



運動場館工作人員
引導身心障礙者之
服務手冊

運動場館工作人員
引導身心障礙者之服務手冊

目錄

第一章 前言	2
第一節 為何要提供場館友善服務	3
第二節 如何使用手冊	3
第二章 了解運動無障礙環境	5
第一節 使命與理念	6
一、身心障礙使用者運動權利	6
二、適應體育	8
三、運動場館的使命	9
第二節 身心障礙及其運動需求介紹	12
一、身心障礙的定義及類別(八大類)	12
二、身心障礙使用者的運動現況	14
三、身心障礙使用者的運動需求	18
第三章 營造友善場館服務環境	20
第一節 推動場館管理業務	20
一、運動管理服務	20
二、運動場館檢核表	23
第二節 提供友善的運動服務	25
一、人員管理措施	25
二、入場服務增進	26
三、運動服務增進	36
第三節 附錄	41
一、相關法規一覽	41
二、ICF 八大類是什麼	43
三、場館常用手語圖卡	46
四、我國身心障礙運動協會	49

第一章

前言

- 為何要提供場館友善服務
- 如何使用手冊

第一章

前言

第一節 為何要提供場館友善服務

由於全球身心障礙者運動權的倡議，許多先進國家目前已陸續推展特殊需求族群友善運動環境之營造，尤其身心障礙人口也在 2018 年達 4.96%，破百萬人口（衛福部統計處，2018），對於良善運動環境之需求與建立已不可忽視。基於運動參與對於特需族群在健康促進有多元的效益，我國政府應著手推動該族群積極參與運動，目前國人對於身心障礙者從事運動的概念仍不普及，及社會運動環境對身心障礙者與特殊需求族群的接納度仍不高，不少運動相關場館，仍有許多不友善的規定與設施阻絕其使用，相較大部分的民眾，身心障礙者參與運動的機會明顯不均。綜上，我國現階段亟需積極營造對於特需族群友善的運動環境，以促進更友善社會，提升整體社會之運動風氣，俾提升全體國人之身心健康。

配合教育部體育署執行「前瞻基礎建設計畫—城鄉建設—營造休閒運動環境計畫」，改善既有場館無障礙設施設備、營造安全無障礙之運動環境，特以行政委託國立臺灣師範大學，與中華民國身心障礙聯盟攜手執行本計畫，營造國內對於特需族群的友善運動環境。

第二節 如何使用手冊

本手冊主要宗旨為提升全國運動場館服務軟實力，並協助運動場館營造友善運動環境，手冊使用方式與目標如下：

1. 根據「運動場館管理友善業務檢核表」進行相關檢核作業。
2. 推動身心障礙使用者友善服務作業規劃依據。
3. 協助場館人員瞭解身心障礙使用者、特需族群服務理念。
4. 作為未來運動場館員工訓練之參考教材。

根據場館服務類型，手冊內容涵蓋方向為：

1. 友善運動環境營造理念。
2. 場館管理人員推展身心障礙友善運動業務之參考。
3. 場館人員服務身心障礙使用者之方式。
4. 場館人員增進身心障礙運動服務之綱要。

本公約宗旨係促進、保障
與確保所有身心障礙者充分
及平等享有人權及基本自由，
並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重。
身心障礙者包括肢體、精神、智力
或感官長期損傷者，
其損傷與各種障礙相互作用，
可能阻礙身心障礙者
與他人於平等基礎上充分有效參與社會。

- CRPD第一條 -

The purpose of the present convention is to promote,
protect and ensure the full and equal enjoyment of all human rights
and fundamental freedoms by all persons with disabilities,
and to promote respect for their inherent dignity.

Persons with disabilities include those who have long-term physical, mental,
intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers
may hinder their full and effective participation
in society on an equal basis with others.

第二章

了解運動無障礙環境

- 使命與理念
- 身心障礙及其運動需求介紹

第二章

運動無障礙知能

第一節 使命與理念

一、身心障礙使用者運動權利

1978 年聯合國教科文組織大會 (UNESCO) 第 20 次會議擬訂「國際體育運動憲章」(International Charter of Physical Education and Sport)，提出「運動與體育是基本人權」，然而綜觀目前各運動場館之身心障礙者服務，難免會發現不周全之部分，因此本節將闡述各個運動相關憲章或法規，說明身心障礙者運動權利之不可缺失性。

(一) 國際倡議

1. 國際體育運動憲章

2015 年，聯合國教育科學及文化組織於所提出的《國際體育運動憲章》的 12 條公約中，提及不論年長老幼且身心障礙族或者種族等差異，應提供所有人包容、適宜和安全參與運動的機會，而達到運動權利平等。

同時，此憲章也重申體育、運動能夠帶給個人、社區、社會之益處，包括不僅能夠提升參與者之體適能，更能在心理方面給予參與者自信及多種正面的態度，而賦予參與者健康的狀態。

2. CRPD 聯合國身心障礙者權利公約

為了防止身心障礙者被歧視的狀況越來越嚴重，以及各種權利受到侵犯，聯合國在 2006 年決定要立法宣誓保障全世界的身心障礙者，此法名稱為「聯合國身心障礙者權利公約」(Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)。

CRPD 中具有以下八大基本概念：



圖片來源：衛生福利部社會及家庭署網站

尊重他人、尊重他人自己做的決定

不歧視

尊重每個人的不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種

充分融入社會

機會均等

無障礙

男女平等

尊重兒童，保障身心障礙兒童的權利

此八大概念再次重申身心障礙者之權利與每個人相同，應是沒有任何差別對待。

在 CRPD 公約當中，第 30 條「參與文化生活、康樂、休閒與體育活動」立基於使身心障礙者能夠在與其他人平等基礎上參與上述活動，並提到：應該要鼓勵身心障礙者參與各項運動，並確保其能夠使用每個運動場館，而在其運動或旅行過程中有需要協助時能即時獲得幫助。

(二) 國內身心障礙者運動權利之倡導

1. 身心障礙者權益保障法

我國在 2007 年將「身心障礙者保護法」更名為「身心障礙者權益保障法」，以期能夠更全面的保障身心障礙者平等參與社會、政治、經濟、文化等機會與權利。

根據身心障礙者權益保障法在第 2 條第十一點說明體育主管機關之權責劃分之條文：「……體育主管機關：身心障礙者體育活動、運動場地及設施設備與運動專用輔具之規劃、推動及監督等事項」。透過法規明訂

出政府主管機關，應帶頭保障身心障礙者之權利與權益，除規劃與推動外，更重要的應是善盡監督之職責，確保相關單位皆遵照法規之規定，提供身心障礙者更好的運動環境。

身心障礙者權益保障法第 16 條第 2 項所稱：「公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。」然而以現況來說，對於身心障礙族群而言，運動場館仍有服務較不完善之地方。因此運動場館應追求全方位設計之理念，以服務社會大眾為出發點，不分族群、性別、年齡等，讓每個人都能夠輕易享受場館的設施及服務。

2. 身心障礙者權利公約施行法

我國針對聯合國身心障礙者權利公約於 2014 年 8 月公布「身心障礙者權利公約施行法」並於同年 12 月在台實施。特別強調 CRPD 公約當中所揭示之有關身心障礙者人權規定，在國內都具備法律之效力，並在第 9 條提出當政府機關為履行公約以保障身心障礙者人權規定所需之經費時，應優先編列預算並實施，更是確保了維護身心障礙者之權益時能有足夠之經費保障來推動各項設施與計畫。

3. 國民體育法

我國於 2017 年 9 月修訂「國民體育法」，當中針對身心障礙者體育或運動活動之相關規劃，制定了與身心障礙者相關之體育、運動保障辦法，確保身心障礙者在日常運動參與或是參加運動賽會成績優良之選手，皆能擁有足夠之協助辦法予保障。

再者，根據教育部體育署之相關政策，其願景為在 2023 年以前營造「健康國民、卓越競技、活力臺灣」，其使命是「創造愉快的運動經驗為臺灣培育健康卓越人才，而其核心理念更甚是塑造優質運動文化及傑出運動表現，並發展蓬勃運動產業。而這些相關政策也給予身心障礙者平等之權利，從日常甚至是學校教育當中實施，給予其適合的運動項目及舒適安全之運動環境，以及充分的活動機會，滿足其身心運動的需求。

二、適應體育

適應體育 (Adapted Physical Education) 一詞，最早由美國健康運動休閒協會 (AAHPER) 為其下了定義：「適應體育是一種發展性動作、競賽、運動和韻律的多樣性課程，它符合身心障礙學生的興趣和能力。協助其能安全、

