

從推行易讀 (Easy Read) 專案 談國際身心障礙者權利公約 在心智障礙福利機構之實踐

尤詒君·陳威勝·王方伶

壹、前言

有效接收資訊是接受教育、職業活動等社會參與的關鍵，而與心智障礙者溝通最大的挑戰，正是如何讓他們有效接受環境的資訊 (U. K. Department of Health, 2010)。在陽明教養院(以下簡稱本院)中，我們已經習慣在提供服務時，配合簡單明確、事先告知的語句，並依個別心智障礙者活動需求提供適當輔具，以促進心智障礙者的日常生活參與度，然而，如何進一步將需要心智障礙者理解配合的活動或知識，以書面方式呈現做溝通提醒，是一項相當重要而困難的議題。

聯合國自 1971 年通過「智能障礙者權利宣言 (Declaration on the Rights of Mentally Retarded Persons)」至今，陸續簽訂發表「障礙者權利宣言 (Declaration on the Rights of Disabled Persons)」(1975 年)、「世界障礙者行動綱領 (World Program of Ac-

tion Concerning Disabled Persons)」(1982 年)、及「身心障礙者機會平等準則 (Standard Rules on Equalization of Opportunities for People with Disabilities)」(1993 年)、「國際身心障礙者權利公約 (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)」(2006 年)，強調身心障礙者的權利基礎，積極促進身心障礙者全面且平等的參與社會生活 (U. N., 2016)。臺灣雖然不是聯合國的會員國，卻致力遵守國際社會的規範，自發宣示遵循國際公約的相關規定，更於 103 年公布「身心障礙者權利公約施行法」，表示我們想與保障身心障礙人權的國際標準接軌的決心 (衛生福利部社會及家庭署，2016)。

國際身心障礙者權利公約 (CRPD) 第二十一條強調，身心障礙者有「意見表達的自由及獲得資訊的機會」(2006)。但一般資訊製作與傳遞上往往忽略心智障礙者的認知及理解方式，使他們在與他人平

等全面參與社會的基礎上產生困難，故能依據其具體需要，進行必要及適當的「合理調整」，更成為服務心智障礙者的努力重點。

陽明教養院一直為提升院生的生活參與度而努力，如本院提任院生代表為膳食委員會委員已行之有年，但議程及開會通知單仍舊以一般人的觀念來設計，皆為院生無法理解的公文格式文件。為讓生活在本院的院生能真正擁有自尊、自信的快樂生活，我們興起了「做一份院生看得懂的開會通知單」的想法，期待透過文字的翻轉，讓本院成為一個真正屬於院生，以院生為主體的教養院。

貳、「易讀」的原則

易讀運動約起始於 20 年前的英國，自 1971 年開始掀起的白話英語運動，與易讀運動內涵相近，均為希望藉由提供清楚易懂的資訊，進而達到維護使用者的權益的目標。

一開始，易讀運動的使用對象訂為學習有困難、母語不同的族群，因其內涵相當適合心智障礙者的特性，歐美各國陸續引用易讀的編輯原則於心智障礙者服務上（Inclusion Europe, 2007; National Federation of Voluntary Bodies, 2011），臺灣近幾年也吹起了易讀運動的風潮，易讀的資訊編輯原則約略整理如下：

