無障礙會議的推行與配置

(供政府部門內部參考)

澳門特別行政區政府

社會工作局

(2018 年 9 月版本)

目錄

壹、 前言 3

貳、 肢體障礙人士的無障礙需求 5

參、 聽力障礙人士的無障礙需求 8

肆、 視力障礙人士的無障礙需求 19

伍、 心智障礙人士的無障礙需求 23

壹、 前言

澳門特別行政區政府一直以來十分關心殘疾人士的需要。澳門特區政府 2016 至 2025 年康復服務十年規劃第十三章「無障礙通道設施及交通」，列明政策目標旨在為殘疾人士建設一個無障礙的建築和出行環境，讓他們可以自由進出所有建築物和使用公共交通服務，能夠獨立和充分地參與生活與社會事務的各個方面；以及第十四章「資訊和通訊科技應用」，亦確立政策目標旨在確保殘疾人士在與其他人平等的基礎上，無障礙地利用資訊和通訊，包括資訊和通訊技術和系統，加強他們獨立生活的能力和充分參與生活的各個方面，從而改善他們的生活質素，並協助他們融入社群。

無障礙環境的提供，主要是為了讓社會上有需要的人士，包括殘疾人士、長者、孕婦、因疾病暫時不便或意外受傷者等，都能安全而方便地通行，收發訊息及使用所需服務。無障礙環境對於上述人士來說是極重要的，有規劃的無障礙環境更能讓有關人士自由無障地參與社會。

為貫徹澳門特區政府的政策及理念，政府部門在籌備公開會議/重要活動的設備考量上，需安排具備無障礙條件的場地以便利不同人士的參與，讓與會者均能無障礙地接收有

關資訊，同時發表意見。

本備忘因應具有肢體、聽力、視力及/或心智殘疾人士的相關需要，提供在場地及設備方面的配置建議，以供政府部門參考。社會工作局期望有關建議能為本澳構建無障礙環境的工作，貢獻一分力量。

社會工作局局長

黃艷梅

2018 年 9 月

貳、 肢體障礙人士的無障礙需求

肢體障礙人士(下稱肢障人士)因為身體的障礙，而產生行動不便，他們需要使用手杖、拐杖或輪椅等以助出行。

考量「無障礙場地」的焦點在於場內是否有足夠空間讓輪椅使用者的輪椅通過、迴轉，地板的高度差和地面是否平坦。故此，在挑選會議場地時，需注意會場由室外門口到達會場內的通道是否暢通無阻，是否配有斜道、升降設備、輪椅觀眾席位、無障礙車位、無障礙洗手間等項目。

以下為社會工作局根據過往經驗整理，能夠方便肢障人士通行的本澳部份會議場地，未能盡錄，僅供參考。歡迎各部門提供其他合乎條件的場地資料，以供往後修訂本備忘時的參考。

場地名稱	是否具備傳譯室	投影機連接2部手提電腦(供速錄服務)	座位形式	容納人數	查詢
民政總署 (下環活動中心)	-	-	自排式	約 150 人	電話：8394 8801 網站： www.iacm.gov.mo
澳門科學館 (會議中心會議廳)	✓	✓	自排式	約 300 人	電話：2888 0822 網站:www.msc.org.mo
文化中心 (會議室)	✓	-	自排式	約 200 人	電話：2870 0699 網站:www.ccm.gov.mo
澳門理工學院 (禮堂)	✓	✓	劇場式	378 人 (可容納 15 人輪椅座位)	電話：2857 8722 網站:www.ipm.edu.mo
明愛何黎婉華庇道演藝劇院	✓	✓	劇場式	715 人 (可容納 25 人輪椅座位)	電話：2823 7255 網站： http://www.caritas.org.mo

備註：理想的「無障礙場地」除配有暢通無阻的必要要素外，也需考慮配備傳譯室，供例如中葡翻譯及口述影像等使用，而場內的投影設備宜配有可連接至少 2 部手提電腦的功能，一為投影會議文件之用，一為文字速錄之用。

