

## 「WHO高齡友善城市指南」摘要

來自全球 35 個城市的參與，促成 WHO 本指南的形成，其中 33 個城市在政府官員、非政府組織和研究人員的共同合作下參與了焦點團體的研究。這些城市廣泛地代表已開發國家和開發中國家，也反映了各城市的多樣性，包括 6 個超大型城市(1 千萬人口以上)如墨西哥、莫斯科、新德里、里約熱內盧、上海和東京，以及人口接近一千萬的城市如伊斯坦堡、倫敦、紐約，還包括一些國家首都、區域中心和小城市。

各城市研究的焦點團體是由來自中低收入地區 60 歲以上的高齡者所組成。在 2006 年 9 月到 2007 年 4 月這段期間，共組成了 158 個這樣的團體，包含了 1485 位參與者。在實施相關專案、研究焦點團體的 33 個城市中，高齡者為他們最主要的資訊來源。為了獲得由於身心障礙不便，而無法加入焦點團體的高齡者的資訊，大多數城市還為這群高齡者的照護者組成焦點團體，透過他們來獲得這些高齡者的觀點。為了能更全面獲得高齡者和照護者的資訊，大多數城市還與來自政府、志工、民間團體的照護機構組成焦點團體。總共有 250 名照護人員和 515 個服務機構擔任本計畫的顧問，這些人從他們與高齡者互動的過程中進行觀察，照護人員及服務機構可以提供一些高齡者從未提及過的觀點，總體而言，他們所傳達的資訊與高齡者的觀點大致是一致的。

此指南包含了對高齡人口的統計分析與現狀探討等，並提出八大面向綜合性的議題，探討範圍涵蓋了城市架構、環境、服務與政策，其核心目的係為提供城市足夠的指導架構，以幫助城市自身探究其人口老化的問題，並進一步辨識出何處或如何使得該城市能變得更加友善。以下針對此指導計畫的八個綜合性面向簡述說明：

## (一)無障礙與安全的公共空間(Outdoor spaces and buildings)

戶外開放性空間與公共建築對高齡人口的行動力、獨立性與生活品質有決定性的影響。其中包含關於愉悅與乾淨的環境、綠色空間的重要性、休憩環境、友善和健康的步道空間、人行安全空間、可及性、安全的環境、行走與自行車步道、友善的建築空間、適量的公共廁所和高齡消費者等層面。

### 評估因子

#### 環境

- 這個城市是乾淨的，有強制性法規限制公共地區的噪音程度及令人不愉快或有害的氣味。

#### 綠地和人行道

- 有維護良好和安全的綠色空間，提供足夠的遮蔭，廁所設施和座位，並可以易達性高。
- 對行人友善且無障礙的通道，具有平坦的鋪面，有公共廁所，可輕鬆地到達。

#### 室外休息區

- 可供使用的戶外座位，特別是在公園、車站和公共場所，固定距離間隔就應有休息區的設置；休息區需要良好的維護與管理，確保所有人能安全的使用。

#### 路面

- 路面應是維護良好、順暢、平坦且防滑的，有延續到馬路上的緩坡以利輪椅通過。
- 清除路面所有的障礙物（如街頭小販、停泊汽車、樹木、狗糞便、雪），並且讓行人優先使用。

#### 道路

- 道路有適當的防滑處理，設定規律的間隔時間，以確保行人穿越馬路的安全。
- 道路應有的良好設計並具合理的物理結構規劃，如安全島、天橋或地下道，以協助行人橫過繁忙的道路。
- 行人過路號誌提供足夠的時間讓高齡者過馬路，並有視覺和音頻信號。

#### 交通

- 嚴格執行交通法規，司機禮讓行人。

#### 自行車道

- 專為自行車設置的自行車道。

#### 安全

- 在所有開放空間與建築物中，公共安全性是優先並被提倡的，例如，採取措施減輕自然災害風險、良好的路燈、警察巡邏、執行相關法令，並為社區及個人的安全提供服務確保公共安全。

## 服務

- 服務區的聚集，應靠近高齡者居住的地方，讓高齡者可輕易地到達（例如，設於建築物的第一層）。
- 專門針對高齡者的特殊客戶服務，如為高齡者設立的獨立排隊處或服務櫃檯。

## 建築物

- 建築物都具有可及性，並具有以下特點：
  - 電梯
  - 坡道
  - 足夠的指示牌
  - 有扶手的樓梯
  - 不高不陡的階梯
  - 防滑地板
  - 具有舒服座椅的休息區
  - 數量充足的公共廁所。

