

從ICF談台灣視障無障礙環境 財團法人愛盲基金會視障服務處 謝發財

無障礙不只是無障礙

想到「無障礙」通常你會想到什麼？導盲磚，但講到視障無障礙又會想到什麼呢？通常還是導盲磚。因為多數人對於無障礙的實質意涵仍停留在硬體的建設，當然我們還可以想到更多的無障礙設施、服務，但多數認知，通常停留在設施設備的更新，因此除了導盲磚以外，很多學校想的就是電梯和無障礙廁所，這些都是應該包含在無障礙的範疇中，但核心意義是所謂的無障礙的意義，也就是硬體建設背後真正對人的關懷，是否能被真正實踐，我是相當程度的懷疑，但也相當程度的期待。

以導盲磚（或者說引導設施）而言，它的目的是提供視障者行動時候的定向與定位的辨識功能，為了是要滿足視障者獨立行動的安全與自由，核心價值在於一個視障者的獨立行動的自由與安全是否被滿足，這是身為人最基本的需求與尊重，無障礙究其深意，是人權觀點的議題，不應該是社會福利觀點的思考。

獨立安全到速食店用餐，不該是無障礙的範圍嗎？

記得年前有個新聞，幾個輪椅族，要求全球最大的速食連鎖店能夠提供斜坡道，讓輪椅族能進入室內環境用餐，可能是持續抗議的聲音干擾用餐的環境，引發其他客人強烈的抗議謾罵，但我想問，一個輪椅族希望自己自主性的買到餐點，這個要求有很過份嗎？我想應該有很多人，會覺得給的服務鈴或是請他們在門口請人幫忙買就好了呀？就算真的進入室內也可能會有困難，因為桌子的高度以及下方的懸空處的空間不足，輪椅族無法接近桌面，也可能造成，輪椅族望餐興嘆的窘境，就如同視障者需要服務人員報讀菜單(宜同時提供點字、大字體菜單便於視障者自行點菜)，而不是由其他人決定吃什麼。

我們換個角度思考，一般人到速食店買餐點會被視為具有特殊需求嗎？當然不會，不過就是買自己喜歡的食物填飽肚子吧了，但對障礙者而言常常變成是一種「特權」或「福利」的要求！反應出我們一直未能改掉無障礙環境的建構是一種社會福利設施的慣性思考，而忽略了其實只是反映某種基本公民權的實踐而已，簡單的說，我們對於「人」本質的尊重還待加強吧。

無障礙落實的另一種前提：「守法」、「尊重」

我曾經參與過各縣市人行道的考核，有一種很深的感觸，人行道筆直路面乾淨、同時結合地方特色，街廓或樹叢明顯足以提供視障者方向的指引，當然也會發生因材質選擇時疏忽了下雨天打滑的可能性，這是專業能力不足的疏忽，不論是施工或者是點交的人都應該提高對無障礙環境落實的專業知識，當然有更是屬於「守法」、「尊重」的態度，一樓的騎樓有完整斜坡道，原因竟然是為了方便將車停在騎樓的店面上，更明顯的是可以清楚看到非評鑑的路段上，違規停車的機車甚至轎車，視障者還是很難安全自主行動，還有那種整條騎樓通通被圍起來，成為室內店面的一部份，這就不是專業問題，而是守法與尊重的問題。

關鍵是觀念的無障礙，而不是無障礙設計或通用設計的差異

事實上，並不是台灣的無障礙環境設施較不好或不普遍，而是能否妥善適用於障礙者，遇到牆壁的導盲磚，或者是提供輪椅族行動的斜坡道上鋪了導盲磚，都是錯誤的規劃，近年來，很多人覺得不需強調專門給身心障礙者使用的無障礙設計，而是回歸到讓所有人都便利的通用設計本身，概念上我完全支持，因為對我而言，無障礙的設計是最基本門檻要求，通用設計是納入所有人的需求，照理說應該更為便利才對，這兩個觀點如果都能貫通，有沒有哪一種需求是應該排除特殊的障礙者，或者說有沒有哪種無障礙設計會影響一般人的安全呢？就像是傳統的社工或個案管理服務和近年來所推動的「優點個管」，不管那個方法若都能通透，其實通通可以滿足案主的需要，關鍵在於能將案主需求或問題，回歸於他所處的環境脈絡中仔細辨認，使用被定義的什麼「工作方法」早就不是重點，環境的設計亦然，我們不只應該看障礙者行動上的不方便，更應該看懂，「障礙」的顯現，常常是一種環境設計不足或不妥的突顯，障礙者不應該受制於環境的因素，限制或壓縮他的社會參與，所以觀念的無障礙恐怕才是真正的焦點之所在。