在安排輪椅使用者的座位考量上，應安排在直接、清晰易找以及無障礙的通道旁，最好鄰近出口及無障礙洗手間，以便有關人士使用。

一般情況下，輪椅使用者會自行推動輪椅或會有隨行者。如需協助推動輪椅，一般使用方法為雙手緊握推柄，慢慢向前推。而進出門口及升降機時，必須留意輪椅使用者雙臂及

雙腳的位置，以免碰到物件或他人。

輪椅使用者如需要上落舞台，具條件的情況下，應配置斜度不大，能讓輪椅使用者能自行上落的安全斜坡。但如受空間或條件所限，則至少需配有適合及斜度不大之穩固斜板。在協助輪椅使用者上斜時，輪椅應面向斜板，工作員站在輪椅之後，慢慢推動輪椅上行。而在落斜時，輪椅背向斜板，工作員站在輪椅之後，慢慢向後緩步下行。

此外，亦需考量在舉辦公開會議/重要活動時遇上緊急疏散的應對方式，尤其需要備有殘疾人士緊急疏散的運作方式和程序，以及在相關場地設有清晰的逃生圖及各樣支援的資料，以備不時之需。

參、 聽力障礙人士的無障礙需求

一般而言，若以溝通方式來劃分，聽力障礙人士大致可分為聽障人士(部份聽力受損)及聾人(全部聽力受損)兩大類。聽障人士泛指主要使用口語的聽力障礙人士，而聾人泛指主要使用手語的聽力障礙人士。此兩類聽力障礙人士由於溝通及接收資訊的特性，故此兩者的無障礙需要亦有很大的差異。

聽障人士一般都會配備助聽器，但由於實際環境的因素，即使聽障人士已配戴助聽器或人工耳蝸，仍有可能因為會場內的回響、噪音以及距離等因素不利於聽障人士接受聲音，容易造成接收資訊上的阻礙。故此，如會議場地配有數位調頻系統(Wireless Frequency modulation system)、聲場系統(Sound-field system)等輔助聽覺裝置則可克服環境的限制，協助聽障人士接收資訊。當講者配戴調頻系統後，聲音將會直接傳送到聽障人士的助聽器上，從而克服了距離問題，亦打破了背景噪音與聲波反射的不良影響。

此外，應考量在舉辦公開會議/重要活動遇上緊急疏散時的應對方式，尤其需要備有殘疾人士緊急疏散的運作方式和程序，以及在相關場地設有清晰的逃生圖及各樣支援的資

料，以利聽力障礙人士認識、使用環境及察覺和掌握緊急狀況發生的逃生方向。應在避難方向指示燈旁加設閃光訊號，以助聽力障礙人士知悉緊急疏散警報，對於聽力障礙人士，應盡可能提供避難協助者。以下為社會工作局根據過往經驗，簡單介紹輔助聽覺裝置，並提供本澳相關資源以作參考。

1).數位調頻系統(Wireless Frequency Modulation System)

數位調頻系統適合於會議、講座、教室等大型場合使用。由講者佩戴信號發射器及選取不同的頻道，聽障人士則在助聽器中安裝調頻接收器，或用音靴與助聽器連接調頻接收器以進行直接輸入，來收聽該頻道的聲音。這樣可以透過發射器直接將講者的聲音傳送至接收器，接收器將講者的聲音直接傳到聽覺輔具(如可調頻的助聽器)上，讓聽障人士可以聽得更清楚。聽障人士只需把聽覺輔具(如可調頻的助聽器)切換到 FM 模式，並將其對應至數位調頻發射器的頻道。

➢ 本澳租借服務(供參考)：

機構名稱	收費	查詢
澳門聾人協會轄下 聾人服務中心	免費	電話：2826 1658 網站：www.mda.org.mo

2).聲場系統(Sound – field System)

聲場系統應用在教室、小型演講等場合。聲場系統需配以數位調頻系統一同使用，透過數位調頻發射器將講者的聲音經過放大，再從聲場系統的揚聲器發出，讓場內的聽障及健聽人士皆能更清晰地聽到講者的聲音，以消除場內聲音迴響。

特別注意的是，喇叭位置需接近聽障人士，或配合接收器的使用效果是最好的，部分聽障人士也有自己的接收器(如可調頻的助聽器)。

➢ 本澳機構租借服務(供參考)：

機構名稱	收費	查詢
澳門聾人協會轄下 聾人服務中心	免費	電話：2826 1658 網站：www.mda.org.mo

3).座枱式感應線圈系統(Induction Loop Kit System)

