

## 安大略省殘疾人士無障礙法(AODA)

### 服務人員訓練手冊

(義工和獨立合約雇員使用)

在此法規下要求訓練所有聖堂每一位現有和新雇用員工，義工，合約雇員和其他代表教區提供物品，服務和設施的人員。

訓練小手冊包括多倫多教區輔助服務殘疾人士的政策和多年輔助服務計劃: 多倫多教區可以使用的網址如下；

<https://www.archtoronto.org/en/our-community/accessibility/>.

提供不同電腦模式版本。

本文件是多倫多教區人事部門提供。

2021

## 內容目錄

安省服務可及殘疾人士無障礙法概述：.....	4
為什麼安省服務可及殘疾人士無障礙法重要？.....	4
輔助服務以什麼為準？.....	5
"殘障"是什麼意思？.....	6
有什麼障礙？.....	7
安省服務可及殘疾人士無障礙法的主要原則.....	8

安省服務可及殘疾人士無障礙法必須實行的要求.....	9
統一輔助服務可及標準規則的訓練.....	12
統一輔助服務可及標準規則的一般要求.....	12
服務可及的政策.....	12
多年服務可及的計劃.....	12
訓練.....	12
顧客服務的標準.....	13
誰是顧客.....	13
有什麼種類的殘障？.....	13
服務殘障人士簡介.....	13

使用適當的語言和術 語.....	13
如何服務不同形式殘障人 士.....	14
以服務狗服務顧 客.....	19
以輔助人士服務顧 客.....	20
服務的顧客他使用輔助器 材.....	21
服務殘障人士-在家中或經電 話.....	22
如果顧客有困難獲得服務或設 施.....	23
通知服務暫時中 斷.....	24
反饋的程 序.....	24
服務可及的通用標 誌.....	25
訊息和溝通的標 準.....	27

如何提供獲得訊息的模式.....	27
網站.....	28
反饋.....	28
緊急事件處理程序.....	28
雇用員工的標準.....	29
設計公共空間的標準.....	29
交通工具的標準.....	29
安省人權條例和安省服務可及殘疾人士無障礙法的訓練.....	32
"人權條例"的四個主要概念.....	32
什麼是歧視？.....	32

直接歧	
視.....	
.33	
間接歧	
視.....	
.33	
系統性歧	
視.....	3
3	
報復性處	
分.....	3
3	
一個惡意負面的環	
境.....	33
騷	
擾.....	
.....33	
配合顧客須要的任	
務.....	34
配合顧客任務和職	
責.....	34
使用人權的原	
則.....	35

遵行和加強.....36

三個人權的系統.....36

條例的總結.....36

資源.....39

安省人權條例和安省服務可及殘疾人士無障礙法訓練的確認.....40

## 安省服務可及殘疾人士無障礙法 總論

服務可及意思是可獲得服務。它是每一人都有能力，無論是身體或精神上的殘障，在他們的生活環境內從任何事中獲得服務，使用設施，和獲得益處。

安省服務可及殘障人士法 在 2005 年已由安省立法會通過成為一個法律，讓政府去發展出服務可及的特別標準和加強執行它。這些標準已立法叫做法規，和它們提供這些細節來幫助達成安省服務可及殘疾人士無障礙法的目標。這目標是訂在安省於 2025 年內一切法規要完全實行。

為什麼安省服務可及殘疾人士無障礙法重要？



在出谷紀 4：11, 上主對梅瑟說"「是誰給人一個嘴？是誰使人口啞耳聾，眼明眼瞎呢？不是我上主嗎？」"

我們都是天主的子民，賦有不同的能力，應受別人的尊重和公平待遇。

安省須要更多對殘障人士在每一方面的服務。我們都會因此而得益處，當每一個人可到達任何地方，連絡任何人和獲得任何經驗，並且安省也從這些殘障人士的貢獻受益良多。

增加安省的服務可及會幫助社會未來的發展。我們的人口中有越來越多不同的種類的人，而殘障人士也會增加。他們須要行走，購物，參加學習和活動計劃，服務和資訊，能進入任何建築物，公園，和其他可及的地方。

這安省服務可及傷障人士法供給安省使它成為一個無障礙的地方。

什麼是服務可及的標準？

服務可及的標準是法律，因此政府，商業，非營利和公家機關必須遵守要認出，除去和預防任何障礙。安省服務可及殘疾人士無障礙法在一條規章下包括五個標準。

安省規章 191/11(這條"規章")

### 顧客服務標準

顧客服務標準可幫助傷障人士除掉障礙，因此他們可以取得須要的物品和服務。它是關於服務人員明白殘障人士有不同的須要。我們容易問他"我可以幫助你嗎？",只要做一點小的改變也可為他們服務。

### 資訊和溝通的標準

資訊和溝通的標準可以幫助商業公司和機構，讓它們的資訊使殘障人士容易獲取。

### 雇請員工的標準

這標準可幫助商業公司和機構將他們雇用殘障人士成為一種常規。

### 交通工具的標準

這個標準讓每一個人在安省內來去自如。

### 設計公眾空間的標準

這個標準讓殘障人士容易使用新的建築和重新發展戶外的公眾空間。

-----安省服務可及傷障人士法-----

全面獲取服務的規章(簡稱 IASR)

一般要求                      顧客服務

資料和溝通                      雇請員工

交通工具                      設計公眾空間

"殘障"是什麼意思？

安省人權法對殘障的定義是：。

a)任何程度身體的殘障，不健全，變形由於身體受到傷害，出生的缺陷或疾病，也有限於遺傳的因素，包括糖尿病的遺傳，癲癇，腦受傷，任何程度的癱瘓，和截肢，缺少活動能力，瞎眼或視力模糊，耳聾或聽力喪失，啞吧或說話不清，或身體需要領路狗或其他動物，或坐輪椅或其補助設備和儀器。

b)一種精神不穩定或逐漸喪失身體功能。

c)一種學習的障礙或一種學習功能喪失，或理解或使用附號或說語多方面功能喪失。

d)一種精神失常。

e)一個人申請受傷或殘障的補助金，或依照 1997 年製定的工作安全和保險法規已領取保險金的人。

障礙是什麼？

一種障礙是任何事阻止某人參與社會內各方面生活的事項，因為他的殘障。殘障可能是可見的或不可見的。

障礙的形式

1) 態度的障礙,一種障礙是任何狀況阻止某人完全參與社會內各方面的事項和活動, 因為他殘障的原故。

例如 :

