

題目:感動淡古，機智古蹟

單位:新北市立淡水古蹟博物館



壹、摘要

本館在為多元弱勢族群提供平等參與服務上，除積極開發貼近身心障礙者需求的易讀與雙視導覽手冊外，也透過手語影片的導入及行動博物館的執行，期望帶給身心障礙者及高齡者等弱勢族群，提供更優質的參觀服務；另因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，本館許多實體活動受影響暫緩辦理，但我們仍持續辦理線上服務及行銷活動，以因應疫情下民眾參觀古蹟的需求，期望也能朝「疫情無礙」古蹟推廣服務推動，計畫符合 SDGs 指標之「優質教育」（SDG4）「減少不平等」（SDG10）及「永續城市與社區」（SDG11）指標，而在後文分析上也將採用 SWOT 與 TOWS 的分析方法，提出本館在結合有限資源下的因應策略。

本館藉由 SWOT 分析提出以下 TOWS 分析策略：

一、發揮優勢，掌握機會：

- （一）結合轄下資源關懷弱勢。
- （二）便捷交通強化與全國公私單位合作。
- （三）藉密集古蹟群提供充實行程，並由參訪口碑宣傳推廣。

二、克服劣勢 掌握機會：克服本市幅員遼闊，景點眾多，推動行動博物館主動出擊。

三、發揮優勢 克服威脅：運用易讀雙視導覽手冊服務，克服弱勢族群融入社會問題，不需等候專人導覽。

四、降低劣勢 避免威脅：

- （一）提倡感動服務，降低無法養成固定的弱勢服務擔當者威脅。
- （二）提倡感動服務，降低博物館參訪障礙，透過活動規劃拉近彼此距離。
- （三）透過手語導覽影片服務，提供弱勢族群簡單易懂介紹，讓參訪更便利。

本館實際成果主要有兩部分：第一，交通無障礙、資訊無障礙、旅遊無障礙；第二，服務無障礙－「機智」的古蹟參觀服務。

主要創新或亮點特色則有：第一，提倡「五感體驗」無礙參觀服務；第二，於疫情下轉型線上服務及行銷活動，提供民眾「疫情無礙」的文化近用服務；第三，期望與健康城市概念之連結，讓使用者的服務體驗效應擴散。

目錄

貳、正文	4
一、 背景說明	4
二、領導力與團隊組織及運作情形	6
(一) 市政組織架構下本館與跨局處合作模式	7
(二) 本館組織架構及與跨單位合作模式	8
(三) 領導者推動古蹟的願景及弱勢關懷的決心	9
(三) 實踐友善平權的團隊組織	12
三、實施策略及方法	15
(一) 問題診斷與策略(SWOT 與 TOWS 分析)	15
(二) 因應策略	16
四、社區參與機制與參與度	21
(一) 與身心障礙團體橫向聯繫交流管道	21
(二) 社區參與機制	22
(三) 導入志工與社區資源	23
五、推動成效	24
(一) 交通無障礙、資訊無障礙、旅遊無障礙	24
(二) 服務無障礙－「機智」的古蹟參觀服務	26

六、永續性及擴散性	38
(一) 永續性	38
(二) 擴散性	41

貳、正文

一、背景說明

古蹟乃人類歷史發展過程中所下來的具體構造物，不僅見證歷史、述說文化，更是國民遊憩玩賞的好去處。2001 年的《全球多樣性宣言》第五條提到「文化權利是人權的一個組成部分，它們是一致的、不可分割的和相互依存的」；因此古蹟文化不應該是屬於少數人的財產，而是應該向民眾開放共享的社會資產。同時聯合國執行關於身心障礙者的《世界行動綱領中》將「休閒活動」列入機會平等的重要項目，指出：「應保證身心障礙者能夠與其他公民有同等的機會從事休閒活動」。因此淡水古蹟博物館作為台灣重要的古蹟景點與人文遺產之一，更需展現自身對身心障礙者社會參與的公平性及其重要性。

新北市立淡水古蹟博物館(以下簡稱：淡古)目前管理淡水地區紅毛城等古蹟、歷史建物共計 9 處，古蹟種類包含城堡、礮臺、倉庫、碼頭等各種不同類型。2002 年初，文化部（原：行政院文化建設委員會）陸續徵詢國內專家學者並函請縣市政府提報、推薦具「世界遺產」潛力之潛力點名單；其後召開評選會議，淡水紅毛城及其週遭歷史建築群即成為人文遺產潛力點之一。希望透過結合社區總體營造的力量，經營出一個具優質文化的觀光重鎮，因此，於 2005 年 7 月 1 日成立了「淡水古蹟博物館」，除了為全臺一座以古蹟命名的博物館之外，對全國的古蹟保存與觀光營運，開啟嶄新的嘗試與篇章。

在博物館肩負著社會教育責任與身心障礙者的學習需求之下，本館除透過添購相關軟硬體設施，積極朝向落實降低各種年齡、種族、語言與身心障礙者參與文化活動門檻，藉此消除文化落差，更希望突破建築結構限制，實踐文化平權與文化近用，致力於身心障礙者及高齡者等族群的友善參觀環境提升。因此，針對身心障礙者，本館規劃提供「易讀及雙視手冊」、「手語導覽影片」等服務，以服務「心智障礙者」與「視覺障礙者」為對象，其中「易讀及雙視手冊」並由智青（即所謂輕度、中度心智障礙者）參與設計開發，以易讀易懂原則設計製作易讀導覽，由專家進行

審訂，讓輕度、中度心智障礙者，及一般大眾皆可使用易讀手冊自行參觀本館；且在以易讀手冊為基礎下，進一步製作成可供視覺障礙者閱讀的「雙視手冊」，使視覺障礙者也能自行了解本館展示內容，有個「機智」、自在的參觀古蹟生活。



圖 1：本館「易讀及雙視手冊」由智青參與設計開發，以易讀易懂原則設計製作，期使身心障礙者能有個「機智」、自在的參觀古蹟生活

行政院主計總處 110 年 3 月 2 日的「國情統計通報」指出，依據內政部統計，110 年 1 月底我國老年人口（65 歲以上）380.4 萬人，占總人口比率自 107 年 3 月底超過聯合國定義之「高齡社會」門檻值 14.0%後，續升至 16.2%，早已躋升「高齡社會」之列。



圖 2：65 歲以上人口數及性比例圖（資料來源：行政院主計總處

<https://www.stat.gov.tw/public/Data/132162358VPAVQ8D.pdf>）

面臨臺灣「高齡社會」環境，我們也針對高齡者規劃「行動博物館」服務，期望透過主動走入社區、安養中心等單位，推動館外到點服務，規劃數套模組，讓高齡者認識在地文史，打破行動障礙限制。

總的來說，本館在為多元弱勢族群提供平等參與服務上，除積極開發貼近身心障礙者需求的易讀與雙視導覽手冊外，也透過手語影片的導入及行動博物館的執行，期望帶給身心障礙者及高齡者等弱勢族群，提供更優質的參觀服務，而在後文分析上也將採用 SWOT 與 TOWS 的分析方法，提出本館在結合有限資源下的因應策略。

本館長期以來秉持《零障礙博物館》的核心精神，除提供一般青壯年族群與家庭的休閒生活外，也將視角關注於年長的族群，及心智障礙及視覺不便的身心障礙者等，自成立後即積極推動無障礙環境，目的要使高齡與身心障礙等弱勢族群能參與戶外接觸文化藝術生命的機會，最終期待能達到弱勢族群在文化權中「社會參與」的具體實踐。

二、領導力與團隊組織及運作情形

淡古成立於 2005 年，今年已邁入第 17 個年頭，在歷任館長領導下，淡古不但是淡水資產的守護者，也是兼具臺灣歷史傳承的一個重要社會教育機構，透過同仁對文化古蹟的專業及熱誠，用維護修復、解說、教育等

不斷宣揚古蹟文化精髓及先人智慧的種子，讓淡水的文化資產能完整留存於後世。

淡古為全臺灣首座以古蹟保存、活化與再利用為宗旨的博物館。不僅具有博物館展示、教育、研究、典藏等四大功能，更擴大至社區營造、人文藝術、文化創意及休閒觀光等領域。以「類博物館」概念，進行區域內36處有形、4處無形文化資產的守護與推展。

（一）市政組織架構下本館與跨局處合作模式

依據新北市政府研究發展考核委員會公布的「新北市政府 111 年度施政計畫」，侯友宜市長已擘劃未來十年城市發展願景，以「新聯結」、「新美學」、「新創生」、「新趨勢」、「新領導」、「新住民」六大面向翻轉新北市，為市民打造真正「安居樂業」的幸福城市是市長最新擘劃的市政願景規劃，而其中「新美學」又包括「建立美學城市」、「豐富文藝生活」、「發展永續觀光」、「推展全民運動」及「建構宜居環境」等大發展面向。本館在市長市政藍圖擘劃，並依據新北市政府文化局指導下，不斷地積極透過結合市府各一級機關進行跨局處合作（如教育局、民政局、交通局等），並協力新北各級學校和淡水區公所等二級單位協力推廣古蹟，期望藉由整合市府各單位資源，共同行銷市長的「新美學」願景。

