

歐妮愛生活《防災新視界：身心障礙者的防災寶庫》訪問逐字稿

來賓：體系與社會經濟組 **吳郁琿 助研究員**

主持人：**安萁**

<逐字稿開始>

Hey it brunch time · 愛旅行、愛音樂、愛思考、愛健康、愛你也愛我 · 關於過去現在和未來 · cheers 歐妮愛生活。

【主持人-安萁】：哈囉，各位聽眾朋友們歡迎收聽歐妮愛生活，那這次又來到大家期待的防災新視界啦。哇一年當中過得好快喔，已經來到我們的 12 月份了。天啊！這一年其實累積了不少的防災知識，那這一次又要帶來什麼樣的內容呢？就是我們的「身心障礙者的防災寶庫」，我們這次邀請到了體系與社會經濟組的吳郁琿老師來到我們的節目現場。

【受訪人-吳郁琿】：Hello 安萁您好，各位聽眾朋友大家好，我是國家災害防救科技中心助理研究員吳郁琿。

【主持人-安萁】：Hello 老師，我想問一下，就是妳可以介紹一下，「防災無障礙」的網頁是怎麼樣就是做出來的啊？那為什麼會特別針對身心障礙者去做設計呢？因為其實我們一直講防災防災的部分，可是我們真的忽略了，其實這些身心障礙者或是說這些特別有需要的人，對耶！可能要 for 一套他們自己的方式跟 for 一套他們的軟體這樣子。

【受訪人-吳郁琿】：是，如果要講「防災無障礙」這個網頁的緣起，它其實說來話長，那我先回答剛剛主持人的另外一個問題就是說，為什麼會針對身心障礙者來做設計，我從這個問題開始回答，就是根據以往的經驗，不管是國內還是國外都可以發現身心障礙者，他們因為他們的身心機能狀況，他其實比一般的民眾容易受到災害的衝擊，所以提升身心障礙者他防災能力是一件很重要的事情。那臺灣在 2001 年的時候，身心障礙者大概是 75 萬人，接下來，每一年其實人數會逐漸的攀升，你知道目前臺灣其實已經有超過 123 萬的身心障礙者，也就是說，幾乎每 20 個人當中，就有 1 位是身心障礙者，這個族群的數量其實聽起來也是蠻龐大的，所以我們就特別需要去注意說身心障礙者他們的災害管理工作，那我們也因為這樣子就開始去針對身心障礙者去設計他們相關的防災策略，希望可以提供身心障礙者有關防災的相關資訊。那想到身心障礙者，大家可能都只會想到刻板印象中坐輪椅的那一種行動不方便的肢體障礙者，我這邊呢想要先補充一個小知識，讓大家知道就是舊制的身心障礙者，它總共分成 16 類，那新制的話，它是配合國際的一個政策，那新制的身心障礙者，總共有八類，安萁你知道大概有哪八類嗎？

【主持人-安萁】：八類嗎？身心障礙嗎？那我可能就會想到可能聽力、然後視力啊，或是說一些大家可能就是會講說要需要精神的那個部分，精神科那個算嗎？

【受訪人-吳郁珮】：算，好，那這個的話，其實 8 類啊，它的每一類的名字其實蠻長的，然後不知道完整的是非常正常的事情，所以才想要補充給聽眾朋友知道這個小知識，感覺 8 類很難記誦，可是你只要記得一個原則，就是由上而下由內而外，從上的話就是最上面是我們的人的頭部，所以第一類就是神經系統構造跟精神心智功能，就是剛剛安其有講到的，就是精神狀況是不是，它就是第一類身心障礙者；那安其剛剛有講到的，眼睛跟耳朵的它其實就是第二類就是我們頭下來接下來看到的，會是眼睛跟耳朵，所以第二類就是眼、耳跟相關構造，還有感官功能跟疼痛的，這是第二類；第三類的話，就是在往下一點就是到喉嚨的嘴巴的地方，所以第三類就是涉及聲音跟言語構造跟相關功能的；第四類的話，就再往下我們到軀幹的部分，所以第四類就是循環造血、免疫與呼吸系統的構造還有相關的功能；那再來第五類就再往下一些，往下一點就到胃的部分了嘛，所以第五類就是消化新陳代謝內分泌系統跟相關構造及其功能的障礙者；那第六類，再往下的話，就會到泌尿跟生殖系統相關構造及其功能；那第七類的話，我們剛剛講由內而外，所以剛剛器官都講得差不多了，那內的話就是神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能，這個就是我們大家比較常會想到的，肢體障礙者就是屬於第七類；那最後一類是外，外是什麼呢？就是皮膚跟相關構造及其功能，就是第八類，所以總共有這八類的身心障礙者，那有這麼多不同的身心障礙者其實他們面對災害的時候，他們的需求跟問題都不一樣，所以我們當然要提供給他們的策略也會不同，那以前臺灣其實比較沒有相關的身心障礙者的災害管理指引，因此我們中心在 2020 年的時候，就先選擇人數比較多的，大家比較熟知的肢體障礙者，作為我們的對象然後去製作防災指引。那當時的話，其實身心障礙者這個肢體障礙的人數大概是 33 萬到 34 萬人之間，所以我們就是先針對他們開發了一個叫做防災萬年曆的東西，那這個萬年曆就是把防災策略跟月曆結合在一起，他每天學一個知識，然後一個月就會學到 31 個知識，下個月他就可以再重新複習，那我們 2021 年的時候就針對了聽障者去做防災萬年曆，那 2022 年的時候呢，我們當然針對視障者就不是做萬年曆阿，因為他看不到，所以我們就開發了一本結合點字文字還有圖畫的防災雙視圖書，然後這本書叫做防災小精靈就是給視障者的防災手冊，那些成果呢就是我們很榮幸在 2023 年得到了聯合國支持的一個無障礙計畫獎，就是 zero project，那現在的話大家都習慣用手機，就是人手一機的資訊時代，而且其實身心障礙者比我們一般人更仰賴這些數位工具的服務，所以我們為了顧及多元需求，然後去落實資訊平權，所以我們就將剛剛前面提到的防災萬年曆、雙視圖書，這些防災紙本的的手冊內容，轉化建製成防災無障礙網頁，這就是防災無障礙的緣起。那目前這個網頁的主題可以分成剛剛提到的肢體障礙者、聽覺障礙者跟視覺障礙者這三大類，那裡面的內容就包含了，面對颱風地震的時候，他們要怎麼做災前整備、災時的應變，還有災後復原這些不同階段的災管策略，那我們透過了圖文的搭配，盡量讓整個網頁顯示的比較是有吸引力、有設計感，讓大家可以很快速、簡單的理解這些資訊，讓使用者他可以自主學習。那除了我剛剛講的三個主題之外，其實網頁中還有另外一個單元是相關資源，也就是幫大家去彙整，國內、國外有關身心障礙者的防災手冊或者是相關的指引，這樣子就可以讓身心障礙者他們隨時隨地想到的時候就可以瀏覽到最新的內容去學習相關的防災作為。額外我想要補充的是這個網站有一個特色，就是我們提到這是要給身心障礙者使用的，所以呢我們的網頁就有符合網站無障礙的規範，檢測等級 A 的要求，所以視障者他就可以配合他們平常就已經慣用的螢幕報讀軟體，或者是手機輔助語音工具去讀取網頁的內容，也可以利用鍵盤去切換網頁的資訊，可以很輕鬆的學習防災知識，去提昇他們自己的防災能力，那前面一開始，安其有先問到說為什麼會針對身心