一、淺顯易懂的文句編寫方式

1. 挑選筆畫清楚的字型（如新細明

體、標楷體、微軟正黑體等），重點部分建議用加粗的方式處理，不要使用不同顏色的字、加底線、加陰影等效果，以免不利閱讀。

2. 文字的寬度、文字與文字間的距離、行與行間的距離，都不要太窄、太靠近。

3. 使用常用易懂的字詞，不要用縮寫詞（如應寫「臺北車站」，不要寫「北車」）。

4. 整篇資訊中使用同樣的語詞代表同一樣事物（如本院稱服務對象為院生，於本文即統稱「院生」，不會再以「學員」、「服務使用者」稱之）。

5. 避免使用難以了解的數據（如可用「大概有一半」來代替「45%」）。

6. 盡量用正向語意的句子取代負向語意的句子（如使用「你應該在這裡待到會議結束」，取代「你不應該在會議結束前離開」）。

7. 保持每個句子的長度不要太長，每開始一個新的句子就換一行。

8. 在同篇資訊中，盡量把同一主題的資訊集中在一起。

9. 必要時可於同篇資訊中多次提示重點資訊。

10. 盡量不要讓重要資訊的字詞分行出現。

二、搭配清楚的圖像

1. 圖像的形式包括照片、圖片、符號。
2. 無論何種圖像都應掌握清楚、避免其他不需要的資訊干擾。
3. 同篇資訊盡量使用同一種圖像（如

統一使用照片、或統一使用圖片)。

4.圖像的功能為提示重點，協助閱讀者理解文字的重點。

5.圖像和互相搭配的文字應該很清楚地排放在一起(如統一在照片右側加上 1-2 句說明)。

三、簡單的排版

1.若資訊內容很多，可考慮將資訊分類成多個主題，每個主題的資訊獨立編排。

2.不要用照片或圖案當做背景。

3.字和背景選用高對比的顏色。

整體而言，編輯易讀資訊不僅止於把字體放大、放一些符號或圖文進文章裡等一般常用文件編輯方式。而要讓資訊真正達到容易被使用族群了解，就必須真正邀請他們參與資訊編輯的過程，如此才容易找出使用者最想了解的重點，並提升資訊的可用性、可近性及可接受性 (CHANGE, n.d.; Inclusion Europe, 2007; National Federation of Voluntary Bodies, 2011; U. K. Department of Health, 2010)。

同時必須了解的是，易讀文件並非唯一的解答，影片、談話、報告、戲劇、海報等資訊呈現形式，都是資訊可能有效傳

遞的選擇(CHANGE, n.d.; Inclusion Europe, 2007; National Federation of Voluntary Bodies, 2011; U. K. Department of Health, 2010)，我們應該盡可能將資訊同步以「…無障礙/可及的形式和技術，在不須額外付費情形之下提供給所有類型的身心障礙者…」(“CRPD”, 2006)，也就是說，不能因為有了易讀資訊的編寫，就偏廢了原本提供的服務。在這樣的前提下，我們開始了第一場在心智障礙教養機構中推行易讀專案的嘗試。

參、於心智障礙教養機構推行易讀專案

一、成立專案小組

本院於 104 年 3 月決心投入易讀運動，邀集有興趣的同仁組建讀書會，了解如何提高資訊可及性、降低資訊落差後，成立「Easy Read 閱輕鬆專案小組」。另考量未來產出易讀資訊需方便識別的標示，設計本院易讀資訊使用的 logo，邀請院生代表票選決定，再由有美編長才的同仁協助將概念圖具體呈現。

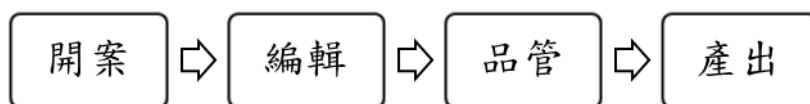


圖 1 易讀專案作業方式示意圖

二、易讀專案作業方式

1.開案

因本院收容的院生為中重度以上心智障礙者，資訊案件的蒐集會先參考直接照顧者及間接照顧者的意見，向相關課室邀集需重新編寫之資訊，將資訊先做出分類，包括適齡適性之衛教教材、邀請心智障礙者參與之相關會議資料、心智障礙者擔任不同職能角色之工作手冊或規律、各類提示警語之設計、心智障礙者權益相關文件等。

接著由專案小組成員，共同針對各項資訊討論可編寫性，剔除無法編輯或編輯後無法提升可及性之資訊，再將其餘資訊依重要性及急迫性，進行編寫排序，若遇有時效問題的案件，再機動調整案件處理順序。

2.編輯

每項預計要進行編輯的資訊開案後，邀請該案承辦人列席與會，由小組成員與該案承辦人共同分析資訊重點，了解資訊預計呈現方式，初步規劃資訊輸出的形式及大小，接著將資訊文字易讀化、繪製或拍攝重點圖像等工作分配予專案小組成員，由各成員依會議中決議的原則進行文字及圖像編輯。

每項易讀資訊所需的編寫時間，依使用者與資訊的親近度、該項資訊的複雜度而不同，約至少需要 2 週的時間進行初步編輯。

3.品管

資訊分工編輯後，需由小組成員共同

檢視文字及圖像編輯成果，進行初步品管作業，並於過程中嘗試彙整排版，待文字及圖像修正至小組成員皆認同內容之可近性及代表性後，再進行下一步的品管流程。

第二重品管流程的參與人員包括專案小組成員及院生品管委員，院生品管委員為本院表達能力、理解資訊方式各異的心智障礙者（為達品管效果，雖表達及理解方式略有不同，但原則上均為尚可藉聲音、動作、或語言溝通者），除 4 位固定的品管委員外，另外依資訊使用的特定對象群（如受聘為院生權益保障推動小組委員的院生），再請 1-2 位院生列席品管，藉由品管委員理解度及意見的反映，作為資訊編輯修正的參考。

