

1. 友善高齡服務空間健檢的設計建議

1. 出入口與大門

1-1 出入口是否明顯，讓來訪者容易發現？

建議出入口設有醒目的指標或視覺線索。

1-2 出入口是否有門檻或高低差？

1. 建議去除門檻或高低差。
2. 如無法不設置門檻，建議低於 3 公分，以 1/2 斜角處理。
3. 門檻如超過 3 公分，建議增設斜坡板或斜坡道，以利輪椅通行。

1-3 出入口的寬度是否有大於 90 公分？

1. 方便一部輪椅通行的建議門寬為 90 公分。
2. 如要方便兩部輪椅同時通行，建議門寬為 150 公分。

1-4 出入口的大門是否為自動門？

1. 為方便使用助行器、輪椅等輔具的人通行，出入口的大門不宜採用旋轉門、推門及過重的門扇，建議採用感應式或按壓式自動門，並注意門扇的防夾與延遲設定。
2. 如為按壓式門把，建議距地高度在 95-105 公分之間。

1-5 從出入口至櫃檯等服務空間，動線是否簡短且有指引？

1. 建議透過指標設置、顏色分區或分層等視覺線索，讓來訪者可輕易抵達任何服務空間，盡可能讓動線為直線且簡短。
2. 動線若有轉彎處，建議採 45 度角，分兩階段過彎，以緩和和調節動作，同時避免或減少碰撞。

1-6 服務櫃檯是否有一段長 100 公分以上的檯面，且距地高度介於 70-80 公分間，並預留膝蓋空間深度至少 45 公分與膝蓋高度 65 公分？

為方便輪椅使用者靠近服務櫃檯，櫃檯設計應預留輪椅使用者置腳空間。（服務櫃檯過高）

2. 動線與走道設計

2-1 走道淨寬是否有 90 公分以上？

1. 建議將使用者所需的操作空間與可能的移動姿態等納入考量，包括輪椅使用者、使用助行器的老年人及大腹便便的孕婦等，對於一般人手持或搬運物品行走時也更加方便。
2. 最理想的走道寬度為 150 公分，最少也應 90 公分以上。

2-2 走道是否有預留輪椅迴轉空間？

1. 若空間有限，採部分空間輪椅可出入與迴轉即可，不限原地迴轉。

2. 如要原地迴轉，建議走道至少要有 120 公分的淨寬。

2-3 走道地板與牆面色彩對比是否明顯，讓視力不佳的人是否也容易分辨？

1. 建議以地板與牆面的材質或顏色劃分區塊，讓人易辨視。

2. 盡量避免使用會反光的材質，以利弱視者觀看。

2-4 如果服務時間到晚上，走道設計是否有將燈光納入考量？

建議在牆腳或扶手設計燈光，有助於夜間行走。

2-5 走道地板是否有使用防滑、不冰冷、不易反射的材質？

建議使用讓來訪者有溫暖與安心感覺的走道地板材質，且安全、耐用，方便維護。

2-6 服務空間是否有樓層？是，續答第三部分；否，跳過第三部分。

有樓層的空間建議設置升降設備。

3. 樓梯與升降設備

3-1 每一樓層是否有升降設備（電梯或樓梯升降機）？

1. 如行動不便者與輪椅使用者的訪客比例很高，建議升降設備可比基本評估的數量再多裝設，以避免不敷使用。
2. 如果無法增設，建議在升降機附近適當的位置設置等候座椅或暫歇設計。