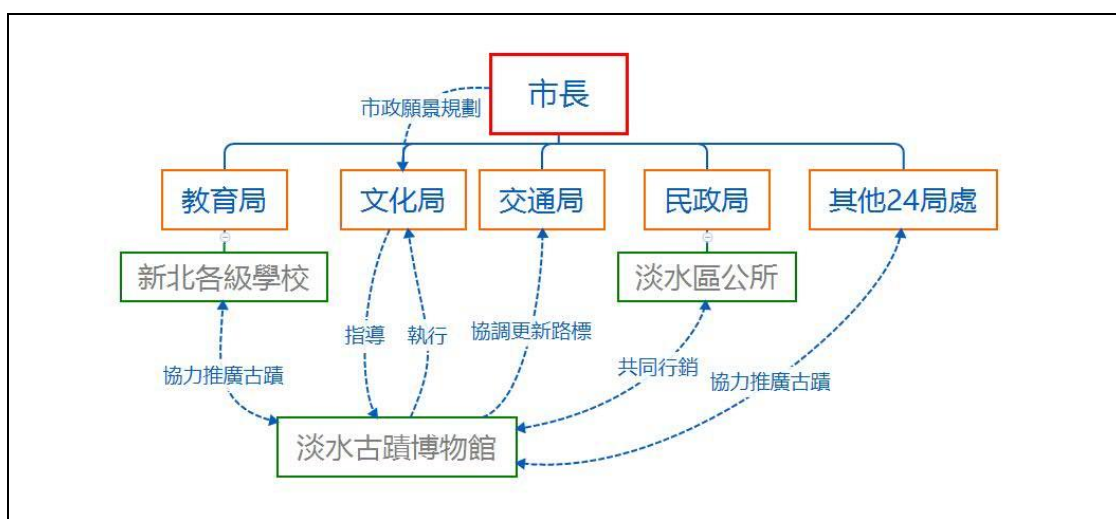


圖 3：市政組織架構下本館與跨局處合作模式圖

（二）本館組織架構及與跨單位合作模式

本館的組織架構，在館長之下共分四組二室，分別為「營運行銷組」、「展示教育組」、「研究典藏組」、「行政組」、「會計室」及「人事室」。

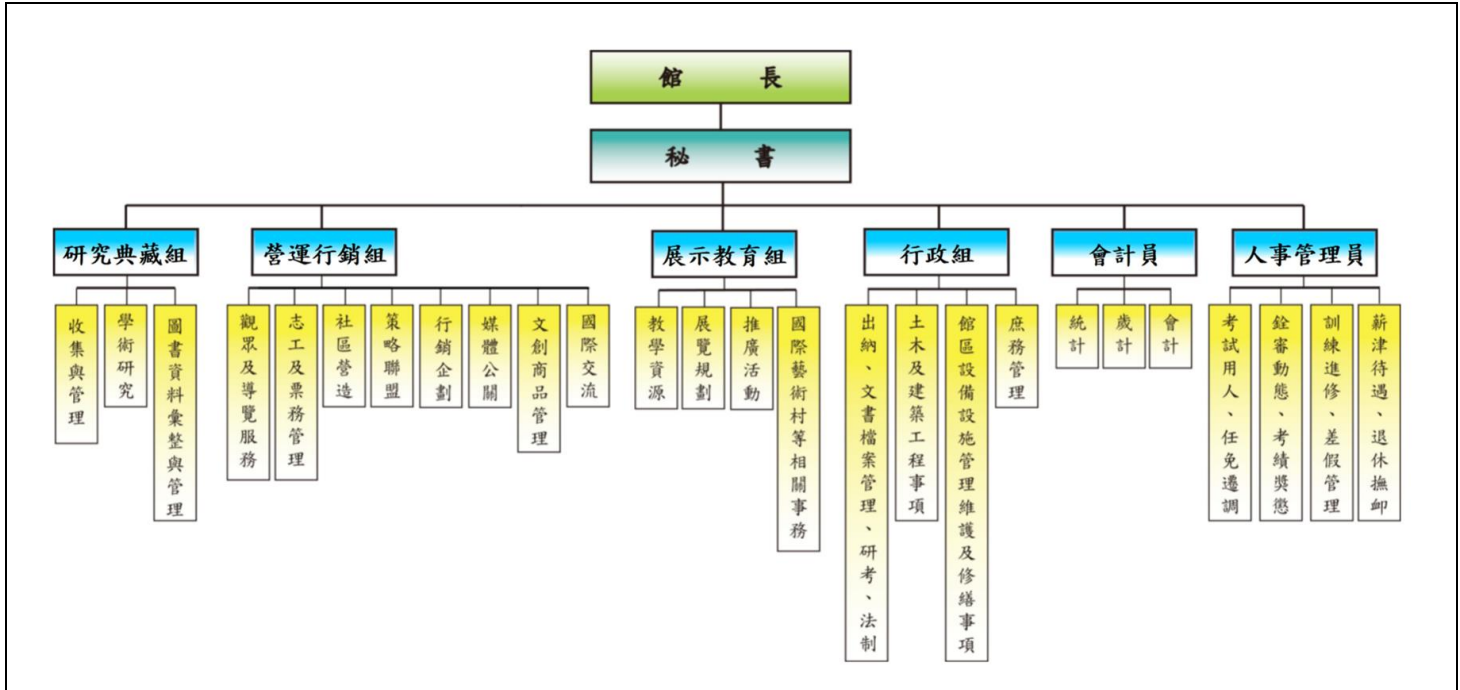


圖 4：新北市立淡水古蹟博物館組織架構圖

本館隸屬於新北市政府文化局，主要經費來源由新北市政府核發，以公務預算來執行相關活動，例如前述針對高齡者規劃的「行動博物館」服務即是；除本預算外，部分業務執行，也來自於中央機關的補助經費，例如「易讀及雙視手冊」和「手語導覽影片」業務，是由文化部地方文化館補助款辦理。另外，除執行預算為跨單位合作外，本館在訂定推動弱勢族群服務無障礙的政策上，也透過跨局處的合作來辦理，例如「易讀及雙視手冊」或「行動博物館」方案，可透過市府社會局網站資源，取得擬邀請弱勢團體名單，同時在專車接駁規劃服務上，則需結合淡水客運合作，提供民眾更無障礙的參訪服務。

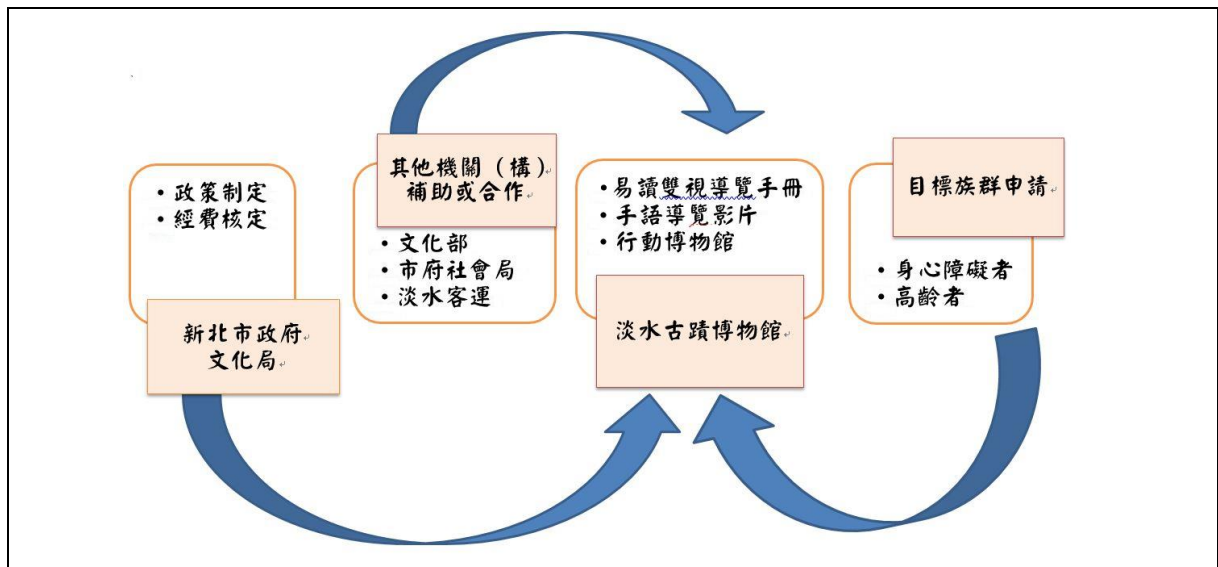


圖 5：淡古與跨單位合作模式圖

(三) 領導者推動古蹟的願景及弱勢關懷的決心

本館的領導力和團隊合作情形，展現在上下齊心合力，期盼最終能在高齡者及身心障礙者平權上盡一份心力，而這源自於歷任館長的努力耕耘，才有今日的成果，現任館長黃館長麗鈴，自上任以來積極透過各種創新方式，以結合國內新北各單位協力，並透過國際交流活動，以多元豐富的方式來推廣古蹟，並在本館有限資源下，規劃提報計畫努力增取額外經費挹注，為的是希望能提供民眾有更好的參觀服務品質。

1、國內願景：結合新北各單位協力推廣古蹟

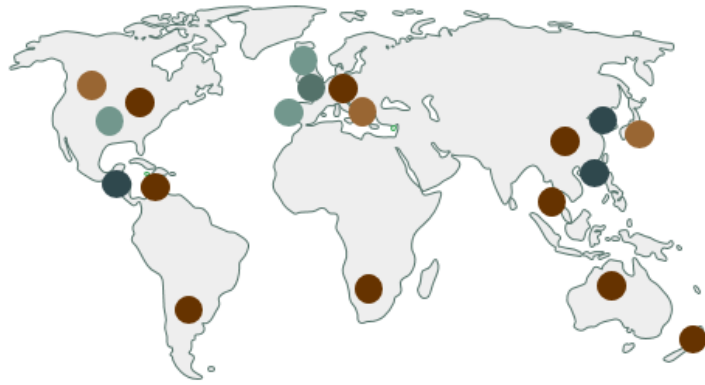
在黃館長指導下，本館在古蹟推廣教育方面，於 110 年 4 月 25 日與市府教育局合作推出「新北市 111 年度港動淡水-國際小學堂競賽」及「英日快閃時空小徑」活動，活動依據古蹟特色規劃英式及日式風情之裝置、市集及音樂表演活動，讓民眾以輕鬆方式認識古蹟、體驗多元文化；另並結合新北各級學校辦理「英語導覽員」、「世界遺產教材」校外教學，及「古蹟寫生」等活動。此外，也分別結合鄰近的淡水區公所及淡水教會辦理了「木下靜涯舊居開幕」、「全國古蹟日」及「國際博物館日」等活動。再者，為提供民眾在到訪的停車便利上有更好的參觀服務品質，本館委外營運的「紅毛城停車場」更獲得營建署「2020 馬路好行計畫」亮點案件特優。



圖 6：本館結合新北各單位協力推廣古蹟圖說

2、國際願景：透過國際交流活動合作推展古蹟

在拓展國際交流活動上，本館除參與國際博物館協會(ICOM)、美國博物館協會(AAM)和英國博物館協會(MA)，可與國際博物館成員彼此交流訊息及行銷宣傳外，也曾與荷蘭南海博物館簽訂 MOU 合作備忘錄，並規劃邀請亞洲、美洲等區域藝術家參與驻村活動。另外，今(111)年並將辦理第 1 屆「古蹟文化國際論壇」，邀請義大利、日本、加拿大等國家學者來臺與會，未來則規劃每兩年辦理一次。



● 古蹟文化國際論壇

今年辦理第1屆
邀請義大利、日本、加拿大學者
未來每兩年辦理一次

● 參與國際博物館協會組織

國際博物館協會(ICOM)
美國博物館協會(AAM)
英國博物館協會(MA)
訊息交流及行銷宣傳

● 荷蘭南海博物館

MOU合作備忘錄

● 新北市國際藝術村

亞洲、美洲藝術家參與駐村

● 博物館參訪交流團

圖 7：本館透過國際交流活動合作推展古蹟圖說

另外，我們也積極拓展與駐臺辦事處合作，例如於 111 年 4 月 27 日至 5 月 2 日期間本館與荷蘭在臺辦事處合作共同歡慶「荷蘭國王節」(Koningsdag)；每年的 4 月 27 日是荷蘭國王的生日，人民會以代表荷蘭的橘色進行佈置或辦理慶典活動，也會打扮全身橘去參加派對。因此，我們推出只要民眾身上有橘色元素的衣服、帽子、鞋子或配件等，就能到淡水紅毛城文創商品店「紅城小舖」領取 1 份好「橘」禮。