成功的參與活動和一般體育課程」。經過長久以來之發展與演變，眾多學者也為此提出許多個人之看法。

適應體育之目標應是藉由此一課程，使得身心障礙或失能學生可以享受較高品質的運動或身體活動，進而促進其身心方面的全人健康。而適應體育更應該強調動作問題的發現、評估和矯治的知識體系，以便幫助身心障礙者能獲得更全面的體育活動發展。

三、運動場館的使命

(一) 運動場館的功能

根據體育署資料，目前臺灣共約 1500 間以上運動場館，依照各間場館之使用規劃性質，可略分為以下幾項功能：



競技及觀賞功能

運動場館具有舉辦各類型賽事之功能，並具有規模、運動項目類型、國際國內等區分，並提供該場賽事觀賽功能。



訓練及教育功能

運動場館具有提供各類型運動訓練之場地、器材，或者作為課程教學之空間。



休閒健康功能

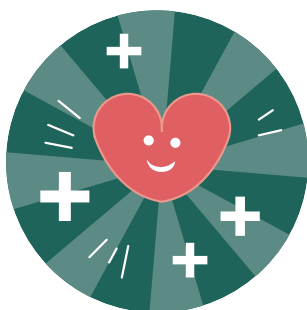
運動場館可提供社會大多數民眾安全從事各類型運動、活動之功能。

有關使用者於運動場館從事各類型活動之經驗，大致可分為以下類型：



生理上的益處

使用者可藉由於運動場館從事各項類型活動，進而促進相關生理機能，並獲得生理上的健康。



心理上的益處

使用者可藉由於運動場館從事各項類型活動，例如運動參與、觀賞賽事等活動，達到正向心理、釋放壓力等健康。



社會功能的益處

使用者不僅可透過從事單一活動獲得效益，運動場館在社會功能上也是十分重要的社交場所，透過活動的舉辦、運動的參與，都能提升使用者之社交效益。

(二) 運動場館的社會使命

當不同的群體進行運動活動參與時，都會有不同的協助需求，而沒有提供該服務之環境便有可能成為運動參與之障礙。以服務身心障礙使用者為例，針對不同的需求類別運動場館可以提供服務如移動上協助、場地的安全性加強、活動認知協助、環境感知能力輔助等。同時運動場館相對於一般戶外的活動環境，如公園、馬路等，其環境單純，外界干擾不多，並且能以場館服務提升硬體設施使用之品質，更富含提供身心障礙使用者一個安全友善之運動環境之條件。

而營造運動場館環境的理念發展，由早期的無障礙設計，也進入近期的「通用設計」，以下稍作各理念之介紹：

1. 無障礙設計 Barrier Free Design

為了使身心障礙者能夠真正平等使用的設計，如 CRPD 第九條所提及在環境空間上如：導盲磚、升降椅、升降平台，都是屬於能夠協助身心障礙者之設計。

2. 通用設計 Universal Design

在 CRPD 第二條也提及，把環境之設計安排，改變成每一個人都能使用的規劃方法，而並非針對單一族群專門設計，同時為其他族群（孕婦、老人、拖拉行李廂的旅客等）方便使用設計，並避免歧視。如：較大空間的電梯、較寬並無門檻的門、門口階梯改為斜坡、布告欄貼上點字膠膜、捷運驗票閘門採自動門檔取代三柱轉軸、較寬的捷運驗票閘門。

通用設計旨在「人人都能使用」，同時顧慮感受，降低歧視的產生，除了考慮身心障礙者及弱勢族群，也將一般族群可用性納入考量。通用概念普及，其七大理​​念更能提供一個友善的環境，且不只能使用於硬體，更能將其理念納入服務、課程當中。

基於平權之概念，不應對於身心障礙使用者有任何歧視，並尊重其從事各項活動之權利，也是提倡「融合概念」之原因。因此，努力減少各類型之障礙以及不便，努力創造一個「共融」之環境。

參考資料

- 聯合國教育科學及文化組織《國際體育運動憲章》
- 中華民國智障者家長總會〈身心障礙者權利公約聯合國中文易讀版〉
- 身心障礙者權益保障法
- 身心障礙者權利公約施行法
- 國民體育法
- 教育部《體育運動政策白皮書》

第二節 身心障礙及其運動需求介紹

每個人成長的過程中，都需要社會資源的投注與照顧，而身心障礙者因為身心條件會有不同的需求。在離開家庭後，學校的教育體系根據特殊教育法將身心障礙者分為 13 類，以提供對於各類生理或心理障礙的學生的特殊教育措施與支持服務。而當身心障礙者離開教育體系，社福體系採用國際健康功能與身心障礙分類系統 (International classification of functioning, disability and health, ICF)，除評估其身體結構與功能外，並加入是否影響身心障礙者參與社會與生活之因素考量，以確保身心障礙者完全及平等享受所有權利、自由以及參與社會之權利。

一、身心障礙的定義及類別 (八大類)

藉由了解社會福利上身心障礙者使用的分類系統 (如證明鑑定類別及其特性)，給予運動場館服務人員對於身障族群更深入的認識，以期能滿足所有不論隱性或顯性之族群需求。

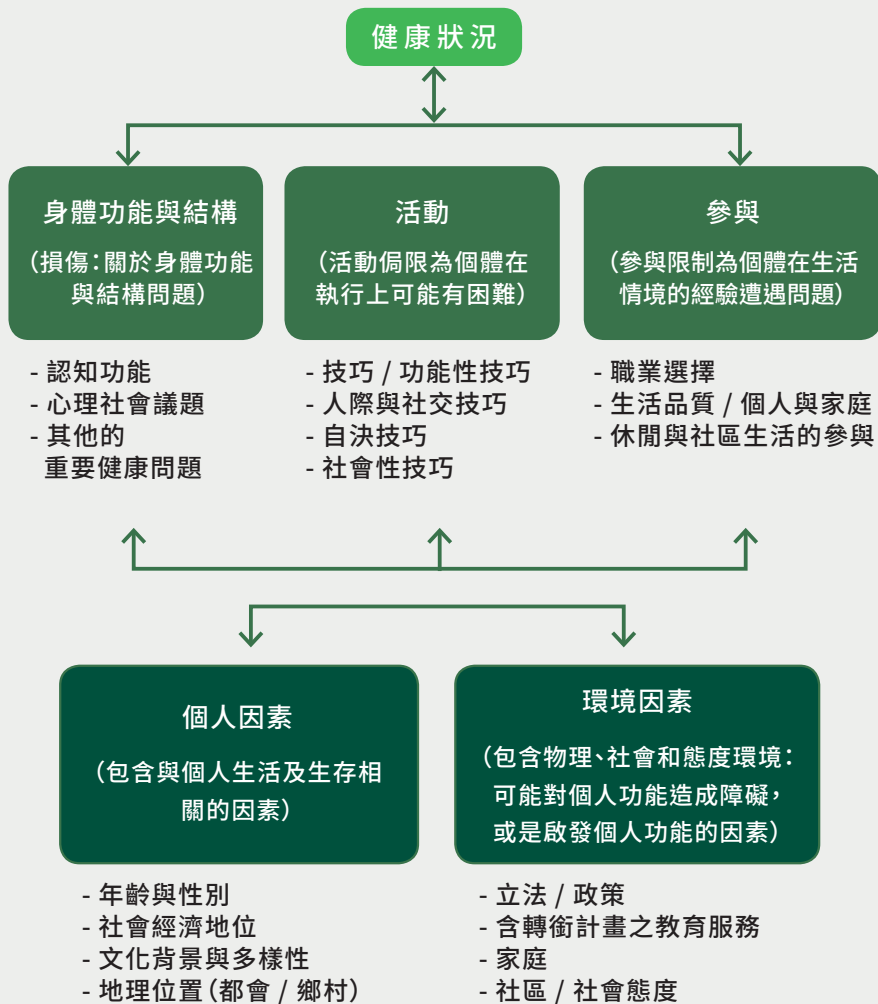
根據 2015 年 12 月 16 日修正之身心障礙者權益保障法第 5 條指稱：「本法所稱身心障礙者，指下列各款身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者：

- 神經系統構造及精神、心智功能。
- 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。
- 涉及聲音與言語構造及其功能。
- 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。
- 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。
- 泌尿與生殖系統相關構造及其功能。
- 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。
- 皮膚與相關構造及其功能。

而上述法規當中所稱之八大類別，是依照聯合國世界衛生組織 (World Health Organization, WHO) 在 2001 年發表的國際健康功能與身心障礙分類系統 (International classification of functioning, disability and health, ICF) 來定義。

ICF 將身心障礙的評估分為兩大部分，第一層次包含身體功能與結構的損傷情形以及因為以上的損傷所致的活動 (activity) 限制與參與 (participate) 侷限的潛能與現況；第二層次則是指環境因素與個人特質這兩種因素跟障礙互動的情形。如下圖：

此類分類方式考量到環境對於個人活動表現之影響，並且透過團隊鑑定，詳細描述個人生活的功能與障礙狀況，進而發展適切的需求評估指標、規劃後續服務。



資料來源：Bigby, C. and Frawley, P. (2010).
Social Work Practice and Intellectual Disability. Basingstoke: Macmillan.

