

正本

發文方式：紙本郵寄

檔 號：

保存年限：

收	110年4月28日
文	第 251 號

交通部臺灣鐵路管理局工務處 函

104002

臺北市南京西路9號6樓

地址：100230臺北市中正區北平西路3號

承辦人：周瑋鈞

電話：(02) 23815226-2166

傳真：(02) 23758662

電子信箱：7400184@railway.gov.tw

受文者：劉委員金鐘

發文日期：中華民國110年4月26日

發文字號：工橋隧字第1100006879號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送110年4月19日「本局110年度通用設計推動委員會設施組第1次會議」紀錄1份，請查照。

說明：依據本處110年4月9日工橋隧字第1100005694號開會通知單續辦。

正本：劉委員金鐘、蔡委員再相、廖委員慧燕、鍾委員志成、鄭委員淑勻、郭委員瓊瑩、陳委員政雄、余委員讓廉、許委員朝富、沈委員英標、曹委員永慶、周委員維果、邱委員文貞、施委員文雄、楊委員哲維、王委員金棠、本局運務處、機務處、電務處

副本：交通部鐵道局、本局臺北工務段、臺中工務段、嘉義工務段、高雄工務段、臺東工務段、花蓮工務段、宜蘭工務段（均含附件）

處長陳仲俊

本局 110 年度通用設計推動委員會設施組第 1 次會議

會議紀錄

壹、會議時間：110 年 4 月 19 日（星期一）下午 3 時 0 分

貳、會議地點：本局工務處會議室(5 樓 5176 室)

參、主持人：古副處長正育

紀錄：周瑋鈞

肆、業務單位簡報（略）

伍、綜合討論（略）

劉金鐘委員提案：

提案一：針對各站電梯維修、月台無階化改建之工程，應制定施工期間無障礙乘車服務之應變方案，以維護行動不便乘客之乘車權益。

說明：為避免因月台施工而再次發生各站公告行動不便乘客須至前後站轉乘之事，建議應制定施工期間無障礙乘車服務之應變方案，包含開放月台末端通道、採用爬梯機應變、提供通用計程車免費接送等。另應於工程合約明定應提供上述之無障礙乘車服務配套方案，才得以施工之必要條件。

一、鍾委員志成：

建議臺鐵局後續工程發包時將施工期間的交通維持計畫納入契約執行項目，並可採最有利標方式辦理，於評選時選取交通維持計畫方案較優之廠商。

二、蔡委員再相：

施工期間的交通維持計畫，建議應列為投標廠商的履約條件。

三、鄭委員淑勻：

為免電梯施工期間及臨時故障等問題造成行動不便旅客影響，各車站可考慮設置階梯升降平台。

四、陳委員政雄：

建議每站可規劃一條，緊急使用的「無障礙室外通路」以利行動不便者通行，例如：兒童、孕婦、老年人、受傷者，大家都可以使用。

五、劉委員金鐘：

(一)建議車站考慮將使用月台端末進出月台，列為必要時提供行動不便旅客上下車的方案之一。

(二)月台施工時車站應考量提供行動不便旅客上下車的方案，如新烏日車站進行月台提高工程時，因左右側月台分段施工又無配套方案，造成行動不便旅客去程時於該站上車，回程時卻無法下車之情形。

六、許委員朝富：

建議臺鐵局後續規劃月台、電梯施工，提供行動不便旅客搭車替代方案時可先洽詢相關專業意見，並訂相關狀況的 SOP 處理原則。

七、郭委員瓊瑩：

同理心很重要，對緊急事件、施工時的變通因應處理，必須有清晰之對應 SOP 且有清楚詳細的評估，其服務對象不只是肢體障礙者，如老年人、孕婦、受傷者、推娃娃車者……等均是必要的服務對象。

八、運務處回復：

(一)如遇月台、電梯施工或臨時故障等情況，目前本局是提供代叫車服務，若行動不便旅客屬可使用樓梯通行者，則由站務員協助進行引導服務。

(二)爬梯機的租用目前已規劃納入相關合約中辦理

九、決議：

(一)後續請各工務段辦理各項車站工程以及電務單位辦理無障礙升降設備維保時，於規劃設計階段將施工期間的交通維持計劃納入規劃，並於工程發包時編列相關無障礙替代方案工項及費用。

