

110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111年8月

目錄

壹、前言	4
貳、政策核心	5
一、需求/參與政策主軸：聆聽身心障礙者需求 尊重參與不歧視	5
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	6
四、協力/教育政策主軸：公私協力辦理 推動識讀教育	7
參、110年辦理具體措施	8
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	13
三、資訊面向之具體措施辦理重點	22
四、行政及綜合措施面向之具體措施辦理重點	26
肆、附錄	34
附錄 1-110年各單位分工辦理情形	34
附錄 2-電信事業身心障礙者規劃服務內容	62

表次

表1 公視110年口述影像節目製播情形.....	14
表2 公視110年口述影像節目節目劇名.....	14

圖錄

圖 1 本行動方案（草案）政策核心及推動主軸關係圖	7
圖 2 具體措施架構.....	8
圖 3 110年11月14日災防告警細胞廣播訊息	9
圖 4 災防告警系統架構圖.....	10
圖 5 通傳會督導業者進行災防告警訊息演練.....	11
圖 6 行政院新聞傳播處記者會安排手語翻譯.....	18
圖 7 全國性公民投票案110年11月24日第3場意見發表會(第18案).....	19
圖 8 通傳會委員會議後例行記者會.....	20
圖 9 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 ..	21
圖 10 無障礙網頁規範修訂圖.....	22
圖 11 無障礙標章2.1版.....	25
圖 12 文化部口述影像培訓活動.....	30
圖 13 廣電媒體專業素養培訓活動.....	32

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，而是強調身心障礙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)宣示落實身心障礙者人權保障決心。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劃採必要措施，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，讓包括身心障礙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：聆聽身心障礙者需求 尊重參與不歧視

推動無障礙通訊傳播近用環境應以身心障礙者需求為考量，促進身心障礙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，多次邀請身心障礙者召開座談瞭解其需求，針對身心障礙者通傳近用狀況進行研究，蒐集更新身心障礙者意見，督促業者提供符合身心障礙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) 鼓勵身心障礙者參與政策制訂與內容製播。
- (二) 尊重身心障礙者觀點與意見表達。
- (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

針對匯流發展調查¹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

¹ 國家通訊傳播委員會「109年匯流發展調查」。

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年調查公布身心障礙者生活狀況及各項需求評估調查結果²顯示，身心障礙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年進行之「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查³」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89%，使用網路電話93.3%及線上影音77.7%的比率也都在七成以上，另曾透過網路搜尋新資訊達55.8%，由此可見通訊傳播為身心障礙者獲取資訊，與社會接觸的重要管道，但觀察目前對身心障礙者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，宜便利身心障礙者使用；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心障礙者特別服務，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

² 衛生福利部105年「身心障礙者生活狀況及需求調查報告」。

³ 國家發展委員會110年「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查報告」。

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，包容並且接納身心障礙者的差異，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，媒合身心障礙者所需的通傳服務。
- (二) 強化專業人力培訓。
- (三) 推動通傳近用媒體識讀。

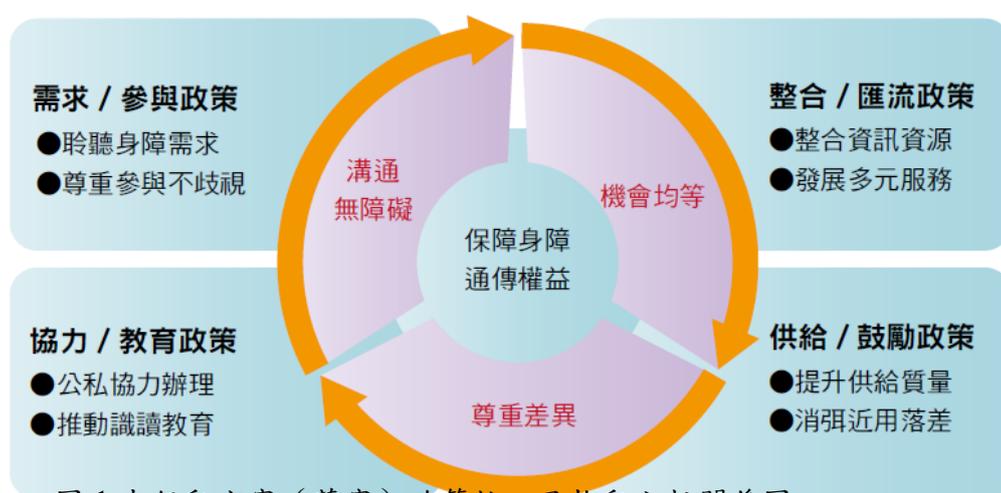


圖 1 本行動方案（草案）政策核心及推動主軸關係圖

圖 2 具體措施架構圖 3 本行動方案（草案）政策核心及推動主軸關係圖

參、110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7項具體措施
2. 傳播面向計有17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

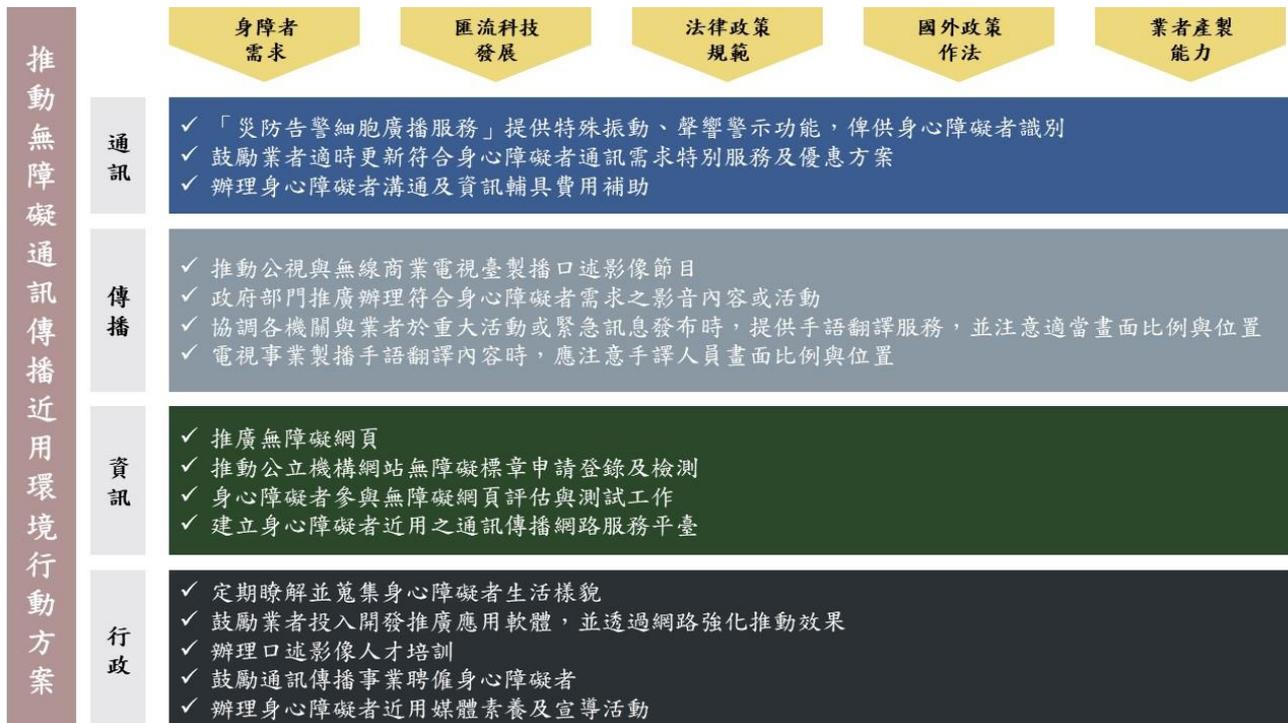


圖 4 具體措施架構

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46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，俾供身心障礙者識別

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。

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；以地震速報為例，當地震預警系統預估發生規模5.0以上地震，針對預估震度可能達4級以上的縣市民眾，交通部中央氣象局會在第一時間發布強震即時警報，透過災防告警系統提醒相關區域之民眾注意防範，查110年共發布33則地震速報訊息。



圖 7 110年11月14日災防告警細胞廣播訊息

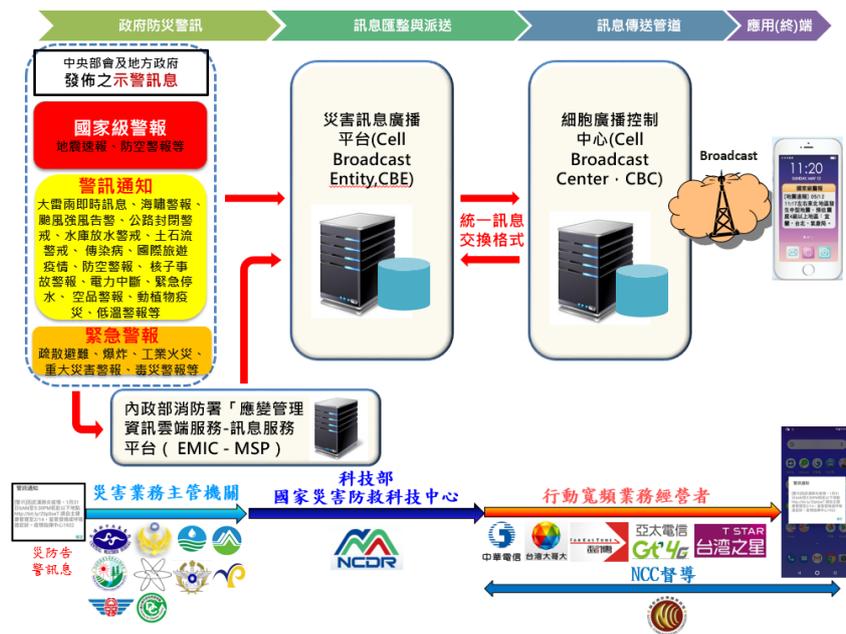


圖 4 災防告警系統架構圖

為有效提醒民眾注意及身心障礙者識別，通傳會參考相關國際標準，於「行動通信電信終端設備技術規範」明定具接取行動通信服務經營者提供之語音服務功能之4G、NB-IOT、5G 攜帶式終端設備（如：手機），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://reurl.cc/yr3ay2>），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://reurl.cc/M0lovL>）。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、台灣之星及亞太電信）、三星、華碩、小米、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。



