

**身心障礙者權利公約（CRPD）
第 9 條可及性／無障礙議題工作計
畫（114 年至 117 年）（核定本）**

中華民國 115 年 8 月

目錄

壹、計畫緣起	1
貳、我國無障礙政策推動現況及本計畫架構	3
一、推動現況	3
二、本計畫架構	4
參、各議題領域現況分析、推動方向與策進作為	11
一、建築物無障礙環境、建築物騎樓平整、人行道無障礙	11
二、交通運輸無障礙/可及性	16
三、產品設計通用化、網站及行動化應用軟體無障礙	33
四、各主管機關活動場所無障礙	38
五、特定議題：醫療機構、藥局及金融無障礙	68
肆、執行及管考	75
伍、經費需求	76
陸、預期效益	76
柒、結語	77

身心障礙者權利公約（CRPD）第 9 條可及性／無障礙議題 工作計畫（114 年至 117 年）

壹、計畫緣起

為落實身心障礙者權利公約（CRPD）第 9 條可及性／無障礙之精神，確保身心障礙者與他人於平等基礎下，無障礙的進出物理環境、搭乘交通運輸工具、獲得資訊與通訊服務及參與社會生活，政府應持續推動各項可及性／無障礙相關政策措施，逐步消除各種形式之障礙。

我國依據「身心障礙者權益保障法」(下稱身權法)及 CRPD 之規定，已陸續推動建築物、交通運輸、資訊與通訊及活動場所等各項無障礙政策與措施，並逐步完善相關法制。另依 111 年 CRPD 第二次國家報告國際審查結論性意見與建議(下稱結論性意見)第 51 點，國際審查委員建議政府通過「國家無障礙行動計畫」，且應涵蓋 CRPD 闡述的所有面向，並加強中央及地方層級之無障礙監督機制。此外，委員會亦建議政府增加可乘載輪椅之大眾運輸工具數量，並改善城鄉環境、公共空間及人行道之無障礙環境。

為落實前開結論性意見，回應身心障礙者生活上遭遇之可及性／無障礙問題，並擬定具體之行動策略，行政院及相關權責機關自 112 年間起陸續召開跨部會會議，邀集行政院身心障礙者權益推動小組(下稱行政院身權小組)委員及不同障別身心障礙者及其代表團體、相關機關等，共同盤點現況問題並蒐集各界就可及性／無障礙之推動建議。¹經 112 年 7 月 6 日行政院身權小組第 4 屆第 5 次會議決定，由內政部、衛生福利部、交通部及

¹ 相關會議包含 112 年 2 月 20 日召開 CRPD 第二次國家報告國際審查會議結論性意見跨機關條次行動回應表徵詢意見會議(第 7 場)、112 年 5 月 30 日召開 CRPD 第二次國家報告國際審查結論性意見第 9 條(可及性／無障礙)議題蒐整會議等。

經濟部籌辦「無障礙／可及性專案會議」，詳細盤點議題現況，並據以研提策進作為。上開機關爰邀集各類身心障礙團體，針對可及性／無障礙之「建築物無障礙環境、建築物騎樓整平、人行道無障礙」、「活動場所無障礙」、「交通運輸無障礙」及「產品設計通用化、網站及行動化應用軟體無障礙」等 4 大領域議題，分別進行跨部會、公私部門協力之討論。

另為釐清現行法規就可及性／無障礙之推動尚有何不足之處，行政院亦分別於 112 年 9 月 8 日及 114 年 4 月 2 日召開 2 次無障礙專法立法必要性研商會議，並於第 2 次會議作成決議，請內政部、交通部、經濟部、數位發展部及衛生福利部持續就上開 4 大領域議題及各界高度關注之醫療診所、藥局、金融等無障礙議題落實情形不足之處，研提分年度工作計畫，且應納入對地方政府監督管考機制，並由行政院身權小組進行追蹤列管。行政院人權及轉型正義處（下稱人權處）並召開研商會議，蒐集行政院身權小組委員意見供各權責機關修正參考。

嗣衛福部綜整內政部、交通部、經濟部、數位發展部彙整各權責機關就 4 大領域議題提列之策進作為、各年度目標值及工作規劃，整理為本計畫草案後，提報 115 年 4 月 28 日身權小組第 6 屆第 1 次會議報告確認，由各權責機關參酌該次會議委員及人權處檢視意見調整計畫內容，並由衛生福利部於 115 年 7 月 9 日將計畫函報行政院核定。

綜上，本計畫係以 CRPD 國家報告結論性意見為基礎，透過召開跨機關、跨專業之會議，進行議題蒐整與現況盤點，廣泛徵集意見並凝聚共識，將我國目前亟待改善之無障礙議題，由原本散見於各權責機關之工作事項，整合為具整體性、系統性之主題式行動計畫，並由行政院層級之行政院身權小組定期追蹤並

檢討各權責機關推動可及性／無障礙之辦理情形及成效，旨在建構更有利於CRPD所保障各項權利得以充分實現之社會環境，使身心障礙者得以平等參與社會各領域活動，作為政府持續推動並精進可及性／無障礙相關政策之重要依據。

貳、我國無障礙政策推動現況及本計畫架構

一、推動現況

為保障身心障礙者權益，我國身權法明定中央主管機關應規劃全國性身心障礙服務權益保障政策，並由各目的事業主管機關依權責提供身心障礙者各項權益與服務，包含保健醫療、輔具研發、教育權益、職業重建、就業促進、商業保險、犯罪被害人保護、藝文活動參與等；另就公共建築物、公共設施、大眾運輸工具、交通設施、資通訊等各項軟硬體環境無障礙之規劃，分別由各主管機關依相關法令推動。

身心障礙者及其代表團體、立法院及監察院國家人權委員會等長期以來均高度關注我國無障礙政策之推動情形，近年提出之相關倡議及建言所指出問題，主要包括現行無障礙措施多由各目的事業主管機關依業務權責及相關法令分別推動，尚缺乏整體性、系統性之跨領域規劃與協調機制，於人行環境、騎樓、校園、觀光場所、交通運輸及數位資訊等不同領域之落實程度不一，整體無障礙環境仍有待精進。

此外，各地方政府之無障礙環境建設與改善成效，可能受財政資源、都市發展程度及既有環境條件等因素影響，亦存在區域性之顯著差異。例如，直轄市與非直轄市、都會區與偏鄉地區間，於公共空間、交通設施及公共服務之無障礙程度仍有明顯落差，進而影響身心障礙者平等近用公共環境及服務之權益。

依衛生福利部身心障礙人數統計資料顯示，我國身心障礙者人數自 111 年的 119 萬 6,654 人、112 年 121 萬 4,668 人、113 年 123 萬 3,509 人，逐年攀升至 114 年的 125 萬 5,789 人，身心障礙人口已占全國總人口數比率約 5.4%。²除了領有身心障礙證明之人數增加外，依國家發展委員會發布之「中華民國人口推估（2024 年至 2070 年）」結果亦指出，我國已於 114 年進入「超高齡化社會」，即 65 歲以上高齡人口超過 20%，約 467 萬人。

上述兩份統計資料顯示，我國身心障礙人口持續增加，並已邁入超高齡社會，人口結構正快速改變，民眾日常生活不同面向所面臨的問題及需求日益多元且複雜。無障礙政策之規劃與推動，亦須轉變為以人權為導向之思考模式（Human Rights-Based Approach，HRBA），除納入不同障別身心障礙者各生命週期及社會參與需求，並應逐步擴展至兼顧高齡者、兒童、暫時行動不便者及其他處境不利群體之需求。

因此，通用設計（Universal Design）理念也日顯重要，其原則應於產品、環境、設施及服務規劃之初，即充分考量不同使用者之需求，為使所有人均能容易了解與使用各項產品、設施及服務，政府除需持續精進各項無障礙推動工作外，並應將通用設計理念融入各項政策規劃，鼓勵民間部門積極開發具通用設計標準之產品及服務等，以公私協力方式共同打造更加包容、友善且符合全民需求之生活環境。

二、本計畫架構

本計畫整體共涵蓋 5 大領域、40 項議題及 51 項策進作為，包括建築物無障礙環境、騎樓整平、人行道改善、交通運輸服務

² 以內政部歷年全國人口統計資料之 114 年全國人口數 2,329 萬 9,132 人數計算(網址：<https://www.ris.gov.tw/app/portal/346>)。

優化、網站及行動化應用軟體無障礙、各類活動場所無障礙改善，以及醫療機構、藥局與金融服務無障礙提升等事項，並納入對地方政府監督管考之機制，透過各權責機關規劃 114 年至 117 年之工作項目、策進作為、各年度目標值及具體工作規劃，並就各項工作涉及對地方監督管考機制詳加說明，以利後續透過定期追蹤檢討，逐步建構更完整之無障礙環境，本計畫涵蓋之領域、議題及策進作為簡表詳如附表。

附表、本計畫涵蓋之各領域、議題及策進作為

領域	議題	策進作為
一、建築物無障礙環境、建築物騎樓平整、人行道無障礙	1. 建築物無障礙環境 (內政部)	(1)推動既有公共建築物無障礙環境改善
	2. 建築物騎樓平整 (內政部)	(2)推動建築物騎樓整(順)平
	3. 人行道無障礙 (內政部)	(3)推動人行設施建設與無障礙環境改善
二、交通運輸無障礙/可及性	4. 復康巴士、通用計程車之資源整合運用 (交通部)	(4)導入通用計程車預約整合系統建置及復康巴士預約轉介規劃
	5. 偏鄉交通及客運無障礙服務 (交通部)	(5)輔導及協助地方政府推動增加無障礙幸福巴士服務
		(6)補助地方政府於既有客運轉運站設置照護床
	6. 完善臺鐵無障礙	(7)臺鐵公司整體盤查及改善

領域	議題	策進作為
	設施 (交通部)	月臺與車廂齊平等規劃
	7. 海運無障礙服務 (交通部)	(8)擴大設置場站照護設施 (9)輔導航商透過多元管道方式提供身心障礙人士預訂座位
	8. 機場無障礙 (交通部)	(10)機場無障礙設施勘檢 (11)桃園機場無障礙設施及通用設計設施優化
	9. 觀光景點設置照護床 (交通部)	(12)國家風景區設置照護床
	10. 高鐵無障礙 (交通部)	(13)無障礙廁所增置照護床 (14)高鐵車站臨時停車區至服務台設置導盲磚 (15)優化現行訂票服務
	11. 高鐵逃生規劃 (交通部)	(16)高鐵公司訂定「協助身心障礙者疏散及逃生演練疏散作業 SOP」
	12. 臺鐵逃生規劃 (交通部)	(17)辦理逃生演練並進行檢討會議
	13. 公路客運逃生規劃 (交通部)	(18)訂定交通運輸場站危安應變計畫作業程序(SOP)指引，納入危安事故緊急逃生規劃(含身心障礙者逃

