每個放映影廳及電影的音場狀態不同，無線發射器的輸出音量會決定口述影像接收器可控制的音量範圍。口述影像接收器的音量參考標準是：音量不需要開很大，即能在電影比較安靜的段落清楚收聽口述影像旁白；電影音場很高昂的段落，調高個人接收器的音量後，口述影像旁白能與電影高昂的音量抗衡。
- ◆ 注意：送到口述影像系統的無線發射器的訊號，應該只有口述影像旁白，使用接收器時才能因應觀眾個人的需要，個別調整口述影像旁白的音量。

## ● 《戲院口述影像服務使用說明》短片

《戲院口述影像服務使用說明》是一則長度 1 分鐘的口述影像 DCP，專門在口述影像服務的場次使用。需要排在廣告後、正片播映前播出。

具備口述影像服務的場次播映《戲院口述影像服務使用說明》短片的目的是，是讓使用接收器的觀眾在正片開始前確認他的耳機能聽到口述影像旁白的聲音。同時，也能讓同場次觀影的一般觀眾意識到現場可能有視障者共同觀賞，是一個共融的場次，也提前告知觀眾，視障者可能有耳機音量過高導致些微竄音的情形，增加一般觀眾的理解。

## » 資訊

戲院裝設口述影像設備後，配合口述影像場次的播放，需要配置包括服務及場次資訊的公告資訊。相關資訊應在影城所屬的官方網站、行動化應用軟體 ( APP ) 及營運現場露出，以利觀眾查詢及識別。

此外，無障礙的友善資訊服務是未來的趨勢，戲院口述影像服務是一個起始，相關訊息的公告，宜開始學習如何提供所有人都適用的無障礙資訊服務環境。

## ● 公告服務資訊 ( 官網、APP、現場 )

由於電影口述影像是新興的服務，提供口述影像服務的電影院，需要注意在官網、APP 及現場適度提供口述影像的服務資訊。

內容建議包括：

- 口述影像服務說明
- 配備有口述影像服務的標示方式
- 口述影像場次的購票方式
- 接收器租借相關辦法
- 其他相關訊息：包括接待櫃檯位置、服務專線、影片的長度以及電影入場和離場的起迄時間,

以下為部分參考資訊，各影城亦可觀摩先行試辦的同業網站，或洽詢口述影像發展協會。

- 口述影像場次建議標示為「口述影像」或英文「AD」字樣。AD 是口述影像(Audio Description)的英文縮寫。
- 標示「口述影像」或「AD」字樣的場次，表示該場電影附帶提供戲院口述影像服務。電影播放時，一般觀眾和使用口述影像的觀眾坐在同一個影廳看電影，但一般觀眾並不會聽到口述影像敘述的內容。

戲院口述影像服務類似國際會議的即時口譯，對需要的人提供個別服務。使用服務的觀眾需要在售票處臨櫃購票或取票時，另外租借耳機以及一個手掌大的接收器，於影廳就座後，戴上耳機、使用接收器，聽取和電影同步的口述影像旁白。

口述影像服務尤其能夠幫助視力不佳的朋友欣賞電影，讓他們能和親友一起進影廳享受電影的娛樂。這是一種尊重不同族群需求的新服務，表示我們是共融共享的文明社會。

- 口述影像服務初期，現場宜有明確之標示，讓一般觀眾及視障觀眾在影城中均能很容易地辨識相關服務的提供。

### ●公告場次資訊 ( 網路 / 視障族群管道 )

由於一般網頁對於視障者來說存在許多障礙，純文字內容的無障礙網頁較適合視障者使用。在影城網站能夠無障礙地提供資訊之前，如果能有專用頁面提供一週內上映口述影像版電影的片名及場次時間等資訊的純文字版，是比較理想的作法。

