

社團法人台灣障礙者權益促進會 函

會址：台北市中正區紹興北街35號4樓之1

聯絡電話：0921555349

聯絡人：劉于濟

受文者：教育部

發文日期：中華民國104年3月27日

發文字號：台障字第 007 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：「觀光服務落實身心障礙者權益講習」活動簡單乙份

主旨：檢陳本會於104年4月30日所舉辦「觀光服務落實身心障礙者
權益講習」活動簡章，懇請貴局（部）協助轉發所屬單位，請 查
照。

正本：交通部觀光局、文化部、臺北市政府觀光傳播局、新北市政府觀光旅遊局、教
育部

副本：

理事長 潘于岡

觀光服務落實身心障礙者權益講習

報名簡章

觀光產業為我國重點項目之一，週休二日及國定假日的彈性增加，國人旅遊風氣盛行；台灣的風俗民情，更吸引許多國際人士來台觀光。休閒旅遊成為了人與人之間流行的話題。然而只要是人，都會有想出門遊玩的慾望。年長者及障礙者，都相繼的走出家門，融入社會。但是在休閒旅遊的過程，環境、交通、服務及旁人心態的障礙，往往容易造成，行動不便的長輩與障礙者，在旅遊過程中遭受挫折。因應高齡化的時代，及身心障礙者權利受到重視。

身心障礙者權利公約（Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）強調身心障礙者與其他人享有一樣的權利，而「障礙」是身心障礙者與社會環境互動遭遇各種障礙的結果，要求政府應落實各種形式的無障礙，包括硬體環境、使用交通工具、利用資訊和通信系統，促進相關技術的設計、生產。同時透過去除障礙環境、支持服務及生活輔具，讓障礙者可以充分地融入社會、自立生活與休閒旅遊。另外，公約也特別強調障礙者主流化，要求國家的所有立法和政府各部門的所有政策及制定過程應有障礙者的參與，所有政策的推動都要考量障礙者是否能平等使用、參與。

二〇〇七年，台灣通過《身心障礙者權益保障法》的修正，修法立法旨意試圖將對身心障礙者的保護及福利慈善觀點改為「權益保障」的觀點，但是條文只做福利服務提供的一般性規範，未能全面貫徹「平等和不歧視」的價值及原則精神。例如，第 59 條：「身心障礙者進入收費之公營或公設民營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明應予免費；其為民營者，應予半價優待。身心障礙者經需求評估結果，認需人陪伴者，其必要陪伴者以一人為限，得享有前項之優待措施。」僅強調這些休閒觀光場域的票價優待，但是在實際參與上，輪椅族往往只能在停車場、入口處或服務中心走動，其餘的場域環境都是障礙，無法參與！與《身心障礙者權利公約》強調「基於平等地位與他人一樣充分融入及有效地參與社會」有所落差。

為促進台灣觀光旅遊產業及服務與國際接軌，並維護障礙者人權，落實平等不歧視的價值，從檢視《身心障礙者權利公約》，落實台灣觀光產業的全面無障礙。推展平等及無區別待遇，消除障礙者歧視的倡議經驗，邀請國內 CRPD 推動專家及肢障、視障、聽語障、心智障者來，分享自己的觀光倡權經驗、個案評析，近而讓觀光從業人員能了解、思考及同理心對待障礙者及無障礙之需求。更期待台灣能成為國際首善的無障礙觀光之島，吸引國外障礙者來台旅遊，更能將經驗引領全球。

- 一、主辦單位： 社團法人台灣障礙者權益促進會
- 二、指導單位： 交通部觀光局
- 三、辦理地點： 臺北市 NGO 非政府組織會館
(臺北市中正區青島東路 8 號)
- 四、辦理時間： 民國 104 年 4 月 30 日 (四)，共計 1 天。
- 五、參加對象： 政府機關相關人員、觀光旅遊從業人員、觀光旅遊科系學者、學生及關心無障礙旅遊者，計 70 人。
(此講習可申請公務人員終身學習時數六小時。)