把獨立自主行動的選擇權，還給視障者

在台北市無障礙環境推動委員會曾數次爭議，在捷運站內，除了志工或保全人員人力帶領，究竟是否需要給盲人引導設施，吵了很多次始終沒有答案，一方堅稱，提供人力引導協助即已足夠，若人手真的不足，會廣播請大眾協助，因此不打算增設其他的引導設施，一方堅持，無障礙的積極意義，不應只是安全無慮，給予保護性支持，而是障礙者可以自己決定用什麼方式安全獨立的移動，我的疑問在這件事情為什麼需要討論呢？因為這個論調變成對立性的討論，但本來就應該同時存在，為什麼需要擇一，而不是提供多元的方式給不同需要的人可以自由選擇，因為有些人擅長也喜歡尋求他人協助，有人則不喜歡被陌生人服務。

不喜歡問路的人，就不該開車嗎？

就像很多駕駛開車卻不喜歡問路一樣呀，但沒有人會說，不會問路的就請不要開車呀，為什麼會發生這樣的事情呢，因為主事者在乎是否符合法規的要求，我們在乎能否安全獨立自主的行動，其實無障礙最終目標能否「安全」、「獨立自主」行動，也就是安全之外也要能夠朝向獨立自主的目標。在歐美的某些國家，視障者是不會允許搭乘復康巴士，原因很簡單，因為他們認為視障者是可以被訓練成具有獨立行動能力的人，他們將環境建構成視障者可以獨立安全行動，因地制宜地提供不同的服務方式，而復康巴士是給重度肢體障礙特殊輪椅族為主要的服務對象，因為視障的肢體本身沒有移動困難，困難的是需要不斷辨識行動過程中的情境、方向、定位，因此一方面透過定向行動能力的訓練，一方面也得環境提供足夠的辨識資訊，就像是導盲磚規劃與維護良善、所有的電梯都提供語音與點字，或許有一些視障者就不一定需要人力的帶領協助，可以自主安全地到達。

無障礙是一種「一般需求」，非「特殊需求」

從事視障服務多年，經常會被問到，視障者有沒有什麼特殊的需求，我通常的回答是「沒有，需求和所有人一樣，但資源和服務提供的方式有所不同」。就像是對於「無障礙環境」，視障者只是希望能夠滿足獨立安全行動的自由，單就「自由行動」的需求，其實和一般人沒有不同，但他被提供的「資源」可能包括語音裝置、引導系統、點字、或者是大字體的看板等等，這是不同於一般人滿足此項的需求所需投入的資源。身為人的需求的差異不大，如同食衣住行育樂，或者是柴米油鹽醬醋茶一樣，只是支持其完成這些需求的資源可能不同，就像是曾經有人提議讓網路取代馬路，我們深表支持，因為就資訊的取得而言，網路的確比真實的馬路較安全一點，前提是我們得先將網頁的資訊能符合無障礙網頁的規範，讓視障者可以一樣悠遊於網路的浩瀚資訊中，甚至透過網路的安全與速度性來補足一般視覺訊息獲得的不足，但無障礙網頁涉及使用介面的不同，視障者兩個接收訊息的管道：「觸覺（點字）」與「聽覺（有聲/語音）」，其實是不同的多數人的以「視覺」閱讀。這令我回想起在推廣初期，我們聽過某個郵政的主管表示他們的網頁有中、英、日文，還有做兒童版，為什麼還要我們做盲人版呢，他進而質疑台灣有多少盲人？有需要這樣的投資嗎？我忍不住想問，在台灣的日本人又有多少人？這關鍵在於觀念，因為覺得麻煩，所以找藉口推辭，的確多數服務視障者設計的系統或軟體，其實一般人是熟悉的，這也是推動初期的困擾，後來政府強力介入後，整個無障礙網頁的資訊，的確有明顯的進展。

換個角度，使用電腦搜尋資料，算不算是一種特殊的需求？雖然有朝向進步的方向前進，仍有可加強之處，例如網路報稅系統，就是非常不方便視障者的獨立操作，其中涉及主觀對於資料庫安全性的疑慮，但不是沒有解決的可能呀，應該回頭去思考，如何在安全無慮下，讓視障者可以安全迅速的使用報稅系統，因為獨立報稅的基本態度，正是尊重視障者個人收入的隱私。