由於部分視障者需要安排復康巴士或志工協助接送往返影城，**提供視障者的場次資訊，需要包括影片結束時間，並且適合以純文字呈現。**舉例如下：

## 台北○○影城口述影像場次及放映起迄時間

片名：○○○○○

台北○○影城 ○廳 詳列地址

第一場 11月4日 週五 12點20分至14點30分

第二場 11月4日 週五 14點40分至16點50分

第三場 11月5日 週六 17點20分至19點30分

第四場 11月6日 週日 10點00分至12點10分

第五場 11月6日 週日 18點00分至20點10分

第六場 11月7日 週一 15點20分至17點30分

電話：台北○○影城 02-8888-8888

若為固定時間場次，則可表示如下：

## 台北○○影城口述影像場次及放映起迄時間

片名：○○○○○

台北○○影城 ○廳 詳列地址

11月4日週五至11月8日週二，每天固定3個場次

每日場次時間

第一場 13點10分至15點20分

第二場 18點00分至20點10分

第三場 22點50分至01點00分

電話：台北○○影城 02-8888-8888

由於部分視障者有常用溝通管道，各影片製作公司可以提前一個月提供口述影像版預訂上片時間及簡介資料，以利事先宣傳。

各影城則可在每週場次排檔完成時，儘早寄送場次表的電子檔案給以下單位協助發送至視障社群：

中文口述影像服務網 [adservice.tw@gmail.com](mailto:adservice.tw@gmail.com)  
人我之間有限公司 [rwzj003@gmail.com](mailto:rwzj003@gmail.com)

## »服務

### ●戲院口述影像服務參考流程

戲院提供口述影像服務的相關事項包括：

#### 觀影前

公告電影口述影像服務場次訊息

訂售票及座位安排

回答詢問電話

#### 視障者抵達戲院

口述影像設備檢查

提供口述影像接收器

接待與引導

#### 戲院影廳內

廣宣時間

戲院口述影像服務說明短片（測試）

正片播映

#### 完成服務

結束後回收口述影像接收器

設備清潔

### ●口述影像場次播放順序

廣宣時間（含逃生資訊）

戲院口述影像服務說明短片（口述影像 DCP）

正片播映（口述影像 DCP）

部分執行規劃參考資訊，列於次頁起之「第三部份 戲院相關服務規劃建議」。

### 第三部分 戲院相關服務規劃建議

一般來說，戲院提供口述影像服務後，視障者可能是個人自行前往，或有親友陪同前往。低視能的視障者因為比較可以自己行動，有時候會和全盲視障者一起出席，擔任全盲視障者的陪同人員。

由於低視能視障者在外觀上比較看不出有視覺缺損，所以在接待服務上，需要稍加注意。

戲院口述影像服務的無障礙目標是：全盲視障者可以獨立前往。建議各影廳規劃工作時，宜優先以全盲視障者單獨前往欣賞的情境來規劃服務。

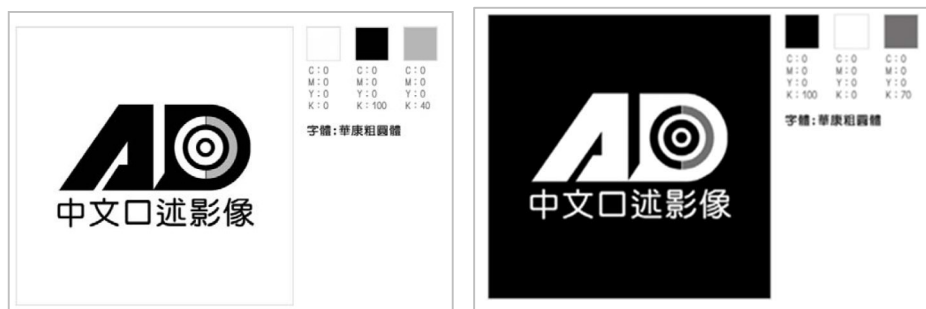
#### »口述影像場次規畫

##### ●服務標示：中文口述影像服務識別

文化部在 2017 年訂定中文口述影像服務識別，凡提供口述影像的影視節目及文化活動，都能自行下載使用這個識別標誌的陰刻或陽刻款式。影城可以使用在官網，APP，以及服務現場標示。

