

第八屆健康城市暨高齡友善城市獎項評選

申請主題:珍愛記憶-失智症朋友參訪博物館

Nostalgia in Museum: Case study of Alzheimer's visitors



單位:新北市政府文化局

壹、背景說明.....	3
貳、目標.....	9
參、推動方式.....	10
肆、跨部門、跨領域合作.....	15
伍、市民參與機制與參與度.....	16
陸、成果.....	18
柒、永續經營與評估機制.....	21
捌、特色或普及性與適用性.....	22

壹、背景說明

據內政部統計年報，截至 2015 年底臺灣 65 歲以上老年人口計有 293 萬 8,579 人，佔總人口比率 12.5%、領有身心障礙手冊約 115 萬人、4 歲以下幼兒亦有 105 萬 2,455 人。臺灣從 1988 年推廣「無障礙設計」至今已達 20 餘年，但現今仍停留在建築空間設計範疇，對於多元使用者的關懷略嫌不足，尚無法具體落實建構一個無障礙環境的社會。然博物館身為社會教育機關，應隨著人類結構的改變以及關照所有觀眾之參觀需求，盡量提供各類型的活動或服務。許多博物館也針對不同類型觀眾或分眾提供專屬的體驗課程與適當的觀覽動線，藉此宣誓博物館落實文化平權的概念。

再者，隨著高齡化社會以及核心家庭成員的轉變，帶著年長者或者推著娃娃車出門旅遊的人口群，也逐漸在臺灣佔有越來越多的比例，對於逐漸發展為高齡化社會形態的台灣，顯得必要且重要。以博物館而言，應建造一個符合友善平權的文化接待空間，各項軟硬體設施設備儘可能讓身心障礙者、長者、幼童、孕婦等族群所有人皆可方便使用，並以使用者導向給予適當的服務及輔助用具。

因此，十三行博物館嘗試以「友善平權」概念為基礎，結合友善設計、無障礙空間及貼心服務的理念，顧及不同需求的使用者，在環境與服務上提供多數人可適用的服務。考慮不同族群間之差異程度和需求性，提倡使用者之公平原則。

博物館應該成為民眾願意親近的文化休閒空間，讓不同群體的觀眾都可以

在博物館找到適合自己的觀覽方式，每個人接觸文化的權力與機會更均等。期許國內能有更多博物館共同來重視各類型觀眾參訪文化場館的權利，努力營造符合大多數人可使用的文化接待空間，力求服務最大值。

十三行博物館已實施的友善服務及空間改善如下：

一、友善服務

(一)辦理左岸藝起樂陶陶特展

(二)邀請在地 3 所社福團體住民，透過 20 堂陶器課程成果，於博物館公開展出，

讓障礙者不只是來參觀展覽的一群，也可以是提供展覽作品的一方。

(三)推展「有愛無礙·讓愛常在」計畫

(四)針對高齡族群、身心障礙團體服務計畫，需要特別協助的朋友都能夠事先申請預約服務。

(五)編製友善導覽地圖

(六)以交通載具為主題，設計捷運公車悠遊之旅、自行車河畔御風之旅、開車探險八里之旅、渡船淡水河運之旅等多種遊程組合。提供障礙者及高齡旅遊者來館及周邊景點完整的交通路線、接駁訊息(含:低地板公車資訊)、景點資訊等。內容為大字版及圖示標識，是弱視能者及高齡者親近博物館的參考指南。

(七)週二「樂齡日」為 60 歲以上樂齡人口精心規劃的專屬節日，每 2 個月更換主題，結合週邊資源的套裝遊程，內容包括結合周遭特色景點、觀光工廠及地方特色美食等各項資源，精心規劃高齡者及其家人 1 日遊體驗行程活動。

(八)「午餐的約會-快樂共餐有我在!」經由老人共餐活動與社區居民話家常，除

了有獎徵答活動外，還有特色 DIY，除了讓社區高齡長輩有返老還童的趣味感，還可以達到活動手腦的效果。

(九)多語版聲音導覽地圖:具有「多元、便利、個人化」等 3 大優點，不受導覽人數及定時導覽限制，使用者可選擇國語、英語、日語、韓語及台語等版本，視障者及高齡者可坐下來，選擇主題、時間、音量大小及重複導覽等功能，享受無壓力的自我導覽樂趣。