障礙者做設計？除了我剛剛講到的，國內的身心障礙者人數一年一年的攀升之外，還有另外一件事情是現在國際跟國內，其實對於防災的趨勢，都很強調身心障礙者這個環節，包含了仙台減災綱領、還有身心障礙者的權利公約，就是我們做這件事情就可以符合他們強調身心障礙者的這個精神，最後我想要補充一點是說雖然我們這一集提到的是身心障礙者，那大多數現在在聽的聽眾朋友，可能覺得說我又不是身心障礙者我就是個一般人，那我還要聽這個主題嗎？這個主題跟我無關啊。可是就像剛剛提到的，身心障礙者人數越來越多，其實很多身心障礙者，他並不是一出生，就是身心障礙者，他可能是因為在人生過程中發生了一些意外，或者是說他慢慢的老化了，所以就出現了身心障礙者可能會有的身體機能或是心理方面的一些障礙，像我就覺得我現在眼睛跟耳朵跟以前年輕的時候相比，好像就沒有那麼好了，當然我沒有想要詛咒大家，我只是覺得說現在臺灣已經開始步入超高齡社會，大家的壽命越來越長，那你壽命越來越長，我們老化的可能就會越來越高，所以不管是我們或者是我們的家人，都有可能未來會慢慢出現身心障礙者的一些身心機能的狀況，那我們除了，要同理他們之外，也可以先了解一下身心障礙者可以做哪些防災知識，就可以未雨綢繆。

【主持人-安萁】：等一下，因為我現在才知道，我不是就是眼界比較狹隘，才知道原來身心障礙者就是分了這麼多類型，而且最主要的是我們都比較知道，比如說腦神經的部分或是眼睛啊、喉嚨啊，還有就是一些可能外表看得到的，就是他可能是一些肢體障礙的部分，但是不知道有循環還有免疫還有泌尿這些也算是身心障礙者，而且剛剛講到一個，我覺得滿需要大家去注意的，就是就像剛剛說到老化這個部分，他們也可能是高齡化族群，其中一個成為身心障礙者的一個族群的部分，我覺得這個很重要耶，沒有，包含主持人自己來也沒有特別想過，就是分的這麼細，譬如說消化循環這些事情，那我覺得我們真的需要好好的去注意耶。因為剛剛有講到，臺灣目前超過 120 萬名就已經有 123 萬名是身心障礙者，他們在災害發生的時候，就是這麼多累會面臨到哪些的困難？還有哪些會需要去解決的一些風險啊。

【受訪人-吳郁瑋】：因為剛剛提到了身心障礙者，他們可能是身體的機能，或者是心裡有一些狀況，是會比我們一般人更容易受到災害的衝擊，那我們根據過去的實務經驗，還有訪談的結果發現啊，其實身心障礙者，他們面對的第一個很大的問題，就是他遇到災害，他不知道自己該怎麼做，也不知道自己該做些什麼，尤其是像視覺或者是聽覺障礙者，他們可能在資訊接收的管道上面跟我們一般人不太一樣，所以他們可能會被遺漏，譬如說發了一個語音資訊，可是聽障者他可能聽不到，像廣播，村里長可能做了廣播，但是聽障者根本就沒有聽到這些廣播內容，那或者是說他們也不知道要怎麼樣去找到符合他們需求的資訊，那又舉另外一個案例，如果像發生地震的話，可能包含肢體障礙者或是視障者，他們當下不知道應該要怎麼去保護自己，不知道應該要採取什麼行動比較好，而且像剛剛提到的肢體障礙者，他們通常是行動比較困難的，所以真的需要疏散撤離或是需要往外跑的時候，他們可能也沒有辦法自己去做疏散撤離這個工作，那我們如果進到收容所裡面，可能收容所也只會提供基本的無障礙的一些設施，這些可能就都不符合身心障礙者他們的需求，那他們在災害的時候就會更加的脆弱，然後遇到其他跟一般人比起來更高的風險。

【主持人-安萁】：真的耶。因為剛剛講到這麼多的問題，那他最主要是講到說，對，如果是聽障者的話，他們會真的沒辦法聽到廣播，而且對他們來講就是一個非常大的困難，那是不是比如說大家都會說我們可能有什麼廣播再去警示的時候，就會很難去做到這件事情，所以他們真的需要，特別就是想一下要怎麼去解決這樣子的辦法。所以像一般人啊，他們可能會覺得比如說防災或許是政府或是消防單位的事情，但是對身心障礙者來說這個防災的重要性會在哪裡？而且他們可能更需要比我們更有意識的，或是說我們也更需要去關注到他們的部份。