(下載網址：文化部影視局官網 <https://www.bamid.gov.tw/>，請至官網首頁→下載專區→共同項目頁面下載。)

中文口述影像服務識別(一式兩款)



## 中文口述影像識別意涵

中文口述影像服務識別的設計，主要延續先進國家提供口述影像服務時，最常以 Audio Description 的縮寫「AD」做為基本識別。右側的環狀圓圈，象徵「眼睛」及「有缺損但得到彌補而完整」的眼睛。環狀圓圈由內至外逐漸擴大，亦有口述影像聲波傳輸播送、向外擴大的意涵。下方「中文」、「口述影像」字樣，則能讓華語圈人士能立即識別是以中文發音的口述影像服務。

## ● 播映時間與場次安排(含場次間隔時間)

### 建議採取固定時段的排檔策略

由於視障族群取得資訊十分不便，全盲視障者或資訊能力較低的視障者，難以自行查找目前影城在網路上提供的場次資訊。此外，視障者出門行動，往往也需要尋找陪同者或預先安排交通（如復康巴士），因此，視障族群較難如同一般人，可隨意查找合適的電影播映場次，機動地選擇看電影的時間地點。

為了讓提供口述影像服務的場次能被視障族群充分應用，建議影城排檔時，試著固定口述影像服務場次的時段，讓視障者能掌握到電影院觀影的時間，預先規劃行程。

例如，某家影城的口述影像場次服務，固定會安排在週六的下午、週日的上午、週五的晚間、週一至週四的下午。那麼視障族群及其親友在知曉某片上檔會有口述影像版，就能預估接下來哪一天的哪個時段，可以相約一同到電影院觀賞。

### 較充足的入場時間

受視覺限制，一般來說，視障者的行走速度有時會稍微慢一些，加上如果是熱門的影片，觀眾多的時候，視障者的行進速度也會降低。因此，凡是口述影像服務的場次，建議能安排較充足的入場及離場時間。



## ●訂售票及座位安排

口述影像服務需要使用接收器及耳機，在訂票系統尚未與接收器預約租用功能整合前，初期試辦口述影像服務時，口述影像場次的售票及座位安排，多數影城係以現場售票方式為主。亦建議視障者可以先與影城確認接收器的名額。

依國內規定，持身心障礙手冊身份者即可享有愛心票優待票價，取票時需出示身心障礙證明。

對視障者來說，對於座位安排最好能自己選擇。因為每個人的狀況不同，因人而異。例如，有些家庭，即使家人也不一定要坐在一起。但一般陪同者最可能坐在旁邊。

又例如，視障者有各別視力的差異，有些人的左眼、右眼對光源的敏感度不同；有些人視野中央還有一些視力；低視能的視障者可能會選擇坐在前面；全盲的視障者就不一定。

此外，視障者對聲音的敏感度也各不相同。由於不同戲院和影廳的設置狀況不同，視障者造訪幾次後，可能會知道選擇自己喜歡的位置。有些人不喜歡喇叭太大聲，就會選擇避開喇叭的座位。一般來說，視障者都需要離擴音器遠一點。

### 導盲犬的座位安排

使用導盲犬的視障者，可依視障者的需求選定座位。導盲犬不會因為聽力好，就對聲音敏感，牠們聽到的音量跟人一樣，而且牠們都經過訓練，即使戰爭片的聲音對導盲犬也沒有問題。

影廳若有稍微寬敞的座位，可將使用導盲犬的視障者安排於該處，導盲犬會在視障者的座位底下，無須另外安排空位。

如果考量到其他民眾，因為電影院比較暗，有些人看不清楚，應避免把導盲犬和視者安排在其他觀眾會常出入的走道出入口。此外，亦可提醒左右側的鄰座觀眾有導盲犬，若民眾怕狗，也能幫忙調整座位。

