

# 108年無障礙通訊傳播近用環境推動報告

依據行政院身心障礙者權益推動小組  
106年5月10日第2屆第1次會議決議辦理

中華民國109年8月



## 目錄

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>壹、前言</b> .....                | <b>3</b>  |
| <b>貳、政策核心</b> .....              | <b>4</b>  |
| 一、需求/參與政策主軸：聆聽身障需求 尊重參與不歧視 ..... | 4         |
| 二、整合/匯流政策主軸：整合資訊資源 發展多元服務 .....  | 5         |
| 三、供給/鼓勵政策主軸：提升供給質量 消弭近用落差 .....  | 5         |
| 四、協力/教育政策主軸：公私協力辦理 推動識讀教育 .....  | 6         |
| <b>參、108 年辦理具體措施</b> .....       | <b>8</b>  |
| 一、通訊面向之具體措施辦理重點 .....            | 9         |
| 二、傳播面向之具體措施辦理重點 .....            | 12        |
| 三、資訊面向之具體措施辦理重點 .....            | 19        |
| 四、行政及綜合措施面向之具體措施辦理重點.....        | 24        |
| <b>肆、附錄</b> .....                | <b>30</b> |
| 附錄 1_108 年各部會分工辦理情形 .....        | 30        |
| 附錄 2_電信事業身心障礙者規劃服務內容.....        | 67        |

## 表次

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 表 1 公視108年口述影像節目製播情形 ..... | 15 |
|----------------------------|----|

## 圖錄

|   |    |
|---|----|
| 圖 1 政策核心與主軸.....                              | 7  |
| 圖 2 具體措施架構 .....                              | 8  |
| 圖 3 災防告警系統架構圖.....                            | 9  |
| 圖 4 通傳會督導業者進行災防告警訊息演練.....                    | 10 |
| 圖 5 行政院新聞傳播處記者會安排手語翻譯.....                    | 16 |
| 圖 6 第15任總統副總統選舉候選人政見發表會.....                  | 16 |
| 圖 7 通傳會委員會議後例行記者會 .....                       | 17 |
| 圖 8 衛生福利部社會及家庭署公告之身心障礙者融合式會議及活動<br>參考指引 ..... | 18 |
| 圖 9 文化部口述影像推廣講座.....                          | 27 |
| 圖 10 中華電信 EYE 社會創新客服中心 .....                  | 28 |

## 壹、前言

通訊傳播本質在訊息傳送，人類文明發展高度依賴此系統所提供之資訊流。在知識經濟時代，數位科技發展一日千里，通傳發展與國家競爭力息息相關，資訊普及近用亦被視為社會公平指標。

為維護身心障礙者權益，聯合國於民國95年12月13日公布「身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)，並自民國97年5月3日正式生效，成為第一項保障全球身心障礙者權益的國際公約，不再以社會福利角度出發，而是強調身障者與一般人一樣可以平等享有生活權利。

我國也透過公布施行「身心障礙者權利公約施行法」以及「身心障礙者權益保障法」(以下簡稱身權法)宣示落實身障者人權保障決心。其中，身權法除規定通訊傳播主管機關(即國家通訊傳播委員會，以下簡稱通傳會)主管身心障礙者無障礙資訊和通訊技術及系統、網路平臺、通訊傳播傳輸內容無歧視等相關事宜之規劃、推動及監督等事項外，同法第52條復規定，各級及各目的事業主管機關應辦理「公共資訊無障礙」，以補助身心障礙者參與社會；即對於公共資訊無障礙之事項，如補助經費、人力培訓、節目內容充實、補助科技研發及標準訂定等，如涉及各目的事業主管機關職掌者，亦得由中央各目的事業主管機關分別辦理。

此外，依據「通訊傳播基本法」第12條規定：「政府應配合通訊傳播委員會之規畫採必要措施，促進通訊傳播之接近使用及服務之普及」。因此，政府為使全體民眾向有必要之通訊傳播服務，應採必要措施，有效縮短數位落差，竭力創造「無障礙通訊傳播近用環境」，讓包括身障者在內的所有國民平等近用資訊，以符社會正義。

爰此，通傳會召集相關部會規劃「無障礙通訊傳播近用環境行

動方案」，經106年5月10日行政院身心障礙者權益推動小組第2屆第1次會議報告，決議請相關機關積極辦理本方案各項工作，以提升視、聽、語等障礙者利用網路、電信、廣播、電視獲取公共資訊近便性，落實維護身心障礙者平等參與社會之權益，故通傳會每年定期公布政府跨部門及公私協力之辦理情形，提出此報告。

## 貳、政策核心

為保障身心障礙者的通訊傳播近用權，使其平等參與社會活動，通傳會參酌 CRPD 揭示之重要原則，包括：無障礙、機會均等及尊重差異，研訂本行動方案之政策核心，並從需求/參與、整合/匯流、供給/鼓勵、協力/教育四個面向，作為推動主軸；其推動主軸說明如下：

### 一、需求/參與政策主軸：聆聽身障需求 尊重參與不歧視

推動無障礙通訊傳播近用環境應以身障者需求為考量，促進身障者參與政策制訂與內容製播，並有充分之意見表達機會，本行動方案之擬訂過程中，多次邀請身障者召開座談瞭解其需求，針對身障者通傳近用狀況進行研究，蒐集更新身障者意見，督促業者提供符合身障者所需之服務內容與優惠措施；另外，透過宣導教育等方式，推廣近用觀念，期以同理取代排斥，以消弭社會大眾對身心障礙者之刻板印象與歧視。本主軸核心內容為：

- (一)鼓勵身障者參與政策制訂與內容製播。
- (二)尊重身障觀點與意見表達。
- (三)排除歧視及刻板印象。

## 二、整合/匯流政策主軸：整合資訊資源發展多元服務

針對臺灣地區民眾媒體使用行為進行之調查<sup>1</sup>發現，在媒體涵蓋率上，以網路為最高，其次是電視、報紙、雜誌和廣播。隨著網際網路的盛行，加上聯網電視或手機平板等終端設備的發展，一般人能夠隨時隨地進行閱讀、收視、娛樂及學習，因此在新媒體時代，每個人獲取資訊的行為大幅改變。

隨著傳播匯流服務之發展日新月異，在推動近用服務過程中，也應充分掌握數位匯流的特性與精神，整合各種資訊與資源，並建立與擴大民眾參與機制的可能，以發展多元之服務。過去在推動媒體近用的過程中，最大的挑戰在於，電視台製作視障者或聽障者近用服務的節目成本極高。因此，各國的媒體近用預算都無法完全滿足所有視障者或聽障者的需求，達到完全近用的標準。如果能夠透過匯流的環境，啟動各種社會參與的機制，將可創造多元選擇媒體近用服務。本主軸核心內容為：

(一)資訊整合掌握不同資源。

(二)匯流環境下發展多元通訊傳播設備及服務。

## 三、供給/鼓勵政策主軸：提升供給質量消弭近用落差

根據衛福部每5年例行調查1次之最新（105年）公布身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查結果顯示，身障者平常主要休閒活動為「看電視、DVD」；另外依據國家發展委員會每3年例行調查之最新（107年）「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」也發現，身心障礙者於社會生活參與情形部分，透過即時通訊軟體或社群網站者達92%，使用網路電話77%及線上影音72%的比率也都在七成以上，另曾透過網路搜尋新資訊達64%，由此可見通訊傳播為身心障

---

<sup>1</sup> 依據台北市媒體服務代理商協會「2019年台灣媒體白皮書」。

礙者獲取資訊，與社會接觸的重要管道，但觀察目前對身障提供近用服務內容比例偏低，因此應積極引導產業投入，提升供給質量。

為使弱勢族群能透過科技輔助，取得通訊傳播媒體近用機會，應促進通訊傳播服務近用及普及適用範疇，電信業者於公共空間提供公用電信服務設施，宜便利身障者使用；福祉公用電信服務設施所生虧損，得列入不經濟公用電話，申請普及服務補助。適時研究並更新提供身障者特別服務，透過補助寬頻網路服務月租費方式，鼓勵業者提供服務優惠方案，以減輕經濟弱勢族群負擔，讓弱勢族群得享有與一般消費者相當之電信及資訊服務。此外，在推動過程中也須注意降低媒體近用的二次障礙，以確保內容提供、中繼傳輸以及視聽障者終端接收或介面無障礙。本主軸核心內容為：

- (一)鼓勵製播具有近用服務之傳播內容。
- (二)鼓勵提供輔助及優惠措施。
- (三)排除二次近用障礙。

#### **四、協力/教育政策主軸：公私協力辦理 推動識讀教育**

推動無障礙通訊傳播近用環境之工作龐雜，如法規修訂、經費編列及橫向協調等，而這些障礙可能有形或無形，需要各界在觀念上改變，包容並且接納身障者的差異，因此政府可扮演橋樑角色，引導民間力量，整合政府與民間的資源以發揮效果。本主軸核心內容為：

- (一)結合各界資源，建立整合平台，媒合身障者所需的通傳服務。
- (二)強化專業人力培訓。
- (三)推動通傳近用媒體識讀。

有關本行動方案(草案)政策核心及推動主軸關係圖，詳如圖1。

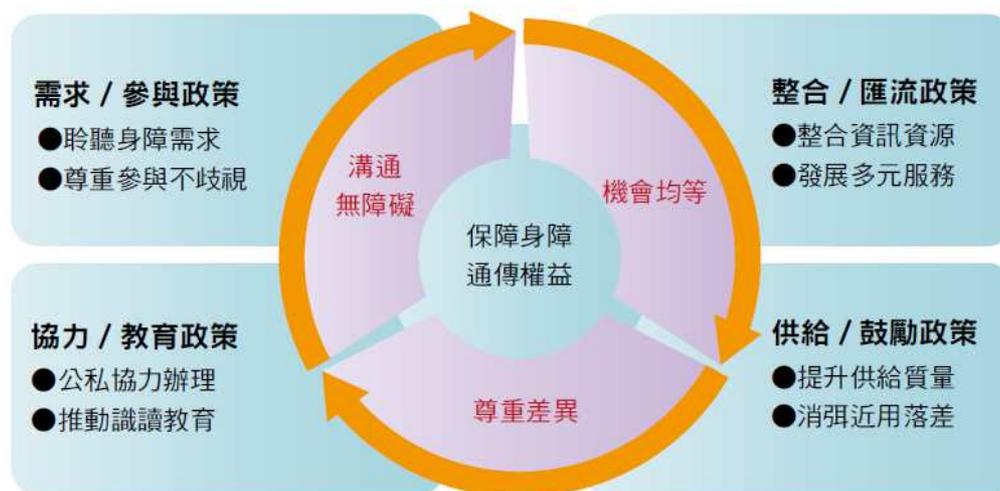


圖 1 政策核心與主軸

另外，為讓閱讀障礙者瞭解政府推動通訊傳播近用之作為，通傳會與國立臺灣師範大學特殊教育中心等專業人士合作，以清楚、易於理解的概念，同時考量語言、內容及版面編排進行規劃，經障礙者測試，確認理解結果後完成無障礙通訊傳播近用環境行動方案易讀版，並於108年1月25日將相關內容公布於通傳會網站（網址：[https://www.ncc.gov.tw/chinese/news\\_detail.aspx?site\\_content\\_sn=2647&sn\\_f=40949](https://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=2647&sn_f=40949)）。

易讀版內容以身障人物為漫畫主角，呈現生活中面臨不同狀況，其中以漫畫對話框說明政府提供的服務，也利用數據來呈現臺灣身障人數比例及需求，以資訊圖表羅列各部會為維護身心障礙者權益所訂措施。通傳會守護身障者資訊平權，希望透過簡易文字的易讀版本公布，拋磚引玉，能讓不同障礙類別國人的權益，受到更多的重視。

## 參、108年辦理具體措施

本行動方案以身心障礙者為主體，考量其需求、匯流科技發展、法律政策規範、國外政策作法及業者產製能力等因素，研議讓身心障礙者能夠無障礙地接近利用通訊傳播環境。

有關本行動方案架構圖，詳如圖2，其中通傳會除彙整盤點過去各行政機關或通傳業者推動之情形外，同時研訂具體績效指標，以期建立長期推動形態，逐步達成政策目標。

1. 通訊面向計有10項具體措施
2. 傳播面向計有18項具體措施
3. 資訊面向計有12項具體措施
4. 行政及綜合措施面向計有10項具體措施



圖 2 具體措施架構

為推動身心障礙者通訊傳播近用，本行動方案透過各中央行政機關及業者之規劃，羅列50項具體措施（如附錄1\_各部會分工辦理情形），其中通訊、傳播、資訊與行政及綜合措施四面向的具體措施重點說明如下：

## 一、 通訊面向之具體措施辦理重點

### (一) 「災防告警細胞廣播服務」提供特殊振動、聲響警示功能，俾供身障人士識別

災防告警細胞廣播訊息指中央災害防救業務主管對於可能發生或已發生災害區域，提供相關訊息，並經由行動寬頻經營者之系統在相關區域內的基地臺，以廣播方式傳送之災害告警訊息。災防告警細胞廣播訊息不受網路壅塞影響，可在幾秒內同時傳送特定區域內數十萬至上百萬個手機，即時通知民眾，讓民眾能及早掌握離災、避災的訊息服務。