領域	議題	策進作為
		生)
	14.航空逃生規劃 (交通部)	(19)強化客艙組員對身心障礙者緊急撤離能力
	15.船隻逃生規劃 (交通部)	(20)強化船員熟悉應變能力，並邀請身心障礙人士參與演練
三、產品設計通用化、網站及行動化應用軟體無障礙	16.產品設計通用化 (經濟部)	(21)訂定標準供各界引用
		(22)推廣產品設計通用化概念
	17.優化機關網站與行動化應用軟體無障礙之環境 (數發部)	(23)推動「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案(113-115年)」
	18.擴大民間推廣，全面普及網站與行動化應用軟體無障礙設計之應用 (數發部)	(24)推動「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案(113-115年)」
四、各主管機關活動場所無障礙	19.都市計畫公園、綠地、廣場 (內政部)	(25)內政部主管活動場所依無障礙設施設備設計標準確實執行
	20.國家公園 (內政部)	(26)推動國家(自然)公園無障礙活動場所環境改善
	21.文化活動場所 (文化部)	(27)就待改善之6家文化場館研訂改善措施
	22.博物館與地方文	(28)補助地方政府所轄公、私

領域	議題	策進作為
	化館 (文化部)	立博物館及地方文化館改善無障礙軟硬體設施
	23.公私立大專校院 (教育部)	(29)大專校院整體盤查及改善規劃
	24.公私立高中以下學校 (教育部)	(30)高級中等以下學校及特殊教育學校無障礙設施設備建置及改善
	25.社教(藝教)館所 (教育部)	(31)場館辦理滿意度調查、透過多元管道提供各項服務(如導覽、手語及專線等)
	26.體育館(場) (運動部)	(32)補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施，並提供資訊、服務協助，完善身心障礙者友善查詢介面
		(33)持續辦理人員教育訓練
	27.大學實驗林場 (教育部)	(34)辦理臺大溪頭自然教育園區及中興惠蓀林場等滿意度調查
	28.國家風景區 (交通部)	(35)持續檢視並優化所屬國家風景區管理處無障礙設施
	29.觀光旅館及旅館 (交通部)	(36)督促各縣(市)政府輔導經主管建築機關列管且已改善完成之旅館業者，於臺灣旅宿網揭露無障礙客房或設施相關資訊

領域	議題	策進作為
	30.觀光遊樂業－東勢林場遊樂區 (交通部)	(37)東勢林場整體盤查及改善規劃
	31.石門水庫園區 (經濟部)	(38)石門水庫環教館增設無障礙電梯、增設無障礙坡道、增設無障礙廁所(含親子廁所)
	32.經濟部所轄河川區域：公司田溪、二重疏洪道、淡水河 (經濟部)	(39)張貼保全連絡電話協助移除車阻
		(40)移除車阻、開放地點及於自行車道出入口設置科技執行設施
	33.國家森林遊樂區、林業文化園區、平地森林園區等森林育樂場域 (農業部)	(41)盤點及改善各場域監視設備、公廁、哺(集)乳室、停車空間等無障礙設施
	34.休閒農場 (農業部)	(42)輔導休閒農場優化無障礙設施及繪製友善分類識別地圖，並累積編撰實務案例圖例1冊
	35.高山農場－清境、武陵、福壽山農場 (輔導會)	(43)持續改善旅宿及遊憩設施，優化場域內無障礙環境
	36.休閒、文教類博物	(44)透過多元管道及相關設施

領域	議題	策進作為
	館 (客委會)	服務，提升身心障礙者資訊與客家文化近用權
	37.臺灣原住民族文化園區 (原民會)	(45)盤點及改善各區域人行道是否平坦適合通行
五、特定議題：醫療機構、藥局及金融無障礙	38.醫療機構：醫療院所、診所 (衛福部)	(46)獎勵醫療機構設置友善通路與廁所、友善就醫流程、多元化輔助溝通工具，及無障礙設施設備等項目
		(47)提供醫事人員易讀易懂資訊或教材
		(48)召開醫界及身權團體交流會議
	39.藥局 (衛福部)	(49)提升藥局無障礙並就既有藥局無障礙分級改善規劃
	40.金融無障礙 (金管部)	(50)金融機構無障礙設施改善規劃
		(51)要求保險公會定期舉辦「保險業與身心障礙團體座談會」

參、各議題領域現況分析、推動方向與策進作為

為使各項無障礙推動措施更符合實際需求及政策發展方向，本計畫彙整各權責機關推動可及性／無障礙工作現階段面臨之主要困難或挑戰等現況分析，並依問題成因研提推動方向及策進作為，作為各機關後續推動各年度策進作為及滾動檢討之重要依據，說明如下：

一、建築物無障礙環境、建築物騎樓平整、人行道無障礙

（一）現況分析

1. 建築物環境：

依建築技術規則建築設計施工編及身心障礙者權益保障法相關規定，地方主管建築機關應依既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則，訂定分類、分期及分區改善計畫，並依改善優先順序逐步辦理既有公共建築物無障礙設施改善。惟部分既有公共建築物受限於建築結構、基地條件、改善經費及相鄰建物高低差等因素，增加改善困難。

2. 騎樓平整：

政府持續推動騎樓整平工作，111年至113年間補助整平長度逐年增加，由7萬8千餘公尺提升至10萬6千餘公尺，惟實務上仍常因騎樓所有人配合意願不足、整平後遭攤販或私人占用，以及地方政府執行人力與經費有限等因素，影響整體推動成效。

3. 人行道無障礙：

近年政府以「行人優先」為道路交通安全改善主軸，持續推動人行道建置、騎樓整平、障礙物排除及路口改善等工作，整體人行環境已有逐步提升。惟實務上仍普遍

存在人行空間不足、違規停車、攤販占用、盆栽或其他非固定式障礙物影響通行等問題，進而造成身心障礙者、高齡者及其他行動不便者之通行阻礙。

（二）推動方向

1. 為提升國內行人路權並精進改善實質人行空間環境，內政部推動「路口行人安全設施改善」、「改善人行道」、「校園周邊暨行車安全道路改善計畫」、「行人及高齡友善示範區」、「減少路側障礙物」、「提升非號誌化路口安全」等六項行動方案，配套辦理「建構完善人行道設計法規」，結合「全民參與街道改善決策平臺推動行人環境項目考評」及「建立道路交通安全檢核機制」，系統性改善人行環境問題。
2. 內政部訂有「公共建築物及騎樓無障礙環境優化計畫」及「市區道路養護管理暨人行環境無障礙考評計畫」，逐年辦理督導考核，邀集專家學者、身心障礙者及其代表團體共同參與，督導地方政府推動無障礙環境改善作業，持續精進政策執行成效。

（三）策進作為、年度目標值、工作規劃

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
1	建築物無障礙環境 (內政部)	推動既有公共建築	114	既有公共建築物改善完成比率逐年提升	一、請各地方政府每半年提供「公共建築物	一、未依規定時間提報上(下)半年公共建築物無障礙
			115			
			116			

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		物無障礙 環境改善	117	1%。	無障礙生活環境設置及改善業務」辦理情形表，並委託專業機構協助辦理「公共建築物及騎樓無障礙環境優化計畫」考核既有公共建築物改善情形。³ 二、改善完成比例係指各地方提報之既有公共建築物改善完成件數於應改善件數之占比。截至113年12月，應改善件數為43,036件、改善完成件數為24,690，改善完成比例為57.4%。	生活環境設置及改善業務辦理情形者，每次外扣考核總分1分。對於辦理情形有落後時，發函要求釐清說明並予改善，同時副知地方政府首長，加強相關業務推動之督導。 二、對於督導成績不合格之地方政府，內政部將召開專案輔導會議，督請檢討改善及持續精進辦理無障礙環境優化之作為，並視情況調整考評機制。另受考核機關如經連續2年專案輔導，且評核分數未達前年分數1.2倍，受考核機關得視其人事相關規定，予以該機關相關人員加倍額度之懲處。 三、每年辦理「公共建築物及騎樓無障礙環境優化計畫」

³ 既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則，已明定地方主管建築機關應訂定分類、分期及分區執行計畫。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
						業務考核，結果並發布新聞稿，供媒體報導各受考核機關之執行績效；考核成績為特優者，頒發獎狀勉勵。考核成果函送行政院主計總處納入下年度行政院主計總處所掌（20%分數）中央對直轄市、縣（市）一般性補助款之核撥。
2	建築物騎樓平整 （內政部）	推動建築物騎樓整 （順）平	114	每年整（順）平1萬公尺以上。	依「永續提升人行安全計畫」補助地方政府辦理推動騎樓整（順）平。	一、每年辦理「公共建築物及騎樓無障礙環境優化計畫」業務考核，結果並發布新聞稿，供媒體報導各受考核機關之執行績效；考核成績為特優者，並頒發獎狀勉勵。考核成果函送行政院主計總處納入下年度行政院主計總處所掌（20%分數）中央對直轄市、縣（市）一般性補助款之核撥。 二、有關督導成績不
			115			
			116			
			117			

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
						合格之地方政府，內政部將召開專案輔導會議，督請檢討改善及持續精進辦理無障礙環境優化之作為，並視情況調整考評機制。另受考核機關如經連續2年專案輔導，且評核分數未達前年分數1.2倍，受考核機關得視其人事相關規定，予以該機關相關人員加倍額度之懲處。
3	人行道無障礙 (內政部)	推動人行設施建設與無障礙環境改善	114	各縣(市)施作人行道改善長度40公里	依「永續提升人行安全計畫」補助地方政府，推動多項與人行道無障礙直接相關的改善工作(例如：改善人行道、人行道路側障礙物排除、路口行人安全設施改善等)，提升人行道品質與功能。	一、每年辦理「市區道路養護管理暨人行環境無障礙考評計畫」，促使地方政府重視市區道路養護品質及有效推動建構市區道路人行道之無障礙環境。 二、考核結果函送行政院主計總處納入當年度中央對直轄市及縣(市)政府計畫與預算之考核成績計算，依整體考核結果
			115	研擬行人交通安全設施設計規範	委託專業團隊辦理行人交通安全設施設計規範之研究，蒐集國內行人交通安全事故特性與現	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					況問題進行彙整分析並參考國內外優良案例，建立全國一致性作法，預計115年底提出設計參考指引，供地方政府及相關單位參考。	增減一般性補助款。另函文各受評縣市建議納入考績獎懲，獎懲主要對象為相關機關主管、業務主管及承辦人員外，並舉辦公開儀式進行表揚且發布新聞稿，亦將考核結果函送行政院主計總處納入當年度中央對直轄市及縣（市）政府計畫與預算之考核成績計算，依整體考核結果增減一般性補助款。
				各縣（市）施作人行道改善長度58公里	依「永續提升人行安全計畫」補助地方政府，推動多項	
			116	各縣（市）施作人行道改善長度115公里	與人行道無障礙直接相關的改善工作（例如：改善人行道、人行道路側障礙物排除、路口行人安全設施改善等），提升人行道品質與功能。	
			117	- ⁴	-	

二、交通運輸無障礙/可及性

（一）現況分析

1. 資源整合與調派效率：

截至114年底全國復康巴士約2,421輛，並已透過「愛接送預約整合系統」，將復康巴士未能服務之需求轉介通用計程車，111年至113年每年約提供5,000至6,000餘趟之轉介服務。惟復康巴士受限於固定服務時段及需求集

⁴ 「永續提升人行安全計畫」計畫執行期間為 113-116 年度，117 年度尚未核定相關計畫，故尚未訂定目標值。

中於尖峰的特性，致身心障礙者常面臨無法預約車輛之情形，且在行動不便者無法預約到復康巴士時，亦缺乏資訊使其知悉尚有通用計程車可提供服務，致民眾有運輸服務需求，且通用計程車亦仍有服務量能，卻無法有效媒合，媒合效率仍有提升空間。