座枱式感應線圈系統應用於各種公眾場合的接待處，透過線圈系統可以將講者的聲音直接傳導外置耳機，適合沒有配戴聽覺輔具的聽力障礙人士使用，適合一對一與聽障人士對話時使用。如聽障人士配有線圈(Telecoil)的聽覺輔具，把聽覺輔具調成 T 檔，便可以更清晰地收取通過線圈系統範圍內的聲音。

特別注意的是，應在設有線圈系統的會議場內及接待處，張貼以下的線圈系統特定標誌，好讓聽障人士知悉場內設有線圈系統設備。

(線圈系統標誌)

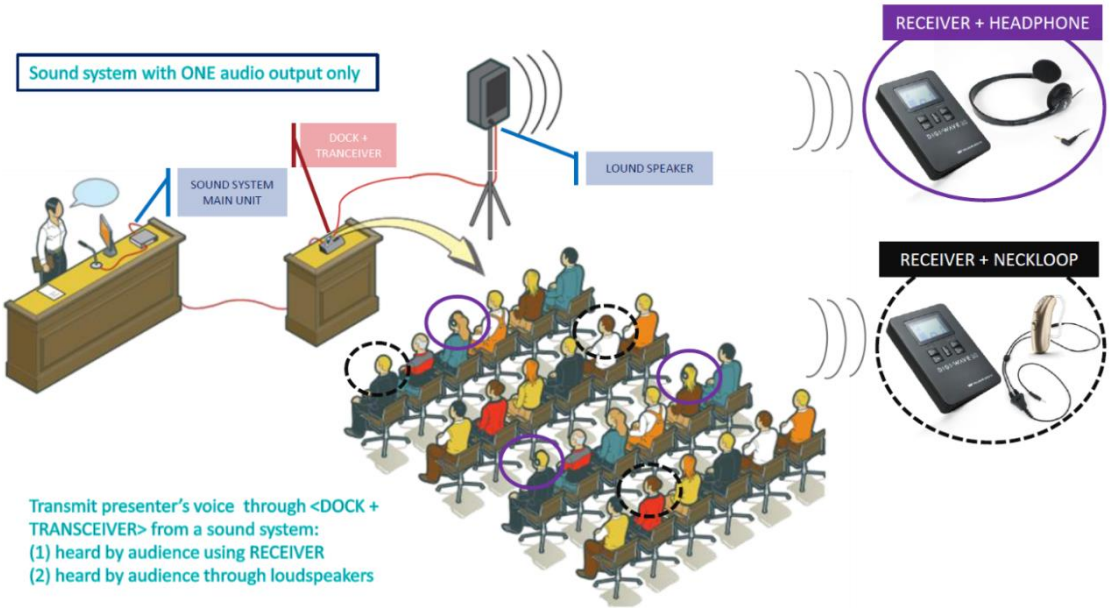
➢ 本澳機構租借服務(供參考)：

機構名稱	收費	查詢
澳門聾人協會轄下 聾人服務中心	免費	電話：2826 1658 網站：www.mda.org.mo

4).非座枱式感應線圈系統 (Induction Loop System)

(以 Williams Sound 型號為例)

非座枱式感應線圈系統可透過接駁會場音響使用，適用範圍較廣，大型會議、講座都可使用。Williams Sound 型號的非座枱式感應線圈系統可使外置耳機及線圈接收器接受聲音，因此，如下圖所示，聽障人士可使用線圈(使用 T 檔)，如助聽器沒有 T 檔或沒有戴助聽器的聽障人士則可使用耳機，而健聽人士則可收聽會場喇叭。



5). 區域式感應線圈系統

區域式感應線圈系統預先鋪設在室內空間並連接音響系統，適用如演講廳、禮堂、會議室、教室等環境。如聽障人士配戴有線圈(Telecoil)的聽覺輔具，將聽覺輔具切換成T檔，便可以更清晰地收取線圈系統區域範圍內的聲音。

