

## 臺中市身心障礙者權益保障推小組 111 年度第 1 次會議紀錄

壹、時間：111 年 6 月 22 日（星期三）上午 10 時

貳、地點：臺灣大道市政大樓市政樓

參、主席：彭副主任委員懷真代理

肆、出（列）席人員：如後附簽到表

紀錄：陳怡真

伍、主席致詞：略

陸、頒發委員聘書：略

柒、報告事項：

一、臺中市身心障礙者權益保障推動小組簡介：如後附簡報 1

二、社會局因應疫情嚴峻強化服務專案報告：如後附簡報 2

三、上次會議決議案執行情形：

| 編號      | 案由                                   | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                                                                   | 本次會議決議                                               |
|---------|--------------------------------------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 110-2-1 | 有關共融公園／共融游具之設置原則及使用標示，請建設局下次身權會提報資料。 | 同案由。       | 建設局  | 一、有關標示考量年齡安全性及可及性部分，依據衛生福利部「兒童遊戲場安全設施管理規範」告示牌上應有使用須知及年齡，並訂定有發生事故傷害緊急連絡方式，本局辦理兒童遊戲場皆依規定辦理。<br>二、有關標示系統規範及可及性部分，111 年起為提升兒 | 一、本案解除列管。<br>二、有關共融公園之無障礙環境改善情形，移由本市無障礙環境促進小組追蹤改善情形。 |

| 編號 | 案由 | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                                                                                                                                                                         | 本次會議決議 |
|----|----|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |    |            |      | <p>童、輪椅族閱讀便利性、以美學優化整體版面比例並增加文字說明，考量目前公園內告示牌面有各種不同的功能及性質，已擬定「公園告示牌設立原則」，業於 111 年 4 月 26 日景觀總顧問第 10 次工作會議討論在案，將由養工處則依處改善並經總顧確認後，再接續進行優化作業。</p> <p>三、本局辦理共融游具設置原則係依 CNS 國家標準、營建署「都市人本交通規劃設計手冊」及衛生福利部社會及家庭署「共融遊戲場設計指引（草案）」為參考，</p> |        |

| 編號      | 案由                                                                                       | 上次會議<br>決議 | 執行單位       | 目前辦理情形                                                                                                                                                                           | 本次會議決議 |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|         |                                                                                          |            |            | 並於設計中持續融入在地居民、公民團體及民意代表等使用者意見，以符合實際使用者需求。                                                                                                                                        |        |
| 110-2-2 | 有關復康巴士及公車司機之教育訓練辦理情形，請社會局及交通局於下次身權會提報成果，另請蒐集身障者使用需求及經驗與司機之正確及錯誤服務樣態等相關資料，製成影片以作為教育訓練之媒材。 | 同案由。       | 社會局<br>交通局 | 社會局<br>有關復康巴士駕駛教育訓練案，各營運廠商皆依契約規定年度辦理2場次教育訓練，並辦理全體防火防災演練，111年預定於10月辦理教育訓練內容確實督導駕駛依升降機操作手冊，正確操作輪椅固定帶及安全帶之步驟，本局亦辦理實地車輛稽查機制，以確保身障者上下輪椅升降機安全。另查交通部公路總局已針對束縛系統更新相關影片教材，業已提供復康巴士營運廠商參考。 | 解除列管。  |

| 編號 | 案由 | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                                                                                                                                                                               | 本次會議決議 |
|----|----|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |    |            |      | <p>交通局</p> <p>一、交通部公路總局於 111 年 1 月 14 日檢送新版服務身心障礙者教學影片及輪椅繫固設備標準作業原則予各縣市政府，本局於 111 年 1 月 22 日函轉予本市市區客運業者，並請各客運業者確實執行所屬駕駛員相關教育訓練。</p> <p>二、本局定期邀及身心障礙福利團體及客運業者召開無障礙公車會議，透過該會進行雙向溝通，了解彼此需求，並督促客運業者將身心障礙團體反映之服務缺失列入所屬駕駛員無障礙服務教育訓練宣導事</p> |        |

| 編號      | 案由                                          | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                                                                                                                                                                 | 本次會議決議                                                  |
|---------|---------------------------------------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|         |                                             |            |      | 項，以精進本市無障礙公車服務品質。                                                                                                                                                                                                      |                                                         |
| 110-2-3 | 請社會局主動聯繫都發局研商有關社會住宅結合社區居住與社區式服務，於下次身權會提報資料。 | 同案由。       | 社會局  | <p>一、本局於 109 年及 110 年已分別於在太平育賢段及梧棲三民段社會住宅開辦身心障礙社區式日間服務（含日照及小作所）。</p> <p>二、為取得穩定且符合無障礙之場地空間，持續拓展身心障礙者服務，本局爭取本市社會住宅，預計 112-114 年陸續完工，各社宅身障服務進駐規劃如下：</p> <p>（一）豐原安康段二期（小作所）</p> <p>（二）西屯區國安段（日照、小作所）</p> <p>（三）大里光正段二</p> | <p>一、本案解除列管。</p> <p>二、請社會局持續將與社宅合作推動之社區式服務進度列為工作報告。</p> |