2. 偏鄉運輸普及度不足：

政府自105年起推動幸福巴士，截至114年底已於192個鄉鎮開行504條路線，總服務車輛計427輛，其中64輛為無障礙車輛；截至113年底，共有82條路線提供無障礙服務。惟偏鄉地區因人口稀少且居住分散，傳統公車客運難以深入及遍及涵蓋所有村里或家戶，使高齡者及行動不便人士出行不便，且行動不便人士如輪椅乘客亦有搭乘無障礙車輛之需求，故政府需持續投入相關資源以滿足民眾對公共運輸服務之需求。

3. 硬體設施設備改善：

(1) 臺鐵：

臺鐵因建置歷史悠久，受限於早期設計規範未納入無障礙需求，目前場站面臨月臺未齊平及缺乏電梯設備之困境，增加身心障礙者出行的阻礙。截至114年，預計辦理月臺與車廂齊平改善之217站中，已完成148站，尚有69站待改善。

(2) 高鐵：

高鐵各車站已提供輪椅席位及視障旅客引導服務，114年共提供約26,029次視障旅客導引服務，112年至114年無障礙席位使用率約為47.6%至48.6%。惟部分站體受限於既有空間限制，如板橋

站無法增設照護床，且各車站從臨時停車區至服務臺的無障礙引導動線（導盲磚），也面臨需要配合車站整體優化與尋找合適材質的建置挑戰。另現行輪椅座位的數位預訂流程仍顯繁瑣，操作步驟有待簡化，且目前站外預訂通路（如 APP 或連鎖便利商店）尚未全面建置完成，影響行動不便者訂票的便利性。

(3) 海運：

海運客運場站依類型可分為國際商港7處、國內商港9處及其他地方政府交通船場站共8處，共計24處場站。惟既有場站多受限於空間限制及既有建築條件，普遍未設置照護床及污物處理盆等必要照護設施，致有照護需求之旅客使用不便。另現行海運運能（座位數）普遍高於旅運需求，本島至離島間的12條航線中已有10條提供多元管道預訂無障礙座位，又25家航商中，約92%已建置訂位系統，惟因航線數量增減變動，且部分航商於訂位系統及服務之差異性，實務上仍有挑戰空間待克服。

(4) 空運：

目前各航空站及桃機公司均已依據「建築法」及其訂定之「建築技術規則建築設計施工編」及「建築物無障礙設施設計規範」規定，設置無障礙設施，惟相關設施設備仍需透過定期勘檢主動發現缺失，並進行全面性的診斷與優化。

(5) 觀光：

因部分國家風景區多位處偏遠，致施工維修不易，目前交通部觀光署13處國家風景區僅2處設有照護床，且設施分布不均、過於集中少數熱點，爰如何在環境限制下克服硬體建置難度，將服務從人流大的指標景點逐步推廣至全臺景區，以滿足身心障礙者與高齡者的長途旅遊需求，為目前政策努力推動之方向。

4. 緊急應變機制待強化：

針對交通意外事故發生時，如何協助各類身心障礙者乘客進行緊急逃生與疏散，仍需建立更完善的應變計畫作業程序（SOP）指引與定期模擬演練。

（二）推動方向

1. 整合預約機制，擴大服務量能：

導入通用計程車預約整合系統，並要求地方政府建立復康巴士預約轉介機制，以精進服務趟次並降低預約不到車的比例。

2. 優化偏鄉無障礙服務：

投入資源輔導及補助地方政府推動幸福巴士，並依年長者或行動不便人士需求，規劃幸福巴士路線、車輛及營運模式等，逐年提升幸福巴士推動地區及無障礙服務路線比例，落實偏鄉交通平權。

3. 加速基礎設施改善：

(1) 臺鐵：推動月臺齊平及電梯改善工程。

(2) 高鐵：推動「無障礙設施及服務效能提升計畫」，內容包括增設照護床以落實如廁尊嚴、優化導盲動線

銜接至服務臺，並改善訂票系統之資訊可及性，致力打造具備包容性的公共運輸環境。

(3) 海運：新建場站規劃階段即納入無障礙照護設施之設置需求，並於設計完成後辦理專業檢視作業。另持續輔導航商透過多元管道方式提供身心障礙者預訂座位，並將強化無障礙船班資訊揭露。

(4) 空運：規劃每年辦理無障礙設施勘檢，藉由邀請當地縣（市）政府或身心障礙團體協助檢視無障礙設施，改善無障礙設施勘檢缺失項目，俾利提升更友善的無障礙通用環境。

(5) 觀光：規劃於國家風景區每年建置一處照護床。

4. 完善安全避難與逃生規劃：

研擬各類交通運具（航空、鐵道、公路、海運）的身心障礙者逃生應變 SOP 指引，並定期辦理包含身障人士參與的演練，強化第一線人員的協助與引導能力。

（三）策進作為、年度目標值、工作規劃

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
4	復康巴士、通用計程車之資源整合運用 （交通部）	導入通用計程車預約整合系統建置及復康巴士預約轉介規劃	114	完成通用計程車補助要點修訂	修正通用計程車補助作業要點，增訂補助地方政府建置預約整合系統費用，並要求地方政府提報申請補助計畫，應提出復康巴士預約轉介機制規劃。	審查地方政府補助計畫申請時，確認地方政府對通用計程車預約整合系統建置規劃及當地復康巴士預約轉介通用計程車機制，且受補助車輛須依補助要點規定加入預約整合系統、達到基本趟次要求及申領
			115	復康巴士轉介通用計程	一、各地方政府依核定補助計畫，	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				車服務趟次 每年6,000趟	辦理通用計程車營運服務及管考。 二、復康巴士轉介通用計程車服務趟次係由復康巴士端將未能服務需求彙整資料檔，匯入運輸研究所開發建置之愛接送預約整合系統進行調派，最終依實際由通用計程車提供載運服務者始納入計算轉介趟次。	營運獎勵金。
			116	復康巴士轉介通用計程車服務趟次 每年7,000趟		
			117	復康巴士轉介通用計程車服務趟次 每年8,000趟		
5	偏鄉交通及客運無障礙服務 (交通部)	一、偏鄉交通部分：輔導及協助地方政府推動無障礙幸福巴士服務，增加幸福巴士無	114	完成無障礙路線盤點及優先性規劃	盤點幸福巴士路線無障礙服務需求及汰換無障礙車輛之可行性，研擬規劃推動路線優先順序、營運模式與經費需求等。	本案係透過公路公共運輸計畫經費補助地方政府辦理，該計畫補助規定已有訂定相關管考機制，包括不定期查核，執行成效列入計畫核定之參考，以及不配合管考或違反規定追回補助款等。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		障礙服務路線。 二、客運無障礙服務部分：交通部公路局公運計畫提供補助既有客運轉運站設置照護床，另於補助地方政府新建轉運站時，要求至少應設置一張照護床，地方政府如有經費需求可提出申	115	偏鄉無障礙服務路線比例達18% ⁶	輔導及協助地方政府規劃無障礙運輸服務及提供汰換無障礙車輛補助。	
			116	偏鄉無障礙服務路線比例達19%		
			117	偏鄉無障礙服務路線比例達20%		

⁶ 有關各年度目標值之設定，考量各地幸福巴士無障礙車輛需求不一，成長比例有限，爰將每年目標值定為提升 1%。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		請。 ⁵				
6	完善臺鐵無障礙設施 (交通部)	臺鐵公司整體盤查及改善規劃	114	一、完成臺鐵月臺140站與車廂齊平及臺鐵182站車站無障礙電梯建置改善主體工程 二、北區車站服務台至臨停區導盲磚規劃 三、復盤南區各車站無障礙設施 四、東區車站	一、編列無障礙相關預算，加速改善臺鐵無障礙環境。 二、北區車站服務台至臨停區導盲磚規劃： (一) 南港站：預計進行一樓電梯前導盲磚延伸引導至下臺階人行道處。 (二) 南港站：一樓興中路側臨停區人行道處，另請臺北市政府由臨停區人	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案係臺鐵公司所轄鐵路辦理無障礙設施改善。

⁵ 申請照護床或轉運站建置補助需視地方政府是否有經費補助需求，尚難訂定每年具體目標值。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				著重無障礙設施年度維護及修繕	行道下車處延伸樓梯導盲磚安裝處。 三、檢視及確認各站包含月臺、出入口、電梯、通道、廁所、資訊設備等無障礙相關設施現況，並編列相關改善預算。 四、東區轄區車站均於交通部鐵道局「花東線鐵路整體服務效能提升計畫」內完成新設無障礙設施，後續著重無障礙設施年度維護及修繕。	
			115	一、完成臺鐵月臺 145 站與車廂齊平及臺鐵 184 站車站無障礙電梯建置改善主體工程 二、盤點南區高旅運量	一、編列無障礙相關預算，加速改善臺鐵無障礙環境。 二、選定南區高旅運量或轉運車站為第一階段優先改善站點，同時建立友善通報服務制度（如電話預約	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				或轉運車站為優先改善站點 三、更新修訂臺鐵公司通用設計準則車輛篇	協助)，並改善相關硬體設備，如導盲磚、資訊標示或優化無障礙廁所設置。 三、邀請通用設計委員協助檢視，因應法規調整及社會需求滾動修訂臺鐵公司客車廂通用設計準則。	
			116	一、完成臺鐵月臺150站與車廂齊平及臺鐵185站車站無障礙電梯建置改善主體工程 二、委託聽障協會或相關團體協助辦理第一線服務人員輪椅協助、手語、視障引導等教育訓練課程	一、編列無障礙相關預算，加速改善臺鐵無障礙環境。 二、南區每年舉辦2-3梯次第一線服務人員訓練課程，委託聽障協會或相關團體協助辦理輪椅協助、手語、視障引導等教育訓練供車站同仁參加，以提升無障礙服務品質。	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117	完成臺鐵月臺155站與車廂齊平及臺鐵185站車站無障礙電梯建置改善主體工程	編列無障礙相關預算，加速改善臺鐵無障礙環境。	
7	海運無障礙服務 (交通部)	擴大設置場站照護設施	114	於海運客運場站10間無障礙廁所(新增7個照護床、10個污物處理盆)等照護設施	一、針對布袋、澎湖商港委託港務公司新建場站納入設置照護設施。 二、補助地方政府於新建海運客運場站納入設置照護設施。 三、依旅客服務中心使用狀況，滾動檢討轄管國際(內)商港場站照護設施新設需求，續提升海運場站服務品質。 四、請各場站管理機關於設計階段納入照護設施之建置，並於完成設計圖說後邀請交通部航港局通用無障礙海運環境	依據交通部航港局補助執行要點辦理，按月督導及管考執行單位進度，並不定期召開現勘，追蹤執行進度。 部分不適用對地方政府監督管考機制。 理由：旅客服務中心由港務公司直接辦理無障礙相關設施規劃及維護計畫與預算編列。
			115	於海運客運場站3間無障礙廁所(新增2個照護床、2個污物處理盆)等照護設施		
			116	於海運客運場站1間無障礙廁所(新增1個照護床、1個污物處理盆)等照護設施		
			117	於海運客運場站1間無障礙廁所(新增		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				1個照護床、1個污物處理盆)等照護設施	推動小組委員協助檢視,以提供完善無障礙照護環境。	
		輔導航商透過多元管道方式提供身心障礙人士預訂座位	114	完成提供預訂無障礙座位服務比例達80% ⁷	持續輔導航商透過多元聯繫方式,如網路、客服專線、客服信箱、通訊軟體等方式,提供身心障礙人士預訂座位需求。 ⁸	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:有關小船從事客貨運送業務由各地方政府以自治法規規範管理。
			115	完成提供預訂無障礙座位服務比例達85%		
			116	完成提供預訂無障礙座位服務比例達88%		
			117	完成提供預訂無障礙座位服務比例達90%		
8	機場無障礙 (交通部)	機場無障礙設施勘檢	114	每年各辦理1次無障礙設施勘檢	由交通部民航局所屬各航空站及桃園公司每年辦理無障礙設施勘檢,邀請當地縣(市)政府或身心障礙團體協助檢視無障礙設施,改善	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:本案由民航局所屬各航空站及桃園公司自行辦理無障礙設施勘檢。
			115			
			116			
			117			