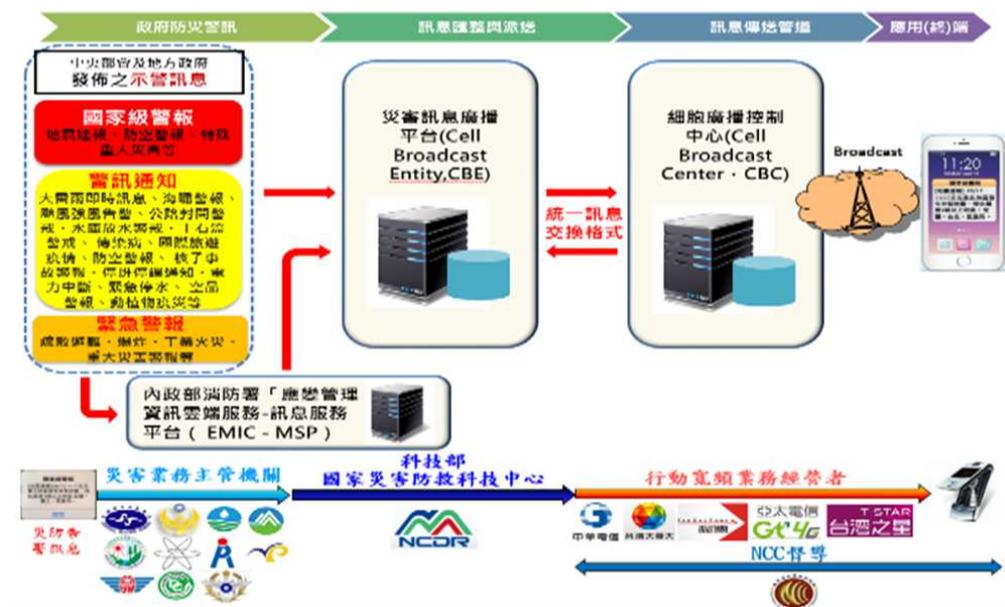


圖 3 災防告警系統架構圖

我國災防告警系統業由行政院災害防救辦公室跨部會協調完成建置，為政府「防救災雲端計畫」之一，除提供各部會、各縣市政府發送災防告警訊息外，諸如台灣中油、台電公司及台灣自來水等，亦可利用災防告警系統發送訊息服務。為有效提醒民眾注意及身障人士識別，通傳會參考相關國際標準，於「第三代行動通信終端設備技術規範」及「行動寬頻業務終端設備技術規範」明定具接取行動通信業務經營者語音服務功能之3G WCDMA、4G 手機或終端設備，應提供接收災防告警細胞廣播訊息告警功能。

通傳會於官網設置災防告警服務宣導專區（網址：[https://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site\\_content\\_sn=3725&is\\_history=0](https://www.ncc.gov.tw/chinese/gradation.aspx?site_content_sn=3725&is_history=0)），提供 Q&A、宣導影片、可接收完整災防告警訊息之手機型號，以及如何更新下載等資訊，並將操作範例影片上載於 YouTube 網站（網址：<https://www.youtube.com/watch?v=L0SQIGu4mfo&feature=youtu.be>）。另通傳會亦責請行動寬頻業者及手機製造商於其官網或主題網站設置災防告警訊息功能宣導專區，5家行動寬頻業者（中華電信、台灣大哥大、遠傳、台灣之星及亞太）、三星、華碩、小



圖 4 通傳會督導業者進行災防告警訊息演練

米、蘋果及 LG 等手機製造商已完成設置，並請行動寬頻業者統一製作宣導摺頁（DM）及立牌，於各門市受理櫃檯設置宣導立牌，揭示提供諮詢服務，及民眾有需要時，提供宣導摺頁（DM）供民眾參考，亦請手機直營門市提供受理相關諮詢或手機更新服務。

## **(二)鼓勵業者適時更新符合身障者通訊需求特別服務及優惠方案**

為彌平數位匯流及新興科技快速發展下所產生之數位落差與近用障礙，避免弱勢族群於資通訊運用陷入不利處境，世界各先進國皆要求於產業發展過程中，同步思考科技運用的普及與近用的可行性，以促成公平與合理之資訊社會發展。

通傳會為因應數位匯流發展，將適時鼓勵並督促電信業者提供符合身障者所需之服務內容，依據電信事業提供身心障礙者特別服務應注意事項規定，鼓勵電信事業針對身心障礙者所提供之特別服務給與優惠，其中108年電信業者提供身心障礙者優惠服務內容，包含（詳附錄2\_電信事業提供身心障礙者規劃服務內容）：

- 1.4G 行動網路月租費最高減免200元。
- 2.3G 行動網路資費提供網內免費簡訊300則。
- 3.家用寬頻上網享有36折至95折不等之優惠。
- 4.年度提供視障戶2張 IC 公共電話卡。
- 5.聽語障者電訊服務轉接。

## **(三)辦理身心障礙者溝通及資訊輔具費用補助**

輔具產品是身障者生活自立不可或缺的一環，擁有合適的溝通及資訊輔具，對於身障者無障礙近用通訊傳播環境至為關鍵，

為了讓身障者取得適用的輔具產品，促進生活自立性與健康，衛福部透過「身心障礙者輔具費用補助辦法」、「身心障礙者輔具費用補助基準表」等，開啟輔具服務與被服務的新紀元。

其中，「身心障礙者輔具費用補助辦法」明確規定身心障礙者申請輔具費用補助的流程、方式與相關規範，在108年行動方案執行過程中，補助包含語音手機、行動電話機、影像電話機、電話擴音器及電話閃光震動器等不同輔具，共計補助782人次。

#### (四)研訂「行動版應用程式(App)無障礙開發指引」

無障礙生活除了智慧媒體終端外，行動瀏覽已是現代人接收資訊的重要管道，因此通傳會邀集無障礙網頁規範相關經驗之專家學者與團體代表，召開專家諮詢座談會，研討及審訂 App 無障礙技術規範，並於106年11月20日公告「行動版應用程式(App)無障礙開發指引」。108年度賡續辦理，共計辦理6場次推廣說明會。

## 二、 傳播面向之具體措施辦理重點

### (一)政府部門推廣辦理符合身心障礙者需求之影音內容或活動

1. 衛生福利部：推廣辦理手語翻譯訓練或活動及口述影像，108年依受補助單位申請狀況，統計補助手語翻譯或口述影像之一般性活動，計有12件。
2. 文化部：補助製播及出版符合身心障礙者需求內容之作品。
  - (1)出版品：辦理「輔導數位出版產業發展補助」，透過補助業者製作適合身心障礙者及樂齡人士使用之電子書及有聲書，並規定獲補助單位應將以補助款製作之數位出版品無償提供國家指定之典藏機構，俾身障者使用，促進文化平權。108

年度透過本計畫共捐贈500件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。

- (2)推動「強化多元語言導覽服務計畫」：輔導文化部各附屬館所依實際需求，強化多元語言友善環境服務，其中包含手語友善環境之建置，如國立中正紀念堂管理處、國立歷史博物館等館。
- (3)語言多樣性友善環境補助：補助團體及縣市政府打造語言友善環境，如社團法人台灣障礙者權益促進會「用你我的雙手創造聽語障無障礙」，提供手語翻譯及聽打之協助與服務；社團法人台灣手語翻譯協會「手遊台灣-旅遊景點手語導覽無障礙」，製作6處景點手語導覽影片及舉辦手語導覽、教學活動；社團法人台中市聾人協會「台中市手語服務中心」，提供手語翻譯服務。
- (4)本土語言創作及應用補助：鼓勵個人、團體、學校、縣市政府投入本土語言創作及應用，促進本土多元語言之永續發展，並增進語言之學習管道，其中包含手語；如社團法人桃園市聾啞福利協進會「跟著手語玩桃園」、中華民國聾人協會「小手繪說話-寶寶的第一本手語書」、社團法人台灣手語翻譯協會「生活手語動動書製作」等。
- (5)廣播節目製播補助案：108年度補助台灣廣播股份有限公司《微光漫舞》、連花廣播電台股份有限公司《寶貝特派員》。
- (6)紀錄片製作補助案：補助我們之間影像製作有限公司《地球迷航記》、風景映畫創作社《廢墟的獨白》。
- (7)口述影像作品：有鑑於歐美國家鼓勵業者於影視作品製作前期即納入口述影像腳本，且最新流行作品之授權金較高，故自107年度起，由影視局研議電影、電視製作相關之補助計

畫，增列獎勵或要求補助者製作口述影像腳本，自原有影視作品產製端增加口述影像之數量。108年度於電視節目製作補助要點、超高畫質電視節目製作補助要點、新媒體跨平臺創意影音節目製作補助要點、兒童電視節目製作補助要點等，鼓勵申請者以口述影像製作節目。

## (二)推動公視與無線商業電視臺製播口述影像節目

公共電視最早被賦予推動與實踐媒體近用的責任，並已具備一定之基準，故由公視優先推動製播口述影像節目。108年公視排播口述影像節目，總時數計151小時，其中新播時數28小時，首播時數30小時，重播時數93小時。至於四家無線電視臺，於108年製播口述影像節目情形如下：

1. **台視**：播出《閱讀時光2-口述影像版》共4集，總計8小時，分別於臺灣電視台及台視綜合台播出，共計播出16小時口述影像版節目；同時以新聞專題、跑馬燈及製作口述影像版預告的方式來提醒觀眾收看，以達宣導及推廣口述影像節目之目的。
2. **中視**：首播《川流之島》口述影像版120分鐘，並輪流於其他頻道首播《川流之島》、《TMD 天堂》、《菸蒂》等三部影片口述影像版，共計播出16小時；播出前，以新聞及節目預告方式透過各平台宣傳節目播出訊息，將陸續編列自製口述影像節目預算，以維護身心障礙者觀賞節目之權益。
3. **華視**：108年度口述影像節目以戲劇類型為主，向公視購播人生劇展口述影像版系列，並於「華視金選劇場」時段排播共計15.75小時，播出以節目預告方式告知口述影像播出相關訊息，以服務視障觀眾收視。

4.民視：製播兒童節目《快樂故事屋》口述影像版，共播出29次，每集30分鐘，共計14.5小時；播出前皆安排頻道、網路 FB 粉絲頁、YouTube 做節目預告以廣為宣傳。每集口述影像完整版，皆上傳至「四季線上影視」與 YouTube，提供免費隨選收看。

有關公視108年製播口述影像節目之說明，如表1。

表 1 公視108年口述影像節目製播情形

| 口述影像節目播出統計 | 新播  | 首播     | 重播     | 總播出     |
|------------|---|--------|--------|---------|
| 時數         | 28  | 30     | 93     | 151     |
| 百分比        | 18.54%  | 19.87% | 61.59% | 100.00% |
| 口述影像播出節目劇名 | 1. 林投記<br>2. 青苔<br>3. 紅鼻子與小女孩<br>4. 溫暖的憂傷<br>5. 出走的好理由<br>6. 愛情的盡頭<br>7. 當我們同在一起<br>8. 乒乓<br>9. 歸·途<br>10. 麻醉風暴 |        |        |         |

**(三)協調政府機關與電視業者於重大活動或緊急訊息發布時，提供手語翻譯服務，並注意手譯人員畫面比例與位置**

政府機關遇有重大活動或緊急訊息發布時，應提供手語翻譯服務，提供相關近用服務，保障身障者之資訊權益。各中央機關108年度辦理情形，如下：

1. **行政院新聞傳播處**：於每週四院會報告案新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，瞭解政府重大政策，共計95則。於每週四院會後記者會網路直播服務中，提供手語翻譯服務，協助聽障人士接收最新政策資訊，共計49場。



圖 5 行政院新聞傳播處記者會安排手語翻譯

2. **中央選舉委員會**：第15任總統副總統選舉，依法為候選人舉辦電視政見發表會，並置有手語翻譯服務，手語翻譯員視窗並達電視畫面三分之一；經統計總統候選人電視政見發表會，共舉辦3場（108年12月18、25及27日），副總統候選人1場（108年12月20日）。



圖 6 第15任總統副總統選舉候選人政見發表會

3. **通傳會**：於每週三委員會議後例行記者會均聘請「台北市聽障人協會」手語人員即席同步翻譯，記者會透過 YouTube 即時網路直播便利聽障者收視，記者會影音直播與官網發布新聞稿，並同步在 Facebook 專頁提供連結，108年共計舉辦50場次記者會，發布新聞稿計154則。



圖 7 通傳會委員會議後例行記者會

4. **勞動部**：於108年辦理5場大型就業博覽會，於活動中皆提供手語翻譯服務。
5. **財政部**：108年9月25日使用牌照稅開徵記者會宣導活動及10月23日地價稅開徵記者會宣導活動，皆提供手語翻譯服務，並發布於財政部 YouTube 頻道供民眾瀏覽。
6. **原子能委員會**：108年度辦理1場核能安全相關議題地方說明會，同時提供手語翻譯服務。
7. **交通部中央氣象局**：108年颱風警報記者會共計11場次，並提供手語翻譯服務；另針對較大規模及較劇烈豪雨發布記者會，亦增加5場手語翻譯服務。

#### (四) 電視事業製播手語翻譯內容時，應注意手譯人員畫面比例與位置

廣電媒體在提供手語翻譯相關畫面與資訊時，應將手語翻譯人員同步拍攝入鏡，並擷取腰部以上(含臉部)畫面；如採雙機拍攝之分割畫面，則應注意手譯人員畫面比例與位置之妥適性，手語翻譯人員應擷取腰部以上(含臉部)之畫面；另考量目前收視接收載具多元，電視、手機或平板皆為聽障者可能收視的方式，因此參考英國 Ofcom 電視近用服務製播規範 (CTAS)，建議手語翻譯人員畫面不得小於螢幕六分之一，以利聽障者能夠清楚辨識。

