

通用設計觀念與友善環境設計

2025.08.28／余虹儀

一、通用設計觀念與原則

1. 通用設計起源

美國倡議身障者人權，並立法保障。在此背景下，產生了通用設計（Universal design）的概念。

2. 通用設計定義

所有產品及環境的設計都應該盡量考慮到所有的使用者，不需要透過修改或特殊設計，讓使用者去適應或使用。簡單來說，就是讓更多族群，不論男女老幼、身障人士都能使用，並考量其心理感受，提升設計的包容性、建立友善的環境與服務。

3. 通用設計原則

通用設計七大原則只是設計切入點參考，非標準。通用設計的評估，著重是否有考量更多使用族群的需求，並非以達到多少原則來定奪。通用設計原則相互違背的情況，可視使用情境和對象進行決斷。

(1) 公平性：

不應該區別或排除部份使用者，提供使用者在使用上的隱私和安全。

(2) 靈活性：

提供使用者在使用方法上有所選擇，能適應慣用左手或右手的使用者。

(3) 易操作性：

提供使用者簡易的操作模式，在使用期間或完成使用後有適當回饋。

(4) 易感性：

利於不同能力的使用者都可輕易了解，讓資訊的「可讀性」最大化。

(5) 寬容性：

將危險要素消除或能保護使用者，以錯誤方式操作，也不致發生危險。

(6) 省能性：

不需花費太多的技巧或力氣，讓使用者使用時動作的重複性減到最小。

(7) 空間性：

使用者的身體尺寸和機動性都要考量，要注意使用者可能的操作姿態。

4. 通用設計與無障礙設計的不同之處

(1) 對象不同：

無障礙設計只考量身障使用族群，通用設計除了考量身障使用族群，也考量其他使用族群，如老人、孕婦和小朋友等。

(2) 面向不同：

無障礙設計著重功能改善，致力消除障礙，而通用設計考量到設計的美觀、操作的舒適和使用的心理感受等。

(3) 兩者皆需要：

我們的社會應發展通用設計商品及服務，以幫助更多使用族群，而無障礙設計也有其存在的必要。導入通用設計觀念於無障礙設計與服務之中，可以幫助其他也有相同需求的使用族群。讓輔具更美觀且舒適，避免突顯使用者病徵，考量到使用者心理感受，提高使用意願。

二、 通用設計趨勢與重要性

1. 高齡少子化社會的衝擊

(1) 被照顧者增加：

高齡化社會來臨，社會上需要照顧的人增加。少子化的衝擊，讓照顧人力明顯不足，應儘速落實友善高齡的設計與服務，提升長者自主能力。

(2) 退休年齡延後：

高齡化社會來臨，許多先進國家皆已將退休年齡延長，未來有越來越多中老年人會留在職場工作。為了提升中高齡者的工作能力及效率，很多相關的輔具需要被開發及使用，工作場域的產品需要考量中高齡者的需求與使用性。