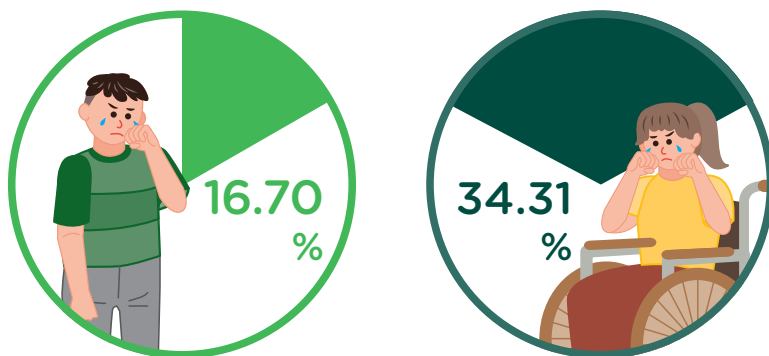
二、身心障礙使用者的運動現況

(一) 身心障礙者運動現況

我國社會福利制度使用 ICF 之分類系統，在八大類別中，身心障礙者有時會有多重障礙類別，而非僅單一類別。

在 2016 年世界衛生組織之統計，全球約有 15% 之世界人口帶有某種形式之障礙，根據內政部統計處資料，2018 年底全國身心障礙人數總計 1,173,978 人次，其中最多為第七類（神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能）約 42.60%，當中以後天肢體障礙、腦性麻痺症狀為多，場館可提供相關無障礙相關設施，如坡道、電梯、無障礙停車格，提升場館的易達性；其次為第一類（神經系統構造及精神、心智功能）約 39.70%，主要是具有認知功能障礙的族群，在運動服務上面需要較友善、耐心的態度，並給予簡化、易讀、調整過後的指導服務。

根據 2016 年體育署運動現況調查顯示，全國人口有 16.70% 在自評運動現況時覺得自己是不健康的，並比對〈衛福部 2016 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告〉，約有 34.31% 之身心障礙人口覺得自己不健康，相比於全國人口自評指數，身心障礙者自評之不健康指數約為兩倍。



（全國人口與身心障礙人口自評運動現況為不健康比例之比較）

並於相同之報告中，身心障礙者之休閒活動以靜態為主，幾乎沒有從事運動之情形隨年齡增加而增加，但有在從事體能活動的比例約為 31.75%，並不代表身心障礙者無法從事任何體能活動。

而在調查從事休閒活動遭遇過困難所遇到之障礙情形，其中以「沒有無障礙設施」佔 36.29% 為最高，因此場館應提供相關無障礙設施。除此之外，

提供詳細無障礙設施資訊與指引服務，也是能提升場館服務品質的方式。

其他前二名之情形為「設施設計不良難以使用」、「休閒設施無協助操作人員」，未來都可以透過運動諮詢協助、改善無障礙運動設施品質等提升場館友善服務。

（二）認識與了解相關障別需求

根據衛生福利部現有實施方式，身心障礙者以 ICF 分為八個身體功能障礙類別，當進行場館服務，可以根據身心障礙者進行活動時遇到的障礙層面及需求作為服務之參考如：

感官知覺類

視障

1. 視力狀況為低視能或全盲。
2. 因視力限制，需透過聽覺、觸覺、嗅覺等其他感官獲取資訊。
3. 環境的規劃需注意光線充足、提供語音廣播、危險區域需加以警示。
4. 提供服務時應注意傳達正確之訊息與告知環境之變動。
5. 因視覺的需求而偶有偏斜視角、偏斜面向的互動情形。

聽障

1. 需要清晰、適當音量、語速適中、面向相對之對話方式。
2. 會透過視覺等其他感官獲取資訊（常見如：讀唇、觀察臉部表情）。
3. 聽講時需要耗費較多的精力，而偶有疲勞之情形。
4. 可提供動作平衡與行動協調方面的訓練。

行動行為類

肢障

1. 因四肢或軀幹功能程度不同，進行活動時需做調整。
2. 對無障礙空間需求高，如電梯、廁所等。

癲癇

1. 發作時會有點頭、眨眼、失神、行為異常或局部肢體抽搐的現象，且每個人的誘發因素皆不同。
2. 若有依照醫生指示定期服藥，較不會突然發生上述情形，也可以安全的進行運動。
3. 癲癇分為以下類別：
 - 全身性大發作：
 最戲劇化的一種癲癇，全身四肢均會有僵直或痙攣型的發作。

行動行為類

癲癇

- **失神性發作：**
會有類似發呆的現象，叫喊無反應，要到發作完為止。
- **肌抽躍性發作：**
身體或四肢短暫快速抖動，就好像被嚇到一般，抖動較大時，頭會用力點一下，甚至腰也會同時彎下去。
- **單純局部癲癇：**
大腦的一個部份先放電，此時通常患者神智仍清楚。
局部（常見於手、腳、臉）的抽蓄，或皮膚感覺異樣。
- **失張力性發作：**
身體突然間會喪失所有肌肉的力氣，整個人會碰一聲掉下去，如同斷了線的木偶。
- **複雜性部分發作：**
意識昏厥的狀態，會有一些奇怪的、無目的之動作（如：舔手、哭笑無常，樣態很多。）

腦性麻痺

1. 肌肉張力有分為高張力或低張力，需要器材使用及進行運動之教學及輔助。腦性麻痺使用者主要分為以下幾種類型：
 - **痙攣型：**
肌肉張力高，肢體容易僵硬緊縮，肢體會有彎曲的現象，應避免給予具有驚嚇性質之刺激。
 - **徐動型：**
肌肉張力不穩定且會改變，四肢或臉部會有一些不自主的跳動或緩慢的扭動。
 - **運動失調型：**
使用者肌肉張力不穩且不斷的在改變導致動作較難以控制，在運動時需要進行指導協助。
2. 可能同時伴隨著其他障礙(如:視覺障礙、聽覺障礙、智能障礙、語言障礙等。)

情感知覺類

智能障礙

1. 因在認知理解上較為緩慢，需要具體化的指令、實際操作示範、圖片影片等視覺提示協助理解。
2. 教學或做說明時，可以與其熟習的生活事物做適切的聯想連結，讓傳達內容更容易被記得及理解。
3. 以淺顯的口語傳達正確之訊息，告知場館的相關活動及資訊。

智能障礙

4. 需提供肢體協調性、動作反應、平衡感等訓練。
 5. 鼓勵與人共同參與運動活動，有助於運動技巧、社交能力及情緒管理的學習。
- 部分伴隨著癲癇(可參考癲癇特徵)。

多重障礙

多重障礙類

多重障礙是指同時兼具兩種或兩種以上的身心障礙，且障礙之間沒有因果或連帶關係，這些障礙包括生理、感官、心理或行為等方面，會影響個體的正常發展和教育。成因可分為先天性與後天性。

特質：

特殊性與異質性較大，故服務人員需要藉由觀察、詢問障礙者本身(或詢問家屬，障礙者為主、家屬為輔)，以了解障礙者的特質與需求，以下大致提供多重障礙者可能會有的特質，供作參考：

1. 部分伴隨著癲癇(可參考癲癇特徵)。
2. 因多重障礙限制，需要透過專業的評估使其發揮運動潛能。
3. 提供多元化之運動參與形式(如:觀看球賽、提供運動輔具等)。
4. 有時會出現如：一直在自己眼前揮手、旋轉身體、咬牙、發出特定聲音、哭、推人等行為。
5. 偶有自傷行為產生如：用手擠壓眼球、拉扯自己的頭髮、咬自己的手或嘴唇、頭撞牆或桌子等，當下應保護其不受傷害。