\*認為殘障人士是劣勢。

\*假設一個有說話障礙的人不明白你說的話。

2)系統/組織性的障礙, 是一個組織機構的政策, 執行或程序上歧視這些殘障人士。

3)資訊和溝通的障礙發生, 當一個人很難明白資訊的意思。

例如 :

\*印出的字體太少, 不能閱讀。

\*因手的殘障不能用滑鼠而不易上網。

\*指標看不清楚和不明白它的用意。

4)科技上的障礙發生, 當一種科技不能改良去支持不同的補助器材。

例如 :

\*一個網站不能支持不同的閱讀軟件。

5)物質和建築上的障礙是建築的設計或空間的設計形式, 造成殘障人士的不方便。

例如 :

\*走道和門口太窄, 坐輪椅, 電動輪椅, 行走扶助器的人士很難通過。

\*櫃臺太高, 矮的人看不到臺面。

\*燈光太暗，視力不好的人看不見。

\*門把讓有風濕病的人很難握緊。

\*停車位太窄，坐輪椅而開車的人很難停車。

\*電話沒有安裝特別設備，聽力有問題的人就無法聽到任何聲音。

安省服務可及殘障人士法主要的原則：

改善服務的可及意思是更多的人可以進入我們的教堂，同樣能使用教區其他的設施。殘障人士有各種年齡和背景；殘障人士有時別人可見，或註意不到。沒有一種特殊的單一方式去提供服務。

安省服務可及傷障人士法有四個主要原則與天主教價值和教區註重的目標是一致的。

尊嚴：

以一種服務的方式讓傷障人士感到有自尊和也尊重別人。

獨立：

一位傷障人士做事，不須要別人太多不必要的幫助和幹擾。

完全一致：

一位傷障人士被別人服務時，如在同一個地點，同一種服務，應以同一種方式服務他，除非殘障人士有其他特別的須要。

公平的機會：

應提供給傷障人士在獲取物品或服務，就業和參與社區活動與別人有同樣的機會。

：

安省服務可及殘障人士法 強制性的要求：

以安省服務可及殘障人士法的要求來看，多倫多教區認為一有 50 名以上員工的大非盈利的機構。我們的要求如下：

到 1 月 1 日，2012 為止(繼續適用於新員工)

\*提供可及的顧客服務：

- 。制定政策，執行方案和程序，以提供給殘障人士物品和服務。
- 。訓練所有員工/神職人員/義工去服務所有的人，並保留訓練的記錄。
- 。歡迎服務的動物和補助人員。
- 。制定一個程序，在我們如何提供給殘障人士物品和服務方面，大家能反應個人的意見。

\*提供可及的緊急事件和公眾訊息當有人詢問時；這包括緊急疏散、計劃或手冊。

\*提供給員工殘障人士緊急事件處理的訊息，當有人詢問時以一種可及和特制的模式來回應他們。

到 1 月 1 日，2014 年為止，

\*制定傷障人士可及的政策和一個多年計劃：

。制定政策去幫助達到服務可及的目標。

。告訴員工和顧客關於我們的政策。

\*制作所有網站合乎 WCAG 2.0A 的版本。

到 1 月 1 日，2015 年為止(繼續適用於新的員工)

\*訓練所有員工/神父/義工，有關服務可及法律的要求(包括安省服務可及殘障人士法和安省人權法規)應用於他們的工作責任和我們的機構。

\*讓殘障人士很容易反應個人的意見。

到 1 月 1 日，2016 年止，

\*提供可及的模式和溝通的支持，當有人詢問時，與那人一起工作來決定如何盡快滿足他們的須要。

\*讓你的雇員工的執行可及的：

。讓我們如何雇人，保留員工和提供給事業發展升遷的機會。

。記錄我們處理發展個人事業計劃和再回來工作計劃。



到 1 月 1 日，2017 年止，

\*讓新的或重新發展公眾的空間可及。

到 1 月 1 日，2021 年止，

\*讓所有網站附合 wcag2.0.AA 的水準。

到 12 月 31 日，2012/2014/2017/2020/2023 止，

\*記錄和歸案，對政府在服務可及上的報告(教區的層面)。

統一可及標準的規章

統一可及的標準規章訓練

統一可及的標準規章(IASR)制定服務可及的標準，和介紹顧客服務，訊息和溝通，雇用員工，交通工具以及公眾空間的設計的要求。這規章適用於一切公營，私人和非盈利機構，也適用於一個員工的公司。

統一可及的標準規章的一般要求。

這規章要求多倫多教區要：

\*發展出一個服務可及的政策。

\*制定一個多年服務可及的計劃，和提供每一年的發展進度。

## 服務可及的政策

教區服務可及的政策，和支持的程序大綱，我們須承諾除去障礙和改進服務可及性。

## 多年服務可及的計劃

教區多年服務可及的計劃，概括了我們可以採取的這些特別的步驟，以預防和除去障礙，附合現今和未來這規章的要求。有人詢問就提供他一個服務可及的模式，以及教區會瀏覽這計劃每年一次並顯示我們的進展程度。

## 訓練

依照這規章和安省人權法規，教區承諾提供給所有員工，義工，合約雇員和其他代表教區的第三會人員包括提供物品，服務或設備的人員訓練。當教區提供給一些人訓練時，教區會保存一個訓練的記錄，包括日期和受訓人數。

## 顧客服務的標準

顧客服務的標準目標，是為殘障的人士服務的運作可及，並且也有法律的義務要嚴守這個標準。這標準適用於所有人或機構(公營，私人和非盈利),它們提供物品，服務給公眾，或其他生意或機構，以及安省內其員工在一人以上的公司和機構。

誰是我們的顧客？

一位顧客是一個人他接受我們機構的物品或服務，對我們來說他是我們的教友。

好的顧客服務每一個人都會受益。你對顧客說的話總是,"我能幫助你嗎？"

