

109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110年7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 | 6 |
| 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、109 年辦理具體措施 | 9 |
| 一、通訊面向之具體措施辦理重點 | 10 |
| 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 | 21 |
| 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_109 年各部會分工辦理情形..... | 34 |
| 附錄 2_電信事業身心障礙者規劃服務內容 | 72 |

表次

| | |
|----------------------------|----|
| 表 1 公視109年口述影像節目製播情形 | 17 |
|----------------------------|----|

圖錄

| | |
|---|----|
| 圖 1 政策核心與主軸 | 8 |
| 圖 2 具體措施架構 | 9 |
| 圖 3 災防告警系統架構圖 | 10 |
| 圖 4 通傳會督導業者進行災防告警訊息演練 | 12 |
| 圖 5 行政院新聞傳播處記者會安排手語翻譯 | 18 |
| 圖 6 第10屆平地原住民立法委員選舉候選人政見發表會 | 18 |
| 圖 7 通傳會委員會議後例行記者會 | 19 |
| 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 | 20 |
| 圖 9 文化部口述影像培訓活動 | 30 |
| 圖 10 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92.3%，使用網路電話76.7%及線上影音71.6%的比率也都在七成以上，另曾透過網路搜尋

¹ 國家通訊傳播委員會「109年匯流發展調查」。

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107年「身心障礙者數位機會與數位生活需求調查報告」。

新資訊達64.2%，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。

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。

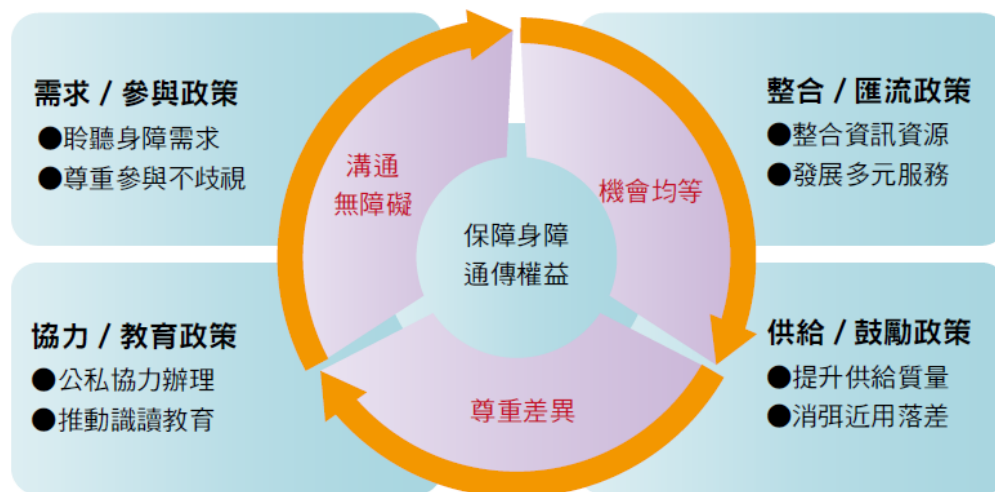


圖 1 政策核心與主軸

參、109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。

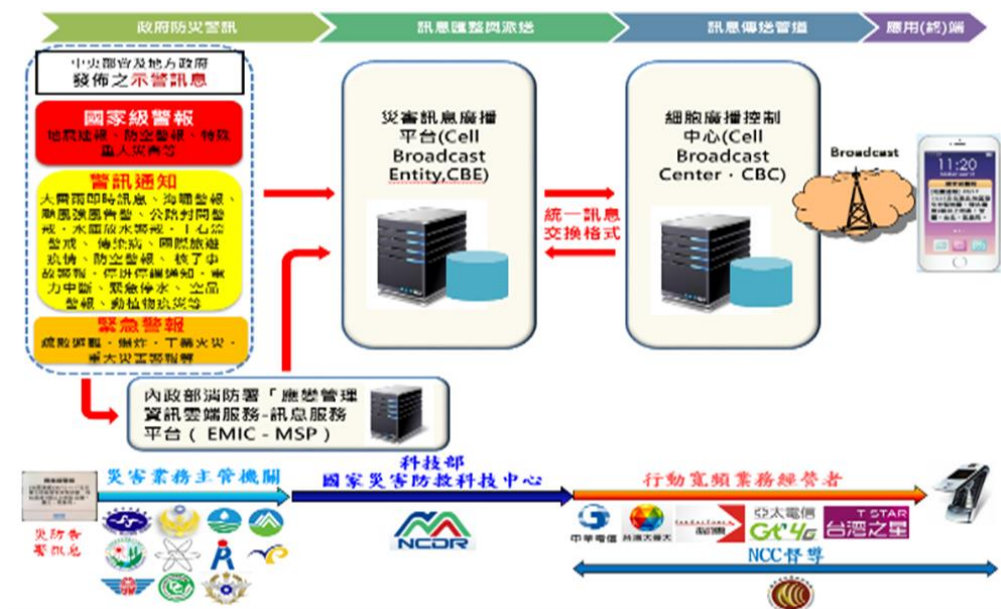


圖 3 災防告警系統架構圖

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；以疫情通知為例，衛福部疾管署「傳染病」及「國際旅遊疫情」之發送計畫書皆曾受行政院災害防救辦公室核准在案，當遇有所管轄之災害發生時，隨時可發送相關災害訊息，其中109年2月7日、4月4日便曾發送 COVID-19 相關疫情通知訊息。

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://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 4 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109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。
- 2.4G 行動網路資費提供網內免費簡訊300則。
- 3.家用寬頻上網享有月租者或年繳者費用折扣36折至95折等優惠方案。

4. 視障戶提供2張 IC 公共電話卡。
5. 聽語障者電訊轉接服務。

(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109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1,018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，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。

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，109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17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，俾身心障礙者使用，促進文化平權。109年度透過本計畫共捐贈337件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。
 - (2)推動「109年強化本部所屬館所多元語言友善環境實施計畫」，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，109年度本部附屬館所如國立臺灣工藝研究發展中心、國立臺灣文學館等2個館所提供影片之手語翻譯服務。
 - (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，如社團法人中華民國啟聰協會「你比手語·我來翻譯」LINE手語轉譯中心：提供手語翻譯之協助與服務；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、製作手語影片及辦理培訓課程；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」服務方案：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「早期療育機構專業人員手語人才培育」：辦理手語人才培訓、製作手語教學影片及參訓人員進行線上手語測驗；財團法人平安社會福利慈善事業基金會「聽聾共融~手語倡導暨教材研發計畫」：製作手語影片、出版手語遊