三、身心障礙使用者的運動需求

長期來說，有四個主要存在的障礙，以直接、間接的方式影響身心障礙者使用運動場館以及社會資源，分別為運動物理障礙、態度上的障礙、刻板印象、長期性的缺乏機會。

國外資料明確顯示，因為上述的障礙，身心障礙使用者較於一般民眾有以下現象：身心障礙者相對於一般民眾久坐不動的比例高出 3 倍、身心障礙者相對於一般民眾不接觸運動休閒活動的比例為大約為 56% 與 36%、大約只有 23% 的身心障礙者有每周運動達 3 次以上，因此為打造友善運動環境，運動場館的服務環境由可以分為三大面向：

(一) 無障礙設施

運動場館應提升對於身心障礙者而言的場所易接近性，提高身心障礙族群至運動場館運動之意願，進而增加身心障礙者運動之頻率，以期能夠養成固定運動之良好習慣。而根據內政部營建署《建築物無障礙設施設計規範》之規定，無障礙之環境應包含通路、樓梯、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、輪椅觀眾席位、停車空間等，運動場館在營運前都須符合該設計規範之相關規定。

(二) 支持措施

一個友善和諧之環境，是影響個人參與活動的原因之一，運動場館服務人員應保持個人對於各族群之友善對待態度，營造整體環境親切和諧，因此在後續培訓研習中，應協助服務人員加強服務之技能，提高服務之品質與細節，進而提升各族群至運動場館活動之滿意度。

(三) 運動專業諮詢與指導 (建議事項)

此服務面向是希望培訓運動場館服務人員，經過體適能指導員、適應體育及身心障礙運動主題研習培訓後，提升對於身心障礙族群之運動之了解，方能給予身心障礙族群運動上專業的諮詢與指導，預防身心障礙族群在不適當運動狀況下，產生個體受傷之情形，影響其保持運動之意願，甚至是目前或未來生活。

參考資料

- 全國法規資料庫 - 身心障礙者權益保障法 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050046>
- 衛生福利部社會及家庭署身心障礙服務入口網 - 身心障礙鑑定需求評估及證明核發 <https://dpws.sfaa.gov.tw/commonch/home.jsp?mserno=200805260011&serno=200805260018&menudata=DisbMenu&contlink=ap/idfbook.jsp&level2=Y>
- 內政部統計處「身心障礙者人數按縣市及類別分」統計資料
- 內政部營建署建築物無障礙設施設計規範
- 衛生福利部 105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告
- 衛生署委託「國際健康功能與身心障礙分類系統 - 兒童與青少年版推動計畫」
- Bigby, C. and Frawley, P. (2010). *Social Work Practice and Intellectual Disability*. Basingstoke: Macmillan.
- Lakowski, T. & Long, T. (2011). *Proceedings: Physical Activity and Sport for People with Disabilities*. Washington, DC: Georgetown University Center for Child and Human Development.

第三章

營造友善 場館服務環境

- 場館管理業務推動
- 現場人員知能管理
- 附錄

I don' t want to fall in
love with your product or
service . I want you to fall
in love with my problem .

— Randall Stephenson,
CEO, AT&T

第三章

營造友善場館服務環境

第一節 推動場館管理業務

一、場館管理業務

場館管理作為服務提供規劃的重要角色，將身心障礙運動權利實行納入場館管理目標後，方能在各個層面提供全面性的服務。經過場館業務分析，可以將場館經營分類為以下面向，包含通則作業要求、人員管理、服務增進、設施與設備管理、場館推廣業務、研究發展。

身心障礙族群運動權益是不容忽視之人權，然而綜觀目前各運動場館針對身心障礙者提供之硬體設施或是軟體服務，都仍顯不足，因此期待透過服務參考要點，或是相關培訓計畫，能夠幫助運動場館服務人員了解身心障礙族群之特性與需求，並抱持正確之服務態度。

通則作業要求 (G)

在規劃及管理場館相關業務時，將身心障礙者服務納入推動目標，並保留相關專用經費，針對特需族群友善運動環境研擬中長期規劃，以營造友善、接納之環境。

人員管理 (HR)

運動場館員工及志工為提供運動場館服務之第一線人員，應提供持續性的培訓計畫及新進員工訓練，確保員工有正確的服務態度。

場館服務增進 (S)

運動場館須針對身心障礙使用者之需求，調整及增設運動場館服務的提供，包含入場服務（如：溝通、指示引導服務），運動服務（如：諮詢、運動教學服務等），透過場館完善的服務軟實力協助身心障礙者使用場館設施。

運動空間規劃及器材管理 (F)

在法令的規定下，各場館必須符合內政部營建署所訂定之《建築物無障礙設施設計規範》，建立無障礙之場館，並維護確保相關設施之可用性。在運動器材提供上面，提供調整性的設施，增加各設備之安全性、易及性、可用性，以達到身心障礙使用者之運動需求。

場館推廣業務 (P)

運動場館為達到身心障礙運動權利之傳遞，將其概念散播至運動場館之所有使用者，可透過辦理公益講座、運動體驗活動、公益推廣課程等達到目標。

研究發展 (R)

運動場館建立使用者回饋機制時，應將身心障礙服務納入使用者經驗之收集項目，以改善未來場館之服務。同時並配合運動相關研究計畫，一同為友善運動環境努力。

二、運動場館管理友善業務檢核表

場館應先了解場館本身提供服務之定位，包含運動類型、活動規模、場館服務定位等，作為未來發展之方向，並根據下列表項檢核各業務之執行情形是否達到友善之程度。

PART 1 場館基本資訊調查

場館基本資訊	類型
運動中心、體育館、田徑場、棒壘球場、游泳館、其他	
場館類型：休閒、競賽、國家世界級賽事場地	
場館定位：特定族群友善、特定運動友善等等	

PART2 場館管理友善業務

標號	場館管理通則 (G)	是 / 否
G1	將身心障礙使用者服務列入每年推動之工作計畫內容並予以優先推動和實施。	
G2	運動場館身心障礙使用者服務作業計畫訂定過程採納社區身心障礙者與身心障礙服務團體的意見。	
G3	建立身心障礙使用者服務評估機制與回饋系統，評估服務效果，以符合當前使用者與潛在使用者之需求。	
G4	進行年度預算規劃與經費分配時，應瞭解身心障礙使用者之需求，將規劃推動事項所需經費，納入預算編列考量，視為重要的核心事項。	
人力管理培訓 (HR)		
HR1	建立持續性的培訓計畫，以確保場館所有服務人員，了解身心障礙者之服務理念，並對於身心障礙使用者具有正確及正面的態度。	
HR2	服務人員之培訓課程應邀請身心障礙者或其服務團體代表參與課程設計過程。	
HR3	定期辦理無障礙設備設施、輔助器材使用訓練。	

(下頁接續)

場館服務增進 (S)		
S1	場館提供完善之溝通協助服務，運動場館工作人員或志工能提供視障、聽障者之溝通支持服務，如：筆談、智慧型裝置溝通等。	
S2	場館提供完善之資訊提供服務，如無障礙設施地圖（無障礙廁所、電梯、停車場）。	
S3	運動場館工作人員或志工能提供身心障礙者之運動協助服務。	
運動空間規劃及器材管理 (F)		
F1	場館進行過無障礙空間檢測。	
F2	各運動空間之無障礙設施符合可用、可及、安全使用之原則。	
F3	各運動空間提供調整性器材，並適合各障別之身心障礙者。	
專業課程以及行銷業務 (P)		
P1	運動場館應設計適合身心障礙族群之專業課程。	
P2	定期辦理身心障礙相關主題活動。	
研究及評估 (R)		
R1	依照場館進場、使用狀況，研擬相關調查或研究事項。	

檢核人員：

檢核日期：

第二節 提供友善的場館服務

在場館業務類型當中，服務人員的身心障礙者服務之提供為友善運動服務之主軸，在擁有完善的無障礙設施環境後，透過軟體服務的增進，改善身心障礙者使用場館設施的易及性，提升場館設施使用品質，才能稱為全面性的場館友善。

針對現場人員之服務，可分為：(1) 服務內容、(2) 服務品質兩大軸向規劃。首先，服務內容可針對各障別不同的需求，能提供完善的服務，包括入場資訊溝通服務、運動協助服務兩大方向。第二，讓場館人員能夠有正確的服務態度、正確對於身心障礙者運動權的了解，可增進現場服務品質，進而獲得現場服務之正向回饋。