有什麼婁別的殘障人士？

傷障可以是可見的和不可見的；有些殘障是很明顯，其他就不是。

服務傷障人士-簡介

公開地溝通和回應你的顧客，是所有好的顧客服務最關鍵的地方。

顧客可及的服務是關於：

- \*不要假設一個人可以作或不能作某事，是因為他的殘障原故。
- \*一視同仁：讓每一個人感到被歡迎和被重視。
- \*明白每個殘障人士有不同的須要。

## 使用適當的語言和術語

服務殘障的顧客也是關於對他們顯出關懷和尊重。一種好的開始是使用適當的語言和術語。

## 使用正確的字輪椅，要將

\*用"殘障"而不是"殘障的人"。

\*記住要將人放在首位。說"一個人帶著殘障"而不是"殘障的人"。

\*指出在特殊方面的殘障，如一個人有心智發展的殘障，一個人是看不見或失去視力，或一個人坐著輪椅。

\*避免用同情的字眼，如什麼事的受害者，遭受什麼樣的苦難，只能坐輪椅，四肢不靈活，或直接說出他的病癥或殘障。

## 如何服務帶著不同殘障的顧客

### 服務人們帶著身體或行動不便的殘障

這類人包括一個功能有限的範圍，從輕微的動作或肢體動作之間不配合，到肌肉的軟弱，發抖和麻痺。身體的殘障可能影響一個人的力量，和持久度，和他作機械式工作的能力，自由的走動和控制馬達的運作。

當與這種殘障人士溝通前：

- \*幫助先問他的須要。殘障人士時常有他自己做事的方式。
- \*尊重坐輪椅和其他助走器，這些是屬於殘障人士私有的器具；不要去觸摸，移動或靠在上面。
- \*如果允許你移動他們的輪椅，不要讓他們在一種不方便，危險，或不尊重的位置，如面對牆，或在大門的走道上。
- \*提供資料關於環境內可及的設施(自動門，可及的廁所等)。
- \*保持輪椅走道和一切通道的整潔。
- \*高的櫃臺邊有小凳子。準備好一塊版子，以便人填表格或簽名之用。
- \*提供坐椅給那不能久站的人。
- \*沒有經過允許，不要觸摸或移動一個人的器具(如輪椅或助走杖)。
- \*如果你要與一位坐輪椅的長談的話，應該坐下來，如此你們可以面對面交談。

服務帶著失去視力的人：

視力的殘障範圍從輕微視覺的模糊到完全眼盲。視力喪失的結果可能是：閱讀有困難或看不清別人的面孔；在陌生的地方很難走動；分不清顏色或距離的遠近；只能看見很小的範圍；須要強烈的光或對比；夜盲癥。

失去視力會讓人無法閱讀文件或簽名，找叫路標或看見危險物。有些人使用領路狗，一支白色捌仗，或一位支持的人帶路，或者有人不須要任何扶助。

當與視力喪失的人溝通時：

\*不要假設這人看不見你-只有少數視力喪失的是完全眼盲的。

\*當你接近他們時先說出你是誰，如果他們有同伴，直接同那人說話。

\*如果有須要的話，可用手支扶著他們，並慢慢走。如果他們接受幫助-牽引他們，但不要拉他們。

\*除非緊急，沒經允許不要碰他們。

\*說出地標或其他四周環境的細節和方向。如：如果你們接近樓梯，或障礙物，要說出來。

\*不要摸，拍或接近正在服務的動物。

\*幫他們閱讀文件或給一個總結。

\*如果你要離開他，同他說你多久會回來或說再見。

\*當提供方向或指南時，要準確，要描述細節(如在你前面有二階或在你左邊一米處)。不要說在那裏或用手指那個方向。

\*不要離開你的顧客自己單獨在一個房間內-帶他們到一個安適的地點。

服務喪失聽覺的人：

有不同的方式可分辨出這人失去聽覺。他們可能耳聾，口聾，變聾，或聽力很差。這些詞是用來描述不同程度的聽力或這人聽力消失或喪失的方式。

聽力喪失會造成一個人有困難分辨出某些音波，聲音或字。一個人他是聾的，或聽力很差，他也可能無法使用公用電話，在燥雜的聲音環境中不能明白別人說的話，或說清楚一些話讓別人能明白。

對你幫助的定義：

- \*一位耳聾的人聽力很微小或根本聽不到。
- \*口聾的人，是描述一個人生來就聾了或小時還沒學說之前變成聾子，也沒學習過手語。
- \*變聾，這詞是描述一位成人逐漸慢慢失去聽力或突然完全失去聽覺。這種人可使視覺來補助(字幕，說話字幕機，電腦的幫助，或手語)。
- \*聽覺困難描述一個人有一些聽力，可能他會用助聽器，或其他溝通的設備或手語。

當與某人是聾或聽覺很差的人溝通時：

- \*輕輕地碰一下他們的肩膀或一個溫和的招手引起他們的註意。
- \*說話要清楚但不要大叫。
- \*面對那人，不要任何東西擋著你的臉和口。

\*那聾的人可能使用一位手語翻譯者來同你溝通，當你說話時永遠留意著那位聾者，而不是翻譯者。如說，"你喜歡什麼？"，而不是說，"問她，她喜歡什麼？"

\*如果那人用助聽器，選一個地方其他雜聲小的地方。如轉移到一個安靜的地方。

\*如果須要的話，請問如果有其他更容易溝通的方法(如使用一支筆和一張紙)。

\*確定在光線良好的地方談話，在那裏顧客能見到你的面。

\*保持眼睛的接觸。用身體語言，姿態和面部表情來幫助你溝通。

\*不要假設顧客會用手語，和知道唇語。

服務聾-盲一起的人：

聾和盲是二種官能都喪失。聾和盲一起會影響溝通，學習，方向和行動。聾和盲一起的人可用不同手語系統，Braille, 電話器材，溝通版和時常使用一位扶助的人來服務。

當與一位聾和盲一起的人溝通：

\*不要假設那人能作的或不能作的事。有一些聾和盲的人或許還有一點聽力和/或視力。

\*如果你不肯定，可以問他須要什麼幫助。

\*永遠先直接問那人，而不是扶助他的人。

\*當你接近你的顧客時，先向翻譯者介紹你是誰。



\*顧客很可能通過翻譯者向你解釋如何與他們溝通或給你一份協助卡或小的說明。

服務說話或語言殘障的人：

語言殘障的人是關於部分或完全喪失說話的能力。一個人有說話的障礙可以問題是在發音，聲量/大小，沙啞和有口吃。一個有語言障礙的人不能明白別人說的話，(接收語言),或分享思想，想法和感受(表達語言)。