戲、教材與教具，並辦理繪本親子手語師資培訓及活動；社團法人雲林縣聽語障福利協進會「『手語星球』推行語言多樣性友善環境影像製播計畫」：製作手語影片並上傳影音平台。

(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；如中華民國聲暉聯合會「大家學手語」、社團法人中華民國聽障人協會「文化平權資訊無礙」、中華民國聾人協會「小手繪說話」等。

(5)廣播節目製播補助案：109年度補助成功廣播股份有限公司製播《愛心接力站》節目。

(6)紀錄片製作補助案：109年度補助黑糖媒體創意有限公司製作《誰先說再見》紀錄。

(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。109年度透過電視節目製作補助要點、超高畫質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，其中該年度電視節目(第一梯次)《游離人生》採用口述影像之製作補助。

(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。109年公視排播口述影像節目，總時數計67.5小時，其中新播時數32.5小時，首播及重播共計時數35小時。至於四家無線電視臺，於109年製播口述影像節目情形如下：

1. **台視**：播出《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集，總計14小時，分別於臺灣電視台及台視綜合台播出，共計播出28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**：中視經典台首播《願望清單》口述影像版120分鐘，並輪流於中視綜合台、中視經典台及中視菁采台頻道排播《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；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**：109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17.5小時。
4. **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17.5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OTT「四季線上影視」與 YouTube，提供免費隨選收看。

有關公視109年製播口述影像節目之說明，如表1。

表 1 公視109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 | 32.5 | 17.5 | 17.5 | 67.5 |
| 百分比 | 48.14% | 25.93% | 25.93% | 100.00% |
| 口述影像播出 節目劇名 | 1. 小偷 2. 自由人 3. 面交男 4. 海倫她媽 5. 神算 6. 警察遊戲 7. 登台 8. 不死三振 9. 3天2夜 10. 業務員之死 11. 人生浣腸 | | 12. 三角犯罪 13. 疑霧公堂 14. 無法辯護 15. 無界限 16. 靈佔 17. 完美正義 18. 再看我一眼 19. 魚男 20. 麻醉風暴 21. 奇蹟的女兒 | |

(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109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，瞭解政府重大政策，共計125則。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76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10屆立法委員選舉，依法為原住民立法委員候選人舉辦2場電視政見發表會，各直轄市、縣(市)選舉委員會為區域立法委員候選人舉辦91場電視政見發表會，前揭電視政見發表會皆有手語翻譯服務，並且手語翻譯員視窗達電視畫面三分之一。



圖 6 第10屆平地原住民立法委員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，109年度共計舉辦50場次記者會。



圖 7 通傳會委員會議後例行記者會

4. **勞動部**：109年因疫情影響，原規劃辦理之5場次大型就業博覽會調整為3場次大型就業博覽會及多場次線上徵才活動，至該3場次大型就業博覽會活動中皆有提供手語翻譯服務。
5. **財政部**：109年3月26日、4月21日、9月23日及10月21日辦理「109年上期使用牌照稅開徵記者會」、「109年房屋稅開徵記者會」、「109年下期營業用車輛使用牌照稅開徵記者會」、「109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。
6. **原子能委員會**：109辦理1場核能安全相關議題地方說明會及1場核安演習演練記者會，均於現場提供手語翻譯服務。
7. **交通部中央氣象局**：109年颱風警報記者會共計5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3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。

109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、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。109年擴充全文電子書籍新增 1,000 本，總量達 37,500 本；109年度使用人次達100萬人次。

(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。

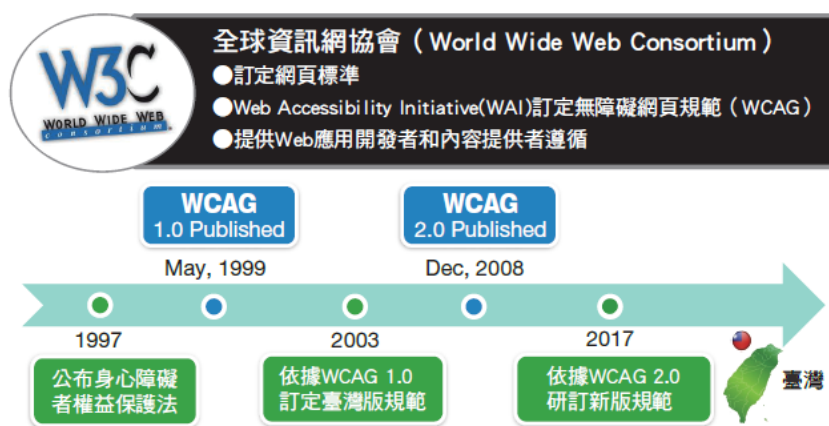


圖 9 無障礙網頁規範修訂圖

截至109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800件。
- (2)辦理身心障礙者無障礙網站檢測培訓課程，計11場次、共530人次。
- (3)辦理無障礙網頁檢測諮詢作業，共計1,912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2,800件。

(6)辦理網站無障礙推廣說明會計7場次及培訓課程11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。109年7月10日舉辦宣導說明會，於會議上展示無障礙網站技術，輔導業者了解無障礙網站概念、法制與建置技術標準，例如：如何建置無障礙網頁設計、簡化結帳流程，並分享實務常見問題，協助業者發展友善網路購物環境。

3.教育部

教育部於109年度推廣校園無障礙網頁辦理情形如下：

- (1) 109年2月21日於「校務行政 E 化交流服務計畫」研討會中邀請雲林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。
- (2) 109年5月7日臺教資(五)字第1090065464號函，函知所屬學校「無障礙空間服務網」變更網址事宜；並重申學校所建置之網站應依身權法第52-2條規定，通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證。
- (3) 109年8月7日臺教資(五)字第10900115333號函，函知所屬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」推廣說明會。
- (4) 109年10月26日臺教資(五)字第10900154774號函，函知所屬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。

4. 金融監督管理委員會

金管會於109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。
- 乙、無障礙網頁服務：全數本國銀行36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51家證券商、39家投信、52家投顧業、14家專營期貨商等證券期貨相關業者官網首頁設置「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，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，並請督促其餘業者儘速配合辦理。
- 乙、無障礙網頁服務：證券商業同業公會及資本額達50億以上之17家證券商官網全數取得無障礙網頁 A 等級認證標章；另資本額50億以下之證券商1家。

(3) 保險業：

- 甲、無障礙金融友善服務專區：全數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19家保險公司提供無障礙網頁服務，其中17家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109年分別辦理8場次業務宣導會及以電子郵件宣導方式，說明「無障礙通訊傳播近用環境行動方案」，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