| 編號 | 案由 | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                                                                                                                                                                                   | 本次會議決議 |
|----|----|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|    |    |            |      | <p>期（社區居住）</p> <p>（四）西屯惠來厝段<br/>（社區居住、小作所）</p> <p>（五）烏日新榮和段<br/>（日照、社區居住、小作所）</p> <p>三、除上開本市自辦社宅，本局亦就營建署住都中心興辦之社會住宅，南屯區春安段（社區居住、小作所）及北屯區竹興段（日照、小作、社區居住）等 2 處，爭取進駐辦理身障服務。</p> <p>四、今（111）年 5 月 23 日社區居住聯繫會議，本局提供前開設宅場地資訊與現行辦理社區居住服務參考</p> |        |

| 編號      | 案由                             | 上次會議<br>決議                              | 執行單位 | 目前辦理情形                                                                 | 本次會議決議                                       |
|---------|--------------------------------|-----------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|         |                                |                                         |      | 評估預作準備。                                                                |                                              |
| 110-2-4 | 建議於臺中捷運候車月台增設列車方向語音報讀。         | 請交通局及臺中捷運股份有限公司於下次身權會議出席提報改善情形          | 交通局  | 臺中捷運股份有限公司已於111年5月11日完成代辦協議書用印，並提送交通局用印，俟簽訂完成後盡速辦理後續招標作業事宜，預計可於年底建置完成。 | 解除列管。                                        |
| 110-2-5 | 建請臺中市YouBike2.0（公共自行車）改善車座的高度。 | 請交通局及微笑單車邀請身障者參與，了解實際使用情形，於下次身權會提報辦理情形。 | 交通局  | 本局與微笑單車已於111年1月24日邀集委員等人至租賃站，現場說明已調整2.0坐墊高度及宣導安全騎乘姿勢。                  | 解除列管。                                        |
| 110-2-6 | 建請發布新冠肺炎疫苗的訊息加入易讀的版本。          | 請社會局將身障者需求函送衛福部研議。                      | 社會局  | 本局於110年12月29日府授社障字第1100345454號函請衛生福利部（疾病管制署）研議疾管家發布新冠肺炎疫苗訊息時加入易讀版本，以利  | 一、解除列管。<br>二、請社會局蒐集新冠肺炎疫苗相關訊息之易讀版，提供與相關身障團體。 |

| 編號 | 案由 | 上次會議<br>決議 | 執行單位 | 目前辦理情形             | 本次會議決議 |
|----|----|------------|------|--------------------|--------|
|    |    |            |      | 心智障礙者理解使用，保障其資訊平權。 |        |

#### 四、各局處工作報告：略

##### 主席裁示

- (一) 有關各機關之身心障礙者足額進用，地方稅務局及建設局未達法定規定，請權責機關勞工局再追蹤了解。
- (二) 請教育局督促權管之辦訓單位或教學者，若以預錄影片做為教材，請提供有字幕的影片，俾利聽障學生、家長及聽障教師順利參與課程；另請了解國教署今年委託嘉義大學在各縣市辦理臺灣手語現職教師的培訓情形，將本市推動情形列為下次身權會議之工作報告。
- (三) 請警察局、消防局提供服務時，針對不同聽語障之溝通方式，提供電腦或手機打字、筆談方式進行溝通，非侷限於申請手語翻譯服務，並佈達第一線服務人員配合辦理。
- (四) 請都市發展局針對既有公共建築物無障礙設施改善檢查作業（包括騎樓整建部分）統計本（111）年度執行成果，列為下次身權會議工作報告。
- (五) 請各機關支持並採購身心障礙者優先採購產品。

##### 捌、提案討論：

**案由一：**臺中市重要政策會議、活動及記者會之直撥，提供同步字幕並維持字幕準確率 1 案，提請討論。（提案委員：江儀安委員/身心障礙者代表）

##### 說 明：

- 一、因應疫情發展與公共政策參與透明的潮流，目前臺中市政府召開之市政會議、疫情記者會接有透過網路直播並提供手語翻譯，相當值得肯定，惟聽語障者溝通需求多元，除手語翻譯外，「同步字幕」對許多聽語障者而言也是重要的資訊來源。
- 二、中央流行疫情指揮中心直播記者會已提供即時字幕近一年的時間，準確率高達 95 %，是由 AI 語音辨識軟體搭配聽打員同步修正完成；立法院國會頻道今年開始於