圖 5 通傳會督導業者進行災防告警訊息演練

(二) 鼓勵業者適時更新符合身心障礙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心障礙者所需之服務內容，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110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. 聽語障者電訊轉接服務，可利用傳真機及電話，經由聽語障服務台值機人員代傳訊息，以供聽語障用戶與非聽語障用戶相互溝通。
2. 4G 行動網路月租費最高減免200元。
3. 4G 行動網路資費提供網內免費簡訊300則、網外免費簡訊100則。
4. ADSL 上網或光纖上網享有月租者或年繳者費用折扣36折至51折不等之優惠方案。

(三) 辦理身心障礙者溝通及資訊輔具費用補助

輔具產品是身心障礙者生活自立不可或缺的一環，擁有合適的溝通及資訊輔具，對於身心障礙者無障礙近用通訊傳播環境至為關鍵，為了讓身心障礙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110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871人次。

二、傳播面向之具體措施辦理重點

(一) 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。110年公視排播口述影像節目，總時數計171小時，其中新播時數31小時，分別於公視主頻及公視3台播出公視人生劇展、連續劇、紀錄片等54部節目。至於四家無線電視臺，於110年製播口述影像節目情形如下：

1. 台視：

- (1) 於110年7月18日至9月5日間，每週日上午9點至11點於台視綜合台播出《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集及《閱讀時光 II-先生媽口述影像版》共1集，計16小時；另，110年9月11日至10月30日間，每週六上午6點至8點於臺灣電視台播出《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集及《閱讀時光 II-先生媽口述影像版》共1集，計16小時，總計播出共32小時口述影像版節目。
- (2) 於口述影像版節目上檔前後，以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。口述影像版預告除安排在台視家族頻道播出外，另也安排在網路露出，於多媒體平台宣傳播出訊息。
- (3) 另外，亦將《植劇場-花甲男孩轉大人》共7集口述影像版及《閱讀時光 II-玫瑰玫瑰我愛你、妖精、生活是甜蜜、先生媽》共4集口述影像版，上傳至 YouTube 台視官方頻道，提供隨選閱聽，推廣無障礙傳播多元平台近用。

2. 中視：

- (1) 中視經典台於110年11月7日首播電視電影《愛的詐欺犯》口述影像版（120分鐘），後續亦於中視綜合台、中視菁采台排播；另11月13日至11月27日期間於中視經典台、中視菁采台排播《願望清單》、《川流之島》、《TMD 天堂》等三部影片口述影像版，共計播出17小

時，包括中視經典台及中視菁采台播出前並以節目預告方式透過各平台宣傳節目播出訊息。

(2) 110年度已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. 民視：製播兒童節目《快樂故事屋》口述影像版，每集30分鐘，分別安排於民視無線台及民視第一台播出，共計播出24.5小時；播出前皆安排於電視頻道、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 OTT「四季線上影視」與 YouTube，提供免費隨選收看。

4. 公視：110年製播口述影像節目情形說明如下表：

表 1 公視110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	31	11	129	171
百分比	18.13%	6.43%	75.44%	100.00%

表 2 公視110年口述影像播出節目劇名

口述影像播出節目劇名		
1. 双重約會	19. 回聲-公視人生劇展	37. 第三十一首籤
2. 3天2夜	20. 羊在火爐前走失了	38. 野模
3. 6局下半-公視人生劇展	21. 自由人-公視學生劇展	39. 麥田投手
4. AR 盜夢事件	22. 艾草-公視人生劇展	40. 無法辯護-公視新創電影
5. 一克拉的室友	23. 完美正義-公視新創電影	41. 無界限-公視新創電影
6. 一瞬之光	24. 希望之鑽	42. 登台
7. 人生浣腸	25. 我愛親家	43. 媽，告訴我哪裡有光
8. 十七號出入口-公視人生劇展	26. 找到	44. 愛情的盡頭
9. 三朵花純理髮	27. 事事達人	45. 愛情替聲
10. 三角犯罪	28. 依諾之歌-公視人生劇展	46. 業務員之死
11. 小偷-公視學生劇展	29. 呼拉姊妹花	47. 當你微笑時
12. 不死三振	30. 阿惜姨-公視人生劇展	48. 當我們同在一起
	31. 阿嬤,搖哩搖哩	49. 銀河戰士特訓班

口述影像播出節目劇名		
13. 比利時賽鴿基金	32. 青苔	50. 數到十，讓我變成沈曉旭
14. 出走的好理由	33. 紅鼻子與小女孩	51. 噬罪者-連續劇
15. 加蓋春光	34. 桔醬的滋味-公視人生劇展	52. 蟹足-公視人生劇展
16. 失業陣線聯盟	35. 海倫她媽-公視學生劇展	53. 關老爺
17. 打破皮涅塔	36. 神算-公視學生劇展	54. 戀戀木瓜香-公視人生劇展
18. 仲夏夜府城		

(二) 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，110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19件。

2. 文化部：

(1) 補助出版執行情形：

A. 辦理「輔導數位出版產業發展補助」：透過補助出版業者製作適合身心障礙者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，俾身心障礙者查詢使用，以促進文化平權。110年度透過本計畫共捐贈1,361件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。

B. 辦理語言友善環境及創作應用補助計畫：本計畫宗旨係鼓勵個人、團體及縣市政府投入打造語言友善環境，增進面臨傳承危機國家語言學習管道及使用機會，110年重要成果如下：

(A) 補助社團法人雲林縣聽語障福利協進會「『聾人的幸福食堂』語言友善環境及創作應用影像製播計畫」：本計畫共製作8部手語料理影片，由聽覺障礙主持人及來賓共同示範料理教學，讓聾人及聽人透過料理瞭解聾人文化及手語使用。錄製的影片上傳該協會粉絲專頁及 YouTube 平台（「聾人幸福食堂」頻道），無償提供各界使用。

- (B)補助社團法人中華民國聽障人協會「臺灣手語語料彙整及錄製」：本計畫蒐集臺灣北、中、南各地手語語彙2,000組，並依語彙提供手語及中文句型對照，錄製的影片上傳該協會官網及 YouTube 平台（「臺灣手語語料彙整」頻道），無償提供各界使用。
- (C)補助財團法人平安社會福利慈善事業基金會「舞動雙手，溝通你我-手語倡導影片教材暨活動計畫」：製作1部臺灣手語微電影《好想你》並上傳 Youtube 平台（<https://www.youtube.com/watch?v=XqLOQSmYHS8>），另辦理12小時聾人服務宣導人員培訓、10場親子手語活動、11場長者關懷據點創新手語教學、3場繪本手語師資培訓並出版1,000本手語教材及2套手語教具。
- (D)補助社團法人台中市聾人協會「台中市在地文化手語書」：製作出版具台中市在地特色文化手語書《台中在地文化》，共印製400份，另辦理2場成果展，並作為手語培訓班教材，另辦理手語翻譯服務1,000人次。
- (E)補助顧芳槐「台灣手語小小探險家」：製作「台灣手語小小探險家遊戲網站」，遊戲內含7個關卡、101題，線上遊戲無償提供各界使用（網址 <https://www.maxaslplus.com/game/index.html>），該網站及相關社交媒體觸及達3,000人次。另製作8部宣傳影片，陸續上傳 YouTube 平台，另至北、中、南3所啟聰學校等校園進行宣傳，約750人次參與。

(2) 110年度廣播節目製播補助案：

- A. 台灣廣播股份有限公司《走出迷霧森林》：節目主題鎖定在精神疾病的認知與釐清，包含「精神官能症」與「思覺失調症」，以及心理諮商治療與藥物治療、其他各種精神疾病療法的介紹。藉由病友、家屬、志工、醫生、心理師、社工師等角色，以及相關團體與活動的報導，以真人實事的訪談與故事、真實場景和療癒活動的深入探訪，交錯多元呈現，讓社會大眾藉由節目，在療癒的生命微光中一起接納這些病友與家庭。
- B. 財團法人台北勞工教育電台基金會《幸福理想國》：節目設定以主持人姜義村教授近年來推動的「愛運動動無礙」的身心障礙者運動權倡議為主題，並以國際身心障礙者權利公約（Convention of the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）的8大原則作為節目規劃設計的核心精神，其中包括：(A)尊重他人、尊重他人自己做的決定；(B)不歧視；(C)充分融入社會；(D)尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種；(E)機會均等；(F)無障礙；(G)男女平等；(H)尊重兒童，邀請視覺障礙、聽覺障礙、肢體障礙與智能障礙等不同障礙類別的運動參與者、從事相關運動推廣服務的產官學者，一起分享輕鬆而感人的生命經驗和平權理念。
- (3) 110年度紀錄片製作補助案：雅科星文創有限公司《大風下的家 Longing for Nostalgia》：以「樂生療養院反迫遷運動」為主題，記錄時間長達16年，主角包含成立樂生保留自救會、長期參與抗爭運動的數位樂生院民。
- (4) 110年度兒童電視節目製作補助案：波乘有限公司《悄悄話》：節目呈現台灣當代孩子多面的生命故事與影像視角，其中第六集「聲音的秘密」主角為熱愛植物的視障兒童。

(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，保障身心障礙者之資訊權益。各中央機關110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及臨時性重大政策說明記者會之新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，了解政府重大政策，共約204則。並於每週四院會後記者會及臨時性重大政策說明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60場。



圖 6 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**：全國性公民投票案第17案至第20案於110年12月18日舉行投票，自110年11月13日起至12月18日期間，為上開4案公民投票案，於全國性無線電視頻道各舉辦5場意見發表會，總計辦理20場。上開電視意見發表會皆有手語翻譯服務，且手語翻譯員視窗達電視畫面三分之一。



圖 7 全國性公民投票案110年11月24日第3場意見發表會(第18案)

3. **勞動部**：原預定辦理5場大型就業博覽會，因110年疫情嚴峻，考量疫情因素，爰5場次皆配合取消辦理。
4. **財政部**：110年3月23日、4月29日、9月23日及10月26日辦理「110年上期使用牌照稅開徵記者會」、「110年房屋稅開徵記者會」、「110年下期營業用車輛使用牌照稅開徵記者會」、「110年地價稅開徵記者會」，均提供手語翻譯服務，並於會後將記者會影片發布於財政部youtube頻道供民眾瀏覽。
5. **原子能委員會**：110年辦理2場核能安全相關議題地方說明會及1場核安演習實兵演練前記者會，均於現場提供手語翻譯服務。

6. **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，110年度共計舉辦51場次記者會。



圖 8 通傳會委員會議後例行記者會

7. **交通部中央氣象局**：110年共計提供7場次颱風警報記者會手語翻譯服務；另110年有針對較大規模及較劇烈豪雨發布記者會，爰增加6場手語翻譯服務場數。

(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。

110年各家無線電視台於播報雙十國慶、颱風動態新聞、公投意見發表會、疫情記者會等活動，相關手語翻譯畫面均參考建議規範製作。



圖 9 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) 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10 無障礙網頁規範修訂圖