## 公共廁所

- 公共廁所清潔，維護良好，方便各種行動能力的高齡者使用、明顯的指示牌並且方便找尋。

## (二)大眾運輸(Transportation)

大眾運輸的可及性與可負擔性，是影響高齡者行動的關鍵因素。其中又包含可及性、可負擔性、可靠性與車次頻率、旅次目的地、對高齡人口友善的大眾運輸、為高齡人口提供的特殊服務、博愛座與民眾禮貌、大眾運輸駕駛、安全與舒適、大眾運輸場站與服務站點、計程車、社區大眾運輸、服務資訊、駕駛狀況、貼心的大眾駕駛和停車空間等層面。

### 評估因子

#### 可負擔性

- 公共運輸是所有高齡者都負擔得起的。
- 收取一致性並合理的交通費用。

#### 可靠性與頻率

- 可靠並頻繁的公共交通(包括夜間與周末的服務)。

#### 旅遊目的地

- 公共交通提供高齡者到達目的地的關鍵：如醫院，保健中心，公園，購物商場、銀行及高齡者聚會所等。
- 各地區擁有充足的服務：完善的交通接駁路線在鄰近城市與市內之間(包括外部地區)。
- 在不同運輸方案中，運輸路線具有良好的連結。

#### 高齡友善的運具

- 運具是易進入的、具有低底盤、低矮的臺階，並有寬敞與高品質的座椅。
- 乾淨並維護良好的運具。
- 運具上有清晰的標誌說明數量及目的地。

#### 專門服務

- 為殘疾人士提供足夠的專業運輸

服務。

#### 博愛座

- 為高齡者提供優先的座位，並尊重其他乘客。

#### 運輸司機

- 司機是很有禮貌的：遵守交通規則、停在指定的運輸站、等待乘客坐下後才關閉車門、在公園旁停靠，並使高齡者容易上下車。

#### 安全及舒適

- 大眾交通是安全且不擁擠的。

#### 交通運輸場站

- 接近高齡者生活圈旁有指定的運輸場站，設有座位與天候防護設施，是乾淨並安全的，且具有充足的光線。
- 運輸場站是容易進入的，具有坡道、自動扶梯、電梯、適當的平台、公共廁所，並有容易辨識的標誌。
- 場站與場站間容易到達，並位於易辨識的地點。
- 車站工作人員彬彬有禮，樂於助人。

#### 資訊

- 如何使用大眾運輸將資訊提供給高齡者，並有關於運輸站可選擇的範圍的資訊。

- 清晰易懂的時刻表。
- 巴士上的時刻表標示清楚的路線以利高齡者或殘疾者使用。

### **社區交通**

- 社區交通服務，包括志願司機和班車服務，使高齡者得到實際的協助並明確地知道地點。

### **計程車**

- 計程車資是可負擔的，對於高齡者或低收入人士提供折扣或補助。
- 計程車是舒適並便利的，具有空間供輪椅族群及步行者使用。
- 計程車司機是彬彬有禮且樂於助人的。

### **道路**

- 道路的維護管理良好、寬闊及充足的光線、良好的設計和適當的流

量計算設備、路口具有信號及燈光，並有明確的標誌、排水溝渠，並有整齊、清晰並適當的標誌。

- 監控得宜的交通流量。
- 道路上無遮蔽司機視野的障礙物。
- 執行交通規則；司機須受良好的訓練並遵守交通規則。

### **駕駛能力**

- 提供訓練駕駛的課程。

### **停車場**

- 提供可負擔的停車場。
- 為高齡者提供靠近建築物及運輸站旁的優先停車區域。
- 設置殘疾人士可先優先停放的車位：靠近建築物及運輸場站，並設置監視設備。
- 接近建築物及轉運站旁，為高齡者及殘疾者提供上下車及接送服務。

### (三)住宅(Housing)

住宅首重安全與舒適寧靜。同時，一個舒適的住宅與社區和社會服務必然有連結關係，也會對高齡者的獨居生活與生活品質產生直接的影響。此面向包含可負擔性、基本需求服務、設計、裝潢、維生供給系統、服務的可及性、社區與家庭連結、住宅選擇和生活環境等層面。

#### 評估因子

##### 可負擔性

- 提供高齡者可負擔的住宅

##### 基礎性服務

- 提供每個人都能負擔的基礎性服務。

##### 住宅設計

- 選用合適的建築材質以及安全的住宅結構。
- 提供高齡者足夠活動的空間。
- 依據不同環境條件，提供適當之居住設施(如空調或是暖氣設備)。
- 高齡者住宅應有平坦的表面、能容納輪椅通過與迴轉的廊道空間以及符合高齡者使用的浴室、廁所和廚房。