⁷ 有關各年度目標值之設定,因航線數每年均會增減變動,造成計算基準不固定,分子亦隨之調整,比例結果將改變,各年度比例不具可直接比較性。

⁸ 海運客運之運能(座位數)大於旅運需求,旅客搭乘船舶時不會有無座位之情事,倘旅客有無障礙座位需求,航商均會安排於無障礙座位區或靠近走道之座位。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					無障礙設施勘檢缺失項目，提供更友善的無障礙通用環境。	
		桃園機場無障礙設施及通用設計設施優化	114	規劃辦理無障礙設施及通用設計設施實施全面健檢案	彙整無障礙設施及通用設計相關法規及草案，委託專業團隊辦理「無障礙設施及通用設計設施健檢案」。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案由桃機公司自行辦理無障礙設施健檢及優化。
			115	一、辦理可行性評估招標作業 二、提送成果報告	委託專業團隊辦理「無障礙設施及通用設計設施健檢案」，針對桃園機場目前無障礙設施、親子友善、育嬰室等相關友善設施進行全面性的檢視，並提出規劃及改善建議報告。	
			116	辦理規劃設計案	依成果報告所提評估及改善建議報告，進行規劃設計。	
			117	辦理改善工程招標及發包作業	優先以登機長廊及候機室無障礙設施進行優化，並考量桃園機場為24小時營運，將分區域進行改善。	
9	觀光景點設置照護床	國家風景區設置照護床	114	規劃於國家風景區管理處增設1處照	一、交通部觀光署已委託廠商辦理「通用化環境	不適用對地方政府監督管考機制。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
	(交通部)			護床	設施體檢團」，定期至管國家風景區管理處檢視照護床設置情形。 二、目前係先於人流較大之風景區無障礙廁所設置照護床，以因應身心障礙者旅遊需求，後續將持續推動至各風景區。	理由：本案由觀光署所轄國家風景區辦理。
			115	規劃於國家風景區管理處增設1處照護床		
			116	規劃於國家風景區管理處增設1處照護床		
			117	規劃於國家風景區管理處增設1處照護床		
10	高鐵無障礙 (交通部)	無障礙廁所增置照護床	114	設計11站各增設1座照護床	配合車站廁所改善工程設計規劃增設照護床，經設計評估除板橋站空間不足無法設置外，其餘11車站規畫各站各1座照護床。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案由高鐵公司推動之無障礙服務
			115	發包11站各增設1座照護床	配合車站廁所改善工程，11站逐站施工。	
			116	完成11站各增設1座照護床	配合車站廁所改善工程，11站逐站施工，於116年全部完工。	
			117	- ⁹	-	
		高鐵車站	114	擇一車站試	盤點高鐵全線12個	

⁹ 高鐵車站增設照護床預計於 116 年全部完工。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		臨時停車區至服務臺設置導盲磚		辦	車站，除彰化站原即有鋪設導盲磚外，南港站、臺北站及板橋站等3站將由臺鐵公司施作，尚餘8處自建車站需增設；已在114年優先以臺中車站試辦，並於同年8月完成鋪設。	
			115	自建車站全數鋪設完成	因應116年高鐵新車上路，屆時車站服務臺預計將隨之進行優化設計，故其他7處自建車站(含桃園站、新竹站、苗栗站、雲林站、嘉義站、臺南站及左營站)乃規劃先採以臨時性PVC材質鋪設之，以便於後續調整，並於115年全部完工。	
			116	自建車站全數鋪設永久性導盲磚	配合新車上路，規劃各車站服務臺改善工程，將因應調整施工為永久性材質之導盲磚(計9站)，並於116年全部完工。	
			117	- ¹⁰	-	
		優化現行訂票服務	114	強化無障礙服務操作	新增「數位客服-輪椅座訂位」使用流程	

¹⁰ 高鐵車站鋪設永久性導盲磚預計於 116 年全部完工。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					步驟說明、簡化操作 步驟，於114年啟用。	
			115	無障礙服務 通路及內容 優化	開發「站外通路輪椅 座位訂票服務」之建 置，預計115年第3季 啟用。	
			116	無障礙服務 通路及內容 優化	完成新訂票系統啟 用。	
			117	-	-	
11	高鐵逃生 規劃 (交通部)	高鐵公司 訂定「協助身心障 礙者疏散 及逃生演 練 疏 散 SOP」	114	訂定「協助身 心障礙者疏 散及逃生演 練疏散 SOP」	交通部鐵道局召開 「交通部鐵道局通 用無障礙環境推動 小組會議」討論，並 提報交通部「交通 部無障礙交通環境推 動小組」委員會議確 認，賡續由高鐵公司 據以執行。	不適用對地方政府監 督管考機制。 理由：本案由高鐵公 司推動之無障礙服務
			115	-	-	
			116	-	-	
			117	-	-	
12	臺鐵逃生 規劃 (交通部)	每年辦理 逃生演練 並進行檢 討會議	114	逐年檢討修 正	逐年辦理演練並檢 討修正臺鐵公司行 車事故及異常事件 應變計畫。	不適用對地方政府監 督管考機制。 理由：本案由臺鐵公 司所轄鐵路辦理行車 事故及異常事件應變 計畫
			115			
			116			
			117			
13	公路客運	訂定交通	114	(本議題為115年新增)		交通運輸場站危安應

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
	逃生規劃 (交通部)	運輸場站 危安應變 計畫 SOP 指引，納 入危安事 故緊急逃 生 規 劃 (含身心 障礙者逃 生)	115	完成交通運輸場站危安應變計畫 SOP 指引訂定	研擬訂定交通運輸場站危安應變計畫 SOP 指引，納入危安事故緊急逃生規劃(含身心障礙者)，並邀集地方政府商討確認。	變計畫 SOP 指引訂定完成後將函請各地方政府配合執行，並運用公路局對於地方政府相關補助機制進行監督管考。
			116	-	-	
			117	-	-	
14	航空逃生 規劃 (交通部)	強化客艙組員對身心障礙旅客緊急撤離協助之能力	114	(本議題為115年新增)		不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案係由交通部民航局監理航空公司及督導航空站辦理。
			115	落實客艙組員針對不同障礙類型之乘客之逃生訓練	檢視航空公司針對不同障礙類型之客在逃生資訊理解、移動協助及人員配置等落實訓練之情形。視執行情形，研議是否修正相關作業程序。	
			116	航空公司完成情境模擬相關訓練課程調整並納入新訓及定期複訓	設計高擬真情境模擬方式之訓練內容，並加強關鍵技能訓練重點。	
			117	辦理國籍航空公司針對身心障礙者緊急逃生訓練之交流研討會	藉由國籍航空公司執行針對身心障礙者緊急逃生訓練之意見交流研討，滾動檢討並作為未來精進訓練方式之基礎。	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		桃園機場更新避難逃生圖及規劃逃生演練	114	(本議題為115年新增)		不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案由桃園機場公司辦理逃生演練。
			115	優化第一、二航廈避難逃生圖。	一、已委託專業團隊完成第一、二航廈共125幅避難逃生圖之更新，並針對第三航廈北廊廳區域新增14幅，提供清晰逃生路線。 二、辦理城鎮韌性防空演習。	
			116	滾動新增第三航廈避難逃生圖	一、持續滾動新增第三航廈避難逃生圖。 二、辦理城鎮韌性防空演習。	
			117			
15	船隻逃生規劃 (交通部)	強化船員熟悉應變時擔任任務，並邀請身心障礙人士參與演練	114	(本議題為115年新增)		不適用對地方政府監督管考機制。 理由：客船航行安全講習及應急演練係由交通部航港局辦理，確保身心障礙人士能安全逃生。
		115	每年各辦理1	由交通部航港局每年辦理客船航安講習及應急演練，使船員熟悉應變時擔任任務，並邀請身心障礙人士參與演練，確保身心障礙人士能安全逃生。		
		116	場客船航安			
		117	講習及應急演練			

三、產品設計通用化、網站及行動化應用軟體無障礙

(一) 現況分析

1. 產品設計通用部分：

依 CRPD 第2條，通用設計係指盡最大可能讓所有人均可使用，無須作出調整或特別設計之產品、環境、方案與服務；與著重滿足特定個人需求之輔具不同，兩者係相輔相成，其目的均為提升身心障礙者之參與或使用之便利性。目前政府已透過家電設計競賽等機制，引導家電設計者將友善操作及通用設計概念納入產品開發；另截至114年，經濟部已公布153項高齡及身心障礙相關輔具國家標準，其中因應不同情境之設計相關標準即達57種。惟因產品種類多元，不同產品及障礙類型之需求差異甚大，通用設計標準實務上難以如產品安全標準建立一致性規範，且全球相關技術及標準持續更新，仍須持續滾動檢討及推廣應用。

2. 網站及行動化應用軟體無障礙部分：

數位發展部推動「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案（113年至115年）」，優先推動政府機關及學校對外服務網站與 App 無障礙，並訂定網站無障礙規範及相關檢測標章制度。同時，透過宣導輔導及核發網站或 App 無障礙獎章等措施，鼓勵民間企業共同推動網站無障礙設計。惟受限於各機關經費資源有限，政府網站及行動化應用軟體全面取得無障礙標章仍具挑戰。

（二）推動方向

1. 產品設計通用部分：

透過 CNS 國家標準的研訂與修訂，為各目的事業主管機關、產業界及設計開發者提供具法律與技術基礎的共同基準，持續以調和 ISO 國際標準為核心，並逐步完善

身心障礙輔具國家標準，將持續配合業務主管機關需求制修訂身心障礙輔具國家標準，確保國內法規環境與國際先進規範同步。

2. 網站及行動化應用軟體無障礙部分：

優先針對政府機關及學校對公眾提供服務之網站及APP 優化無障礙設計之環境，機關內部另由數位發展部訂定指引，共各機關參考並逐步改善；至民間部分，另透過「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案」持續進行推廣，以普及無障礙設計與認證標章應用，117 年度將綜整執行成果後規劃後續方案。