一、人員管理措施

(一) 定期的員工內部訓練

針對員工應每年固定辦理員工身心障礙者服務訓練，並提供新進人員對於身心障礙需求服務的了解，將身心障礙相關議題納入訓練課程主題規劃，增進員工對於身心障礙者的認知與良好態度。可辦理相關課程主題如：身心障礙者運動權發展、身心障礙者運動知能（智能障礙、聽覺障礙、視覺障礙、肢體障礙、腦性麻痺、多重障礙等）

(二) 參加相關身心障礙運動之培訓課程

鼓勵場館人員或教練進修，如參加相關身心障礙運動協會之教練檢定或研習課程，提供未來身心障礙者運動服務。

(三) 增強巡場機制

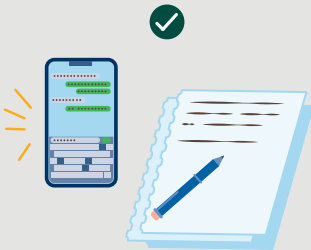
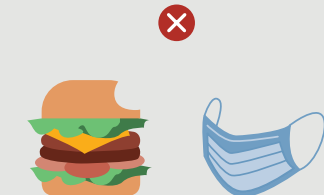
為確保運動場館現場之使用者安全，運動場館可透過巡場站、巡護員做為服務之中繼點，以提供相關緊急事件處理與救護之措施，在現場人員了解特需運動服務方式後，便能利用巡場機制增強運動場館現場之安全。

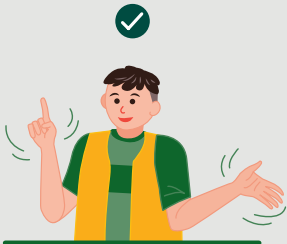
二、入場服務增進

服務是一種存在於供給者（場館）以及需求者（場館使用者）之傳遞關係，因此增進溝通的成效，體現尊重、友善的態度，並適時協助使用者之需求，便是服務的目標。

（一）如何服務身心障礙者

不同的身心障礙者需要不同的協助，可以將運動場館使用者之需求分類如：感官知覺類、行動行為類、情感知覺類、多重障礙類，並適當的提供相關類別之需求，以下為場館人員可提供之友善服務方式：

障別	場館服務人員可提供的服務
視障	· 簡單的口述場館空間配置、運動設施、使用方法及館場資訊等，主動詢問是否需要帶領，認識場館環境。 · 提供人力引導服務、代叫計程車服務。 · 如有賽事可提供口述影像服務敘述賽事情況。
聽障	· 服務櫃檯提供溝通輔具、筆談服務、或手語視訊服務。 · 盡量面對面對談，速度不必特別放慢，或使用誇張的唇形，扭曲的唇形會不利讀唇。 · 說話時避免吃東西、戴口罩、嚼口香糖。 · 當聽障者聽不清楚時可以大聲一點，但並非大吼大叫，這會造成他們的心理壓力及耳朵的不適。 · 隨時確定聽障者是否聽得懂意思。 · 可以利用肢體語言、手語輔助，給予視覺相關提示。  利用白板、手機等筆談。  避免吃東西、戴口罩、嚼口香糖。

聽障	 可以利用肢體語言、手語輔助。  盡量面對面對談。
肢障	- 保持場館動線暢通，若有障礙物協助移開。 - 詢問是否有需要協助推輪椅或其他需求。 - 詢問是否有需要代叫通用計程車服務。
癲癇	- 增加巡場人員巡場次次數。 - 運動前提供其準備活動使其暖身，也能達到「緩衝」的效果。 - 詢問其是否攜帶藥物，在需要時可以協助提醒再發作前自行服藥。 - 關心其身體狀況，確保其「保持絕對清醒」。
腦性麻痺	- 依照障礙者需求，請專業人員提供專業運動訓練，避免運動傷害。 - 若同時有其他障礙需求可參照其他障別服務建議。 - 適時給予腦麻者稱讚、鼓勵。
多重障礙	- 提供溝通板，讓障礙者能表達其需求。 - 可以評估障礙者目前有的優勢能力，提供障礙者可以參與的運動方式，可以是直接的：調整運動的規則使其能參與，或是讓障礙者觀看球賽等。 - 先以障礙者的意見為主，若有需要也可以詢問其家人是否有其他需求。 - 若同時有其他障礙需求可參照其他障別的服務建議。 - 鼓勵嘗試新的運動種類，並給予稱讚、鼓勵。

(下頁接續)

智能 障礙

- 耐心配合與等待。
- 如有陪伴者同行，鼓勵可一同參與運動。
- 當表現出無法理解的行為時，先了解背後原因，而不批評。
- 耐心地與其交談，並等他後續出現反映後再給予回饋，不表現出不耐煩的態度。
- 主動幫助障礙者參與社交活動，增加對話機會。
- 「小小的成功，大大的讚美」。

正確服務身心障礙者的態度：

每個人都不一樣，有優點也有缺點

每個人都是獨一無二的，沒有所謂正常的定義，
若過於講究正常，則會失去每個人的獨特性。

看見人，不只是看見障礙

身心障礙者跟大家一樣都有自己的專長、興趣、特質、習慣，
若只看見他們的障礙或背後看似勵志的故事，就會局限我們對一個人的認識。

觀察並適時提供協助

平時可以多加觀察身心障礙者的運動模式及習慣，
思考他們有哪些需求及如何提供支持服務，在他們需要時，提供即時的服務。

開口問，問當事人

服務就是希望能使被服務者的需求得到滿足，而被服務者本身會是最清楚自己的需求與感受的，若有任何疑問或不知道如何提供服務時，直接開口問當事人會是最好的方法，即便是身心障礙者依舊會有自己的需求及感受。

等候回應不急著判斷

思考和回應都需要時間，每個人思考的速度和給予回應的快慢不大相同，
若很久沒有得到回應，可以再和當事人確認，避免自己直接做判斷。

量力而為但不拒絕

當自己的能力無法提供適切的服務時，不需要逞強，可以與身心障礙者一同思考解決的方法，也能提供可能可以滿足障礙者需求相關訊息及資源，以表現出願意共同解決問題的誠意。

合理調整進而建立 SOP

將服務的經驗記錄下來建立成 SOP，可以幫助我們在緊張、混亂時可以有能參考的一套模式，也能讓其他服務人員遇到相同狀況時知道如何處理。

尊重障礙者的決定

每個人都有權利選擇和決定自己想要的生活及休閒方式，身旁的人可以提供相關的資訊或建議，但最後的決定仍要尊重個體本身。

TIPs 人導法小撇步：



引導者

視障者

視障者的手放在引導者的手肘上方為最佳，有些情況可以視個別因素調整至肩膀、手腕。



視障者

引導者

引導者走在左前方，視障者的手肘保持 90 度，握力適中，距離半步。



引導者

視障者

引導時，口述視障者需要的環境資訊，使用前後左右或點鐘式報讀。

五口訣

觀－觀察周邊視障友
問－問其是否有需求
碰－碰觸手背互信任
引－引導障友向前行
述－述說路況小心走



錯誤範例：勿走在側邊。

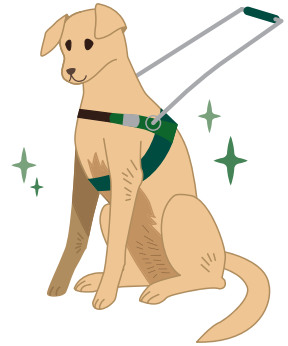


錯誤範例：勿拉人拉物。

導盲犬的小知識

當我們遇到導盲犬時「三不一問」

1. 不餵食：不要用任何食物吸引或餵食導盲犬
2. 不干擾：不要在未經使用者同意的情況下，隨意干擾或撫摸導盲犬。
3. 不拒絕：依法規定，導盲犬可以自由進出公共場所與搭乘大眾運輸工具。
4. 主動詢問：當有看到視障者猶豫徘徊不前時，請您主動詢問是否需要協助。此外如果想要認識導盲犬或想要與牠互動，也請事先徵求主人的同意。



導盲犬 Q & A

Q1 如何知道狗狗是不是導盲犬呢？

A1 一般來說導盲犬會配帶識別證，身穿紅色背心者為訓練中的犬隻及幼犬，配戴導盲鞍的為工作中的犬隻。

Q2 為什麼導盲犬都只聽英文的指令？

A2 因為導盲犬幾乎都是以英文訓練，英文的音調；單音及單字對於導盲犬來說是比較好理解的。此外，使用英文也可以避免導盲犬受到不相關的指令干擾，能使牠更專心聆聽指令並且工作。