##### 居家改造

- 因應高齡者需求，進行住宅的必要改建。
- 住宅的改建必須是可以負擔的。
- 住宅改建後的相關設備都必須是立即可用的。
- 提供住宅改建的補助津貼。
- 對於高齡者的需求必須有充分的理解以進行住宅的改建。

##### 居家維護

- 維護費用必須是可負擔的。
- 有合格且可靠的服務提供者從事相關的維護工作。
- 政府提供的公共住宅、租賃住宅和公共區域均能得到良好維護。

##### 在地老化

- 高齡者住宅必須鄰近社福機構。
- 提供可負擔的居家服務，讓高齡者在家即可受到服務。
- 高齡者可以清楚了解關於可提供服務的資訊。

##### 社區整合

- 住宅設計應方便高齡者參與各項社交活動。

##### 住宅選擇

- 提供可負擔的住宅供高齡者進行選擇，特別是較為脆弱或是身心障礙的高齡者。
- 高齡者清楚知道關於可供選擇住宅的訊息。
- 提供足夠和可負擔的高齡者住宅。
- 高齡者住宅必須提供適切的服務設施、舒適的生活環境與休閒娛樂的活動。
- 高齡者住宅必須可以融入當地社區。

##### 生活環境

- 住處不會過分擁擠。
- 高齡者在居住的環境中可以感受到舒適性。
- 住宅避免興建在可能遭受自然災害的地方。
- 高齡者在居住環境中應有安全感。
- 提供高齡住宅安全措施的補助津貼。

## (四)社會參與(Social participation)

社會參與、支援與良好的健康和環境之間有高強度的連結關係，參與休閒、社會、文化與心靈活動，甚至是與家庭之間的互動，都會讓高齡居民不斷地活動。而社會參與包括可及的機會、可負擔的活動、機會範圍、活動與事件的體認、鼓勵參與、獨立對話和世代整合及文化與社區等層面。

### 評估因子

#### 活動的可及性

- 活動地點需在高齡者方便到達的鄰近地區，並有足以負擔的運輸工具接送。
- 高齡者可以選擇一個同伴或是照護人員陪同。
- 活動時間為便利高齡者參與的時間。
- 活動的參與是沒有任何限制的(例如非會員制)，並有專為高齡者設置的服務站，讓高齡者可以快速參與，例如買票時不用排很久的隊伍。

#### 活動的可負擔性

- 活動的舉辦或是當地的旅遊景點必須是高齡者可以負擔的，沒有額外的費用(例如交通費)。
- 志工團隊必須得到政府或是私人之資助，以確保活動的費用是高齡者可以負擔的。

#### 活動範圍

- 提供各式各樣的活動以符合有各種潛在興趣之高齡者。
- 鼓勵各種年齡層與文化背景的人一起參與社區活動。

#### 設施與配置

- 應提供充足的活動舉辦或是高齡者的聚會場所，像是社區附近、

公園、休閒中心、學校、圖書館或是社區的交誼場所。

- 須具備身心殘障者或需要照顧的高齡者可使用的設施及設備。

#### 活動的關注與推廣

- 活動的通知確實的傳遞給高齡者，其內容包含活動的相關訊息、參與方式與交通資訊。

#### 避免孤立

- 為促進活動進行與參與率的提升發送個人邀請函。
- 活動內容不需特殊技能即可參與且容易完成(包括讀寫能力)。
- 除非成員不再參與活動並要求刪除資料，否則社團組織應保留其在社團中的郵件與電話等連絡方式。
- 針對孤立的高齡者，社區組織應努力加以關懷，例如透過居家探訪或電話聯繫的方式。

#### 促進社區之融和

- 提供符合不同年齡層與不同愛好的高齡者可共同使用的設施，以促進高齡者彼此之間之交流與互動。
- 社區應提供各式各樣的活動以促進鄰近居民間的互動與交流以增加熟悉感。