## 規劃建議

電影院可以規劃建議區域，讓視障者及其親友在區域內選擇。以方便人員注意提供協助；接收器，洗手間... 等。選擇區域的原則：

1. 前面是走道的位置，比較容易出入，較適合視障者。
2. 離擴音器遠一點的位置，較適合視障者。

### ●口述影像接收設備借/租用：視障者及其陪同者 / 一般觀眾

影廳需要設計接收器的取用及返還流程，以及租用辦法。包括是否要押證件、是否收費、在何處由何人提供接收器，散場時在何處由何人如何取回，以及接收器的維護管理人員和程序等。

接收器數量要足夠。也要有備用機，在接觸不良或電力不足等故障發生時可以在最短時間替換。接收器需要定期健檢硬體，映演前接收器檢查電力、更換電池。足夠數量的接收器，有助於辦理大型的欣賞活動。

視障者及民眾借用接收器和耳機時，應提供基本操作說明。

國外視障者使用接收器是免費的。國內陪同親友及一般人是否提供使用？是否付費使用？可以討論。原則上，口述影像服務可使用的對象並不儘限於視障者，因此，接收器以所有人都能借用為宜。

口述影像無線電發射器可以接 3.5mm 接頭的耳機。影城除了提供基本配備的耳機外，亦可考慮開放觀眾自備耳機使用。但需注意無線發射系統並不能配接藍芽耳機。



戲院口述影像服務使用之接收器及耳機

## ●影廳音量

影廳的音響通常極具效果，音量較大，視障者在觀賞過程因為同時必須依賴口述影像接收器的旁白，所以影廳播放正片時，建議設定音量為製片方建議值的低標即可。過高的音場可能影響視障者聽取口述影像旁白。此外，放映口述影像的場次，亦請技術人員經測試後，適度加大無線發射器的輸出音量，以確保在電影音量很大的段落時，使用口述影像接收器的觀眾能因應調高口述影像旁白的音量。

## ●逃生提示

目前影城的逃生指示均為無聲版。建議朝向無障礙的方向發展，為逃生提示加入旁白語音，或現場有人員報讀。

## ●回應播映中的個人需要

影廳中可能發生視障者個人需要的事項，影城宜預先思考因應方式，並列入執行規劃。茲條列如下：

- 播映《戲院口述影像服務使用說明》短片：
  - 視障者的接收器若聽不到口述影像的聲音則會舉手，該時間應有人員立即回應處理。最好的方式是直接換一組接收器與耳機給對方。
  - 一般電影開始播映廣宣預告片時，影廳會關閉場燈，但可能導致工作人員無法發現視障者舉手，因此部分影城會在口述影像服務場次保持開場燈，直到《戲院口述影像服務使用說明》短片結束後，才關場燈、開始播映正片。
- 電影比較長，獨自觀影的視障者中途需要去洗手間。如何反映？誰能協助？
- 觀眾使用口述影像接收器時，遇上中途接觸不良、故障。（最好的方式是直接換一組接收器與耳機）
- 戲院裡發生緊急狀況的引導逃生(如空襲、地震...)
- 身體不適等其他個人需求。

## ● 結束後回收口述影像接收器

需要設計觀眾繳回接收器的動線及路徑。獨自前往觀影的視障者，尤其是全盲的視障者，務必要注意散場引導人員的銜接與安排。

所有接收器使用後，需要檢查與清潔。

## » 行動無障礙（基本視障者引導）

方便觀眾進入文化空間的第一個無障礙面向要規劃的是行動無障礙。包括對障礙族群來說，交通上是否方便抵達、建築和設施是否符合通用設計以利近用、室外及室內動線是否良好，行走是否安全，以及障礙者能夠自由使用設施等。

在建築硬體空間的無障礙，應參照內政部營建署的「**建築物無障礙設施設計規範**」。如室外導盲磚、無障礙坡道、室內引路徑、無障礙洗手間設置、電梯按鍵等指引性質的點字標示……等等。運作上，則要減少行走路徑上的障礙物，設施避免銳角。

