



Archdiocese
of Toronto

《安大略省殘疾人士無障礙法案》 (AODA)

培訓手冊

(適用於教區志願者和獨立承包商)

根據安大略省殘疾人士無障礙法案（2005 年），多倫多教區必須為所有現有及新員工、志願者、承包商和其他代表教區行事的人提供培訓，包括那些代表教區提供貨物、服務或設施的人。

這份培訓手冊、多倫多教區的 AODA 政策，和多年期《無障礙計劃》
可在多倫多總教區的網站上查閱：

<https://www.archtoronto.org/about-us/safe-environment/accessibility>。

教區備有以上文件的其他版式，可供取閱

本文件由多倫多教區人力資源部製作
2021 年

(內容如有衝突，則以教區英文版為準)

內容目錄

AODA 概覽.....	4
為什麼 AODA 重要？.....	4
什麼是服務可及 (Accessibility) 的標準？.....	4
「殘障」(Disability) 是什麼意思？.....	6
「障礙」(Barrier) 是什麼？.....	6
AODA 的主要原則：.....	7
綜合無障礙標準規章 (IASR) 培訓.....	10
IASR 的一般要求.....	10
無障礙的政策.....	10
多年性服務可及計劃.....	10
顧客服務標準.....	10
誰是我們的顧客？.....	10
有哪些類型的殘障？.....	10
服務殘障人士——簡介.....	11
使用適當的語言和術語.....	11
如何為不同類型殘障的顧客服務.....	11
服務使用服務性動物的顧客.....	15
服務有支援人員的顧客.....	16
服務使用輔助設備的顧客.....	17
服務殘障人士——在家或通過電話.....	17
如果顧客有困難獲得服務或使用設施.....	18
服務暫時中斷的通知.....	18
反饋過程.....	19
無障礙服務的通用標誌.....	20
資訊和溝通的標準.....	22
如何提供無障礙服務的格式.....	22
網站.....	23
意見反饋.....	23
緊急程序.....	23
雇用員工的標準.....	23
設計公眾空間的標準.....	23

交通設施的標準.....	24
安大略省人權守則與 AODA 培訓.....	26
本守則的四個關鍵概念.....	26
什麼是歧視？	26
直接歧視	26
間接歧視	26
制度性歧視	27
報復	27
有毒的環境	27
騷擾	27
種族歸類	27
遷就的義務	27
遷就的義務和責任	28
守法與執法	29
三大人權體系	29
《守則》摘要	29
資源.....	30
AODA 培訓確認.....	32

AODA 概覽

AODA 概覽

「無障礙 (Accessibility)」有所有人同樣得到服務的意思，意指每個人，無論身體或精神上是否有殘障，也能出入、使用及受惠於其生活環境中的一切。它同時指提供的產品、設備、服務或環境能讓更多人使用。

安大略省(下稱「安省」)於 2005 年通過「安大略省殘疾人士無障礙法案」(簡稱「AODA」)，讓政府制定並實施相應的無障礙標準，這些標準已成為法例的一部分，當中的細節有助達到 AODA 的目標，使安省在 2025 年或之前，成為一個完全無障礙及共融的環境，惠及所有人。

為什麼 AODA 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？」

我們都是天主的子女，賦有不同的能力，應受別人的尊重和公平對待。安省需要讓殘障人士更容易獲得各種服務。當每個人能夠出入自如、接觸不同人、體驗任何事物時，我們既會受惠，而安省也會從殘障人士的貢獻中獲益。

提升安省的無障礙服務有助於社會未來的發展。我們的人口越來越多樣化，殘障人士的數量也會增加。他們需要無障礙地出入、購物、參加學習和活動計劃、使用服務和獲取資訊、並進入任何建築物、公園及其他場所。

AODA 讓安省成為一個無障礙的地方。

什麼是服務可及 (Accessibility) 的標準？

無障礙標準是一套政府、商業、非牟利和公共機關必須遵守的法律，以識別、消除、及防止任何障礙。AODA 是由五個標準所組成的規章。

安省規章 191/11(這條"規章")

顧客服務標準

這個標準為殘障人士消除障礙，使他們可以取得所需的貨物和服務。這標準幫助服務人員明白殘障人士有不同的需要，可以是簡單的問一句：「我有什麼可以幫忙的嗎？」並在服務殘障顧客時稍作改變。

資訊和溝通的標準

這個標準幫助商業公司和機構，讓其資訊使殘障人士容易獲取。

雇請員工的標準

這個標準幫助商業公司和機構，將無障礙納入招募、雇用及支持殘障人士的常規工作中。

交通設施的標準

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無障礙使用新起建築物和重新發展的戶外公眾空間。

安大略省殘疾人士無障礙法案 (AODA)