總質詢、國是論壇直播中也提供同步字幕，由多名聽打員合力完成，準確率亦有 9 成以上。

三、110 年臺中市疫情記者會、市政會議曾短暫提供 AI 辨識的同步字幕，但常出現同音異字、謬誤辨識的笑話，111 年全國身心障礙運動會開幕式直播，也發生聽打字幕品質不佳淪為笑話的憾事，準確率低的字幕不僅造成閱讀上的干擾，亦可能讓聽語障者接收到錯誤資訊。

四、準確率高的同步字幕除聽語障者外，一般大眾亦可同樣受惠，建議於重要政策會議、活動、記者會現場除手語翻譯外，應同時供字幕服務，並確保字幕準確率，以保障臺中聽語障市民資訊平權。

#### 辦 法：

一、參考政院、立院、雙北記者會等操作經驗，研議於市政會議、亦情記者會提供同步字幕之可行性，並提出具體規劃。

二、檢視臺中市同步聽打服務能量，並要求落實品質管理與能力分級，以確保勝任共要活動字幕工作。

#### 業務單位（臺中市政府社會局）意見：

一、中央疫情指揮中心直播記者會由 AI 語音辨識軟體搭配聽打員同步修正，此套系統由陽明交大團隊無償提供給中央使用，經了解如要使用此套軟體尚需要購買以及花費時間訓練，且經過訓練亦僅能運用在固定人物上，如人員更換時又需要重新訓練及校正，而本市大多數會議、活動之參加人員及主持人不盡相同，使用該軟體時，還是需要人員現場配合校正。使用另一套軟體，同樣出現同音異字情形，需要人工不斷同步校正，因此造成推動的接受度不高。

二、立法院國會頻道總質詢、國是論壇此類國家中央會議每場皆派多位同步聽打員配合校正，北部同步聽打人才眾多、經費充裕，故能透過本套軟體提供同步聽打之服務，中部地區仍需要持續培養聽打人力。

三、目前本市聽打員共 15 位且皆為兼職人員，其中 8 位聽打速度每分鐘可達 90 字以上、準確率達 90% 以上，如有需要使用同步聽打服務，可以請本市委辦單位台中市聾人協會建置中部地區聽打員人才庫，以備未來本市有重大會議、活動時，可以快速協調、聯繫。另本市亦請委辦單位持續加強聽打人員之能力及準確率，以利提高相關會議對於同步聽打接受度。

四、今(111)年2月衛福部社家署召開手語翻譯及同步聽打專案服務會議決議，將研擬同步聽打服務補助標準，已將同步聽打服務之服務類型研擬區分為二類，本市後續將配合依中央規定標準落實案件分類及補助費用辦理，期待將來衛福部社家署研擬之同步聽打服務補助標準能吸引更多人的投入。

五、綜上，本市亦請委辦單位持續加強聽打人員之能力及準確率，以利各種會議場合使用，並期待未來同步聽打服務補助標準建立後，能讓聽打員有好的環境願意投入。

業務單位(臺中市政府研究發展考核委員會)意見：

- 一、市政會議110年曾於市長臉書直播時提供同步字幕，因字幕內容準確性尚待提升，且與手語翻譯內容不一致時可能影響聽語障者對會議訊息之了解，業暫緩辦理。
- 二、經查欲提升同步字幕正確性，須透過長時間使用及訓練AI語音辨識軟體，以儲備資料庫相關字彙，增進軟體辨識效能，且需有聽打員即時校正AI錯誤，本會囿於人力及預算均不足以辦理；另考量市政會議之會議紀錄及影片檔均於會後公開，方便民眾查閱，尚無增加同步字幕翻譯之規劃。

業務單位(臺中市政府新聞局)意見：

為利市民獲悉本市新冠肺炎防疫相關訊息，本府每日召開臺中市疫情指揮中心記者會公布最新防疫政策時，均配合清楚明瞭的圖示製作圖卡，線上直播同步透過「臺中市政府LINE官方帳號」發布周知，記者會後也會發布疫情記者會宣布政策相關之市政新聞，皆可參考，確保市民即時獲得最新防疫資訊，本局後續將再研議增加同步字幕之可行性。

決議：

請社會局配合中央規劃期程，落實聽打人員品質管理與能力分級，並輔導委辦單位持續加強聽打員之能力及準確率，建置中部地區聽打員人才庫，以備未來本市有重大會議、活動時，可以快速協調、聯繫。

案由二：針對臺中市聽語障市民確診新冠肺炎後，相關聯繫與通知1案，提請討論。

(提案委員：江儀安委員/身心礙者代表)

說明：

- 一、隨著疫情升溫，臺中市確診人數跟著上升，近期獲知某聽語障家庭，一家四口都是聽障者，因小兒子確診全戶居家隔離中，惟確診通報後，衛生局、關懷中心、醫療院所等都是透過「電話」聯繫或通知相關事項，且因確診人數激增，系統出錯，遲