(三) 策進作為、年度目標值、工作規劃

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府監督管考機制
16	產品設計通用化 (經濟部)	一、訂定標準供各界引用 二、推廣產品設計通用化概念	114	一、推動 2 種 CNS 國家標準草案 二、辦理 1 場輔具通用設計競賽活動 三、辦理 2 場產業座談會	一、制訂有關人因工程-無障礙設計國家標準。 二、透過競賽推廣通用設計，促進設計者與使用者互動，提升產品之友善性與相容性。 三、藉由產業界交流，提升國內業者在產品設計通用化之概念。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由： 一、國家標準屬採自願性方式實施，不具強制力。 二、通用設計競賽屬於推廣、鼓勵性質。
			115	一、推動 2 種 CNS 國家標準草案	一、制修訂符合產業需求之輔具通用設計國家	

編號	議題	策進作為	年度目標值	工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			二、辦理1場輔具通用設計競賽活動 三、辦理2場產學研意見交流座談會	標準。 二、透過競賽推廣通用設計，促進設計者與使用者互動，提升產品之友善性與相容性。 三、藉由與各界意見交流座談，推廣並深植擴散產品設計通用化之概念。	
			116 一、推動2種CNS國家標準草案 二、辦理1場輔具通用設計競賽活動 三、辦理2場產學研意見交流座談會	一、制修訂輔具數位溝通科技等前瞻性國家標準。 二、透過競賽推廣通用設計，促進設計者與使用者互動，提升產品之友善性與相容性。 三、藉由與各界意見交流座談，推廣並深植擴散產品設計通用化之概念。	
			117 一、推動2種CNS國家標準草案 二、辦理1場輔	一、制修訂輔具數位溝通等前瞻性國家標準。 二、透過競賽推廣	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				具通用設計競賽活動 三、辦理2場產學研意見交流座談會	通用設計，促進設計者與使用者互動，提升產品之友善性與相容性。 三、藉由與各界意見交流座談，推廣並深植擴散產品設計通用化之概念。	
17	優化機關網站與行動化應用軟體無障礙之環境（數發部）	推動「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案（113-115年）」	114	行政院所屬機關(構)、學校之對外服務網站和行動化應用軟體符合無障礙設計比率>50%	行動方案訂有機關對外服務網站和行動化應用軟體符合無障礙設計比率之關鍵績效指標，由各機關規劃符合年度目標值之導入無障礙設計期程並落實執行，數位發展部追蹤各機關執行成效。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：依據本行動方案，適用對象為行政院所屬機關(構)及學校；總統府、行政院以外各院、直轄市政府、縣(市)政府、國營事業、議會與代表會、行政法人為計畫準用機關，可視機關資訊政策配合辦理。
			115	行政院所屬機關(構)、學校之對外服務網站和行動化應用軟體符合無障礙設計比率>80%		
			116	行政院所屬機關(構)、學校之對外服務網站和行動化應用軟體符合無障礙設計比率>85%		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117	綜整執行成效	檢討執行成效，滾動式修正、規劃並執行精進措施。	
18	擴大民間推廣，全面普及網站與行動化應用軟體無障礙設計之應用 (數發部)	推動「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案(113-115年)」	114	行政院所屬機關(構)對其目的事業主管有關對象之宣導及輔導工作辦理次數3次以上	行動方案訂有目的事業主管有關對象之宣導及輔導工作辦理次數之關鍵績效指標，由各目的事業主管機關執行，數位發展部追蹤執行情形。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：依據本行動方案，適用對象為行政院所屬機關(構)及學校；總統府、行政院以外各院、直轄市政府、縣(市)政府、國營事業、議會與代表會、行政法人為計畫準用機關，可視機關資訊政策配合辦理。
			115	行政院所屬機關(構)對其目的事業主管有關對象之宣導及輔導工作辦理次數3次以上	續由各目的事業主管機關執行，數位發展部追蹤執行情形。	
			116	行政院所屬機關(構)對其目的事業主管有關對象之宣導及輔導工作辦理次數3次以上	檢討執行成效，滾動式修正、規劃並執行精進措施。	
			117	綜整執行成效	檢討執行成效，滾動式修正、規劃並執行精進措施。	

四、各主管機關活動場所無障礙

(一) 現況分析

1. 物理環境與設施：

各目的事業主管機關已持續辦理所轄公園、各級學校、文化活動及運動場館、國家公園、風景區、森林育樂場域及其他活動場所之無障礙環境盤點與改善。

例如，截至114年底全國各縣（市）已開闢公園計4,023處，內政部持續透過地方政府考評及抽查機制將公園附設兒童遊戲場無障礙環境建置及維護納入督導計畫；教育部主管之全國大專校院（計148校）及高中以下學校（計3,600校）亦分別完成5萬4,000餘項及34萬餘項之無障礙設施設備盤點，並就尚待改進部分，編列預算逐年改善。

針對全國308處博物館及地方文化館，文化部已就部分館舍屬文化資產建築或老舊房舍再利用，缺乏無障礙設施部分，透過計畫補助各直轄市、縣（市）政府公、私立博物館及地方文化館改善，截至113年底已補助289處館所改善相關設施。

農業部轄管之國家森林遊樂區19處、平地森林園區3處及林業文化園區4處，總計26處森林育樂場域，各場域之遊客中心、餐廳等主要建物及無障礙廁所，均已完成無障礙設施與友善措施之設置。而體育場館部分，依據112年統計全國公有運動場館數量計1,336座，運動部亦自106年起補助各地方政府改善運動場館無障礙設施，截至113年已核定補助231案。

基此，各活動主管機關已持續就所轄場域進行無障礙環境之改善。惟部分活動場所因建築老舊、文化資產保存、自然地形、土地使用管制（如森林育樂場）或既

有空間限制等諸多因素，難以全面符合無障礙需求，尚待時間及資源投入改善。

2. 資訊提供：

部分主管機關已逐步強化無障礙資訊之揭露，例如交通部已督促各縣（市）政府輔導轄內旅宿業者完成無障礙客房或設施相關資訊之揭露，並依規定請地方政府主管機關訂定分類、分期、分區造冊列管執行，114年完成改善之889家旅館中，已有888家於臺灣旅宿網登載無障礙客房或設施資訊；部分文化園區如客家委員會主管之臺灣客家文化館及六堆客家文化園區，亦已提供無障礙網站、園區簡介摺頁設計點字功能、活動宣傳影片納入手語轉譯及其他近用服務。

考量各活動場所對於無障礙動線、服務等資訊之揭露程度仍不一致，身心障礙者難以於到訪活動場所前取得相關無障礙資訊，以預先規劃替代作法或行程。

3. 服務及協助措施：

各主管機關除改善硬體設施外，亦逐步透過多元方式提供服務及協助措施，例如，為強化身心障礙或行動不便旅客之服務，交通部主管之國家風景區已委託專業團隊結合身心障礙及高齡者代表組成「通用化環境設施體檢團」檢視無障礙設施設置情形。而教育部主管之社教館等場所，亦可透過事前提出相關需求，提供個別協助，包含專案導覽、手語服務、租借輔具等以提升服務協助之友善性及可近性。

由於不同場所之服務資源、人員專業及協助管道仍有差異，部分場域所提供服務之管道仍不夠多元，使身

心障礙者不夠方便取得相關服務，爰仍有持續精進之空間。

（二）推動方向

1. 物理環境與設施：

各主管機關持續盤點並改善出入口無障礙、通路無障礙、無障礙空間設計及其他無障礙設備(如無障礙廁所、停車場及電梯)。

2. 資訊提供：

各主管機關持續盤點並改善資訊形式符合可及性格式、指引動線標示及無障礙資訊網站。

3. 服務協助：

各主管機關持續盤點並改善以提供多元的服務管道，讓各障礙類別之民眾皆可容易地取得服務。

（三）策進作為、年度目標值、工作規劃：

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府監督管考機制
19	都市計畫公園、綠地、廣場 (內政部)	就內政部首管活動場所依無障礙設施設備設計標準確實執行	114	辦理113年至114年度13縣都市計畫公園無障礙考評	一、都市計畫公園無障礙考評包括政策考評及現地考評2項目，邀請社福團體專家學者組成考評委員，由縣(市)政府到內政部國土管理署報告公園無障礙環境改善成果，並至各直轄市、縣(市)	一、兩年一期之考評計畫於年度完成後辦理頒獎獎勵執行成果優異之縣(市)。 二、辦理研討會，提昇無障礙環境建設新觀念及執行經驗分享。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					進行現地考評。 二、辦理頒獎及研討會，獎勵執行成果優異之縣（市），分享執行經驗，並邀請專家學者報告新觀念及學術分享。	
			115	辦理115至116年度6都3市都市計畫公園無障礙考評	115至116年度年度都市計畫公園無障礙考評包括政策考評及現地考評2項目，115年預計辦理6直轄市及基隆、新竹及嘉義市3市之公園無障礙建設及改善成果。將邀請社福團體及專家學者組成考評委員，分赴各受評縣（市）辦理政策作為審查及現地抽驗。	
			116	辦理115至116年度13縣都市計畫公園無障礙考評	一、115至116年度都市計畫公園無障礙考評包括政策考評及現地考評2項目，116年預計辦理13縣之公園無障礙建設	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					及改善成果。將邀請社福團體及專家學者組成考評委員，分赴各受評縣(市)辦理政策作為審查及現地抽驗。 二、兩年一期之考評計畫於年度完成後辦理頒獎及研討會，獎勵執行成果優異之縣(市)，分享執行經驗，並邀請專家學者報告新觀念及學術分享。	
			117	辦理117至118年度6都3市都市計畫公園無障礙考評	117至118年度都市計畫公園無障礙考評擬比照前一期計畫辦理，包括政策考評及現地考評2項目，待115-116年度督導計畫完成後滾動式檢討修正計畫內容於核定後辦理。	
20	國家公園 (內政部)	推動國家 (自然)公 園無障礙 活動場所	114	規劃每年於	依「內政部主管活動	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案由國家(自
			115	國家(自然)	場所無障礙設施設	
			116	公園內完成1	備設計標準」及「各	
			117	條無障礙步	國家(自然)公園整	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		環境改善		道	體改善無障礙環境計畫(113-116年)」 辦理	然)公園管理處規劃辦理。
21	文化活動場所 (文化部)	就待改善之6家文化場館研訂改善措施	114	完成2個文化場館改善措施	督導尚未完成改善之館所辦理相關改善作業	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:由文化部直接督導尚未完成改善之館所辦理相關改善作業。
			115	完成總計4個文化場館改善措施		
			116	完成總計5個文化場館改善措施		
			117	完成總計6個文化場館改善措施		
22	博物館與地方文化館 (文化部)	補助地方政府所轄公、私立博物館及地方文化館改善無障礙軟硬體設施	114	補助5個博物館或地方文化館完成場館無障礙環境設施改善	一、受理各地方政府年度提案申請,辦理提案審查及核定補助經費 二、輔導及管考各地方政府提案執行進度及績效指標達成情形	依「文化部推動博物館與地方文化館發展計畫補助作業要點」及「文化部博物館與地方文化館發展計畫補助作業注意事項及執行督考機制」等規定,辦理地方政府受補助案件之管考評核。
			115	補助5個博物館或地方文化館完成場館無障礙環境設施改善		
			116	補助5個博物館或地方文化館完成場館無障礙環境設施改善		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117	補助5個博物館或地方文化館完成場館無障礙環境設施改善		
23	公私立大專校院 (教育部)	大專校院整體盤查及改善規劃	114	完成21校42棟建築物之整體複盤及改善規劃	一、委託專業團隊辦理「大專校院校園無障礙環境整體複盤及改善試辦」，對試辦學校每校2核定各大專校院改善棟建築物及校園自校門口通達建築物動線進行盤點，確認可及性，並部分補助大專校院改善校園無障礙環境。 二、委請專業團隊協助檢視改善計畫之可行性及改善圖說，並另辦理抽查驗收。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：由教育部直接委託辦理相關試辦計畫、核定各大專校院改善計畫及補助款項。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			115	完成32校64棟建築物整體複盤及改善規劃	一、委託專業團隊廣續辦理「大專校院校園無障礙環境整體複盤及改善試辦」，對試辦學校每校2棟建築物及校園自校門口通達建築物動線進行盤點，確認可及性，並部分補助大專校院改善校園無障礙環境。 二、委請專業團隊協助檢視改善計畫之可行性及改善圖說，並另辦理抽查驗收。	
			116	完成43校86棟建築物整體複盤及改善規劃		
			117	完成54校108棟建築物整體複盤及改善規劃		
24	公私立高中以下學校 (教育部)	高級中等以下學校及特殊教育學校無障礙設施設備建置及改善	114	補助150所學校無障礙設施設備改善及建置	一、持續督導高級中等以下學校及特殊教育學校進行無障礙設施設備改善建置並委託專業團隊提供諮詢服務。 二、持續依「教育部國民及學前教	已委託專業團隊定期召開改善進度控管會議。
			115	補助150所學校無障礙設施設備改善及建置		
			116	補助150所學校無障礙設		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				施設備改善及建置	育署補助改善無障礙校園環境原則」補助縣市政府及主管學校辦理無障礙設施設備，並與縣（市）政府共同協力補助改善校園無障礙環境。	
			117	補助150所學校無障礙設施設備改善及建置		
25	社教（藝教）館所（教育部）	辦理場館滿意度調查、透過多元管道提供各項服務（如導覽、手語及專線等）	114	一、場館辦理1次以上滿意度（問卷）調查或於相關諮詢會議邀請身心障礙者參與提供意見，並就民眾回饋意見持續檢討改。 二、場館刊登身心障礙活動相關宣導	一、進行滿意度（問卷）調查，或於相關諮詢會議邀請身心障礙者意見並規劃因應服務或措施，以提升環境友善性。 二、透過場館多元管道提供相關資訊，以利身心障礙者獲取，例如：刊物、官網、官方社群、各樓層電子看板。 三、身心障礙者得於觀展或觀演前，先提出相關需求，由館內同仁提供專業協	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案係針對教育部所屬社教機構，無涉地方政府權責。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				項或場館提供相關資訊。	助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用（如輪椅）、專案導覽支援或手語等服務，以提升友善性及可近性。 四、館內同仁需求，亦將配合員工協助方案實施計畫，了解員工狀況及需求，指派適切工作，並提供相關資源及訊息。	
			115	一、場館辦理1次以上滿意度（問卷）調查或於相關諮詢會議邀請身心障礙者參與提供意見，並就民眾回饋意見持	一、進行滿意度（問卷）調查，或於相關諮詢會議邀請身心障礙者參與，蒐集身心障礙者意見並規劃因應服務或措施。（各館） 二、透過場館多元管道提供相關資訊，以利身心障礙者獲取，例如：官網、官方社群、各樓層電	