Q3 讓導盲犬進出公眾場所或搭乘大眾交通工具會帶來麻煩嗎？

A3 合格的導盲犬都會在固定時間去做身體健康檢查及注射疫苗喔！牠們因為受過專業的訓練所以不會隨意走動或向別人要食物吃，更不會四處大小便及隨意吠叫。

(參考導盲犬協會官網)

輪椅服務方式

(參考資料來源：康揚行動輔具官網)



平面推動時

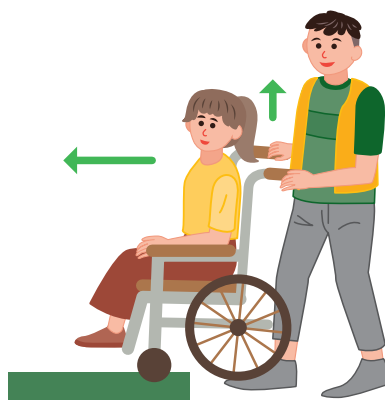
服務人員要保持腰部挺直，緩緩推動。

上高低階時

1. 請先放慢速度
 2. 用腳踏壓「階梯踏板」，使輪椅前輪先輕放於高階穩住。
 3. 後輪緊貼於台階，握住手推把將輪椅後輪抬高 (身體重心壓低)，向前推進使後輪完全著地於高階，穩住後在前行。
- * 善用「階梯踏板」能避免過度用力使輪椅使用者向前傾倒，也能避免自己 (服務人員) 的手腕受傷。



階梯踏板





下高低階時

1. 請輪椅使用者抓緊輪椅扶手。
2. 將輪椅倒轉前進。
3. 服務人員需以自己的身體臀部側邊支撐輪椅（重心降低），緩緩地將輪椅後輪。
4. 踏穩「階梯踏板」，將輪椅向要前進的方向推動，讓輪椅前輪落地穩住後，再繼續推動輪椅。



上坡時

上坡時，服務人員身體需向前傾，防止輪椅向後翻。



下坡時

1. 將輪椅倒轉前進。
2. 服務人員（重心向下）每後退一步，就讓輪椅下降一些，請輪椅使用者抓緊輪椅扶手。

(二) 入場服務的種類

場館人員應提供之入場服務應包含以下幾項：

1. 溝通支持服務

溝通支持服務為服務身心障礙者之最重要的一環，針對障別提供適合其需求的溝通支持服務，場館服務人員應以友善尊重的服務態度去理解該使用者之需求，並提供簡易之溝通協助，如筆談、手語、簡易圖文輔助等等。

2. 運動場館服務及設施、設備介紹

為協助身心障礙使用者達到良好之運動品質，於入館時應了解或者詢問陪伴者該使用者過去之運動習慣及所需協助，並介紹基本之無障礙設施，包括無障礙電梯、無障礙廁所、無障礙坡道，以及館內針對身心障礙使用者所提供之運動服務，如：課程、調整性器材。

例：服務視障者時，應帶領充分了解場內環境，讓該名使用者了解館內之動線以及相關設施及位置，並介紹相關設施及課程服務等。另可徵詢身心障礙者之同意，紀錄其運動習慣與使用設施之情形，以作為未來運動指導及設施調整之用。

3. 其他活動辦理時的入場服務

在辦理場館活動時，應考量身心障礙者觀賽、參賽，提供充分支持服務，如：手語員翻譯服務員、聽打服務、輪椅設備等，並且明列相關無障礙設備之位置，供參與者參考。主辦方應考量身心障礙者參與人數，適時增加無障礙流動廁所。

(三) 服務流程 SOP:

了解

對話時直視身心障礙使用者眼睛或者眉心之間，勿緊盯並過度考量對方障礙，依照身心障礙者需求方式，進行服務。



了解障礙者的目的與需求：

- ・ 今天想從事哪些運動？
- ・ 請問您想詢問什麼事項呢？
- ・ 請問有什麼是我們可以幫忙的呢？

建立溝通



正確的語言：不使用歧視性的字眼，語氣平和。

正確的態度：尊重、理解、不過度強調障礙。

正確的對象：直接與身心障礙使用者對話，不忽略與身心障礙者溝通的機會，讓他們覺得被尊重，當需要陪同者協助時，再與陪同者進行溝通。

正確的服務方式：耐心等候回應不急躁且亂下判斷。

提供服務



- ・ 對於障礙者的需求量力而非拒絕。
- ・ 介紹相關課程或者調整性設施。
- ・ 介紹無障礙設施及場館設備，含廁所、飲水機。
- ・ 轉達巡場人員有關身心障礙使用者的資訊。

三、運動服務增進

為提供身心障礙使用者良好運動服務，建議各場館輔導該館人員參加身心障礙運動、適應體育等相關訓練及認證後，方能提供評估、諮詢、指導等服務。為使身心障礙使用者能夠在安全、有效的情形下達到運動的給予生理、心理以及社交功能上的助益。根據身心障礙者參與運動過程，以下提供相關建議項目供運動場館參考：

(一) 運動前服務

1. 運動諮詢業務

因為適應體育、運動環境並未達到通用友善之程度，多數身心障礙使用者並未了解相關運動之知識或設施使用的方式，而無法達到良好的運動參與。為使身心障礙使用者能夠以正確、安全的方式從事相關體育活動，應在身心障礙使用者運動前主動提供相關諮詢服務，包括：

・主動了解身體狀況

為確保身心障礙使用者能安全的從事體育活動，服務人員可直接詢問身心障礙者本人運動情形，了解該使用者之身體適能。若有需要服務人員亦可透過詢問陪伴者更了解使用者之身體適能狀況，以提供後續服務。

・簡易問題諮詢

評估身心障礙使用者的當下體能現況，建議場館可根據提供之活動及身心障礙使用者課程進行說明。場館應先透過簡易式問題諮詢評估，使身心障礙使用者能充分了解場館使用方式及注意事項，例：肢體障礙者應適當調整身體訓練部位、視覺障礙者應充分了解場地緩衝區域大小或者相關器材使用方式等。

2. 身體適能評估 (建議事項)

在運動前，運動場館可根據場館所提供之運動項目資源，讓身心障礙者了解運動進行方式，服務如：身心障礙者基本體適能檢測、體驗性質之調整式活動設計、單次性的熱身指引等相關服務，讓身心障礙運動者能夠了解運動項目或可參與之課程。

體適能檢測可透過相關器材設施檢測身心障礙使用者之柔軟度、肌力、握力等身體素質，並能做成報告進行成為後續追蹤運動參與的方向，

當身心障礙者將進行運動時，根據身體適能之強度進行活動的調整，並給予適當的輔助強度調整。

(二) 運動中服務

身體適能狀況	事項	範例
使用者體能狀態良好、可自行使用	依特需服務方式增加巡場照護。	視障者如需進行運動場地需寬廣、並無相關突起物。
使用者體能狀態尚可，對於運動進行或了解有困難	· 介紹基本運動注意事項，包括熱身、拉伸。 · 介紹器材調整性使用方式，必要時協助操作輔助器材，並鼓勵陪同者一同操作。	輕度腦性麻痺患者需要行動協助，可根據使用者之個別狀況提供器材或運動（如健身房、羽球）之調整性使用方法，如有陪同者可鼓勵一同操作參與。
使用者身體適能差，無法進行運動	· 提供體驗性器材及體適能空間進行簡易的身體操作課程，如：彈力帶、瑜珈墊、瑜珈球。 · 介紹相關身心障礙者運動課程。	使用者如重度腦性麻痺患者、多重障礙患者可能無法順利完成運動及器材操作，可協助使用者進入軟墊式的體適能伸展空間，透過瑜珈球、彈力帶，進行簡易之肌力、柔軟度等訓練，並建議未來參加相關身心障礙運動課程。

(三) 運動後建議

場館應建議身心障礙者於運動後進行放鬆活動，並提供基本運動知識與禮儀，如：運動後應充分拉筋、放鬆肌肉使用部位，或者建議陪同者進行相關按摩動作。運動後應替換乾爽衣物，保持身體舒爽度。

