

高齡友善社區指引

專家共識彙整

面向	戶外空間和建築物
社區觀察	部分地區街道硬體狀態不佳，且公共廁所因考量管理、安全性而會上鎖，與設立美意背道而馳，因此，部分指引雖從社區段無法以一己之力達成，但可以先行形成民眾對於高齡友善環境意識形態，自下而上讓地方單位重視高齡者需求。
目的	維持街道和街景設施之安全性及友善性，可以提升高齡者的活動性和參與社區活動的意願。
操作方式	社區端可自行發展社區小組定期巡邏社區環境，專門維護、管理公共環境之清潔；亦可透過里村長之行政資源維護環境設備之完整性。

項次	指引內容
1	提供綠地空間及足夠的戶外座椅、休息區和遮陽棚，且安全維護良好。
2	人行道狀態維持安全且無障礙之狀態(例如：平坦寬敞、光線充足、裂縫修補、防滑設計)，並鼓勵增設有行人優先通道或是腳踏車道與人行步道分離。
3	行人穿越道應兼顧高齡者與各種行動不便者行的安全設施(例如：使用防滑標示、適當的過路時間、長接道中間行人穿越停等區、路口具有良好可見度及清楚可視的電子信號標示)。
4	公共建築物內外應配置足夠且具有機動性的通道可進入建築物(例如：地面通道、水平入口、無障礙電梯、輪椅坡道、自動門、寬敞通道)。
5	室內外的公共廁所均應配置充足的無障礙廁所，且位於高齡者容易抵達的地方，並保持其衛生與整潔。

面向	交通
社區觀察	部分地區縱然有接駁車，但通常要提早預約，且費用高昂，因此高齡者使用意願不高。大眾運輸方面，因公車業者對於高齡者態度不佳，常造成高齡者不願意選擇公車而需仰賴家人接送，造成高齡者可活動性大幅下降。部分社區有在教育高齡者步行安全，有效降低當地社區高齡者發生交通意外的次數。
目的	提供高齡者多元、安全且易於使用之可活動性選擇，對於高齡者獲得醫療或社區服務非常重要。
操作方式	社區端可透過活動、課程方式，教育並提升高齡者對於道路安全之認識，降低高齡者行走、駕駛汽機車、代步車時可能發生的危險；並提升高齡者使用大眾運輸工具時所感受到的友善態度，鼓勵高齡者使用意願。

項次	指引內容
1	鼓勵當地企業贊助前往購物和其他商業中心的社區接駁車。
2	全區均有大眾運輸工具可達，具有好的連結性，且路線及車輛皆有清楚標示。
3	提供使用者完整乘車資訊，包含路線、時間表與特殊需求設施。
4	候車亭位於交通便利地區，並具備可及性、安全、整潔、充足的照明、明確的標示與足夠的休息座椅與遮蔽空間。
5	路況隨時保持良好狀態(例如：適當定時的照明、無障礙通道、設置交通安全設備(如減速坡)、減少標示造成的視覺混亂)。
6	針對高齡駕駛員提供定期培訓進修課程。
7	透過宣傳及教育，在當地高齡者社區中提高對於道路安全的認識。
8	透過宣傳及培訓，提高大眾運輸司機對於高齡者的友善態度。

面向	住宅
社區觀察	社區觀察心得：部分社區高齡者無法自行更換燈泡，因而導致跌倒，或是家中熱水器因裝設在室外屢屢遭竊而選擇洗冷水澡，但往往高齡者不願移住安養機構，卻也無法維持安全且舒適的生活品質。
目的	隨著年齡的變化、生活方式和工作方式的變化，對於高齡者之住宅需求產生影響，提供高齡者安全且舒適的居住環境，提升高齡者在地安養的品質。
操作方式	社區端可以透過資源整合，為有需求的高齡者提供住宅服務或居家修繕等計畫