綜合無障礙標準規章(簡稱 IASR)

- 一般要求
- 顧客服務
- 資訊和溝通
- 就業
- 交通設施
- 公眾空間設計



「殘障」(Disability) 是什麼意思？

安省人權法對殘障的定義是：

- a) 因身體受傷、先天缺陷或疾病所引致任何程度的身體殘障、不健全、畸形或變形，在不限制以上概括性的情況下，也包括糖尿病、癲癇、腦受傷、任何程度的癱瘓、截肢、活動能力失調、失明或弱視、失聰或弱聽、啞子或說話不清、或行動上需要導盲犬或其他動物輔助、或使用輪椅或其他輔助設備和儀器。
- b) 精神不健全或智力發展不健全。
- c) 在理解或使用符號或語言的情況下，出現學習障礙或缺陷。
- d) 精神失常。
- e) 根據《1997 工作場所安全和保險法》的規定下，可申請或領取保險金的受傷或殘障。

「障礙」(Barrier) 是什麼？

障礙是任何令人因其殘障的緣故而不能充份參與社會生活的事物。殘障有可見的和不可見的。

障礙的形式	舉例
態度上的障礙 是指對殘障人士的歧視。	<ul style="list-style-type: none">• 認為殘障人士比不上別人。• 假設一個有說話障礙的人不明白你說的話。
制度/組織性的障礙 是指一個機構在政策、做事方式或程序上歧視殘障人士	<ul style="list-style-type: none">• 不向殘障人士開放的招聘程序——在欠缺無障礙標準的地方進行面試。
資訊和溝通方面的障礙 使人很難明白資訊的意思。	<ul style="list-style-type: none">• 印刷的字體太小而無法閱讀。• 網頁無法讓不能用滑鼠的人使用。• 標誌含糊不清，意思難明。
科技方面的障礙 就是不能修改某種科技去配合不同的輔助器材。	<ul style="list-style-type: none">• 網站不能支持屏幕閱讀軟件。
活動和建築方面的障礙 是指建築物或空間的設計形式，造成殘障人士的不方便。	<ul style="list-style-type: none">• 走廊和門口太窄，使用輪椅、電動代步車和助行器的人很難通過。• 櫃臺太高，個子小的人不方便。• 燈光太暗，弱視的人看不見。• 門把讓關節炎患者很難握緊。• 停車位太窄，坐輪椅的駕車者很難停車。• 電話沒有安裝特別設備，為聽力有問題的人做成困難。

AODA 的主要原則：

改善無障礙讓更多人來到我們的教堂，並使用教區的其他設施。殘障人士的年齡和背景各異；殘障有時顯而易見，有時卻看不出。沒有單一的方式去提供服務。

AODA 有四個主要原則，與天主教的價值觀和教區一視同仁的目標是一致的。

尊嚴：

服務的方式讓殘障人士保持自尊，並尊重別人。

獨立：

殘障人士可以獨立行事，毋須不必要的幫助和干擾。

傷健共融：

殘障人士應該與其他人在同一地點，以相同或相似的方式享受相同的服務，除非需要採取其他措施來配合殘障人士的需要。

機會均等：

為殘障人士提供與其他人同等的機會，以獲得貨物或服務、就業和參與社區活動。

AODA 法定要求：

就《安大略省殘疾人士無障礙法案》的要求，多倫多教區是一個有 50 名以上員工的大型非營利機構。我們的要求如下：

在 2012 年 1 月 1 日之前 (以後繼續適用於新員工)

- 提供無障礙顧客服務：
 - 制定政策、工作常規和程序，為殘障人士提供貨物和服務。
 - 訓練所有員工/神職人員/志願者去服務不同能力的人，並保留訓練的記錄。
 - 歡迎服務性動物和支援人員。
 - 制定一個程序，讓人就我們如何為殘障人士提供貨物和服務，反映意見。
- 當有人詢問時，提供可及的緊急應變和公眾訊息；這包括緊急疏散計劃或手冊。
- 當有殘障的員工查詢緊急應變的資訊時，為他們提供相關的無障礙資訊和特定的格式。

在 2014 年 1 月 1 日之前

- 制定無障礙政策及一個多年期計劃：
 - 制定政策去達到無障礙的目標。
 - 告訴員工和顧客關於我們的政策。
- 使所有網站都符合 WCAG 2.0 A 級。

在 2015 年 1 月 1 日之前 (以後繼續適用於新員工)

- 訓練所有員工/神職人員/志願者，有關無障礙法律的要求 (包括《安大略省殘疾人士無障礙法案》和《安大略省人權守則》) 如何應用於他們的職責和我們的機構。
- 方便殘障人士反映他們的意見。