(二)請用運務處再研議車站平時遭遇電梯故障等相關情況的 SOP 及因應作法(如設置爬梯機等)。

提案二：應檢視與明訂各車種無障礙車廂於月台停靠之最適位置，並落實執行。

說明：由於各站月台之寬度於行車室、樓梯、柱子等處寬度縮減，若列車停靠後無障礙車廂車門對準上述三處，則渡板無法鋪設而需再移動停車位置，恐延遲上下車時間。故建議因就各車種無障礙車廂位置，檢視並明訂各站月台最適當之停車位置，以避免停車後無障礙車廂車門正對牆面或柱子之情形。

一、劉委員金鐘：

(一)臺鐵局列車無障礙車廂位置並無固定，跟各車站的月台現況

也無進行整合調整，例如，之前就遭遇列車於臺北車站停車後因車門離月台上障礙物太近無法置放渡板下車，造成停車後需再移車才能讓行動不便者上下車的情況。

(二)建議各車種無障礙車廂位置應制度化，短期於各站列車進站時，站方要能確實通報提供司機員適切的停車位置。

二、鍾委員志成：

雖然臺鐵局列車車型較多，各車站月台上設施設置情形及長度情況也不同，如月台長度足夠的車站建議要再檢視調整停車標位置，避免上述情況發生，長期上仍希望能做到統一各車種的無障礙車廂位置，或是可將停車標及車序牌改為LED型式，彈性配合車輛長度停放位置變換。

三、廖委員慧燕：

就長期的層面上，還是建議各車種的無障礙車廂位置可以固定下來，以便後續規劃新車站時可以有所依循，才能逐步改善目前的狀況。

四、蔡委員再相：

以個人搭乘火車的經驗，自強號同時段同一班次的列車有時都發生到站時列車停靠位置不固定的情形，這部份的問題建議臺鐵局要再檢視改善。

五、郭委員瓊瑩：

未來應用系統化考量不同車種無障礙車廂停靠位子，應修正統一對不同車站、車種之停靠適切點重新盤點、調整，並應在招標文件中明列需求以修正一致性。

六、陳委員政雄：

臺鐵局車種多、車站月台不一，應用心規劃停車位置，配合電梯及無障礙廁所位置，以利使用，並建議固定列車無障礙車廂位置，才可解決長期問題。

七、運務處回復：

有關本局部分車站之無障礙車廂下車處規劃不良，經查本局列車車種眾多，各車廂車門位置略有不同，考量各車站建築本體之結構安全及古蹟維護等因素，無法拆建月台樑柱或於所有月台統一劃設相同之無障礙乘車地點，本局已依『身心障礙旅客乘車通報制度』通知各站、車人員，於列車即將進站時，轉請司機員彈性調整列車停靠位置，俾利身心障礙旅客上下列車。

八、決議：

(一)現階段請運務單位落實現場的通報機制，以避免類似情形發生。

(二)目前本局新建車站均已要求月台上任何通道之淨寬度需大於2公尺，且垂直動線設施兩側裝修完成面與月台邊緣最小安全淨距需有2公尺以上，其寬度應該能提供行動不便旅客較為充裕的移動空間。

(三)後續新建車站規劃時，將請鐵道局協助統一各車站的月台電梯設置位置。

提案三：網路售票系統中預定輪椅席應顯示明確訊息，以利乘客判定。

說明：於網路售票系統預定輪椅席時，若無法訂位成功，系統僅顯示「均無符合條件車次，請調整訂票條件」，但此說明難以判定是因輪椅席已售完、該班次並未提供輪椅席，抑或是欄位填寫錯誤而導致無法訂位成功。故建請運務處檢討網路售票系統之顯示訊息。