遲等不到居隔通知書與防疫關懷包。

- 二、一般人若遇到上述情況可透過 1999 專線或是直接打衛生局關懷中心詢問，但聽語障者往往無法順利透過電話直接取得所需資訊，不是被動等待就是只能委請他人協助聯繫，去年甚至發生過由社會局人員「撥打電話」詢問聽語障者是否要造冊施打疫苗的事件。
- 三、顯示在現有的疫情管控機制中，並未掌握確診民眾的障礙屬性與溝通需求，提供便利聯繫的管道，恐將造成聽語障市民相關權益受損。

#### 辦 法：

- 一、於相關線上通報系統、表單等加註障礙別或溝通需求欄位，供聽語障市民選填便利溝通與聯繫的方式，對應窗口亦能針對溝通需求以適當管道聯繫。
- 二、政府機關提供所有的諮詢專線除語音電話外，亦增加其他管道，如即時通訊、文字簡訊客服等，以利聽語障市民能主動諮詢。
- 三、各機關間資訊要能互相流通，避免確診市民需在不同系統中持續通報上傳類似資料、造成資料缺漏、權益受損。

#### 業務單位（臺中市政府衛生局）意見：

查聽語障人士確診新冠肺炎後，已有下述管道可做聽語障友善的轉介與諮詢服務：

- 一、於本局臉書健康小衛星訊息或私訊，有小編可做文字應答的專業服務，提供最詳盡的防疫資訊與關懷。
- 二、視訊診療醫療院所可作視訊做居家照護期間之健康追蹤及關懷，以畫面監測病人情況。
- 三、臺中市政府陳情整合平台官網之文字應答，可做一般性的防疫 Q&A（不適用緊急事件諮詢）。
- 四、本府消防局聽語障人士報案：
  - （一）若民眾有緊急就醫需求，可透過「119 救災救護指揮派遣系統」利用簡訊密碼，使報案人和執勤員用簡訊對談，方便值勤員受理聽語障人士報案。
  - （二）或以行動電話撥打 119 報案（119 按鍵偵測音或簡訊），撥通後利用按鍵 Tone 音之不同來區別任務性質，分別以 1 和 9 代表，1 代表有救災需求，9 代表需要救護車。

五、中央「確診個案自主回報疫調系統」，可自填發病歷程與症狀，確認個人資訊等。

業務單位（臺中市政府民政局）意見：

由衛生主管機關調整確診者之自主回報系統增添相關勾選欄位或備註欄，供身心障礙確診者或其親友代為填答資料時說明身心狀況及需求，併匯入本市居家照護關懷系統時留有相關註記，關懷人員可輔助運用社群軟體或簡訊或透過其親友等多元方式進行關懷及需求轉介，以維護身心障礙確診市民朋友權益。

業務單位（臺中市政府研究發展考核委員會）意見：

本府 1999 臺中市民一碼通專線，除了有電話服務外，亦提供「1999 文字應答服務」、「聽語障 Skype 服務」及「聽語障 Line 服務」等多元且便捷的反映管道，讓聽語障市民可透過文字、手語視訊等方式進行諮詢及問題反映。

業務單位（臺中市政府社會局）意見：

有關委員提到由社會局人員「撥打電話」詢問聽語障者是否要造冊施打疫苗 1 事：經查，去年疫情嚴重時候，主要透過疫苗預約平台預約施打疫苗，而疫情指揮中心則依據染疫風險將其分配不同類別人員施打疫苗，身心障礙者雖有向中央爭取，惟經指揮中心討論後決議，身心障礙者染疫風險並未較一般民眾高，因此仍依據其是否符合所劃分的類別進行專案施打，未將身心障礙者身分列為施打之依據。

查社會局考量視障及聽障者不便及特殊性，經調配疫苗，並配合當時快打站開設時間施打，因此確認施打意願時間相當急迫。社會局透過 ICF 系統上資料分析及所留連絡資訊，一天內針對篩選之視障、聽障者名冊進行電話聯繫確認，以利製作施打名冊分配至各快打站。聽障者在系統上所留聯絡通訊號碼，係申請身心障礙證明時留下供需求評估人員確認需求使用，因此除非備註以簡訊通知外，如無法使用語音交談者，大多還有留下親友之手機號碼，可以聯繫確認，社會局當時透過撥打電話方式還是確認大部分聽障者施打意願，並於當週內完成施打。至於未能順利聯繫上之視障聽障者，則再回歸疫苗施打預約系統，爰此，社會局並非忽略聽障者特殊性，聯繫上還是會顧及聽障者所需方式處理。

決 議：

本市衛生局、民政局及研考會現行已有多元的聯繫與通知方式，請相關權責機關加強宣導，以利聽語障者使用。

玖、臨時動議：無

壹拾、散會：中午 12 時 30 分