108年各家無線電視台於播報雙十國慶、颱風動態新聞、政見發表會等活動，相關手語翻譯畫面符合建議規範。



圖 8 衛生福利部社會及家庭署公告之身心障礙者融合式會議及活動參考指引

### 三、 資訊面向之具體措施辦理重點

#### (一)建立身障近用之通訊傳播網路服務平臺

目前公視已為視聽障者製播許多電視近用服務之節目，但受限播出時段，許多視聽障者並無法收視聽；有鑑於此，公視已在 YouTube 成立「公視點點愛」網路頻道，將相關近用服務之節目上傳，讓視聽障者能夠隨時收視聽，滿足其需求。另將鼓勵公視與其他身障團體合作，推廣「公視點點愛」網路頻道，擴大收視範疇。108年度公視已新增影音內容於網路影音平台，以利提升收視內容的品質。

民視自106年6月改版民視新聞網站後，所有影音皆有文字報導，並具有語音讀文字功能。另外，民視旗下之四季線上影視在播出「國會頻道」之議事轉播時，亦依立法院轉播內容，提供手語畫面輔助，便利聽障者收視。

此外，教育部設置無障礙全球資訊網及華文視障電子圖書館，提供視障資訊諮詢與推廣，以及辦理圖書借閱等服務。108年擴充全文電子書籍新增 1,000 本，總量達 36,500 本；108年度使用人次達24,465,115人次。

#### (二)推廣無障礙網頁

透過網頁檢索並瀏覽資訊為現代生活裡再自然不過的活動，但對身心障礙者而言，網頁是否符合無障礙規範卻對使用者能否順利接收資訊有重大影響。本行動方案透過相關部會合作推動網頁無障礙，說明如下：

## 1. 通傳會

通傳會為推動資訊無障礙，於106年2月15日修正發布「各級政府機關機構與學校網站無障礙化檢測及認證標章核發辦法」，並訂定發布「網站無障礙規範2.0版」。每年滾動式調整網頁檢測稽核碼及檢測軟體功能，並持續開發無障礙網站設計之數位課程教材，放置於「無障礙網路空間服務網」(網址：<https://accessibility.ncc.gov.tw>)影片專區，供全民下載使用觀看。



圖 9 無障礙網頁規範修訂圖

截至108年底止，通傳會完成無障礙網頁推廣事項包含：

- (1)身障團體或代表參與網頁無障礙評估與測試，達800件。
- (2)辦理身障者無障礙網站檢測培訓課程，計5場次、共40人次。
- (3)辦理無障礙網頁檢測諮詢作業，共計2,393件。
- (4)邀集專家學者召開檢測標準及功能擴充座談會議，計有4場次，並蒐集最新無障礙技術資料。
- (5)推動無障礙網站認證作業，執行無障礙網站人工檢測認

證網站數達2,423件。

(6)辦理網站無障礙推廣說明會計6場次及培訓課程6場次。

## 2. 經濟部商業司

面對網路零售業的網站無障礙議題，經濟部商業司持續提供電子商務業者相關技術諮詢。108年6月間邀請淡江大學視障資源中心林柏榮老師，於集思交通部國際會議廳舉辦網路購物法制宣導說明會，分享相關實務經驗，強化業者法遵概念和無障礙網站建置資料參考。

## 3. 教育部

教育部於108年度推廣校園無障礙網頁辦理情形如下：

- (1)於「校務行政 E 化交流服務計畫」第4場研討會中，邀請逢甲大學及崑山科技大學分享無障礙網頁之設計經驗，以促進大專校院無障礙網頁設計之技術交流，並於研討會中宣導身權法之規定，學校所建置之網站應通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證，踴躍參加國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範2.0版」推廣說明會及培訓課程。
- (2)以108年5月21日臺教資(五)字第1080073702號函，函知所屬學校為保障身心障礙者資訊取得之權利，重申各級學校於建置之網站新設或改版時，應依據「無障礙網頁開發規範2.0版」檢測等級 AA 以上進行設計。
- (3)以108年6月3日臺教資(五)字第1080080644號函、9月16日臺教資(五)字第1080133577號函，分別函知所屬學校依身權法之規定，學校所建置之網站應通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證，並踴躍參加國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範2.0版」推廣說明會。

#### 4. 金融監督管理委員會

金管會於108年度推廣金融無障礙網頁辦理情形如下：

- (1) **銀行業**：目前36家本國銀行及中華郵政，計有35家取得公共資訊無障礙網頁2.0A 等級以上之標章，餘2家銀行因原無障礙網頁1.0之 A+等級標章已屆期，刻正申請2.0標章中。另業已推動銀行於網站揭露各分支機構現可提供之無障礙設(措)施。
- (2) **證券期貨業**：證券商業同業公會及淨值達100億以上之10家證券商，已於106年1月1日將官網調整為無障礙網頁，並取得 A 等級認證標章，淨值100億以下之證券商2家已將官網調整為無障礙網頁；並已督導證券、期貨及投信投顧公會訂定會員友善服務準則，規定各公會及所屬會員應於網站設置「金融友善服務專區」，公告有關友善金融措施訊息。現行計有48家證券商、39家投信、43家投顧業、14家專營期貨商已於官網首頁設置「金融友善服務專區」，並請證券、期貨及投信投顧公會督促其餘業者儘速配合辦理。
- (3) **保險業**：於108年9月10日函請產、壽險公會轉知會員公司確實依保險業金融友善服務準則於網站設置金融友善服務專區，適時提供無障礙網頁服務，以維護身心障礙者權益。截至108年底，所有保險公司均有於官網設置金融友善服務專區，其中有15家保險公司提供無障礙網頁服務，有9家已取得無障礙網頁標章。
- (4) **上市公司**：證交所及櫃買中心於108年分別辦理7場次業務宣導會及3場次應辦事項會，說明「無障礙通訊傳播近用環境行動方案」，並鼓勵上市櫃公司設置無障礙網頁，以利各類投資人之查詢。

## 5. 農委會林務局

該局建置之台灣山林悠遊網提供轄管國家森林遊樂區、自然教育中心、平地森林園區、全國自然步道等森林遊憩資訊，持續致力推廣森林休閒遊憩活動，已於105年通過無障礙網頁A+檢測，107年改版亦通過無障礙網頁2.0 AA 級機器檢測；108年6月，該悠遊網通過無障礙網頁2.0AA 級人工檢測取得認證標章。

### (三)推動公立機構網站無障礙標章申請登錄及檢測

身權法第52條之2第1項規定「各級政府及其附屬機關（構）、學校所建置之網站，應通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章」；通傳會自102年9月30日起，支應相關費用，辦理非僅屬前揭各級政府機關機構與學校之公私立機構（含私人公司或民間團體等）無障礙標章申請登錄及檢測等作業，以擴大身心障礙者獲取公共資訊之權益。

通傳會於106年2月15日公告「網站無障礙規範2.0版」，並發布「各級機關機構學校網站無障礙檢測及認證標章核發辦法」，明確定義標章檢測基準、流程及抽測範圍等相關事宜，並新增身障者參與稽核之規定，期能落實網站無障礙的目標，保障身心障礙者公平獲取資訊的權利。108年度辦理經檢測並取得無障礙標章之網頁已達2,423件，每季完成「無障礙網路空間服務維運季報告書」，另每月至少一次主動檢測以確保「無障礙網路空間服務網」符合無障礙AAA 等級，以供各界網站設計者參考。通傳會將持續擴大推動公私立機構網站無障礙標章申請登錄及檢測工作，以保障身障者資訊取得無障礙。



圖 10 無障礙標章2.0版

#### (四)身障者參與無障礙網頁評估與測試工作

推動無障礙通訊傳播近用環境應以身障者需求為考量，因此在推動無障礙網頁工作時，將依身障團體之建議，列出與其生活便利及重要性高之網站作為優先檢測之對象，同時並邀請身障者實際參與檢測，以促使網站呈現無障礙，並符合身障者使用需求。108年取得標章之網站並由身障人士進行之檢測作業之網站完成共計800件。

#### 四、 行政及綜合措施面向之具體措施辦理重點

##### (一)定期瞭解並蒐集身心障礙者生活樣貌

對於身障者生活樣貌的瞭解是政策研擬的基礎，為此，本行動方案透過不同部會機關瞭解身障者生活不同樣貌，包含：

1. **衛生福利部與勞動部**：依據身權法第 11 條及統計法第 3 條規定。各級政府至少每 5 年應辦理一次，蒐集我國身心障礙者不同面向生活處境，如起居生活狀況、休閒活動等，俾提供身心障礙者相關政策擬訂參考。爰衛福部與勞動部共同辦理每5年1次「身心障礙者生活狀況及需求調查」，並依據105年調查結果顯示，身障者最想從事的休閒活動以「看電視、DVD」最高，占47.68%，其次為「從事體能活動」10.63%。

2. **通傳會**：每2年辦理一次「電視使用行為及滿意度調查」，均針對身心障礙者辦理焦點團體座談，瞭解其對於電視及影音媒體使用行為滿意度及需求。在「105年電視使用行為及滿意度調查報告」中發現，視障與聽障朋友收視時間與一般民眾差異不大，每日大約2-3小時；另在「107年電視使用行為及滿意度調查報告」發現，聽障朋友只要電視節目有字幕，仍然可以收看多元的收視平臺與節目類型。視障朋友需要遙控器有語音輔助，目前提供口述影像的電視節目非常少，若在合理費用前提下，視障朋友願意付費購買有口述影像的電影或節目。
3. **國家發展委員會**：國發會前於民國94、97、101、104年就身心障礙者數位機會與數位生活需求進行調查，藉以瞭解身心障礙者的資訊設備近用及應用情形，並嘗試瞭解身心障礙者的數位生活及無障礙網路空間需求。依據每3年1次調查期程規劃，國發會已於107年賡續辦理身心障礙者數位機會與數位生活需求調查，其調查報告並公布於國發會官網歷年數位機機會（落差）調查報告項下（網址：[https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=0C669D9634F511BC](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=0C669D9634F511BC)）；預計110年賡續辦理相關調查。

## **(二)鼓勵業者開發推廣應用軟體，透過網路強化推動效果**

行動通訊為今日數位生活所必需，推廣友善身障者之應用軟體將有助身障者通訊傳播資訊近用。為此，本行動方案結合教育部、通傳會、相關業者及相關團體的努力，開發應用軟體包含：

1. **常用手語辭典 App**：教育部委託國立臺灣師範大學特殊教育中心規劃建置，整合手語靜態的文字、圖片、照片和動態的聲音和影像等效果，內容包括手語基礎手勢圖、手語詞彙資料庫、

手語會話資料庫，並提供小測驗供使用者檢視學習手語的成果，同時也有手語人才庫協助媒合有使用手語翻譯需求者。含有339個基礎手勢圖、12,890個中文手語詞彙，並錄製9,581支中文詞彙、會話例句和短文的動態手語演示影片，日前已經上架 iOS 及 Android 系統；108年下載手語 APP 有6,200人次，惟考量資安及維運，規劃109年度起改成網頁版。

2. **語音隨身助理**：中華電信結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾，提供視障者即時性之語音辨識、視覺協助、網路博覽家、瀏覽檔案、GPS定位、常用軟體、鈔票辨識等資訊查詢服務。App 應用軟體已於 iOS 及 Android 上架，下載次數54,370人次。
3. **智能客服**：台灣大哥大「智能客服」可透過 VoiceOver 功能朗讀，並提供兩大系統（Android & iOS）用戶，透過 APP 語音播放本期帳單明細功能。
4. **語音助手功能**：遠傳電信行動客服 APP 支援 talk back 功能，藉由「語音助手」，可透過語音方式查詢帳單、繳款等資訊。
5. **Gt 客服 App**：亞太電信提供雙平台（iOS,Android）支援 VoiceOver，該 App 軟體可滿足大部分身障者的基本需求；108年度該 App 推廣已有185,305位下載使用。
6. **廣電業者之無障礙 App 應用服務**
  - A. **華視**：華視新聞 App 規劃有「聽新聞」專區，提供國、台語新聞最新單則新聞音檔播放之服務功能。
  - B. **民視**：民視線上 APP，除原有提供六個直播頻道（即民視無線台、民視新聞台、民視第一台、民視台灣台、民視戲劇台、民視綜藝台等）影音內容，視障者透過聲音，聽障者則可透過影像，接收節目內容與相關資訊。
  - C. **公視**：點點愛頻道歷年所製播的身心障礙節目，如「聽聽

看」、「手語新聞」、「人生劇展口述影像版」、「勝利催落去」等，108年第4季已累積觀看次數為465,226次，平均觀看影片長度為14分56秒，曝光次數7,583,741次，曝光點閱率為3.86%。

### (三)辦理口述影像人才培訓

影像的口語表達做為視障者基本人權之一，因此在口述影像人才培育部份，本行動方案以跨部會合作方式進行，108年度辦理情形說明如下：

1. **衛福部**：依受補助單位申請狀況，辦理補助手語翻譯及同步聽打服務人才培訓活動計8件。
2. **文化部**：有鑑於歐美國家鼓勵業者於影視作品製作前期即納入口述影像腳本，故自107年度起改由影視局研議電影、電視製作相關補助計畫，增列獎勵或要求受補助者製作口述影像腳本，自影視作品產製端增加口述影像數量。另，辦理口述影像人才培訓，108年9月間在集思北科大會議中心辦理口述影像公開推廣講座1場，參加人數約48人；10月間在中國電視公司辦理口述影像推廣講座1場，有22位中視員工參與。



圖 9 文化部口述影像推廣講座

#### (四)辦理身障近用媒體素養及宣導活動

透過媒體素養及宣導活動，培養身障者近用通訊傳播資訊的能力，同時亦強化一般社會大眾對於身障者的認識。在本行動方案中，衛福部108年依受補助單位申請狀況，補助辦理身心障礙者資訊教育活動2件，受訓人數計74人，均能上網、建檔及運用網路資料。