台灣山林悠遊網前於108年6月通過無障礙網頁2.0AA級人工檢測取得認證標章，配合109年底網頁大幅度改版，目前已通過無障礙網頁2.0AA級機器檢測，刻辦理人工檢測中。

(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。109年度辦理檢測並取得無障礙標章之網頁已達2,800件。通傳會將持續擴大推動



圖 10 無障礙標章2.0版

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。

(四)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。109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%。
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」發現如下：

- (1) 視障視聽眾依不同狀況選擇聽電視聲音，或是用較大螢幕收看電視節目，以及使用電腦、手機或電視機等不同平臺，收看節目以新聞、談話性與為戲劇節目主。
 - (2) 視障視聽眾需要遙控器有語音輔助，包含按鍵的轉換，或是按鈕名稱與功能的說明。
 - (3) 多數視障視聽眾反應目前提供口述影像的電視節目非常少，電影的話則是個人喜好差異較大，不見得符合觀賞偏好，若在合理費用的前提下，視障朋友願意付費購買購買/訂閱有口述影像的電影或節目，訂閱有口述影像的電影或節目，希望透過這種方式，欣賞到更多符合需求的節目或電影。
3. **國家發展委員會**：國發會前於民國94、97、101、104及107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，國發會已定於110年賡續辦理身心障礙者數位發展現況與需求調查，其調查報告並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://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=0C669D9634F511BC）。

(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 因資安及維運考量已下架，並改為常用手語辭典 RWD 網頁版，以利電腦、平板、手機使用者近用。

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；「用 I 幫盲」看見博物館，與淡江大學視障資源中心、台中國立自然科學博物館合作，安排視障朋友暢遊科博館。

(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，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 APP 支援 VoiceOver、TalkBack 功能，提供語音助手功能，讓使用者可以透過語音方式查詢帳單、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 推廣後，截至109年12月底該 Gt 客服 App 已有190,280位下載使用。109年度新增「Gt APP 行動客服_Lite 版」供視障人士使用。另於109年5月支援 VoiceOver 技術並自行完成開發於當年度啟用。

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 APP 也規劃「益起看世界」Podcast 專區，

讓聽障者開拓接收更多國際新聞資訊。台視 APP 中亦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。

- (2) **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 月將華視新聞內容上架至「Apple Podcasts」、「Google Podcasts」及「Spotify」，讓更多身心障礙者聽得到華視新聞。
- (3) **民視**：民視線上 APP 已提供 7 個直播頻道，包括：【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】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；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。
- (4) **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，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、輪椅族的生命故事及輕鬆有趣的手語教學，內容精緻，同樣適合一般家庭親子觀賞。

(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 109 年度辦理口述影像製作及人才培訓活動情形如下：

1. 辦理2梯次「認識口述影像撰稿」短期研習及1梯次「初階影視節目口述影像撰稿」專業訓練，共計122人參與。
2. 辦理3場「電視台內訓講座」，包含：台視、民視及華視，共計77人參與。
3. 補助「全國關懷科技協會」辦理「影視口述影像聲音人才培訓計畫」，共計培訓15人。



圖 9 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

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：正聲廣播股份有限公司、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。
2. 電視業者14家：

- (1) **無線電視3家**：中國電視事業股份有限公司、中華電視事業股份有限公司、民間全民電視股份有限公司。
- (2) **衛星電視6家**：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、財團法人公共電視文化事業基金會、財團法人原住民族文化事業基金會、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5家**：三大有線電視股份有限公司、北視有線電視股份有限公司、南桃園有線電視股份有限公司、群健有線電視股份有限公司、觀昇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109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7人，均能上網、建檔及運用網路資料；通傳會109年度委託辦理媒體識讀教育活動共13場次，參與媒體識讀研習課程學員總人數為2,195人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率高達99.95%。



圖 10 廣電媒體專業素養培訓活動

此外，109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**：每季業務宣導加強門市同仁對關愛方案熟悉度，並請門市於自主訓練時加強同理心演練及案例分享。
- (2) **台灣大哥大**：自106年下半年起已接洽全省各地共計33個身心障礙協會及團體，主動告知本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本公司提出。
- (3) **遠傳電信**：109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154場次。
- (4) **亞太電信**：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）。

(2) 廣電業者

- (1) 台視：109年10月6日邀請人我之間創辦人趙又慈老師舉辦「探索語言再現的視覺世界-從花甲男孩轉大人談影視節目口述影像服務製作」講座，說明服務身心障礙者無障礙收視環境現況及結合製播口述影像電視節目之服務內容。
- (2) 中視：中視愛心基金會長期關懷弱勢團體並予以扶助，109年贊助正聲廣播公司辦理公益演唱會，特邀身心障礙表演者參加，提供其演出機會，期以表演活動方式，宣導提升身心障礙權益意識。邀請名單包括視障歌手朱萬花、張玉霞、王俊傑、馬惠美、鍾興叡、紀乃菡、曾宜臻、彭康福、卡布達漾、蝦米視障人聲樂團，以及肢體障礙團 Love 輪飆社、罕病北區天籟合唱團等。
- (3) 民視：109年9月10日邀請甘仲維博士，舉辦口述影像內容製播訓練課程；109年10月15日邀請姚淑文博士，進行提升身心障礙權益意識講座。
- (4) 公視：邀請彰化基督教醫院精神科王俸鋼主治醫師談”認識思覺失調等精神疾病”。