至於行動的引導，一般來說，人導法是最有彈性與最適合引導視障者移動的方法。

## ● 規劃無障礙引導路線

由於戲院口述影像服務需要優先規劃全盲視障者單獨前往觀賞的情境。影城需要就交通及建築條件，預先為視障者規劃室外、室內及戲院影廳內的無障礙引導路線。才能在視障者洽詢交通方式及安排接待時提供可供視障者使用的資訊。

影城需要規劃：

- **上下車地點**：視障者乘坐計程車及復康巴士的下車及上車地點。
- **工作人員會面點**：影城工作人員與搭乘大眾運輸工作的視障者會面點。
- **售票處至口述影像服務影廳的動線，以及影廳往返洗手間的最佳動線**：確認路線的安全和流暢度。一般視障者可以搭乘電扶梯。
- **肢體障礙者的引導路徑**：肢體障礙或行動較慢、體力較弱的人士需要使用電梯及無障礙洗手間，請另外規劃引導路徑。
- **視障者及肢體障礙者的緊急事故逃生路徑及相關作業流程**。

## ●如何引導視障者？

全盲和低視能的視障者有接收視覺資訊能力的差異，提供服務時需要不同的考量。全盲視障者因為視力缺損嚴重，需要人員引導和協助。低視能視障者比較可以獨立行動。

### 人導法

所謂「人導法」，是以人帶領的引導行進方式，讓視障者**從側邊後方握住引導者的手肘或搭著引導者的肩膀**。這是一種能夠讓視障者很快感受帶領者身體移動的姿勢。

先天全盲或多重障礙者，適合以一位引導人員帶一位重度障礙者，人力稍微不足，可以一帶二。

由於國內對低視能者沒有明確的定義標準，有些視障者領有重度的身心障礙證明，但因仍有光覺或色覺，所以認為自己屬於低視能的視障者。因此，遇到低視能的視障者時，可加以詢問是否需要行動的引導。

## 人導法的帶領技巧

- 先詢問視障者被引導的「慣用手」是哪一邊。用你的手去觸碰他的手背，讓視障者握住你的手肘 / 或搭肩。
- **走在視障者的前方，並使用語言引導**，不要推、拖、拉。
- 注意並報讀行動中的障礙：不能只顧勇往直前。狹窄路況、轉彎、上下樓階梯 / 電扶梯、可能撞到的懸掛物、擱置的物品等。上下樓梯只需要在第一和最後一階（可能會踩空）稍作停頓或提示。
- 遇狹窄通道要報讀（例如在影廳就座），並把你引導的手移向身後，讓視障者走到你的身後。安全的前提下，適當用你的身體保護視障者。
- 帶視障者入座影廳時，可以帶領視障者觸摸座位靠背的頂點、座墊位置，以及前排座位的椅背（觸摸同時需要報讀），以協助視障者判斷座椅走道間距及方向。
- 引導途中萬一需要暫時離開視障者，請務必告知視障者後續處理（是否回來或會有人接替），並安排他在背後有牆面或物體（有依靠）的位置等候。



視障者握住引導者的手肘  
引導者要走在前方

## »資訊無障礙（基本資訊服務）

方便觀眾進入文化空間的第二個無障礙面向要規劃的是資訊無障礙，要讓障礙者能得到清楚、平等的訊息。

資訊無障礙主要考慮的是提供必要的說明資訊，包括：適切的指引標示設計、幼童及輪椅族群都能接近觀看的資訊內容；以及專為視覺缺損及高齡族群適用的放大字體、使用對比色彩、點字說明、語音說明、大字版說明、觸摸式的輔具或展示物件（如空間平面圖、逃生動線示意圖）等。甚至無障礙的網路資訊提供也是資訊無障礙的工作範圍。