此外，108年通訊傳播業者在媒體素養部分投注心力，辦理宣導座談以提升權益意識，說明如下：

##### 1. 電信業者

###### (1) 中華電信

- A. EYE 社會創新客服中心：與淡江盲生資源中心合作，三十餘年來提升視障朋友的服務，並於2011年成立 EYE 社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的值機能力。



圖 10 中華電信 EYE 社會創新客服中心

- B. 落實「I 幫盲」及「I 分享」倡議，舉辦視障深度

導覽活動：獨自開發之科技技術，培訓視障專業志工，結合淡江大學視障資源中心、基隆海洋科技博物館等專業團隊，完成一套「博物館視障深度導覽整合方案」，倡導數位文化平權，落實身心障礙者權力公約（CRPD）精神，帶領視障者走進博物館，親自體驗海洋生物的奧秘。

- (2)台灣大哥大：針對內部門市人員辦理智慧裝置身心障礙人士輔助使用操作方式訓練。
- (3)亞太電信：按月辦理內部教育訓練宣導身障團體及相關服務課程共36場次（直營門市）。
- (4)台灣之星：持續推動護眼工程，呼籲國人應正視黃斑部病變長期影響，並建立保健觀念。

## 2. 廣電業者

- (1)台視：邀請社團法人台灣視覺希望協會理事長甘仲維博士就「口述影像節目製作、服務對象與其重要意義」辦理講座。
- (2)中視：與正聲廣播電台辦理公益演唱會，於活動中邀請視障歌手紀乃菡、Love 輪飆社(肢障團體)參與演出，推廣宣導座談提升身障權益意識。
- (3)公視：邀請節目製作人陳傳惠辦理「極樂世界節目製作分享」講座，以分享身障近用媒體識讀等觀念。

## 肆、附錄

### 附錄1\_108年各部會分工辦理情形

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                          | 績效指標   | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|-----|-------------------------------|--|------|---|
| 通訊   | 1-1 | 定期調查身障者需求，與電信業者協商提供符合其需求之優惠方案 | 1. 邀請身障團體或代表出席諮詢會議，了解身障者需求。<br>2. 與電信業者協商，提供符合身障者需求之服務內容與優惠方案，進而與身障團體討論。 | 通傳會  | 一、通傳會於107年11月27日召開「無障礙通訊近用環境諮詢座談會」，將與會各身心障礙團體代表所提之相關服務及優惠方案建議，請與會電信事業攜回研議及辦理；後於108年8月26日召開「電信業者提供符合身障者所需之服務內容與優惠方案會議」，追蹤各電信業者辦理情形，請其落實照顧身心障礙者權益。<br>二、通傳會於108年11月26日再度召開「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」，邀請身障團體代表到會，並由本會及各電信業者向身心障礙團體代表說明前次會議所提出各項建議之辦理情形，並針對身心障礙團體代表希望各電信業者持續精進部分，請各電信業者攜回研議及辦理。 |
|      | 1-2 | 鼓勵電信事業就身心障礙者提供特別服務            | 定期召開會議，鼓勵電信事業就身障者提供特別服務  | 通傳會  | 通傳會於108年11月26日召開「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」，各電信業者向與會身心障礙團體代表說明提供身心障礙特別服務。  |
|      | 1-3 | 在公共場所設置各類公用電話機，應注意            | 敦促電信業者辦理視障戶之公話卡補助張數。   | 通傳會  | 一、中華電信針對視障戶當年度一律發給2張(每張額度100元)IC公話卡。  |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                            | 績效指標                            | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|-----|---------------------------------|---------------------------------|------|---|
|      |     | 身心障礙者便利使用                       |                                 |      | 二、市內電話住宅用戶租用人為低收入戶或視障者，發給面額100元(全年每戶最多6張)IC公話卡。<br>三、108年共有347戶視障戶及2,423戶低收入戶領用公話卡。   |
|      | 1-4 | 督促電信事業針對身心障礙者所提供之特別服務給與優惠，並公告周知 | 鼓勵電信事業更新提供身障者特別服務與優惠方案，並落實資訊揭露。 | 通傳會  | 一、通傳會持續督促電信事業針對身心障礙者提供特別服務給與優惠，並公告周知。<br>二、有關電信事業針對身心障礙者提供之特別服務，業於108年11月26日召開之「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」向身心障礙團體代表說明，相關資費優惠方案亦於該會議中以紙本、文字電子檔、點字書等方式供身心障礙團體代表參考。 |
|      | 1-5 | 定期更新具近用功能電話機之廠商資料               | 更新具近用功能電話機之廠商資料並送身心障礙福利機構或團體參考。 | 通傳會  | 本會業於109年2月11日以通傳資源決字第10943002750號函更新具近用功能電話機之廠商資料並送身心障礙福利機構或團體參考。   |
|      | 1-6 | 辦理身心障礙者溝通及資訊輔具費用補助              | 預計補助1,000人次                     | 衛福部  | 輔導地方政府依據身心障礙者輔具費用補助辦法規定補助溝通及資訊輔具(包含語音手機、行動電話機、影像電話機、電話擴音器及電話閃光震動器等項)，108年計補助782人次。  |
|      | 1-7 | 擬訂無障礙低功率射頻設備技術規範                | 召開低功率射頻電機審驗一致性會議至少二場。           | 通傳會  | 有關輔助聽障、視障及身障等通訊器材，本會持續研究國際相關規範，國際規範如有相關「無障礙低功率射頻設備技術規範」，將納入本會技術規範。通傳會於108年召開低功率射頻電機審驗一致性會議5場。   |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施                                | 績效指標   | 主/協辦     | 辦理情形   |
|------|------|-------------------------------------|--|----------|--|
|      | 1-8  | 推動自願性無障礙無線電信終端設備認證標章                | 召開電信終端設備審驗一致性會議至少二場。   | 通傳會      | 有關無線通訊系統輔助身障功能，經由本會及驗證機構確認後，於審定證明加註並加以宣傳。通傳會於108年召開電信終端設備審驗一致性會議5場。  |
|      | 1-9  | 研訂網頁及 App 無障礙開發檢測相關規範或指引(草案)及辦理推廣作業 | A.完成網頁及 App 無障礙開發檢測相關規範或指引(草案)。<br>B.辦理推廣說明會。                | 通傳會      | 業於106年11月20日以通傳資源字第10643025851號公告本會訂定之「行動版應用程式(App)無障礙開發指引」。業於108年共計辦理6場次推廣說明會。  |
|      | 1-10 | 針對身障朋友提供災防告警細胞廣播服務，應提供特殊振動、聲響等警示    | 編列108年度具「災防告警細胞廣播服務」功能手機委託驗證機構辦理審驗費用14,400千元，預計審驗具該功能手機357件。 | 通傳會      | 108年度委託驗證機構辦理電信終端設備審驗費用15,900千元，其中審驗具「災防告警細胞廣播服務」功能手機124件。   |
| 傳播   | 2-1  | 強化身障團體意見表達                          | 1. 邀請身障代表參與通傳會廣播電視節目廣告諮詢會議。<br>2. 邀請身障團體代表於電視業者自律組織中表達意見     | 通傳會、各電視臺 | 台視：為促進無障礙通訊傳播環境，台視積極落實於節目製播，已連續二年（107、108）製播口述影像節目《茶靡》、《閱讀時光》，亦透過新聞節目專訪聽障藝人、手語翻譯，及拍攝政府記者會手語老師，具體服務視聽障人士媒體近用。另台視自律委員會委員對無障礙通訊傳播等議題，常提出各項建議，未來討論相關議題時，將視需要邀請相關人士列席。<br>中視：重視身障團體意見表達，適時配合採訪報導， |

| 推動<br>面向 | 項次  | 具體措施                   | 績效指標       | 主/協辦     | 辦理情形   |
|----------|-----|------------------------|------------|----------|--|
|          |     |                        |            |          | <p>或以跑馬揭露相關訊息。</p> <p>華視：身障團體舉辦記者會或活動時，新聞部常適時配合採訪報導，也常有深入追蹤報導。</p> <p>民視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.配合衛星公會新聞自律暨諮詢委員會議於108年5月7日、9月11日、12月19日討論身障相關議題。</li> <li>2.配合電視學會新聞自律委員會議於108年4月24日、10月30日討論身障相關議題。</li> <li>3.民視新聞自律諮詢委員會議於108年5月17日、9月26日討論身障相關議題。</li> <li>4.民視新聞自律諮詢委員會已聘請具備身障專長的外部委員姚淑文。</li> </ol> <p>公視：公視基金會及客台自律委員會均會視每次會議之議題需要，邀請相關團體代表出席。</p> |
|          | 2-2 | 電視業者製播新聞節目應符合法令及自律規範內容 | 檢視業者自律執行狀況 | 通傳會、各電視臺 | <p>台視：108年1月25日與108年10月25日召開「臺灣電視公司自律委員會」會議，委員會除公司同仁，另外聘請4位外部專家為諮詢委員，檢討改進台視頻道節目與新聞內容，以保障消費者權益、反映多元意見、製作優質節目、落實媒體第四權。</p> <p>中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.新聞專題節目、政論節目如「六十分鐘」、「庶民</li> </ol>   |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                     | 績效指標   | 主/協辦       | 辦理情形  |
|------|-----|--------------------------|--|------------|---|
|      |     |                          |  |            | <p>大頭家」等全程上字幕播出。</p> <p>2.youtube 頻道影音新聞及臉書影片皆附文字摘要說明新聞內容。</p> <p>華視：依據本公司內控機制，分層把關；定期召開自律委員會，提報自律委員檢視，期符合法令及自律規範內容。</p> <p>民視：民視新聞自律規範已明訂新聞製播應遵守身心障礙者保護法，新聞報導應避免歧視身心障礙者，要求全體同仁需符合法令及自律規範。</p> <p>公視：公視基金會及客台新聞及節目製播，均依據《節目製播準則》辦理。</p> |
|      | 2-3 | 結合評鑑換照，鼓勵電視事業推動無障礙傳播近用環境 | 檢視電視事業評鑑及換照時之媒體近用作為  | 通傳會        | 為鼓勵電視業者踐履社會責任，通傳會已將電視業者促進視聽障人士媒體近用之作為，列為無線電視台評鑑換照的審查項目，以及衛星頻道申請設立的加分項目之一。   |
|      | 2-4 | 推動電視智慧終端設備之無障礙標準及規範      | <p>通傳會：<br/>統計取得審定證明且具近用服務功能之 MOD 機上盒數量。</p> <p>經濟部標檢局：<br/>配合制定無障礙智慧媒體終端設備相關國家標準1種。</p> | 通傳會、經濟部標檢局 | <p>通傳會：經統計108年度取得審定證明且具近用服務功能之 MOD 機上盒數量計9件。</p> <p>標檢局：為因應民眾需求，原訂於108年調和之 CNS 16066「預付卡—通則」無障礙智慧媒體終端設備相關國家標準，已提前於107年底制定完成。</p>  |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                      | 績效指標  | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|-----|---------------------------|---|------|---|
|      | 2-5 | 訂定自願性內建近用功能有線電視機上盒之認證標章制度 | 通傳會依「有線廣播電視終端設備技術規範」辦理應經通傳會審驗合格始得販賣或提供用戶使用之相關機上盒。 | 通傳會  | 依「有線廣播電視終端設備技術規範」，機上盒應具備隱藏式字幕、多重音軌輸出等功能，案關機上盒製造商、進口商、經銷商及有線廣播電視系統經營者檢附認證實驗室核發之測試報告及法規指定文件即可向本會申請型式認證證明。截至108年12月底止已有15款有線廣播電視機上盒取得審定證明。   |
|      | 2-6 | 提供具有近用服務功能之電子表單           | 統計業者近用服務功能之電子表單施行狀況。                              | 通傳會  | <p>經調查全國有線廣播電視系統經營者之施行狀況，如下：</p> <p>一、中嘉集團旗下12家系統經營者</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為方便視障收視戶操作電視遙控器，該等公司開發 ATV(ANDROID TV)機上盒，109Q2起鋪設之 ATV 機型所搭配之遙控器，能以聲控方式操作。</li> <li>2. 為符合聽障收視戶字幕需求，該等公司依頻道商提供之字幕或雙語字幕，可於現有機型之機上盒遙控器進行切換。另提供官網留言之報修管道，保障聽障收視戶收視權益。</li> </ol> <p>二、台固媒體集團旗下5家系統經營者：為方便視障收視戶操作電視遙控器，該等公司已與合作廠商開發 Android TV 開放平台，該平台可支援藍牙聲控遙控器或智慧音響，收視戶可透過專案方式申辦，即得利用前揭聲控設備選擇頻道或節目影音內容等。</p> <p>三、凱擘集團旗下12家系統經營者：為方便視障收視</p> |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                       | 績效指標  | 主/協辦                                      | 辦理情形   |
|------|-----|----------------------------|---|---|--|
|      |     |                            |   |   | <p>戶操作電視遙控器，該等公司已推出 AI Android TV 開放平台(下稱 Albox)，收視戶可搭配專案申裝 Albox，除得觀看上百台有線電視頻道、OTT 影音內容等，亦得對電視遙控器以聲控方式搜尋頻道名稱、節目影音內容、轉台等。</p> <p>四、其他獨立系統業者：大新店民主及屏南等2家系統經營者亦與相關廠商合作，提供收視戶得申辦專案加購可支援聲控功能之數位機上盒，方便視障收視戶使用轉台、搜尋及調整音量等功能。</p>   |
|      | 2-7 | 發生重大活動或緊急事件時，政府應致力提供手語翻譯服務 | <p>行政院新聞傳播處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於每週四院會報告案新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，了解政府重大政策：每週至少2則，1年至至少90則。</li> <li>2. 於每週四院會後記者會網路直播服務中，提供手語翻譯服務，協助聽障人士接收最新政策資訊：每週1場，1年至至少45場。</li> </ol> <p>中選會：<br/>辦理電視政見發表會時置有手語同步翻譯。</p> | 行政院相關部會，包括新傳處、中選會、通傳會、勞動部、財政部、原能會、交通部氣象局等 | <p>行政院新聞傳播處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於每週四院會報告案新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，瞭解政府重大政策，共計95則。</li> <li>2. 於每週四院會後記者會網路直播服務中，提供手語翻譯服務，協助聽障人士接收最新政策資訊，共計49場。</li> </ol> <p>中選會：第15任總統副總統選舉，本會依法為候選人舉辦電視政見發表會，並置有手語翻譯服務，手語翻譯員視窗並達電視畫面三分之一，經統計總統候選人電視政見發表會共舉辦3場(108年12月18、25及27日)，副總統候選人1場(108年12月20日)。</p> <p>通傳會：於每週三委員會後例行記者會均聘請社團法人「台北市聽障人協會」手語人員即席同</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標  | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|----|------|---|------|--|
|      |    |      | <p>勞動部：<br/>於大型就業博覽會提供手語翻譯服務，預計辦理5場（就服組）。</p> <p>財政部：<br/>一年本部擇2場與民眾關切議題相關之記者會提供同步手語翻譯服務，於會後將該記者會影片發布於本部 youtube 頻道。</p> <p>原能會：<br/>除於重大意外事故之記者會提供手語翻譯服務外，另每年擇1場核能相關議題之說明會，配置手語翻譯。</p> <p>通傳會：<br/>每週三委員會議後例行記者會均聘請台北市聽障人協會手語人員即席同步翻譯，記者會透過 YouTube 即時網路直播便利聽障者收視，記者會影音直播與</p> |      | <p>步翻譯，記者會透過 YouTube 即時網路直播便利聽障者收視，記者會影音直播與官網發布新聞稿，並同步在 Facebook 專頁提供連結，108年共計舉辦50場次記者會，發布新聞稿計154則。</p> <p>勞動部：於108年辦理5場大型就業博覽會，於活動中皆提供手語翻譯服務。</p> <p>財政部：<br/>1. 財政部108年9月25日使用牌照稅開徵記者會宣導活動提供手語翻譯服務，於10月16日發布於財政部youtube頻道供民眾瀏覽。<br/>2. 財政部108年10月23日地價稅開徵記者會宣導活動提供手語翻譯服務，於10月24日發布於財政部youtube頻道供民眾瀏覽。</p> <p>原能會：於108年辦理1場核能安全相關議題地方說明會時提供手語翻譯服務。</p> <p>交通部中央氣象局：108年共計提供11場次颱風警報記者會手語翻譯服務；另108年有針對較大規模及較劇烈豪雨發布記者會，爰增加5場手語翻譯服務場數。</p> |