2. 所有人都有需要幫助的時候

(1) 一般人也可能有輔具需求：

使用輔具不是身障者、高齡者或失能者的專利，要有預防甚於治療的觀念。一般人使用輔具可能更輕鬆，通用設計商品能讓生活更便利。

(2) 一般人也會有行動不便的時候：

部分情境可能會影響一般人的感官與行動能力，也有需要通用設計的時候。

3. 台灣通用設計發展現況

(1) 以全民為服務對象的建設：

有些服務全民的公共建設和大眾運輸已導入通用設計觀念。

(2) 目前已有導入的領域或政策：

通用設計國宅、低底盤公車、共融公園、通用設計國家風景區、友善高齡賣場與餐廳、樂齡餐飲與桌遊、融合教育政策等。

三、 友善環境案例與經驗分享

1. 友善公共環境與服務

(1) 支持：

多設置高坐姿的暫歇設計、樓梯採用波浪狀扶手等等。

(2) 範圍：

長者常去場域、所需要的服務都要友善高齡。

(3) 項目（出處：[友善高齡服務空間健檢表](#)）：

出入口與大門、動線與走道設計、樓梯與升降設備、使用者身體狀況、人員服務態度、服務流程與表單設計、附加服務價值等等。



2. 友善空間的變通作法

(1) 換位思考：

思考服務對象的使用情境和心理感受。

(2) 通盤考量：

依空間現況與未來規劃考量可行作法。

四、 參考文章（節錄自天下獨立評論余虹儀專欄文章，掃描

QR code 可觀看全文）

1. 〈直到自己親身坐上輪椅，才知道環境對他們多不友善！〉

當我們「看到」身障者和老年人等不同使用族群的不便，不一定能有所體會。但透過不同使用族群的模擬體驗，至少可以感受到他們生活中常見的困擾，進而產生同理心，未來較能做出考量到更多使用族群需求的設計或服務。然而，觀察和模擬體驗都沒有親身經歷來得感受深刻。人的一生即使平安渡過，也有年老的時候，期望我們都能在親身經歷之前，就先將環境變得更友善、社會變得更包容，讓任何行動不便者都能以較安全、舒適且自在的方式生活。



2. 〈「讓大家都可以用」有多重要？廠商的細心與貼心，就隱藏在細節設計中〉

我們生活中其實有很多情況，都會讓人產生短暫的行動不便或感官失能。比如拉著行李箱、扛著腳踏車、推著娃娃車，你的狀況是不是跟乘坐輪椅無法爬樓梯、必須靠輪子與斜坡才能移動的人有點像？身處在交通吵雜的地方接聽電話，就算聽力再好可能都無濟於事，是不是也能稍微體會重聽者的感覺？或者方向感不好的人，就算看到一大張詳細的地圖，也找不出自己的位置，無法辨別圖標資訊，彷彿另一種視障者……。



3. 〈是高齡住宅還是長照機構？「銀髮宅」不是到處裝上金屬扶手就好〉

記得十年前，首次與室內設計師合作通用設計國宅，討論過程中重視設計美感的她對我說：「沒有人會想在家裡裝個醜醜的扶手！」

的確，像醫院或長照機構牆面上的金屬扶手，雖然對高齡者或病患來說可以扶著走路很方便，但想到要在家裡裝上這樣的東西，難免有一種「住在醫院裡」的錯覺與排斥感。因此，我特別請設計師挑選好看的扶手，甚至可以考慮在走道牆壁設計出一道凹槽，當作扶手使用。畢竟，想做出讓使用者接受的設計，絕對不能只有強



調功能與安全，好看與耐用，也是不容忽視的元素。

4. 〈從空間利用到光線安排，高齡小宅的通用設計〉

隨著高齡化和少子化的趨勢，越來越多小家庭和獨居者選擇居住在小宅。小宅設計能夠符合高房價和空間有限的現實，但需要考慮中高齡住戶的行動便利性。當人上了年紀，行動不便必須坐輪椅時，就會面臨居家動線與空間是否能順利通行、家中物品是否方便取得等問題。



不論是建商或室內設計師，都應盡可能兼顧小宅與高齡的需求，以通用設計的角度切入，採取更彈性的設計作法，較能符合現今與未來社會的趨勢。如何在有限空間內進行通用設計，滿足不同族群的需求，將是一項挑戰。

5. 〈你住的旅館「無障礙」嗎？〉

在推動通用設計的歷程中，有時會聽見「我們都有符合無障礙規範啊！」「有做到法規要求的部分就不錯了！」這樣的聲音。可以理解，許多經營者都希望用最少的成本與施工時間做到「及格」就好，畢竟老闆要處理的事情那麼多，「無障礙」常會被以需求不高等理由，排擠到優先事項的最末端。然而，若只是做到



「最低標」取得營業許可，卻沒有從社會趨勢、使用者需求等商業角度去思考，即使符合法規，也未必能讓客戶滿意。

6. 〈不再是「行人地獄」！從通用設計改變道路人行環境安全度〉

為了建立「以人為本」的道路交通安全環境，希望達成道路交通事故零死亡的政策願景，我國在 113 年開始施行《道路交通安全法基本法》，提出「永續提升人行安全計畫」、盤點並優先改善全國 600 處最容易肇事路口及行人活動聚集地區。



若要真正提升道路人行環境的安全，必須考慮所有行人的需求，通用設計便成為一個重要的概念。通用設計強調設計的包容性，能讓更多的人，不論年齡、身體能力或需求，都能安心且方便地使用。