### ●點字、大字及語音服務

對於提供視障者資訊，一般有點字、大字及語音服務幾種類型。

點字的主要使用族群，多為先天全盲且接受過啟明學校教育的視障者。他們從小摸讀點字，可以用一般人眼睛瀏覽相當的速度閱讀。但後天失明的視障者如果沒有接受過點字訓練，則通常無法使用點字。

低視能的視障者比較能像一般明眼人般地觀看，只是他們通常需要放大字體的大字版資訊。此外，也需要注意色彩的對比，反差愈大愈能看得清楚。

在一般非教育學習的情境裡，無論先天盲或後天盲，全盲或低視能的朋友都喜歡用語音服務。因為相對於點字或看大字，聽語音是較不費力的途徑。但是提供語音資訊時，需要注意用詞的口語化，以及簡單明瞭的原則。

國內有淡江大學視障資源中心開發的中文盲用電腦及手機程式支援，可以提供視障者用點字或語音的方式使用。因此，視障者可以操作盲用電腦及手機使用網站、臉書、line 等等服務。但多數數位內容規格及介面設計若存有障礙，則視障者實際只能取用局部內容，或雖然能讀，但資訊十分破碎，無法理解。

## ● 純文字資訊與無障礙網頁

### 純文字資訊

純文字且結構功能單純的無障礙網頁，最適合視障者一起取用資訊。有些單位為了方便障礙者瀏覽，在來不及製作友善的無障礙網站之前，會先把友善服務的資訊集中，做成一個無障礙頁面，並在網站選單的第一層加入無障礙頁面的連結，指向單純的友善服務頁面，讓障礙者可以比較快地查詢到他們需用的資訊，讓既有的網站內容過渡性地和無障礙資訊並存。

無障礙頁面的純文字字體會較大，色彩對比明顯，以方便閱讀（請參酌 WCAG 的規範標準）。排列方式則需要經過視障者測試，以利視障者利用盲用系統的旁白(報讀/語音)功能時，方便逐項閱讀或查找。

### 無障礙網頁

隨著全球近用服務 ( accessibility ) 觀念的演進，為了確保包含身心障礙者在內的使用者，都能方便地取得電影院的相關資訊服務，您的網站或行動化應用軟體 ( APP ) 都需要朝向無障礙的服務方向發展。

一般來說，視障者適用的數位資訊，多為純文字的內容格式。若有圖片，則需以替代文字的方式補充訊息。

關於網站符合「網站無障礙規範」以及行動化應用軟體 ( APP ) 無障礙的業務，數位發展部設置了「[無障礙網路空間服務網](#)」裡面有許多相關資訊可供參考。

實際執行無障礙網站之前，業者可以到「[無障礙網路空間服務網](#)」查詢最新版的「[網站無障礙規範](#)」，亦可至該網站進行[無障礙標章的申請與 APP 檢測的業務](#)。

視障者適用的無障礙網頁設計製作，可向淡江大學視障資源中心的系統工程師張金順先生或賴俊吉先生諮詢（兩位都是全盲的工程師）。



視障者是資訊取用非常困難的族群，戲院業者的網站及 APP 朝向無障礙空間發展，是符合潮流的作法，並能讓具有基本網頁瀏覽能力的視障者和所有人一樣無障礙地使用。

參考資源：

無障礙網路空間服務網 ( 無障礙標章 2.0 AAA )

<https://accessibility.moda.gov.tw/>

網站無障礙規範(110.07)

<https://accessibility.moda.gov.tw/Accessible/Guide/68>

無障礙參考網站：華文視障電子圖書館 ( 無障礙標章 2.0 AAA )

<https://elib.batol.net/>

## ● 為視障者報讀

視障者有接收視覺資訊的困難，需要有人為他們說明看不到的視覺資訊。當視障者進入影城空間時，陪同者或引導人員可為視障者報讀，讓他們即時知道周遭簡單的視覺資訊。

即時告訴視障者生活周遭簡單的視覺資訊：例如公車號碼、交通號誌、指引方向路徑、空間或廁所裡的設置、周遭物件的位置、展示看板資訊、電影字幕...等等。這類解說不特別描述視覺呈現，只是單純為視障者提供簡要資訊。