4.輸出

經過多次品管討論並不斷修正資訊編輯結果後，院生品管委員對易讀資訊應達平均 80%以上才能進行結案。結案後，將該資訊交由該案承辦人初次討論的預計呈現方式，以單張或海報方式輸出，呈現給本院院生使用。

三、易讀專案推行成效

在同仁的共同努力下，本院至今已完成 56 項易讀資訊編寫，為了解易讀專案推行之成效，以問卷方式訪問服務提供者（包括教保人員、間接照顧人員），滿意度調查包括教材切合原本設定的課程主題程度、是否有助於設計課程、是否符合教學方式、院生是否能接受、內容是否活潑有趣等五大項，至今對本小組的滿意度平均達 89.3 分；此外，以理解度測驗的方式測量

院生對資訊內容的理解程度，因服務提供者使用易讀資訊的方式不盡相同，目前以品管委員的反應為代表，內容理解程度平均提升至 92.5%。

肆、推行易讀專案之困難及解決策略

一、用圖像傳遞資訊重點

圖像與文字相較而言，特點為較簡單有趣，因為無法表現細節複雜的事物，故可較聚焦表達特定事物和動作，讓文件較簡單易懂。由於圖像有上述的特點，所以在設計圖像時應盡量保持乾淨的背景，避免其他不需要的資訊干擾，且圖像前景應以提示資訊重點為主 (CHANGE, n.d.; Inclusion Europe, 2007; National Federation of Voluntary Bodies, 2011; U. K. Department of Health, 2010)。

編輯圖像的第一個困難為提取資訊的重點。因易讀圖像的主要對象為難以使用文字溝通的人，易讀圖像雖可應用圖文框傳達簡單的意念，但和漫畫不一樣，無法在裡面涵蓋太多文字訊息，故原則上一次僅能表達一個動作或一個想法。

完成重點提取後，下一個困難為找到、拍攝或設計出相應的代表圖像。圖像的代表性非常重要，故背景一定要保持乾淨，前景的物品和動作也要非常清楚，若有太多非重點的人事物涵蓋其中，容易讓心智障礙者混淆圖像要表達的意念。

由於圖像較容易讓人感覺親切的特性，在很多非易讀資訊的文宣品中，幾乎

都會放一些讓版面看起來比較活潑的圖案，但這些圖案不一定有提示資訊重點的功能；易讀文件同樣也有放圖，但為了提高文字與圖像的對照清晰度，排放方式往往與專業美編人員的美學觀點有所衝突，故若與美編人員合作，專業間的溝通是不可避免的。

二、圖像著作權

在沒有經費可支應的狀況下，設計心智障礙者的易讀資訊均須由直接照顧者或間接照顧者自行操刀，我們雖有無障礙的基本概念，卻無設計繪圖的訓練背景，若非自己拍攝照片，網路上可合法免費使用的圖庫並不多。

經請教著作權專家，著作權法 (2014) 不僅第六十五條訂有「合理使用」的原則，且第五十三條明定：「…為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者非營利使用之目的，得以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式利用已公開發表之著作…並得於中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校間散布或公開傳輸」。

依著作權法中合理使用的規定，心智障礙教養機構於設計教材、及相關權益文件時，應可適度使用網路的圖庫資源，但若為製作文宣時，則應注意使用經過授權的圖像。雖然不是全部的圖庫資源都可運用，但至少讓我們在推行易讀專案時，得到更多支持。

三、適才適性的服務方式

依認知發展的順序，會先從實物的名稱開始學習，接著可以逐漸練習照片和實物的對應，再來是寫實的圖片，最後才能開始學習辨認卡通式的圖畫和符號。

具有中重度以上智能障礙診斷的心智障礙者，在療育介入後，大部分都可辨認照片中親近的人物及常用的寫實圖片，本院有部分院生甚至可了解卡通式圖畫和符號的意義、了解情緒情感等抽象的感受。撇除認知發展的差異，在學習方式上也有不同的狀況，規範認知較弱、對活動興趣較低的院生，可能需要較多動作引導或一對一的教學；對注意力控制較佳、習慣與班級一同學習的院生而言，或可使用數位教材。