【受訪人-吳郁琇】：聽到這個問題想要先小小扭轉一下大家的觀念，因為大家都會覺得說，啊，防災啊它其實是政府或消防的事情，可是我覺得不管是對一般民眾來說，或是對身心障礙者來講，防災其實是我們每一個人應該要做的事情，它不是只是政府，或者是消防單位的責任，就是我不知道大家有沒有聽過自助、互助跟公助，如果面對災害的話，我們其實比較建議的是，自助、互助、公助的比例是 7 比 2 比 1，也就是說，災害發生的時候，最好的方式是你先自救，那當然對身心障礙者來講，安萁會提這個問題啊，就是剛剛我們提到的，因為身心障礙者他們比較脆弱，所以他們的防災意識的影響就會比一般人更加的關鍵，因為他們面對的災害脆弱性比較高嘛。不管因為行動不方便所以對環境的適應的程度比較低，或者是說他們可能比較需要仰賴藥物或是輔具等等的，那所以受到災害發生的時候他們的衝擊就會比較大，那可是如果當一個災害規模很大的災害發生的話，其實政府跟消防單位不可能第一時間，就有任意門到每一個人的家中去幫忙每一位身心障礙者，我們的人力、政府的人力、消防單位的人力都是有限的，所以呢，身心障礙者如果要是可以先稍微做一些自己的準備，或者是說他們可能平時就跟家人或是社區有一些比較好的關係，可以先互相幫助，做好防災意識，有準備就可以防範未然，那這樣子的話，在面對災害的時候，也可以提升自己自救的一些機會。

【主持人-安萁】：欸。真的很棒耶！自助、互助、公助這個比例，真的是我們要先做我們自己才知道說，因為別人會不知道說，譬如說我們今天是一個身心障礙者，會不知道我們到底是哪一個方面需要去被救助還是怎麼樣的，所以自助真的很重要，那我們如果以颱風或者是說地震為例啊，那身心障礙者，在他們災害發生前、中、後可以做什麼樣的準備還有就是應變啊？

【受訪人-吳郁琇】：好，其實身心障礙者跟一般民眾他們在颱風或是地震上面，很多行為他其實是通用的，有一些通用性的原則在，那我這邊的話，比較想要分享的就是我們在防災無障礙網頁裡面提到專屬於身心障礙者的整備的跟應變的行為。那我先從颱風說起，颱風的話，我們會先提醒身心障礙者說你的第一步就是先建立個人的緊急聯絡網，所謂的緊急聯絡網裡面的成員，可以包含是你的親友、家人或者是你的鄰居，甚至有一些身心障礙者還有照顧服務員，這些都已成為你的緊急聯絡網的成員，那緊急的話是幹嘛的呢？它的目的就是要確保在災害的時候，有一個人可以來幫助你，讓你就是在災害的時候協助你可以怎麼做，那因為很多時候我們沒有辦法預測什麼時候會發生災害，像颱風的話，可能有颱風的警報，可是如果是地震的話，目前是沒有辦法去預測幾點幾分哪一天發生在哪裡，會發生多大，所以如果身心障礙者，他如果需要出外旅遊或是離開平常居住的地方的話，我會先提醒大家說，你告知一下你的緊急聯絡人，這樣子在災害發生的時候，他要聯繫你或者是他

要去幫忙你的話，他就知道應該要去哪裡找你，再來另外一件事情是很重要的工作，就是要準備緊急避難包，不管是地震或是颱風，這個都是需要準備的。那除了一般人他需要的這些物品之外，身心障礙者他比較需要的，當然就是維生物品還有輔具，那我們除了要把這些維生用品跟輔具準備好之外，也一樣要把這緊急避難包放的位置告知你的緊急聯絡人，這樣子當災害發生的時候，緊急聯絡人就可以一併快速的幫你把這些緊急避難包帶走。好，那除了這個之外的話，我們當然會提醒大家說，做好疏散、撤離或是收容的規劃，譬如說事先先確認說收容的環境是不是符合自己的需求，有沒有無障礙設施或者是說沐浴間裡面有沒有洗澡椅、輔具有沒有地方可以充電，那你會不會有一些慢性藥物需要冰箱冰，那這些東西收容所裡面有沒有，如果沒有的話，我們是不是有什麼相關的，策略可以去做因應，這個是颱風的部份。那如果是地震的部分的話，這點我覺得不管是身心障礙者還是一般人都必須要注意的，你就是一定要在平常就把你的家具還有物品固定好，尤其是你的床鋪，或者是你平常活動的區域，像是客廳之類的，你坐的地方盡量四周不要有掉落物，這樣子發生地震的時候，你就比較不會被東西打到，那真的發生地震的時候就先做趴下、掩護、穩住這三個行為，這三個步驟，假設說你今天是肢體障礙者，你行動不方便，你沒辦法做趴下、掩護、穩住，然後你又是坐輪椅的話，第一步，最重要的就是你要去把你的輪椅固定好，那有方法有能力的話，就再順便保護自己的頭頸部，在地震之後的話，也要看一下自己的住家環境有沒有受損的狀況，例如說有沒有鋼筋外露啊？或是管線損壞啊？或者是說梁柱、牆面有沒有超過 0.2 公分的裂縫，還是說有 X 型的裂縫，這樣子就代表說你的房子可能有不安全，需要請結構技師來幫你檢查，那如果都沒有這些問題的話，地震結束之後，就可以安心的就是待在家裡面。那當然因為時間的關係所以我就只先概略的提供一些簡單的整備和應變的內容，比較詳細的作法跟步驟，就歡迎聽眾朋友可以直接到 google 上面搜尋「防災無障礙」，我們的網頁裡面都可以找到很詳細的介紹，沒錯很多詳細的答案這樣子。