| 推動<br>面向 | 項次  | 具體措施                         | 績效指標  | 主/協辦     | 辦理情形   |
|----------|-----|------------------------------|---|----------|--|
|          |     |                              | <p>官網發布新聞稿並同步在 Facebook 專頁提供連結，108年預計舉辦40場次以上記者會。</p> <p>交通部中央氣象局：<br/>於海上陸上颱風警報期間每日提供兩場颱風警報記者會手語翻譯服務。另，適時增加重大氣象消息發布記者會之手語翻譯服務場數。</p> |          |  |
|          | 2-8 | 電視事業製播手語翻譯內容時，應注意手譯人員畫面比例與位置 | 調查業者執行情形  | 通傳會、各電視臺 | <p>台視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 台視於108年度轉播金曲獎星光大道暨頒獎典禮時，在網路播出的多視角轉播，亦推出「手語服務-星光大道及頒獎典禮 Live 節目」，提供手語服務。</li> <li>2. 另外，台視新聞「雙十國慶特別報導」、「颱風動態相關報導」、「總統大選總統候選人電視政見發表會」、「行政院新聞發布記者會」以及其他「重大活動轉播供訊」，皆預先進行畫面配置調整，避免播出鏡面標題位置遮蔽手譯人員畫面。「總統大選總統候選人電視政見發表會」配合中央選委會規範，手語翻譯人員畫面占螢幕三分之一比例。</li> </ol> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|----|------|------|------|---|
|          |    |      |      |      | <p>中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重大轉播時,固定保留手語框,原比例完整呈現手譯人員畫面,如元旦升旗、雙十國慶、總統及立委選舉政見發表會、辯論會等。</li> <li>2. 政府機關如行政院、天然災害防救中心、中央防疫中心於重大政策、施政說明直播時,保留完整現場手語人員畫面;其後製播新聞時,再就主述內容搭配字幕播出。</li> </ol> <p>華視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 跨年節目「2020臺北最 High 新年城」皆依規定及需求,於畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</li> <li>2. 109年1/3「第十屆立法委員選舉桃園市公辦電視政見發表會」1000~1130、1400~1440、1600~1700,於畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</li> <li>3. 109年1/6「第十屆立法委員選舉桃園市公辦電視政見發表會」1000~1200、1400~1530、1600~1730,於畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</li> <li>4. 109年1月1日0700-1200總統府元旦升旗活動特別報導,於畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</li> <li>5. 109年5月20日0900-1100總統就職典特別報導,於</li> </ol> |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施                 | 績效指標                                | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|------|----------------------|-------------------------------------|------|---|
|      |      |                      |                                     |      | <p>畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</p> <p>6. 109年10月10日0900-1200「109年國慶大會特別報導」，於畫面右下角位置提供手語翻譯服務。</p> <p>民視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.108年國慶特別報導，保留手語框服務有需要的觀眾。</li> <li>2.108年三場總統候選人電視政見會、一場副總統候選人電視政見會，保留手語框服務有需要的觀眾。</li> </ol> <p>公視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.公視新聞在報導或是轉播時，多是引用主辦單位提供之手語框畫面，比例皆符合規定。</li> <li>2.公視製播手語新聞，手語主播皆以全框方式播出。</li> <li>3.客家電視每日播出的《當晝新聞》，以全字幕和客語、手語雙主播的型式，輔助聽障者收視重大新聞或活動。節目製作時加大手語主播框的呈現比例，讓手語表現更為清楚。</li> </ol> |
|      | 2-9  | 推廣辦理手語翻譯新聞節目或影片及口述影像 | 依受補助單位申請狀況，統計補助手語翻譯或口述影像之一般性活動至少5件。 | 衛福部  | 依受補助單位申請狀況，補助手語翻譯或口述影像之一般性活動計12件。   |
|      | 2-10 | 透過獎補助、採購等            | 每年將持續透過補助機制鼓                        | 文化部  | 108年業於電視節目製作補助要點、超高畫質電視節目   |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施                 | 績效指標   | 主/協辦     | 辦理情形   |
|------|------|----------------------|--|----------|--|
|      |      | 措施，鼓勵製播口述影像節目        | 勵獲補助節目製播口述影像內容。  |          | 製作補助要點、新媒體跨平臺創意影音節目製作補助要點、兒童電視節目製作補助要點鼓勵申請者以口述影像製作節目。  |
|      | 2-11 | 推動公視與無線商業電視台製播口述影像節目 | 1.公視播出時數達55小時。<br>2.四家無線商業臺共同製播，播出時數達55小時。<br>(註：特標新播時數) | 通傳會、各電視臺 | <p>台視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.台視已於108年10月5日至10月26日間，每週六0600-0800於臺灣電視台播出《閱讀時光2-口述影像版》，總計4集，計8小時。同時，並以新聞專題、跑馬燈及製作口述影像版預告的方式來提醒觀眾收看，以達宣導及推廣口述影像節目之目的。口述影像預告除安排在台視家族頻道播出，另也安排在電台廣播露出此播出訊息。</li> <li>2.另外，台視綜合台則安排在108年10月12日起至11月2日間，每週六下午1點到3點播出《閱讀時光2-口述影像版》，總共4集，計8小時。</li> </ol> <p>中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.108年8月11日於中視經典台首播《川流之島》口述影像版(120分鐘)；後續至9月7日期間於中視綜合台、中視經典台、中視菁采台分別排播《川流之島》、《TMD天堂》、《菸蒂》等三部影片口述影像版，共計播出16小時，播出前並以新聞及節目預告方式透過各平台宣傳節目播出訊息。</li> <li>2.陸續編列自製口述影像節目預算，以維護身心障</li> </ol> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|----------|----|------|------|------|--|
|          |    |      |      |      | <p>礙者觀賞節目之權益。</p> <p>華視：108年度口述影像節目以戲劇類型為主，已向公視購播人生劇展口述影像版系列並於「華視金選劇場」時段規劃排播共計15.75小時，播出以節目預告方式告知口述影像播出相關訊息，以服務視障觀眾收視。</p> <p>民視：無線四台108年需播55小時，一台平均13.75小時。民視特製播兒童節目[快樂故事屋]口述影像版，安排於10/07~12/31之17:00-17:30時段播出，共播出29次。每集30分鐘，共計14.5小時。並強力宣傳如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.民視新聞報導、同時上傳至 youtube，延長與增廣訊息被接收的機會。</li> <li>2.節目預告於民視電視頻道、網路 fb 粉絲頁、youtube 播出。</li> <li>3.每集口述影像完整版皆上傳至 OTT 四季線上影視與 youtube，提供免費隨選收看。</li> <li>4.製作50份光碟，授權 NCC 轉請視障圖書館、啟明學校播出。</li> </ol> <p>公視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2019年口述影像節目總播出時數為151小時(新播時數28小時)。</li> </ol> |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施        | 績效指標                            | 主/協辦     | 辦理情形   |
|------|------|-------------|---------------------------------|----------|--|
|      |      |             |                                 |          | 2. 由於客家電視為全程使用客語發音的電視頻道，製播口述影像節目須兼顧客語專業，須尋求客語口述影像專業人才。2019年客台尚無口述影像節目。   |
|      | 2-12 | 排除視障者收視障礙   | 定期於通傳會官網公布違反衛星廣播電視法第34條規定之核處案件。 | 通傳會      | 通傳會定期於官網公布違規核處案件統計，經查108年度尚無違反衛星廣播電視法第34條規定而受裁處者。  |
|      | 2-13 | 鼓勵業者提供輔助性字幕 | 宣導業者增加輔助性字幕                     | 通傳會、各電視臺 | <p>台視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.新聞考量即時報導無法提供完整字幕，手機 APP 可讓聽障者透過電視新聞 APP 瞭解新聞內容。例如台視新聞 APP「最新消息」與「熱門新聞」單元，讓使用者收看影音同時，即時於螢幕下方顯示該則新聞播報文字內容，協助支持了解，以確保獲得相關新聞資訊。</li> <li>2.台視各新聞性節目「熱線追蹤」、「台灣感動力」、「益起看世界」、「台灣名人堂」播出內容，均完整提供旁白逐字字幕。</li> </ol> <p>中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.除 Live 現場轉播節目外，其他節目皆提供旁白字幕；Live 節目亦提供清晰之主題標及相關畫面說明標。</li> <li>2.部分節目搭配雙語功能，結合口述影像播出。</li> <li>3.中視新聞 Live 直播時，以標題字顯示新聞重點；</li> </ol> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|----|------|------|------|---|
|          |    |      |      |      | <p>新聞中受訪者口白皆上字幕播出；新聞內容背景配合主播說明，製作新聞動態畫面、背板、輔助動畫字卡(CG)；新聞鏡面下方以動態跑馬滾動式播出當節新聞重點及即時新聞最新訊息。</p> <p>民視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.除新聞與 LIVE 節目外，其餘各類節目皆有旁白字幕，增加觀眾收視便利性。</li> <li>2.主播播報新聞，除畫面下方有標題字幕，主播背後也有新聞動態畫面或解說背板，讓觀眾清楚瞭解新聞輪廓。</li> <li>3.重大宣示如總統除夕談話等，皆有旁白字幕，其他新聞播出時，受訪者的談話大部份會上旁白字幕，同時也會有標題字幕輔助。</li> <li>4.民視新聞網站及 APP，所有影音皆有文字報導，並具有語音讀文字功能。</li> <li>5.每小時的「搶先報」新聞提要，都有上精美設計的大字幕，讓觀眾一目了然。</li> </ol> <p>公視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公視手語新聞已採全程上字幕播出。</li> <li>2. 公視基金會各節新聞，受訪者口白皆會上字幕，新聞內容也儘量多下標題，讓有需要的觀眾可理解，晚間新聞的氣象預報員報導亦已全程上字</li> </ol> |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施          | 績效指標  | 主/協辦      | 辦理情形   |
|------|------|---------------|---|-----------|--|
|      |      |               |   |           | <p>幕。</p> <p>3. 客家電視台每日新聞播出時全程提供字幕，其餘節目製播時，亦提供完整字幕。若部分現場直播節目因時效無法及時提供全程字幕，則輔以標題字幕以利聽障者接收節目訊息。</p> <p>4. 客家電視台頻道跑馬已調整為最慢速，以利低視能者閱讀訊息。</p>   |
|      | 2-14 | 鼓勵表情字幕之研發     | <p>公視：持續新製達26小時以上具有表情字幕之節目</p> <p>經濟部標檢局：<br/>俟公視針對表情字幕研發完成後，修訂 CNS 14972，納入表情字幕功能。</p> | 公視/經濟部標檢局 | <p>公視：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>「聽聽看」新製26集共26小時附有表情字幕節目。</li> <li>標檢局已提供公視基金會 CNS 14972，內部尚在討論如何修訂。</li> </ol> <p>標檢局：配合公視研擬表情字幕進程，適時修訂 CNS 14972「地面數位電視接收機—一般要求」。</p> |
|      | 2-15 | 緊急事件通知所為之必要措施 | 檢視業者執行狀況。   | 通傳會/公視    | <p>通傳會：全國有線廣播電視系統業者配合「108年度國家防災日重大災害緊急緊報訊息傳遞演練執行計畫」辦理「指定電視頻道撥放重大災害緊急訊息」，於108年9月13日至9月15日、9月17日至9月19日間進行跑馬燈預告，9月16日進行指定頻道切換預演，並於9月20日10時59分至11時01分將全國有線電視切換至公共電視13台。</p> <p>公視：</p>       |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|----|------|------|------|--|
|      |    |      |      |      | <p>1. 若遇重大天災如地震、颱風時，公視基金會在非新聞時段會即時以跑馬方式播出最新消息；在新聞時段除了跑馬，亦會有主播以插播方式報導。</p> <p>2. 公視基金會已與消防署合作建立「國家級災害或重大緊急事故電視傳播事業訊息傳遞」演練機制，在國家遭遇重大危難時，政府能夠通過公視基金會發布訊息，避免錯誤消息四處散布造成混亂，公視基金會在指定時間內播出政府提供的防災字卡或影片，全國各地有線電視業者同步於機房操作「指定轉台」功能，強制將各收視戶轉至公共電視台收視。</p> <p>中視：地震速報導入中央氣象局之地震速報及大雷雨速報資料；地震發生規模五震度、地方政府所在地震度三以上時，同步地震測報中心，以強迫蓋台方式立即於新聞台播出畫面中顯示地震預警資訊。</p> <p>華視：地震速報導入中央氣象局之地震速報及大雷雨速報資料；地震發生規模五震度、地方政府所在地震度三以上時，同步地震測報中心，以強迫蓋台方式立即於新聞資訊台播出畫面中顯示地震預警資訊。</p> |