截至110年底止，通傳會完成無障礙網頁推廣事項包含：

- (1) 身心障礙團體或代表參與網頁無障礙評估與測試，達900件。
- (2) 辦理身心障礙者無障礙網站檢測培訓課程：

A. 辦理「無障礙網站培訓課程」9場次，出席總人數為645人。

B. 辦理「網站無障礙進階實務課程」48小時（共16班次），出席總人數為791人。

- (3) 辦理無障礙網頁檢測諮詢作業，共計2,323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2,899件。
- (6) 辦理「網站無障礙推廣說明會」共6場次、「培訓課程」及「進階實務課程」共9場次。

2. 經濟部商業司

面對推動網站無障礙等議題，經濟部商業司持續向網路零售業者推廣建置無障礙網頁及相關規範等觀念，於110年7月29日舉辦宣導說明會，向業者分享疫情期間無障礙網站設計重點和功能，增加網路零售業者投入建置無障礙網站意願，協助各種不同族群的消費者體驗線上購物，以發展友善的電子商務市場環境。

3. 教育部

教育部於110年度推廣校園無障礙網頁辦理情形如下：

- (1) 110年3月23日臺教資（五）字第1100041295號函，函知所屬機關學校「網站無障礙規範」修正版事宜。
- (2) 110年8月31日臺教資（五）字第1100115973號函，函知所屬機關學校應依身權法之規定，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」培訓課程。
- (3) 110年9月24日於「校務行政 E 化交流服務計畫」研討會中邀請長庚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。

4. 金融監督管理委員會

金管會於110年度推廣金融無障礙網頁辦理情形如下：

(1) 銀行業：

甲、無障礙金融友善服務專區：本會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。無障礙金融友善服務專區：本會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。

乙、無障礙網頁服務：本國銀行38家及中華郵政，已取得無障礙網頁 A 等級以上之認證標章。

(2) 證券期貨業：

甲、無障礙金融友善服務專區：計有48家證券商、39家投信、52家投顧業、14家專營期貨商等業者官網首頁設置「金融友善服務專區」。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，要求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，並請各相關公會督促其會員儘速配合辦理。

乙、無障礙網頁服務：證券商業同業公會、資本額達50億以上之全數（共18家）證券商及資本額50億以下證券商1家之官網已取得無障礙網頁 A 等級認證標章。

(3) 保險業：

甲、無障礙金融友善服務專區：保險公司均已於官網設置金融友善服務專區。

乙、無障礙網頁服務：計有25家保險公司已取得無障礙網頁標章。

(4) 鼓勵上市櫃公司提供無障礙網頁服務：證交所及櫃買中心於110年分別辦理7場次實體及線上業務宣導會，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，以利各類投資人查詢。

5. 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，另配合網站刻辦理改版作業，將於改版完成後再次重新申請無障礙網頁檢測。

(二) 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」；通傳會自建置「無障礙網路空間服務網」，提供申請無障礙標章認證服務及相關資訊；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110年7月1日公告修正「網站無障礙規範2.0版」，並將名稱修正為「網站無障礙規範」，網站無障礙檢測將納入受測網站子系統及分屬不同網域之主要服務功能（如客服信箱、線上服務等），以符民眾實際使用網站之需求並能無障礙獲取相關資訊與服務。另亦發布「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，並新增身心障礙者參與稽核之規定，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。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，以保障身心障礙者資訊取得無障礙。



圖 11 無障礙標章2.1版

(三) 身心障礙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心障礙者需求為考量，因此在推動無障礙網頁工作時，將依身心障礙團體之建議，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，同時並邀請身心障礙者實際參與檢測，以促使網站呈現無障礙，並符合身心障礙者使用需求。110年取得標章之網站並由身心障礙者進行之檢測作業之網站完成共計900件。

(四) 建立身心障礙者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，「公視點點愛」為公視第一個服務身心障礙朋友的網路頻道，提供手語節目及短片、口述影像戲劇、視障的行腳節目、身心障礙者觀點的紀錄片、心智障礙者及輪椅族的生命故事、手語教學等，讓身心障礙者能夠隨時收視聽，滿足其需求；另客家電視台於109年度已新增影音內容於官方網站播出，服務聽障觀眾收視，建構友善之收視環境。

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。110年擴充全文電子書籍新增1,000本，總量達38,500本；110年度使用人次逾300萬人次。

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

對於身心障礙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心障礙者生活不同樣貌，包含：

1. **衛生福利部**：依據身權法第11條規定，衛福部與勞動部每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

務等，俾提供身心障礙者相關政策擬訂參考。依據105年調查結果顯示，身心障礙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%。另「110年身心障礙者生活狀況及需求調查」刻正由衛福部辦理中。

2. **通傳會**：每2年辦理1次「電視使用行為及滿意度調查」，均會針對身心障礙者辦理焦點團體座談，了解其對於電視及影音媒體使用行為滿意度及需求。在110年公布之「109年電視使用行為及滿意度調查報告」中發現如下：

(1)視障視聽眾，希望部分節目類型能增加口述影像的服務，或透過第二音軌切換的方式，滿足收聽需求。

(2)聽障視聽眾對於電視節目的需求，以沒有字幕或是手語是最主要的問題。

(3)在硬體部分，建議遙控器能夠有語音的功能，讓視障者知道目前轉到的臺數及頻道內容，或將遙控器的功能結合手機 APP，讓視障者可以透過手機操作遙控器；而聽障視聽眾有播打電話的困難，因此希望有線電視的客服服務能多增加網路上或是 LINE 的服務，可以提供給聽障者使用。

3. **國家發展委員會**：已完成110年「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」，相關調查數據及報告已公布於國發會官網歷年數位機會（落差）調查報告項下（網址：<https://reurl.cc/Xj8mRg>），提供政府機關與學研機構參考應用。

(二) 鼓勵業者投入開發推廣應用軟體，並透過網路強化推動效果

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，除於106年11月20日公告「行動版應用程式 (App) 無障礙開發指引」外，並於109年委託中華民國資訊軟體協會進行研究，結果完成「行動化應用軟體無障礙檢測作業原則 (草案)」及「行動化應用軟體無障礙檢測基準 (草案)」，辦理共計7場次推廣說明會。

行動通訊為今日數位生活所必需，推廣友善身心障礙者之應用軟體將有助身心障礙者通訊傳播資訊近用。為此，本行動方案結合教育部、通傳會及相關通訊傳播業者的努力，開發應用軟體包含：

1. **常用手語辭典 App**：教育部常用手語辭典 APP 已改為 RWD 網頁版，以利電腦、平板、手機等不同使用者近用。
2. **電信業者之無障礙 App 應用服務**
 - (1) **語音隨身助理**：中華電信「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。
 - (2) **智能客服**：「台灣大客服 APP」符合「行動版應用程式無障礙開發指引」之六大指引；針對視覺障礙的用戶，可開啟智慧型手機內建設定的 VoiceOver 或 TalkBack，逐條語音說明「台灣大客服 APP」內容或帳單資訊，並提供「客服信箱」及「文字客服」功能，讓用戶可透過文字即時與客服人員諮詢。
 - (3) **語音助手功能**：遠傳電信「心生活 APP」支援 VoiceOver、TalkBack，提供語音助手功能，讓使用者可以透過語音方式查詢帳單並進行繳款。另提供文字客服，讓使用者可以透過文字方式

聯繫客服反映問題。

- (4) **Gt 客服 App**：亞太電信提供雙平台（iOS, Android）支援 VoiceOver。Gt 客服 App 於110年度已有249,056位下載使用。

3. 廣電業者之無障礙 App 應用服務

- (1) **台視**：台視 APP 除提供「臺灣電視台」與「台視新聞台」頻道節目直播外，也提供各類新聞、新聞性節目、各類戲劇與綜藝節目之影音畫面與內容文字說明，讓身心障礙者隨選觀看，也能夠接收新聞訊息及娛樂內容。另外台視推出「益起看世界」Podcast，讓視障者開拓接收更多國際新聞資訊。
- (2) **中視**：中視綜合台、中視新聞台、中視經典台、中視菁采台等四個直播頻道上架 OTT 頻道 APP（Hami Video、LiTV、四季線上影視），提供多樣化影音內容，供視障朋友透過聲音、聽障朋友藉由清晰明顯的標題與輔助性字幕收看新聞報導與綜藝戲劇等節目，接收各種新知與娛樂休閒資訊。
- (3) **華視**：華視官網及「華視新聞」APP 完成「聽新聞」專區，提供國台語最新單則新聞音檔播放之服務功能，並於109年11月將華視新聞內容以及新聞節目類「三國演義」、「嶽點話題」等節目上架至「Apple Podcasts」、「Google Podcasts」及「Spotify」，讓更多身心障礙者聽得到華視新聞，也能用耳朵掌握國際局勢。
- (4) **民視**：民視線上 APP 已提供7個直播頻道「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」及「民視旅遊台」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。此外，也持續增加更多隨選影片（VOD），提供身心障礙者更多豐富內容。
- (5) **公視基金會**：「公視點點愛」是公共電視台第一個服務身心障礙朋友的網路頻道，包括手語節目、短片、口述影像戲劇、視障的行銷節目、身心障礙者觀點的紀錄片、心智障礙者、輪椅族的生命

故事、輕鬆有趣的手語教學等，同樣適合一般家庭親子觀賞。「聽聽看」已製作「戲學手語 APP」提供聽障朋友與愛好者使用。

(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，基於國內對口述影像的服務需求日漸增加，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。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，該部110年度辦理口述影像製作及人才培訓活動情形如下：

- 1.辦理「認識影視節目口述影像服務座談」2場，邀請影視製作業者參與，參與人次總計69人。
- 2.110年度電影人才培訓補助：補助「社團法人台灣視覺希望協會」辦理「110年口述電影製作及聽審人才培訓計畫」、「110年口述電影進階聽審人培計畫」，共計培訓40人。