【主持人-安萁】：那不過針對不同類型的障礙，比如說像肢體的、聽覺的或者是視覺的，在防災上面有哪些策略上的差異，或者說他們可以怎麼做？

【受訪人-吳郁瑋】：是，聽到策略這兩個字，好像就是想說它好像很困難，好像要規劃很多，要有很完整的政策，但是其實在我們的網頁裡面，你就把它想成這個策略，就是小秘訣或是簡單的作法，那以剛剛來說不同類型的障礙者，我們應該要準備什麼不同的小秘訣或者是不同的做法？首先我們先拿防災包來舉例好了，如果是防災包的準備的話，肢體障礙者他通常比較容易會伴隨需要使用呼吸器，那我們就會建議說你的防災包裡面可以先準備好「呼吸卡」，什麼是呼吸卡？就是有一張專門的卡片去記錄你適合你自己的呼吸器所需要的數據，那為什麼會需要這個東西呢？就是假設今天不幸的，你需要疏散撤離到醫院或是其他收容所，你沒有辦法把你的呼吸器一起帶走，那你有這張呼吸卡，你就可以立刻將公用的那些呼吸器，調整到適合自己的模式會比較方便，那另外，我們也會鼓勵肢體障礙者他準備輕便輪椅，因為平常很多肢體障礙者，他可能是利用電動輪椅，但電動輪椅的重量真的很重，我有聽過有超過 100 公斤的，那災害發生的時候，可能路也斷了或是路面不平，你自己沒辦法利用電動輪椅去做推動，就需要別人協助，所以輕便輪椅它很重要，它不但不會受到停電的影響而且也比電動輪椅容易搬運，就別人就可以幫你協助撤離這樣子，那如果是聽障者的話，

我覺得最重要的事情就是當要準備你的助聽器或是人工電子耳的電池，電池座跟充電座，因為大家最需要的就是聽覺這樣子的輔具，那除此之外的話，其實平常也可以在浴廁裡面加裝那個閃示燈，這樣子當聽障者，他在上廁所或是洗澡，如果外面有任何狀況，家人就可以透過閃示燈，讓他知道說現在有狀況了你可能要留意這樣子。那視障者的話，除了準備備用的白手杖之外，我們會提醒他說你可以攜帶全家福的照片，這個全家福的照片呢，其實是幫助視障者，他假設真的不幸跟家人失散了，那在收容所裡面，他就可以透過這一張全家福的照片，請旁邊的人協助幫忙找自己的家人，除此之外，不同的障礙者，他們獲取的資訊管道剛剛有講到其實不太一樣，像聽障者，他可能就會需要文字或者是手語的資訊，視障者他可能就會需要語音的服務，所以我們在我們的網頁裡面就有特別去標註說不同的障礙者，他可以有什麼樣不同的資訊管道，例如說聽障者他就可以看中央氣象署網站上面的手語播報記者會，或者是說 119 報案的 APP，它其實就可以提供文字報案的服務，那或者是說像水利署的行動水情 APP 啊，還是說什麼淹水預警簡訊、通報系統，這些都是可以用訊息的方式去接收資訊或是傳遞資訊，那視障者他除了聽新聞之外，中央災害應變中心的工作會報跟情資研判記者會還有相關的會議，他可以在 YouTube 上面去做收聽。

【主持人-安萁】：哇。真的很詳細耶。因為他每一個針對了完全不同的類型的這些身心障礙者，有真的是需要每一個細節是他們需要注意的，那其實在這個網頁中，還有這個網站中，其實有提到到一些所謂的小撇步就是小秘訣，它是能夠幫助協助這些身心障礙者的部分，能不能請我們的吳老師來舉幾個具體的例子啊。

【受訪人-吳郁珮】：好啊。就是如果要是講到幾個簡單的小秘訣的話，對身心障礙者來說，輔具通常是最重要的物品，也是最重要的影響他們的生活，還有在跟外界溝通的管道，那甚至於如果少這個輔具可能會影響他們的生命安全。那如果要是發生大地震或是停電的時候，在全黑的環境中，我們可能一下子會找不到我們的輔具，所以有一個簡單的做法，就是你平常就在你的輔具外面貼發光貼紙，譬如說你就是在你的輪椅上面貼發光貼紙，如果停電的話，全黑的環境中，你就可以透過那個發光貼紙，很快的找到你的輪椅這樣子。那像聽覺障礙者，他不可能 24 小時都戴著助聽器嘛，一定會需要拿下來充電啊，所以睡覺的時候，當你把助聽器拿下來的話，我們就會建議助聽器，就是把它放在充電盒、除濕盒或者是收納盒裡面，那這個盒子下方的話，你可以鋪止滑墊、防震墊或是貼鎮定貼，這樣子地震來，它晃動了也不會直接掉到地上而找不到這樣子，在災害的時候就可以幫忙你，那除此之外的話，我覺得還有另外一個有趣的小秘訣想要分享給大家這個，是我們在國外文獻上面有看到的，就是如果你今天去外面住宿的話，建議就是身心障礙者，你可以把你的身心狀況告訴旅館的服務人員，這樣子如果真的旅館，你在住宿的過程中發生了一些意外，包含不只是颱風地震，例如說像火災的話，其實旅館人員也可以，因為你有不同的身心障礙，而提供你不一樣的通知方式這樣子。那除此之外，還想分享一個很簡單的小秘訣，就是事先把你的狀況寫在一個幫助卡上面，就是讓大家知道說你的需求可能有哪些，你需要什麼樣的幫忙或是服務，這樣子不管你是疏散到外面，或者是說到收容場所，不管是旁邊一般人，還是說是收容所的管理人員看到你的幫助卡，就會知道你需要的需求，或者是知道你需要的服務，就可以有效的去幫助你。那最後一個我想要再分享的小秘訣，其實有點像是我們的工商服務，就是剛剛提到的身心障礙者，他們在取得資訊沒有

那麼方便，所以呢我們就是提供了一個一站式的這個服務，讓大家可以快速的掌握就是所有的災害訊息，這個小秘訣就是訂閱我們國家災防救科技中心的 LINE，裡面有一個訂閱示警，你可以選你的行政區域，跟你需要的示警類型，就可以收到相關的災害訊息，那他不管是一般人的話，可以看文字的服務，那裡面的話也可以選擇語音，所以視障者就可以用，這個的話，不管是身心障礙者或是一般民眾，真的是強力推薦大家一定要訂閱一下。