當與說話或語言殘障的人溝通時：

\*盡可能在一個安靜的地方溝通。

\*要完全留意他的反應，不要打斷或為你完成他的話。要有耐心。

\*如果有須要，請他再說一次，或寫下他們的訊息。

\*問他們問題，用"是"或"不是"可以回答。

\*確定他所說的全部的談話，可藉看總結和重復他的話來表明你明白的程度，讓這人回答-不要假裝你懂，如果你不確定的話。

\*請給你的顧客足夠的時間表達他的意思。如果更妥當的話，在一個更安適的地方談話。

\*不要假設一個有語言障礙的人，不能明白你所說的話。

\*直接面對你的顧客說話，不要對著助理或扶助他的人說話。

\*如果這人使用一種溝通器材，先花一點時間閱讀器材的指引，來同他們溝通。

\*如果須要的話，提供其他方式讓顧客能同你連絡。例如使用電郵。

服務學習障礙的人：

學習障礙是學習的混亂，它影響口語和口語上資訊的獲得，保留，明白，處理，組織和使命。

一個人帶有一種學習的障礙可能有一般人或高於一般人的智慧，但接收和處理資訊和表達知識上卻有不同的方式。

當與學習障礙的人溝通時：

\*說話要清楚，並直接對那人說話。

\*有禮貌地回答任何詢問，口頭上的資訊，協助填寫表格等。

\*如有須要，要有耐心和多花一點時間。有這種障礙的人在思考資訊或理解和回應上都須要較長的時間。

\*提供一種方式你的顧客能容易理解和回應。例如某些學習障礙的人發覺書寫的字句很難明白，而其他的人可能對數字和數學有困難。

\*願意以不同的話語或不同的方式再解釋一遍。

服務有人智力/心智發展上的障礙：

這樣的障礙，會影響一個人的思考和分析的能力。造成的原因，可能是遺傳因素，

環境污染的毒害，腦部受過重創，或心理的混亂。

有這樣障礙的人，在這些方面可能會有困難：理解口語和書寫的資訊，處理概念性的資訊，感受到感官方面的資訊，還有保存和喚起記憶。

當與有智力/心智發展上的障礙的人溝通時：

\*不要假設他會作，或不會作什麼事。

\*不要誇大你的言語，也不要以高傲的方式說話。

\*使用清晰和簡單的語言。

\*解釋和提供例子有關於資訊。例如，問顧客如果他們願意你幫他們閱讀你的文件或填完一個表格，然後等他表示願意接受你的幫助。

\*要有耐心，如果有須要多花一些時間。

\*提供給他一次一個資訊。

\*你可以問他們這些資訊是否要再給他們重復一遍。

\*如果你不確定他們跟你說了什麼話，以總結他們說話的內容或重復他們說的話來確定你清楚他們說的話，或禮貌地請他們再重復一次-不要假裝你聽清楚了。

服務有精神健康障礙的人：

精神健康障礙包括不同程度的精神混亂。有三種主要形式的精神健康障礙：焦慮(影響一個人感知一些地方，事件和狀況多麼可怕)，情緒(影響一個人有什麼樣的感受，例如沮喪，或有雙重人格)以及行為上的(性格的問題，它影響一個人如何看他與別人的關係)。

一個有精神健康障礙的人似乎尖銳的或煩燥的，看上去沒有任何理由，可能開始大笑或很生氣。精神健康障礙可能影響一個人清楚思考的能力，精神集中或記得發生的一些事情。

你可能不知道某人有這種障礙，除非有人告訴你。受恥辱和缺少理解能力是精神健康障礙的人最主要的阻礙。

當與精神健康障礙的人溝通時：

\*對待每一個人都是一位個體。問他們怎麼做讓他/她感到安適和盡可能尊重他/她的須要。

\*在一些情況下，試著去減輕壓力和焦慮。

\*保持冷靜和禮貌，甚至有人表現不正常的行為，專注在服務他們的須要，和你如何去幫助他們。

- \*盡力查尋社區內可使用的資源以幫助有精神健康障礙的人。
- \*小心聽取顧客說的話，盡力滿足他們的須要。例如，讓他們知道你明白他們說的話和問的問題。
- \*尊重顧客的個人空間。
- \*減少幹擾以免顧客分心或精神不集中。例如，太多雜音，太多人的地方，和打斷他們說話會造成壓力。
- \*對這人的行為和須要應該立刻作出反應。不要以衝突的方式。如果有須要，設一個限度，並且對其他的人也是同樣的待遇。例如，"如果你尖叫，我就無法對你說話"。：

服務有其他/暫時障礙的人：

其他/暫時障礙不是可見的或不容易分辨的。它們的成因可能是意外，病痛，疾病包括：氣喘，糖尿病，癌癥，環境的敏感，癲癇，心臟病，中風和患關節。許多人不認為這些狀況的障礙不須要別人服務，但是在某些情況下是須要的。

用服務動物服務顧客

有不同種類的服務動物，它們幫助有不同形式障礙的人。一種服務動物可能是一支貓或其他動物，不只是一支狗。考慮用一支服務動物是有標準的，它須有一定的配件(配具，放物品小袋，標誌，卡片說明這動物已被傷障人使用),如果配件裏沒有文件可以向以下職業人士要求此信件；語言糾正師，物理治療師，護士，職業病治理師，驗光師，醫生，開刀醫生，生理治療師，心理醫生，註冊心理師，和註冊精神健康治理師。

服務動物執行各種形式的工作：

- \*一支領路狗服務對象是幫助一位喪失視覺的人行走。
- \*一支助聽或助聽信號的動物會警告一位喪失視覺的人當有聲響發生時，例如有人敲門或火警器作響。
- \*一支動物協助有羊癲癇的人，它會在人發羊癲時警告別人或直接幫助發羊癲瘋的人。
- \*協助行動的動物可能攜帶東西，找回東西，起動電梯，按門鈴，開門和更多的事。

伴隨有障礙人士的動物，在教區的規定內是受歡迎的，除非法律不許可這樣的動物，例如準備食物的地方。如果法律禁止一支服務動物進入那地方，必須以其他取代的方式來幫助這位有障礙人士。向顧客解釋為什麼不能帶此動物進入這地方，並與他討論其他的服務方式，例如