圖 8：歡慶荷蘭國王節限量好橘禮相送

3、實際參與活動關懷弱勢推廣古蹟

在關懷弱勢群族的領導決心下，黃館長也透過實際參與高齡者服務的活動，帶動同仁對弱勢關懷的重視，例如 2022 年重陽節本館首次開放前清英國領事官邸 2 樓迴廊，讓長者感受當年領事獨享的淡水景致，黃館長並扮演英式管家在旁提供長者福容大飯店英式下午茶服務。



圖 9：黃館長扮演英式管家在旁提供長者福容大飯店英式下午茶服務

（三）實踐友善平權的團隊組織

1、團隊組織及運作情形：發展近用社會平權為組織願景

聯合國於 2006 年公布身心障礙者權利公約（簡稱為 CRPD），要求簽約國必須修訂相關的國內法案，促使身心障礙者得以被平等對待，包括先進國家障礙者運動的訴求「沒有我們的參與，就不要為我們做決定」（nothing about us without us）可以真正落實在更多國家的相關政策，確保障礙者如同一般人是有平等權利參與社會，並且接近所有的公共領域，包括交通、資訊及溝通等。

國際博物館協會（International Council of Museums，簡稱 ICOM）在 2007 年曾簡單的定義博物館是：一、非營利的、常設永續的機構，這是博物館的性質；二、收藏、維護、研究、溝通，展現人類有形或無形的遺產，向公眾開放，並提供教育、學習跟娛樂，這是博物館的任務；還有服

務社會並促進其發展，這是博物館的目標。

因此，在討論博物館存在的社會目的，我們首先注意到的議題是「Accessibility」（近用，友善使用）：博物館如何成為一個無障礙博物館，如何成為友善使用的博物館。第二個議題是「Social inclusion」（社會包容，社會平權）：博物館如何成為對所有族群和社群包容平權的博物館。對博物館來說，「Accessibility」是面對弱勢及障礙族群，特別是身心障礙族群，而「Social inclusion」主要面對的是不同種族、信仰、性別等受社會歧視的族群，兩者都是博物館關注的社會議題。

在這樣的願景下，淡古內部組織團隊，在各自業務範疇內各司其職，希望提供弱勢族群更好的參觀環境；另外，同時也結合館外的協力組織，合力實踐友善平權。因此，2021 年我們希望藉由無障礙閱讀形式及導覽數位化等方式，以及行動博物館方式，讓不論是身心障礙者或高齡者在參觀博物館上，能感受尊榮及尊重，規劃了「易讀雙視導覽手冊」及「手語導覽影片」的製作案，向文化部申請補助，並在疫情嚴峻和有限經費下完成製作，期望使古蹟行銷方式更創新和具普及性。

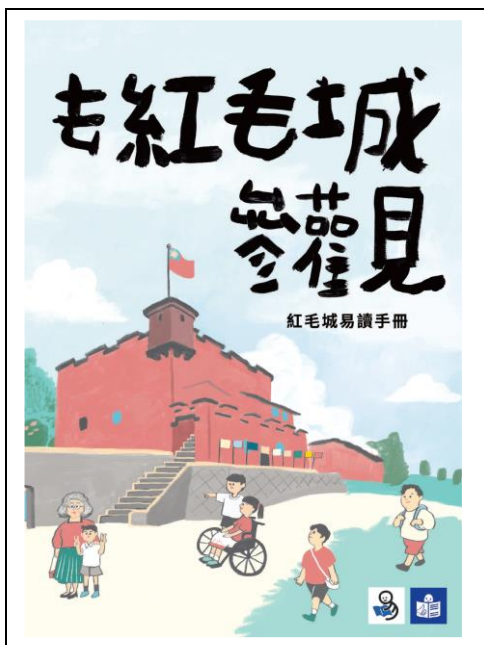


圖 10：易讀導覽手冊

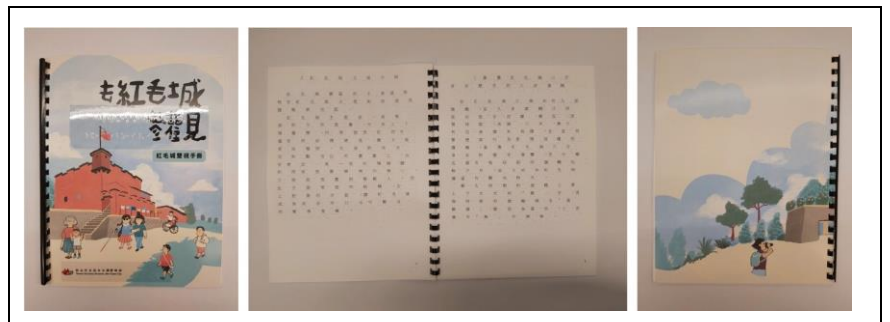


圖 11：雙視導覽手冊封面及點字內容

2、團隊組織及運作情形：齊心協力實踐友善平權

1997 年，學者 Rowe & Kahn 在高齡者長輩如何因應老化上，提出了「成功老化的模式」，根據模式來看，成功的老化是結合了身體上和功能上的健康、高認知功能、及主動的參與社會。因此，面對超高齡社會的到來，博物館亦開始針對高齡者部分，開始進行一連串的改善與設計，包括了古蹟現場的參觀服務、樂齡活動的規劃與安排、行動博物館到點服務，以及樂齡志工教育訓練與活動規劃，讓高齡者的角色從消費者到參觀者到志願者均能在博物館找到適合且舒適的位子。

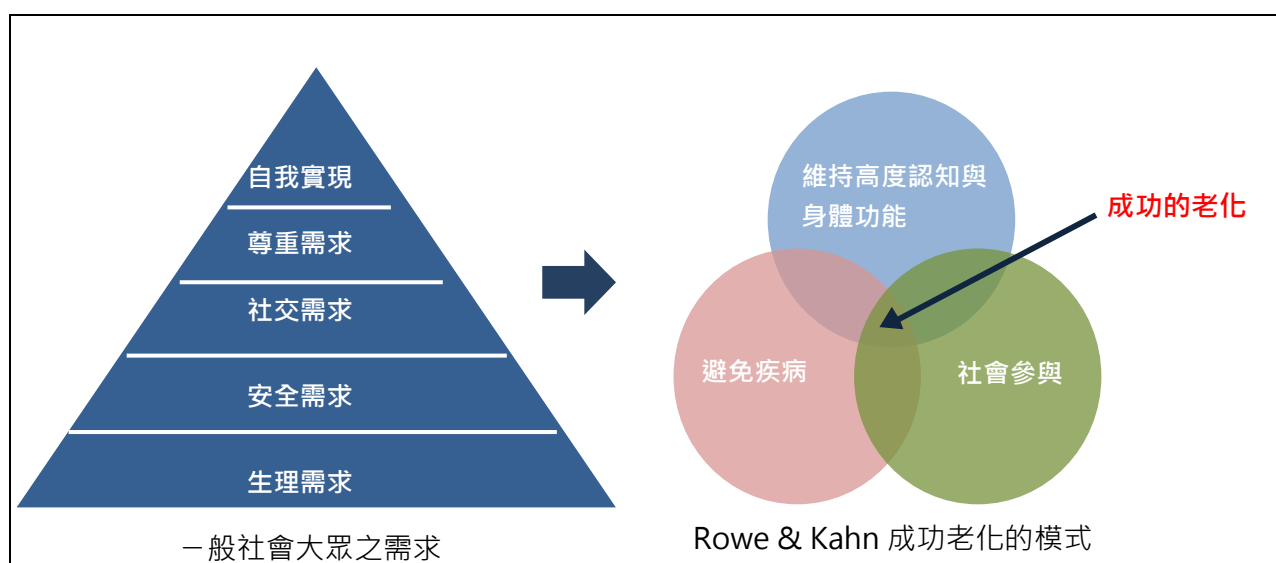


圖 12：Rowe & Kahn 成功老化的模式

如何發展一個成功的老化模式，提升高齡生活品質，維持高齡者基本需求？淡古的團隊打造一個高齡友善的博物館的願景，提供高齡者身心靈三面向皆能獲得滿足的服務的使命，規劃設計文化教育性、社交性、運動性三面向之整合活動模式的核心價值。活動規劃不僅僅針對社會高齡群眾，在博物館團隊組織方面，也透過同樣有高齡者的志工團隊，擔任高齡群眾活動服務的工作，並透過博物館現場工作人員、導覽隊與行動博物館專案人員，共同打造基本執行團隊組織。

三、實施策略及方法

著名管理學家、策略大師麥克·波特（Michael Eugene Porter）認為策略分為三個層次：第一是定位，策略就是創造一種獨特、有利的定位，涉及各種不同的經營活動，第二是取捨，就是選擇不做哪些事情，第三是配適，在企業的各项經營活動之間建立一種配適。因此，依據波特的觀點，綜觀本館獨特的地理人文背景所賦予的優勢、劣勢、機會及威脅，我們提出了以下 SWOT 分析及因應之策略及方法，期望能提供弱勢族群一個更健康平等、友善的參觀環境。

（一）問題診斷與策略(SWOT 與 TOWS 分析)

內部環境 外部環境		優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
機會 (Opportunity)	O1: 與行政機關跨部門合作，整合資源服務民眾，發揮最大效益。 O2: 藉由參訪團體口碑宣傳，推廣活動。	S-O 發揮優勢 掌握機會 1、 <u>結合轄下資源關懷弱勢。</u> 2、 <u>便捷交通強化與全國公私單位合作。</u> 3、 <u>藉密集古蹟群提供充實行程，並由參訪口碑宣傳推廣。</u>	W-O 克服劣勢 掌握機會 <u>克服本市幅員遼闊，景點眾多，推動行動博物館主動出擊。</u>
威脅 (Threat)	T1: 弱勢族群需長期協助，方能融入社會，提升身心健康。 T2: 弱勢族群對於傳統解說參觀方式理解較弱或理解不便(如文字解說牌)。 T3: 活動經費來源不穩定，除本館預算之外，仍須爭取中央補助才能達到規模成效。	S-T 發揮優勢 克服威脅 <u>運用易讀雙視導覽手冊服務，克服弱勢族群融入社會問題，不需等候專人導覽。</u>	W-T 降低劣勢 避免威脅 1、 <u>提倡感動服務，降低無法養成固定的弱勢服務擔當者威脅。</u> 2、 <u>提倡感動服務，降低博物館參訪障礙，透過活動規劃拉近彼此距離。</u> 3、 <u>透過手語導覽影片服務，提供弱勢族群簡單易懂介紹，讓參訪更便利。</u>

表 1：SWOT 分析圖

（二）因應策略

依據 SWOT 分析，我們盤點出問題與因應策略，並針對弱勢族群參觀可能遭遇問題（如弱勢族群眼、耳等身體不便，及社交性較弱等參觀障礙），結合運用「五感體驗」概念（本館側重視覺、聽覺及觸覺）及「文化近用性」等因應策略創新特色，開發更友善的參觀服務方式，並提出以下因應策略。