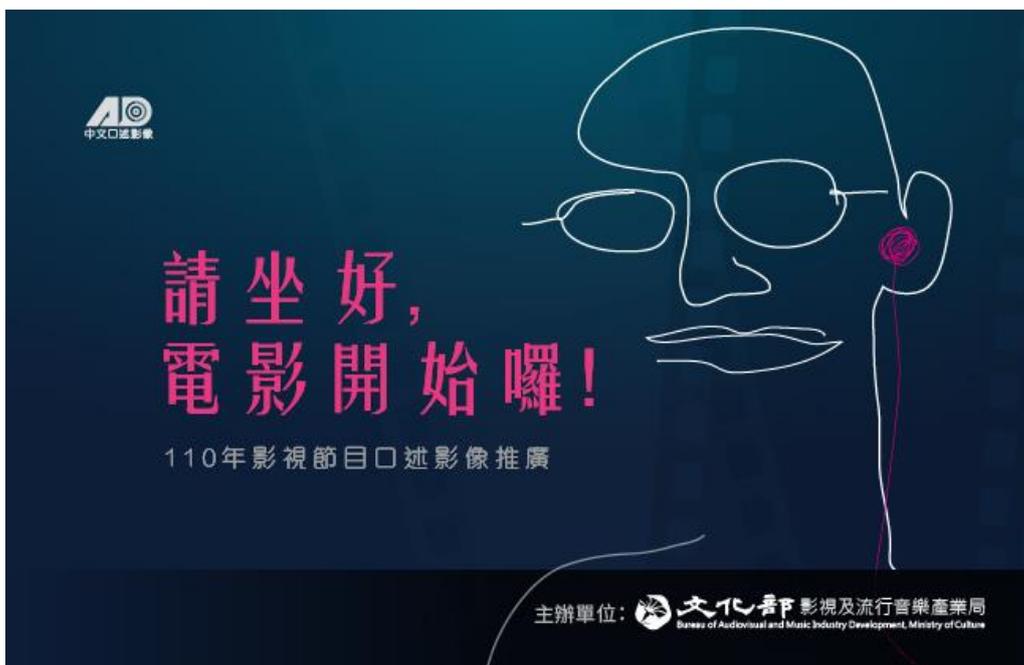


圖 12 文化部口述影像培訓活動

(四) 鼓勵通訊傳播事業聘僱身心障礙者

依據身權法第38條第2項規定「私立學校、團體及民營事業機構員工總人數在六十七人以上者，進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一，且不得少於一人。」經通傳會統計，電信業者進用具有就業能力之身心障礙者人數佔員工總人數比例如下：

1. 中華電信：3%。
2. 台固/台灣大哥大：1.23%。
3. 遠傳電信：1.13%。
4. 台灣之星：1.07%
5. 亞太電信：1.15%。

通傳會依據「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」規定，獎勵聘僱情形優良之廣播及電視事業如下：

1. **廣播業者4家**：內政部警政署警察廣播電臺、正聲廣播股份有限公司、財團法人中央廣播電臺、國立教育廣播電臺。
2. **電視業者13家**：
 - (1) **無線電視4家**：中國電視事業股份有限公司、中華電視股份有限公司、民間全民電視股份有限公司、臺灣電視事業股份有限公司。
 - (2) **衛星電視7家**：人間電視股份有限公司、中天電視股份有限公司、年代網際事業股份有限公司、東森電視事業股份有限公司、財團法人公共電視文化事業基金會、緯來電視網股份有限公司、霹靂國際多媒體股份有限公司。
 - (3) **有線電視系統4家**：北視有線電視股份有限公司、群健有線電視股份有限公司、三大有線電視股份有限公司、南桃園有線電視股份有限公司。

（五）辦理身心障礙者近用媒體素養及宣導活動

媒體素養及相關宣導活動有助於強化身心障礙者近用通訊傳播資訊的能力，並且也可增加一般社會大眾對於身心障礙者的認識。在本行動方案中，衛福部110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1件，受訓人數計15人，使學員均能上網、建檔及運用網路資料。

通傳會110年度針對「維護身心障礙權益」議題委託辦理媒體識讀教育活動共5場次，參與媒體識讀研習課程學員總人數為475人，課程活動整體滿意度高達93.58%，學員參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率高達99.7%。



圖 13 廣電媒體專業素養培訓活動

此外，110年電信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. 中華電信：

- (1) 每季業務宣導加強門市同仁對關愛方案熟悉度。
- (2) 請門市於自主訓練時加強同理心演練及案例分享。
- (3) 「用 I 幫盲」看見花蓮山水之美，安排視障朋友暢遊花蓮。
- (4) 安排參觀淡江大學視障資源中心，了解視障人士不便之處。

2. 台灣大哥大：自106年下半年起已接洽全臺各地共計33個身心障礙協

會及團體，主動告知公司可提供不同身心障礙者智慧裝置教學服務，各團體皆表示後續若有相關需求可向公司提出。

3. **遠傳電信**：110年度辦理內部教育訓練，加強門市同仁對身心障礙者的同理心演練及案例分享，共90場次。
4. **亞太電信**：110年度按月辦理內部教育訓練宣導身心障礙團體及相關服務課程共36場次（直營門市）。

肆、附錄

附錄1-110年各單位分工辦理情形

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	定期調查身心障礙者需求，與電信業者協商提供符合其需求之優惠方案	<p>一、邀請身心障礙團體或代表出席諮詢會議，了解身心障礙者需求。</p> <p>二、與電信業者協商，提供符合身心障礙者需求之服務內容與優惠方案，進而與身心障礙團體討論。</p>	通傳會	<p>一、於109年12月1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；後分別於110年4月14日及10月15日召開第1次及第2次「電信業者提供符合身心障礙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。</p> <p>二、於110年12月2日再度召開「無障礙通訊傳播近用環境諮詢座談會」，邀請身心障礙團體代表到會，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：</p> <p>(一) 修正「手機門號申辦易讀版」，完善易讀手冊之功能性。</p> <p>(二) 請各業者持續優化無障礙專區、置於網站明顯處，並研議全網頁無障礙化之可行性。</p> <p>(三) 請各業者持續提升門市設置無障礙斜坡板之比例，並請使用輕量化斜坡板。</p>
	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，鼓勵電信事業就身心障礙者提供特別服務	通傳會	<p>於110年12月2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：</p> <p>(一) 修正「手機門號申辦易讀版」，完善易讀手冊之功能性。</p> <p>(二) 請各業者持續優化無障礙專區、置於網站明顯處，並研議全網頁無障礙化之可行性。</p> <p>(三) 請各業者持續提升門市設置無障礙斜坡板之比例，並請使用輕</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					量化斜坡板。
	1-3	在公共場所設置各類公用電話機，應注意身心障礙者便利使用	敦促電信業者辦理視障戶之公話卡補助張數。	通傳會	一、中華電信公司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。 二、中華電信公司針對視障戶當年度一律發給2張 IC 公話卡。 三、110年度共補助217戶公話卡。
	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心障礙者特別服務與優惠方案，並落實資訊揭露。	通傳會	一、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。 二、有關電信事業針對身心障礙者提供之特別服務，業於110年12月2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	已於官網建置「型式認證資料查詢專區」(https://reurl.cc/l0v3gA)，相關身心障礙福利機構或團體得逕至該專區之「設備名稱」輸入「電話機」或「手機」查詢。
	1-6	辦理身心障礙者溝通及資訊輔具費用補助	預計補助1,100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)，110年計補助871人次。
	1-7	針對身心障礙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110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17,600千元，預計審驗具該功能手機437件。	通傳會	110年通傳會審驗合格具「災防告警細胞廣播服務」功能之電信終端設備計81件。
傳播	2-1	強化身心障礙團體意見表達	1. 邀請身心障礙代表參與通傳會廣播電視節目廣告諮詢會議。 2. 邀請身心障礙團體代表於	通傳會、各電視臺	一、民視： (一) 配合衛星公會新聞自律暨諮詢委員會議於110年11月30日討論身心障礙相關議題。 (二) 民視新聞自律諮詢委員會議於110年7月29日研討身心障礙相關

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			電視業者自律組織中表達意見		<p>議題。</p> <p>(三) 民視新聞自律諮詢委員會已聘請具備身心障礙專長的外部委員姚淑文。</p> <p>二、公視基金會：</p> <p>(一) 公視基金會會視每次會議之議題需要，邀請相關團體代表出席。</p> <p>(二) 「客家電視新聞暨節目自律委員會設置辦法」訂定，如有特定議題之需求，將邀請相關領域之學者或專業人士出席提供意見。</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>一、台視：在110年度分別於3月31日、6月29日（配合指揮中心防疫措施，採視訊會議方式進行）、9月28日（配合指揮中心防疫措施，採視訊會議方式進行）與12月23日共召開四次「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>二、中視：制定「網際網路電視新聞內部控管與自律規範」及「新聞談話性節目製播規範」強化新聞自律。</p> <p>三、華視：新聞節目有遵循「華視新聞製播準則」嚴格審視節目議題、內容及公共利益，並由製作人編審及各級主管把關，確保節目品質及內容符合媒體責任及道德規範。</p> <p>四、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>五、公視基金會：</p> <p>(一) 公視基金會節目製播，均依據《節目製播準則》辦理。</p> <p>(二) 客家電視新聞節目製播均遵循法令及自律規範，並設置由專家、學者、社團代表組成之「客家電視新聞暨節目自律委員會」、</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					「新聞評量委員會」等監督機制。
	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。 一、公視：公視3台於111年7月5日至7月22日平日13:30-16:30播出《疫起線上看》電視教育節目。 二、台視：為落實無障礙傳播近用，於110年5月19日政府機關相繼宣布全國疫情警戒升至第三級且全台學校停課之際，即無償提供「台視綜合台」部分時段播出教學節目，自5月25日至7月23日於台視綜合台平日09:00-12:00及5月31日至7月2日平日13:30-15:00時段，播出《疫起線上看》教學節目，促進國中小學生多元居家學習，使缺乏數位學習設備之學生，亦能擁有公平接收教學訊息之權利，善盡無線電視之媒體社會責任，並維護公共利益。
	2-4	推動電視智慧終端設備之無障礙標準及規範	通傳會： 統計取得審定證明且具近用服務功能之MOD機上盒數量。 經濟部標檢局： 配合制定無障礙智慧媒體終端設備相關國家標準1種。	通傳會、 經濟部標檢局	一、通傳會：109至110年取得審驗證明且具近用服務功能之MOD機上盒數量計2件。 二、經濟部標檢局：為因應各界需求，原規劃於110年公布之CNS 20071-23「資訊技術－使用者介面組件可及性－第23部：音訊資訊之視覺呈現（包括字幕）」等2種無障礙智慧媒體終端設備相關國家標準，已提前於109年度公布。
	2-5	提供具有近用服務功能之電子表單	評估業者近用服務功能之電子表單施行狀況。	通傳會	經調查各有線廣播電視系統經營者之推動情形如下： 一、凱擘集團旗下12家系統經營者：已推出A1 Android TV開放平台（下稱A1 BOX），用戶可搭配專案申裝A1 BOX，透過A1 BOX可觀看上百台有線電視頻道及豐富多元的OTT影音內容、使用互動聯網應用服務，其中電視節目表單有以下近用服務功能： （一）藍芽聲控遙控器，用戶透過藍芽遙控器，對著遙控器以聲控方