編號	議題	策進作為	年度目標值	工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			續檢討 改。 二、場館刊登身心障礙活動相關宣導事項或場館提供相關資訊。	子看板。(各館) 三、持續提供協助服務,如身心障礙者入館有特殊需求皆可向館內人員提出協助。(國立教育館播電臺) 四、性別友善/無障礙廁所改善,如入口處廁所使用情形標示牌,且照明充足,選擇淡化性別之色彩及圖示。 (國立自然科學博物館) 五、身心障礙者得於觀展或觀演前,先提出相關需求,由館內同仁提供專業協助;另持續關注入館身心障礙者個別需求,提供相關輔具借用(如輪椅)、專案導覽支援或手語等服務,以提升友善性及可近性。(國立臺灣圖書館)	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					六、身心障礙者到館利用時，提出相關需求，由館內同仁提供專業協助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用（如輪椅）。（國家圖書館） 七、身心障礙者得於觀展或觀演前，先提出相關需求，由館內同仁提供專業協助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用（如輪椅）、專案導覽支援（如手語）等服務，以提升友善性及可近性。（國立臺灣藝術教育館）	
			116	一、場館辦理1次以上滿意度（問卷）調查	一、進行滿意度（問卷）調查，或於相關諮詢會議邀請身心障礙者參與，蒐集身	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				或於相關會議邀請身心障礙者參與提供意見，並就民眾回饋意見持續檢討改。 二、場館刊登身心障礙活動相關宣導事項或場館提供相關資訊。	心障礙者意見並規劃因應服務或措施。(各館) 二、透過場館多元管道提供相關資訊，以利身心障礙者獲取，例如：官網、官方社群、各樓層電子看板。(各館) 三、持續提供協助服務，如身心障礙者入館有特殊需求皆可向館內人員提出協助。(國立教育館播電臺) 四、身心障礙者得於觀展或觀演前，先提出相關需求，由館內同仁提供專業協助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用(如輪椅)、專案導覽支援或手語等服務，以提升友善性及可近性。(國	
			117	一、場館辦理1次以上滿意度(問卷)調查或於相關會議邀請身心障礙者參與		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				供意見，並就民眾回饋意見持續檢討。 二、場館刊登身心障礙活動相關宣導事項或場館提供相關資訊。	立臺灣圖書館) 五、身心障礙者到館利用時，提出相關需求，由館內同仁提供專業協助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用（如輪椅）。（國家圖書館） 六、身心障礙者得於觀展或觀演前，先提出相關需求，由館內同仁提供專業協助；另持續關注入館身心障礙者個別需求，提供相關輔具借用（如輪椅）、專案導覽支援（如手語）等服務，以提升友善性及可近性。 （國立臺灣藝術教育館）	
26	體育館（場） （運動部）	一、補助各縣（市）政府	114	一、補助各縣（市）政府改善運動	一、執行公共建設計畫補助各縣（市）政府改善運動場館無障	補助各縣（市）政府改善運動場館無障礙設施：運動部審查地方政府申請運動設施興整

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		改善運動場館無障礙設施。 二、資訊提供、服務協助。 三、持續辦理人員教育訓練。		場館無障礙設施累計補助79案 二、持續委請廠商營運「全國運動場館資訊網」 三、持續辦理教育訓練	礙設施。 二、委請「愛思普資訊顧問有限公司」營運「全國運動場館資訊網」。 三、114年委託臺北市立大學辦理教育訓練。	建案，皆請無障礙相關委員參與計畫審查，以落實運動場館無障礙。
			115	一、補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施累計補助80案 二、規劃建置適應運動資訊系統 三、試辦6縣(市)運動中心友善度評鑑	一、執行公共建設計畫補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施。 二、委託資訊廠商建置開發適應運動資訊系統，完成後提供身心障礙者友善查詢界面。 三、委託專業評鑑單位試辦6縣(市)(直轄市優先考量)運動中心評鑑計畫，全面檢視軟硬體適應運動友	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					善情形，作為輔導改善基礎。	
			116	一、補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施累計補助85案 二、營運及優化適應運動資訊系統 三、辦理6縣(市)運動中心友善度評鑑	一、執行公共建設計畫補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施。 二、委託資訊廠商營運及優化適應運動資訊系統，依據前1年度回饋意見，完善身心障礙者友善查詢界面。 三、委託專業評鑑單位依前1年度執行結果，擇定縣(市)辦理運動中心或公有場館評鑑計畫，全面檢視軟硬體適應運動友善情形，作為輔導改善基礎。	
			117	一、補助各縣(市)政府改善運動場館無障礙設施累計補助90案 二、營運及		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				優化適應運動資訊系統 三、辦理6縣(市)運動中心友善度評鑑		
27	大學實驗林場 (教育部)	辦理臺大溪頭自然教育園區及中興惠蓀林場等滿意度調查	114	辦理1次以上滿意度(問卷)調查,並就民眾回饋意見持續檢討改善	進行滿意度(問卷)調查,蒐集身心障礙者意見並規劃因應服務或措施,以提升環境友善性。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:本案係針對大學所屬實驗林場,無涉地方政府權責。
			115	辦理1次以上滿意度(問卷)調查,並就民眾回饋意見持續檢討改善		
			116	辦理1次以上滿意度(問卷)調查,並就民眾回饋意見持續檢討改善		
			117	辦理1次以上滿意度(問卷)調查,並就民眾回饋		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				意見持續檢討改善		
28	國家風景區 (交通部)	持續檢視並優化所屬國家風景區管理處無障礙設施	114	改善1處無障礙據點	交通部觀光署已委託廠商辦理「通用化環境設施體檢團」，定期至所轄國家風景區管理處檢視無障礙設施設置情形，並宣傳多元主題旅遊活動之友善旅遊環境，鼓勵銀髮族、身心障礙者參與多元主題旅遊活動，持續推動我國通用化旅遊。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案係觀光署主辦，無涉地方政府權責。
			115	改善1處無障礙據點		
			116	改善1處無障礙據點		
			117	改善1處無障礙據點		
29	觀光旅館及旅館 (交通部)	督促各縣(市)政府輔導經主管建築機關列管且已改善完成之旅館業者，於臺灣旅宿網揭露無障礙客房或設施相關資訊	114	登載率85%	交通部觀光署將持續函請各縣(市)政府協助督促轄管業者登載或更新無障礙客房或設施資料。	已將登載率(建管列管改善且完成登載／建管列管改善完成)列為地方政府旅宿績效考評項目之一。
			115	登載率90%		
			116	登載率93%		
			117	登載率95%		
30	觀光遊樂	東勢林場	114	完成東勢林	一、透過交通部觀	每年度觀光遊樂業督

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
	業－東勢 林場遊樂 區 (交通部)	整體盤查 及改善規 劃		場園區建築 物之整體複 盤作業	光署觀光遊樂 業督導考核及 優質化計畫輔 導委託專業團 隊辦理「東勢林 場無障礙環境 整體複盤及改 善建議」，針對 園區建築物及 整體動線進行 盤點，確認可及 性，以改善園區 無障礙環境。 二、委請專業團隊 協助檢視改善 計畫之合理性。	導考核請地方政府針 對該園區之前年度下 半年定期檢查及當年 度上半年定期檢查結 果進行說明，並請地方 政府持續追蹤列管並 輔導。
			115	完成園區建 築物整體複 盤及改善規 劃	依複盤結果提報改 善計畫，執行辦理改 善作業。	
			116	改善東勢林 場無障礙設 施	116年完成協助業者 完成改善。	
			117	—	—	
31	石門水庫 園區 (經濟部)	石門水庫 環教館增 設無障礙 電梯、增設 無障礙坡 道、增設無 障礙廁所	114	石門水庫環 教館無障礙 設施改善	「石門水庫環教館 修繕工程」發包完成 及施工，增設無障礙 設施	不適用對地方政府監 督管考機制。 理由：石門水庫園區係 經濟部水利署轄管場 域，相關設施由其改 善。
			115	石門水庫環 教館無障礙 設施改善	辦理石門水庫環教 館修繕工作，增設無 障礙電梯、無障礙坡	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		(含親子廁所)			道及無障礙廁所，預計8月完成	
			116	_11	—	
			117	—	—	
32	經濟部所轄河川區域： ¹² 1. 公司田溪 2. 二重疏洪道 3. 淡水河（經濟部）	一、張貼保全連絡電話協助移除車阻 二、移除車阻、開放地點及於自行車道出入口設置科技執行設施	114	設置6處科技執法	一、新北市政府經費自行辦理。 二、計畫步驟 (一)前一年評估熱點 (二)次年年初針對熱點勘查（必要性、網路及電力可否支援） (三)請中華電信施工 (四)公告1個月（含發布新聞稿） (五)啟用	依據「淡水河及磺溪二水系河川管理執行要點」經濟部委託新北市政府辦理之淡水河及磺溪二水系河川管理工作，執行河川管理辦法第三條第五款至第七款及第十款之河川管理事項，對於自行車道或人行道移除車阻進度將持續於辦理前述督導工作時追蹤。
			115	設置5處科技執法		
			116	設置5處科技執法		
			117	設置5處科技執法		