盲人參與閱讀、游泳、看展覽，算不算是一種特殊需求？

盲人一樣有閱讀的需求，一般人看報紙，盲人可能閱讀電子報(可放大字體或透過語音軟體轉成有聲的訊息)，盲人想要參加游泳活動，算不算一個過份的需求？他的困難在訓練的教學過程中，教練的很多示範動作，都得同時提供口語說明，以及儘可能的以肢體接觸、用身體方位作為指引，加上一個有固定方向感的水道，以避免和他人發生衝撞即可。盲人閱讀資訊與參與游泳，算不算是一種特殊需求？

視障者當然也會有文化參與方面的需求，例如參加文物展覽，很多人總以為視障者又看不到，為什麼會有參觀展覽的需求，那是因為我們把文化參與想成是只有透過視覺接觸才有可能性，近年來台灣展出過多少世界級作品，不論是夏卡爾、米勒、到近期更高的名作，有多少人是所謂的「看懂」，我想多數人的程度是「看到」或「看過」，只有極少數人是不需透過導覽人員的講解，完全能懂，多數的人都是配合文字的輔助說明，以及語音導覽，來體會、理解，換個角度來說，無障礙的積極意義，應該是讓每個人可安全獨立的依其個人意願完成他們社會參與，先不用主觀的排除哪些人不適合或不需要，而是回頭去看，這些基本的需求，有哪些是我們現在可以做到的範圍，大家所稱許的歐美國家，也是一個漸進的發展過程。

以法國為例，世界級的羅浮宮無障礙的推動也是一個漸進的過程，除了針對身心障礙者的需要外，因為他們也普遍地面臨國家人口老化的問題，因此同時將資深國民的文化參與，視為一種需要，於是逐年編預算去修改與落實無障礙的環境，事實上，由於醫學昌明，多數已發展國家人民平均壽命延長，因此很多的障礙都是因為老化所引起，不論是聽不清楚、看不清楚、體能不好無法久站，這些貼近人民真實生活的需求滿足，正是無障礙環境落實的最具體表現。

其實台灣也並非全然沒有進步，這兩年國立歷史博物館規劃辦理「體貌會神---羅浮宮雕塑藝術觸覺教育展」，我們也提供相關規劃的建議，從展場作品的位置規劃以及動線規劃，設計觸覺式地圖讓視障者瞭解展場的空間及行走路線，設擴視機輔助設備、製作點字導覽手冊、同時提供語音導覽，還包含為視障者導覽的志工訓練，以及關於展覽品的作品特性、特徵、觸摸定位、口述影像的訓練，讓視障者得以充分參與其中。另外，今年2/1通過身心障礙者權益保障法也單獨以第30條：中央教育主管機關應依視覺功能障礙者之需求，考量資源共享及廣泛利用現代化數位科技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可讀取之電子化格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者之運用。我們知道對於視障者而言，資訊取得一直有不同程度困難（不單是點字，也有低視能會因為色差或插圖背景過於複雜而影響其閱讀），但我們也必須肯定政府某些法規或政策都已經做了提供善意的回應，只是我們清楚知道，社會充分參與基礎不只是「資訊平等」，特別是「有效資訊」的平等。當我們閱讀的書籍越來越朝向圖形化或卡通化的發展，或許更能吸引一般學生，但未必適用於視障者，這幾年視為重要產業的電子書，多數的介面都是觸覺式的按鈕，其實對於視障者來說，有其操作上的限制，有待廠商把更多元的讀者需求納進來，因為我們相信真正的「通用設計」，是不應該排除任何人參與的權利與機會。

台灣在ICF政策觀點的影響下，很多事情或者是習慣，都有了重新思考的可能與機會，因為都得回歸到案主能夠自覺與自主，而所謂的需求也都應該放置在案主生活的真實脈絡中來辨認，因此，關於視障者的無障礙環境的意義可能包括交通、居住、文化、體育、觀光休閒、媒體資訊.....等不同生活領域，我們都應該要重新思考「無障礙」與「社會參與」多元意義與觀點，同時也更清楚認知，所謂的障礙，常常是因著「障礙情境」而呈現的現象，未必是所謂的「障礙者」本身。