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>式搜尋頻道名稱/節目影音內容、OTT 影音服務內容。</p> <p>(二) 導入 google 聲控電視管家 (AOG) 服務，透過電視管家以聲控方式進行頻道轉台、搜尋頻道名稱/節目影音內容、OTT 影音服務內容。</p> <p>(三) 以海報圖像式電子節目表方便用戶點選，除了文字式節目表單，亦提供節目圖檔，以海報圖像式電子節目表方便用戶使用。</p> <p>二、台固媒體集團旗下5家系統經營者：已與合作廠商開發推出 Android TV 之開放平台，該開放平台可支援近用服務功能包含：</p> <p>(一) 藍芽聲控遙控器/並支援導入 google 聲控電視管家 (AOG) 服務，收視戶可以聲控方式搜尋節目、頻道、OTT 影音服務內容與轉台。</p> <p>(二) 提供圖像式海報電子節目表單方便收視戶使用。</p> <p>三、台灣寬頻旗下5家系統經營者：推出嶄新4K 機上盒，訂戶透過口述即可搜尋頻道或節目，也能方便身心障礙者近用有線電視視訊服務。</p> <p>四、中嘉集團旗下12家系統經營者：</p> <p>(一) 為方便視障收視戶操作電視遙控器，目前已開發 ATV (4K) 機上盒，109年 Q2起鋪設之 ATV 機型所搭配之遙控器，能以聲控方式操作。</p> <p>(二) 就視障收視戶轉台需求，配合使用智慧音箱，可操作4K 機上盒之轉台功能。</p> <p>(三) 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。</p> <p>五、其他獨立系統經營者：</p> <p>(一) 大新店民主、屏南等2家系統經營者透過協力廠商開發支援聲控</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>操作、提供圖像式海報電子節目表單之數位機上盒，訂戶可搭配專案申請。</p> <p>(二) 大豐、台灣數位寬頻、新高雄等3家系統經營者於110年6月推出新一代多功能4K 機上盒，為了兼顧身心障礙者之權益，已開發機上盒能支援語音交互功能，可利用藍芽遙控器對機上盒做語音換台、調整音量、開啟應用服務與頁面搜尋等功能，也能支援語音顯示頻道節目表訊息，能符合身心障礙者更便利的操作模式。</p> <p>(三) 三大有線電視股份有限公司之電子節目表單均提供字幕功能提供收視戶方便查閱。另該公司於110年已提供數位4K 機上盒供收視戶申請裝用，機上盒提供更多輔助功能供客戶方便搜尋使用。</p> <p>(四) 世新、國聲等2家系統經營者只要節目供應商提供字幕多選擇、語言多選擇或旁白介紹，機上盒可提供用戶自行選擇所需要的字幕收看或所需要的語言收聽。該公司於遙控器上亦提供快捷鍵進入 EPG 表單。另該公司積極開發新款機上盒，採用 Android R 作業系統，並導入藍牙語音功能，提供使用語音也可以順利切換至所想的頻道。</p> <p>(五) 洄瀾、東亞、東台、東台播送等4家系統經營者目前雖尚無近用服務功能，但已洽詢之「新」遙控器，其功能具有語音輸入之功能，操作簡單、方便，能協助身心障礙者或行動較為不便之消費民眾，解決在使用上的問題，也能擁有平等參與社會之權益。</p>
	2-6	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> <p>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。</p>	<p>行政院相關部會，包括新傳處、中選會、通傳會、勞動部、</p>	<p>一、行政院新聞傳播處：</p> <p>(一) 於每週四院會報告案及臨時性重大政策說明記者會之新聞稿上載簡報檔供聽障人士閱讀，了解政府重大政策，共約204則。</p> <p>(二) 於每週四院會後記者會及臨時性重大政策說明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60場。</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			<p>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年至少45場。</p> <p>中選會： 辦理電視政見發表會時置有手語同步翻譯。</p> <p>勞動部： 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： 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： 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： 每週三委員會議後例行記</p>	<p>財政部、原能會、交通部氣象局等</p>	<p>二、中選會：全國性公民投票案第17案至第20案於110年12月18日舉行投票，本會自110年11月13日起至12月18日期間，為上開4案公民投票案，於全國性無線電視頻道各舉辦5場意見發表會，總計辦理20場。上開電視意見發表會皆有手語翻譯服務，且手語翻譯員視窗達電視畫面三分之一。</p> <p>三、通傳會：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，110年共計舉辦51場次記者會。</p> <p>四、勞動部：原預定辦理5場大型就業博覽會，因110年疫情嚴峻，考量疫情因素，爰5場次皆配合取消辦理。</p> <p>五、財政部：110年3月23日、4月29日、9月23日及10月26日辦理「110年上期使用牌照稅開徵記者會」、「110年房屋稅開徵記者會」、「110年下期營業用車輛使用牌照稅開徵記者會」、「110年地價稅開徵記者會」，均提供手語翻譯服務，並於會後將記者會影片發布於財政部 YouTube 頻道供民眾瀏覽。</p> <p>六、原能會：110年辦理2場核能安全相關議題地方說明會及1場核安演習實兵演練前記者會，均於現場提供手語翻譯服務。</p> <p>七、交通部中央氣象局：110年共計提供7場次颱風警報記者會手語翻譯服務；另110年有針對較大規模及較劇烈豪雨發布記者會，爰增加6場手語翻譯服務場數。</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			<p>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，110年預計舉辦40場次以上記者會。</p> <p>交通部中央氣象局： 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>		
	2-7	電視事業製播手語翻譯內容時，應注意手語人員畫面比例與位置	調查業者執行情形（無線電視臺）	通傳會、各電視臺	<p>一、台視： （一）台視新聞「110年雙十國慶特別報導」、「氣象局颱風動態相關報導」、「全國性公民投票案意見發表會」、「中央疫情指揮中心記者會」、「各縣市疫情記者會」、「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語人員畫面。</p> <p>（二）本公司於110年度轉播金曲獎星光大道暨頒獎典禮時，金曲 APP 提供多元服務及相關資訊，其中，可選擇收看星光大道與典禮的6個多視角，包括「星光大道及頒獎典禮 Live 節目」、「星光大道紅毯」、「星光大道主持人訪問區」、「星光大道媒體訪問區」、「頒獎</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>典禮得獎感言區」以及「手語服務-星光大道及頒獎典禮 Live 節目」，提供手語服務，讓觀眾對金曲星光和頒獎典禮的精采畫面更能一手掌握、毫無遺漏。</p> <p>二、中視：在各項重大轉播及記者會皆保留主辦方呈現的現場手語人員畫面，以服務有需要的觀眾，包括疾管局及各縣市政府疫情記者會、「金陽雙十國慶看中視」及「110年公投意見發表會」等。</p> <p>三、華視：</p> <p>(一) 各項重大轉播及記者會時，皆保留現場手語人員畫面，提供給有需要的觀眾。</p> <p>(二) 衛福部疾管署中央疫情指揮中心之說明記者會直播，均保留手語人員畫面。</p> <p>四、民視：</p> <p>(一) 110年中央疫情指揮中心記者會，每一場轉播均保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>(二) 110年各縣市政府疫情記者會 live 轉播，保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>(三) 110年1月30日黃捷罷免案說明會新聞報導，保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>(四) 110年10月13日陳柏惟罷免案說明會新聞報導，保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>(五) 110年國慶特別報導、總統國慶演說，均保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>(六) 110年11月18日公投意見發表會轉播與新聞，均保留手語框服務有需要的觀眾。</p> <p>五、公視基金會：</p> <p>(一) 公視</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					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。 2.公視製播之手語新聞，手語主播皆以全框方式播出。 (二) 客家電視台 1.客家電視如報導或轉播是引用主辦單位提供之手語框畫面，呈現比例皆符合規定。 2.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。 3.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。 4.將跑馬位置左移，以免影響手語主播的畫面。
	2-8	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，補助手語翻譯相關一般性活動計19件。
	2-9	透過獎補助、採購等措施，鼓勵製播口述影像節目	每年將持續透過補助機制鼓勵獲補助節目製播口述影像內容。	文化部	110年透過新媒體跨平臺創意影音節目製作補助要點、電視節目製作補助要點及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，其中110年度獲補助兒童電視節目《悄悄話》採用口述影像製作。
	2-10	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。 2.四家無線商業臺共同製播，播出時數達55小時。	通傳會、各電視臺	一、台視： (一) 於110年7月18日至9月5日間，每週日上午9點至11點於台視綜合台播出《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集及《閱讀時光 II-先生媽口述影像版》共1集，計16小時；另，110年9月11日至10月30日間，每週六上午6點至8點於臺灣電視台播出《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集及《閱讀時光 II-先生媽口述影像版》共1集，計16小時。總計播出共32小時口述影像版節目。 (二) 於口述影像版節目上檔前後，以跑馬燈及製作口述影像版預告