一、運務處回復：

有關網路預訂輪椅座位，原預訂之列車沒有輪椅位卻顯示「該區間剩餘座位不足」有誤，將改成顯示「該車次不提供輪椅座位」，預計4月底前完成修改上線。

二、決議：

本案請運務處依預計期程完成改善。

郭瓊瑩委員提案：

提案一：建議持續優化改善多國語言之友善服務

說明：通用設計應涵蓋空間、動線、設施、語言以及文化之無障礙。建議在廣播上應可加強語音或跑馬燈上英/日/韓文，俾加強推廣島內鐵道慢遊之國際化與品牌化。

一、郭委員瓊瑩：

(一)應加強資訊系統之昇級，讓資訊系統服務得以全齡化。

(二)列車上提供的訊息建議再增加觀光相關資訊，例如：天氣、車速、觀光景點介紹等，另外列車提供的即時資訊服務可再加強，例如：意外事故造成停車時，列車上即時應廣播說明，讓乘客了解目前的狀況。

二、劉委員金鐘：

日本的火車再遇到觀光旅遊景點都會減速或停車，並廣播通知乘客注意窗外的景點，這部分臺鐵局可以參考辦理。

三、余委員讓廉：

因為聽障乘客只能依賴文字訊息無法聽到車站、列車廣播，建議臺鐵局應該再檢視加強視覺資訊廣播服務。

四、運務處回復：

本局依據大眾運輸工具播音語言平等保障法第6條：「大眾運輸工具除國語外，另應以閩南語、客家語播音。…(略以)」，為顧及行旅品質，本局廣播系統提供國、閩、客及英等四語播音服務。

七、決議：

請運務處及機務處再檢視現行車站、列車相關資訊傳達旅客的方式，以符合旅客實際需求，尤其是加強通告聽障旅客列車故障或臨時事故等重要訊息部分。

提案二：建議加強改善各車等廁所之智慧化

說明：自強號之廁所仍有待改善，如(1)置物架(2)洗手台前之扶手(3)因疫情設置感應式烘手機、洗手乳、水龍頭均屬必要設備，此應為基本人本(全齡化)通用設計。

一、郭委員瓊瑩：

建議鳴日號、普悠瑪號、太魯閣號列車之廁所均應全面提昇現代化廁所設備，廁所內設備改善雖然價錢較低，但是在消費者的感受性上卻是很大正面影響，像是置物架的設置對於老年人以及帶小孩的家長就有很大的幫助。

二、鍾委員志成：

目前普悠瑪列車還有設置蹲式馬桶，對老年人以及一般人在碰到車輛行進過彎時其實是不易使用的。

三、許委員朝富：

目前鳴日號列車是否有提供無障礙環境的服務，希望後續能提出說明，如果沒有相關服務，在設置上的困難請臺鐵局後續也能提出相關說明。

四、陳委員政雄：

高鐵的車廂廁所空間採用較有效率方式安排，建議臺鐵局列車可參考高鐵的廁間規劃。

五、機務處回復：

- (一)現行本局營運路線上仍有使用許多舊型車種，因考量舊車輛的機電負擔以及空間限制，而多未能進行完善的設備改裝。
- (二)後續新購車輛均會設置使用坐式馬桶，而現有的舊車則是蹲式、坐式均有設置，另外鳴日號列車目前已有改裝為坐式馬

桶的規劃。

六、決議：

- (一)請機務處再檢視鳴日號的無障礙環境，並配合將廁所改裝為坐式馬桶，另其他車輛蹲式馬桶廁所也請研議加裝扶手以利乘客使用。
- (二)後續請機務處研議提出車輛汰換改善計畫內容及相關期程。