### 簡易的基本報讀 ( 提供即時的基本資訊 )

- 報讀動線中的特殊障礙。
- 文字訊息：為視障者讀出相關資訊，提綱挈領。
- 以鐘面數字的方位概念來告知視障者其自身或物品的所在位置，避免用這裡、那裡、旁邊、再過去一點等籠統的語詞。
- 搭乘交通工具：站牌位置 ( 可以的話儘量接送陪同 )、報讀站牌指示資訊、來車資訊、協助辨識車門、過票刷卡、乘坐位置等。

- 餐飲、飲水：告知容器的形式和溫度，引導視障者的手碰觸杯子，確認已持穩後才能放手。進餐前，先報讀。需要點菜的情境，請報讀菜單。
- 洗手間：帶至洗手間門口，報讀現場設施及空間位置，在外等候。
- 陪視障者進入某個場合，低聲說明環境、在場人員等相關訊息。

### **報讀影廳餐飲服務**

視障者也喜歡和親友一起在電影院吃爆米花，喝飲料。單獨前往的視障者即使自己一個人，也可能想要享受同樣的氛圍。引導陪同時可以納入報讀，並宜有協助購買、攜帶及離場時的處理措施。

## **●口述影像的簡易原則**

### **敘述的原則：由整體到部份**

- 掌握完形優先原則。
- 先強調「整體」的意義，再提供進一步的「細節」。

### **描述的技巧：**

- 不要忘記對象毫無視覺經驗。
- 避免專業術語：盡量使用視障者熟悉的日常生活語言。
- 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）。
- 善用隱喻、類比、比較、對照、舉例等描述技巧。

## » 影廳工作人員準備接待、引導等服務注意事項

### ● 如何對全盲視障者提供資訊

- 因為視障者學習科技工具有很大的數位落差，一般聯繫視障者時，以撥打電話通話最直接方便；其次是使用對方熟悉的通訊軟體。
- 對視障者提供資訊時，宜使用口語化的詞句，勿過度簡化詞彙，才能方便視障者理解。尤其中文有非常多同音異字，需留意單靠聽覺能否正確理解。若要傳達視覺資訊，請應用報讀或口述影像的技巧予以說明。
- 提供全盲視障者數位化的資料時，以純文字的資料檔案為主。全盲視障者無法讀取以圖像方式儲存的 PDF 檔案；表格式及美術編輯的 PDF 檔案亦有讀取障礙。
- 全盲視障者使用電腦及手機的盲用系統，其操作概念和一般明眼人使用的介面並不相同。所以無法以明眼人操作網頁或 APP 的概念，提供視障者操作資訊。

### ● 接待視障者的技巧

- 遇到視障者時，要主動打招呼，報出自己的名字，讓他知道誰在場；當您要離開時也需要告知。
- 多人對話中，要自我介紹和稱呼對話對象的名字，避免使用缺乏明確對象的發話方式，也避免以眼神、表情、手勢等肢體語言來取代口語。
- 用一般人之間的稱呼方式即可，例如○先生/小姐/女士、各位朋友」，不需要刻意稱呼對方「視障朋友」。

## ●其他注意事項

### 洗手間

當我們引導全盲視障者到洗手間時，雖然許多全盲視障者會帶著盲杖進洗手間，但引導陪同者最好能先簡單報讀洗手檯、便器的位置，以及廁間沖水按鈕的形式和位置，以利視障者使用。

一般來說，陪同視障者到洗手間，以同性別的人員安排較為方便。如果是不同性別的引導人員，可以在洗手間附近尋找和視障者同性別的民眾，協助引導視障者進入洗手間，並且務必要請對方要帶視障者出來，讓原本的陪同人員得以繼續引導。

### 導盲犬

戲院宜規劃提供戶外導盲犬可上廁所的指定草坪，以及能供導盲犬取用飲水的地點。使用導盲犬的視障者到場時，可以先提醒 / 詢問導盲犬是不是要上廁所，並引導至戶外指定草坪。