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>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。口述影像版預告除安排在台視家族頻道播出外，另也安排在網路露出，於多媒體平台宣傳播出訊息。</p> <p>(三) 另外，亦將《植劇場-花甲男孩轉大人》共7集口述影像版及《閱讀時光 II-玫瑰玫瑰我愛你、妖精、生活是甜蜜、先生媽》共4集口述影像版，上傳至 YouTube 台視官方頻道，提供隨選閱聽，推廣無障礙傳播多元平台近用。</p> <p>二、中視：</p> <p>(一) 中視經典台於110年11月7日首播電視電影《愛的詐欺犯》口述影像版（120分鐘），後續亦於中視綜合台、中視菁采台排播；另11月13日至11月27日期間於中視經典台、中視菁采台排播《願望清單》、《川流之島》、《TMD 天堂》等三部影片口述影像版，共計播出17小時，包括中視經典台及中視菁采台播出前並以節目預告方式透過各平台宣傳節目播出訊息。</p> <p>(二) 110年度已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。</p> <p>三、民視：110年民視播出兒童節目《快樂故事屋》口述影像版，共計24.5小時，較平均時數多出10.75小時，分別安排於兩個頻道播出：</p> <p>(一) 民視無線台：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 110年5月18日至7月2日之17:00-17:30，每週二~五播出4次，共28次 2. 110年7月9日至9月10日之17:00-17:30，每週五播出1次，共10次 3. 合計播出38次，每集30分鐘，計19小時。 <p>(二) 民視第一台：110年7月3日至9月4日，每週六播出1次，共11</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>次，每集30分鐘，計5.5小時。</p> <p>(三) 強力宣傳如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 節目預告於民視電視頻道、網路 FB 粉絲頁、YouTube 播出。 <p>四、公視基金會：</p> <p>(一) 公視：110年口述影像節目總播出時數為171小時（新播時數31小時），分別於公視主頻及公視3台播出公視人生劇展、連續劇、紀錄片等54部節目。</p> <p>(二) 客家電視台：由於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；目前客台尚無口述影像節目。</p>
	2-11	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	定期於官網公布違規核處案件統計，經查109年度尚無違反衛星廣播電視法第34條規定而受裁處者。
	2-12	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>一、台視：</p> <p>(一) 新聞 Live 考量即時報導無法提供完整字幕，手機 APP 可讓聽障者透過「台視 APP」瞭解台視各類新聞內容。例如台視 APP「即時新聞」裡各種新聞分類，讓使用者收看影音同時，即時於螢幕影片下方顯示該則新聞播報文字內容，協助聽障者了解，以確保獲得相關新聞資訊。</p> <p>(二) 台視各新聞性節目《熱線追蹤》、《尋找台灣感動力》、《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。</p> <p>二、中視：</p> <p>(一) 本公司除 Live 節目外，一般節目播出皆有輔助性旁白字幕，且字幕字形之設計以清楚方便閱讀為前提，例如字體附加清楚邊</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>框，在任何畫面中均可輕易辨識。</p> <p>(二) Live 節目，無論是新聞或是重大活動轉播，第一時間均搭配清楚明顯之新聞標；部分 Live 新聞性節目或是重大活動轉播於事後重播時皆儘量重新疊加旁白字幕，以維護聽障者收視權益。</p> <p>(三) Live 播出之各節新聞均搭配標題強調內容主題；受訪者談話內容亦附加口白字幕做為輔助，新聞節目，如《庶民大頭家》、《60分鐘》、《改變的起點》等則全程含口白字幕播出；國慶總統談話，全程內容以標題及口白字幕輔助。</p> <p>三、華視：播出節目除直播性質之節目外其餘皆有旁白字幕。</p> <p>四、民視：</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 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。</p> <p>(三) 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。</p> <p>(四) 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。</p> <p>(五) 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。</p> <p>五、公視基金會：</p> <p>(一) 公視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公視手語新聞已採全程上字幕播出。 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

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>亦已全程上字幕。</p> <p>(二) 客家電視台：</p> <p>1.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>2.客家電視台頻道跑馬為較慢速，以利低視能者閱讀訊息。</p>
	2-13	鼓勵情境字幕之研發	<p>經濟部標檢局： 俟公視針對情境字幕研發完成後，修訂 CNS 14972，納入情境字幕功能。</p> <p>公視： 持續新製達26小時以上具有情境字幕之節目</p>	經濟部標檢局、通傳會、公視	<p>一、經濟部標檢局：CNS 14972「地面數位電視接收機-一般要求」已納入情境字幕功能，於111年7月15日公布。</p> <p>二、通傳會：現行「固定通信多媒體內容傳輸平臺終端設備(IPTV)技術規範」及「有線廣播電視終端設備技術規範」已訂有「使用者得透過使用這介面啟用或隱藏字幕顯示即選用不同語系字幕」之規範。</p> <p>三、公視基金會： (一)《聽聽看》新製51集共51小時附有情境字幕節目。 (二)公視基金會於2017年4月23日針對聽障人士召開情境字幕焦點團體座談會，其後《聽聽看》節目以內嵌字幕方式提供情境字幕供聽障者使用迄今。</p>
	2-14	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>一、通傳會：各有線廣播電視系統經營者配合「110年度國家防災日重大災害緊急警報訊息傳遞演練執行計畫」，辦理下列演練： (一)「地震警報訊息傳遞演練」：110年9月17日9時21分進行訊息跑馬演練。 (二)「指定電視頻道播放重大訊息演練」：110年9月14日凌晨3時進行指定頻道切換預演，並於9月17日10時59分至11時01分將有線電視切換至公共電視13台。</p> <p>二、公視： (一)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</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>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>(二) 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>
	2-15	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	<p>一、補助出版執行情形：</p> <p>(一) 辦理「輔導數位出版產業發展補助」：透過補助出版業者製作適合身心障礙者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，俾身心障礙者查詢使用，以促進文化平權。110年度透過本計畫共捐贈1,361件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。</p> <p>(二) 辦理語言友善環境及創作應用補助計畫：本計畫宗旨係鼓勵個人、團體及縣市政府投入打造語言友善環境，增進面臨傳承危機國家語言學習管道及使用機會，110年重要成果如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 補助社團法人雲林縣聽語障福利協進會「『聾人的幸福食堂』語言友善環境及創作應用影像製播計畫」：本計畫共製作8部手語料理影片，由聽覺障礙主持人及來賓共同示範料理教學，讓聾人及聽人透過料理瞭解聾人文化及手語使用。錄製的影片上傳該協會粉絲專頁及 YouTube 平台（「聾人幸福食堂」頻道），無償提供各界使用。 2. 補助社團法人中華民國聽障人協會「臺灣手語語料彙整及錄製」：本計畫蒐集臺灣北、中、南各地手語語彙2,000組，並依語彙提供手語及中文句型對照，錄製的影片上傳該協會官網及 YouTube 平

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>台（「臺灣手語語料彙整」頻道），無償提供各界使用。</p> <p>3.補助財團法人平安社會福利慈善事業基金會「舞動雙手，溝通你我-手語倡導影片教材暨活動計畫」：製作1部臺灣手語微電影《好想你》並上傳 YouTube 平台（https://www.YouTube.com/watch?v=XqLOQSmYHS8），另辦理12小時聾人服務宣導人員培訓、10場親子手語活動、11場長者關懷據點創新手語教學、3場繪本手語師資培訓，並出版1,000本手語教材及2套手語教具。</p> <p>4.補助社團法人台中市聾人協會「台中市在地文化手語書」：製作出版具台中市在地特色文化手語書《台中在地文化》，共印製400份，另辦理2場成果展，並作為手語培訓班教材，另辦理手語翻譯服務1,000人次。</p> <p>5.補助顧芳槐「台灣手語小小探險家」：製作「台灣手語小小探險家遊戲網站」，遊戲內含7個關卡、101題，線上遊戲無償提供各界使用（網址 https://www.maxasplus.com/game/index.html），該網站及相關社交媒體觸及達3,000人次。另製作8部宣傳影片，陸續上傳 YouTube 平台，另至北、中、南3所啟聰學校等校園進行宣傳，約750人次參與。</p> <p>二、110年度廣播節目製播補助案：</p> <p>（一）台灣廣播股份有限公司《走出迷霧森林》：節目主題鎖定在精神疾病的認知與釐清，包含「精神官能症」與「思覺失調症」，以及心理諮商治療與藥物治療、其他各種精神疾病療法的介紹。藉由病友、家屬、志工、醫生、心理師、社工師等角色，以及相關團體與活動的報導，以真人實事的訪談與故事、真實場景和療癒活動的深入探訪，交錯多元呈現，讓社會大眾藉由節目，在療癒的生命微光中一起接納這些病友與家庭。</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>(二) 財團法人台北勞工教育電台基金會《幸福理想國》：節目設定以主持人姜義村教授近年來推動的「愛運動動無礙」的身心障礙者運動權倡議為主題，並以國際身心障礙者權利公約（Convention of the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）的8大原則作為節目規劃設計的核心精神，其中包括：</p> <p>1. 尊重他人、尊重他人自己做的決定；2. 不歧視；3. 充分融入社會；4. 尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種；5. 機會均等；6. 無障礙；7. 男女平等；8. 尊重兒童，邀請視覺障礙、聽覺障礙、肢體障礙與智能障礙等不同障礙類別的運動參與者、從事相關運動推廣服務的產官學者，一起分享輕鬆而感人的生命經驗和平權理念。</p> <p>三、110年度紀錄片製作補助案：雅科星文創有限公司《大風下的家 Longing for Nostalgia》：以「樂生療養院反迫遷運動」為主題，記錄時間長達16年，主角包含成立樂生保留自救會、長期參與抗爭運動的數位樂生院民。</p> <p>四、110年度兒童電視節目製作補助案：波乘有限公司《悄悄話》：節目呈現台灣當代孩子多面的生命故事與影像視角，其中第六集「聲音的秘密」主角為熱愛植物的視障兒童。</p>
	2-16	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>110年金視獎獎勵有線電視製作者：</p> <p>一、「多元關懷節目獎」得獎作品：群健有線電視股份有限公司《城市技藝》以紀錄片形式記錄身懷技藝的身心障礙朋友的奮鬥歷程，提供觀眾一堂良好的生命教育課程。</p> <p>二、「多元關懷節目獎」入圍作品：大屯有線電視股份有限公司《重拾曙光》以深刻人文關懷為主軸，記錄城市角落弱勢族群的熱情與堅持，在逆境中求生存、求發展的生命故事。</p> <p>三、「專題報導節目獎」入圍作品：新視波有線電視股份有限公司</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					《城角微光》以人為焦點，從弱勢關懷出發，探討各族群生活現況與所面臨的問題。
	2-17	規劃特種基金挹注公視製播身心障礙節目	督促公視製播相關身心障礙節目。	通傳會、公視	<p>一、依據有線廣播電視法第45條第2項第3款規定，將各有線廣播電視系統經營者者每年按當年營業額1%所提繳之特種基金（以下簡稱有線基金）之30%金額捐贈財團法人公共電視文化事業基金會（以下簡稱公視基金會）。</p> <p>二、公視辦理情形如下：</p> <p>（一）公視基金會：</p> <p>1.服務聽障觀眾的手語節目：</p> <p>(1)《聽聽看》（每集60分鐘，每月約播出20小時）</p> <p>A.公共電視台：週六16:30首播、週日凌晨4:00重播。</p> <p>B.公視3台：週日17:00首播、週三7:00、12:00重播。</p> <p>(2)公視手語新聞（每集30分鐘，每月約播出20小時）</p> <p>A.公共電視台：週一至週五8:00。</p> <p>B.公視3台：週一至週五19:00首播。</p> <p>2.服務聽障觀眾含「情境字幕」的節目：《聽聽看》新製51集共51小時附有情境字幕節目。（分別於公共電視台及公視3台播出）</p> <p>3.服務視障觀眾的口述影像節目：</p> <p>(1)110年製作單元劇/連續劇/紀錄片（口述影像版）節目共11部，31.5小時。</p> <p>(2)110年1月~12月播出總時數為171小時，其中新播時數31小時，首播時數11小時，重播時數129小時。</p> <p>（二）客家電視週間播出的《當晝新聞》，以全字幕和客語、手語雙主播的型式，輔助聾人觀眾收視新聞或活動。播出時間及時數為：《當晝新聞》（週一至週五/每集60分鐘，2021年播出時數共256小時）。</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
資訊	3-1	建立身心障礙者近用之通訊傳播網路服務平臺	教育部： 預計110年度擴充全文電子書籍當年度新增 1,000 本，總量達 38,500 本；當年度使用人次達 100 萬人次。 公視：已新增影音內容於網路影音平台。	教育部、公視	一、教育部：110年度擴充全文電子書籍當年度新增 1,000本，總量達 3 萬8,500 本；當年度使用人次逾300萬人次。 二、公視基金會： (一)「公視點點愛」是公共電視台第一個服務身心障礙朋友的網路頻道，有手語節目、短片、口述影像的好看戲劇、視障的行腳節目、身心障礙者觀點的紀錄片、心智障礙者、輪椅族的生命故事、輕鬆有趣的手語教學，內容精緻，也同樣適合一般家庭親子觀賞。 (二)客家電視台提供影音內容於官方網站播出，服務聽障觀眾收視。
	3-2	身心障礙團體或代表參與網頁無障礙評估與測試	身心障礙團體或代表參與網頁無障礙評估與測試至少800件。	通傳會	110年度已完成身心障礙團體或代表參與網頁無障礙評估與測試900件。
	3-3	辦理身心障礙者無障礙網站檢測培訓課程	辦理身心障礙者無障礙網站檢測培訓課程至少40人次。	通傳會	110年度共辦理「無障礙網站培訓課程」9場次，出席總人數為645人（約72人次/場）、及48小時（共16班次）之「網站無障礙進階實務課程」，出席總人數為791人（約50人次/班）。
	3-4	辦理身心障礙者網站使用需求調查	辦理身心障礙者網站使用需求調查並完成調查報告至少1次。	通傳會	110年度已完成1次身心障礙者網站使用調查報告，調查期間自110年6月1日至110年6月30日截止，共回收180份問卷，其中3位受訪者非身心障礙者故列為無效問卷，共計回收有效問卷177份。
	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2,100件。	通傳會	110年度已完成辦理無障礙網頁檢測諮詢作業2,323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	110年度已完成維護「無障礙網路空間服務網」，並正常運作中，每季完成並交付維運報告書。
	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	通傳會	110年度已完成辦理4場次座談會議。