圖 13：因應策略創新特色圖

1、發揮優勢，掌握機會：結合資源關懷弱勢

博物館並非少數精英的專利品，而是屬於一般大眾的公開資源。一個以公眾利益為宗旨的博物館，首要任務是在基礎設施及服務上滿足觀眾的需求，「無障礙」在博物館的推展，是政策的實踐之一，本館與其他博物館不同的是，它是由古蹟群所串聯起的博物館，非僅一間室內場館，因此，在「無障礙」的推動上，是更為艱鉅的工作。

為提供弱勢族群，在「無障礙」的參觀服務能有享有更好品質，本館在推動上結合相關公共資源如區公所、各級學校等擴大辦理活動，且因淡水捷運與輕軌公車等交通方便，人群到達尚屬方便。本館的推動優勢領

域，也在於密集的古蹟聚落，及擁有發達的交通包括捷運、公車與快速道路，能充分結合本館優勢與機會，將關懷弱勢友善平權參訪活動安排在一天之內參訪，使得移動時間不長，不造成來訪者的奔波疲勞。

同時周邊的數間大學或高中職，都願意來本館實習工讀，讓最基本的人力資源得以滿足平常日假日的營運，因此更有機會由館內專人來負責規劃友善平權的弱勢參訪導覽活動。



圖 14：本館結合資源針對身心障礙、高齡者，推出無障礙空間導覽及貼心服務的參訪活動

2、克服劣勢，掌握機會：行動博物館服務

臺灣已步入高齡化社會，如何讓長輩活得快樂又有尊嚴，而不只是「被照顧」的角色？基於這個觀感下，本館活動設計必須克服在人力與物力上限制，讓高齡者有備受尊榮禮遇的感覺。然而，本館因地處新北遠離中心區域，為改善幅員限制，我們採取主動出擊，推展「走出淡水」策略，配合本館的「行動博物館」，讓高齡者不再因地域或體能限制，也能親近古蹟。

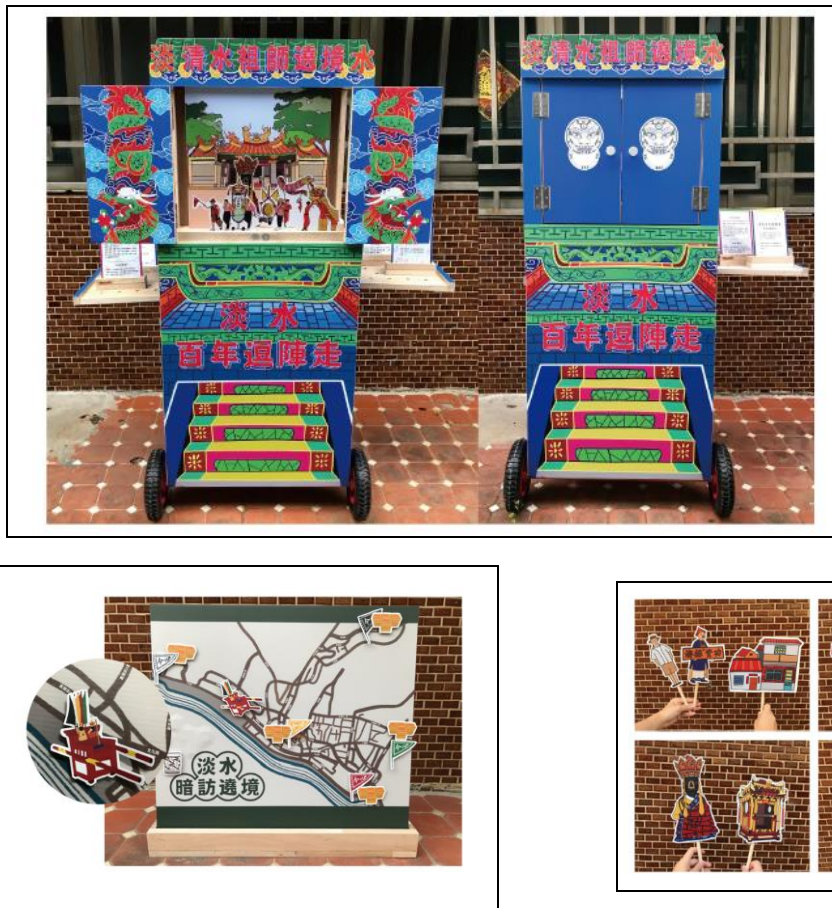


圖 15：「行動博物館」計畫，讓高齡者不再因地域或體能限制，也能親近古蹟

本館「行動博物館」計畫，主要透過將展覽內容濃縮精華，放置收納箱，配合場域大小彈性「變身」，並運用科技或影音設備，加入富有趣味性的互動體驗活動，幫助老人與身心障礙者提升健康，增加人際互動的機會，例如包括：「淡水百年遶境逗陣走」—以五彩繽紛的小戲臺、隨香道具展示、北管樂器體驗及小指偶 diy，帶領觀者走入無形文化資產「淡水清水巖清水祖師遶境」的行列，一起認識神靈的傳說、遶境儀式的由來，遶境路線與地域關連性，並且動手演奏獨特的樂音；另外還設計有海關版畫DIY、古蹟魔術方塊闖關挑戰等體驗活動，行銷海關碼頭人文美景。同時，更前進偏鄉學校及弱勢團體主動式服務，將博物館縮小化、模組化，深入社區、校園、社福機構及偏鄉等地區，主動、積極提供服務，建構一個文化平權的社會。

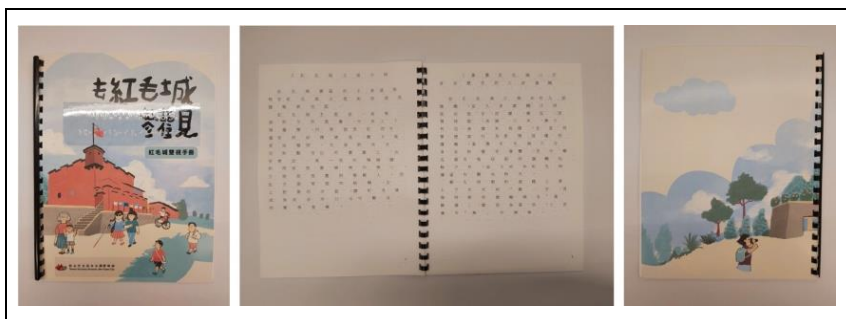
3、發揮優勢，克服威脅：易讀雙視手冊導覽服務

另為解決弱勢族群因自身身心障礙情形，導致融入社會意願不高，較不願意參觀出遊，且對於傳統以導覽員搭配解說牌講解方式，較無法以簡單方式理解。因此，在自身有限預算下，並於 2021 年向文化部申請經費挹注，規劃以服務「心智障礙者」與「視覺障礙者」為對象，並以易讀易懂原則設計製作易讀導覽，由專家進行審訂，讓輕度、中度心智障礙者以及一般大眾皆可使用此易讀手冊自行參觀本館，並以易讀手冊為基礎，進一步製作成可供視覺障礙者閱讀的「雙視手冊」，使視覺障礙者也能自行了解本館展示內容。



圖 16：易讀手冊，讓心智障礙者及一般大眾皆可使用手冊自行參觀

圖 17：雙視手冊，使視覺障礙者能自行了解本館展示內容



4、降低劣勢，避免威脅：感動服務、手語導覽影片服務

本館的發展威脅在於志工及實習生人力調度上的不足，無法養成固定的弱勢服務擔當者；再加上本市幅員遼闊，景點眾多，本館並非唯一博物館，宣傳不易。因此，面對如此嚴峻挑戰，本館期望推動「感動服務」精神，將劣勢與威脅轉化為新優勢。

所謂感動服務，其精神來自商場服務業但又不僅如此，如今在臺灣各個角落包括醫院、各級公家機關與民間企業，都標榜著一種親民親切的服

務精神。本館為解決無足夠人力擔當全職弱勢照護問題，透過長期以培訓配合檢討成效，讓內部行政同仁、導覽隊、志工隊、現場服務人員積極參與弱勢照護，希望做到不管有無被人看見或讚美，都甘心樂意去做，並把帶給遊客喜悅與快樂，型塑成為職場必然與生活的習慣，對於需要幫助的遊客更是加倍的關心。

淡古期待帶給來賓的感動是多元全面的，最重要的：「感動服務」要成為本館同仁的人生觀與價值觀，將原先最弱的人力無法固定及調度不易情形，從「心」出發，轉變為新的優勢！



圖 18：本館服務人員秉持「感動服務」精神，架置斜坡板協助弱勢族群入內參觀

另為落實文化平權，我們在自身有限預算下，於 2021 年向文化部申請經費挹注，規劃邀請在疫情期間媒體大幅報導的神級手語李振輝老師，透過邊走邊導覽，以情境式對話、場景，加入扮裝成英國人、清朝官員、遊客等等不同角色，營造輕鬆活潑趣味橫生的手語導覽影片，透過手語、配音、字幕三合一媒介導覽輔助，製作手語導覽影片，改善身心障礙者的文化參與形式，期望提供弱勢族群簡單易懂介紹，發展文化平權理念下文化包容與社會平權的重要職志，打造更友善的參觀環境。



圖 19：本館製作手語導覽影片，改善身心障礙者的文化參與形式

四、社區參與機制與參與度

本館除積極運用公有資源促進弱勢族群文化參訪活動平權外，在推動弱勢族群無障礙的參觀服務改善方案上，我們也致力於與各社福機構、宗教團體，及社區組織網絡聯繫與交流，推動弱勢族群到館參訪服務，並透過里長、官網或主動聯繫出擊方式，提供民眾「資訊通達」服務。

（一）與身心障礙團體橫向聯繫交流管道

本館在參與機制方面，主要透過正式發函、官網發布消息及主動出擊方式與身心障礙團體聯繫，以本館曾舉辦「愛心滿紅城」活動為例，除於本館網站公布外，亦會於年初發文通知新北市各區公所及新北市在地之身心障礙、原住民等服務弱勢群體之團體，希冀由主動通知的方式，擴大本館「愛心滿紅城」之效益。