六、會議內容及流程：

(一) 從 CRPD 的角度，落實在觀光服務及無障礙。

- 內容：1、從 CRPD 觀點，消除觀光旅遊的障礙，無論是軟、硬體及服務。
- 2、由實際參與的障礙者，來與大家分享從事觀光旅遊，所遇到的困境及突破。
- 3、透過實際的負面案例，淺談如何避免及違反了哪條 CRPD 之條文。

(二) 觀光之公民咖啡館。

障礙者權利意識抬頭，環境無障礙改善緩慢，加上多數人對障礙者的角度，還停留在保護、同情心及施捨的角度。往往遇到障礙環境、服務時，障礙者及服務人員很容易產生對立突衝。公部門舉辦的改善公聽會、座談會，大多都是上對下的方式來討論障礙者相關政策的修正。上對下的討論方式，容易產生制度僵化及缺乏同理心。這樣的會議時常效果不佳！

因此透過觀光之公民咖啡館的方式，由各桌參與者中，推派一名組員當桌長，並安排一名障礙者，擔任顧問角色。在愉悅、平等、同理心的方向上，來討論觀光議題如何落實障礙者權利及避免衝突、提升服務及改善環境。

* 討論議題：

1. 如何落實 CRPD，促進身心障礙者社會參與，提升我國觀光產業服務品質？
2. 如何建構身心障礙者之觀光無障礙友善環境？
3. 如何建立身心障礙者之觀光無資訊落差及溝通(我接收得到你)無障礙？
4. 如何促進身心障礙者觀光之陸、海、空交通之軟、硬體服務？
5. 如何對有特殊需求之身心障礙者提供安全性被尊重(不被拒絕)的觀光服務？

＊ 規則說明：

公民咖啡館通常會事先決定議題與各議題桌長。但是觀光公民咖啡館，要簡單的改變一下規則。

- 1、桌長由參與講習的成員當場選出。
- 2、增加障礙顧問角色。顧問由障礙者來擔任，主要目的是協助桌長，快速進入議題的核心。
- 3、藉由公務人員及旅遊相關從業人員，自己來討論、自己看見問題，進而坦誠面對、增加同理心、消除對障礙者的不瞭解。

(三) 流程表：

時 間	流 程	與會來賓
9：00～9：45	報 到	上午主持人： 台灣障礙者權益促進會 劉俊麟 理事
9：45～10：00	開幕式	觀光局長官 及 台灣障礙者權益促進會 潘于岡 理事長 致詞
10：00～10：30	在觀光服務中如何落實 CRPD 與國際無障礙旅遊中的觀察	總統府人權諮詢 王幼玲 委員 台灣障礙者權益促進會 劉俊麟 理事
10：30～10：40	休 息	
10：40～11：20	障礙者面臨的觀光障礙與服務 (一、肢障、視障)	台灣八福無障礙生活發展協會 翁玉鈴 秘書長 中華民國視障者家長協會 藍介洲 秘書長
11：20～11：30	休 息	
11：30～12：20	障礙者面臨的觀光障礙與服務 (二、聽語障、心智障)	中華民國聾人協會 黃淑芬 常務理事 中華民國智障者家長總會 林筱婷 公關組長
12：20～12：30	綜合座談	
12：30～13：40	午 餐	

13：40～14：00	觀光公民咖啡館介紹 1.規則及分組 2.討論議題及議長 3.選出桌長	下午主持人： 台灣障礙者權益促進會 張宗傑 常務理事
14：00～14：30 14：35～14：55 15：00～15：20	觀光公民咖啡館討論程序 第 1 輪討論(30 分鐘) 換桌(5 分鐘) 第 2 輪討論(20 分鐘) 換桌(5 分鐘) 第 3 輪討論(20 分鐘)	5 位顧問（障礙者擔任） 5 位桌長（學員擔任） 5 位記錄（學員擔任）
15：20～15：30	休 息	
15：30～16：20	5 組桌長及組員上台報告(每組 10 分鐘，共 50 分鐘)	
16：20～16：30	休 息	
16：30～17：30	從心出發，從業者的角度來看 障礙者所帶來的消費市場 及 綜合座談	多扶接送執行長 許佐夫 5 位障礙顧問