- \*將此動物與顧客分開，安置在一個經許可的安全地方，並請專人幫助這位顧客的一切行動。或是
- \*在允許帶動物的其他地方服務這位顧客。

當服務某人帶著服務動物時：

- \*不要拍或摸這支服務動物：牠們正在作事，不要讓牠們分心。
- \*不要餵或給服務動物任何食物。這位顧客的責任要照顧和管控他的服務動物。如果顧客要求，你可以給牠水喝。

\*如果你不肯定這動物是一個寵物，或是服務動物時，問你的顧客。你可以向他詢問服務動物的合法職業人士開的證件。

如服務動物對旁邊其他人，有嚴重的健康或安全影響時，例如對某些動物有嚴重的過敏，考慮用不同的服務方式，試著找出解決的方法讓雙方滿意。例如：

\*將雙方之間的距離加大。

\*不讓雙方接觸。

\*改變服務的時間。

\*在許可的情況下使用其他方式可以服務這位帶著服務動物的人。

如果你有困難分辨牠是一支服務動物時：

\*不要假設。你可以問顧客問動物的合法證件(例如一封信，一張便條，或表格)以證明他須要服務動物陪伴。

\*如果這人已顯出他的證件，應讓這動物陪伴他受服務。

\*這人不須要去展示他動動的證件，如何去協助他。

## 服務顧客帶著助理人員

一位助理人員是一個被私人雇用的人或是被殘障人士選來服務他的人，或協助他的溝通，行動，個人照顧，醫療須求或獲得教區的物品和服務。這位助理可能是一位拿薪資的協助工作者，義工，朋友或一位家人。

顧客服務準則要求教區允許一位殘障的人被他的助理他/她陪伴以協助他獲得我們的物品和服務。我們的政策說明我們歡迎助理人員。如果顧客已付教區/聖堂舉行活動的入場費，那麼助理應免付任何費用。

當與某人帶著助理來的溝通時：

- \*如果你不確定那一位是顧客，可以看那一位先開口要求服務，或直接問他們。
- \*直接向顧客說話而不是助理。
- \*給助理一些指引，例如教堂內坐位的安排，因此能幫助溝通順暢。
- \*可能的話，也應提供給他們印刷的資料。
- \*這是一種好的習慣，問你的顧客在討論私隱時是否讓助理在場。

什麼時候顧客必須要有助理陪伴：

在一些特殊情況下，為了健康和安全的理由，一位顧客必須有助理陪伴。你必須先通知顧客，然而考量實際情況在下決定：

- \*一位助理必須保護顧客的健康或安全或也牽及到其他人的健康或安危。
- \*已經沒有其他合理的方式可以保護顧客和其他人的健康和安危。

服務帶著補助設備的顧客



一個補助設備是一個工具，技術，或機器，它讓一位有障礙的人做每日的工作和活動如走動，溝通或提起東西。

大部分補助設備是"私人補助設備",例如一臺輪椅，或走路器.手杖，助聽器，或通訊版。它們屬於使用他們的人，也是他們私人空間的一部分。

常用的補助設備：

\*行動的障礙-輪椅，助步器，手杖，助走電動機，私人氧氣筒。

\*耳聾或聽覺困難-高頻率音波發射系統，

或擴音設備，助聽器，電動打字機，貝爾網路傳訊系統，聲音紀錄器。

\*視覺喪失-數碼音響機，放大鏡，電子地圖指示器，手杖，領路狗或其他服務動物。

\*智力/心智發展障礙-溝通器，產生口語設備。

\*學習障礙-電子筆記本/手提電腦，個人數據管理機，小型閱讀器。

當與使用補助設備的人溝通時：

\*除非顧客許多，不要摸他的補助設備。

\*不要將顧客的補助設備移到他無法拿到的位置(如手杖，助步器)。

如果教區現有的任何器材或設備能幫助殘障人士獲得我們的服務。確定你能使用這些設備。最好將操作說明留在身邊，或一單張操作指南與這些設備放在一起。

我們的機構可能擁有的一些設備例如：

- \*行走設備，如一種手推輪椅或電動助走機。
- \*一個舉重機，幫助升起或降下人載坐的行走設備。
- \*技術能幫助有障礙的人容易溝通或獲得資訊，例如某種電腦軟件，一種擴音器，或一種電動打字電話系統。
- \*可調整的桌子或工作臺，能改變它的高度或書寫臺面的傾斜度。

服務有傷障的人-在他的家裏或通過電話

提供居家服務的要點：

- \*不要突然出現，先確定你要到他家的時間。
- \*尊重傷障人士的要求，以配合他們的須要。例如一個傷障人士對環境物質敏感，可能去他們家時身上不要灑太多香水。
- \*要有耐心。你可能須要在門口等一下等待你的顧客開門。
- \*先介紹你自己。有些顧客可能無法閱讀你的身份證明，可能要求你使用密碼。去服務前先問清楚。
- \*保持與你的顧客溝通，他知道你在作什麼事。
- \*確定你來到顧客家和離開他家一切東西都在原位。例如某位視力喪失的人，希望一切家具都在原位，不然如移動沙發他將會跌倒。

經過電話提供服務的要點：

- \*說話自然，清晰和直接。
- \*留心顧客說些什麼。不要打斷或完成他說的話。
- \*如果你不確定他們說了什麼，有禮貌地請他們再說一遍，或者你重復一次他們說的話，問他們你重復的話是否正確。
- \*如果顧客使用一位翻譯員或一個電話翻譯機，以自然的說話方式對顧客說話，而不是這位翻譯員。
- \*如果你試了好幾次都無法與顧客彼此之間溝通，考慮使用不同的安排可能有些幫助。

如果顧客有困難獲得服務或使用設施

如果你發現你的顧客有困難獲得服務或使用設施，一個最好的方法，是問他，"我怎麼幫助你？"

時常會有一些簡單的解決辦法。例如，

- \*你的顧客使用輪椅不能進到堂內，因為前門有梯階。你可以在門外為殘障人士服務，在別一個地方，用電話服務，或去他們的家裏服務。你也可以用廉價的解決方法，例如使用一種廉價可移的動斜坡道，如果它適用可將它放在進口梯階上。
- \*你的顧客是喪失聽覺的人，有些問題。請問他是否可以用筆和紙書寫，如此溝通方式會是一個為他服務的好方式。記得，如果這是機密的資料，看完它們後交還給顧客或將這資料消毀。