肆、附錄

附錄1_109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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 | 通傳會 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 108年11月26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109年6月19日及10月14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；電信事業規劃身心障礙者服務相關優惠方案如附錄2。 2. 109年12月1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。 |
| | 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 | 109年12月1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者特別服務；電信事業規劃身心障礙者服務相關優惠方案如附錄2。 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|---------------------------------|-----------------------------------|------|---|
| | 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 | 中華電信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；另視障戶當年度一律發給2張 IC 公話卡，109年共有264戶視障戶領用公話卡。 |
| | 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心障礙者特別服務與優惠方案，並落實資訊揭露。 | 通傳會 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 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；電信事業規劃身心障礙服務相關優惠方案如附錄2。 2. 109年12月1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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 109年2月11日將取得審驗證明之近用功能電話機之廠商資料等相關資料函知身心障礙福利機構或團體參考。 2. 官網建置「型式認證資料查詢專區」(https://nccmember.ncc.gov.tw/Application/Fun/Fun016.aspx)，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1,050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)，109年計補助1,018人次。 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|-------------------------------------|---|----------|--|
| | 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 | 109年6月12日、109年10月16日召開2場低功率射頻電機審驗一致性會議。 |
| | 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 | 109年6月12日、109年10月16日召開2場電信終端設備審驗一致性會議。 |
| | 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)。 B.辦理推廣說明會。 | 通傳會 | 1. 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」，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)」。 2. 109年共計辦理7場次推廣說明會。 |
| | 1-10 | 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109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16,000千元，預計審驗具該功能手機 397件。 | 通傳會 | 109年審驗合格具「災防告警細胞廣播服務」功能之電信終端設備計96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電視業者自律組織中表達意見 | 通傳會、各電視臺 | 一、民視： 1. 109年2月27日召開民視新聞自律諮詢委員會議，會議中討論身心障礙相關議題，該次會議結論為函轉社團法人中華民國聽障人協會有關請電視媒體完整播出手譯畫面，以利聽障者得知政府武漢肺炎防疫資訊事，並轉知本公司同仁知照。 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|------------------------|------------|----------|---|
| | | | | | <p>2. 民視新聞自律諮詢委員會之外部委員已聘請具備身心障礙專長之東吳大學健康暨諮商中心主任姚淑文。</p> <p>二、公視基金會：109年5月28日召開客家電視新聞暨節目自律委員會，會議討論為109年3月23日觀眾來電建議客家電視「大桔大利 闔家平安」劇情中身心障礙情節部分有違常理，不符社會觀感，該次會議結論為觀眾對戲劇劇情提出建議，客服回覆過於制式，應針對問題內容委婉做回應，並加強客服人員有關族群與性別議題的教育訓練，以因應觀眾的提問。</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：</p> <p>1. 本公司在109年度分別於1月2日、3月13日、7月1日與12月3日共召開4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>2. 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。</p> <p>二、中視：新聞部遵循新聞自律規範，新聞報導播出及新聞節目均於製播前由中心主管、攝影及製播</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|--------------------------|--------------------------------|------------|---|
| | | | | | <p>驗帶與編輯，並由編審查對稿標、旁白，確保符合法規規範與自律內容。</p> <p>三、華視：新聞節目有遵循「華視新聞製播準」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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公視基金會節目製播，均依據《節目製播準則》辦理。 2. 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」、「新聞評量委會」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。 |
| | 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。 | 通傳會、經濟部標檢局 | <p>通傳會：109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。</p> <p>經濟部標檢局：109年度完成 CNS 20071-15「資訊技術—使用者介面組件可及性—第15部：以各種模態</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|-----------------------------------|---|------|--|
| | | | 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。 | | 呈現掃描 視覺資訊所得文字之指引」、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)」及CNS62944「音視訊及多媒體系統與設備－數位電視可及性－功能性規格」等3種智慧媒體終端相關之無障礙國家標準。 |
| | 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 | 「有線廣播電視終端設備技術規範」業分別於5.7.4、5.7.9項次明定多重語言字幕及多重音軌輸出等無障礙近用功能；109年申請「有線廣播電視終端設備技術規範」審驗計6件，經本會審驗合格核發審驗證明亦計6件。 |
| | 2-6 | 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： 1. 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： (1) 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式搜尋頻道名稱/節目影音內容、OTT 影音服務內容。 (2) 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 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>目影音內容、OTT 影音服務內容。</p> <p>(3) 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>2. 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>(1) 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>(2) 提供圖像式海報電子節目表單方便用收視戶使用。</p> <p>3. 台灣寬頻旗下4家系統經營者：於109年6月推出新一代4K 安卓機上盒，能搭配藍牙語音遙控器及 Google 語音助理，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>4. 中嘉集團旗下12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。</p> <p>5. 其他獨立系統經營者：</p> <p>(1) 大新店民主、屏南等2家系統經營者透過協力廠商</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|--------------------|-----------------------------|------------|--|
| | | | | | <p>開發支援聲控操作、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>(2) 大豐、台灣數位寬頻、新高雄等3家系統經營者著手規劃新一代 Android+CATV 多功能4K 機上盒之開發，規劃將語音交互技術與機上盒融合，使機上盒能支援語音交互功能，利用藍牙語音遙控器，進行頻道搜尋及語音換台、語音音量調整，並能支援語音反饋節目表訊息，能更符合身心障礙者便利的操作模式。</p> <p>(3) 三大有線電視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。另該公司預計在110年第二季提供數位4K 機上盒供收視戶裝用，機上盒有聲控功能供客戶方便使用。</p> <p>(4) 吉元有線電視公司於109年6月推出新一代4K 安卓機上盒，能搭配藍牙語音遙控器及 Google 語音助理，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>(5) 天外天數位有線電視公司已規劃於109年第4季推出4K 高畫質智慧電視機上盒，搭配智慧語音聲控遙控器，無論頻道轉台、影劇搜尋，只要語音聲控即可完成操作。</p> |
| | 2-7 | 發生重大活動或緊急事件時，政府應致力 | 行政院新聞傳播處： 1. 於每週四院會報告案新聞 | 行政院相關部會，包括 | 行政院新聞傳播處： 1. 於每週四院會報告案及臨時性重大政策說明記者 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|----------|--|--|--|
| | | 提供手語翻譯服務 | <p>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年至少90則。</p> <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：</p> | <p>新傳處、中選會、通傳會公關、勞動部、財政部、原能會、交通部氣象局等</p> | <p>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125則。</p> <p>2. 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76場。</p> <p>中選會：第10屆立法委員選舉，本會依法為原住民立法委員候選人舉辦2場電視政見發表會，且各直轄市、縣(市)選舉委員會為區域立法委員候選人舉辦91場電視政見發表會，上開電視政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>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，記者會均透過 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同步在本會 Facebook 專頁提供連結，109年度共計舉辦50場次記者會。</p> <p>勞動部：109年因疫情影響，原規劃辦理之5場次大型就業博覽會調整為3場次大型就業博覽會及多場次線上徵才活動，至該3場次大型就業博覽會活動中皆有提供手語翻譯服務。</p> <p>財政部：109年3月26日、4月21日、9月23日及10月21日辦理「109年上期使用牌照稅開徵記者會」、</p> |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|---|------|---|
| | | | <p>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，109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> | | <p>「109年房屋稅開徵記者會」、「109年下期營業用車輛使用牌照稅開徵記者會」、「109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>原能會：109年辦理1場核能安全相關議題地方說明會及1場核安演習演練記者會，均於現場提供手語翻譯服務。</p> <p>交通部中央氣象局：109年共計提供5場次颱風警報記者會手語翻譯服務；另109年有針對較大規模及較劇烈豪雨發布記者會，爰增加3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 |
|------|-----|------------------------------|----------|----------|---|