¹¹ 石門水庫環教館之無障礙設施於 115 年度全面改善完成。

¹² 經盤點中央管及跨省市管河川，「河川區域路阻」現況及改善規劃如下：

- 許可遊憩場域部分：經盤點許可案中，共計 20 件設有路阻，均為淡水河水系部分（新北市政府代管河段）。新北市政府已完成 20 處河川休閒遊憩場域出入口拆除車阻，以科技執法取締汽機車進入河川區域，後續將持續進行場域環境優化。
- 親水環境營造場域部分：經盤點河川區域內之親水環境營造場域共計 6 處，均無設置車阻；另經濟部水利署已要求各所屬相關工程設計時，如有提供親水環境營造場域供民眾使用，務必依「經濟部主管活動場所無障礙設施設備設計標準」規定辦理，確保無設置車阻之情形。

編號	議題	策進作為	年度目標值	工作規劃	對地方政府 監督管考機制
33	國家森林遊樂區、林業文化園區、平地森林園區等森林育樂場域 ¹³ (農業部)	盤點及改善各場域監視設備、公廁、哺(集)乳室、停車空間等無障礙設施	114	辦理森林育樂場域設施或相關措施改善共計4處如下： 一、東眼山森林遊樂區遊客中心設施及環境改善工程(無障礙公廁改善)：已完工。 二、滿月圓森林遊樂區停車場及遊客中心周邊設施改善工程(無障礙斜坡	相關設施改善工程將持續依據內政部「建築物無障礙設施設計規範」及林業保育署之森林育樂設施規劃設計準則執行，以符合身心障礙者使用需求。 不適用對地方政府監督管考機制。 理由：由農業部林業保育署各地區分署、林鐵文資處自行辦理相關改善工程。

¹³ 有關解說可及性，已於各森林遊樂區逐步設置低高度、圖像化之解說牌，並導入語音導覽及QR Code等數位解說方式，提供多元資訊取得管道，提升不同身心需求族群之理解與參與。另動線與空間可及性，已於不影響自然環境及安全之前提下，已完成或逐步改善主要遊憩動線之無障礙設施，包括無障礙停車位、入口通道、緩坡步道及公共設施(如遊客中心、無障礙廁所)等，降低行動障礙，提升使用安全性。至服務與管理措施遊客中心提供輪椅借用服務，已請第一線服務人員於旅客提出需求時，提供必要之協助；同時於網站揭露無障礙設施與動線資訊，供遊客行前參考。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				道 改 善)：已 完工。 三、114 年 合 歡 山 景 觀 台 及 公 廁 設 施 改 善 工 程：現 正 施 工 中，預計 於 115 年 1 月 底 完 工。 四、檜 意 森 活 村 營 林 俱 樂 部 整 修 工 程（無 障 礙 斜 坡 道 改 善)：無 障 礙 斜 坡 道 已 架 設 完 成。		
			115	持續規劃辦理森林育樂場域設施或相關措施改善共計4處如下：	相關設施改善工程將持續依據內政部「建築物無障礙設施設計規範」及林業保育之森林育樂設施規劃設計準則執	

編號	議題	策進作為	年度目標值	工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			一、東勢林業文化園區停車場及廁所改善工程（無障礙公廁改善）。 二、阿里山國家森林遊樂區香林區服務車行動化優化景觀平台設置工程（無障礙斜坡道改善、無障礙公廁改善）。 三、羅東林業文化園區防火倉庫及122巷1、3號舊房舍	行，以符合身心障礙者使用需求。	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				活化再利用工程（無障礙斜坡道改善）。 四、林田山文化園區服務中心（含廁所）修繕工程（無障礙公廁改善）。		
			116	持續規劃辦理森林育樂場域設施或相關措施改善共計4處		
			117	持續規劃辦理森林育樂場域設施或相關措施改善共計4處		
34	休閒農場（農業部）	輔導休閒農場優化無障礙設	114	一、宣導「休閒農場友善服	一、於相關訓練加強宣導「休閒農場友善服務與	農業部依據休閒農業輔導管理辦法第44條之1第2項規定，為督導

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		施及繪製友善分類識別地圖，並累積編撰實務案例圖例1冊		務與設施營造圖例」，預計2場次／年。 二、輔導優化無障礙設施，繪製友善識別地圖，強化友善服務，預計至少3家／年。 三、累積編撰實務案例圖例1冊，持續推廣。	設施營造圖例」。 二、輔導補助優化無障礙設施，繪製友善識別地圖。 三、將已蒐集之實務案例累積編撰成冊，作為宣導素材。	直轄市、縣（市）政府辦理休閒農場之輔導及管理事項，實行休閒農場輔導管理業務評核，並對辦理績效優良者予以獎勵，於113年12月5日發布「休閒農場輔導管理業務評核及獎勵要點」，將於115年起試辦，並逐步推動對地方政府監督管考機制。
			115	一、持續宣導「休閒農場友善服務與設施營造圖例」，預計2場次／年。 二、輔導優化無障		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				礙設施，繪製友善識別地圖，強化友善服務，預計至少3家/年。 三、累積編撰實務案例圖例1冊，持續推廣。		
			116	一、持續宣導「休閒農場友善服務與設施營造圖例」，預計2場次／年。 二、輔導優化無障礙設施，繪製友善識別地圖，強化友善服務，預計至少3		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				家/年。 三、累積編撰實務案例圖例1冊，持續推廣。		
			117	一、持續宣導「休閒農場友善服務與設施營造圖例」，預計2場次／年。 二、輔導優化無障礙設施，繪製友善識別地圖，強化友善服務，預計至少3家/年。 三、累積編撰實務案例圖例1冊，持續推廣。		

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
35	高山農場-清境、武陵、福壽山農場(輔導會)	持續改善旅宿及遊憩設施,優化場域內無障礙環境	114	完成增設無障礙坡道及無障礙廁所各1處	已完成工程採購招標,刻正辦理施工,預計114年10月完工。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:由退輔會所屬農場直接委託相關工程採購辦理整修或增建,其工程設計均依內政部所訂定「活動場所無障礙設施設備設計標準」辦理。
			115	優化1處多功能步道系統	編列相關預算,持續提升農場活動場域無障礙環境。	
			116	完成1處住宿設施改善	編列預算執行1處客房整修計畫,同步改善公共區域動線,提升通行安全與友善使用環境。	
			117	完成1處住宿設施改善	編列預算執行1處客房整修計畫,同步改善公共區域動線,提升通行安全與友善使用環境。	
36	休閒、文教類博物館(客委會)	透過多元管道及相關設施服務,提升身心障礙者資訊與客家文化近用權	114	完成客家委員會客家文化發展中心1處網站無障礙服務	每年維持取得官方網站無障礙標章,供身心障礙者使用官網服務。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:本案由客家文化發展中心自行編列預算辦理。
			115	完成客家委員會客家文化發展中心1處無障礙環境改善	完成好客公園鵝卵石步道改善作業,提升通行安全與友善使用環境。	
			116	完成客家委員會客家文化發展中心1處無障礙環境改善	完成1處哺乳室增設使用中牌子,落實資訊可及性與空間友善性,確保不同障礙類別的家長都能在無障礙的環境下獲取空間使用狀態資訊。	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117	完成客家委員會客家文化發展中心1處無障礙環境改善	完成半室內通道環境改善作業(增作隔雨設施)，確保身心障礙者「出入權利」，建構全天候無礙通行鏈。	
37	臺灣原住民族文化園區 (原民會)	盤點及改善各區域人行道是否平坦適合通行	114	完成園區4區人行道盤點工作(25%)	一、盤點迎賓區、塔馬麓灣區、富谷灣區、娜麓灣區人行道須改善情形。 二、編列115年度改善設施預算。	不適用對地方政府監督管考機制。 理由:由園區自行編列預算辦理。
			115	完成改善迎賓區、塔馬麓灣區人行道4處友善設施(50%)	一、發包採購改善工程並於年底前完成。 二、編列116年度改善設施預算。	
			116	完成富谷灣區、娜麓灣區人行道2處友善設施(100%)	一、發包採購改善工程並於年底前完成。 二、檢討及盤點園區尚須改善其他設施是否符合無障礙規定並納入下年度經費預算。	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117	⁻¹⁴	-	

五、特定議題：醫療機構、藥局及金融無障礙

（一）現況分析

1. 醫療機構：

截至114年6月，全國六個一級醫療區域之診所總數約2萬2千家，惟各區域診所家數及資源分布差異甚大。現行醫療機構設置標準已針對設有復健設施之診所明定應設置無障礙設施，衛生福利部已持續透過獎勵計畫，鼓勵並提升醫療機構改善就醫環境之意願及成效。惟多數基層診所位於既有建築或採租賃方式經營，故受空間、建築結構、產權及房東同意等因素限制，增設無障礙廁所、坡道及輪椅迴轉空間等改善難度較高；如未考量差異性，全面適用單一無障礙設施標準（如偏鄉區域之診所），恐增加基層診所經營負擔，進而影響基層醫療服務量能。此外，醫界亦主張應提供「合理配套措施」及「改善誘因」，以循序方式，推動友善就醫環境。另為營造友善就醫環境，除硬體改進外，政府亦將持續提升醫事人員對於身心障礙者就醫需求認知、醫病溝通效率、病人安全及降低就醫障礙。

2. 藥局：

截至115年1月，全臺藥局共9,173家，其中4,245家完成無障礙環境調查，填報率約46%；出入口已符合無障礙

¹⁴ 園區預計於 116 年完成所有建築物及人行道無障礙設施。

環境或設有替代措施者共1,807家，占全部藥局約20%。惟相關調查採自願填報，部分藥局因人力有限、業務繁忙或不熟悉填報程序，影響整體資料完整性；另多數藥局位於既有建築或採租賃方式，出入口改善亦受建築條件與產權限制。雖已提供服務鈴及標示牌等替代措施，藥局無障礙環境之普及及資訊掌握仍有持續提升空間。

