

# 第 9 條：

## 可及性／無障礙之說明性指標

## Illustrative indicators on accessibility

先行版本

© 2020 United Nations

《身心障礙者權利公約 (CRPD) 人權指標》為聯合國人權事務高級專員辦事處 (OHCHR) 編訂之 SDG-CRPD 資源包 (SDG-CRPD resource package) 的一部分。此為 SDG-CRPD 資源手冊之先行版本，最終版本將於 OHCHR 審查流程結束後發行。

《CRPD 人權指標》係於歐盟之財務援助下建立而成。本文內容由 OHCHR 全權負責，且不必然代表歐盟之意見。



在與他人平等的基礎上，接觸或利用物理環境、交通工具、各式服務、資訊及通訊、各式系統和開放或提供給公眾的其他設施及服務

要素／ 指標	道路與交通	開放或提供給公眾的建築、室內與室外設施和 服務	資訊、通訊及其他服務，包括資通科技、電子服務與緊急服務
<b>結構</b>	<p>9.1 確保在與他人平等的基礎上，享有都市或偏遠地區之物理環境、交通工具、各式服務、資訊及通訊（包括資通科技）和開放或提供給公眾的其他設施及服務之使用權的法律。<sup>i</sup></p> <p>9.2 納入強制性無障礙標準的航空、鐵路、公路及水運相關法律。</p> <p>9.7 全面性國家無障礙策略和／或計畫，藉以查明及消除各種現有之影響可及性的障礙。<sup>iii</sup></p>	<p>9.3 建設與規劃的相關法律（包括授權要求），應納入向公眾開放之物理環境與服務的強制性無障礙標準。（同前 20.7）</p> <p>9.10 符合無障礙標準之現有公共／政府建築與設施的數量和比例。</p> <p>9.11 遵循無障礙標準之新建建築的數量和比例。</p>	<p>9.4 針對提供一般大眾資訊與服務的公私部門，建立其應遵循之資訊與通訊（包括大眾媒體、網際網路與社群媒體）強制性無障礙標準的法律框架。<sup>ii</sup>（同前 21.1.2）</p> <p>9.5 緊急服務相關的立法，包括疏散計劃和避難所，應納入強制性無障礙標準。</p> <p>9.6 規範政府資訊和通信的立法，應保證公共部門網站和應用程序的全面無障礙，並提供獲取政府資訊之替代性形式。</p>
<b>過程</b>	<p>9.8 身心障礙者可無障礙利用之交通服務單位的數量和比例，依交通類型（如公車、火車、電車、捷運、計程車等）和服務類型（如公共服務／私人服務）區分。<sup>iv</sup></p> <p>9.9 促進及確保身心障礙者可獲得替代性無障礙交通服務的措施。<sup>v</sup></p>		<p>9.12 遵循無障礙標準之政府網頁和應用程式的比例。（同前 21.15）</p> <p>9.13 提供手語翻譯、口述影像服務、同步聽打服務與其他無障礙相關特點及方式的電視播送比例與時間比例，依媒體所有權（私人／公共）、內容類型（新聞／其他節目，包括兒童節目）和所提供之無障礙特點區分。<sup>vi</sup></p> <p>9.14 「隨選服務」或非線性服務（例如隨選視訊服務）中，提供手語翻譯、口述影像服務、聽打字幕與其他無障礙相關特點及方式的內容比例，依媒體所有權（私人／公共）和所提供之無障礙特點區分。</p> <p>9.15 政府機關以無障礙形式向一般大眾提供報告數量，依形式類型區分，以及與這些報告在政府機關發布之總報告中的比例。（同前 21.16）</p>