【主持人-安萁】：真的，而且剛剛我覺得很棒的是，不只是訂閱這個網站，還有這個 LINE，還有就是幫助卡，就是你把你的需求寫在這張幫助卡上面，其實真的很重要，因為大家才能一目了然的說原來你是需要什麼樣的幫忙跟什麼樣的幫助。

-----下半段-----

【主持人-安萁】：那我們來問一下就是吳老師，您認為就是在社區或是在家庭上面，要怎麼在那個平時就能夠建立互助的防災習慣啦。因為我覺得這個還蠻重要的。

【受訪人-吳郁琿】：剛剛有提到自助、互助、跟公助比例，大家都還記得。那互助的這個部分，就是在政府還不能來幫忙你之前，你又自己無法救自己的時候，這時候身邊有家人、親友或是鄰居可以協助你的話，當然就可以讓你在災害的過程中多一點獲取別人協助的機會，那我覺得這個做法其實最簡單的方式就是，平常你就跟左右鄰居多多打招呼多多往來，那尤其是身心障礙者你可以就是嘗試讓左右鄰居知道說你的狀況是什麼，那如果真的災害來的時候，你可能會需要他們協助的小需求大概是什麼，那平常就有良好的互動關係的話，其實在災害的時候就比較可以容易獲得大家的幫忙。那這邊我可以分享一個就是有關於我自己的故事，就是我不曉得大家有沒有經歷過 921，通常 921，這個應該是多數人可能有歷經過的災害經驗嘛。那當時 921 就是停電的時間蠻久的，那我們家那時候就會因為跟左鄰右舍的關係滿好的，所以我們在停電的期間，有的人他就會自己準備一些食材，那有的人他可能是準備烤肉用品，因為停電你也沒辦法煮飯，所以這時候就是左右鄰居，如果互相幫忙的話，大家在飲食上面就可以互相的協助這樣子，那當然現在的人可能會顧慮比較多，尤其是在都市啊，那可能大家下班了，就是直接躲在公寓大廈，平常也不會見到面，那這時候，該怎麼辦呢？我就會就是推薦大家，有機會的話，可以參加就是防災社區的活動，或者是說，地方政府其實會辦理防災相關的演練，你透過這個機會多多去參加，你就可以藉此就是認識一下就是鄰居，那也參與社區裡面的活動，有機會的話你也可以去幫助就是其他的身心障礙者。

【主持人-安萁】：這是真的耶。就是大家有一個社區性的互動，然後就可以多出去參加，然後大家也會對於這些身心障礙者可以有更多的了解跟包容，因為你不了解，可能你就真的不需要這些人需要真正實際的幫助是什麼，我覺得這還蠻重要的。那在這些，比如說防災資源的設計過程當中，有沒有就是邀請這些身心障礙者本人去參加或是討論，還有就是測試，比如說這樣的方法是不是符合他們的需求？那他們的回饋又是什麼啊？

【受訪人-吳郁琿】：因為我們非常強調，以人為本的災害管理的做法，那我們也是希望說我們研發的成果是真的可以去做落實應用的，是身心障礙者他們真的可以照著做的，所以其實針對我們剛剛研發的那些內容，每一個障別我們都有去找相對應的身心障礙者去做討論，那我們除了找身心障礙者討論之外，我們其實也有邀集相關的 NGO 或者是專家給我們意見，包含像是愛盲基金會、心路基金會、臺灣導盲犬協會、伊甸基金會、浦公英聽語協會、中華民國聽障協會，那也有國立臺灣圖書館，甚至是啟聰學校、啟明學校等等的，那很感謝，就是這些團體，然後還有其他的身心障礙者，他們接受我們的需求訪談，我們就可以瞭解說他們在災害時可能遇到的困難，或是需要的資訊是什麼，那我們把我們的策略就是完成之後，我們有請他們幫我們看一下，這些初稿內容合不合適？有沒有需要調整的部分？那大家就會針對文字表達不清楚的地方，或是他們額外有想到一些小方法小秘訣的部分，他們就會回饋給我們，像是聽浦公英聽語協會，他就有提供給我們現在臺灣導盲犬的現況，對，導盲犬，這個有機會的話我們可以後續再做討論，那除此之外的話，他們也幫我們協助就是去找一些專家，就是讓我們知道語音轉成文字的輔具大概有哪些？那像啟聰學校的老師，就有提醒我們說其實當颱風來的時候，或是風雨很大的時候，他們會提醒小朋友，要把助聽器稍微遮蔽一下，因為助聽器，如果碰到水或風雨太大的話，它其實是會損壞的，那這個的話，對我們一般人來說，我們其實不太知道這個狀況，所以藉由這樣子的需求訪談，他們回饋給我們的內容，我們就可以寫在我們的防災策略裡面提醒大家注意，那還有一個，我覺得蠻有趣的，是肢體障礙者，他有提到，因為他們的輔具很常需要充電，所以他們就會覺得說到收容所的時候，其實那個插座是不太夠用的，那這個時候如果要是自己準備延長線的話，他在充他的輔具就會比較方便，那當然我們剛剛有提到就是我們有做防災雙視圖書嘛，這個是點字的部分，那點字的部分，我們就有請就是視障圖書館的館員還有啟明學校的學生，幫我們去做測試，他們就會告訴我們說他們覺得點字可能哪裡摸不清楚啊，或是覺得怎麼樣改善可以更符合他們的需求，甚至鼓勵我們說其實對視障者來講，除了書之外，未來可以考慮錄 podcast 等等的，那我們這一集，主要是要提的是防災無障礙網頁嘛。那既然是防災無障礙網頁，所以我們當然也有請視障者幫我們去體驗看看說，我們的無障礙網頁的內容，他們是不是在語音報讀上面都符合他們的需求，那我們也會根據他們的回饋去修正我們網頁的內容。