(十)博物館佈建 12 處 iBeacon，提供行動裝置上精確的場域資訊，創造出不同的虛實互動體驗:觀眾只要開啟藍牙與 SPOT app，iBeacon 會根據觀眾所在位置提供相關解說資訊，觀眾可在手機、平板上即時接收整合文字、圖片與 YouTube 影片的特製多媒體內容，深入了解博物館的各個角落。已提供中、英、日、韓語言版本全語音服務並有 6 本電子書供閱覽。透過語音服務，銀髮族朋友毋需費力看字幕。

(十一) 落實身心障礙者優先觀念:辦理劇場活動時，將 10%最佳視野座位，免費保留給身心障礙者及其陪伴者。且使用輪椅的朋友一進入展場，服務人員會主動請遊客挪出最前面的動線讓輪椅朋友觀賞。

(十二) 無障礙動線:因應持拐杖或乘輪椅觀眾，全面檢視無障礙環境，排除路阻、不平整鋪面、凹凸、過大之縫隙等，使動線平順。

(十三) 已完成無障礙服務人員友善服務 SOP：透過標準作業流程的確立及訓練，服務人員對於各障礙別觀眾，能提供有效、正確及無差異的協助。

二、 空間改善

內外空間融入友善平權理念，充分以簡單文字、易懂圖示、字體放大、展示高度降低、調整光線及運用合宜的色彩等方式引導與協助觀眾。

(一)動線計畫

1. 導引指標標示改善：增加地貼標示，除了懸掛式及牆面標示指標外，將採用防滑地貼等導引指標，縮短觀眾尋找的時間。其資訊的「可讀性」較大。並將重要的資訊利用反白的方式，讓所有人都能看得清楚。
2. 寬闊安全的展場：提供各使用者安全無虞的空間與流暢的動線，可不受拘束舒適的行走與觀覽。
3. 戶外指標更新：改善現有自行車指引動線，提供安全及「可讀性」較大資訊。配合「臺北港特定區」新道路開通，在重要節點以民眾「可理解」標示符碼導引方位。

(二)視線計畫

1. 滿足多數人可觀看的高度距離：展臺高度全面降低從 70 公分起，因輪椅朋友視線約 90-110 公分是平視舒適，而孩童也可以看到大部份，而不是看不見或只看到底部。由上往下的角度可看到全貌，拉進文物與大家距離。字級大小以及與背景顏色的對比、選用字體等皆考慮弱視者閱讀方面的可及性。
2. 磁鐵牆面全幅落地：磁鐵牆落地全平面，讓所有人都能方便創作。
3. 最佳拍照點：提供民眾最佳拍照站立點或蹲式位置，拍出效果不易出錯，節省摸索時間，讓更多人使用。

4. 大圖例及大字版地圖：大圖例地圖，方便理解；大字版設計，可輕鬆閱讀。

佐以圖片說明：展示設施及展示品都有各種圖片與文字的簡單介紹，圖板上的插畫方便使用者明瞭。

(三)色彩計畫

1. 輸出展板或說明板時，避免使用曖昧的文字色和背景色的組合。
2. 「看見」標示，「理解」標示：改善服務台、昇降梯間標示符碼，選擇具高對比度及視覺舒適度的色彩。讓視力不佳或色弱的銀髮族甚至外國人都能輕鬆了解服務項目及空間區位。

(四)硬體改善

1. 交誼廳桌子降低高度：將桌面高度降低至 75 公分此高度對銀髮族、兒童及輪椅朋友都很適合。
2. 充足休憩椅：一般而言，來館觀眾經過 1 小時參觀，腳會開始酸，頭腦也處於飽和狀況，這就是「博物館疲勞」。加上銀髮族較無法久站，館內提供 250 張以上可供休憩之座椅，90%的座椅有扶手，方便民眾容易從座椅站起。並在門口、等候區及昇降梯旁等適當地點設置座椅。
3. 廣設體驗台：把觸摸當作更多元學習的管道，思考擴大所有參觀者為對象，讓觀眾無距離親近與接觸。累積的教具與教材也作為後續運用及到校服務的資源，所需費用算是經濟支出。
4. 不同高度體驗區及多種選擇使用方法：電腦遊戲區，設計不同高度螢幕，左、右手皆可觸控，小朋友可用刷子輕鬆學習。