場館人員也可在維護個人資料安全的原則下，透過建立表單記錄身心障礙者運動使用狀況，包含不僅能提供各時段值班人員了解，也能成為增進服務案例學習。

運動服務 SOP：

運動前服務



- 運動諮詢業務：
依照身心障礙者運動情形建議場館使用方式。
- (*) 運動適能評估：
透過簡單的評估讓身心障礙者了解身體能力，增進身體素養。

運動中服務



- (*) 依照身體適能狀態調整服務。
- (*) 根據運動情形適時指點。
- 隨時注意使用者之狀況。

運動後服務

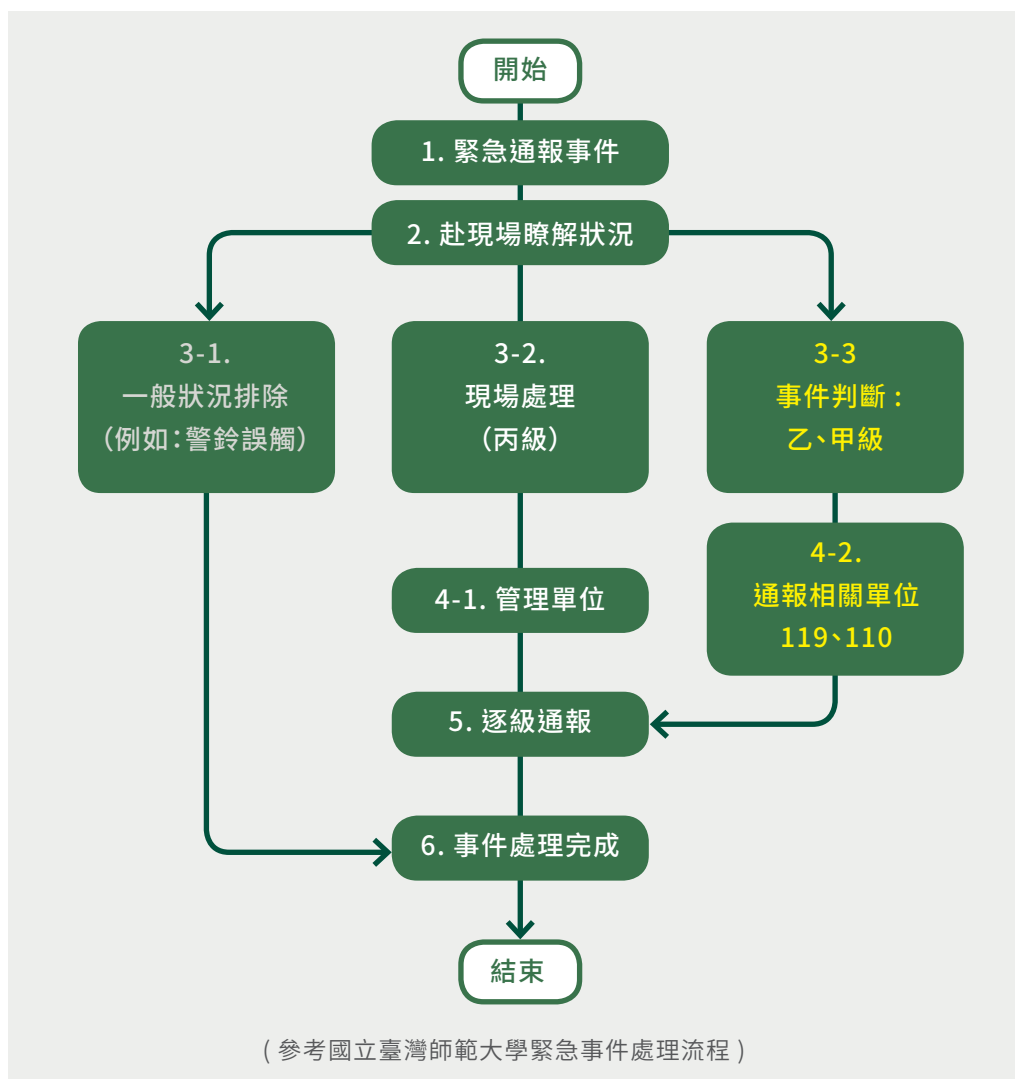


- 場地以圖像、文字提醒使用者進行收操、肌肉放鬆等動作。
- 運動服務人員可針對各障礙類別紀錄相關需求。

(*) 本項目為建議事項，場館服務人員應受過體適能指導員訓練、適應體育及身心障礙運動相關研習後，方能提供完善的運動指導服務。

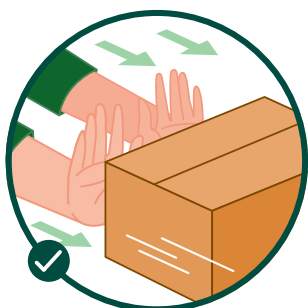
(四) 緊急事件處理流程

當身心障礙使用者進行相關活動時，可能偶有突發狀況，場館應提供服務人員緊急事件處理流程，並透過平時訓練之特需服務方式以確保能即時處理身心障礙者之突發狀況。



1. 甲級事件：人員死亡或有死亡之虞能引發媒體關注、社會關切之事件。
2. 乙級事件：人員重傷，或造成財產損失之相關事件，或其他未達甲級事件程度，且無法即時處理之事件。
3. 丙級事件：人員輕傷或疾病送醫之意外事件。

TIPs 癲癇處理4要:



移開患者周遭的尖物及危險物品，確保頭部不會受撞擊。



將衣領放鬆讓患者頭轉側一邊，避免嘔吐物堵住呼吸道。



仔細觀察或記錄患者發作的時間與情況（一般不會超過5分鐘，否則須送醫）。



若要送醫，目擊者最好同行。

Tips 癲癇處理3不要:



不需強制壓制患者肢體的抽蓄。



不要在發作時嘗試餵藥。



不要將僵硬物或手指放入患者口中。

第三節 附錄

一、相關法規一覽

國際體育運動憲章	
第 2.2 條	「體育和運動可以提升耐力、力量、靈活性、協調、均衡和控制，從而在增進參與者的身體素質、幸福、健康和能力方面可以起到重要作用。
第 2.3 條	體育和運動可以增強對於身體的自信、自尊和自我效能，舒緩壓力、焦慮和抑鬱，改善認知功能，培養多種技能和態度，例如合作、交流、領導能力、紀律、團隊合作，這些都有助於在取得成績和學習的同時參與生活的其他方面，從而改善精神健康和心理健康，提高能力。
國民體育法	
第 12 條	各機關、機構、學校、法人及團體應保障身心障礙者之體育活動權益，規劃適當之運動設施與體育活動或課程。
第 14 條	高級中等以下學校及專科學校五年制前三年應安排學生在校期間，除體育課程時數外，每日均應參與體育活動，其每星期合計應達一百五十分鐘以上，並針對身心障礙學生提供適應體育教學，確保身心障礙學生平等參與體育活動課程。前項各級學校體育之目標、課程內容與時數、學生體適能檢測、選手培訓與輔導、考核及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。
第 22 條	參加國內或國際運動賽會成績優良之運動選手、身心障礙運動選手與其有功教練，及對體育運動有特殊貢獻之個人或團體，各級主管機關應予以獎勵；其獎勵對象、條件、程序、方式、撤銷、廢止及其他相關事項之辦法或自治法規，由各級主管機關定之。 前項參加國際運動賽會成績優良之運動選手及身心障礙運動選手，中央主管機關應予以輔導就業；其輔導資格、

第 22 條	措施、期限、申請與審查程序、輔導就業方式及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。
第 23 條	籌組國家代表隊之特定體育團體，應於培訓及參賽期間，為其報經中央主管機關備查之選手及隊職員辦理必要之保險；其保險範圍、項目、內容與經費補助及相關事項，由中央主管機關定之。 國家代表隊培訓選手及隊職員因培訓或參賽致短期失能、身心障礙或死亡者，中央主管機關應發給慰問金；其發給對象、條件、基準、領受權人、領受順序、領受權之喪失、申請程序、期限及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。

二、ICF 八大類是什麼

ICF 八大類別對於社會大眾而言或許有點陌生，因此為讓各運動場館服務人員能夠更輕易理解，各類別常見之族群，透過以下新舊制身心障礙類別對照表，並詳細說明這類別之原因與類型。

新制身心障礙類別	舊制身心障礙類別(代號 類別)
第一類 神經系統構造 及精神、心智功能	06 - 智能障礙者 09 - 植物人 10 - 失智症者 11 - 自閉症者 12 - 慢性精神疾病患者 13 - 多重障礙者 14 - 頑性(難治型)癲癇症者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第二類 眼、耳及相關構造 與感官功能及疼痛	01 - 視覺障礙者 02 - 聽覺機能障礙者 03 - 平衡機能障礙者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第三類 涉及聲音語言 與構造及其功能	04 - 聲音機能或語言機能障礙者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者