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			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。		
	3-8	擴充「無障礙網頁檢測軟體」之功能	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。	通傳會	110年度已完成辦理4場次座談會議。
	3-9	推動無障礙網站認證作業	實際受理至少2,200件無障礙網站人工檢測認證作業。	通傳會	110年度已完成無障礙網站人工檢測認證作業2,899件。
	3-10	推廣無障礙網頁	<p>教育部： 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： 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： 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：</p>	通傳會、經濟部商業司、教育部、金管會、農委會林務局	<p>一、教育部：</p> <p>(一) 110年3月23日臺教資(五)字第1100041295號函，函知所屬機關學校「網站無障礙規範」修正版事宜。</p> <p>(二) 110年8月31日臺教資(五)字第1100115973號函，函知所屬機關學校應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」培訓課程。</p> <p>(三) 110年9月24日於「校務行政E化交流服務計畫」研討會中邀請長庚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。</p> <p>二、金管會：</p> <p>(一) 銀行業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無障礙金融友善服務專區：本會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.無障礙網頁服務：本國銀行38家及中華郵政，已取得無障礙網頁A等級以上之認證標章。 <p>(二) 證券期貨業：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無障礙金融友善服務專區：計有48家證券商、39家投信、52家投

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			<p>持續維護台灣山林悠遊網新版網頁，使其符合無障礙網頁2.0A級規範。</p> <p>通傳會： 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>顧業、14家專營期貨商等業者官網首頁設置「金融友善服務專區」。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，要求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，並請各相關公會督促其會員儘速配合辦理。</p> <p>2.無障礙網頁服務：證券商業同業公會、資本額達50億以上之全數（共18家）證券商及資本額50億以下證券商1家之官網已取得無障礙網頁A等級認證標章。</p> <p>（三）保險業：</p> <p>1.無障礙金融友善服務專區：保險公司均已於官網設置金融友善服務專區。</p> <p>2.無障礙網頁服務：計有25家保險公司已取得無障礙網頁標章。</p> <p>（四）鼓勵上市櫃公司提供無障礙網頁服務：證交所及櫃買中心於110年分別辦理7場次實體及線上業務宣導會，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，以利各類投資人查詢。</p> <p>三、經濟部商業司： 持續向網路零售業者推廣建置無障礙網頁及相關規範等觀念，於110年7月29日舉辦宣導說明會，向業者分享疫情期間無障礙網站設計重點和功能，增加網路零售業者投入建置無障礙網站意願，協助各種不同族群的消費者體驗線上購物，以發展友善的電子商務市場環境。</p> <p>四、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，另配合網站刻辦理改版作業，將於改版完成後再次重新申請無障礙網頁檢測。</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					五、通傳會： 110年度已完成辦理6場次網站無障礙推廣說明會、9場次培訓課程及進階實務課程。
	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111年3月17日完成函請取得110年度 AAA 等級標章網站之相關單位辦理敘獎作業。
	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計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	<p>調查並公布資料庫及報告蒐集成果</p> <p>衛福部： 辦理身心障礙者生活狀況及需求調查。</p> <p>國發會： 辦理「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」(每3年調查1次，前次辦理為107年)，藉以了解身心障礙者資訊設備近用及應用情形，並嘗試了解身心障礙者對於數位生活及無障礙網路空間需求。</p> <p>通傳會： 每2年辦理一次「電視使用行為及滿意度調查」，針對身心</p>	衛福部、國發會、通傳會	<p>一、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次調查結果為105年，已公布於本部統計專區，至於110年身心障礙者生活狀況調查刻正辦理中。</p> <p>二、國發會：已完成110年「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查」，相關調查數據及報告，預計111年3月底前公布於本會全球資訊網「歷年數位機會(落差)調查報告」，提供政府機關與學研機構參考應用。</p> <p>三、通傳會：每2年辦理1次「電視使用行為及滿意度調查」，均會針對身心障礙者辦理焦點團體座談，了解其對於電視及影音媒體使用行為滿意度及需求。在110年公布之「109年電視使用行為及滿意度調查報告」中發現如下：</p> <p>(一) 視障視聽眾，希望部分節目類型能增加口述影像的服務，或透過第二音軌切換的方式，滿足收聽需求。</p> <p>(二) 聽障視聽眾對於電視節目的需求，以沒有字幕或是手語是最重要的問題。</p> <p>(三) 在硬體部分，建議遙控器能夠有語音的功能，讓視障者知道目</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			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。		前轉到的臺數及頻道內容，或將遙控器的功能結合手機 APP，讓視障者可以透過手機操作遙控器；而聽障視聽眾有播打電話的困難，因此希望有線電視的客服服務能多增加網路上或是 LINE 的服務，可以提供給聽障者使用。
	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	本會有關 CRPD 法規檢視結果受衛福部列管之法規，業經108年1月8日行政院身心障礙者權益推動小組第2屆第5次會議決議解除列管，另本會主管法規檢視結果尚無違反 CRPD 公約情形。為達成本案績效指標，本會持續配合衛福部辦理法規檢視修訂事宜，以落實 CRPD 公約精神。
	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心障礙歧視案件申訴狀況	通傳會	依據 NCC 傳播監理報告，110年無接獲民眾申訴廣電內容涉及身心障礙歧視之案件。
	4-4	鼓勵業者開發並推廣身心障礙近用之應用軟體 App	教育部： 預計110年下載語言隨身助理、智慧導引手語 App 等人次達6,500人次。 通傳會： 調查電信業者研發符合身心障礙者需求之 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	一、教育部：常用手語辭典 APP 已改為 RWD 網頁版，以利電腦、平板、手機等不同使用者近用。 二、通傳會：各電信業者投入研發並推廣之身心障礙近用 App 包括： (一) 中華電信：「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。 (二) 台灣大哥大： 1. 針對視覺障礙的用戶，可開啟智慧型手機內建設定的 VoiceOver 或 TalkBack，逐條語音說明「台灣大客服 APP」內容或帳單資訊。該公司所開發之「台灣大客服 APP」均符合通傳會所公告之「行動版應用程式無障礙開發指引」之『六大指引』，後續亦會依據指引持續優化。 2. 「台灣大客服 APP」已提供「智能客服」功能，讓用戶可透過文字方式即時與客服人員諮詢。 (三) 遠傳電信：該公司「心生活 APP」相關功能符合身心障礙者需

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.支援 VoiceOver、TalkBack 功能。 2.提供語音助手功能，使用者可以透過語音方式查詢帳單、繳款等資訊。 3.提供文字客服功能，使用者可以透過文字方式聯繫客服或反映問題。 <p>(四) 亞太電信：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.該公司提供雙平台 (iOS, Android) 支援 VoiceOver。 2.該公司 Gt 客服 App 推廣後，110年度 Gt 客服 App 已有249,056位下載使用。 3.該公司於109年度新增「Gt APP 行動客服 Lite 版」，該款服務視障人士使用，於109年5月支援 voice over 技術並自行完成開發於當年度啟用。 <p>三、台視：</p> <p>(一) 台視 APP 除提供「臺灣電視台」與「台視新聞台」頻道節目直播外，也提供各類新聞與新聞性節目，影音畫面與內容文字說明，讓身心障礙者能夠接收正確新聞訊息。另外台視推出「益起看世界」Podcast，讓視障者開拓接收更多國際新聞資訊。</p> <p>(二) 台視 APP 中提供各類戲劇與綜藝節目之影音畫面與內容文字說明，提供身心障礙者能隨選觀看之便。</p> <p>四、中視：</p> <p>(一) 中視綜合台、中視新聞台、中視經典台、中視菁采台等四個直播頻道上架 OTT 頻道 APP (Hami Video、LiTV、四季線上影視)，提供多樣化影音內容，供視障朋友透過聲音、聽障朋友藉由清晰明顯的標題與輔助性字幕收看新聞報導與綜藝戲劇等節目，接收各種新知與娛樂休閒資訊。</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>(二) 經營 YT「中視 CTV 官方頻道」，內含「中視新聞」直播、「飢餓遊戲 Hunger Games」、「我愛冰冰 Show」、「中視經典戲劇」、「中視經典綜藝」、「樂活健康」、「MIT 台灣誌」、「大陸尋奇」、「健康1念間」等家族頻道，提供身心障礙朋友們收看即時新聞報導與新聞性談話節目及隨選收看 (VOD) 多樣化的綜藝、戲劇、行腳、健康資訊等節目；所有節目除新聞報導因即時性關係，以明顯清晰的標題敘述新聞重點外，其餘節目均含輔助性旁白字幕，以利聽障朋友觀看。</p> <p>五、華視：華視官網及「華視新聞」APP 完成「聽新聞」專區，提供國台語最新單則新聞音檔播放之服務功能，並於2020年11月將華視新聞內容上架至「Apple Podcasts」、「Google Podcasts」及「Spotify」，讓更多身心障礙者聽得到華視新聞，也能掌握華視新聞；新聞節目類「三國演義」、「嶽點話題」上架至「Apple Podcasts」、「Google Podcasts」、「Spotify」、「Sound on」、等播客平台，讓身心障礙者也能用耳朵掌握國際局勢。</p> <p>六、民視：民視線上 APP 已提供7個直播頻道「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」及「民視旅遊台」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。此外，也持續增加更多隨選影片 (VOD)，提供身心障礙者更多豐富內容。</p> <p>七、公視基金會：</p> <p>(一) 「公視點點愛」是公共電視台第一個服務身心障礙朋友的網路頻道，有手語節目、短片、口述影像的好看戲劇、視障的行腳節目、身心障礙者觀點的紀錄片、心智障礙者、輪椅族...的生命故事、輕鬆有趣的手語教學.....內容精緻，也同樣適合一般家庭親子觀賞。</p>