【主持人-安萁】：其實這個內容真的很詳細耶。而且我剛剛聽到「導盲犬」，真的是我們都會聽到導盲犬，就是很少聽到導盲犬，這個我覺得蠻有趣的，而且是真的去符合了這些身心障礙者的他們的需求的部分，而且大家可以想像助聽器，就很像我們帶耳機，如果碰到水也容易壞掉的那種感覺。我覺得真的透過實際的例子還有他們的回饋，讓一般就算不是身心障礙者的人也能夠更了解說，原來這些其實跟我們日常也是有關係的，那我想請問一下吳老師就是國際上有哪些國家或是城市他們在身心障礙者防災方面做得比較好的部份，可以值得我們臺灣人去做借鏡的。

【受訪人-吳郁琿】：就是其實國際上他們做身心障礙者的防災的部分，其實還蠻多的，那我們中心的話，主要其實有參考了美國、日本、加拿大、紐西蘭這些國家的防災策略，所以我們其實就會把他們的文獻上面可能提到的，一些相關的內容就也把它納入到我們的網頁裡面，讓大家知道，譬如說我剛剛提到的那個幫助卡，其實就是從國外的這些文獻裡面看到的，那還有包含剛剛提到說，你

出國就是去旅行的時候，讓旅館的人員得知，這個也是從國外的案例裡面有看到這樣子的做法，可以讓臺灣學習。那我想到有兩個國家，就是特別想跟大家分享的，一個其實是日本，日本的話，他們在收容所的部分有製作一個是福祉避難所，那這個福祉避難所它除了針對身心障礙者之外，它也提供給老人家、嬰兒或是孕婦，甚至外國人這些比較有災害特殊需求的族群去待的收容場所，所以他的無障礙的設施或者是一些相關的需求考量，都有考慮到這些弱勢族群或是特定需求族群的他們的問題。那日本，他們其實在點字書上面，他們做的部分，我覺得也是蠻值得臺灣借鏡的，我們在做點字書的過程，我們有參考了蠻多國外的點字書的內容，結果我發現日本他們的印刷的品質真的非常的厲害，他們摸起來的點字跟臺灣製作的點字書會有點不一樣，那臺灣市面上我們很常看到的是用貼紙的方式貼上去，可是在日本，因為他們印刷的量很大，所以他們的機器跟印刷的設備就可以直接去印製那些點字的需求，我覺得這個是未來臺灣可以就是考慮，就是印刷廠可以考慮引進的部分。那美國的話，他們有頒布了一個 ADA，就是美國身心障礙者的方案，他們針對新建或是改建的建築物或設施，有一些無障礙的設計的標準要求，那 FEMA 也會提供身心障礙者的防災指南，所以我們就把這些相關的東西就那到我們的網站裡面，大家可以到網站裡面看，那最後我想要提一個就是我剛剛有提到說我們身心障礙者研發成果，就是有獲得了那個聯合國支持的無障礙計畫獎，所以我們去領獎的時候是到奧地利維也納去，我們有發現啊，雖然這跟防災沒有直接的關係，可是我覺得他們是把他們身心障礙者需要的部分直接納入到他們的生活之中，也就是他們的導盲磚或是斑馬線，其實對視障者來講，都是劃設的非常完整的，那臺灣的話，我自己感覺這兩三年其實在台北市、新北市也有開始跟進這個狀況，那就是未來看看就是其他縣市是不是也可以提供這樣子更符合視障者他的行人安全的部分。

【主持人-安萁】：對啊。因為像比如說導盲磚的部分，也在我們日常中很常就會看到地板就會這樣子凸起了嘛，所以這還蠻重要的，我剛剛聽到的就是日本，他們這邊做的一些點字機還是什麼的，其實我們臺灣有在進步，我覺得是一件非常棒的事情，那我想問一下，我們的吳老師啊，就是在蒐集國際案例的這些過程中有沒有什麼故事讓你覺得很有趣或是特別印象深刻的？

【受訪人-吳郁琿】：就是故事的話，我現在快速想到的有三個，第一個的話是日本，他們在他們的防災手冊裡面有提到可以做一個識別的三角巾，因為就像先前安萁有提到說，有一些身心障礙者，他從外表裡面是看不出來的，譬如說像聽障者，我們可能真的從外觀，他如果沒有帶很明顯的助聽器的話，我們真的很難判斷他是聽障者，所以呢日本他們那時候就想說進到收容所裡面，他們想要快速的知道哪些身心障礙者，他可能是視障者，會需要就是大家去做協助，所以就用一個三角巾，它可以別在身上，那我就看到這個做法，就想說臺灣會喜歡這樣的作法嗎？所以我們有去作需求訪談，訪談了一下，臺灣的聽障者，大家都覺得你特別做一個識別的三角巾或者是識別的貼紙，感覺很像是被標籤化，那不是每一個人，他都想要這麼做，所以看到這個案例的時候，我就覺得印象蠻深刻的。那另外的話，就是第 2 個案例是美國，他們之前有拍一支影片，就是在拍攝說地震的時候聽障的小朋友，他們其實會趴下、掩護、穩住，或是找地方躲起來，可是結束的時候，因為他是聽障的小朋友，他不知道已經結束了，他也聽不到外面的聲音，聽不到別人叫他說可以出來了，所以就變成很多人的去找那個聽障的小朋友，這個案例我也是印象蠻深刻的。那最後第三個故事就是剛

剛我們前面提到的導聾犬，這個也是我在看英國跟日本的案例中，有看到說原來他們有導聾犬，導聾犬是什麼呢？就是他是協助聽障者，可以去留意外面有沒有一些求救的聲音，或者是有沒有一些突發的狀況，那我也是因為看了國際上有導聾犬這個東西，之後才去查才發現原來臺灣其實有導聾犬。

【主持人-安萁】：就像剛剛講到我也不知道臺灣其實有導聾犬耶。然後我覺得很酷的是你說日本有那個做那個識別的三角巾，的確某種程度上你貼上去，好像在提醒大家也沒錯啦。像我之前受傷的時候，然後醫生就會叫我拿著拐杖，然後我就說，可是我好像也沒有那麼嚴重，他說不行啦，你是在保護別人你知道嗎？就是類似，像這種感覺，就是他真的其實某種程度上也是讓大家知道說你受傷了，然後也有一點提醒大家說，那你可能需要讓大家特別注意跟特別小心的部分。