八、費用：每人 500 元。(備有午餐、茶點)

(障礙者報名時，請備註是否需個別化之服務，例如：手語翻譯員、視協員等。陪同者免費，限一名。)

九、報名資訊:

報名時間：即日起至 2015 年 4 月 27 日(週一)，額滿為止，敬請提早報名。

費用繳交：需完成繳款才完成報名程序

郵政劃撥

帳號：50295019

戶名：台灣障礙者權益促進會

方式一：傳真報名:

繳費證明連同報名表傳真至：04-899-1163，並請來電確認：0934-136-600

許小姐，方完成報名程序。收據將於活動當日提供。

方式二：e-mail 報名:

將報名表及繳費單拍照或掃描寄至 crpd.tadr@gmail.com，並請來電確認：
0934-136-600 許小姐，方完成報名程序。收據將於活動當日提供。

十、連絡方式：

聯絡人：許小姐

電話：0934-136-600

傳真：04-899-1163

E-mail：crpd.tadr@gmail.com

聯絡單位：台灣障礙者權益促進會

地址：10049 台北市中正區紹興北街 35 號 4 樓之一

十一、交通資訊：

臺北市非政府組織(NGO)會館

地址：100 臺北市中正區青島東路八號

交通方式

1. 捷運 / 板南線「善導寺站」二號出口
2. 公車 / 527.295.49.246.604.222.307，「青島林森路口站」下車



十二、講師簡介：

王幼玲 委員

總統府人權諮詢委員會

學歷：中興大學社會學系 畢業

現任：

台北市政府社會局 秘書

台灣障礙者權益促進會 秘書長

經歷：

總統府「總統府人權諮詢委員會」委員（2010/12- ）

行政院「長期照護保險推動小組」委員（98/11-102/05）

內政部身心障礙者權益保障推動小組」委員（101/01-101/08）

NCC「廣播電視節目廣告諮詢會議」諮詢委員（98/07-100/07, 102/07-104/07）

考選部「身心障礙應考人權益維護措施審議小組」委員（102/02-102/05）

文化部身心障礙者權益小組（2013/02-2016/05）

台北市政府勞工局秘書、主任秘書（1995/03/01-1998/07/30）

行政院勞委會職業訓練局主任秘書（2001/10-2006/07）

行政院勞工委員會主任秘書（2007/05-2008/05）

中華民國殘障聯盟秘書長（2008/05-2013/08）

台北市自閉症家長協會常務理事、副理事長

台北市自閉症基金會常務董事、副董事長



翁玉鈴 秘書長

社團法人台灣八福無障礙生活展會

現任：

社團法人台灣八福無障礙生活展協會秘書長

內政部營建署「公共建築物無障礙生活環境」委員

台北市政府無障礙環境推動小組委員

交通部觀光局無障礙旅遊推動委員

經歷：

1989-1992 伊甸社會福利基金會企業部行銷--宣廣組長



1993-1995 台灣第一家無障礙餐廳留茗茶坊--負責人
1995-1996 伊甸社會福利基金會企業部--行銷宣廣組長
1996-1987 創世基金會財會--專員
1998-2001 第一社會福利基金會--公關組長
2001-2004 伊甸社會福利基金會--社宣中心.主任
2004-2005 劉俠杏林子之友會--高專
2005-2011 伊甸社會福利基金會--高專
2007-2010 內政部營建署市區道路人行環境及公園環境無障礙 考評委員

相關成果：

- * 搶救肢障者迎向健康老化紀錄短片-企劃監製
- * 讓看不見都看見視障者攝影紀錄片-企劃監製
- * 2007-2009 無障礙旅遊行動指南手冊"〔三冊〕-總編輯
- * 2009 台灣無障礙旅遊行動指南-總編輯
- * 無障礙旅遊介紹(中英日) DVD-監製
- * 無障礙旅遊服務示範行程(中) DVD-監製
- * Let's Go 無障礙旅遊介紹(中英日) DVD-監製