故在蒐集或設計圖像時，同樣的主題，可能需規劃至少 2 個版本，供不同認知或學習需求的心智障礙者使用。同時需注意的是，無論易讀資訊如何設計，一定會有部分使用者需引導才能完整接收資訊 (National Federation of Voluntary Bodies, 2011; U. K. Department of Health, 2010; U. K. Department of Health, 2010)，為達使身心障礙者確實有「意見表達的自由及獲得資訊的機會」，服務絕非僅止於設計出易讀資訊，後續的教養或諮詢服務也是不可缺少的。

伍、展望未來

國際身心障礙者權利公約強調身心障

礙者權利，積極以各項原則及措施促進身心障礙者平等參與社會。本院為成年心智障礙者社會福利機構，一向以促進心智障礙者的充分參與為服務目標，因應障礙類別及個人特質的不同，可能需要搭配多元服務，如針對有自閉症特質、無口語的心智障礙者，就必須由老師安排其在單純熟悉的環境下，以肢協或引導、重複練習的方式學習新技巧，待技巧逐漸純熟後再慢慢學習類化，過程中不僅須調整情境、給予簡單明確的口語指令，並可能須搭配個人溝通輔具或易讀化標示的幫助，各項輔助措施環環相扣、相輔相成，才能協助服務使用者順利參與各項活動。

易讀運動在國內雖然是一股新的風潮，因其為符合合理調整的通用設計，目前已有許多心智障礙福利單位正視建立易讀資訊的重要。但基於須考量資訊使用者特性的原則，編輯資訊時，除需以清楚圖像搭配淺顯易懂文句進行排版外，還需要適時調整資訊呈現的方式，加上圖像編輯、著作權的問題，整體過程需要投入相當的人力及時間。

本院推行易讀專案近 2 年來，邀請數位院生品管委員協助檢視易讀資訊，對易讀資訊的平均理解度已提升至 92.5%，對協助身心障礙者獲得資訊、充分有效參與及融合社會確實有一定助益。除身心障礙相關服務人員外，若有更多美編人員具備這方面概念，將有助於創造更平等、友善的資訊環境，故本院將持續秉持身心障礙權利公約的精神，於院內院外宣導 Easy Read 概念，期望越來越多人重視無障礙資

訊的重要。

(本文作者：尤詒君為臺北市立陽明教養院院長；陳威勝為臺北市立陽明教養院保健課課長；王方伶為臺北市立陽明教養院

保健課職能治療師)

關鍵詞：易讀 (easy read)、身心障礙權利公約 (CRPD)、心智障礙、身心障礙機構

📖 參考文獻

著作權法 (2014 年 1 月 22 日)。

衛生福利部社會及家庭署 (2016 年)。**聯合國 CRPD 專區**。取自：

<http://crpd.sfaa.gov.tw/index.php/tw/about-crpd.html>

CHANGE (n.d.). *How to make information accessible: A guide to producing easy read documents* [Adobe Digital Editions version]. Retrieved from <http://www.ageingwellinwales.com/Libraries/Documents/how-to-make-information-accessible.pdf> Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2006).

Inclusion Europe (2007). *Information for all: European standards for making information easy to read and understand* [Adobe Digital Editions version]. Retrieved from www.inspiredservices.org.uk/Information%20for%20all.pdf

International Federation of **Library** Association and Institutions (2010). *Guidelines for easy-to-read materials* [Adobe Digital Editions version]. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120.pdf>

National Federation of Voluntary Bodies (2011). *Make it easy: A guide to preparing easy to read information (2nd ed.)* [Adobe Digital Editions version]. Retrieved from [http://www.fedvol.ie/_fileupload/](http://www.fedvol.ie/_fileupload/Publications/Make%20it%20Easy%20Guide%202011.pdf)

Publications/Make%20it%20Easy%20Guide%202011.pdf

U. K. Department of Health (2010). *Making written information easier to understand for people with learning disabilities: Guidance for people who commission or produce Easy Read information* (2nd ed.) [Adobe Digital Editions version]. Retrieved from <http://www.inspiredservices.org.uk/Government%20EasyRead%20Guidance.pdf>

U. N. (2016). *Declarations and Conventions Contained in GA Resolutions* [Online list]. Retrieved from http://www.un.org/documents/instruments/docs_en.asp?type=conven