由於成長背景不同、教育水平不同，對於一些不懂手語和文字的聽力障礙人士，和他們溝通需要一些特別安排，例如：需要一對一的利用圖咭、身體動作、示範等方法說明。

須注意人與人之間的溝通，在乎溝通者的態度，對於使用不同溝通方式的朋友進行訊息傳遞，耐性和同理心也同樣重要。

而在聾人的無障礙需求方面，因應聽力障礙人士的特性，可配合其他的無障礙措施，例如手語翻譯、文字速錄、電子顯示屏等視覺化途徑，協助聾人獲取會議上的信息。以下將介紹其他有關聽力障礙人士的無障礙設備，以供參考：

1). 手語翻譯

手語翻譯是指翻譯員以手語、口語為交流手段，在聽力障礙人士和健聽人士之間進行傳譯服務。

➢ 本澳服務機構(供參考)：

機構名稱	收費	查詢
澳門聾人協會轄下 聾人服務中心	收費準則可向機構查詢	電話：2826 1658 網站：www.mda.org.mo
澳門聽障人士協進會	收費準則可向機構查詢	電話：2838 1202 網站：www.macauahi.com

2). 文字速錄服務

速錄

大部份後天聽力障礙人士非使用手語溝通，亦未必所有聽障人士皆配備助聽器，故此日常仍需要以文字筆談溝通。為此，在公開會議中，講者可能以投影片引介主題內容，有時投影片過於圖像化，使聽力障礙人士無法得知講者為投影片所補充的內容，以及在交流或問答環節上，聽力障礙人士亦無法知悉現場的對話內容，這會削弱聽力障礙人士之參與度；亦對一些對手語不了解的聽力障礙人士構成影響。為免資料遺漏，故文字速錄服務對聽力障礙人士是十分重要的。

提供此項服務，需注意場地是否能夠配合提供投影設備，否則需要自備投影設備。

➢ 本澳服務機構(供參考)：

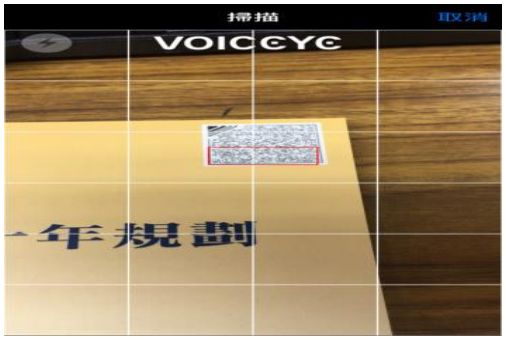
機構名稱	收費	查詢
澳門聾人協會轄下 聾人服務中心	收費準則可向機構查詢	電話：2826 1658 網站：www.mda.org.mo

肆、 視力障礙人士的無障礙需求

「無障礙場地」除須配有暢通無阻的必要要素外，應考量配有語音提示及設有凸字按扭的升降設備，以助視力障礙人士(下稱視障人士)出行。

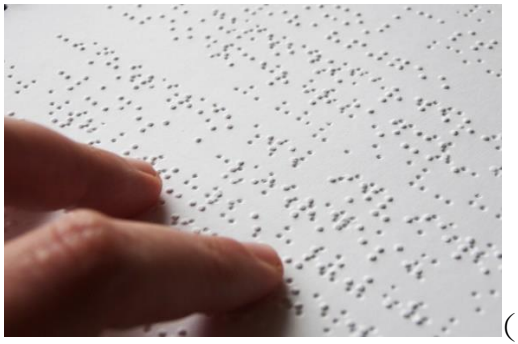
在場地缺乏理想的無障礙條件的情況下，可考慮配有陪同人員。陪同人員可以是視障人士所屬單位的員工、其家屬，又或部門的工作人員。而有關人士的作用在於支援視障人士參與活動/會議。為此，大會須先與視障人士聯繫，確認其意願，並預先通知視障人士及其陪同人員有關活動流程及場地設置的具體情況，確保陪同人員清晰可提供之支援內容。

在文件準備方面，如參與者為弱視人士，可把會議文件用較大的文字型號列印，又或以一頁兩張投影片形式列印。而視障人士也可透過報讀軟件來讀取會議文件內容。現今大部份型號的智慧型手機皆具備報讀軟件，例如某公司的智慧型手機，它內建的 VoiceOver 功能便是報讀軟件，為此，大會可為會議文件載入有聲二維碼(例如 Voiceye code)，