在 2016 年 1 月 1 日之前

- 提供無障礙的格式和溝通支援，當有人查詢時，共同商議如何盡快配合他們的需要。
- 使我們的僱傭模式成為無障礙：
 - 在聘用及保留員工，以及提供職業發展機會方面，力求服務可及。
 - 將我們如何制定個人遷就計劃和復工計劃的過程，記錄在案。

在 2017 年 1 月 1 日之前

- 使新的或重新發展的公眾空間變成無障礙。

在 2021 年 1 月 1 日之前

- 使所有網站都符合 WCAG 2.0 AA 級。

在 2012/2014/2017/2020/2023 年 12 月 31 日之前

- 向政府提交有關無障礙的報告 (教區的層面)

綜合無障礙標準規章 (IASR)
Integrated Accessibility Standards Regulation

綜合無障礙標準規章 (IASR) 培訓

綜合無障礙標準規章 (IASR) 建立無障礙標準，並引入對顧客服務、資訊和溝通、就業、交通、以及公眾空間設計的要求。IASR 適用於所有至少擁有一名員工的公共、私人和非營利組織。

IASR 的一般要求

這條例要求多倫多教區：

- 發展無障礙政策。
- 制定一個多年期無障礙的計劃和提供每一年的發展進度。
- 提供培訓並記錄所提供的培訓。

無障礙的政策

教區無障礙的政策和相關支援的程序，概述了我們對去除障礙和改善無障礙的承諾。

多年性服務可及計劃

教區的多年期無障礙計劃，概括了我們採取具體步驟，以預防及消除障礙，並符合 AODA 現時和未來的要求。此計劃應要求提供無障礙的格式，而教區將每年檢討有關計劃，以顯示進展。

培訓

教區承諾為所有員工，志願者、承包商和其他第三者，包括代表教區提供貨物、服務或設施的人員，提供有關這規章和安省人權法規的培訓。教區會保存培訓記錄，包括日期和受訓人數。

顧客服務標準

顧客服務標準旨在使殘障人士可以接受顧客服務，而我們必須遵守該標準所定的法律義務。該標準適用於所有直接向公眾或其他企業或組織提供貨物或服務、並在安大略省僱有的一名或多名員工的人或機構 (包括公營、私營和非營利機構)。

誰是我們的顧客？

顧客是接受我們機構的貨物或服務的人。對我們來說，顧客就是我們的堂區教友。

每個人都可以從良好的顧客服務受益。你的第一個問題**總該**是：「請問有什麼可以幫到你？」

有哪些類型的殘障？

殘障有可見的，也有不可見的：雖然有些殘障可以即時識別，有些則不然。

服務殘障人士 —— 簡介

坦誠溝通和回應顧客的需求，就是提供優質顧客服務的關鍵。

無障礙顧客服務就是：

- 不要因為一個人的殘障而假設他做得到或做不到一些事。
- 一視同仁——讓每個人都感到受歡迎和包容
- 了解殘障人士可能有不同的需求

使用適當的語言和術語

服務殘障的顧客也要對他們體恤和尊重。這可以由使用適當的語言和術語開始。

用詞正確

- 說「殘障」而不是「殘廢」
- 記著要將人放在首位。說「這人有殘障」，而不是「殘疾人」。
- 適當時指出哪方面的殘障，如一個心智發展有缺陷的人，一個失明或喪失視力的人，或一個坐輪椅的人。
- 避免用同情的字眼，例如什麼事的受害者，患有什麼病，只能坐輪椅，行動不方便，或受什麼疾病或殘疾打擊。

如何為不同類型殘障的顧客服務

服務身體或行動不便的人：

身體或行動的障礙包括一系列功能限制，從移動或協調身體某個部位的輕微困難到肌肉無力、震顫和癱瘓。身體殘障可能影響一個人的體力和耐力，以及從事體力工作、獨立行動和控制肌肉活動的能力。

與身體或行動不便的人溝通時：

- 先問准對方才作出幫助。殘障人士往往有自己的做事方式
- 尊重輪椅和其他助行器，這都屬於殘障人士個人空間的一部分；不要觸摸、移動或靠在它們上面
- 如果你得到移動顧客輪椅的許可，請不要讓他們處於尷尬、危險或有失尊嚴的位置，例如面向牆壁或擋著開門的路徑
- 提供有關周圍環境內無障礙設施的資訊（自動門、無障礙洗手間等）
- 保持輪椅坡道和一切通道暢通無阻
- 繞過高櫃檯提供服務。如果需要填寫表格或簽名，請準備好寫字夾板
- 為不能久站的人提供座位
- 未經許可不得觸摸或移動顧客的個人裝備（例如輪椅或助行器）