| | 2-8 | 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 | 通傳會、各電視臺 | <p>一、台視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司於109年度轉播金曲獎星光大道暨頒獎典禮時，其中，金曲 APP 提供多元服務及相關資訊，可選擇收看多視角轉播，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。 2. 台視新聞「109年雙十國慶特別報導」、「氣象局颱風動態相關報導」、「520總統就職典禮」、「疾管署中央疫情指揮中心記者會」、「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>二、中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中視在各項重大轉播及記者會時，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。 2. 109年1月~12月衛福部疾管署每日疫情說明記者會之直播均保留手語人員畫面。 3. 109年5月20日「第15屆總統副總統就職大典」直播保留手語框。 4. 109年10月10日「國慶特別報導」直播保留手語框。 5. 新聞報導節目搭配口白字幕播出。 6. 109年1月~12月氣象局颱風特報重大記者會之直播均保留手語人員畫面。 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>7. 運用地震速報與瞬間豪大雨速報系統，於地震發生時與豪大雨來臨前夕，以圖卡、跑馬字幕立即顯示地震資訊及豪大雨影響地區，並即時提供地震最新訊息。</p> <p>三、華視：節目部執行時依規定調整手語畫面大小及位置。</p> <p>四、民視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 109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。 2. 109年5月20日總統就職，保留手語框服務有需要的觀眾。 3. 109年8月高雄市長補選政見會轉播，均保留手語框服務有需要的觀眾。 4. 109年國慶特別報導，保留手語框服務有需要的觀眾。 <p>五、公視基金會：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公視 <ol style="list-style-type: none"> (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。 2. 客家電視台 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客家電視如報導或轉播是引用主辦單位提供之手 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|------------------------|---|----------|--|
| | | | | | <p>語框畫面，呈現比例皆符合規定。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 將跑馬位置左移，以免影響手語主播的畫面。</p> |
| | 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17件。 |
| | 2-10 | 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 | 109年透過電視節目製作補助要點、超高畫質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109年獲製作補助電視節目(第一梯次)《游離人生》採用口述影像製作。 |
| | 2-11 | 推動公視與無線商業電視台製播口述影像節目 | <p>1.公視播出時數達55小時。</p> <p>2.四家無線商業臺共同製播，播出時數達55小時。(註：特標新播時數)</p> | 通傳會、各電視臺 | <p>一、台視：</p> <p>1、本公司於109年8月15日至9月26日間，每週六下午1點至3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，計14小時；109年8月22日至10月3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，計14小時，總計播出共28小時口述影像版節目。</p> <p>2、本公司亦於口述影像版節目上檔前後，以新聞專</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>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。口述影像版預告除安排在台視家族頻道播出外，另也安排在網路與廣播電台露出，於多媒體平台宣傳播出訊息。</p> <p>3、另外，本公司亦將《植劇場-花甲男孩轉大人口述影像版》共7集，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>1、中視經典台109年11月8日首播《願望清單》口述影像版(120分鐘)；後續至11月28日期間於中視綜合台、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，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，其中包括口述影像協會相關之各社群網站訊息露出。</p> <p>2、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。</p> <p>三、華視：109年度口述影像節目以戲劇類型為主，於「華視金選劇場」時段播出共計17.5小時，服務視障觀眾收視。節目來源係購自公視人生劇展之口述影像版系列。</p> <p>四、民視：</p> |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|------|-----------|--------------|------|---|
| | | | | | <p>1、109年民視播出兒童節目[快樂故事屋]口述影像版，共計17.5小時。分別安排於2個頻道播出：</p> <p>(1)民視無線台：109/10/6-12/29之17:00-17:30播出，每週二、三播出2次，共播出25次，每集30分鐘，計12.5小時。</p> <p>(2)民視第一台：109/10/24-12/26之13:00~13:30播出，每週六播出1次，共播出10次，每集30分鐘，計5小時。</p> <p>2、強力宣傳如下：</p> <p>(1)同時上傳至 youtube，延長與增廣訊息被接收的機會。</p> <p>(2)節目預告於民視電視頻道、網路 FB 粉絲頁、youtube 播出。</p> <p>(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。</p> <p>五、公視基金會：</p> <p>1、公視：109年口述影像節目總播出時數為67.5小時(新播時數32.5小時)。</p> <p>2、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> |
| | 2-12 | 排除視障者收視障礙 | 定期於通傳會官網公布違反 | 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 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|-------------|---------------------|----------|--|
| | | | 衛星廣播電視法第34條規定之核處案件。 | | 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>一、台視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、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。 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。 <p>二、中視：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、本公司除 Live 節目外，一般節目播出皆有旁白字幕呈現，且旁白字幕字形之設計以清楚方便閱讀為前提，每個字並有清楚邊框呈現。在任何畫面中均可輕易辨識。 2、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，以維護聽障者之收視權益。 3、利用多聲道提供口述影像播出服務。 新聞及新聞節目製作，增加 CG(電腦輔助圖像字 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|--|
| | | | | | <p>幕)輔助新聞播出。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、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>1、公視：</p> <p>(1) 公視手語新聞已採全程上字幕播出。</p> <p>(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幕。</p> <p>2、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</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|---------------|--|-----------|---|
| | | | | | <p>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> |
| | 2-14 | 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： 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"> 「聽聽看」新製26集共26小時附有表情字幕節目。 標檢局已提供公視基金會地面數位電視接收機技術規範(CNS 14972)，後續將就規範內容是否納入表情字幕功能進一步討論。 <p>經濟部標檢局：刻正辦理 CNS 14972「地面數位電視接收機—一般要求」納入聲音表情字幕功能之修訂作業，後續將召開會議並邀集相部會及業者表達意見。</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經營者配合「109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」，辦理下列演練：</p> <ol style="list-style-type: none"> 「地震緊報訊息傳遞演練」：109年9月21日9時21分進行訊息跑馬演練。 「指定電視頻道播放重大訊息演練」：109年9月14日至9月16日、9月18日至9月20日間進行跑馬燈預告，9月17日凌晨3時進行指定頻道切換預演，並 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|---------------------|--------------------------|------|--|
| | | | | | <p>於9月21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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2、公視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。 |
| | 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"> 1、補助出版執行情形：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，俾身心障礙者查詢使用，以促進文化平權。109年度透過本計畫共捐贈337件數位出版品予國立臺灣圖書館典藏運用。 2、推動「109年強化本部所屬館所多元語言友善環境實施計畫」，輔導本部各附屬館所依實際需求，強 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>化多元語言友善環境服務，其中包含手語友善環境之建置，109年度本部附屬館所如國立臺灣工藝研究發展中心、國立臺灣文學館等2個館所提供影片之手語翻譯服務。</p> <p>3、109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：</p> <p>(1) 社團法人中華民國啟聰協會「你比手語·我來翻譯」LINE 手語轉譯中心：提供手語翻譯之協助與服務。</p> <p>(2) 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、製作手語影片及辦理培訓課程。</p> <p>(3) 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」服務方案：提供手語翻譯及聽打之協助與服務。</p> <p>(4) 社團法人台灣手語翻譯協會「早期療育機構專業人員手語人才培育」：辦理手語人才培訓、製作手語教學影片及參訓人員進行線上手語測驗。</p> <p>(5) 財團法人平安社會福利慈善事業基金會「聽聾共融~手語倡導暨教材研發計畫」：製作手語影片、出版手語遊戲、教材與教具，並辦理繪本親子手語師資培訓及活動。</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|------|------|------|--|
| | | | | | <p>(6) 社團法人雲林縣聽語障福利協進會「『手語星球』推行語言多樣性友善環境影像製播計畫」：製作手語影片並上傳影音平台。</p> <p>4、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：</p> <p>(1) 中華民國聲暉聯合會「大家學手語～台灣手語學習推廣計畫」：出版「大家學手語」手語學習書籍，並於書中附加手語演示影片。</p> <p>(2) 社團法人中華民國聽障人協會「『文化平權·資訊無礙』手語新知影片錄製」：將時事新聞翻譯為臺灣手語，並錄製影片。</p> <p>(3) 中華民國聾人協會「小手繪說話」：製作出版手語繪本。</p> <p>5、109年度廣播節目製播補助：成功廣播股份有限公司《愛心接力站》節目詳細介紹各公益、地方團體服務領域及理念，如華山基金會愛心天使站、人安基金會、台灣全人關懷照護服務協會等，透過專業記者走出電台，實際參訪各公益、地方團體了解其工作內容，期能提升其能見度，獲得社會大眾的關注，並向該團體服務的弱勢族群提供協助窗口。</p> <p>6、109年度紀錄片製作補助：黑糖媒體創意有限公司</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|------------------------|---|--------|--|
| | | | | | 《誰先說再見》，本片紀錄之二位主要對象罹患罕病尼曼匹克症，無法正常行走且說話與吞嚥亦有困難，透過該家庭攜手對抗疾病所展現出勇敢而堅韌的態度，探討人們應如何定義生命和面對死亡。 |
| | 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 | 109年金視獎獎勵有線電視製作業者： 1、「多元關懷節目獎」得獎作品：永佳樂有線電視股份有限公司《角落微光》節目以紀錄片方式、大量鏡頭語言、平實呈現罕病兒童家庭面對的生活與難題，讓受訪者真實的陳述，引領觀眾自然且深度進入三個家庭的故事，令人感同身受。 2、「多元關懷節目獎」其他入圍作品： (1) 台灣佳光電訊股份有限公司《彩虹下的幸福》：節目深入紀錄弱勢族群的多元樣貌，充滿人文關懷，充分展現社會的多元人文。 (2) 慶聯有線電視股份有限公司《閱高雄》：以輕鬆活潑的敘事風格，關懷弱勢，呈現不同障別族群面對的困境與喜樂，以影像貼近他們的生活，展現其自然互動。 |