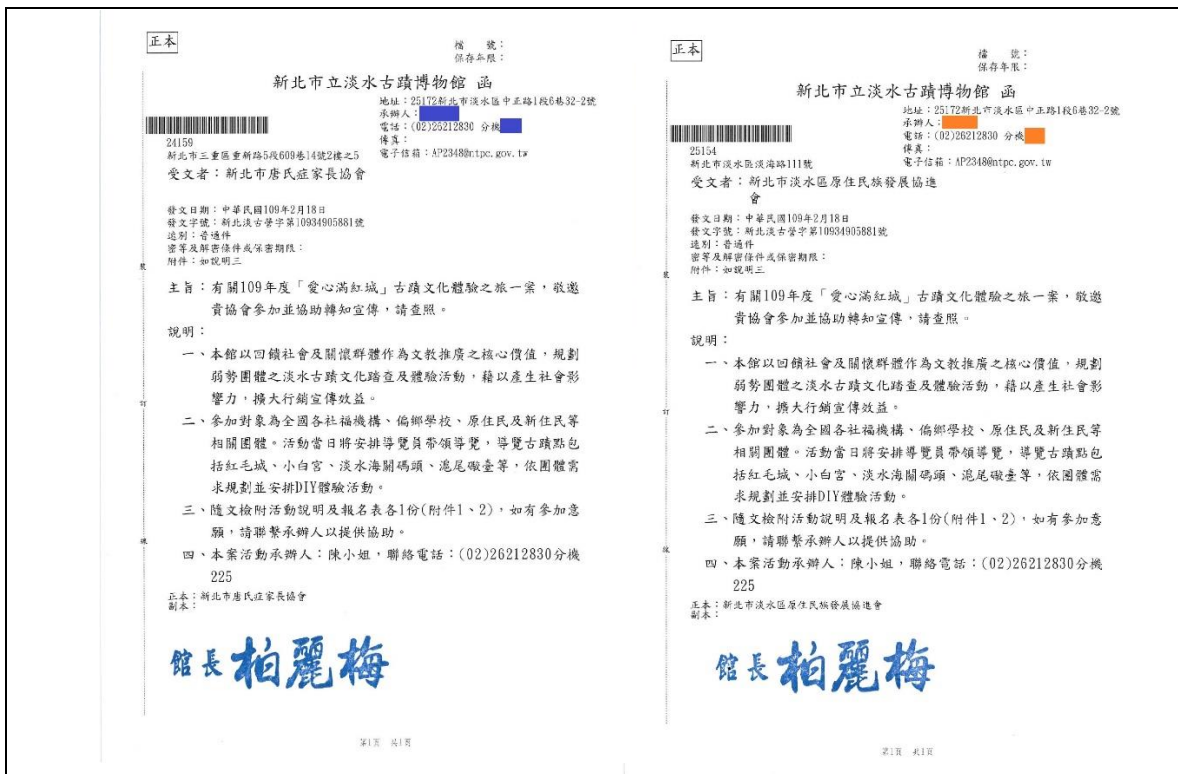


圖 20：發文邀請新北市各區公所及新北市在地之弱勢群體之團體

（二）社區參與機制

本館基於經營理念、社會責任及公共服務精神，在《零障礙博物館》的核心理念下，除提供一般青壯年族群與家庭的休閒生活外，在活動策劃上也將視角關注於年長的族群，及心智障礙及視覺不便的身心障礙者等，目的要使高齡與身心障礙等弱勢族群能參與戶外接觸文化藝術生命的機會，最終期待能達到弱勢族群在文化權中「社會參與」的具體實踐，並經由前述聯繫交流管道與弱勢團體建立連結，相關參與機制示意圖如下。

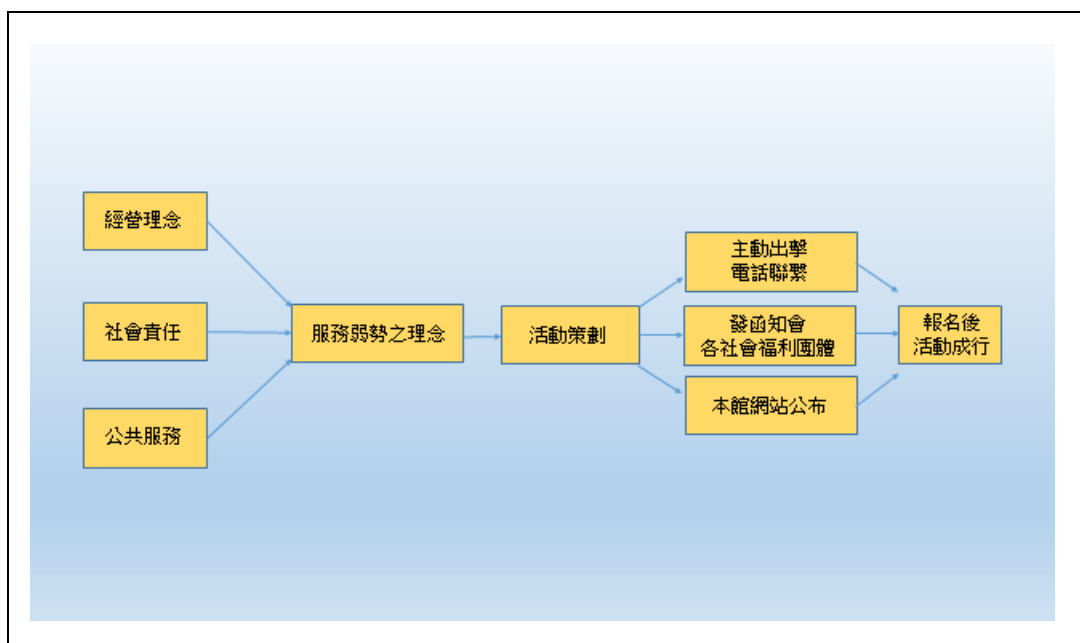


圖 21：本館社區參與機制示意圖

（三）導入志工與社區資源

此外，本館也在活動積極導入志工協助，並透過志工在活動過後提供相關建議，建立與參與者間的互動回饋機制，例如高齡者有時不善於表露情緒與感受，對於活動感受好壞，或是否有比較與改善空間，有時並不能清楚瞭解長者的感受。透過志工旁敲側擊與在活動中的感受回饋，並透過意見回饋，建立新的參觀服務改善方向，使活動規劃採滾動式修正，並採用「雙向方式」進行設計，以達到賓主盡歡共同學習的目的。



圖 22：「雙向方式」活動參與模式，與參與者做雙向溝通

五、推動成效

本館長期以來便積極致力於推動相關身心障礙者及高齡者族群的無礙參觀平權活動，以交通無障礙、資訊無障礙、旅遊無障礙、服務無障礙為目標，提供民眾友善的無障礙參觀環境。此外，110 年本館也著手規劃製作「易讀雙視導覽手冊」及「手語導覽影片」，並持續推動「行動博物館」活動，期待提供弱勢族群也能有個「機智」的古蹟參觀生活。另因應新冠肺炎（COVID-19）疫情，本館許多實體活動雖受影響暫緩辦理，但我們仍持續辦理線上服務及行銷活動，以因應疫情下民眾參觀古蹟的需求，期望也能朝「疫情無礙」古蹟推廣服務推動。

（一）交通無障礙、資訊無障礙、旅遊無障礙

1、交通無障礙

(1)新店-淡水線捷運，抵達終點站淡水，一路通行無礙。

(2)淡水區域公車:紅 26，從淡水捷運站到漁人碼頭，全面低地板公車，行經[淡水紅毛城]、[海關碼頭]、[滬尾礮臺]、[漁人碼頭滬水一方]。

(3)[紅 26]服務資訊:

指南客運總站聯絡電話:02-6637-2951

營運時間:早上 5:40-晚上 12:40(自淡水沙崙發車)，平均 8 分鐘一班，晚上 10 點之後車距每 30 分鐘一班。

(可參考新北市政府公車動態資訊系統)

(4)停車資訊:淡水捷運站地下停車場、三民停車場、紅毛城停車場、忠烈祠停車場、漁人碼頭停車場。

2、資訊無障礙（如廁）

淡水捷運站公廁、公明街公廁(OK 超商巷內)、福佑宮河岸流動廁所、登船碼頭流動廁所、三民街公廁(停車場對面)、淡

水藝術工坊二樓無障礙廁所、前清淡水關稅務司官邸(小白宮)公廁、淡水紅毛城公廁、滬尾礮臺公廁、海關碼頭公廁、以及漁人碼頭公廁，以上皆設有無障礙廁所。

3、旅遊無障礙(各景點距離)

自捷運淡水站出發-->經中正路至[淡水藝術工坊]-->

(約 1 公里，步行約 15 分鐘)

[淡水藝術工坊]-->中正路繼續前行[淡水紅毛城]-->

(約 550 公尺，步行約 10 分鐘)

[淡水紅毛城]-->經真理街可達[前清淡水稅務司官邸(小白宮)]

(約 500 公尺，上坡步行約 12 分鐘)

[淡水紅毛城]-->往中正路一段六巷上行至[滬尾礮臺]

(約 1.1 公里，上坡步行約 20 分鐘)

[滬尾礮臺]-->下行繼續往中正路二段至觀海路抵達[漁人碼頭滬水一方]

(約 2.8 公里，步行約 40 分鐘)

[漁人碼頭滬水一方]-->回程沿中正路至捷運淡水站

(約 4.4 公哩，步行約 70 分鐘)

起	迄	距離	步行時間(約)
捷運淡水站	淡水藝術工坊	1 公里	15 分鐘
淡水藝術工坊	淡水紅毛城	550 公尺	10 分鐘
淡水紅毛城	小白宮	500 公尺	12 分鐘
淡水紅毛城	滬尾礮臺	1.1 公里	20 分鐘
滬尾礮臺	漁人碼頭滬水一方	2.8 公里	40 分鐘
漁人碼頭滬水一方	捷運淡水站	4.4 公里	70 分鐘

(二) 服務無障礙－「機智」的古蹟參觀服務

1、易讀雙視導覽手冊設計製作

自 2007 年起歐盟先進國家開始推展易讀易懂 (Easy Read) 運動，訂立 Information for All 的易讀準則，創造無障礙的資訊環境，讓心智障礙者有平等獲得資訊的權利。本館為推廣文化平權，期許以參觀者為本位，在空間、設施及文宣上對使用者友善化 (user-friendly)。

為使身心障礙者也能了解本館，並同時擴大多元觀眾服務，我們規劃以服務「心智障礙者」與「視覺障礙者」為對象，並以易讀易懂原則設計製作易讀導覽，由專家進行審訂，讓輕度、中度心智障礙者以及一般大眾皆可使用此易讀手冊自行參觀本館。