5. 安全防護：提供民眾安全安心的文化接待空間，幼童也不致受傷。
6. 服務臺更新：改善以貼近民眾需求為前提，將高度降低，並將桌面下方 65 公分、深 45 公分範圍內淨空，設計舒適的文化接待櫃臺。蓋章臺亦修正為同樣高度設計，桌面下開口，其下方預留輪椅出入空間，使用可移動式的椅子，讓輪椅可及，也不會對其他人造成不便。

最後，為何博物館要針對失智症朋友設計專屬活動？實因世紀之病－失智症，是高齡化社會必須面對的重要課題。依衛生福利部(前衛生署，民國 100 年)委託台灣失智症協會進行之失智症流行病學調查結果，近幾年失智症患者的年齡有逐漸下降的趨勢，早發性失智症在 30～64 歲人口中，早發性失智症盛行率大約是千分之一，依內政部人口統計資料推估，民國 104 年底時，台灣 30～64 歲的早發性失智症患者大約有 1.2 萬人。

目前還沒有任何藥物可以治癒失智症，因此如何預防失智症就成為大眾關心的議題。在現今預防失智症的研究中，多數以阿茲海默症為主，而隨著失智症研究不斷的進展，我們也越來越瞭解有助於預防或延緩失智症的因子。專家們建議民眾應積極在生活中增加大腦保護因子，以降低罹患失智症的風險。研究顯示，從事可刺激大腦功能的心智活動或創造性活動，都可降低罹患失智症之風險，其相對風險下降近 5 成。民眾應養成終身學習的習慣，以增強腦細胞間有效的神經鍵結，並儲備大腦認知功能。專家也建議可規劃規劃旅遊、參觀博物館、聽音樂會等方式，以增加大腦保護因子。本案有特別針對早發性失智症患者設計適合活動。

目標

- 一、落實博物館友善平權的政策目標。
- 二、期許國內能有更多博物館共同來重視失智症朋友參訪文化場館的權利，協助患者及其家屬友善利用博物館的展覽及活動，鼓勵一般民眾以參觀博物館等方式，增加大腦保護因子。
- 三、營造博物館應該成為民眾願意親近的文化休閒空間，讓不同年齡、不同障礙別及不同族群的觀眾都可以在博物館找到適合自己的觀覽方式，每個人接觸文化的權力與機會更均等。
- 四、透過十三行博物館服務失智症朋友的案例分享，提供其他博物館服務心智障礙朋友的參考，並加以推廣與擴散。

參、推動方式



十三行博物館近年來推展「有愛無礙·讓愛常在」計劃，已針對高齡團體及各障礙別團體辦理多場次的客製化服務，並積極推廣更多元族群來館參觀。2014 年國立臺灣歷史博物館辦理的「阿茲海默症病人友善平權計畫」，其中：喚起早期記憶的活動設計理念，為臺灣失智照護提供新的方向。此活動觸發與鼓勵本館的研究人員，搭配博物館 2015 年 6 月起的世界童遊趣特展，邀請 2 梯次的失智症朋友及其陪伴者參訪本館，藉由展場中臺灣及日本的童玩及現場氛圍的營造，期待觸動長者過往的記憶。

一、活動目標及執行概念

- (一)懷舊治療:透過小團體(10 人一組)觀覽童遊趣特展後，鼓勵並支持失智者的人際互動並鼓勵失智者有組織地回想、討論並分享過往的事情及經驗，以增加自己的信心、自尊，進而減輕憂鬱情緒，緩解症狀。
- (二)藝術治療:運用彩繪陀螺及「澎澎香氛沐浴鹽 DIY」等體驗活動與失智症

朋友互動，提供豐富之感官刺激及自我表達機會；透過失智症朋友分享其作品，促進其語言表達及成就感。

(三)社交參與:在導覽過程及體驗活動的過程，成員間相互協助，形成良好人際互動模式，提昇參與動機進而減緩退化。

(四)服務學習:運用八里國中學生的駐點導覽服務，提供個別參觀者無壓力的貼心服務，對失智症朋友而言，孫子輩的解說格外有親切感；對國中生而言，傾聽長者說話，說故事給長者聽，藉由服務長者後反思，瞭解服務真義及學習尊重與關懷長者。