【受訪人-吳郁琿】：對，但是可能對很多臺灣人來講，說我其實不需要別人的幫忙，就是我自己還可以，所以我看到這個三角巾識別的方式就覺得蠻有趣的，印象蠻深刻的。

【主持人-安萁】：真的，但的確有些人還是會覺得，像我自己拿到拐杖，我某種程度上也覺得蠻丟臉的，就是明明就受傷了，就堅持還是不是很想拿的那個感覺啦。那我覺得之後，如果有更好的方式我們都可以再看看可以怎麼樣去作後續的討論。那我們要問一下，就是吳老師啦，就是在推動防災教育的時候，你覺得最大的挑戰是什麼啊？譬如說像是資源不足啊，或者說社會認知上的落差還是什麼制度的問題，因為像我是某種程度上，今天才知道原來身心障礙者分得這麼詳細，就是包含什麼消化的那些，我可能都不知道，因為那也看不出來啊。那這樣子其實原來也算是身心障礙者。

【受訪人-吳郁琿】：在推動防災教育，我覺得我自己認為最大的挑戰是風險意識，還有跟實際作為的落差，就是提到防災，可能大家都會覺得說防災很重要啊，然後但是都只是口頭上講講，覺得防災重要，多數人他的想法就是覺得說其實我沒有那麼倒楣，我應該不會遇到，災難很久才發生一次，不可能這麼剛好就是我家遇到災難吧，就像我們都會知道健康檢查是很重要的，就是比起你生病了才去看醫生，事先做健康檢查比較好嘛。但是真的會去做健康檢查的人還是很有限，那也回應到剛剛你提到的問題，就是一般人或是身心障礙者都可能會覺得說，啊防災是政府跟消防單位的事情，不是我們的事情，那尤其對身心障礙者來講啊，我們在推防災教育的過程當中，確實有一個是很現實的問題，就是身心障礙者他面對的生活的困難，其實比一般人來講更為嚴峻，那他們可能就要關心自己的生計了，那防災這件事情可能是其次，而不是最優先的順序，所以我們在推廣防災教育要怎麼樣去吸引別人注意，那吸引別人來學習，本身就是很大的門檻。那另外，剛剛有提到說，跟實際作為的落差，這個部分，我想提一個很經典的案例，就是地震來的時候，請問安萁你會做什麼？

【主持人-安萁】：就是大家會說要就是不要緊張，然後要趴下什麼之類的，然後可能躲在什麼桌腳啊，什麼牆角什麼這樣子。

【受訪人-吳郁琿】：對，大家可能知道，要趴下、掩護、穩住，可是實際上就是真正發生地震的時候，很多人第一時間其實是拿著手機起來看，然後或者是他收到國家級警報，都已經是國家級警報

發出來了，可是臺灣人習慣是我看到國家級警報，那我就體驗看看是不是真的地震這麼大，而不是去真的去做趴下、掩護、穩住這個行為，那我們有發現，就是在推動防災教育的過程中，小朋友其實是配合度比較高的，就是小朋友，在發生地震的時候，他真的會去做趴下、掩護、穩住，反而是我們明明知道有這樣子觀念的大人，卻不會實際去做趴下、掩護的行為，所以我就覺得這個是防災教育在推動下，對我來說比較大的挑戰。

【主持人-安萁】：這是真的喔。因為其實像之前上次有講到地震的部分，我後來就真的有去跟小朋友們一起去玩那個地震屋啊。我就真的，有發現小朋友們真的很聽指令這件事情，就是他們會跟他的爸爸媽媽不是都會一起去坐嘛，然後他們就會說現在要怎麼做，要怎麼樣怎麼樣，雖然地震屋很像是小朋友們遊玩的地方，可是他是真的在透過國家警示那個警報的部分，然後講一些很重要的資訊，我覺得如果大家有興趣，真的都可以去了解跟實際看看，那的確我覺得我們自己這個意識真的是要提高，就不要覺得災害並不會發生在我們自己的身上，像如果熟知我們的聽眾朋友們，知道我之前有訪問好幾集，是在講說生還者系列，那其中就跟我很熟的那個靜雅姐，她是那個復興航空空難的那個空姐，她是唯一的那個倖存者嘛，然後她就有講說他當天也不覺得，他就說他第一次在機組上面然後想說我第一次好不容易當領班，結果沒想到那一天就發生了空難，就第一次就是他也不覺得就是我，他也是都做好準備了，然後他不是不覺得，就是很多人也不覺得啊，就是我不會發生這種事情，結果沒想到意外就發生了，所以其實很多乘客在上面也沒有辦法真的自助，但當然他也是他是因為唯一的機組人員，所以她那時候真的很認真的去救援這些，就是她身邊的那些朋友、還有就是機長，甚至是就是乘客的部分，所以我覺得自救其實還蠻重要的，因為大家第一時間如果沒辦法自救的話，事實上你也不知道你可能就沒了，你可能就不知道在哪裡了這樣子。那我也想問一下吳老師，其實在就是我們剛剛有講到，就是很多身心障礙者，還有身心障礙者的家屬，還有照顧者，他們其實在災害的時候自己都很焦慮的，就跟他講說我自己，我可能都沒有辦法自己救自己的時候，那這個中心有針對他們提供就是輔導或是說指引的部分嗎？

【受訪人-吳郁琿】：其實我們在防災無障礙的網頁裡面啊，剛剛有提到說我們是針對肢體障礙者、聽障者、視障者有防災策略的頁面嘛。那裡面的話其實除了告訴他們，颱風地震的整備行為、應變作為或是災後復原之外，每一個單元裡面，我們都會再加一個主題叫做協助身心障礙者，也就是說我們其實在網頁裡面，就有提供想要協助身心障礙者的人，讓他們知道說他們可以怎麼幫忙，那當然我們的教材，本來就不是只給身心障礙者自己用的，不管是說你要做住家的風險檢視，或者是你要處理災害計畫，或者是剛剛講到的你要去建立個人緊急聯絡網這些，其實都是需要家屬，或者是照顧者一起去協助身心障礙者的，所以其實家屬跟照顧者，他們一起跟身心障礙者去看我們的網頁內容，基本上他就是學到了怎麼去做防災，這也就是算是提供給他們的相關指引。對，那我想要提醒就是所有聽眾的一件事情是說，我們想要幫助身心障礙者的時候啊，最重要的事情是要先去了解他們的需求，而不是去假設他們的需求，因為有時候，我們提供的幫助不見得是他們想要的，但是我們其實必須要去考量身心障礙者他們本身的想法，然後跟他們真正的需求去幫助他們，這樣子才有真正達到有效的協助。