藍介洲 秘書長

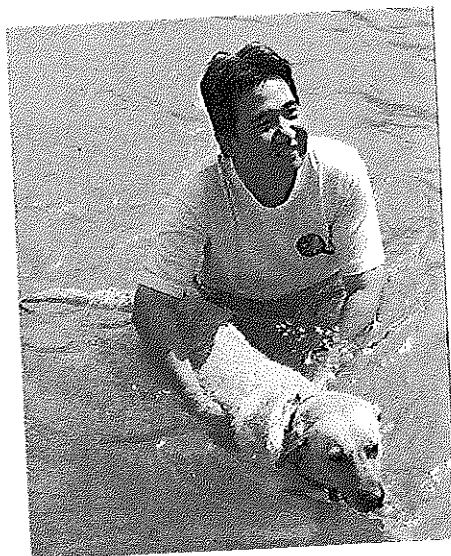
社團法人中華民國視障者家長協會

學歷：

國立台灣大學社會工作學研究所碩士班 畢業
國立中興法商學院社會學系社會工作學組畢業

現任：

社團法人中華民國視障者家長協會 秘書長



經歷：

台北市視障者家長協會就服部主任暨社工督導(2003/05~2010/07)
伊甸社會福利基金會視障發展處高級專員 (2010/08~2012/02)
台北縣勞工局身心障礙就業輔導顧問(2007/01~2010/12)
台北市政府第一屆臺北市身心障礙者權益保障推動委員會委員
(2009/01~2010/12)
台北市勞工局第一屆視障就業促進專案小組委員 (2011/02~2012/12)

劉俊麟 理事

社團法人台灣障礙者權益促進會

現任：

社團法人台灣障礙者權益促進會 理事

社團法人台灣弱勢病患權益促進會 常務監事

經歷：

第 2 屆臺北市身心障礙者權益保障推動小組



二位 SMA 脊髓型肌肉萎縮症患者的父親，帶領二名使用輪椅的孩子自助旅行超過 10 次，旅行足跡遍及歐亞美澳。從國外旅遊的經驗，看見台灣無障礙環境、人文等優缺點，近而從國際角度，將台灣推向更友善的無障礙之島。

林筱婷 公關組長

中華民國智障者家長總會

現任：

中華民國智障者家長總會 公關組長



工作內容是找資源做益事。策劃辦理全國心智障礙者才藝大賽、全國心智障礙者親子運動大會…等活動，近幾年與日本共同策劃心智障礙者藝術聯展，前往日本、泰國策展，帶著作者前往參加開幕式，因為他們的快樂而快樂。

喜歡旅行，出差也可以當成旅行，因為愛上世界遺產，對有歷史、有故事的、美麗的、斑駁且充滿記憶的地方特別心動。從自身的旅行經驗中，體會到友善的環境，可以帶給身心障礙者身為人基本的權利。身心障礙者們，也可以透過旅行找到自己環境、身心靈不同的差異。心願是，幸福的旅行到世界末日那天。

許佐夫

多扶接送 執行長

學歷：

銘傳管理學院大眾傳播學系畢業

現任：

多扶事業股份有限公司 執行長

經歷：

12 年影視節目與紀錄片製作經歷。

因為家人的需求赫然發現國內無障礙的服務付之闕如，與其抱怨與等待，不如自己開始做起。創立「多扶接送」，將「服務業」的精神帶入「傳統租車業」裡，讓【孕，幼，老，輪】能夠真正使用到受尊重的交通服務。