二、執行方式及流程

(一) 執行方式

搭配本館 2015 年 6 月起的世界童遊趣特展，邀請失智症朋友及其陪伴者參訪本館，藉由展場中臺灣及日本的童玩及現場氛圍的營造，期待觸動長者過往的記憶。並實驗性安排 2 種時間，其中第一梯次 7 月 6 日為每月一次的休館日，對象為:失智症長者及陪同家屬，主要帶領者為 5 位本館導覽員。辦理時間適逢暑假也邀請 10 位八里國中學生擔任定點解說員、科技部候鳥計畫 2 位外籍學生及 3 名臺灣暑期實習生協助體驗活動。第二梯次 9 月 14 日則為開館平日，對象為:早發性失智症朋友及陪同者，由 6 位導覽員全程服務。

(二)活動流程

時間	活動內容	場地	備註
9:30~10:10	確認活動流程及帶領技巧	教室 A	針對工作人員的行前說明
10:10~10:20	相見歡及簡介帶	演講廳	
10:20~10:30	骨頭健康操	演講廳	
10:30~10:50	「彩繪陀螺」體驗活動	演講廳	彩繪後可比賽誰轉的久
10:50~11:00	休息時間		
11:00~12:00	鹽古時代特展 世界童遊趣特展 常設展	特展室 常設展 室	以 1:10 比例服務，分 4 組帶開。 第一梯次導覽員特展解說，八里 國中生常設展駐點服務；第二梯 次導覽員全程導覽。
12:00~13:00	午餐時間	交誼廳	
13:00~13:50	「澎澎香氛沐浴鹽 DIY」	教室 A	將鹽巴染成繽紛鹽粒，滴上阿原 肥皂的精油，分層將鹽粒放入玻 璃瓶中，回家後可泡澡或泡腳， 泡腳可增進身體循環，會散發淡 淡的檜木香味，這味道也是參與 者熟悉的味道。
14:00~	賦歸		

三、後續辦理建議

建議 1：上午演講廳空間，很適合影片觀賞。但繪製陀螺時桌面較小、長輩操作較不方便。建議更換繪製陀螺之場地或更換活動。

建議 2：導覽時間過長、內容過多，失智長者較難專注及理解，且易分心疲累。

建議導覽時間可以縮短，導覽員多與長者互動，例如柑仔店懷舊的時間可稍微延長，增加互動。

建議 3：建議增加動手玩及拍照的時間。世界童遊趣展可以讓家屬及長輩多些時間逛逛走走，留下照片可當回憶素材。

建議 4：香氛沐浴鹽 DIY 的講解速度較快，長輩家屬都聽不懂。建議放慢速度，且一步驟一步驟帶著完成製作流程。

建議 5：因長者有重聽狀況，導覽員可以考慮配帶協助音量的麥克風。

建議 6：博物館在各樓層設置許多拼圖的體驗桌，有長者建議下次可安排拼圖時間。

建議 7：帶領者雖胸前別有名牌，但全名長者不易記住，下次可用「阿真」或「阿華」等暱稱，增加親切感。

建議 8：部份空間光線明暗度變化太大時，長者眼睛適應較慢，較易跌倒或撞到物品。建議減少太暗或明暗度之驟變，當太暗或明暗度變化大時，要安排足夠志工協助維護安全。

四、辦理心得

參訪活動設計，包括：聽、說、DIY 動手做，藉由這次的參訪活動，希望幫助病友們提高自信心勇於走到戶外博物館，與一般人一樣，擁有更多美好的回憶。館方安排這些失智症朋友「聽」常設展導覽、讓它們試著回憶並「說」出兒時的記憶、也讓病友們「親手畫」陀螺，就像小時候自己動手 DIY 製作玩具。活動中印象深刻的是，每當他們提到小時候最常做的事或最常玩的遊戲時，他們可以滔滔不絕地述說，臉上表情就像回到兒時的情景，當然有快樂的童年回憶，也有辛苦的童年往事，對於小時候的童玩只記得都是手做的。在互動過程中，他們都可以清楚記得小時候做過的事，一般來說，女性病友較願意並主動說出小時候的記憶；男性病友較為被動，會覺得不好意思，需要耐心且細心的引導，才願意說些簡單的答覆和想法。經過一個上午與他們的互動，感受到失智症病友非常需要家人和朋友的陪伴，耐心的與他們說話，並且耐心的引導他們主動說話，盡量不要讓他們獨處侷限在小空間裡，帶他們走到戶外是對病友們最大的幫助。