【主持人-安萁】：這是真的，因為我們很容易用自己的觀念去想這個人，他應該怎麼樣，但事實上，那可能不是他本身需要的這個需求，我覺得這個就很重要，因為當時就很像是你實際跟你自己想的是有落差的，就會有這種感受。

【受訪人-吳郁琿】：對，就像安萁可能不想拿拐杖的原因，就是我其實沒有想要別人同情我，或者是我沒有想要人家幫忙我，其實我沒事，所以我們其實就是不要去假設別人怎麼想這樣子。

【主持人-安萁】：對，還有人以為我是天生就是這個樣子，然後就我知道他很熱心，就是天生就是覺得說我很需要幫忙，但是我也很感恩也覺得很感動，就是他就是想要這樣來幫忙我，但只是我可能因為覺得那時候年輕嘛，然後拿著拐杖很丟臉。現在是一種時尚就是我會把它，我去時裝周的時候，那時候還拿著拐杖，結果大家以為我是拿去就是來玩，還是就是一個品牌這樣子，ok，那如果在剛剛有講到的這個部分，那我們要怎麼樣，就是可以讓防災教育真正很好的就是融入學校機構或者是說公共建設這些日常的設計當中，因為其實說實在的話，也真的還蠻困難的，我們可能真的會，不只是假設對方的立場，甚至也會覺得說，啊，沒什麼啦。這個真的不會發生在我身上，或是說真的覺得說我現在忙啦，沒有關係啦這樣子。

【受訪人-吳郁琿】：我覺得要把它融入日常生計這件事情，本身是個非常難以回答的問題，那我現在想到最直覺的做法就是，其實不管是在學校、機構或者是公共場所，他其實去定期的做一些防災的演練，那或者是說，在這些空間裡面標示清楚的逃生路線，也就是大家隨時隨地都可以看到這些跟防災相關的東西，那就可以提醒大家說，防災其實很重要，額外我想到的就是其實也可以考慮結合既有的活動去搭配防災宣導，譬如說像是臺灣人可能都會去做中元普渡，蠻多人都會作中元普渡的嘛。那中元普渡的過程中如果你去準備一些防災食品，它其實就是容易融入在你的日常生活裡面，那我相信就是以臺灣人廣大的智慧，就是應該可以激盪出更多有關日常設計的東西。對，那除此之外，我是覺得寓教於樂本身很重要，今天一開頭有講到，就是今天是國際身心障礙者日，就是12月3號，所以我想要分享一個就是熱騰騰剛剛上線的服務，就是我們在防災無障礙網頁裡面有一個相關資源的部分，那你點開之後的第一項叫做防災特派員挑戰備災任務，這個呢是一款有關於身心障礙者防災物品的整備遊戲，它結合翻牌記憶跟問答配對，所以就可以讓大家很輕鬆的，從遊戲裡面去學習到身心障礙者他的防災物品有哪些？那這些物品他的目的是什麼？就歡迎聽眾朋友一起來挑戰看看，也可以跟親朋好友比賽一下，看誰的分數比較高。

【主持人-安萁】：寓教於樂，真的很重要，因為你透過玩，可以更了解說，這個需求到底是什麼，他有可能就變成你潛意識就是很像要趴下、要穩住什麼的，就變成你的反射性動作啦。那在最後想問一下，那個我們的吳老師啊，你覺得防災無障礙的最終目標是什麼？未來也希望它可以成為一個什麼樣的平台？

【受訪人-吳郁琿】：這個的話就回應到我們這一集主題的名稱，就是我們希望防災無障礙可以真的成為身心障礙者的防災保護，讓身心障礙者可以用最方便的方式去取得很關鍵、很即時的防災資訊，面對災害的時候沒有障礙。

【主持人-安萁】：那在最後呢？節目其實很快就來到了我們的尾聲啦。請我們的吳老師給我們一句話，說在面對災害的時候，身心障礙者們還有一般人應該要用什麼樣的心態與行動？

【受訪人-吳郁珮】：一句話嗎？如果一句話的話，我想到，的就是「有備無患」，如果你在災害之前先多做一些準備，那你面對災害，的時候就可以從從容容，游刃有餘，不會匆匆忙忙連滾帶爬，那最後最後，想要就是在工商服務一下，有一個 slogan 是我們就是在推這個網頁，會常講的就是「防災無障礙，不怕有災害」，就是希望各位聽眾朋友可以多多的，就是到我們防災無障礙網頁裡面去看看，一起學習相關的防災策略。

【主持人-安萁】：這真的很重要耶。而且還可以面對時事，然後去搭配出不一樣的，就是現在需要解決的一些困境，那就謝謝我們的吳老師來到我們的節目現場啦。那我們的節目名稱是什麼？

【受訪人-吳郁珮】：我們的節目名稱是歐妮愛生活防災新視界。

【主持人-安萁】：對就是我們防災新視界的最後一集啦。謝謝吳老師帶給我們這麼精彩，讓我真的現在是認知到說，哇，原來身心障礙者有這麼多種種類，然後我們是不能用假設的方式，還有我們自己的想法去灌輸在他們身上，是我們可以大家一起怎麼樣自助、互助然後再來就是我們的公助啦。那記得記得收聽每周一到五早上 9 點 05 分到 9 點 55 分的歐妮愛生活，我們明天一樣，在天空中不見不散囉 bye bye

【受訪人-吳郁珮】：bye，bye

<逐字稿結束>