推動面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					(二)「聽聽看」已製作「戲學手語 APP」提供聽障朋友與愛好者使用。 (三)客家電視目前無此規劃。
	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10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	一、辦理「認識影視節目口述影像服務座談」2場，邀請影視製作業者參與，參與人次總計69人。 二、110年度影視人才培訓補助：補助「社團法人台灣視覺希望協會」辦理「110年口述電影製作及聽審人才培訓計畫」、「110年口述電影進階聽審人培計畫」，共計培訓40人。
	4-7	鼓勵通訊傳播事業及其關係企業聘僱身心障礙者	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： 1. 定期檢視事業機構及其關係企業聘僱身心障礙者情形。 2. 獎勵聘僱情形優良之企業。	通傳會	一、電信業者進用具有就業能力之身心障礙者人數佔員工總人數比例如下： (一)中華電信：3%。 (二)台固/台灣大哥大：1.23%。 (三)遠傳電信：1.13%。 (四)台灣之星電信：1.07% (五)亞太電信：1.15%。 二、經調查各有線廣播電視系統經營者110年度聘僱身心障礙者情形，計有群健、北視、三大及南桃園等4家系統經營者聘僱身心障礙者人數達(含)3位以上。通傳會於110年12月7日函頒發獎狀予前揭4家系統業者。 三、經調查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，通傳會於110年10月29日函頒獎狀予以下業者： (一)廣播計4家：內政部警政署警察廣播電臺、正聲廣播股份有限公司、財團法人中央廣播電臺及國立教育廣播電臺。

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
					<p>(二) 電視計13家：</p> <p>1.無線電視4家：中國電視事業股份有限公司、中華電視股份有限公司、民間全民電視股份有限公司、臺灣電視事業股份有限公司。</p> <p>2.衛星電視7家：人間電視股份有限公司、中天電視股份有限公司、年代網際事業股份有限公司、東森電視事業股份有限公司、財團法人公共電視文化事業基金會、緯來電視網股份有限公司、霹靂國際多媒體股份有限公司。</p> <p>3.有線電視系統2家：北視有線電視股份有限公司、群健有線電視股份有限公司。</p>
	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>經調查電信業者無障礙值機系統之推動現況如下：</p> <p>一、中華電信：</p> <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，提供網路門市、App、文字客服系統等服務。</p> <p>(二) 創造視障朋友就業機會:中華電信與淡江盲生資源中心合作，提升視障朋友的服務，並於110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。未來可接受各界委託，提供「電話客服業務承攬」服務。</p> <p>二、台灣大哥大：該公司已於官網及行動客服 App 提供24小時不間斷「智能客服」功能，讓用戶可透過文字方式即時向系統諮詢或向客服人員反映問題。</p>
	4-9	辦理宣導座談提升身心障礙權益意識	調查業者辦理身心障礙近用媒體識讀教育研習活動之情	通傳會、各電視臺	<p>一、中華電信：</p> <p>(一) 每季業務宣導加強門市同仁對關愛方案熟悉度。</p>

推動 面向	項次	具體措施	績效指標	主/協辦	辦理情形
			形。		<p>(二) 請門市於自主訓練時加強同理心演練及案例分享。</p> <p>(三) 「用 I 幫盲」看見花蓮山水之美，安排視障朋友暢遊花蓮。</p> <p>(四) 安排參觀淡江大學視障資源中心，了解視障者不便之處。</p> <p>二、台灣大哥大：該公司自106年下半年起已接洽全臺各地共計33個身心障礙協會及團體，主動告知公司可提供不同身心障礙者智慧裝置教學服務，各團體皆表示後續若有相關需求可向公司提出。</p> <p>三、遠傳電信：110年度辦理內部教育訓練，加強門市同仁對身心障礙者的同理心演練及案例分享，共90場次。</p> <p>四、亞太電信：該公司按月辦理內部教育訓練宣導身心障礙團體及相關服務課程，110年度共辦理42場次（直營門市）。</p>
	4-10	補助辦理識讀教育	<p>衛福部： 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： 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，參與學員檢測及格率達85%。</p>	衛福部、通傳會	<p>一、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1件，受訓人數計15人，均能上網、建檔及運用網路資料。</p> <p>二、通傳會：110年度針對「維護身心障礙權益」議題委託辦理媒體識讀教育活動共5場次，參與媒體識讀研習課程學員總人數為475人，課程活動整體滿意度高達93.58%，學員參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率高達99.7%。</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資費，月租費減收100元、200元（視方案），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	一、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。 二、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。 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	關愛優惠（身心障礙客戶） 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。 二、MOD 平台費：每月享 45 元優惠（牌價 89 元/月）。 三、家庭套餐（人氣餐、豪華餐、精選餐、精選 B 餐、優質餐、特選餐、自選餐等）：每月享牌價 7 折優惠（不含 MOD 平台服務費）。
	無障礙公用電話	一、於公共場所裝設距地面高度 110 公分之公用電話，方便身心障礙者使用。 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。 三、IC 公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用。
聽語障者電訊轉接業務		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。

業者	台灣大哥大/台灣固網
行網	<p>一、門號案的部分提供2種選擇：</p> <p>(一) 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<128Kbps，合約期間享網內免費。</p> <p>(二) 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：</p> <p>(一) 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<128Kbps，合約期間享網內免費。</p> <p>(二) 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> <p>三、簡訊、上網優惠專案：台灣大哥大4G月租型用戶(4G需選用599型以上資費)且持有身心障礙手冊之人士(無行為能力者不適用)，可於合約期間及合約期滿後享有：</p> <p>(一) 免費網內影像電話30分鐘</p> <p>(二) 免費網內簡訊300則</p> <p>(三) 免費網外簡訊100則</p> <p>(四) 國內行動上網每月贈送1GB免費傳輸量</p>
固網	<p>若持有低收入戶及身心障礙等證明者，適用者可進線客服單位或去台灣大哥大門市申辦，可享：</p> <p>一、ADSL 2M/64K 上網月租費\$79元</p> <p>二、5M/384K 上網月租費\$200元之優惠</p> <p>三、FTTx 16M/3M 上網月租費\$259元</p> <p>四、FTTx 36M/6M 上網月租費\$279元，簽約12個月</p>

業者	台灣之星
行網	<p>一、方案一(申辦資格為新申辦/攜碼)：綁約期間12個月，單辦門號月租費199元，吃到飽上網網速限速5Mbps、加送不限速上網量5GB，網內語音免費、網外語音送20分鐘、語音超量費率每分鐘6元。</p> <p>二、方案二(申辦資格為續約)：綁約期間24個月，單辦門號月租費199元，吃到飽上網網速限速10Mbps、加送不限速上網量15GB，網內語音免費、網外語音送25分鐘、語音超量費率每分鐘6元。</p> <p>三、方案三(申辦資格為續約)：綁約期間24個月，單辦門號月租費499元綁約期間內不限速上網吃到飽，網內語音免費、網外語音送45分鐘、語音超量費率每分鐘6元。</p>

業者	遠傳電信/新世紀資通
行網	<p>一、4G 溫暖絕配方案：本方案可搭配「絕配」或「新絕配」系列之任一手機方案或單門號方案。申辦本方案後，除原方案優惠外，再享連續 3 年優惠：每月網內簡訊 300 則、網外簡訊 100 則、4G 上網流量 1GB。</p> <p>二、4G 溫暖 399 購機方案：搭配新絕配 399 資費，綁約 30 個月，每月享月租費折扣 100 元、網內語音每通前 3 分鐘免費、網外語音 20 分鐘免費（不含市話）、前 3 個月國內上網吃到飽，4~30 個月行動上網量 >3GB，降速 128Kbps。</p> <p>三、4G 溫暖 599 購機方案：搭配新絕配 599 資費，綁約 30 個月，每月享月租費折扣 200 元、網內語音每通前 5 分鐘免費、網外語音 30 分鐘免費（不含市話）、前 12 個月國內上網吃到飽，13~30 個月行動上網量 >6GB，降速 128Kbps。</p> <p>四、4G 溫暖 799 購機方案：搭配新絕配 799 資費，綁約 30 個月，每月享月租費折扣 200 元、網內語音每通前 10 分鐘免費、網外語音 40 分鐘免費（不含市話）、國內上網吃到飽。</p>
固網	<p>光纖優惠方案，合約均為 2 年，到期後亦享有以下優惠：</p> <p>一、速率 500M / 250M 網路月租費 628 元</p> <p>二、速率 300M/100M：網路月租費 438 元</p> <p>三、速率 100M/40M：網路月租費 338 元</p> <p>四、速率 60M/20M：網路月租費 328 元</p> <p>五、速率 35M/6M：網路月租費 318 元</p> <p>六、速率 16M/3M：網路月租費 268 元</p>

業者	亞太電信
行網	<p>一、凡持有身心障礙證明者，參加任一租型綁約優惠方案，均可享有減免每期帳單 100 元基本月租費共 12 個月（共計可折扣 1,200 元）。</p> <p>二、行動電話月租型用戶免費啟用 VoLTE/VoWiFi 服務</p>
固網	<p>ADSL 上網或光纖上網持續提供月租費牌價 36 折至 51 折不等：</p> <p>一、100M/40M 專案優惠價 269 元/月</p> <p>二、60M/20M 專案優惠價 209 元/月</p> <p>三、35M/6M 專案優惠價 159 元/月</p> <p>四、5M/384K 專案優惠價 119 元/月</p> <p>五、16M/3M 專案優惠價 139 元/月</p>