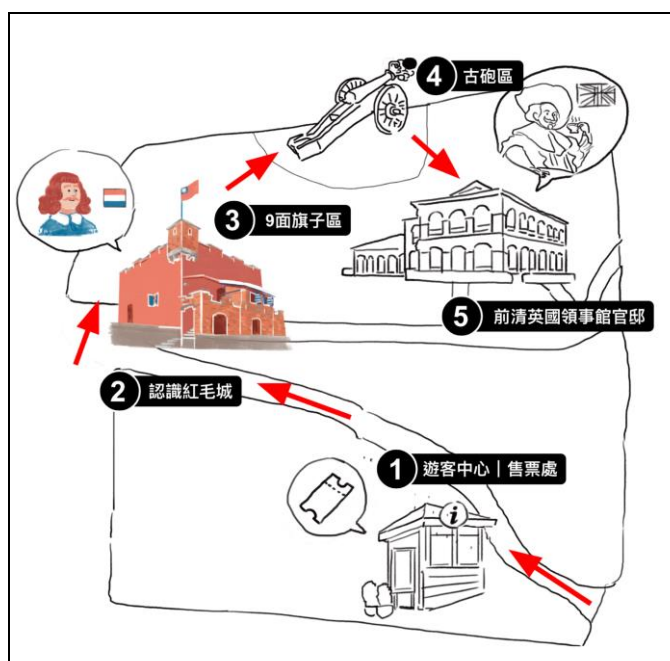


圖 23：易讀導覽手冊參觀路線及圖面設計

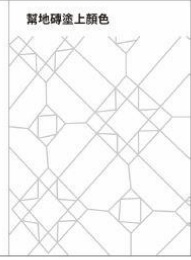
路線 編號	主題	易讀主題圖文解說
		易讀插圖/照片 易讀文字
1.	入口處 參觀資訊	買票  買票時請向工作人員索取。 買票時請向工作人員索取。 買票時請向工作人員索取。 貼心提醒  不可以吃東西。 不可以吃東西。 不可以吃東西。 參觀注意事項範例《新北市立十三行博物館新擴展展覽手冊》、三明治工提供
2.	認識紅毛城	 很久很久以前有些國家， 會開船到其他國家買東西、賣東西。  荷蘭人趕走西班牙人後 來到淡水。 荷蘭人的頭髮是紅色的， 所以台灣人叫荷蘭人紅毛。 荷蘭人蓋的城堡就是紅毛城。
3.	9面 旗子介紹	 在荷蘭人之後， 還有其他政權*有來。 紅毛城有9面旗子， 這些政權都曾經來過紅毛城。 *政權是指有人去管理或統治 一個地方。
4.	砲台介紹	 在紅毛城可以看到不同的大砲*。 *大砲是一種武器。 發射時會爆炸用來趕走敵人。
5.	英國人的生活 前清英國領事館官邸	 後來英國人來到紅毛城工作， 英國人最大的老闆是領事*。 英國人在紅毛城旁邊 多蓋了一棟房子， 叫做前清英國領事館官邸。 有客廳、書房、臥室， 讓領事住在裡面。
	英國人的生活 (1)草地網球場	 領事平常不用工作時， 會在草地上打網球、喝下午茶。
	英國人的生活 (2)餐廳	 餐廳有服務鈴。 領事需要僕人幫忙時， 會按服務鈴讓僕人知道。 淡水古蹟博物館 app 介紹
	英國人的生活 (3)客廳	 前清英國領事館官邸的房間 很多都有壁爐。 因為紅毛城離英國很遠， 住在這裡的英國人會想家。 壁爐讓住在這裡的英國人 就像住在英國一樣。
	英國人的生活 (4)地基錢紋	 在前清英國領事館官邸的建築物， 會看到像古代錢幣的圖案， 代表大富大貴的意思。 
	觀察 小遊戲	美麗的地磚  注意一下牆上牆上的地磚， 有沒有發現圖案是相同的？ 幫地磚塗上顏色 
	參觀資訊	每天早上 9:30 開門 星期一到星期五，開到下午 5:00 星期六和星期日，開到下午 6:00 每個月第 1 個 星期一不開放
	交通資訊	交通：去雷門劇場看表演  你可以搭乘淡水信義線 到淡水站 2 號出口 走到公車站 轉搭 公車 836 或 紅 26 在紅毛城站下車。 參考交通範例：《2021 台灣國際藝術節易讀手冊》、三明治工提供

圖 24：易讀導覽手冊主題圖文解說

我們更以易讀手冊為基礎，進一步製作成可供視覺障礙者閱讀的「雙視手冊」，同時為使雙視導覽手冊更符合視障者民眾的參觀需求，也諮詢愛盲基金會一數位出版處，將易讀文字轉化為點字，使視覺障礙者也能自行了解本館展示內容，希望身心障礙者也能自行了解本館展示內容，有個「機智」、自在的參觀古蹟生活。

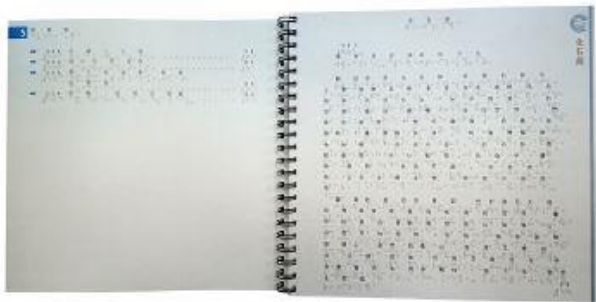
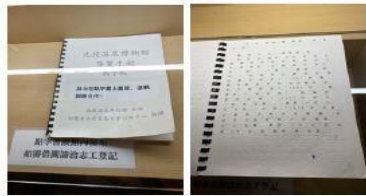
愛盲基金會建議	
(1) 視覺障礙者以點字觸摸為主。觸圖太複雜且若無配套措施，如建築物外觀觸圖或引導，視覺障礙者看不到也無法意會。 (2) 建議雙視手冊以點字加中文字呈現，也是明眼人及視覺障礙者皆可閱讀的雙視方式。 基本上提供給視覺障礙者使用的雙視手冊，皆由視覺障礙者本人觸摸點字閱讀，有需要時明眼人在旁支持即可。  照片說明：2019 臺南左鎮化石園區雙視導覽手冊	(1) 其他館所常見做法如：印製約 2 至 3 本，放在現場提供給有需要的視覺障礙者使用。  照片說明：北投溫泉博物館雙視導覽手冊 (2) 以此案的雙視手冊份數 100 及預算，會採用紙本點字打凸印刷、封面加膠膜點字貼紙。  照片說明：國立故宮博物院-印象·左岸—奧塞美術館 30 週年大展雙視手冊 (3) 手冊規格：B5 騎馬釘裝訂（依工作說明書調整）

圖 25：諮詢愛盲基金會建議使手冊更符合視障者需求

2、易讀雙視導覽手冊「觸摸輔具」設計

本館最大特色在於古蹟建築本身，然而考量到古蹟本身不得隨便觸摸，加上古蹟本體過於巨大，若使用以古蹟形狀製成之觸摸輔具可帶領視障者從觸覺感受建築、文物造型及質感之美，增

添視障同胞導覽豐富度，因此本館另外特別製作紅毛城園區觸摸輔具，期望提供身心障礙者除在「視覺」無礙外，在「觸覺」也能無礙。

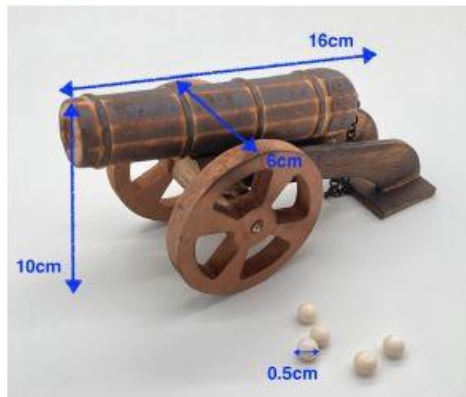
1. 大砲模型

尺寸：16x10 cm

製作形式：現成模具+打磨砲身

說明：附木球供視覺障礙者認識大砲射擊之樣貌

● 打樣照片：



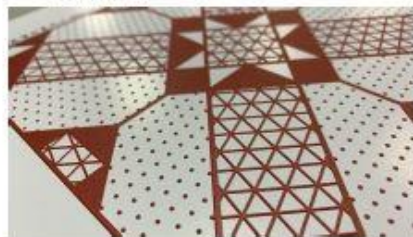
2. 地板磁磚觸摸板

尺寸：15x15 cm

製作形式：直噴立體觸摸板

說明：利用紋理辨識不同區塊

● 打樣照片：



3. 磚雕觸摸板

尺寸：15x15 cm

製作形式：雷射木板

說明：不同層疊，做上下凹凸效果

- 打樣照片：



4. 錢紋通風孔觸摸板

尺寸：15x15 cm

製作形式：雷射黑豪卡

說明：搭配實際錢幣小物觸摸

- 打樣照片：



5. 草地滾輪模型

尺寸：16x16 cm

預計製作形式：圓木塊+粗鐵絲

說明：著重「滾動」的動作

- 設計圖示意：

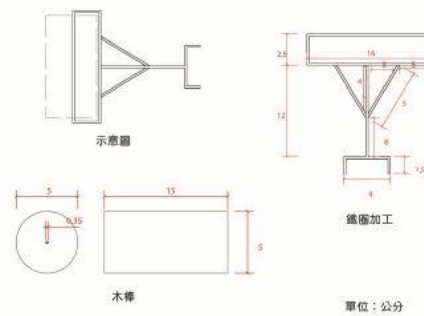


圖 26：「觸摸輔具」設計讓「觸覺」無障礙

3、「無障礙博物館教育訓練」-易讀雙視導覽手冊推廣活動

除設計製作易讀雙視導覽手冊外，為響應文化平權，打造無障礙博物館參觀環境，提升本館無障礙服務品質，本館於 111 年 4 月 6 日也舉辦「無障礙博物館教育訓練」，邀請曾擔任國內各博物館及本館紅毛城易讀手冊顧問，並時常受邀為各博物館規劃無障礙環境與服務之專家，愛盲基金會李英琪主任擔任講師，期望能為本館推行無障礙導覽注入活水，課程內容為接待各種障別(視、聽、身、心)之障礙人士標準流程、注意事項，以及如何搭配使用紅毛城易讀手冊進行導覽，並依據紅毛城現場狀況進行實地演練。



圖 27：本館推動「無障礙博物館教育訓練」情形

「無障礙博物館」課程表

時間	地點	課程內容	說明
09:00-10:00	行政中心 3 樓	身障人士接待標準流程與注意事項	針對各種障別(盲人、身障、心智障礙等)之身障人士不同的接待方式、用語與需注意之事項。
10:00-11:00		易讀手冊使用方式與導覽搭配	以本館紅毛城易讀手冊為教具，教授如何搭配手冊進行導覽與使用之時機、方式。
11:10-12:00	紅毛城	實地教學與演練	至紅毛城現場，依據現場實地狀況進行教學與演練。

表 2：本館推動「無障礙博物館」課程表

4、「淡古四季樂齡好悠遊」-初夏 DIY 古蹟雞蛋花噴霧製作活動

除設計製作易讀雙視導覽手冊及推動「無障礙博物館」課程加強服務訓練外，我們也在「五感體驗」的嗅覺上創意開發，期望能帶給高齡者有不同感受。因此，本館分別規劃於 111 年 4 月 26、5 月 10 日及 6 月 7 日於紅毛城 DIY 教室舉辦「淡古四季樂齡好悠遊-初夏 DIY 古蹟雞蛋花噴霧」活動。

由於雞蛋花據傳為荷蘭人為了殺死瘧原蟲而引入臺灣推廣栽種，除觀賞價值還具有實用價值，萃取其精華可作為化妝品或香皂等多種用途。雞蛋花為淡水古蹟博物館之特色花樹，如紅毛城、小白宮和多田榮吉故居皆有栽種。本館今年限定推出「DIY 古蹟雞蛋花噴霧」，由本館導覽員帶領民眾了解古蹟歷史及園區內