| 推動<br>面向 | 項次   | 具體措施                | 績效指標                     | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|------|---------------------|--------------------------|------|---|
|          | 2-16 | 補助出版、製播符合身心障礙者需求之內容 | 每年持續補助相關團體製作出版品、廣播或影視節目。 | 文化部  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 108年度出版品執行情形－辦理「輔導數位出版產業發展補助」，透過補助業者製作適合身心障礙者及樂齡人士使用之電子書及有聲書，並規定獲補助單位應將以補助款製作之數位出版品無償提供國家指定之典藏機構，俾身障者使用，促進文化平權。108年度透過本計畫共捐贈500件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。</li> <li>2. 推動「強化多元語言導覽服務計畫」：輔導本部各附屬館所依實際需求，強化多元語言友善環境服務，其中包含手語友善環境之建置，108年度本部附屬館所如國立中正紀念堂管理處、國立歷史博物館等館所提供導覽影片之手語翻譯服務。</li> <li>3. 108年度語言多樣性友善環境補助：補助團體及縣市政府打造語言友善環境，其中包含手語友善環境之建置。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 社團法人台灣障礙者權益促進會「用你我的雙手創造聽語障無障礙」：提供手語翻譯及聽打之協助與服務。</li> <li>(2) 社團法人台灣手語翻譯協會「手遊台灣-旅遊景點手語導覽無障礙」：製作6處景點手語導覽影片及舉辦手語導覽、教學活動。</li> </ol> </li> </ol> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|----------|----|------|------|------|--|
|          |    |      |      |      | <p>(3) 社團法人台中市聾人協會「台中市手語服務中心」：提供手語翻譯服務。</p> <p>4. 108年度本土語言創作及應用補助：鼓勵個人、團體、學校、縣市政府投入本土語言創作及應用，促進本土多元語言之永續發展，並增進語言之學習管道，其中亦包含手語。</p> <p>(1) 社團法人桃園市聾啞福利協進會「跟著手語玩桃園」：攝製「跟著手語玩桃園」影片，透過聾人與聽人合作拍攝影片介紹桃園在地觀光文化特色，並納入手語教學、聾人文化，讓社區民眾看見聾人、瞭解聾人文化及臺灣手語，帶動全民學習手語風氣。</p> <p>(2) 中華民國聾人協會「小手繪說話-寶寶的第一本手語書」：製作出版《小熊在哪裡》手語繪本。</p> <p>(3) 社團法人台灣手語翻譯協會「生活手語動動書製作」：製作出版《等一下》手語動動書。</p> <p>5. 108年度廣播節目製播補助案：</p> <p>(1) 台灣廣播股份有限公司《微光漫舞》：節目連結臨床醫師、心理師、社工師、家屬、精神疾病患者，組成一個守護網，期望藉由個案分享及來賓宣導的正確觀念，使民眾理解與接納長期被社會邊緣化的精神障礙者。</p> |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施                   | 績效指標                                    | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|------|------------------------|---|------|---|
|      |      |                        |   |      | <p>(2) 連花廣播電台股份有限公司《寶貝特派員》：節目邀請相關特殊教育專業人士分享自閉症、語言障礙等身心障礙者的教育方法及相關資訊，使大眾更能深入認識特殊教育學生，並透過節目傳遞，共同幫助特殊需求孩子融入社會。</p> <p>6. 108年度紀錄片製作補助案：</p> <p>(1) 我們之間影像製作有限公司《地球迷航記》：作品記錄「泛自閉症者」面對主流社會生活的生命困境，呈現他們與主流社會相處的荒謬感覺，以及如何透過自己喜愛的事物如繪畫、音樂、寫作等找到生命的出口，向世界綻放屬於他們獨特的美麗。</p> <p>(2) 風景映畫創作社《廢墟的獨白》：本片透過「安康平宅」被拆遷後遺留的物件，分主題記錄曾居住此地的低收入戶、肢障與精障患者、單親家庭、難民等人的生活。於第二章中以「那個沒有雙腳的男人」及「唱歌的媽媽」分別訴說了肢障與精障患者的內心狀態。</p> |
|      | 2-17 | 獎勵有線電視業者製播符合身心障礙者需求之內容 | 每年依據「金視獎獎勵要點」，獎勵有線電視業者自製相關符合身心障礙者需求之節目。 | 文化部  | <p>108年金視獎獎勵有線電視製作業者：</p> <p>1. 「多元關懷節目獎」得獎作品：北港有線電視股份有限公司《彩虹下的幸福》節目廣泛觸及教育、社會和家庭各面向議題，報導具公共性與深</p>  |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施             | 績效指標          | 主/協辦   | 辦理情形  |
|------|------|------------------|---------------|--------|---|
|      |      |                  |               |        | <p>度，鏡頭下的人物自然流露，敘事剪輯流暢。</p> <p>2. 「多元關懷節目獎」其他入圍作品：</p> <p>(1) 聯維有線電視股份有限公司《不一樣的曙光》：節目透過紀錄者近距離觀察，看見不同人物面對人生困境時，樂觀以對的堅毅，節目主題明確，不過度渲染，讓觀眾在淡淡無奈中，感受到希望的曙光。</p> <p>(2) 新永安有線電視股份有限公司《翻轉職人》：節目走訪臺灣各地，報導職場中的身心障礙工作者如何努力翻轉人生，取材多元，充分發揮多元關懷的精神。</p> <p>3. 「採訪獎」入圍者：永佳樂有線電視股份有限公司《看見生命亮點》林正傑，猶如紀錄片般近身採訪，看見身心障礙者去送餐服務老人，看見用心的地方人士，將音樂藝術帶入小鎮，感受採訪者帶著社會關懷之眼，記錄地方感動人心的故事。</p> <p>4. 「社區服務獎」入圍者：群健有線電視股份有限公司用心推動社會服務照顧，尤其是關懷地方殘障和弱勢族群，同時，盡心投入協助許多地方事務活動，對地方共同發展甚有挹注。</p> |
|      | 2-18 | 規劃特種基金挹注公視製播身障節目 | 督促公視製播相關身障節目。 | 通傳會、公視 | <p>通傳會：</p> <p>一、依據有線廣播電視法第45條第2項第3款規定，將</p>  |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|----|------|------|------|---|
|          |    |      |      |      | <p>系統經營者每年按當年營業額百分之一所提繳之特種基金的百分之三十捐贈財團法人公共電視文化事業基金會。</p> <p>二、公共電視於本會108年9月5日有線廣播電視事業發展基金108年度第4次會議報告其利用有線廣播電視事業發展基金製播身心障礙服務節目績效，包括每年製作口述影像節目戲劇約26小時，另有製作特別節目-「紀錄片：極樂世界」，同時有「每週六16:30播出聽聽看」、「每週一至週五8:00播出手語新聞」等節目，其中「紀錄片：極樂世界」更獲得2018年金鐘獎人文紀實節目獎。並經本會陳代理主任委員裁示：「請公視持續製播身障節目，創造無障礙通訊傳播近用環境」在案。</p> <p>公視：</p> <p>一、服務聽障觀眾的手語節目</p> <p>聽聽看(每集60分鐘，每月約播出24小時)</p> <p>公共電視台：週六16:30首播、週日凌晨4:00重播。</p> <p>公視2台：週日21:00首播、隔週六12:00重播。</p> <p>公視3台：週日17:00首播、週三7:00、12:00重播。</p> <p>公視手語新聞(每集30分鐘，每月約播出26小時)</p> <p>公共電視台：週一至週五8:00。</p> <p>公視2台：週一至週五17:00首播、21:00重播。</p> |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施              | 績效指標                 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|-----|-------------------|----------------------|------|--|
|      |     |                   |                      |      | <p>公視3台：週一至週五19:00首播。</p> <p>二、服務聽障觀眾含「表情字幕」的節目<br/>「聽聽看」新製26集共26小時附有表情字幕節目。</p> <p>三、客家電視台播出服務聽障觀眾的手語節目<br/>當晝新聞(週一至週五/每集60分鐘，2019年播出時數共261小時)。</p> <p>四、2019年製作單元劇公視人生劇展/公視新創電影(口述影像版)節目共9部，13.5小時。<br/>林投記(口述影像)<br/>青苔(口述影像)<br/>紅鼻子與小女孩(口述影像)<br/>溫暖的憂傷(口述影像)<br/>出走的好理由(口述影像)<br/>愛情的盡頭(口述影像)<br/>當我們同在一起(口述影像)<br/>乒乓(口述影像)<br/>歸·途(口述影像)</p> <p>2019年製作連續劇(口述影像版)節目共1部，13小時：<br/>麻醉風暴2(口述影像)(13集 x60分鐘)。</p> <p>2019年1月~12月播出總時數為151小時，其中新播時數28小時，首播時數30小時，重播時數93小時。</p> |
| 資訊   | 3-1 | 建立身障近用之通訊傳播網路服務平臺 | 教育部：<br>預計108年度擴充全文電 | 教育部  | 108年度使用人次有24,465,115人次，已達績效指標。   |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                | 績效指標  | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|-----|---------------------|---|------|--|
|      |     |                     | 子書籍當年度新增 1,000 本，總量達 36,500 本；當年度使用人次達 100 萬人次。         |      |  |
|      | 3-2 | 身障團體或代表參與網頁無障礙評估與測試 | 身障團體或代表參與網頁無障礙評估與測試至少 700 件。                            | 通傳會  | 108年由身障團體或代表參與網頁無障礙評估與測試案件數達800件。  |
|      | 3-3 | 辦理身障者無障礙網站檢測培訓課程    | 辦理身障者無障礙網站檢測培訓課程至少 30 人次。                               | 通傳會  | 辦理身障者無障礙網站檢測培訓課程 5 場次共計 40 人次。   |
|      | 3-4 | 辦理身障者網站使用需求調查       | 辦理身障者網站使用需求調查並完成調查報告至少 1 次。                             | 通傳會  | 每 3 年辦理身障者網站使用需求調查並完成調查報告至少 1 次(前次辦理為 107 年)。  |
|      | 3-5 | 辦理無障礙網頁檢測諮詢作業       | 辦理無障礙網頁檢測諮詢作業至少 2100 件。                                 | 通傳會  | 108 年辦理無障礙網頁檢測諮詢作業，諮詢案件共計 2,393 件。   |
|      | 3-6 | 提供無障礙標章認證資訊         | 維護「無障礙網路空間服務網」正常運作，並於每季完成維運報告書。                         | 通傳會  | 每季提供無障礙網路空間服務維運季報告書，以維護「無障礙網路空間服務網」正常運作。   |
|      | 3-7 | 修訂無障礙網頁開發規範         | 邀集專家學者召開檢測標準及功能擴充座談會議至少 4 場次，並蒐集最新無障礙技術資料，俾利適時調整本會相關規定。 | 通傳會  | 108 年 10 月 24 日、11 月 7 日、11 月 26 日及 12 月 12 日辦理專家學者檢測標準及功能擴充座談會議，蒐集最新無障礙技術資料，俾利適時調整本會相關規定。 |
|      | 3-8 | 擴充「無障礙網頁檢           | 邀集專家學者召開檢測標準  | 通傳會  | 108 年 10 月 24 日、11 月 7 日、11 月 26 日及 12 月 12 日辦理專家  |