肆、跨部門、跨領域合作

參訪活動夥伴:本案與台灣失智症協會、八里國中等跨領域合作。台灣失智症協會:國際失智症協會 Alzheimer's Disease International ,ADI 台灣唯一會員，具 30 年歷史，總部位於倫敦，擁有全球 104 個國家的組織會員。

「Remember Me」嘉年華合作夥伴:馬偕紀念醫院淡水分院、中華民國家庭照顧者關懷總會、臺北市立聯合醫院仁愛院區、雙和醫院、臺安醫院、台北慈濟醫院等。

有愛無礙宣傳協力:透過新北市衛生局、新北市社會局、台北市衛生局、台北市社會局等單位協助宣傳。

透過跨域合作，建立博物館、專業組織與社福團體合作的機制。博物館與社福團體間的合作關係，拓展館員的無障礙服務視野，與社福團體社服師、教保員及輔導員提升博物館知能。透過博物館與社福團體間的合作關係，增加博物館的競爭優勢與互補資源。



伍、市民參與機制

「珍愛記憶嘉年華—記得我 Remember me」推廣活動



失智者因疾病影響慢慢退化，總會有忘記摯愛家人的一日。配合 2015 年國際失智症月活動主題「Remember Me」，特別安排在假日時段，於松山文創園區 4 號及 5 號倉庫舉辦「珍愛記憶嘉年華」，邀請專業醫療團隊以嘉年華會的歡樂氣氛，降低高齡者對就醫的抗拒；設計了一系列老少咸宜的關卡，讓參與民眾藉闖關遊戲了解降低失智症風險的方法。現場備有大頭貼機、cosplay 拍照區、臉部彩繪等，為全家人留下美好的回憶。30-40 歲青年族群和爸媽和孩子們一同參與嘉年華，從現在開始，珍愛每分每秒，留下美好回憶。以闖家出遊的歡樂氣氛來化解長者的抗拒，健檢完還有禮物可以帶回家，期待能提升長輩參加的意願。