3. 金融服務：

截至114年底，符合輪椅使用需求之 ATM 機型占比已接近全面普及（已近100%），輪椅使用者操作金融設備之便利性已有明顯提升。惟近年身心障礙團體於金融機構友善服務溝通會議中，反應現行部分金融設施及保險服務流程，仍存在使用障礙與服務落差，包括視障者使用 ATM 設備不便，以及保險服務流程對身心障礙者支持措施仍待精進等問題。另一方面，保險服務涉及商品說明、投保程序、核保評估及理賠流程等多面向內容，目前保險業官方網站之「無障礙金融友善服務專區」均已取得 A 等級以上無障礙認證標章，惟身心障礙者於實務上仍可能面臨資訊不對等、溝通不足或服務流程不夠友善等情形，相關需求有待透過制度化溝通機制持續蒐集與改善。

（二）推動方向

1. 醫療機構：

就診所無障礙法制期程部分，將委託專業團隊，持續與身心障礙團體及醫界進行溝通，另持續辦理醫療機構設置友善就醫環境獎勵方案及編製相關學習教材。

2. 藥局：

藉由加強填報調查的教育訓練，以提升填報率，以及研擬相關配套措施，持續推動藥局出入口改善，作為整體推動方向。

3. 金融服務：

(1) 以「建構金融友善環境」為推動核心方向，除持續透過督導金融機構持續優化無障礙設施、提升金融服務可近性及深化友善服務措施，打造兼具平等、尊重與包容之金融環境外，於金融設施面，將加強推動符合視障民眾使用需求之 ATM 設備建置，並優先於政府機關、大專校院、交通轉運節點及醫療院所等重要公共場域設置視障語音 ATM。

(2) 另於保險服務面，則透過督導保險公會定期召開「保險業與身心障礙團體座談會」，建立保險業與身心障礙團體之常態性溝通機制，持續蒐集各類實務需求與建議，作為滾動檢討相關監理措施及服務流程之重要依據。

(三) 策進作為、年度目標值、工作規劃

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府監督管考機制
38	醫療機構： 1.醫療院所 2.診所 (衛福部)	獎勵醫療機構設置友善通路與廁所、友善就醫流程、多元化輔助溝通工具，及無	114	各一級醫療區域獎勵診所比例達4%。	一、委託專業團隊辦理「醫療機構設置友善就醫環境獎勵計畫」。 二、考量各一級醫療區域之診所家數差異甚大，如「臺北區」之	不適用對地方政府監督管考機制。 理由： 一、查「身心障礙者特別門診管理辦法」，已訂有地方衛生主管機關需辦理設立身心障

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
		障礙設施 設備等項 目			診所家數為其 他區域之1至2 倍，故以4%作 為114年整體推 動目標值，並逐 年增加1%。後 續推廣活動將 持續邀請各縣 市衛生局、各縣 市西中牙醫師 公會協助，以增 加診所參與家 數。	礙者特別門診之 醫院考核機制。 二、現行「醫療機構 設置友善就醫環 境獎勵計畫」，係 由衛福部直接委 託辦理相關計 畫，核定各醫療 機構獎勵金，尚 無需建立監督管 考機制。
			115	各一級醫療區 域獎勵診所比 例達5%。	持續辦理「醫療機構 設置友善就醫環境 獎勵計畫」，檢討修 正獎勵項目及獎勵 金，提升醫療機構改 善就醫環境之意願 及成效，以逐步增加 醫療機構獎勵家數。	
			116	各一級醫療區 域獎勵診所比 例達6%。	持續辦理「醫療機構 設置友善就醫環境 獎勵計畫」，檢討修 正獎勵項目及獎勵 金，提升醫療機構改 善就醫環境之意願 及成效，以逐步增加 醫療機構獎勵家數。	

編號	議題	策進作為	年度目標值	工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			117 各一級醫療區域獎勵診所比例達7%。	持續辦理「醫療機構設置友善就醫環境獎勵計畫」，檢討修正獎勵項目及獎勵金，提升醫療機構改善就醫環境之意願及成效，以逐步增加醫療機構獎勵家數。	
		提供醫事人員易讀易懂資訊或教材	114	(本議題為115年新增)	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：現行由衛福部直接委託辦理相關計畫，協同相關領域學者專家及身心障礙團體共同規劃全國性推動政策，再請各地方政府衛生局協助週知與推廣，尚無需建立監督管考機制。
			115	(本議題為115年新增)	
			116 完成2部數位教學學習影片	委託專業團隊完成2部教學影片，並上架本部友善就醫資訊網，以利醫療院所運用於身心障礙者、高齡長者溝通使用	
			117 完成3部數位教學學習影片	委託專業團隊完成3部(累計值)教學影片，並上架衛福部友善就醫資訊網，以利醫療院所運用於身心障礙者、高齡長者溝通使用	
		召開醫界及身權團體交流會議	114	(本議題為115年新增)	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：現行由衛福部規劃委託辦理相關計畫，協同相關領域學者專家及身心障礙團體共同規劃全國性推動政
			115	(本議題為115年新增)	
			116 召開1次身權團體與醫界交流會議	按西醫、中醫、牙醫不同類別規劃委託專業團體，預計於115-116年邀集相關醫界及身權團體，凝聚上開普及率指標、	

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
					法制作業方式及期程，以及未來政策方向等共識，以同時兼顧醫界及身權團體權益，並保障病人權益。 ¹⁵	策，尚無需建立監督管考機制。
			117	—	—	
39	藥局 (衛福部)	提升藥局無障礙環境以及既有藥局無障礙分級改善規劃	114	調查藥局無障礙環境，填查家數達所有藥局數55%	一、請衛生局督促已取得無障礙友善物品之藥局，更新其無障礙環境情形，以利衛福部食藥署掌握藥局無障礙環境及身心障礙者查詢。 二、委請系統廠商增加連鎖藥局總公司批次上傳功能，以利連鎖藥局總公司協助各藥局填報。	三、請衛生局督促已取得無障礙友善物品之藥局，更新其無障礙環境情形，以利衛福部食藥署掌握藥局無障礙環境及身心障礙者查詢。 四、已將符合藥局無障礙出入口（包含符合無障礙出入口或設有服務鈴和標示牌）列入114年地方衛生機關業務考評作業計畫。

¹⁵ 按衛福部曾於 110 年 12 月 20 日預告修正第九條「附表（七）診所設置基準表」，增訂「友善設施」相關規定，惟基於下列理由，法制化作業仍需審慎考量：

- (一)多數基層診所位於既有建築，受限於空間及建築結構，難以增設無障礙廁所、坡道及輪椅迴轉空間。
- (二)部分診所場域係向他人租賃，如涉及改建或一般室內裝修，需經房東同意，且牽涉建築管理及產權等問題，改善難度較高。
- (三)如未考量差異性，全面適用單一無障礙設施標準（如偏鄉區域之診所），恐增加基層診所經營負擔，進而影響基層醫療服務量能。
- (四)綜上，醫界主張應提供「合理配套措施」及「改善誘因」，循序推動友善就醫環境。

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
				藥局出入口符合無障礙環境或有替代設施 達26%	持續採購及發放服務鈴、無障礙標示牌、大門出入口3公分斜角坡板及活動摺疊桌板，提供予藥局裝置使用。	
			115	除偏遠地區及藥局數5家以下之鄉鎮外，各縣市1區（1鄉鎮）至少1個A級無障礙藥局	持續採購及發放服務鈴、無障礙標示牌、大門出入口3公分斜角坡板及活動摺疊桌板，提供予藥局裝置使用。	
			116	辦理預告「藥局設置作業注意事項」草案	預告修正「藥局設置作業注意事項」，針對除偏遠地區外，具有一定規模大小之新設藥局，應符合無障礙規範，並給予一段緩衝期。	
			117	調查藥局無障礙環境，填查家數達所有藥局數60%	請衛生局、各地方藥師公會及連鎖藥局總公司，善加利用批次上傳功能，督促所轄藥局於取得無障礙用品後更新無障礙環境情形。	
40	金融無障礙 （金管會）	金融機構無障礙設施改善規劃	114	符合視障民眾使用之ATM台數達8,500臺	各金融機構優先於全國各縣（市）政府設置視障語音ATM	不適用對地方政府監督管考機制。 理由：本案由金融監督管理委員會督促中華

編號	議題	策進作為	年度目標值		工作規劃	對地方政府 監督管考機制
			115	符合視障民眾使用之 ATM 台數達8,900臺		民國銀行商業同業公會全國聯合會與各金融機構持續設置符合視障民眾使用之 ATM。
			116	符合視障民眾使用之 ATM 台數達9,300臺		
			117	符合視障民眾使用之 ATM 台數達9,700臺		
		要求保險公會定期舉辦「保險業與身心障礙團體座談會」	114	完成2場	每半年函請公會提出溝通座談會具體辦理規劃，如：座談議題、議程安排等。	不適用地方政府監督管考機制。 理由：保險公會於舉辦座談會前2個月，須向金融監督管理委員會保險局提出具體辦理規劃，俟金融監督管理委員會保險局確認座談議題、議程安排等內容後，函復公會同意辦理並請依規劃確實執行，及於座談會後函報辦理成果。本項工作規劃金融監督管理委員會保險局已進行控管，爰無涉地方政府權責。
			115	完成2場		
			116	完成2場		
			117	完成2場		

肆、執行及管考

本計畫於行政院核定後，各權責機關應依計畫內容落實執行，於每年將辦理情形提供衛生福利部彙整，並提報行政院身權小組報告，以利檢視執行成效並滾動檢討精進。

伍、經費需求

本計畫所需經費，由各機關公務預算或相關基金預算支應，並依 CRPD 施行法第 9 條有關「各級政府機關執行公約保障各項身心障礙者人權規定所需之經費，應優先編列，逐步實施。」之規定辦理。

陸、預期效益

- 一、透過建築物、騎樓、人行道、交通運輸及各類活動場所無障礙環境之持續改善，逐步消除身心障礙者於移動、通行及使用公共設施與服務所面臨之障礙，提升我國無障礙之友善環境，並使身心障礙者充分且有效地參與社會生活。
- 二、促進產品設計通用化及網站與行動化應用軟體無障礙，並持續改善資訊與通訊服務之近用環境，以降低身心障礙者、高齡者等群體於產品使用、資訊取得及數位服務所面臨之障礙。
- 三、持續精進醫療機構、藥局及金融等與民眾日常生活密切相關之無障礙設施及服務，並透過教育訓練、多元化之社會溝通及與身心障礙者及其代表團體交流等措施，提升各類公共服務之可近性及友善度。
- 四、透過各項策進作為、年度目標值及工作規劃之落實，以及中央與地方政府監督管考機制，強化跨機關及中央與地方之協力，並藉由定期追蹤執行成效及滾動檢討，提升我國可及性／無障礙政策推動之整體性及系統性。
- 五、積極回應 CRPD 國際審查結論性意見，展現政府持續推動人權保障及與國際人權標準接軌之努力，以落實公約之精神。

柒、結語

本計畫係依 CRPD 第 9 條及國家報告國際審查結論性意見所提意見之具體回應，各主管機關將持續以使用者需求為核心，並透過跨機關合作及中央地方協力，共同推動相關工作，並視執行情形滾動檢討與精進，以逐步建構更友善、無障礙之生活環境，確保身心障礙者得在平等基礎下完整參與社會生活，共同落實人權保障之目標。