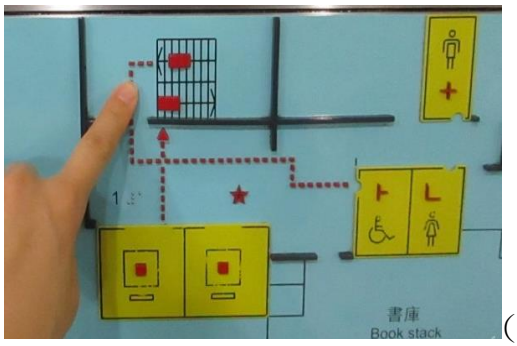
(Voiceye)

讓視障人士透過智慧型手機內建的報讀軟件來讀取會議文件內容。一般而言，有聲二維碼及較大文字型號的文件已涵蓋很多不同範疇的視力障礙群體。然而，如條件許可，可提供點字(Braille)文件，進一步涵蓋所有視障人士參與會議



(點字)

之需要，亦可向提出需求的視障參與者提供觸覺平面圖。



(觸覺平面圖)

（放大鏡）

另外，在會議場內可準備少量放大鏡，以方便弱視人士閱讀會議文件。

在會議現場，可加入「視障口述影像服務」(簡稱口述影像)，口述影像是一種透過口語描述影像的服務。在公開會議中口述影像有其必要性，透過口述影像可讓視障人士了解場內的整個狀況，包括互動氣氛、現場環境資訊、橫額內容、台上講者特徵及有那些人物等等。除了提供服務，場地配合也非常重要。如在較大型的場地，場地需提供口述影像室的同時，也需注意該室視窗的視野，這對提供口述影像員十分重要，因為如果口述影像室看不到舞台、螢光幕甚至會議場地，那麼口述影像員則較難於過程中提供口述影像的服務。若是提供電影或短片類型的口述影像導賞，則口述影像員必須能看到舞台或螢光幕。而在會議/活動前，如條件許可，應安排口述影像員在事前到會場進行考察和測試，因場地可能有其他發射訊號之儀器，會干擾到視障人士使用口述

影像的效果，例如某些位置會出現強烈雜訊等，亦可能會出現有些位置不適合視障人士就坐，為此，建議協調場地及口述影像員在事前進行考察和測試，以作準備及安排。現時澳門的口述影像服務仍在起步階段，可向以下服務機構查詢：

機構名稱	收費	查詢
仁慈堂盲人重建中心	收費準則可向機構查詢	電話：2857 4373 網站：www.scmm.mo
澳門視障人士及家屬互助會	收費準則可向機構查詢	電郵：MSAVIFM@gmail.com
澳門聽障人士協進會	收費準則可向機構查詢	電話：2838 1202 網站：www.macauahi.com

另外，當遇上獨立出行的視障人士，工作人員應主動帶領入座，及說明如需尋找職員協助時可怎樣示意，以及告知有關人士在場內的大概位置，可參考引路法的帶領技巧，讓視障人士有效地跟隨帶領者行走。

同時，應考量在舉辦公開會議/重要活動遇上緊急疏散的應對方式，需設有殘疾人士緊急疏散的運作方式和程序，如配有口述影像服務，可請口述影像員先向視障人士描述場內的逃生圖及疏散方向，以利視障人士認識、使用環境及察覺和掌握緊急狀況發生的逃生方向。在理想情況下，出入口應裝設語音系統，以助視障人士知悉逃生方向，對於視障人士也應盡可能提供避難協助者。

伍、 心智障礙人士的無障礙需求

在接待心智障礙人士時，應保持耐性，盡量使用簡單的詞彙、短句或淺白的文字與他們溝通，同時因應他們的認知能力及處理信息的困難，給予他們足夠時間作出回應。

在文件準備上，可透過視覺表現方式，例如文字、圖像和相片等方式呈現，或可加入情境的例子，讓心智障礙人士更能掌握會議所表達的內容。

在座位安排方面，建議應考慮照顧者陪同心智障礙人士一同使用的空間及需求。

同時，應考量在舉辦公開會議/重要活動遇上緊急疏散的應對方式，需設有殘疾人士緊急疏散的運作方式和程序，對於心智障礙人士也應盡可能提供避難協助者，協助其疏散並引領疏散方向。