是誰需要「無障礙環境」？

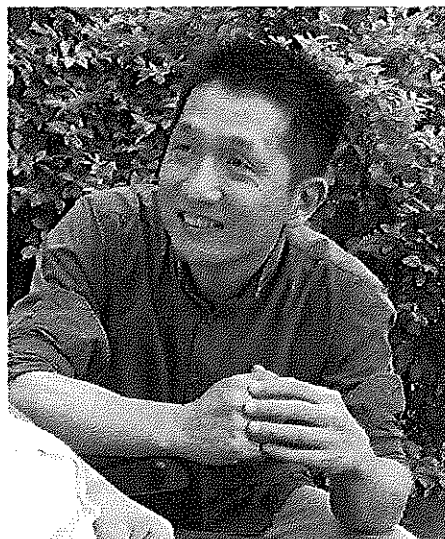
難道只有身障者（輪椅使用者）才需要嗎？

面對台灣已經邁入高齡化社會的現象，可是針對於老年人或行動不便者的服務卻還只是停留在「濟助弱勢族群」的狀態。

「只以健康人為中心的社會，並不是健康的社會。」

「只有障礙的環境，沒有障礙的人。」

所以，【多扶接送】以「無障礙環境的全面連結」做為服務宗旨，讓行動不便的朋友也能真正掌握與安排自己「行的需求」。



黃淑芬 常務理事

中華民國聾人協會

現任：

中華民國聾人協會 常務理事

桃園市社政手譯服務 督導

經歷：

中華民國聾人協會 理事長



因聽力損失與障礙之故，迫以視覺來面對一般生活型態的威脅和影響，而改變生存方式來學習，克服生活的困難，自然而然地營造其生活模型，與一般人有所不同的社會型態和特性：以手語或讀唇作溝通工具、以助聽器作輔助溝通的工具、

發音往往沒標準，常被誤為國外的裔僑、以視覺吸收外界的新知與資訊。許多人對於“聾”與“啞”的定義往往有模糊不清之概念，以為這兩項是同等並存的一件事，其實是錯誤的想法，聾人先聽不到，自然地錯過良好的發音學習機會，使其言語能力退化。另外，由於耳不能聽、口不能言，學習外界突來種種之新知與資訊較一般人為遲，往往被認為是弱智者，抹殺了其學習能力的發展，未予適當的機會教育，殊為可惜！然而，在觀光服務上及休閒活動上，許多人因為看不出，聾朋友們的障礙，會誤會不搭理人，又或是因不知如何服務，產生了服務員與聾人間的誤會。誤會只要透過，簡單的筆談、手語或是字卡等等的輔具。同時最怕的是有狀況發生，需要手譯員或領隊的指示，方能配合活動，在旅宿方面需要無障礙聽障生活輔具，以保生命安全，就可以提身觀光休閒的服務。

觀光服務落實身心障礙者權益講習

報名表

姓 名		單位名稱						
聯絡資訊	電話：	職 稱						
	E-Mail：	身份證字號	(需申請終身學習點數才要填寫)					
備註		餐點需求	☐ 葷 ☐ 素					
觀光之公民咖啡館 議題選擇								
請選擇議題之 順序(5選3)	順序1： ☐ 隨機	順序2：	順序3： (英文選項即可)					
討論議題： A. 如何落實 CRPD，促進身心障礙者社會參與，提升我國觀光產業服務品質？ B. 如何建構身心障礙者之觀光無障礙友善環境？ C. 如何建立身心障礙者之觀光無資訊落差及溝通(我接收得到你)無障礙？ D. 如何促進身心障礙者觀光之陸、海、空交通之軟、硬體服務？ E. 如何對有特殊需求之身心障礙者提供安全性被尊重(不被拒絕)的觀光服務？								
報名費用		備註						
NTD\$500 元		身心障礙者之陪伴者一人免費。						
收據抬頭	☐ 收據抬頭同報名人 ☐ 另開立(請寫全銜)：_____							
報名費匯款單據黏貼處 郵政劃撥 帳號：50295019 戶名：台灣障礙者權益促進會								
(用 E-MAIL 報名者，請附收據掃描或照片檔)								

報名注意事項：

- 1、請先來電確認是否有名額後，再行報名。
- 2、請將電匯單據黏貼於上面欄位，連同報名表傳真至 04-899-1163 或掃描後，
email 至 crpd.tadr@gmail.com。
- 3、報名表請一人填寫一張，如有需要懇請自行複印！
- 4、若遇天然災害，以各縣市政府公告為準，或來電洽詢。
- 5、再次提醒，需相關支持服務者，請務必將需求寫清楚！這是您的權利！

聯絡人：許小姐

電話：0934-136-600 傳真：04-899-1163

email: crpd.tadr@gmail.com

聯絡單位：台灣障礙者權益促進會

～ 感謝您的參與 ～