\*你的顧客自己拿不到你的物品，因為他們坐電動助步機，架子對他們來說太高。直接拿給你的顧客。

\*你的顧客有視力或學習障礙無法閱讀一些文件。你將文件內容大聲地讀給他聽，或用電郵事先傳送給他。

\*你的顧客有精神健康的障礙，他無法安身一大人群中。當他們到服務臺時，解釋他們的須求。帶他到別外一個地方是離開群眾和其他的顧客，然後為他服務。

\*你的機構沒有自動開關的門。要準備好幫他們開門。

你的顧客是你知道他們須求的最好來源。

處事要有彈性，有開放的心去接受別人的意見會幫助你創造出一種好的服務經驗。一個解決方法應是簡單的，以及你的顧客很可能感謝你的關心和考慮周詳。

## 公告暫時服務的中斷

依照顧客服務獲得的標準，教區必須通告公眾平時提供給殘障人士的一些設備或服務暫時不能使用或獲得，或這種情況在一個期限內將會發生。這也包括不可預計的服務中斷。和那些你事先已知道的服務中斷。

我們必須標示出這些出問題的服務，因為殘障人士依靠它們。例如，我們的機構或教堂內的電梯或廁所暫時不能使用，我們必須向外公告。

中斷服務通告的內容包括：

- \*中斷服務的理由。
- \*中斷的期限。
- \*如果有任何代替的設備或服務。

服務中斷的公告和溝通應該放在顯眼的地方，人人可見。例如，一個公告可放在網路上，在窗戶或門上。

最好的方法是預先準備好一個固定模式，和先決定好公告要放在那裏。你可能須要特殊的模式，為一些長期發生的問題，或任何定期維修而中斷服務作準備。

## 反應意見的程序

教區和聖堂邀請你對服務可及政策和服務發表意見。這些反應意見你可以親自交給教區人事部門，或打電話(416-934-0606)，韋面和電郵([accessibility@archtoronto.org](mailto:accessibility@archtoronto.org))或直接交給教堂辦公室。個人的意見可能在收到意見書後 15 個工作天的時間之內回復。公眾已被通知，我們的反應意見的程序有一次的格式以及/或者溝通的協助，只要詢問，教區會提供相關的格式或支持。

所有服務可及的詢問和問題，教區人事部都會逐步跟蹤。如果你在教堂收到反應意見韋，請以上述連絡的方法將它送回人事部。

普世通用服務可及的標記：

下列的普世通用服務可及的標記是被用來推廣和公告為殘障人士服務可及的地點，節目和其他的活動。

### 1)國際服務可及標誌

這是一個人們都熟悉的服務標誌。這輪椅標誌只適用行動不便的人，包括坐輪椅的人。例如，這標誌用來表一個可使用的入口處，廁所或較低位置給坐輪椅人士使用。

### 2)點字標誌

這個標誌表示那個印刷紙上印有點字付號，顯出標籤，發行內容和標牌。

### 3)可及的打印

這個標誌是"大字體打印",16-20 大的字體。也表示有大字體的書本，小冊子和節目表可以使用。你也可以用此標誌表示其他大字體的印刷品能提供傷障的人士。

### 4)助聽系統

這個標誌是用來表示在這活動有助聽器可以使用。這系統可能包括紅外線，聲音循環和高頻率音波系統。

### 5)手語翻譯

這個標誌表示手語翻譯，在一個講座，會議，表演，開會或其他節目中提供給聽覺障礙的人士。

## 6)字幕

這個標誌表示在一個電視節目，或錄影帶中有字幕提供給耳聾和聽力很弱的人。

7)除了印刷品或點字外，其他種類為眼盲或視覺差人士可及的服務。

這個標誌表示眼盲和視覺差人士，最好使用的地方，例如，一位嚮導人士領路。標誌和說明書最好使用鮮明的顏色和大字體。

## 8)有聲的講述

眼盲和視覺差人士可以享用電視，影視和影片，因帶有真人聲音的評語或敘述(經過耳機和小型發報器)由專業播報員來講述影象的內容。

## 9)電話打字機

這設備也被稱為一種訊息電話，電話溝通的設備可被耳聾人士使用。這標誌表示這裏有如此功能的電話，可供給耳聾和二個耳聾人士之間的溝通，以及其他聽覺困難，說話障礙，聽覺障礙，和二者都有的人士使用。

## 10)資訊處

這個標誌表示什麼地點可以獲得資訊或資料，例如"大字體"印刷品，錄音帶等。

記住，好的服務每一個人都會得益處。

總是說，"我怎麼幫助你？"

## 資訊和溝通的標準

資訊和溝通的標準制定的程序，安省的各商業公司和各機構組織都須依據這個標準來創造，供給和接收資訊和溝通，以服務殘障人士的須要。

教區須要以容易取得的模式，提供殘障人士資訊和溝通，或提供一種適當的溝通協助(不同形式幫助溝通的工具)，如果他們要求時。當接到一個要求時，要先與他們商量以決定他們在服務上的須要。這種服務必須在短時間內和準時完，並不再加額外的費用。

資訊和溝通支持的例子如下：

- \*大字的印刷文件。
- \*直接向一個人讀出文件內容。
- \*聽覺或視覺資訊的原本內容。
- \*以手寫代替說話。
- \*以清晰的語言書寫資訊。
- \*電子文以在電腦或其他閱讀器上能看得見為準。

如何提供可及的模式：



## 1. 保證電子文件容易取得：

- \*使用微軟件的標題，讓使閱讀器的人可以在幕上尋找文件內容和確保模式一致。

## 2. 依照清晰韋寫的原則：

- \*使用短句和避免不必要的字。
- \*你用動作性的動詞。
- \*與讀者的經驗相合。
- \*韋寫的目的在表達，不是要表現。

## 3. 依照清晰影印的規則：

- \*保持字體夠大，在 11 到 18 之間。
- \*強調字句時使用寬厚字體。
- \*使用一般常用細又明顯的字體(如宋體)。
- \*英文字句不要全用大寫，或義大利形式字體。
- \*適當使用紙張中白色的空間。
- \*印刷品最合格的是用黑白印制。

#### 4. 顏色的對比

- \*紙張上內容和背景有強烈顏色對比。
- \*不要只為溝通的原故而使用顏色。
- \*為了減幹擾而少用水印紙或復雜的背景。

#### 網站

教區為了在我們所有網站上達到網路內容可及的規定(WCAG) A 和 AA 等級。這規定包括以簡明語言韋寫文件的內容，確保某人能瀏覽網站，以文字代替形象，那些在網站上的文件可以閱讀器閱讀。多倫多教區的網站遵守服務殘障人士無障礙法的要求。