導盲犬的社會化訓練包括到電影院，只要讓牠們不會影響到其他人就可以。最好的友善方式，就是不要在乎牠們。

### 與視障者相處的態度

視障者需要的是瞭解、尊重、關懷和鼓勵，和視障者互動時，不必刻意迴避談論盲、看或是色彩的問題。您的一點點用心和親切，就可以減少視障者許多的不便和危險。

此外，視障者也用主流語言，他們到戲院也是要和所有人一樣「看電影」，因此，不需要使用「聽電影」這種名詞，更不需要過度表示同情和憐憫。

## **和地方資源的連結**

建議影城可和在地社福單位、志工團體，甚至地區文化場館培訓的視障服務志工連結，安排志工協力陪同，增加人力的支援。此外，視障者和社福單位的連繫較強，亦可透過他們蒐集視障者的回饋意見

## **觀念與服務技巧培訓：尊重獨立和提供協助之間的平衡**

有些障礙者有時是不希望被“特殊對待”的。有些人認為自己能做的，自己完成就好。但也有些障礙者是需要陪同和關照的。因為每個人都不相同，服務人員需要有基本的理解，學著尊重他們獨立參與活動的精神，也理解他們因為缺損而需要的協助。

服務人員的認知會在服務的語言和協助態度上顯露，也會影響企業形象。服務導入初期，以及往後每半年或一年，可以定期讓人員接受友善平權概念及接待障礙者技巧的相關培訓，有助於影城服務朝向全人友善發展。

## **適度詢問，持續修正**

影城可透過定期蒐集和統整視障者意見，了解視障者需求，有時過度協助也可能讓視障者以為是被憐憫而不舒服，透過觀察與互動，適時調整，有助服務品質的提升。

## »從視障服務到全人服務

台灣社會邁向高齡化，加上 3C 產品普及，不當用眼產生視力退化的人口急遽增加，是潛在可預見的威脅。

但事實上，口述影像服務並不是視障者專用，美國視聽障媒體服務網站 ( Described and Captioned Media Program，簡稱 DCMP)的專文中指出，口述影像並不單是服務視覺障礙者，年長者、學習障礙者，甚至一般人都可以從口述影像服務中受惠，得到更具深度的觀看經驗。國內過去的口述影像服務也常得到明眼觀眾同樣的回饋。

這是因為明眼人雖然能看見，卻未必對所有視覺文化都具備足夠的素養，因此，設計得當的口述影像，也能一定程度協助明眼人建構視覺文化素養。

由於視覺缺損造成的資訊缺口十分巨大，要協助視障者近用文化活動，必須要在行動、資訊到視覺文化意涵的溝通等各方面都做到無障礙；加上視障族群往往還合併有肢體等多重障礙，因此，從顧及視障族群需要開始的相關規劃，幾乎可以涵蓋多數障礙族群可能的需要，是發展全人文化近用的重要基礎。

● 諮詢

口述影像發展協會

Audio Description Development Association, Taiwan

口述影像發展協會是臺灣最早開始進行口述影像研究與視障口述影像服務研發的單位，也是目前臺灣口述影像服務的主要諮詢或指導單位。

網 站: <https://www.dvs.org.tw>

Email: [adservice.tw@gmail.com](mailto:adservice.tw@gmail.com)

● 版權聲明

本手冊由文化部影視及流行音樂產業局發行並保留一切權利。引用內容或電子版連結，請註明引述來源為「文化部影視及流行音樂產業局 認識影視節目口述影像服務」等字樣。

## 《戲院口述影像服務手冊》

發 行：文化部影視及流行音樂產業局

編輯諮詢：口述影像發展協會

執 行：人我之間有限公司（111年電影口述影像推展計畫）

檔案下載：文化部影視及流行音樂產業局

官網 <https://www.bamid.gov.tw/>