## (五) 敬老與社會融入(Respect and social inclusion)

整體來說，高齡者從自己的日常生活中回想，大多認為自己是受尊重的。例如：在牙買加(Jamaica)，高齡者在公共事務或商業上獲得優先被服務的機會、在伊斯蘭馬巴德(Islamabad)與莫斯科(Moscow)，年輕人在公車上會讓座給高齡者。而一些對高齡者友善的地方，舉例來說葡萄牙(Portugal)，選票被送到行動不方便的高齡者家中，讓他們不用走到投票所就可以投票、在墨西哥城(Mexico City)，甚至每個月最後一個上班日，銀行只服務高齡者等等，但最重要的是高齡者本身的態度，如果他們本身是值得尊敬且有禮貌的，則通常他們也會受到同等的回應。但是，也有些地方的高齡者認為自己不受尊重，人們對高齡者行動遲緩感到沒有耐心，也對年老的駕駛人有不禮貌的行為。而在此面向亦包含尊重與不尊重的行為、高齡者歧視、世代間互動與公眾教育、對社區的幫助、家庭地位和經濟排斥等層面。

### 評估因子

#### 尊重和包容性的服務

- 向高齡者請益，並藉由公眾、志工及商業服務的方式提供高齡者更好的服務。
- 公共性和商業性服務和產品要適合高齡者的需求和愛好。
- 培養樂於助人並有禮的服務人員，為高齡者提供各種服務。

#### 公眾的尊老意識

- 媒體報導高齡者積極向上而非墨守陳規的公眾形象。

#### 跨代和家庭交流

- 以社區為範圍的活動與事件可以吸引所有年齡階層並符合它們的需求與喜好。
- 高齡者具體參與為家庭舉辦的社區活動。
- 定期舉辦的活動促進世代交流，為彼此提供樂趣與充實。

#### 公眾教育

- 在小學和中學課程裡，設立有關高齡知識的健康教育課。
- 高齡者能定期、主動的參與當地學校的各種活動，和老師、學生進行交流。
- 高齡者可以和不同年齡的人分享他們的知識、經驗和專長

#### 社區性因素

- 高齡者應該完全參與社區對高齡議題的決策過程。
- 高齡者應該被社區肯定他們過去現在與未來的貢獻。
- 社區應舉辦強化鄰里關係的活動，並將高齡者視為重要的資訊員、建議者、活動者以及受益者。

#### 經濟性因素

- 經濟狀況限制高齡者參與公共性、志願性以及一些私人化活動和服務。



## (六)工作與志願服務(Civic participation and employment)

大部分高齡者其實都希望退休後能有事做，高齡者認為自己的工作或當志工與自己會不會受尊敬有關，因此大多數高齡者希望有很多有薪水的工作與志工的機會可以選擇，讓他們依照自己的專長與興趣來決定做什麼，以獲得更多尊重。他們希望可以藉此帶動社會大眾一起參與公眾事物的風氣。在這個部分還包含當志工的選項、有薪水的工作選項、訓練、可及性、公眾參與、寶貴的貢獻、企業理念和給付薪水等層面。

### 評估因子

#### 志工選擇

- 有一定的志工參與機會。
- 發展良好的志工組織：包含基礎設施、訓練計畫。
- 技能或興趣與職位的媒合程度（例：登記制度與資料庫的利用）。
- 給予參與志工補助（例：通勤、停車費用）。

#### 就業選擇

- 有一定的就業機會。
- 防止高齡歧視的政策與法律。
- 「退休」是選擇，而非命令。
- 兼職或季節性的彈性高齡就業機會。
- 高齡者就業方案與經辦機構。
- 就業機構（如商業公會）能給予高齡者更多更彈性的志工與就業機會。
- 鼓勵雇主雇用高齡者。

#### 訓練

- 給予退休高齡者職業訓練。

- 給予高齡者職業再訓練，例如新科技運用。

- 志工組織提供訓練。

#### 可及性

- 推廣告知志工與就業機會。
- 加強至工作地點的交通便利性。
- 接納身心障礙人士。
- 無須負擔工作上的額外費用。
- 給予組織協助；例如補助資金或補助保險費用。

#### 公眾參與

- 可讓高齡者在組織內擔任顧問。
- 協助高齡者、給予能夠參與公眾事務的能力，例如設置博愛座，若有身心、聽覺障礙應給予協助。
- 請高齡者一起參與制定專為高齡者而設置的政策、方案與計畫。
- 鼓勵參與。