| | 2-18 | 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 | 通傳會： 1. 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（即有線電視事業發展基 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>金，下稱有線基金)的30%捐贈財團法人公共電視文化事業基金會(下稱公視基金會)。</p> <p>2. 公視基金會製播相關身心障礙節目情形如下：</p> <p>(1) 服務聽障觀眾的手語節目：</p> <p>甲、聽聽看(每集60分鐘，每月約播出20小時)公共電視台：週六16:30首播、週日凌晨4:00重播。公視3台：週日17:00首播、週三7:00、12:00重播。</p> <p>乙、公視手語新聞(每集30分鐘，每月約播出20小時)公共電視台：週一至週五8:00。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：</p> <p>甲、「聽聽看」新製26集共26小時附有情境字幕節目。</p> <p>乙、109年1月~12月播出總時數為67.5小時，其中新播時數32.5小時，首播時數17.5小時，重播時數17.5小時。</p> <p>丙、客家電視台：每日播出的《當晝新聞》，以全字幕和客語、手語雙主播的型式，輔助聽障觀眾收視新聞或活動；播出時間及時數：當晝新聞(週一至週五/每集60分鐘，109年播出時數共263小時)。</p> <p>(3) 服務視障朋友的口述影像版：109年製作單元劇公視人生劇展/公視新創電影公視學生劇展(口述影</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|-----------------------|---|--------|--|
| | | | | | 像版)節目共19部，22.5小時；製作連續劇(口述影像版)節目共2部，10小時。 |
| 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109年度擴充全文電子書籍當年度新增 1,000 本，總量達 37,500 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 | 教育部：109年度擴充全文電子書籍當年度新增 1,000 本，總量達 37,500 本；當年度使用人次達100萬人次。 公視基金會： 1. 「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。 2. 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 | 109年由身心障礙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30人次。 | 通傳會 | 辦理身心障礙者無障礙網站檢測培訓課程11場次共計530人次。 |
| | 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 | 每3年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(前次辦理為107年)。 |
| | 3-5 | 辦理無障礙網頁檢測 | 辦理無障礙網頁檢測諮詢作 | 通傳會 | 109年辦理無障礙網頁檢測諮詢作業，諮詢案件共計 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|------------------|--|----------------------------|--|
| | | 諮詢作業 | 業至少2,100件。 | | 1,912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 | 自102年始建置「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；「無障礙網路空間服務網」之維護廠商為中華民國軟體協會每季定期提供無障礙網路空間服務維運季報告書予本會。 |
| | 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 | 109年5月22日、7月3日、9月29日及10月27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 | 109年5月22日、7月3日、9月29日及10月27日辦理專家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2,150件無障礙網站人工檢測認證作業。 | 通傳會 | 109年無障礙網站人工檢測認證網站數達2,800件。 |
| | 3-10 | 推廣無障礙網頁 | 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。 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」 | 通傳會、經濟部商業司、教育部、金管會、農委會、林務局 | 教育部： 1. 109年2月21日於「校務行政 E 化交流服務計畫」研討會中邀請雲林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。 2. 109年5月7日臺教資(五)字第1090065464號函，函知所屬學校「無障礙空間服務網」變更網址事宜；並重申學校所建置之網站應依身心障礙者權 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|------|---|------|---|
| | | | <p>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： 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>益保障法（以下簡稱身權法）第52-2條規定，通過第一優先等級以上之無障礙檢測並取得標章認證。</p> <p>3. 109年8月7日臺教資(五)字第10900115333號函，函知所屬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」推廣說明會。</p> <p>4. 109年10月26日臺教資(五)字第10900154774號函，函知所屬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。</p> <p>金管會： 1. 銀行業： (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：全數本國銀行36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： (1) 無障礙金融友善服務專區：計有51家證券商、39家投信、52家投顧業、14家專營期貨商等證券期</p> |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|--|
| | | | | | <p>貨相關業者官網首頁設置「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，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，並請渠等督促其餘業者儘速配合辦理。</p> <p>(2) 無障礙網頁服務：證券商業同業公會及資本額達50億以上之17家證券商官網全數取得無障礙網頁A等級認證標章；另資本額50億以下之證券商1家。</p> <p>3、保險業：</p> <p>(1) 無障礙金融友善服務專區：全數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19家保險公司提供無障礙網頁服務，其中17家已取得無障礙網頁標章。</p> <p>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109年分別辦理8場次業務宣導會及以電子郵件宣導方式，說明「無障礙通訊傳播近用環境行動方案」，鼓勵上市櫃公司設置無障礙網頁，以利各類投資人之查詢。</p> <p>經濟部商業司：</p> <p>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</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|-------------|---------------------------------|------|---|
| | | | | | <p>等觀念。109年7月10日舉辦宣導說明會，於會議上展示無障礙網站技術，輔導業者了解無障礙網站概念、法制與建置技術標準，例如：如何建置無障礙網頁設計、簡化結帳流程，並分享實務常見問題，協助業者發展友善網路購物環境。</p> <p>農委會林務局： 台灣山林悠遊網前於108年6月通過無障礙網頁2.0AA級人工檢測取得認證標章，配合109年底網頁大幅度改版，目前已通過無障礙網頁2.0AA級機器檢測，刻辦理人工檢測中。</p> <p>通傳會： 1. 109年無障礙推廣說明會共辦理7場：台北3場(8月13日上午、8月17日上午及下午)、高雄2場(8月20日上午及下午)、台中2場(9月2日上午及下午)。 2. 109年培訓課程共辦理11場：台北5場(11月6日、11月9日、11月11日、11月17-18日、11月24-25日)、高雄3場(11月4日、11月5日、12月2-3日)、台中3場(11月10日、11月13日、11月26-27日)。</p> |
| | 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 | 通傳會：110年1月29日通傳基礎決字第1106300240號函請AAA等級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計5件。 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|---------|-----|------------------|-----------------|-------------|---|
| 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 | <p>衛福部：依身權法第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。</p> <p>國發會：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、本會前於94、97、101、104及107年辦理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，並調查瞭解身心障礙者的數位生活及無障礙網路空間需求。 2、依本會調查期程規劃，已定於110年廣續辦理是項調查（每3年調查1次），已完成之調查報告及數據均公布於本會全球資訊網(https://www.ndc.gov.tw/)/主要業務/數位發展規劃/數位機會/歷年數位機會(落差)調查報告項下。 <p>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108年公布之「107年電視使用行為及滿意度調查報告」中發現如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、視障視聽眾依不同狀況選擇聽電視聲音，或是用 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|---------------------|------------------------|------|---|
| | | | | | <p>較大螢幕收看電視節目，以及使用電腦、手機或電視機等不同平臺，收看節目以新聞、談話性與為戲劇節目主。</p> <p>2、視障視聽眾需要遙控器有語音輔助，包含按鍵的轉換，或是按鈕名稱與功能的說明。</p> <p>3、多數視障視聽眾反應目前提供口述影像的電視節目非常少，電影的話則是個人喜好差異較大，不見得符合觀賞偏好，若在合理費用的前提下，視障朋友願意付費購買購買/訂閱有口述影像的電影或節目，訂閱有口述影像的電影或節目，希望透過這種方式，欣賞到更多符合需求的節目或電影。</p> |
| | 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 | 前次 CRPD 法規檢視結果受衛福部列管之法規，業經行政院於108年身權小組第2屆第5次會議決議解除列管。 |
| | 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心障礙歧視案件申訴狀況 | 通傳會 | 依據109年 NCC 傳播監理報告，109年本會接獲民眾申訴廣電內容涉及身心障礙歧視案件計2案929件申訴，分別為三立都會台、三立綜合台於109年3月11日播送「綜藝大熱門」節目，該節目主持人吳宗憲指稱憂鬱症患者都是因為「不知足」原因而造成憂鬱，民眾申訴意見係認為吳宗憲的話語帶有歧視性及傳遞錯誤觀念；本會將民眾申訴意見及側錄光碟函送衛福部查察是否違反其業管法令，衛福部函復表示吳姓藝人係為 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|--------------------------|--|--------------|--|
| | | | | | 個人見解表述對憂鬱症疾病之看法，並未違反相關法律規定，爰本會另以行政指導方式，發函請三立都會台及三立綜合台予以改進。 |
| | 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109年下載語言隨身助理、智慧導引手語App等人次達6,000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 | 教育部：本部常用手語辭典 APP 因資安及維運考量已下架，並改為常用手語辭典 RWD 網頁版，以利電腦、平板、手機使用者近用。 通傳會：經調查各電信業者投入研發並推廣之身心障礙近用 App 包括： 1、中華電信： (1) 「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) 「用 I 幫盲」看見博物館，與淡江大學視障資源中心、台中國立自然科學博物館合作，安排視障朋友暢遊科博館。 2、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』。 (2) 「台灣大客服 APP」已提供「客服信箱」及『文 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|--|
| | | | | | <p>字客服』功能，讓用戶可透過文字方式即時與客服人員諮詢。</p> <p>3、遠傳電信：該公司 APP(原遠傳行動客服，現已更名為遠傳心生活)以下功能，符合身心障礙者需求。</p> <ul 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>4、亞太電信：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 提供雙平台(iOS,Android)支援 VoiceOver。 (2) Gt 客服 App 推廣後，截至109年12月底該 Gt 客服 App 已有190,280位下載使用。 (3) 109年度新增「Gt APP 行動客服_Lite 版」供視障人士使用。另於109年5月支援 voice over 技術並自行完成開發於當年度啟用。 <p>5、台視：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 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 APP 也規劃「益起看世界」Podcast 專區，讓聽障者開拓接收更多國際新聞資訊。 |