3-2 升降機廂內的深度是否不小於 135 公分，且門淨寬度不應小於 80 公分？

建議升降機廂內的深度不小於 135 公分，門寬理想寬度為 90 公分以上，最少也不應小於 80 公分。

3-3 升降機出入口處之樓地板面，是否有與機廂地板面保持平整？

建議升降機出入口處之樓地板面與機廂地板面之水平間隙不得大於 3.2 公分。

3-4 樓梯是否有連續不中斷的扶手？

1. 建議樓梯淨寬若超過 180 公分，應於中間設置連續不中斷之扶手。

2. 若設置波浪狀扶手，提供上樓輔助拉力和下樓支撐施力則更佳。

3-5 樓梯各階的級高與級深是否有統一？

1. 建議梯級深度不應小於 26 公分，級高不應大於 16 公分。
2. 戶外樓梯的級深不應小於 28 公分，級高不大於 15 公分。

3-6 樓梯平台及梯級表面邊緣是否有鋪設對比明顯的止滑條？

1. 建議止滑條的寬度至少 4 公分。
2. 戶外樓梯另需注意排水。

3-7 所有樓梯平台是否有設置顏色與質地不同的地面警示設施或引導地磚？

建議警示設施應距離每段梯級端點處 30 公分。

3-8 樓梯間是否有充足的照明與採光？

建議所有樓梯面之照度至少應達到 120 流明以上，且應設置緊急照明燈。

4. 使用者身體狀況

4-1 服務空間內是否有可乘坐的暫歇設計或休憩設施？

1. 服務櫃檯、大廳、等候區及升降機旁等適當的地點可設置座椅或暫歇設計。

2. 超過 30 公尺的走道建議設置採高坐姿的暫歇設計，讓膝關節較不好的老年人也可輕鬆起身。

4-2 傷者、病患或訪客經常需要取用的商品或物品是否有放在好拿取的位置？

傷者或病患常用商品或物品建議放置在順手好拿的位置，避免需要蹲下或彎腰拿取，造成二次傷害。

4-3 商品擺放位置是否有考量到不同身高，包括乘坐輪椅或駝背的使用者？

常購商品建議擺放在輪椅使用者方便拿取的高度位置。

4-4 商品或物品擺放位置是否有考量到商品重量與拿取時的安全性？

太重的商品或物品，建議勿放置太高處，避免拿取時會有鬆手掉落的危險意外。

5. 人員服務態度

5-1 服務人員對年紀較大或行動不便的來訪者是否有保持較多的耐心，提供更多的關懷或協助？

建議服務人員可接受老人及身障者相關的服務訓練，以便提供較佳的服務品質。

5-2 服務人員是否有通用設計概念？

「通用設計」是讓更多族群，不論男女老幼、身障人士都能夠使用的設計。將設計的包容性發揮到淋漓盡致，打造友善環境便是通用設計致力的目標。建議服務人員應對此概念有所了解，對不同需求的服務對象才能提供適當的幫助。

5-3 服務人員服務長者或相關活動的描述，是否有採適當的用語或用詞？

對話中不宜採用會讓對方心理感到不舒服的說法，例如：

1. 勿用「正常人」描述一般民眾。如此說法似指身障者非正常人，採取「一般人」較適當。
2. 以樂齡族描述長者，較銀髮族更讓其接受與喜愛。

6. 服務流程與表單設計

6-1 服務項目與流程是否有明確展現，讓來訪者可自行理解？

建議商品有清楚分類，服務項目有明確標示，讓來訪者清楚所需服務項目及流程順序。

6-2 表單與流程設計是否有標註步驟順序、凸顯填答位置，讓填單者可自行理解？

建議在表單或流程設計上用較明顯的視覺設計標註步驟順序與凸顯填答位置，讓填單者或來訪者可以更清楚，也避免遺漏。

6-3 表單上的文字是否有字級 12 以上？

1. 一般文件，建議文字在 12 級字以上。
2. 考量年長者或視力較差的人，可使用更大字級的文字。

6-4 不同性質的表單是否有分色，並放置在適當的位置，避免來訪者混淆？

建議將不同性質的表單分色，並放置在適當的位置，避免有需求的訪客混淆。

7. 附加服務價值

7-1 是否有透過電子科技產品或設備進行相關服務或資訊的提供，以利資料的更新或建置，藉此提升服務品質？

建議使用電子科技設備或網路進行服務或資訊的提供，例如：

1. 醫療院所可採用 APP 讓患者線上掛號、得知看診進度等。
2. 健康或商品資訊可透過 QR code 讓使用者細看或留存。

7-2 是否有以體感互動裝置可以讓高齡者在等候服務時，也能活動筋骨，增添趣味及耐性？

要花較多等候時間的服務空間，建議可以增設讓高齡者能活動筋骨的有趣體感互動裝置。

7-3 是否有其他附加服務？