### **價值貢獻**

- 普羅大眾應尊重高齡者的貢獻。
- 雇主與組織對於高齡者的需求能很敏銳地感受。
- 提升雇主雇用高齡者之利益。

### **企業家精神**

- 支持高齡者的企業與創業；例如販賣農產品與技術，小型企業訓練與高齡

者微型貸款。

- 為高齡者設計小企業與家庭企業適合的資訊形式。

### **薪資**

- 高齡者有合理的酬勞。
- 補助志工工作時支出。
- 高齡者的所得不從退休金或其他名義扣除。

## (七)通訊與資訊 (Communication and information)

大多數人認為保持對事情的關注、資訊流通是高齡者很重要的事。在已開發國家中，高齡者可以獲得各式各樣的資訊、從不同的年齡層與不同的媒體，但是在開發中國家，高齡者可以獲得資訊的管道則很有限，大多是電視或廣播與報紙。害怕失去資訊來源與被主流社會淘汰的心理，全世界的高齡者都一樣，快速取得資訊與通訊科技對融入社會是有幫助的，不論取得資訊的方法與數量是多是少，最重要的是，至少要能讓高齡者取得與他們切身相關的資訊與資源。其中亦包含資訊提供、口頭溝通、列印出來的訊息、簡易的語言、自動化溝通與設備和電腦與網路等層面。

### 評估因子

#### 資訊提供

- 每位居民都能得到基礎、普遍的通訊系統，包括書面與廣播媒介以及電話。
- 政府及志工組織能確保資訊提供的定期性與可信賴性。
- 資訊的提供能被協調整合成為一項社區服務，並成立充分公共化的綜合資訊中心。
- 同時以一般性及特定目標群的媒體，定期播送高齡者感興趣的資訊與節目。

#### 口語交流

- 提供老人口語上的溝通，如透過公共會議、社區中心、俱樂部、傳媒還有個人間一對一的傳達訊息。
- 社區孤立可能性高的人，可藉由他們所信賴的人提供資訊，如：打電話來和面訪的義工、居家服務提供者、理髮師、門房、看護等。
- 公家機關與私人機構提供友善、一對一的服務。

#### 印刷品資訊

- 印刷品資訊的字體大、主要概念以清楚

的標題及粗黑體來呈現。

#### 簡素的語言

- 書面或口語溝通皆以簡單、熟悉的字來組成，簡短而直接的句子。

#### 自動化通訊與設備

- 電話語音服務能緩慢而清晰地提供說明、並隨時告訴通話者如何重複聽取信息。
- 使用者可以有與真人對話或留信息請對方回覆的選擇。
- 電子設備的按鍵與字體夠大。
- 銀行、郵局或其他服務性機器的螢幕顯示亮度夠，且能讓高度不同的人輕鬆使用。

#### 電腦與網路

- 在公家機關、社區中心、圖書館等公共場所，提供免費或低價的電腦與網路，供一般民眾使用。
- 使用者可輕而易舉的找到清楚的說明或專人協助。

## (八)社區及健康服務(Community support and health services)

世界各地的高齡者普遍認為健康照護是很重要的，但是全世界共同的心聲是，醫療的花費實在太高了。在一些開發中的國家，醫療資源短缺是很嚴重的問題，有些地區則是資源嚴重的分配不均，這反映了人們對現有醫療狀態的不滿，也反映了資源分配的不均，這個地方擁有的資源，可能恰好是另一個地方所欠缺的，同時，醫療人員的訓練也不全都是政府能掌控的。然而健康與社會服務卻是當地人民與當地政府的事，地方政府必須透過地方的基礎建設、社區組織、志工團體等來協助人民建立健康養生概念。此面向還包含服務可及性、提供的服務、志工支援和緊急計畫與看護等層面。

### 評估因子

#### 服務可及性

- 在城市內的健康與社會服務分佈均勻，數項服務共設一處，各種交通方式皆能輕易到達。
- 養老院或療養院等居住行照護設施鄰近服務及住宅區域，使居民可以融合在更大的社群裡。
- 服務設施結構安全性高且對身心不便的人也能輕鬆使用。
- 提供高齡者清楚易得的健康與社會服務相關資訊。
- 個人服務的提供是經過協調且涉及最小限度的官僚。
- 行政與服務人員以尊重和細心的態度對待高齡者。
- 社區與社會支援服務的經濟條件門檻最小化。
- 合乎需要的墓地。

#### 服務提供

- 為促進、維持、恢復健康提供合乎需要的健康與社區支援服務。
- 居家看護服務中包涵健康服務、個人護理、家務。
- 健康與社會服務的提供符合老人的需求。
- 提供服務的專業者擁有適當地技術及訓練，以和老人溝通、提供有效的服務。

#### 無償性支援

- 鼓勵並支援各年齡層的義工，從健康與社區等方面幫助老人。

#### 緊急事件的規劃與照護

- 緊急事件的規劃包涵對高齡者的考量，考慮高齡者在準備或因應突發性緊急事件的需求和承受力。