植物(如雞蛋花、尤加利、苦楝等)後至 DIY 教室製作古蹟雞蛋花噴霧，讓高齡者在疫情下的生活更樂活自在。



圖 28：「淡古四季樂齡好悠遊」-初夏 DIY 古蹟雞蛋花噴霧製作活動

5、主動出擊－「行動博物館」

本館「行動博物館」計畫，主要透過將展覽內容濃縮精華，放置收納箱，配合場域大小彈性「變身」，並運用科技或影音設備，加入富有趣味性的互動體驗活動，幫助高齡者與身心障礙者提升健康，增加人際互動的機會，例如包括：那一年清法戰爭——藉由行動展示板、古蹟積木模型、創意古蹟積木 DIY 及歷史人物

人型立牌等活潑的展示方式行銷、推廣古蹟保存教育；另外還設計有海關版畫 DIY、古蹟魔術方塊闖關挑戰等體驗活動，行銷海關碼頭人文美景。同時，更前進偏鄉學校及弱勢團體主動式服務，將博物館縮小化、模組化，深入社區、校園、社福機構及偏鄉等地區，主動、積極提供服務，建構一個文化平權的社會。



那一年的清法戰爭



看見淡水古蹟之美—海關碼頭



淡水百年邊境逗陣走



紅毛城歷險記



我是小小修復師！

圖 29：「行動博物館」5 大模組展示

此外，行動博物館體驗模組開發，針對高齡長者部分需注意回憶性、操作性與趣味性。回憶部分泛指高齡長者成長過程中有

的共同記憶，包含時代、風俗與信仰等，在演示過程中才能勾起高齡長者的興趣。操作性指教具開發需有組立、拼接與簡單模組概念等設計，可便於高齡長者操作與活化思路。趣味性則構築在演示過程中的導覽人員，透過教具操作、導覽俚俗語運用與親切關懷的引導問答，讓高齡長者覺得有趣不枯燥。

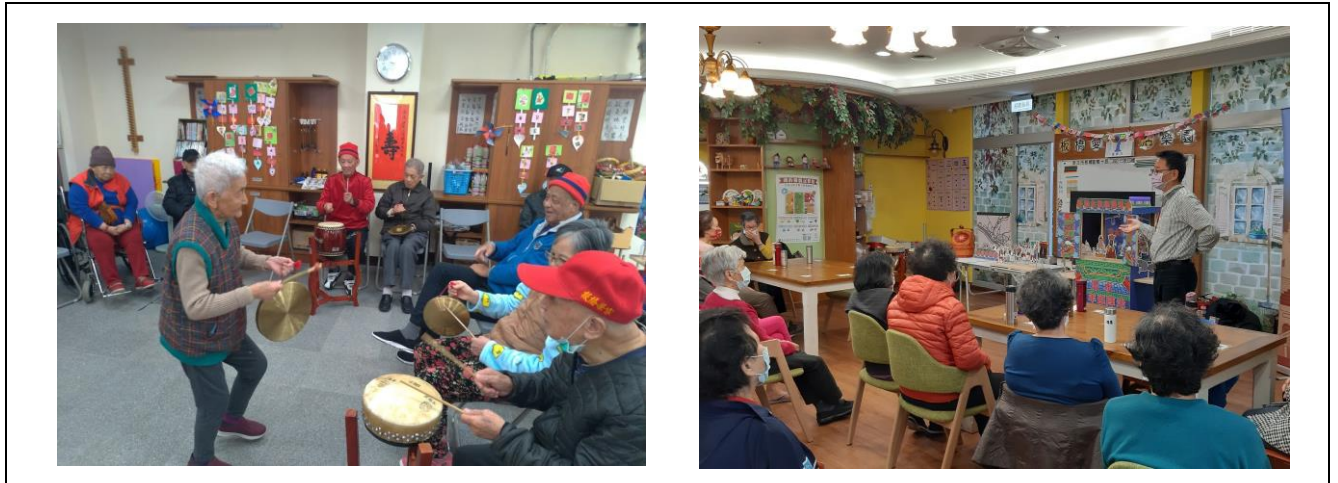


圖 30：本館「行動博物館」至榮民之家、板橋愛活托老中心服務



圖 31：本館「行動博物館」至臺北市民炤里活動中心銀髮樂活關懷協會服務

自 108 年至 110 年 8 月展示場次共 74 場，計 1 萬 2,739 人次參與；其中 62 場為至新北市各行政區推廣（包含 2 場次偏遠行政區），共 4,496 人次參與。本館於烏來、石碇、坪林、貢寮、

平溪、雙溪等 6 處偏遠行政區共辦理 2 場次；此外至相對偏遠地區如石門、三峽、瑞芳、深坑、鶯歌等行政區共辦理 7 場次；至社福機構辦理之場次共計 14 場，約佔本館辦理場次之 23%。

109年度至111年度至長者樂齡機構場次					
109年度行動博物館至長者樂齡機構場次					
場次	展示日期	模組	地點	參與人數	
1	109.9.22	百年度遠境逗陣走	海山公共托老中心	長者	29
共計場次					1
共計人數					29
110年度行動博物館至長者樂齡機構場次					
場次	展示日期	模組	地點	參與人數	
1	110.02.23	百年度遠境逗陣走	板橋區榮民之家	長者	26
2	110.04.07	百年度遠境逗陣走	板橋區愛福家托老中心	長者	35
3	110.05.11	百年度遠境逗陣走	林口區仁愛托老中心	長者	45
共計場次					3
共計人數					106
111年度行動博物館至長者樂齡機構場次					
1	111.01.11	百年度遠境逗陣走	北市民昭里活動中心銀髮樂活關懷協會	長者	52
共計場次					1
共計人數					52
總計場次			5		
總計人數			187		

表 3：109-111 年度行動博物館至長者樂齡機構場次統計表

6、「疫情無礙」服務－線上服務及行銷

本館原規劃配合易讀雙視導覽手冊推出新內容，計畫邀請淡水在地身心障礙團體參與導覽參觀活動，惟因新冠肺炎（COVID-19）疫情嚴峻影響暫緩辦理，但我們仍持續規劃線上服務及行銷活動，以因應疫情下民眾參觀古蹟的需求，期望也能朝「疫情無礙」的古蹟推廣服務推動，例如推出新北首檔情境式 Podcast「淡博名利 Podcast」，一推出迅速登上「熱門節目政府類排行榜」第 2 名；推出淡古專屬 LINE 貼圖，活潑有趣古蹟梗圖，陪你度過疫情日常；在 YouTube 行銷影片上，也由館員自導自演拍

攝「辦公室的防疫微波大師」、「沒人在乎的淡古事件簿」等系列創意影片來行銷古蹟，並製作「多彩淡・古」、「時尚畫伯浪漫奇譚」等超酷影片，顛覆你對古蹟的想像。

線上服務 淡博名利Podcast

新北首檔情境式Podcast

一推出迅速登上 Apple Podcast

熱門節目政府類排行榜 **第2名!**

#耳朵懷孕
#腦洞大開

收聽平台

淡博名利Podcast 熱門節目

1 國家衛生研究院 國家衛生研究院	2 淡博名利 淡水古蹟博物館
3 臺灣說給你聽 臺灣說給你聽	4 The Real Story BBC World Service

線上服務 淡古專屬LINE貼圖

古蹟不夠玩，萌獸陪你遊！
全球開賣日：9/8上架

最常使用前3名貼圖

1. 謝謝
2. 喵喵
3. 謝謝

淡水野生古蹟萌獸表情包

古蹟不夠玩，萌獸陪你遊！

線上服務 YouTube行銷影片

系列 1- 辦公室的防疫微波大師

淡水古蹟創意料理 X 歷史

- 改編「品味1884滬尾之役創意料理食譜」
- 府中15錄製、4部影片

淡古YouTube頻道影片拍攝，全由館員自導自演！

系列 2- 沒人在乎的淡古事件簿

以不為人知的古蹟知識切入

- 華語、英語、日語、閩南語講解
- 7部影片、每篇1~3分鐘

線上服務 YouTube行銷影片

多彩淡・古
3分鐘古蹟創意影片

1. 淡古大對決，今晚你選哪一間？
運用光影效果呈現古蹟之美
2. 淡古特色・設色古蹟
以「色票」發展古蹟專屬色系

時尚畫伯浪漫奇譚
木下靜涯舊居30秒時尚影片

3段10秒，木下畫伯本色演出

- #玫瑰色濾鏡男
- #認真煮膠男
- #出遊不鎖門男

讓你愛上新男神時尚畫伯

圖 32：「疫情無礙」服務－本館線上 Podcast、LINE 及 YouTube 服務及行銷

除 Podcast 及 YouTube 等新媒體線上行銷管道外，我們也針對兒童推出「淡古小學堂」、2021 新北兒童藝術節「古 more 泥健身房」等線上有趣活動，翻轉小朋友對古蹟生硬的刻板印象；另外，也推出駐村藝術家線上展覽，期望讓各年齡層的民眾在疫情下，也能欣賞不同媒材藝文，調和疫情緊繃日常生活，讓受疫情的影響暫緩的實體活動阻礙化成無礙，不出門一樣可近用古蹟。

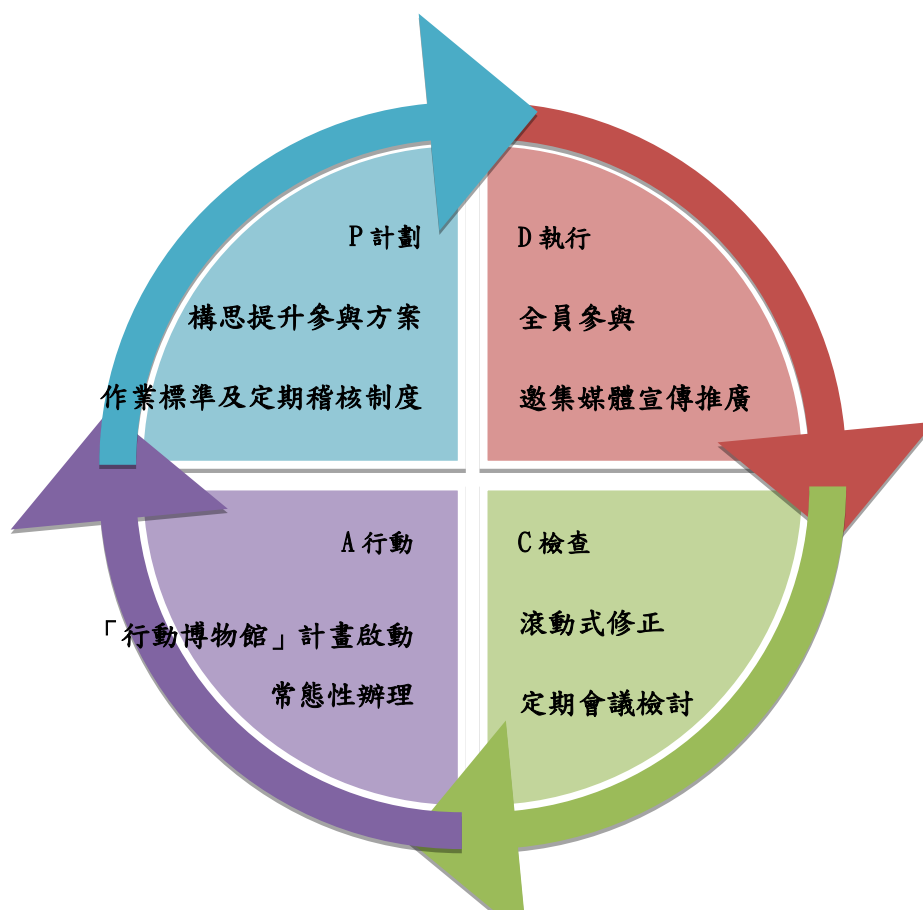


圖 33：「疫情無礙」服務－本館線上活動和展覽服務及行銷

六、永續性及擴散性

由美國學者愛德華茲·戴明（William Edwards Deming）提出，被稱「戴明環」，是一般用來提高產品品質和改善產品生產過程，是企業界早已普遍運用的一套「目標管理」流程，透過規劃（Plan）、執行（Do）、查核（Check）、行動（Act）四階段，確保每次的目標都能達成。因此，在確保永續性上，本館也透過如「戴明環」方式，透過檢討機制：滾動式修正。