| 推動 面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|----------|----|------|------|------|--|
| | | | | | <p>(2) 台視 APP 中亦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>6、中視：目前規劃中。</p> <p>7、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。</p> <p>8、民視：民視線上 APP 已提供7個直播頻道，包括：【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】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；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>9、公視基金會：</p> <p>(1) 「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 |
|------|-----|-----------------------|--|------|--|
| | | | | | (2) 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18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 | 1、辦理2梯次「認識口述影像撰稿」短期研習及1梯次「初階影視節目口述影像撰稿」專業訓練，計122人參與。 2、辦理3場「電視台內訓講座」，包含台視、民視、華視，計77人參與。 3、109年度影視人才培訓補助：補助「全國關懷科技協會」辦理「影視口述影像聲音人才培訓計畫」，課程執行期間自109年5月2日起至109年11月1日止，共計培訓15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 | 1. 經調查各有線廣播電視系統經營者108年度聘僱身心障礙者情形，計有群健、北視、三大、南桃園、觀昇等5家系統經營者聘僱身心障礙者人數達3(含)位以上。109年12月10日召開「有線電視發展研討會」，頒發獎狀予前揭5家系統業者。 2. 經調查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) 台灣大哥大：1.15%。 (3) 遠傳電信：1.11%。 |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|----------------|---------------------|------|--|
| | | | | | <p>(4) 台灣之星：1.0%。</p> <p>(5) 亞太電信：1.27%。</p> <p>3. 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，如下：</p> <p>(1) 廣播計4家：正聲廣播股份有限公司、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>(2) 電視計14家：</p> <p>甲、無線電視3家：中國電視事業股份有限公司、中華電視事業股份有限公司、民間全民電視股份有限公司。</p> <p>乙、衛星電視6家：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、財團法人公共電視文化事業基金會、財團法人原住民族文化事業基金會、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>丙、有線電視系統5家：三大有線電視股份有限公司、北視有線電視股份有限公司、南桃園有線電視股份有限公司、群健有線電視股份有限公司、觀昇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>1. 中華電信：</p> <p>(1) 目前有開發無障礙客服系統，聽語障者發信0800-</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|-----|------------------|----------------------------|----------|---|
| | | | | | <p>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>(2) 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。未來可接受各界委託，提供「電話客服業務承攬」服務。</p> <p>2. 遠傳電信：官網及 APP 皆有提供文字客服功能。</p> <p>3. 台灣大哥大：行動客服 App 已提供24小時不間斷的文字客服機器人及客戶意見箱提供客戶可透過文字方式反映問題。</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形。 | 通傳會、各電視臺 | <p>經調查業者辦理情形如下：</p> <p>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。</p> <p>2. 遠傳電信：109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154場次。</p> <p>3. 台灣大哥大：自106年下半年起已接洽全省各地共計33個身心障礙協會及團體，主動告知本公司可</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|----|------|------|------|---|
| | | | | | <p>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該公司提出。</p> <p>4、亞太電信：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)。</p> <p>5、台視：109年10月6日邀請人我之間創辦人趙又慈老師舉辦「探索語言再現的視覺世界-從花甲男孩轉大人談影視節目口述影像服務製作」講座，說明服務身心障礙者無障礙收視環境現況及結合製播口述影像電視節目之服務內容。</p> <p>6、中視：「中視愛心基金會，長期關懷弱勢團體並予以扶助，109年贊助正聲廣播公司辦理公益演唱會，特邀身心障礙表演者參加，提供其演出機會，期以表演活動方式宣導提升身心障礙權益意識，邀請名單如下:視障歌手朱萬花、張玉霞、王俊傑、馬惠美、鍾興叡、紀乃菡、曾宜臻、彭康福、卡布達漾、蝦米視障人聲樂團，以及肢體障礙團:Love 輪颯社、罕病北區天籟合唱團等等。」</p> <p>7、華視：暫未辦理以社會大眾為參與對象之媒體識讀教育研習活動。</p> <p>8、民視： (1) 109年9月10日邀請甘仲維博士，舉辦口述影像內容製播訓練課程。 (2) 109年10月15日邀請姚淑文博士，進行提升身心障</p> |