在與他人平等的基礎上，接觸或利用物理環境、交通工具、各式服務、資訊及通訊、各式系統和開放或提供給公眾的其他設施及服務

要素／ 指標	道路與交通	開放或提供給公眾的建築、室內與室外設施和 服務	資訊、通訊及其他服務，包括資通科技、電子服務與緊急服務
過程（續）	<p>9.16 針對政府設施、服務與需要身心障礙者和其他代表組織參與的計畫（包括與緊急協議、程序、服務和設施相關者）進行無障礙查核。</p> <p>9.17 針對公共採購提供輔導，協助制定通用設計與無障礙的條件，以及要求產品與服務涵蓋無障礙的特點與設計。<sup>vii</sup></p> <p>9.18 專業人士（尤其是工程師、建築師、都市規劃者、交通營運者、網頁設計師、公共服務提供者、媒體營運者、公務採購官員等等）中，接受通用設計與無障礙標準相關訓練的人數和比例。</p> <p>9.19 宣導活動和行動以促進所有對公眾開放服務的無障礙性，提升相關專業人士、製造商和服務提供者對通用設計和無障礙標準的認識，並告知個人與無障礙相關的權利和責任。</p> <p>9.20 確保身心障礙者（包括通過其代表性組織）積極參與設計、實施及監督建築環境、交通工具、資訊與通訊之可及性相關法律、規範、政策，與計畫實施和監督的諮詢過程。<sup>viii</sup></p> <p>9.21 收到與身心障礙者可及性/無障礙相關的申訴中，已被調查和裁決的比例；支持申訴人的比例；以及其中被政府和/或責任方遵守的比例；各案件以機制類型區分。</p>		
結果	<p>9.22 可方便利用大眾運輸的人口比例，依性別、年齡和身心障礙者區分（SDG 指標 11.2.1）。</p>	<p>9.23 都市建成區（built-up area）中供所有人使用的開放空間的平均份額，依性別、年齡和身心障礙者區分（SDG 指標 11.7.1）。</p> <p>9.24 在城市和農村地區，包括國家和地區首府的政府大樓在內，報告能夠進入公共建築物的身心障礙者比例。</p>	<p>9.25 使用網路的人口比例（SDG 指標 17.8.1），依年齡、性別和身心障礙類別區分。</p> <p>9.26 身心障礙者中，針對以替代性通訊方式獲得緊急服務之經驗回報滿意度的比例，依性別、年齡和身心障礙類別區分。</p> <p>9.27 身心障礙者中，正式交流時替代溝通方式<sup>ix</sup>之使用受到保障的比例，依使用之公共服務類型、性別、年齡和身心障礙類別區分。</p>

- \* 參閱針對無障礙／可及性之 CRPD 委員會第 2 號一般性意見。
- i 應至少具備以下要素：
- 制定無障礙標準與準則時，應用通用設計原則；
  - 具有遵循部門特定技術標準的義務；
  - 違反無障礙標準之情事發生時，可執行有勸阻作用的有效制裁；
  - 建立監督無障礙標準遵循狀況的獨立實體；
  - 無障礙／可及性之定義中，包含輔助科技與輔具，以及人或動物的協助；
  - 所有公共採購、補助金與其他資金安排中，對無障礙標準之遵循；
  - 在所有無障礙／可及性相關倡議中，有義務向身心障礙者代表組織進行密切諮詢；
  - 提升無障礙／可行性的鼓勵措施，例如針對無障礙改良裝置、適當輔助科技／輔具之進出口和車輛等採取免稅措施，以及針對購買輔具、通訊裝置或居家改造給予財務支援；
  - 相關專業領域之教育課程中，納入無障礙與通用設計單元。
- ii 此指標係指電信法律、廣電規範、相關法規中與無障礙有關之內容，以及處理網際網路、數位科技、電話（包括電信轉接服務與行動電話）相關事宜之內容等等，而「社群媒體」包括網站、線上平台與行動應用程式。參閱 ITU-T H 系列補充 17 | ISO/IEC 指南 71：在標準說明可及性指南與 ITU-T F.790：老年人及身心障礙者電信無障礙指南。欲知更多資訊，可參閱 <https://www.itu.int/en/ITU-T/accessibility/Pages/default.aspx>。
- iii 此部分包括提供、進行以下內容：
- iv 採用強制性技術標準以確保無障礙通行，藉其界定所有交通工具、建築與資通科技相關服務之設計的通過標準，與身心障礙者代表組織進行密切諮詢，並將國際公認之標準納入考量：
- 要求進行初次及定期查核，以查明物理環境與交通工具、開放給公眾之建築設施與服務、資通科技等之可及性的障礙，並確認公共資金在消除或改進這些障礙方面的使用情況，此部分需持續與身心障礙者代表組織密切合作。
- v 依據交通服務系統監管法律的不同，可能會有不同區分條件。
- vi 可提供不同措施，例如替代性大眾運輸服務、對身心障礙者提供補助或津貼以便使用其他無障礙交通工具等。
- vii 參閱說明聽打字幕、手語和口述影像服務等呈現無障礙資訊之功能的 ITU-T H.702 建議書。
- viii 輔導方面，可設定條件要求：
- 邀標與招標採購計畫，包括無障礙規範。
  - 評估條件納入無障礙規範。
  - 供應合約敘明產品與服務是否有無障礙的特點。
  - 身心障礙者必須能夠參與採購程序，並應有資格在機構或供應商中參與採購過程。
- ix 此指標需要確認政府機關為依 CRPD 第 4(3) 條規定和 CRPD 委員會第 7 號一般性意見，確保身心障礙者參與會對其造成直接或間接影響之議題的決策程序而採取之具體行動（除參與方法和機制外），包括諮詢會議、技術簡報、線上諮詢，以及徵求針對法律和政策草案之意見。為此，國家
- 須確保諮詢程序之透明性和可及性；
  - 須確保提供適當且易於取得之資訊；
  - 不得隱瞞資訊、限制身心障礙者組織表達意見之自由，或阻止其自由表達意見；
  - 須涵蓋已註冊和未註冊組織；
  - 須確保儘早且持續參與；
  - 須負擔參加者之相關費用。
- x 例如手語、點字、語音轉文字、易讀版、即時字幕等。