#### 回饋意見

在服務殘障人士無障礙法的標準下，教區已制定了一個回饋的程序來接收和回應顧客的意見，這政策為服務殘障人士。公眾已被通知我們回饋意見的程序是一種可及的模式，和/或者如果顧客要求可以同時提供溝通方面的支助。

#### 緊急事件處理程序

教區已將服務可及的考量加入緊急事件處理項目之中。如果有人要求，教區能提供緊急事件處理計劃，和公眾安全資訊上可及的模式，或者同時供給適當溝通的支助。

緊急事件處理訊息的例子如下：

- \*緊急事件處理的計劃和程序。
- \*地圖， 警示牌， 和疏散路線。
- \*給公眾有關這些火警， 或其他緊急情況警告的訊息。

## 雇用員工的標準

教區在雇用員工上確保公平和可及， 因此可以吸引和保留帶著殘障的員工。可及性的政策會提供一位員工， 在整個的工作生命的循環裏， 都有可及的服務， 包括召募人員， 選擇， 工作表現評估， 事業發展， 重新雇用和回來工作的計劃。

## 設計公眾空間的標準

設計公眾空間的標準是為了制定最小的要求， 而讓所有安省人民很容易使用公眾的地方。可及的服務不僅幫助殘障的人士， 而可讓每一個人受益， 包括老年人， 家庭和來訪安省的遊客。

這要求只適用於新建築的公眾設施或主要整修過的現有的公眾地方。

要求的標準可分為七類：

\*娛樂性的步行小徑和通到岸邊的路線。

\*戶外公眾飲食的區域，如位在休息站或野餐的地方。

\*戶外遊玩的空間。

\*戶外行走的路徑(路邊人行道或過馬路人行道)，和其他相關的設施，如梯階斜坡道，路邊斜坡道，休息區和服務行人的標記。

\*路邊和路邊之外可停車的空間。

\*獲得服務(如服務臺，固定詢問臺和等候室)。

\*維修的計劃。

教區會確保這些設施設計遵守無障礙的標準要求，同時適用於現有重整的空間和/或新獲得的空間。

## 交通工具的標準

交通工具的標準制定的要求，會預防和除去對公眾交通障礙，讓安省人民在省內來去自如。這標準不適用教區內。

## 安省人權法規(OHRC) 和服務可及傷障人士法規(AODA)

### 安省人權法規和服務可及殘障人士無障礙法規的訓練

安省人權法規(“法規”)提供給省民公平的權利和機會，並免受歧視。這法規認知安省內的每一個人的尊產和價值。它應用在就業的社會範圍，居家，設施使用，合約和公會的會員，商業交貿或職業協會。

這法規禁止就業方面的歧視(和其他社會區域)基於種族，祖先，出生地，膚色不同，種族血統，公民身份，信仰，性向，性別，性表達，年齡，犯罪記錄，婚姻狀況，家庭狀況或傷障。

這人權法規和服務殘障人士無障礙法以不同的方合併使用，以推動公平和服務可及。

## "這法規"的四個主要的概念

\*首要性-駕臨在大部安省法律之上(只有少數例外)；這是叫作"首要性"。

\*補救性-這法規是有補救性的 -它試著將一個壞的狀況改好，而不是處罰人民。反而，它試著除去歧視和預防歧視，藉著教育公眾和強調歧視的存在。

\*影響對比意向-這法規檢視實際發生了什麼事，而不是某人對歧視問題的意向或"意思是"什麼(影響不是意向)。

\*安省的-這法規完全合乎安省的法律。

## 什麼是歧視？

歧視是對某人不公平的待遇，由於加重他們的負擔，拒絕他享有同其他人一樣的特權，利益或機會，由於他們的種族，公民身份，家庭狀況，傷障，性別或其他個人的特征。歧視有許多不同的形式：

\*歧視的目標可能一個人或一群人。

\*很難看出來歧視的存在，或是一個系統的一部分。

\*它也可會有報復，一個負面的環境和騷擾。

人們可直接歧視一個人或一群人。例如，一個人不被雇用，因為他是殘障的人。

## 直接歧視

這種對某人的歧視，因為你認為他們的樣子與你不同。它包括執行工作或行為對上述法規內舉出的不同種類的人有負面的影響。無論你不是有意以不同方式對待他們。重要的是你是否有行為或說話中有歧視他們。

## 間接歧視

這也可以稱為結構性歧視，當某些要求或規則似乎表面上是公平的，但是實際對上述法規內舉出的不同種類的人卻有不公平的待遇或給予一些人特殊的待遇。

## 系統歧視

這種歧視可能一個系統的一部分例如如何作一些決定，和工作執行和政策制定式或文化性的組織。例如，公司的主管喜歡打高爾夫球，而他只願意提升會打高爾夫球的人。

## 報復

報復意思是處罰某些人因為他們去投訴人權和歧視問題，或是因為他見到歧視的發生。你不應被處罰或被威脅受處罰因為你作了歧視

的投訴，人權問題的投訴，一個違反人權的申訴，或出庭為違反人權投訴做證人。

## 一種苦毒的環境

這種環境造成，當有人基於你是上述法規內舉出的不同種類的人，而在工作場所做出一些評語或行為讓你感到不受歡迎或不舒服。它毒化了這工作場所。有時只要一個評語就會毒化工作的環境。

## 騷擾

在這法規下，這騷擾意思是"說出一種帶有傷害意謂的評語,或作出一些人們都知道或應該會知道的不受歡迎的舉動"。

騷擾通常付合下列條件：說過的話或作過的舉動不只發生一次。對說這話或如此行為要負責的人，應知道那樣作是不受歡迎的。

## 種族歸類

種族歸類發生是當你有所行動，因為你擔心人身安全，安全理由，或為了保護公眾，但是你的決定是基於先入為主的觀念關於一個人的種族，膚色，血統，祖先，宗教或出生地。

所有人在這人權法規下，都有權利在無歧視的環境中自由地工作。



## 遷就的責任

在工作場所所有的人都享有遷就的權利，是基於人權法律的規定，這裏的人也包括殘障的人。甚至當一些設施和服務可能是為所有的人設計的，我們仍須要遷就一些殘障人士的個人須求。