| 推動面向 | 項次 | 具體措施 | 績效指標 | 主/協辦 | 辦理情形 |
|------|------|----------|---|---------|--|
| | | | | | 礙權益意識講座。 9、公視：邀請彰化基督教醫院精神科王俸鋼主治醫師談”認識思覺失調等精神疾病”。 |
| | 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>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7人，均能上網、建檔及運用網路資料。</p> <p>通傳會：109年度委託辦理媒體識讀教育活動共13場次，參與媒體識讀研習課程學員總人數為2,195人，參與通傳近用或媒體識讀正確觀念檢測及格率高達99.95%。</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 | 身心障礙用戶4G行動上網關懷方案: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 | 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 | 一、光 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 |
|-----|---|
| 行網一 | <p>一、門號案的部分提供2種選擇：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<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>二、手機案的部分提供2種選擇：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<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。 |
| 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 |
|----|--|
| 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，本方案每月再享網內簡訊 300 則、網外簡訊 100 則、國內上網流量 1GB，共計 36 個月。</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、第 4~30 個月國內上網流量 3GB。</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、第 13~30 個月國內上網流量 6GB。</p> <p>四、4G 溫暖 599 單門號方案：搭配新絕配 599 資費，綁約 24 個月，每月享月租費折扣 100 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)、國內上網吃到飽。</p> <p>五、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> <p>備註：溫暖系列方案，一人限申辦一個門號。溫暖系列方案無法與「長青價優惠方案」、「學生價優惠方案」同時申辦。</p> |
| 固網 | <p>一、光纖優惠方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 速率 500M / 250M(限台北、新北用戶) 2. 網路月租費 628 元 3. 速率 300M/100M：網路月租費 528 元 4. 速率 100M/40M：網路月租費 338 元 5. 速率 60M/20M：網路月租費 328 元 6. 速率 35M/6M：網路月租費 318 元 7. 速率 16M/3M：網路月租費 268 元 <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 | 凡持有身心障礙證明者，參加月租型綁約優惠方案，均可同時再申請每個月減收100元基本月租費共12期（共12,000元_月租費扣抵至0元，當月未扣完不可遞延至下期使用）。 |
| 固網 | 一、ADSL上網或光纖上網持續提供：月租費用折扣（71折至36折不等），年繳者再享98折至95折等優惠。 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。 |

| 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、網外市話語音共送30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、網外市話語音共送60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399元綁約期間內不限速上網吃到飽，網內語音免費、網外市話語音共送100分鐘、語音超量費率每分鐘6元。</p> <p>四、方案四(申辦資格為續約)：綁約期間24個月，單辦門號月租費499元終身不限速上網吃到飽，網內語音免費、網外市話語音共送250分鐘、語音超量費率每分鐘6元。</p> |