本館屬於多社會互動闖關區：現場準備 3 台附童趣的彈珠台，訓練參與者的手部力量及專注力。

1. 關卡設計原則：

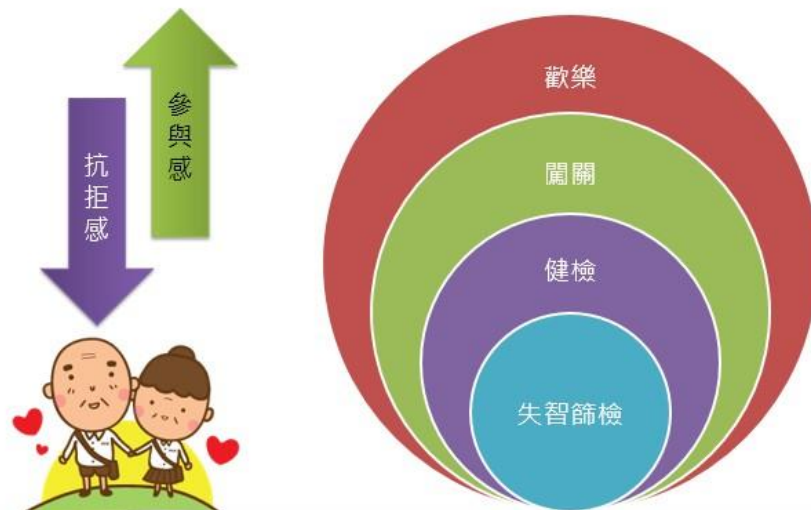
(1) 與失智症預防有關之小活動

(2) 因人數眾多，須簡單迅速，1 分鐘內可完成

2.闖關流程：

民眾闖關將闖關卡蓋滿印章，即可兌換歡樂券1張！歡樂券可享吃喝玩樂！

3.活動理念



4.服務人數:2015 年 4500 人次

珍愛記憶嘉年華
失智症篩檢 500人

珍愛記憶嘉年華
失智症篩檢 1000人



2014



2015

4500
人

陸、成果

邀請 2 梯次的失智症朋友及其陪伴者參訪博物館，藉由展場中臺灣及日本的童玩及現場氛圍的營造，期待觸動長者過往的記憶及活動手腦的效果。





9月19日於松山文創配合國際失智症月，以多動腦及多社會互動為主題辦理「珍愛記憶嘉年華－記得我 Remember me」推廣活動，當天服務人次達4500人。



柒、永續經營與評估機制

一、永續經營

為了持續累積經驗，博物館成立工作小組，由秘書擔任召集人督導、各組室指派一名以上專責館員負責。主要任務：

- (一) 建立共識
- (二) 整合計畫
- (三) 人員培訓
- (四) 成效檢視
- (五) 專業諮詢
- (六) 意見蒐集

本年度團體服務計畫，除骨頭健康操、特展及常設展導覽外，設計各式手做課程：

- 6 月 16 日，與松山意難忘成長團體合作(輕、中度失智症長者)，微旅行手札 DIY。
- 6 月 20 日，與臺灣失智症協會合作(早發性失智症朋友)，記憶咖啡講堂。
- 7 月 11 日，與臺灣失智症協會合作(失智症長者)，手做堅果類餅乾及手做娃娃。

二、評估機制

參與者的回饋皆為正向。2 次參訪活動，36 位問卷抽樣者，女士占 27 位，居住台北市有 22 位，第一次來博物館 24 位，60 歲以上有 22 位，全部的人都回應下次想再參與。

- (一)服務面:工作人員貼心且很有耐心、尊重長者、優質服務。
 - (二)知識面:了解十三行名稱的由來及文物、增長對鹽的認識、重拾童趣並回憶童年時光。
 - (三)技術面:動手動腦真不錯、自己動手做沐浴鹽很有成就感、有參與感等。
- 將持續針對各活動做使用者導向的問卷及回饋，以便改進流程及帶領方式。

捌、特色或普及性與適用性

一、特色

全臺灣有 746 所公私立博物館，除了國立臺灣歷史博物館 2014 年推出「阿茲海默症病人友善平權計畫：寶島臺灣，歷史巡禮」活動，該館導覽員引導 10 組失智症病人及陪伴者走過日本時代街屋、咖啡廳、廟宇等場景，協助參與者回憶及談談自己過往的生活經歷；經過彼此熱烈的交談，讓原本患病後即失去出門意願的病人表達還想再來博物館，喚起早期記憶的活動為臺灣失智照護提供新的方向。除此之外，未見其他博物館特別針對失智症朋友設計相關活動。因此，十三行在辦理此系列活動時，除參考懷舊治療、鼓勵外出及增進社交等理念外，更加入藝術治療及服務學習。

二、適用性

臺灣有各類型博物館，除了歷史類博物館非常適合辦理失智症朋友的參訪活動外，其餘博物館也可考量是否建築是長者們的記憶，甚至自然類型博物館也可找出有些生物是長者兒時曾見過的。藝術類博物館也可學習 MoMA 美術館的 The MoMA Alzheimer's Project，此計畫提供失智症及其家族及護理師共同參與的雙向藝術鑑賞活動。因此，透過本案的分享，鼓勵各博物館重視身心障礙者和高齡者的文化參與權益，從硬體空間設備改善提升到軟體服務資源，尊重差異，學習包容多元價值與文化，同時提昇公眾文化休閒品質，藉此宣誓博物館落實文化平權的概念，讓博物館成為易親近的文化休閒空間，讓不同群體的觀眾都可以在博物館找到適合自己的觀覽方式，讓每個人接觸文化的權力與機會更均

等。鼓勵更多弱勢群體觀眾走入博物館，達成文化平權、文化分享重要的第一步，值得學習。