| 推動面向 | 項次   | 具體措施        | 績效指標  | 主/協辦                      | 辦理情形   |
|------|------|-------------|---|---------------------------|--|
|      |      | 測軟體」之功能     | 及功能擴充座談會議至少4場次。   |                           | 學者檢測標準及功能擴充座談會議。   |
|      | 3-9  | 推動無障礙網站認證作業 | 實際受理至少2100件無障礙網站人工檢測認證作業。   | 通傳會                       | 108年無障礙網站人工檢測認證網站數達2,423件。   |
|      | 3-10 | 推廣無障礙網頁     | <p>教育部：<br/>持續對學校及部屬機構宣導網站無障礙規範及認證標章。</p> <p>金管會：<br/>持續推動金融體系(銀行、證券、保險業者)完成「無障礙金融友善服務專區」之設置，鼓勵提供無障礙網頁服務並取得 A 等級認證標章；另持續鼓勵上市櫃公司提供無障礙網頁服務。</p> <p>經濟部商業司：<br/>持續宣導網路零售業者建置無障礙網頁及相關規範。</p> <p>農委會林務局：<br/>持續維護台灣山林悠遊網</p> | 通傳會、經濟部商業司、教育部、金管會、農委會林務局 | <p>通傳會：<br/>1.於108年6月27日下午新北場、7月4日上午及下午高雄場、7月11日上午及下午臺中場、7月17日上午臺北場辦理6場次網站無障礙推廣說明會。<br/>2.於108年10月2日及10月18日臺北場、10月4日及10月22日臺中場、10月28日及10月29日高雄場辦理6場次培訓課程。</p> <p>經濟部商業司：於2019年6月14日於集思交通部國際會議廳，完成舉辦網路購物法制宣導說明會，邀請淡江大學視障資源中心林柏榮老師擔任講師，分享相關實務經驗，強化業者法遵概念和無障礙網站建置資料參考。</p> <p>教育部：<br/>1.108年5月24日於「校務行政E化交流服務計畫」第4場研討會中邀請逢甲大學及崑山科技大學分享無障礙網頁之設計經驗，以促進大專校院無障礙網頁設計之技術交流，並於研討會中宣導身心障礙者權益保障法之規定，學校所建置之網站應通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證，踴躍參加</p> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標   | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|----|------|--|------|---|
|          |    |      | <p>新版網頁，使其符合無障礙網頁2.0A級規範。</p> <p>通傳會：<br/>辦理網站無障礙推廣說明會至少6場次；培訓課程至少6場次。</p> |      | <p>國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範2.0版」推廣說明會及培訓課程。</p> <p>2.以108年5月21日臺教資(五)字第1080073702號函，函知所屬學校為保障身心障礙者資訊取得之權利，重申各級學校於建置之網站新設或改版時，應依據本會頒訂之「無障礙網頁開發規範2.0版」檢測等級AA以上進行設計。</p> <p>3.以108年6月3日臺教資(五)字第1080080644號函，函知所屬學校依身心障礙者權益保障法之規定，學校所建置之網站應通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證，並踴躍參加國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範2.0版」推廣說明會。</p> <p>4.以108年9月16日臺教資(五)字第1080133577號函，函知所屬學校依身心障礙者權益保障法之規定，學校所建置之網站應通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證，並踴躍參加國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範2.0版」推廣說明會。</p> <p>金管會108年推廣無障礙網頁辦理情形如下：<br/>銀行業：<br/>目前36家本國銀行及中華郵政，計有35家取得公共資訊無障礙網頁2.0A等級以上之標章，餘2家銀行因原無障礙網頁1.0之A+等級標章已屆期，刻正申請2.0標章中。另本會業已推動銀行於網站揭露各分支</p> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|----------|----|------|------|------|--|
|          |    |      |      |      | <p>機構現可提供之無障礙設(措)施。</p> <p>證券期貨業：</p> <p>證券商業同業公會及淨值達100億以上之10家證券商，已於106年1月1日將官網調整為無障礙網頁，並取得 A 等級認證標章，淨值100億以下之證券商2家已將官網調整為無障礙網頁。本會並已督導證券、期貨及投信投顧公會訂定會員友善服務準則，規定各公會及所屬會員應於網站設置「金融友善服務專區」，公告有關友善金融措施訊息。現行計有48家證券商、39家投信、43家投顧業、14家專營期貨商已於官網首頁設置「金金融友善服務專區」，本會並已請證券、期貨及投信投顧公會督促其餘業者儘速配合辦理。</p> <p>保險業：</p> <p>本會已於108年9月10日函請產、壽險公會轉知會員公司確實依保險業金融友善服務準則於網站設置金融友善服務專區，並適時提供無障礙網頁服務，以維護身心障礙者權益。截至108年底所有保險公司均有於官網設置金融友善服務專區，其中有15家保險公司提供無障礙網頁服務，有9家已取得無障礙網頁標章。</p> <p>上市櫃公司：</p> <p>證交所及櫃買中心於108年分別辦理7場次業務宣導</p> |

| 推動面向    | 項次   | 具體措施             | 績效指標                            | 主/協辦        | 辦理情形  |
|---------|------|------------------|---------------------------------|-------------|---|
|         |      |                  |                                 |             | 會及3場次應辦事項會，說明「無障礙通訊傳播近用環境行動方案」，並鼓勵上市櫃公司設置無障礙網頁，以利各類投資人之查詢。<br>農委會林務局：台灣山林悠遊網已於108年6月通過無障礙網頁2.0AA級人工檢測取得認證標章。  |
|         | 3-11 | 獎勵建置無障礙網頁機構      | 就AAA等及標章網站之機關機構給予獎勵。            | 通傳會         | 已於108年2月1日通傳資源決字第10843002720號函請AA等及標章網站之機關機構給予獎勵。   |
|         | 3-12 | 補助無障礙網頁增修        | 依受補助單位申請狀況，統計補助辦理無障礙網頁增修計畫至少5件。 | 衛福部         | 依受補助單位申請狀況，補助辦理無障礙網頁增修計畫5件。   |
| 行政及綜合措施 | 4-1  | 定期了解並蒐集身心障礙者生活樣貌 | 調查並公布資料庫及報告蒐集成果                 | 衛福部、國發會、通傳會 | 衛福部：依身心障礙者權益保障法第11條規定，每5年辦理1次「身心障礙者生活狀況及需求調查」，以了解身心障礙者之生活狀況、保健醫療、特殊教育、就業與訓練、交通及福利等需求評估及服務，最近1次調查為105年，調查結果已公布於本部統計專區，下次辦理時間為110年。<br>通傳會：每2年辦理一次「電視使用行為及滿意度調查」，均針對身心障礙者辦理焦點團體座談，瞭解其對於電視及影音媒體使用行為滿意度及需求。在「105年電視使用行為及滿意度調查報告」中發現，視障與聽障朋友收視時間與一般民眾差異不大，每日大約2-3小時；另在「107年電視使用行為及滿意度調查報告」發現，聽障朋友只要電視節 |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                | 績效指標                   | 主/協辦 | 辦理情形  |
|------|-----|---------------------|------------------------|------|---|
|      |     |                     |                        |      | <p>目有字幕，仍然可以收看多元的收視平臺與節目類型。視障朋友需要遙控器有語音輔助，目前提供口述影像的電視節目非常少，若在合理費用前提下，視障朋友願意付費購買有口述影像的電影或節目。</p> <p>國發會：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本會前於94、97、101、104及107年皆曾就身心障礙者數位機會與數位生活需求進行調查，藉以了解身心障礙者的資訊設備近用及應用情形，並嘗試了解身心障礙者的數位生活及無障礙網路空間需求。</li> <li>2. 依本會調查期程規劃，預計110年賡續辦理相關調查(每3年調查1次)，而已完成之調查報告及數據皆公布於本會全球資訊網(<a href="https://www.ndc.gov.tw/">https://www.ndc.gov.tw/</a>)/主要業務/數位政府/數位機會/歷年數位機會(落差)調查報告項下。</li> </ol> |
|      | 4-2 | 依據 CRPD 檢視通傳會主管通傳法規 | 配合衛生福利部持續辦理法規檢視修訂相關事宜。 | 通傳會  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本會 CRPD 法規檢視結果，認為不須修正而受衛福部列管之法規(「國家通訊傳播委員會處理人民陳情案件要點」、「國家通訊傳播委員會性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理要點」及「國家通訊傳播委員會推動性別主流化執行計畫」)，業經行政院108年1月8日身權小組第2屆第5次會議決議解除列管，本會 CRPD 法規檢視結果無涉違反 CRPD 公約。</li> </ol>   |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                  | 績效指標   | 主/協辦         | 辦理情形   |
|------|-----|-----------------------|--|--------------|--|
|      |     |                       |  |              | 2. 另衛福部建議於「國家通訊傳播委員會委託民間辦理事項成效評核要點」附表一新增保障身心障礙者權益內容，亦於106年增修完畢，並經上開會議解除列管。   |
|      | 4-3 | 受理通訊傳播涉及身心障礙權益之申訴案件   | 統計分析傳播內容涉身障歧視案件申訴狀況  | 通傳會          | 經檢視108年度受理廣電媒體申訴資料，其中有關維護身心障礙者權益計有2件，業已回覆陳情人在案；另外，108年度維護身心障礙權益之相關團體計有3件，皆為電視轉播手語翻譯須完整入鏡函致本會，本會業已分別處理並請所屬電視公協會轉知會員查照。  |
|      | 4-4 | 鼓勵業者開發並推廣身障近用之應用軟體App | 教育部：<br>預計108年下載語言隨身助理、智慧導引手語App等人次達5,500人次。<br>通傳會：<br>調查電信業者研發符合身障者需求之APP數量及推廣情形；電視業者執行近用App策略實際情形 | 教育部、通傳會、各電視臺 | 教育部：108年下載手語APP有6200人次，已達績效指標，手語APP因資安及維運考量，規劃於109年度起改成網頁版。<br>通傳會：經調查並於前揭「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」說明目前各電信業者投入研發並推廣之身障近用App，包括：<br>中華電信<br>1.應用輔助開發：「語音隨身助理App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾，下載次數54,370人次。<br>2.EYE社會創新客服中心，創造視障朋友就業機會：與淡江盲生資源中心合作，三十餘年來提升視障朋友的服務，並於2011年成立EYE社會創新 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|----|------|------|------|--|
|      |    |      |      |      | <p>客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的值機能力。</p> <p>3.落實「I幫盲」及「I分享」倡議，舉辦視障深度導覽活動:利用公司獨自開發之科技技術，培訓視障專業志工，結合淡江大學視障資源中心、基隆海洋科技博物館等專業團隊，完成一套「博物館視障深度導覽整合方案」，倡導數位文化平權，落實身心障礙者權力公約（CRPD）精神，帶領視障者走進博物館，親自體驗海洋生物的奧秘。</p> <p>台灣大哥大</p> <p>1.「台灣大客服APP」首頁文字與按鈕於108/4已可透過VoiceOver功能朗讀，未來新版本亦會維持此無障礙性。</p> <p>2.「台灣大客服APP」已提供「客服信箱」功能，客戶可透過文字方式反映問題；「文字客服」(APP功能名稱為智能客服)服務目前仍於試營運階段，並開放APP部分用戶使用，全面開放的時程尚在研議之中。若身障人士欲提前使用功能，請協助透過「客服信箱」反映，公司會進行設定開放。</p> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形  |
|----------|----|------|------|------|---|
|          |    |      |      |      | <p>3.該公司已於2019年4月提供兩大系統(android &amp; iOS)用戶透過APP語音播放本期帳單明細功能，並已同步向前線客服同仁布達此功能上架，若有視障客戶詢問可提供相關資訊。</p> <p>遠傳電信：該公司行動客服APP支援talk back功能，於今年新增「語音助手功能」，可以透過語音方式查詢帳單、繳款等資訊。</p> <p>亞太電信：該公司提供雙平台(iOS,Android)支援VoiceOver。Gt 客服App為自行研發，該公司於108年12月向中華民國無障礙科技發展協會理事長請益後,該App軟體可滿足大部分身障者的基本需求。目前該Gt 客服App推廣已有185,305位下載使用。</p> <p>華視：華視新聞 App 規劃「聽新聞」專區，提供國台語最新單則新聞音檔播放及華視新聞資訊頻道24小時直播之服務功能。</p> <p>民視：民視線上 APP，除原有提供六直播頻道【民視無線台】、【民視新聞台】、【民視第一台】、【民視台灣台】、【民視戲劇台】、【民視綜藝台】的影音內容，視障者透過聲音，聽障者則可透過影像，接收節目內容與相關資訊。之後更新增【民視旅遊台】，提供身障者更多豐富內容。</p> <p>公視：公視點點愛頻道內容為公視歷年所製播的身心</p> |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施                 | 績效指標   | 主/協辦 | 辦理情形   |
|------|-----|----------------------|--|------|--|
|      |     |                      |  |      | 障礙節目，如「聽聽看」、「手語新聞」、「人生劇展口述影像版」、「勝利催落去」等。2015年6月起陸續公開影音檔案提供點閱收視。2019年第四季累積觀看次數為465,226次，平均觀看影片長度為14分56秒，曝光次數7,583,741次，曝光點閱率為3.86%。觀眾的輪廓，男性占46.9%，女性占53.1%，觀眾年齡層以45至54歲(29.2%)、35至44歲(21.5%)比例最高。 |
|      | 4-5 | 辦理手語翻譯及即時聽打人才培訓補助    | 依受補助單位申請狀況，統計辦理手語翻譯人才培訓補助至少5件。   | 衛福部  | 依受補助單位申請狀況，補助辦理手語翻譯及同步聽打服務人才培訓活動計8件。   |
|      | 4-6 | 辦理口述影像人才培訓           | 辦理口述影像推廣培訓相關活動至少1場。  | 文化部  | 於108年9月28日在集思北科大會議中心辦理口述影像公開推廣講座1場，參加人數約48人，108年10月22日在中國電視公司辦理口述影像推廣講座1場，有22位中視員工參與。  |
|      | 4-7 | 鼓勵通訊傳播事業及其關係企業聘僱身障人士 | 依據「國家通訊傳播委員會輔導及獎勵主管事業機構成立關係企業僱用身心障礙者辦法」辦理下述事宜：<br>1. 定期檢視事業機構及其關係企業聘僱身心障礙者情形。<br>2. 獎勵聘僱情形優良之企 | 通傳會  | 一、電信業者進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數比例如下：<br>(一) 中華電信：3%。<br>(二) 台灣大哥大：1.15%。<br>(三) 遠傳電信：1.07%(因新世紀資通總員工人數未達身心障礙者權益保障法第38條規定之最低人數，不需進用)。<br>(四) 台灣之星：0.8%。  |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|----------|----|------|------|------|--|
|          |    |      | 業。   |      | <p>(五) 亞太電信：0.72%。</p> <p>二、全國64家有線廣播電視系統業者聘僱身心障礙者情形如下：</p> <p>(一) 聘僱人數達3(含)位以上：5家。</p> <p>(二) 聘僱2位：8家。</p> <p>(三) 聘僱1位：38家。</p> <p>(四) 未聘僱：13家(因總員工人數未達身心障礙者權益保障法第38條規定之最低人數，不需進用)。</p> <p>三、廣播暨電視事業聘用情形，同時調查須符合勞動部公布足額進用之企業者，如下：</p> <p>(一) 廣播計5家：正聲廣播股份有限公司、中國廣播股份有限公司、國立教育廣播電臺、內政部警政署警察廣播電臺及財團法人中央廣播電臺。</p> <p>(二) 電視計12家：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 無線電視：中國電視事業股份有限公司、臺灣電視事業股份有限公司。</li> <li>2. 衛星電視：民間全民電視股份有限公司、年代網際事業股份有限公司、中天電視股份有限公司、財團法人慈濟傳播人文志業基金會、三立電視股份有限公司。</li> <li>3. 有線電視系統地方頻道：三大有線電視股份有限公司、北視有線電視股份有限公司、南</li> </ol> |