項次	指引內容
1	提供可負擔且充足的住宅服務給身體孱弱及身心障礙之高齡者。
2	針對居家修繕及支援服務，提供足夠的服務連結。
3	促進高齡者優先選擇在地安養，提供諸如房屋改建和維護計劃之類的服務資訊。
4	為高齡者提供預防犯罪策略和方案(包括詐欺和虐待)。

面向	社會參與
社區觀察	高齡者透過社區服務及活動課程，提升走出家門的意願，對於高齡者的心理狀態有明顯改善。
目的	鼓勵高齡者參加當地社交和娛樂活動，讓高齡者獲得社區歸屬感。
操作方式	社區端可針對高齡者及其照護者提供多元且容易參加之課程。

項次	指引內容
1	進行社區活動之場所應燈光明亮、充足洗手間、且搭乘大眾運輸可容易到達之處。
2	活動舉辦的時間必須是高齡者能夠參與的。
3	活動形式與內容可以讓高齡者可獨自參與或有他人陪同。
4	對於獨居老人等弱勢高齡者提供照護服務與關懷，並協助其建立關懷互助網絡。
5	提供高齡者表達意見之管道，並鼓勵高齡者參與活動之決策或籌劃過程。
6	為高齡者之家人及照護者提供可互動之課程或交流機會。

面向	尊重與社會融入
社區觀察	部分社區會舉辦高齡者與孩童同樂活動，如採摘蔬菜，高齡者教導孩童辨別可以採摘的蔬菜，也會教導孩童蔬菜的台語；高齡者也從中獲得孩童的活力。
目的	跨越高齡者被設定為受照顧者的定位，提升對於高齡者的正面態度。
操作方式	社區端除可與學校合作，提供高齡者與學童的互動，提升跨世代交流。

項次	指引內容
1	高齡者在媒體宣傳中能有一定的能見度，並且被形塑為正面形象。
2	社區的服務性質活動能吸引各個世代的參與者，並考量高齡者特殊的需求及偏好。
3	學校能提供認識高齡者的課程，並安排高齡者成為課程活動的一部分。

面向	公民參與和就業
社區觀察	社區志工多為社區內高齡者之子女，照顧父母之餘也同時照顧其他人因此投入志工行列。
目的	鼓勵高齡者退而不休，增加學習與認識不同領域的知識。
操作方式	社區端可組成社區社團，協助並鼓勵高齡者可參與單位志工或二度就業等。

項次	指引內容
1	提供高齡志工彈性且多元化的志工服務選擇。
2	提倡具工作彈性且合適的支薪工作機會給高齡者，並提供就業培訓指導。
3	提供高齡員工退休後的進修課程。

面向	溝通與訊息
社區觀察	社區端多以 line 群組，快速且廣泛地傳達資訊。
目的	讓高齡者可以清楚的獲得自己所需的資訊。
操作方式	社區端可以建立符合高齡者視聽習慣之方式，提供其所需之資訊。一般印刷品資訊提供則需考量高齡者是否容易閱讀。

項次	指引內容
1	推廣與高齡者口頭溝通的服務。
2	面對具社會孤立風險的高齡者（例如獨居老人），能採專人一對一溝通。
3	高齡者所需的資訊及文件有放大版文字，並且有簡單清楚的標題與粗黑字體顯示主要訊息。

面向	社區支持與健康服務
社區觀察	社區端尚無針對高齡者於緊急事故發生時之疏散計畫。
目的	讓高齡者有良好管道，以取得所需要的健康及社會服務，維持身體健康及獨立生活的能力。
操作方式	社區端可進行資源盤點，結合社區醫療院所、商家之力量，提供完整、即時的社區健康服務。

項次	指引內容
1	提供高齡者清楚且容易獲得健康與社會服務的訊息管道。
2	簡化高齡者的公共服務行政手續。
3	社區緊急事件計畫，應考量高齡者的承受度及行動能力。
4	整合並提供個別化的生活與健康服務資源。
5	定期更新社區健康服務資源訊息。