儼照這個法規,教區有一個法律"責任去遷就"殘障人士。遷就的目的是讓有份障的人得到公平待遇和完全參與工作場所，居住和其他的服務。

沒有一個固定的模式可以遷就殘障人士。當每一次一個人要求遷就他時，必須先考慮個人的須要。解決一個人的辦法不一定適用於其他的人。遷就責任應該由大家分擔，同要求遷就的人商討，交換相關的資訊和一起尋求遷就的辦法。

遷就的例子如下：

- \*供給不同模式的閱讀文件。
- \*提供有彈性工作或短息時間。
- \*提供手語翻譯員或即時字幕顯示。
- \*調整工作責任，再訓練或換另個工作。
- \*安放自動開關進口大門，當裝修工作場所還是要提供廁所的使用。

許多遷就的項目都可以容易的辦到，並且花費不高。有一些情況下，雖然用了最好的解決辦法，卻造成教區處在"不當的困境",因為經費或健康和安全的因素。不當的困境是遷就的一種合法責任的極限。如果這個情況是極嚴重的影響遠超過供給遷就的益處。甚至如果不當的困境發生時，教區仍有責任，採取下一個最好的步驟阻止不當的困境發生。如此步驟應該只有在找到更理想的解決辦法時才去使用，或逐漸使用此辦法。

## 遷就的義務和責任

員工和主管在遷就上都有義務和責任。

### 員工/一位傷障人士

\*告訴你的雇主，你所須要的是與你的殘障和工作職責有關係。

\*提供關於你殘障-相關的須要資料，包括藥品，在有須要時其他專家的意見

。

\*參與尋找遷就的辦法。

### 主管人員：

\*要真心地接受遷就的請求。

\*要小心處理遷就的請求，甚至只是一個暫時的解決辦法，直到找到長期的辦法。

\*只問與須要遷就相關的問題。例如須要知道這人因為失明而不能閱讀印制文件，而不是問什麼原因或如何你失去視覺。

\*尋找遷就的辦法應採取積極的態度，這辦法須要付合個人的要求，如果須要請問專家的意見。

\*尊重那要求遷就的人他的尊嚴，以及任何個人資料都須保密。

\*負任遷就的費用，包括須要的藥品或專家的意見或文件，直到不當的困境發生。

## 應用人權的原則

所有機構組織應遵守這人權的原則和法律，當在執行服務殘障人士無障礙法的標準時。

## 有幾個重點要留意：

\*不要制造新的障礙。不要改變設施，服務，物品，技術或程序，然後加強或產生新生的障礙。

\*設計包容性：作一種選擇是盡可能適合每一個人的須要，特別是那些殘障人士，同時也付合個人須要。

\*喜歡團結而不要分開。通常最好的遷就是讓殘障人士與其他的人參與的方式相同。

\*相同的結果有時須要不同的待遇。不同或分開的遷就有時是須要的，可以幫助人們完成他們的工作，或獲得服務。

\*;加入那些須要遷就的人去探索解決辦法：他們知道什麼辦法對他們最有用。確保這些程序和解決辦法付合個人的須要，和促進隱私權，個人尊嚴和尊重。

\*要分散因遷就的原因而花費的費用，以免殘障人士在短時間內花費額外的錢。可及服務的費用應考慮納入整個工作費用的一部分。

這人權法和服務殘障人士無障礙法都是法律，一起來促進安省的公平人權和服務可及。在這人權法之下，主管們應考量與殘障相關的迂就請求，並且提供準時的遷就，從召募員工直到他退休或離職為止。

## 遵行和強制執行

明白和應用人權原則可幫助避免可能違反人權的投訴和法院控告。

## 三個人權系統

安省有 3 個組織在人權系統上有三個組織，它們是：

\*安省人權會-供給人權法律的政策，指引，和其他資料，包括殘障和遷就的責任。

\*安省人權法庭-聽取歧視的申訴(稱為申請)在任何人權的基礎上。這也包括不遷就殘障人士-相關的須要。

\*人權法律協助中心-幫助人們通過人權申訴程序，例如完成上人權法庭的申請。

在安省殘障人士無障礙法下，個人不能直接作殘障方面的投訴。但是在不遵行的情況下，這專案部門能經過此法律下的特定程序強制執行標準條例。殘障人士專案部門會與人權組織一起承辦去幫助他們獲得人權的遵行。

## 人權法律的總論

- \* 這人權法和殘障人士無障礙法都是一起有效的法律。
- \* 這人權法保護每一個人有同等機會的權利，和免於任何歧視。
- \* 這人權法是首要的，意思是安省法律必須依照此法辦案。
- \* 這人權法說明，有法律責任要遷就傷障人士。遷就限度是到不當的困境發生為止。
- \* 安省殘障人士服務可及法律的標準，補足人權法以促進公平和安省傷障人士的服務。
- \* 安省殘障人士服務可及法律使用，與人權法使用同樣的殘障人士的定義；如果二者之間有衝突，以人權法為主。

## 資源

以下資源是用來制作多倫多教區，安省服務可及殘障人士無障礙法訓練小冊子：

安省服務可及：<http://www.ontario.ca/>

服務訊息轉送：<http://www.accessforward.ca/>

安省人權會：[- http://www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)

## 上網公眾電郵學習的使用

以下是一些額外訓練資源，可使用的郵電-學習平臺；

安省服務可及傷障人士的法規：免費上網的訓練

<https://www.aoda.ca/free-online-training/>

轉送訊息：一個服務可及安省的訓練

<http://www.accessforward.ca/>

安省人權會共事：人權法和安省服務可及傷障人士法

<http://www.ohrc.on.ca/en/learning/working-together-code-and-aoda>

多倫多教區人事部門，地址，電話和網址。

Human Resources Department 1155 Yonge Street Toronto, Ontario  
M4T 1W2 416-934-0606 Email: [accessibility@archtoronto.or](mailto:accessibility@archtoronto.or)

## 安省服務可及殘障人士無障礙法訓練確認

統一服務可及標準規章(IASR)要求多倫多教區保留和維持一個記錄，當訓練提供時，包括日期和參加訓練的人數。

要確認你已完成多倫多教區,安省服務可及殘障人士無障礙法的訓練，請點擊以下網站或影印以下網址來確認已完成這上網的訓練：

<https://www.surveymonkey.com/r/AODAArchTO>