（一）永續性



永續維護與評估 PDCA 機制

1、即時回饋與討論

滾動式修正為活動改善品質之重要機制，是一種動態修正執行計畫的方法。它不像靜態分析那樣，並非等一項計畫全部執行完了之後再重新編製下一時期的計畫，而是在每次編製或調整計畫時，均將計畫按時間順序向前推進一個計畫期，即向前滾動一次，對修正後的計畫之順利完成具有十分重要的意義。因此對於參與者的意見與改善措施，皆能迅速即刻的反應與修正。活動承辦人及帶隊導覽人員成立專屬工作小組，建立專責 LINE 群組，對於活動前、中、後的各種發想及參與者之建議利用即時通訊機制，確保迅速回饋與問題解決，靠得就是計畫的滾動效率，讓所有問題能夠盡速得到解決與修正。

2、定期會議檢討

第一線導覽員及承辦人員成立檢討會議小組，透過提問來掌握館舍的運作狀況，定期檢討服務績效及服務品質。透過一問一答，提升彼此的問題分析與解決能力，現場人員為了回答每次會議的提問，事前對於該次會議的準備就會做足，會自己先去找可能解決民眾的答案，然後結合館內的資源與行政力量予以完成，長期累積下來，博物館解決問題的能力就會提升。配合本館訂定各項簡化流程之革新計畫、作業標準及稽核制度，效率能與日俱進。

3、辦理成效檢討結論

檢視弱勢團體參與過程，藉由參與者反饋的建議，進而檢討及未來策略方向整理如下：

- (1)維持滾動式修正機制，即時回饋與討論、定期會議檢討，讓活動內容執行上可隨時調整至合適貼切於參與者需求。
- (2)積極構思提升不同族群的興趣及熱誠的方案，針對性別設計專場活動內容，平衡男女參與者之性別比例。
- (3)搭配本館「行動博物館」計畫，將展覽內容濃縮精華，放置收納箱，配合場域大小彈性「變身」，並運用科技或影音設備，加入富有趣味性的彈珠臺體驗活動，活動四肢以提升健康，增加人際互動的機會。前進偏鄉學校及弱勢團體主動式服務，把文化觸角及健康概念從特定場館延伸至日常生活。
- (4)透過政府管道及媒體宣傳推廣，橫向持續開發合作單位機關，充分運用各式資源，加乘擴大實質效益，提升服務人次。

4、永續性未來的推動方向

(1)舉辦「家庭日」活動：全家共遊古蹟長者能被照顧

除上述被動的檢討機制外，如何透過全家共遊古蹟，使得高齡者外出能獲得良好照顧，讓無礙參觀服務更全面，也是可考量的概念。因此，在經費許可下，本館未來也將朝規劃舉辦「家庭日」活動，讓

高齡者怕造成別人麻煩，參觀古蹟意願不高問題獲得改善，為回應弱勢族群需求的永續性發展努力。

(2)「沉浸式情境導覽」活動設備規劃

近來盛行的「沉浸式情境導覽」活動設備，旨在提供民眾可藉由科技與環境情境的營造，不需藉由傳統導覽，也可自行參觀。因此，本館在未來設備與設施規劃上，在經費許可下，也將朝向規劃此類導覽設備，始弱勢族群在參觀上能有更多選擇。

(二) 擴散性

1、持續推動多元關懷弱勢族群

本館除透過相關設備設施及關懷活動來提升行動不便者的文化平等參與權外，也近年來也持續配合市府政策，開拓不同弱勢族群的需求關懷，例如「週二樂齡日」是本市「當我們老在一起」政策推行活動之一，配合市府政策，本館推出適合樂齡朋友參與的內容與活動規劃，期盼樂齡朋友透過活動參與，進而認識同齡伙伴活絡老年生活。另外，除配合市府政策外，未來本館將持續關懷弱勢，期望更能將推動成效推展至其他縣市，結合不同縣市資源，共同關懷弱勢族群。

2、線上與實體服務宣傳媒介的曝光與網路社交平臺 FB 的建立

做為第一線與民眾接觸的博物館，除了活動本身設計精良完整度與否將連帶影響參與者的意願外，本館透過各式媒體的新聞露出，發行電子報，並在新北市藝遊、北台八縣市藝文活動資訊宣傳刊物刊登活動訊息，藉此增加活動的可見度。同時，在新冠肺炎疫情影響下，我們更將持續推動多元線上服務及行銷活動，為民眾提供因疫情減少外出的日常生活中，注入藝文的活水、陶冶身心。



圖 34：本館 FB 粉絲團分享活動訊息

3、與健康城市概念之連結：讓使用者的服務體驗效應擴散

世界衛生組織為健康城市所下的定義，認為健康城市是定義一個過程，而不是一個結果，健康城市不只是實現了特定的健康狀況。健康城市是對健康意識的持續改善，基於此，任何城市無論其目前的主客觀條件，都可以是個「健康城市」。「健康城市」所需要的是實踐此一目標的進程與結構。「健康城市」能不斷改善自然及社會環境，擴大社會資源，使居民能夠在生活中發展其最大潛力。

本館無論在硬體的無障礙空間建置，或是軟體的教育訓練與數位資源提供，重視使用者建議，對健康意識的持續改善，提供滿意的服務，讓參與者在每一次的社福團體文化體驗之旅，獲得身心靈的滿足，達到真正的健康，計畫符合聯合國宣布「2030 永續發展目標」(SDGs)之「優質教育」(SDG4)「減少不平等」(SDG10)及「永續城市與社區」(SDG11)等指標。

4、將本館的臺灣經驗推展擴散至國際：型塑成為「國際典範」

除了持續於國內推展弱勢關懷服務外，為期與國際接軌，分享彼此經驗，本館也將於今（111）年舉辦第 1 屆「古蹟文化國際論壇」，邀請義大利、日本、加拿大等國家學者來臺與會，進行古蹟文化服務交流研討，藉由不同國家博物館專業人士交流，將本館的臺灣經驗推展擴散至國際，期望能成為「國際典範」。

5、總結

友善是一種不斷更新進步的過程，活動的規劃並不是一成不變的，依參與者的建議並回饋改進，不斷尋找更佳方案，改進不足之處，確實回應參與者所需，讓參與者在參觀古蹟過程中學習收穫，透過心靈成長，達成身心健康的目的。

根據世界衛生組織，「健康不僅為疾病或羸弱之消除，而是體格，精神與社會之完全健康狀態」。社會與經濟條件對健康有著決定性的影響，健康若要達到平等，必須建立在社會平等的基礎上。本館以減少社會不平等的理念為出發點，持續規劃可提高社會連結性之文化活動，讓弱勢族群樂於參與，藉由提升其身心健康，逐漸減少城市內不健康之狀況。

參、附件目錄：

一、圖目錄

圖 1：本館「易讀及雙視手冊」由智青參與設計開發，以易讀易懂原則設計製作，期使身心障礙者能有個「機智」、自在的參觀古蹟生活	5
圖 2：65 歲以上人口數及性比例圖（資料來源：行政院主計總處 https://www.stat.gov.tw/public/Data/132162358VPAVQ8D.pdf ）	6
圖 3：市政組織架構下本館與跨局處合作模式圖	7
圖 4：新北市立淡水古蹟博物館組織架構圖	8
圖 5：淡古與跨單位合作模式圖	9
圖 6：本館結合新北各單位協力推廣古蹟圖說	10
圖 7：本館透過國際交流活動合作推展古蹟圖說	11
圖 8：歡慶荷蘭國王節限量好橘禮相送	11
圖 9：黃館長扮演英式管家在旁提供長者福容大飯店英式下午茶服務 ..	12
圖 10：易讀導覽手冊	13
圖 11：雙視導覽手冊封面及點字內容	13
圖 12：Rowe & Kahn 成功老化的模式	14
圖 13：因應策略創新特色圖	16
圖 14：本館結合資源針對身心障礙、高齡者，推出無障礙空間導覽及貼心服務的參訪活動	17
圖 15：「行動博物館」計畫，讓高齡者不再因地域或體能限制，也能親近古蹟	18
圖 16：易讀手冊，讓心智障礙者及一般大眾皆可使用手冊自行參觀 ...	19
圖 17：雙視手冊，使視覺障礙者能自行了解本館展示內容	19

圖 18：本館服務人員秉持「感動服務」精神，架置斜坡板協助弱勢族群 入內參觀.....	20
圖 19：本館製作手語導覽影片，改善身心障礙者的文化參與形式.....	21
圖 20：發文邀請新北市各區公所及新北市在地之弱勢群體之團體.....	22
圖 21：本館社區參與機制示意圖	23
圖 22：「雙向方式」活動參與模式，與參與者做雙向溝通.....	23
圖 23：易讀導覽手冊參觀路線及圖面設計.....	26
圖 24：易讀導覽手冊主題圖文解說	27
圖 25：諮詢愛盲基金會建議使手冊更符視障者需求	28
圖 26：「觸摸輔具」設計讓「觸覺」無障礙.....	30
圖 27：本館推動「無障礙博物館教育訓練」情形	31
圖 28：「淡古四季樂齡好悠遊」-初夏 DIY 古蹟雞蛋花噴霧製作活動.....	33
圖 29：「行動博物館」5 大模組展示	34
圖 30：本館「行動博物館」至榮民之家、板橋愛活托老中心服務.....	35
圖 31：本館「行動博物館」至臺北市民炤里活動中心銀髮樂活關懷協會 服務.....	35
圖 32：「疫情無礙」服務－本館線上 Podcast、LINE 及 YouTube 服務及 行銷	37
圖 33：「疫情無礙」服務－本館線上活動和展覽服務及行銷.....	38
圖 34：本館 FB 粉絲團分享活動訊息	42

二、表目錄

表 1：SWOT 分析圖.....	15
表 2：本館推動「無障礙博物館」課程表.....	32

表 3：109-111 年度行動博物館至長者樂齡機構場次統計表.....	36
--------------------------------------	----