第四類 循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能	07 - 重要器官失去功能者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第五類 消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能	07 - 重要器官失去功能者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第六類 泌尿與生殖系統相關構造及其功能	07 - 重要器官失去功能者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能	05 - 肢體障礙者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者
第八類 皮膚與相關構造及其功能	08 - 顏面損傷者 13 - 多重障礙者 15 - 經中央衛生主管機關認定，因罕見疾病而致身心功能障礙者 16 - 其他經中央衛生主管機關認定之障礙者

資料來源：衛生福利部社會及家庭署身心障礙服務入口網

第一類別：神經系統構造及精神、心智功能。

腦功能可分為整體心智功能與特定心智功能二大類，整體心智功能包括意識、定位（定向）、智力、整體心理社會、氣質與人格特質、精力與驅動力及睡眠等功能；特定心智功能涵蓋注意力、記憶、精神動作控制、情緒、知覺、思考、高階認知、語言、計算、依序執行複雜動作、自我與時間體認等功能。

第二類別：眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛。

眼耳與相關構造包括眼睛的結構（眼窩和眼球）、眼睛周圍結構、和耳朵結構（外耳、中耳、和內耳）。感官功能則包括視覺相關功能、聽覺相關功能、味覺、嗅覺、本體覺、觸覺、溫度覺等。疼痛是指身體各部位的痛覺。

第三類別：涉及聲音與言語構造及其功能。

涉及發聲與言語功能的身體結構包括鼻、口腔、咽和喉等四部分，發聲與言語功能包括發聲、構音、言語的流暢與節律、替代性發聲等四類。

第四類別：循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能。

此類別包含心血管系統（心臟和血管的功能），血液學和免疫系統（血液生成和免疫功能）以及呼吸系統（呼吸功能和運動耐量）中涉及的功能。

第五類別：消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造及其功能。

此類別主要說明關於攝食、消化和排泄功能，與涉及代謝和內分泌腺功能，及生長維持功能。

第六類別：泌尿與生殖系統相關構造及其功能。

此類別是關於排尿功能和生育功能，包括性和生產功能。

第七類別：神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能。

此類別是關於動作和移動的功能，包括關節、骨骼、反射和肌肉的功能。

第八類別：皮膚與相關構造及其功能。

此類別是關於皮膚、指甲和毛髮的功能。

（本資料參考教育部：ICF 與身心障礙學生分類之對照，
相關身心障礙者定義，請參考最新現行政策）

三、場館常用手語圖卡

以聾為榮 – 聾人手語文化

「手語」是聽覺障礙者透過手部動作及臉部表情與他人交流的一種視覺接收的語言，具體包含「手形、位置、動作及方位」四個要素，此外也會透過臉部表情來傳達情緒及語氣，就如同口語中的抑揚頓挫。手語與一般語言一樣，有屬於自己的單字、句型、文法，並非只是單純的肢體拼湊而成，因此需要透過專業的教學，就如同想學習英文時會去找英文老師或外國人學習，而非自己編造一樣。「聾文化」則是一群使用手語交流的聾人產生的共同價值觀。

聾人都會手語嗎？

不一定唷！受到 1970 年代教育回歸主流的思潮興起，大部分有剩餘聽力的聾人仍以學習口語為主，有部分的聾人會同時學習口語與手語，僅有全聾或較重度的聽覺障礙者仍以自然手語作為主要溝通的方式，而僅以自然手語溝通的聾人會有屬於他們自己的「聾文化」，有興趣的話可以上網去了解唷！

想和聾人溝通，我不會手語怎麼辦 > / < ？

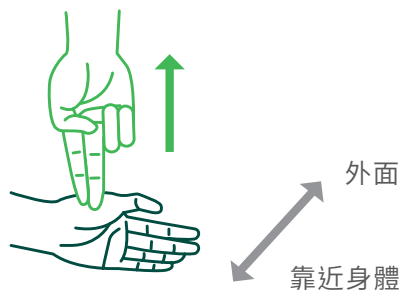
與聾人溝通的方式不只有手語一種管道，也可以透過筆談、聽打（打字）、肢體語言等方式。大部分的聽覺障礙者識字能力與一般人相同，透過以上方式就能清楚溝通了！另大部分的聽覺障礙者都有殘存聽力，依舊可以用口語與他們溝通，須注意口型是否清楚、說話速度即可。

（參考“中華民國身心障礙聯盟手語翻譯員不是演員 聯合聲明稿”）

（參考自社團法人中華民國聽障人協會官網）

電梯

左手手心朝上，右手食指及中指併攏伸直放於其上，雙手一起向上動。



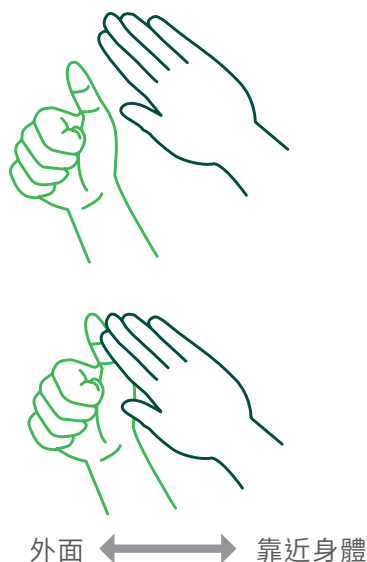
廁所 (WC)

一手拇指與食指彎曲，其餘三指伸直，掌心向外，放於胸前

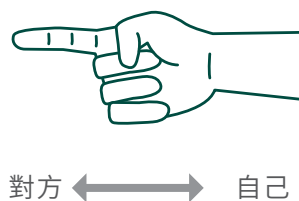


幫忙你

步驟一：
左手掌心重複拍右手伸直向上之拇指指背。



步驟二：
手指著對方



手語學習資源

網站	【台灣手語線上辭典】 影片 http://lngproc.ccu.edu.tw/TSL/ 【American Sign Language University】 影片 + 圖片 http://www.lifeprint.com/
YOUTUBE	【Sign Tube 手語天地】 https://www.youtube.com/user/signerlee/videos
APP	【常用手語辭典 Sign Language Dictionary】 (教育部) https://reurl.cc/9z79ex 【台灣手語線上辭典 TSL】 https://reurl.cc/727qgQ 【啟聾手語視像字典】 https://reurl.cc/W4Rolx

四、我國身心障礙運動協會

機構 (單位)	電話	信箱	地址
中華民國 身心障礙聯盟	(02)2511-0836	league @enable.org.tw	臺北市中山區南京西 路 9 號 6 樓
中華民國 殘障體育 運動總會	(02)8771-1450 (02)8771-1502	ctsodtw@gmail.com	臺北市中山區朱崙街 20 號 1 樓
中華民國 聽障者體育 運動協會	(02)2597-4352	deaf.sports@msa. hinet.net	民權西路站：臺北市 大同區民權西路 72 號 大橋頭站：臺北市大 同區民權西路 223 號 B1
中華民國 智障者體育 運動協會	(02)2598-9571	chinesetaipei@soct. org.tw	臺北市大同區昌吉街 55 號 2 樓 213 室
中華地板滾球 運動協會	(02)2892-5689	boccia. cpfamily@gmail.com	臺北市中山區南京東 路二段 20 號 9 樓號
臺北市 輪椅網球 推廣協會	(02)2832-5424	yulindoo@ms45. hinet.net	臺北市士林區士東路 298 號

新北市體育會 身心障礙運動 委員會	(02)2206-9616	helen0957@yahoo. com.tw	新北市新莊區龍安路 278 巷 4 號 13 樓
臺中市身心障礙 體育總會	(04)2372-4527	tdpsf.gs@gmail.com	臺中市西區金山路 18-3 號 3 樓
臺南市體育總會 身心障礙運動 委員會	(06)220-7302		臺南市中西區民生路 二段 200 號

運動場館工作人員引導身心障礙者之 服務手冊

- 發行人 潘文忠
- 編輯委員會 王雅民、汪育儒、林志儔、林靜萍、許柏仁、吳意中、陳秀如、陳雅慧、
郭宜強、鄭志富（依姓氏筆畫排序）
- 總編輯 姜義村
- 主編 滕西華
- 執行編輯 陳智嵩
- 文字編輯 黃怡茹、陳智嵩、蔡幸吟（依姓氏筆畫排序）
- 美術設計 卓宜儒
- 美術編輯 卓宜儒
-
- 指導單位 教育部體育署
- 執行單位 國立臺灣師範大學



教育部體育署
Sports Administration, Ministry of Education



國立臺灣師範大學
NATIONAL TAIWAN NORMAL UNIVERSITY