提案三：建議加強改善各大小車站之旅遊諮詢資訊服務

說明：指標系統仍未全面「文化通用化」，許多外國旅客無法辨識下車後應由前站或後站出去？以及各車站之旅遊服務諮詢之主動性，應請建置更友善之服務系統。

一、郭委員瓊瑩：

建議對國外人士的資訊揭露表達方式要再進行檢視，例如：前站、後站的用語表達，可能讓國外人士較無法理解，並應綜合前兩點提案意見做一系統化思考。

二、劉委員金鐘：

本案建議臺鐵局應就各車站作全面性的檢討。

三、運務處回復：

本局配合國家發展委員會「2030 雙語國家政策」持續針對外籍旅客強化雙語軟硬體服務，並訂定短、中、長期目標，廣續辦理中。

四、決議：

本局指標、示系統設計參考手冊已訂定施行，後續本局將配合相關車站新建、改建工程逐步進行改善。

陸、臨時動議

一、劉委員金鐘：

建議臺鐵局仍應定期召開通用設計推動委員會(至少半年一次)。

二、鄭委員淑勻：

- (一)部分車站月台與車廂間隙過大(如山佳站)，因輪椅有大小輪子差別，為免輪椅進出時小輪子卡在間隙影響上下車，建議如遇有較大的月台車廂間隙，站務人員服務時應協助使用渡板或改由大輪子(輪椅背後方向)出入。
- (二)臺北車站廁所衛生紙捲筒掛在廁間外，不利旅客使用，建議改放置各廁間內。
- (三)建議全台車站應檢視改善無障礙櫃台的設置情況。

(四)臺北車站西側部分地板材質遇水容易濕滑造成旅客滑倒，建議研議改善。

三、廖委員慧燕：

如果僅做舊有車站整建、列車整修改善效率不高，且多有所受限，建議臺鐵局後續應該從新的車站、列車就要將相關規定原則落實辦理。

五、郭委員瓊瑩：

建議臺鐵局應參酌航空、高鐵之現代化、科學化營運系統，應有一綜合企劃處執行並委由某一副局長跨部門整合督導，並檢討改善進度與優先順序，以及編列預算辦理。

六、許委員朝富：

(一)臺鐵局通用設計會議目前無列管追蹤案件機制，相關意見無法追蹤後續辦理進展及成果。

(二)如召開通用設計推動委員會議，建議要由副局長以上的長官主席持督導才能整合各單位的工作項目。

七、余委員讓廉：

(一)建議北迴幹線自強號安裝跑馬燈告知列車到站或通過車站訊息，聾人需要視跑馬燈知道下一站即將到站才能準備下車，如目前福隆站到花蓮站列車沒有跑馬燈訊息，常造成聾人乘客過站而不知，還要留意看窗外才知道是什麼站。

(二)建議臺鐵局可設置簡訊專用門號，列車行駛中若聾人有需求可用簡訊溝通，或提供車長作緊急通知，也可配合 APP 及購票網站於聾人購票後登記電話門號和告知臺鐵局的專用簡訊門號供使用。

八、王委員金棠：

建議臺鐵局要有中心思想，避免被動改善，應提出因應解決對策，列出改善案件輕重緩急，可朝分類(那些設施可先做?)、分期(列出改善期程。)、分站(那些站可優先做?)規劃方式進行，也建議臺鐵局能建立 PM 制度，列管追蹤各項案件進度。

柒、會議結論


有關本次會議委員提議案及臨時動議部分意見，請各單位依業管權責納入列管，並於本局下次通用設計推動委員會中報告說明辦理情形。

捌、散會：下午 5 時 0 分

「本局110年度通用設計推動委員會設施組第1次會議」簽到表


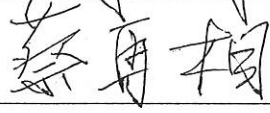
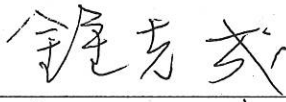

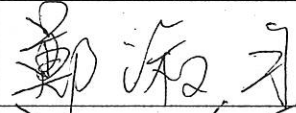
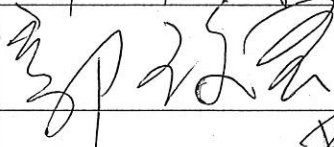

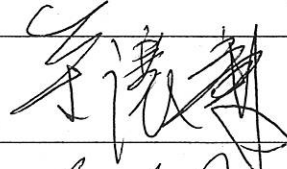

一、開會時間：110年4月19日(星期一)下午3時0分

二、開會地點：本局工務處會議室(5樓5176室)

三、主持人： 

記錄：周瑋鈞

四、出(列)席單位及人員：

單位	簽名
劉委員金鐘	
蔡委員再相	
鍾委員志成	
廖委員慧燕	
鄭委員淑勻	
郭委員瓊瑩	
陳委員政雄	
余委員讓廉	
許委員朝富	
沈委員英標	
曹委員永慶	
周委員維果	