| 推動面向 | 項次  | 具體措施           | 績效指標                     | 主/協辦     | 辦理情形  |
|------|-----|----------------|--------------------------|----------|---|
|      |     |                |                          |          | 桃園有線電視股份有限公司、新頻道有線電視股份有限公司、群健有線電視股份有限公司等。   |
|      | 4-8 | 開發建置並推廣無障礙值機系統 | 調查電信業者無障礙值機系統之推動現況。      | 通傳會      | <p>一、目前中華電信有開發無障礙客服系統，聽語障者發信 0800-080-885、非聽語障者發信 0800-080-880，各業者均於網站或 App 提供文字客服系統，相關資訊亦於前揭「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」說明。</p> <p>二、目前台灣大哥大已啟動智能客服測試作業，待擇期規劃上線。</p>   |
|      | 4-9 | 辦理宣導座談提升身障權益意識 | 調查業者辦理身障近用媒體識讀教育研習活動之情形。 | 通傳會、各電視臺 | <p>一、中華電信</p> <p>(一) EYE 社會創新客服中心：創造視障朋友就業機會：與淡江盲生資源中心合作，三十餘年來提升視障朋友的服務，並於2011年成立 EYE 社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的值機能力。</p> <p>(二) 落實「I 幫盲」及「I 分享」倡議，舉辦視障深度導覽活動：利用公司獨自開發之科技技術，培訓視障專業志工，結合淡江大學視障資源中心、基隆海洋科技博物館等專業團隊，完成一套「博物館視障深度導覽整合方</p> |

| 推動<br>面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形   |
|----------|----|------|------|------|--|
|          |    |      |      |      | <p>案」，倡導數位文化平權，落實身心障礙者權利公約（CRPD）精神，帶領視障者走進博物館，親自體驗海洋生物的奧秘。</p> <p>二、台灣大哥大：針對內部門市人員辦理智慧裝置身心障礙人士輔助使用操作方式訓練。</p> <p>三、亞太電信：按月辦理內部教育訓練宣導身障團體及相關服務課程共36場次(直營門市)。</p> <p>四、台灣之星：持續推動護眼工程，呼籲國人應正視黃斑部病變長期影響，並建立保健觀念。</p> <p>五、台視邀請社團法人台灣視覺希望協會理事長甘仲維博士就「口述影像節目製作、服務對象與其重要意義」辦理講座。</p> <p>六、公視邀請節目製作人陳傳惠辦理「極樂世界節目製作分享」講座，以分享身障近用媒體識讀等觀念。</p> <p>七、中視透過成立中視愛心基金會辦理以下活動：</p> <p>（一）108年2度補助正聲廣播電台辦理公益演唱會，於活動中邀請視障歌手紀乃菡、Love 輪飆社(肢障團體)參與演出。</p> <p>（二）於108中秋節前向財團法人蘭智社會福利基金會、財團法人伊甸社會福利基金會附設伊甸烘焙咖啡屋、中華民國聽語障者關懷協會附設幸福生活工坊、糕菲庇護工場、喜憨兒烘</p> |

| 推動<br>面向 | 項次   | 具體措施     | 績效指標  | 主/協辦    | 辦理情形   |
|----------|------|----------|---|---------|--|
|          |      |          |   |         | <p>焙屋竹北工作站等身心障礙團體認購愛心伴手禮，並轉贈財團法人宜蘭縣私立懷哲復康之家、衛生福利部少年之家等13家弱勢團體。</p> <p>(三) 於108年10月31日中視台慶時，捐贈宜蘭縣、南投縣、高雄市、雲林縣、新竹縣等社會局(處)共2輛高頂復康巴士、3輛物資運輸車，協助偏鄉身心障礙者行動及物資需求滿足。</p>   |
|          | 4-10 | 補助辦理識讀教育 | <p>衛福部：<br/>衛福部補助民間單位辦理身心障礙者資訊教育活動，至少三分之二以上學員於結業時能上網、建檔及運用網路資料。</p> <p>通傳會：<br/>補助辦理媒體識讀教育，由受補助單位針對參加身心障礙相關媒體識讀課程的學員進行課後檢測，餐與學員檢測及格率達85%。</p> | 衛福部、通傳會 | <p>衛福部：依受補助單位申請狀況，補助辦理身心障礙者資訊教育活動2件，受訓人數計74人，均能上網、建檔及運用網路資料。</p> <p>通傳會：通傳會補助社團法人苗栗縣康復之友協會辦理108年度「互動時代-社群媒體的凝聚力」媒體識讀研習活動，邀請玄奘大學大傳系助理教授-陳忠治擔任講師，以幽默風趣、生動活潑的授課風格，利用玄奘大學最近與苗栗縣康復之友協會合作拍攝的影片為例，從影、音、圖、文四大素材解構影片的組合製作要素，並以生活中的食衣住行育樂構成影片中的組織架構，藉由媒體向社會宣導並教育媒體識讀素養；活動出席人數共40人，參與學員通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格人數計38人，及格率達95%。</p> |

## 附錄2\_電信事業身心障礙者規劃服務內容

| 業者 |      | 中華電信   |
|----|------|--|
| 行網 | 4G   | 為關懷身心障礙用戶，針對身心障礙人士(不限障礙類別)提供限定4G 399/436/499型資費，月租費減收100元；599型(含)以上資費，月租費減收200元及合約期間內加贈 CHT Wi-Fi 無線上網免費優惠。  |
| 固網 | 公用電話 | 針對市內電話住宅用戶租用人為低收入戶或視障者，發給面額100元 IC 公話卡。<br>視障戶當年度一律發給2張 IC 公話卡。  |
|    | 寬頻上網 | 一、光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M 電路月租費按牌告價 95 折計收，HiNet 上網非固定制月租費按牌告價 7 折計收。<br>二、ADSL 5M/384K 電路月租費按牌告價 8.5 折計收，上網非固定制月租費，原 280 元調降至 180 元。           |
|    | MOD  | 一、MOD 裝機費：免收，需租用滿一年，未滿一年退租補收 800 元裝機費。<br>二、MOD 平台費：每月享 45 元優惠(牌價 89 元/月)。<br>三、家庭套餐(人氣餐、豪華餐、精選餐、精選 B 餐、優質餐與特選餐等)：每月享牌價 9 折優惠(不含 MOD 平台服務費)。<br>四、不退訂續享優惠。 |

| 業者 |            | 中華電信   |
|----|------------|--|
|    | 無障礙公用電話    | <p>一、於公共場所裝設距地面高度 110 公分之公用電話，方便身障者使用。</p> <p>二、所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用；電話機均有 3db~6db 音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用。</p> <p>三、IC 公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用。</p>                   |
|    | 聽語障者電訊轉接業務 | <p>聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台0800-080885（諧音幫幫我），由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者（代傳字數限於80個字以內，回傳內容以30字為限）；非聽語障者亦可撥打聽語障服務(0800-080880)，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間每日08:00~21:00。</p> |

| 業者 | 台灣大哥大/台灣固網  |
|----|---|
| 4G | <p>一、門號案的部分提供 2 種選擇：(1)399 型，合約 24 個月，月租費享 101 元減免，合約期間前 3 個月享上網吃到飽，第 4~24 個月每月享 9GB 優惠，用戶若超過 9GB 則降速至 &lt;128Kbps，合約期間享網內免費；(2) 599 型，合約 24 個月，月租費享 100 元減免，合約期間享上網吃到飽不降速。</p> <p>二、手機案的部分提供 2 種選擇：(1)399 型，合約 30 個月，月租費享 101 元減免，合約期間前 3 個月享上網吃到飽，第 4~30 個月每月享 6GB 優惠，用戶若超過 6GB 則降速至 &lt;128Kbps，合約期間享網內免費；(2) 799 型，合約 30 個月，月租費享 200 元減免，合約期間享上網吃到飽不降速。</p> |
| 固網 | <p>一、 2M/64K 專案價 79 元/月。</p> <p>二、 5M/384K 專案價 200 元/月。</p> <p>三、 16M/34K 專案價 259 元/月。</p> <p>四、 35M/6M 專案價 279 元/月。</p> <p>五、 60M/20M 專案價 298 元/月。</p> <p>六、 100M/40M 專案價 307 元/月。</p>   |

| 業者    | 遠傳電信/新世紀資通  |
|-------|---|
| 遠傳電信  | <p>一、4G 溫暖絕配方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適用資費：「絕配」或「新絕配」系列任一資費</li> <li>2. 優惠內容：自申請日起，享有網內簡訊 300 則、網外簡訊 100 則、國內上網 1GB 之優惠共 36 個月。合約期滿恢復牌價計費。</li> </ol> <p>二、4G 溫暖 399 方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適用資費：新絕配 399</li> <li>2. 優惠內容：合約 30 個月，享有月租費減免 \$100 元、網內通話每通前 3 分鐘免費、網外通話每月 20 分鐘免費、前 3 個月國內上網吃到飽，之後每月 3GB 上網傳輸量。合約期滿恢復新絕配 399 牌價計費。</li> </ol> <p>三、4G 溫暖 599 方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適用資費：新絕配 599</li> <li>2. 優惠內容：合約 30 個月，享有月租費減免 \$200 元、網內通話每通前 5 分鐘免費、網外通話每月 30 分鐘免費、前 12 個月國內上網吃到飽，之後每月 6GB 上網傳輸量。合約期滿恢復新絕配 599 牌價計費。</li> </ol> |
| 新世紀資通 | <p>一、光纖優惠方案</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 速率 500M / 250M：網路月租費 628 元</li> <li>2. 速率 300M / 100M：網路月租費 528 元</li> <li>3. 速率 100M / 40M：網路月租費 338 元</li> <li>4. 速率 60M / 20M：網路月租費 328 元</li> <li>5. 速率 35M / 6M：網路月租費 318 元</li> <li>6. 速率 16M / 3M：網路月租費 268 元</li> </ol> <p>二、ADSL 優惠方案：速率 5M / 384K：網路月租費 188 元。</p>  |

| 業者 | 亞太電信 |  |
|----|------|--|
| 行網 | 4G   | <p>一、凡申辦本公司 4G 全系列任何一綁約方案，均可享有減免每期帳單 100 元共 12 個月之優惠(共計可折扣 1,200 元)</p> <p>二、適用對象申請資格：凡持有中華民國政府所製發之身心障礙證明者均可辦理</p>                     |
| 固網 | 寬頻上網 | <p>一、ADSL 上網或光纖上網提供月租費用折扣(折扣 71 折起，最低可享達 36 折優惠)</p> <p>二、上網服務供多種速率,5M/384K 至 100M/40M。</p> <p>三、適用對象申請資格：凡持有中華民國政府所製發之身心障礙證明者均可辦理</p> |

| 業者 | 台灣之星  |
|----|---|
| 行網 | <p>一、單辦門號月租費 188 元：上網網速限速 21Mbps、每月可上網 1GB，當月沒用完可遞延到次月，網內語音免費、網外語音送 30 分鐘、語音超量費率每分鐘 2 元。</p> <p>二、單辦門號月租費 388 元：上網吃到飽，網速限速 21Mbps，網內語音免費、網外語音送 50 分鐘、網內簡訊 150 則免費、語音超量費率每分鐘 2 元。</p> <p>三、單辦門號月租費 499 元：高速上網吃到飽，網內語音免費、網外語音送 50 分鐘、網內簡訊 150 則免費、語音超量費率每分鐘 6 元。</p> <p>四、辦門號搭手機月租費 599 元：高速上網吃到飽，網內語音免費、網外語音送 50 分鐘、網內簡訊 150 則免費、語音超量費率每分鐘 6 元。可搭多款手機 0 元。</p> |