如果你需要與使用輪椅或代步車的人長時間交談，請考慮坐下來，以便在同一高度眼神接觸

服務喪失視力的人：

視力障礙的範圍從視力略微降低到完全失明。視力下降可能導致：閱讀困難或看不清別人的面孔、在陌生的地方難以走動、無法區分顏色或距離、視野狹窄、需要強烈的光或對比、以及夜盲症。

喪失視力的人無法閱讀文件或簽名，找出路標或察覺危險。有些人會使用導盲犬、白手杖或支援人員（例如視力正常的嚮導），而有些人則不需要任何扶助。

與喪失視力的人溝通時：

- 不要假設這個人看不見你——很少喪失視力的人是完全失明的
- 當你接近顧客時，請表明自己的身份。如果他們有同伴在場，應直接與顧客交談
- 必要時伸出你的手臂帶領顧客，然後慢慢走。如果他們接受，要領他們同行，但不要拉著走
- 除非是緊急情況，未經許可，不要碰觸他們
- 說出地標或四周環境的其他細節和方向。例如，若走近樓梯或障礙物，要說出來
- 請勿碰觸、撫摸或接近正在服務的動物
- 建議為他們閱讀文件或概述其內容
- 若要離開他們，應讓他們知道你什麼時候回來或說再見
- 當提供方向或說明時，要準確精細（例如，「在你前面兩步」或「在你左邊一米處」）。不要說「那邊」或用手指示方向
- 不要把顧客單獨留在房間內——要帶他們到一個舒適的地方

服務喪失聽覺的人：

失聰的人各有不同。有些是耳聾，有些是聾啞、或變聾或聽力有障礙。這些術語用於描述不同程度的聽力，或聽力減弱或喪失的障礙。

聽力損失使人難以區分某些頻率、聲音或語詞。耳聾、變聾或聽力有障礙的人可能無法使用公共電話，無法在嘈雜的環境中聽懂說話，或無法清晰地發音使人聽懂。以下的定義也許有幫助：

- 耳聾的人幾乎沒有聽力
- 聾啞一詞是指先天性失聰或在學習說話之前就失聰，聾啞人會學講說話，但通常不用手語
- 變聾一詞是指在成年後慢慢或突然失去聽力。變聾的人可能使用視覺來輔助（字幕、讀唇、電腦或手語）
- 有聽力障礙的人有一定的聽力，可能使用助聽器、其他通訊設備或手語

與失聰或聽力障礙的人溝通時：

- 輕輕觸碰他們的肩膀或揮手，吸引他們的注意力
- 說話清楚，不要大聲喊叫
- 正面相對，不要讓你的手和其他物件接近你的嘴臉
- 聾人可能用手語翻譯員進行溝通；一定要將注意力集中在聾人身上，而不是翻譯員身上。例如，說：「你想要什麼？」而不是「問她想要什麼」

- 如果那人使用助聽器，請選擇一個噪音較少的地方。例如，減少背景噪音，或者如果可能的話，轉移到比較安靜的地方
- 如有必要，可問對方其他溝通方式是否更容易（例如，使用筆和紙）
- 確保你所在的位置光線充足，顧客可以看到你的臉
- 保持眼神接觸。使用身體語言、手勢和臉部表情來幫助溝通
- 不要假設顧客懂得手語或讀唇

服務聾盲人士：

聾盲症是視力和聽力均受損。聾盲會阻礙溝通、學習、定向和活動能力。聾盲人會使用各種手語、點字、電話設備、通訊板等，並經常依靠支援人員的幫助。

與聾盲人溝通時：

- 不要假設那人能做或不能做什麼。有些聾盲人可能有點聽力和/或視力
- 如果你不確定，可以問對方需要什麼幫助
- 一定要直接與那人交談，而不是與支援人員交談
- 當你接近顧客時，先向翻譯者介紹自己
- 顧客可能會向你解釋如何與他們溝通，或給你指示卡或便條

服務有說話或語言障礙的人：

語言障礙使人喪失部分/全部說話能力。有語言障礙的人可能出現發音、音調/響度、聲音嘶啞和口吃/口齒不清的問題。有語言障礙的人難以理解他人（接收語言）或表達思想、意見和感受（表達語言）。

與有說話或語言障礙的人溝通時：

- 盡可能在一個安靜的地方溝通
- 要全神貫注；不要打斷或完成他們的句子。要有耐心
- 如果有需要，請他再說一次，或寫下他們要講的話
- 提出可以回答「是」或「否」的問題
- 簡述或複述你所理解的內容，以確認對方所說的話，並讓對方回應——如果你不確定，不要假裝明白
- 給你的顧客足夠時間去表達他的意思。如果更妥當的話，建議轉移到一個更舒適的地方
- 不要假設一個有語言障礙的人不能明白你所說的話
- 直接與顧客交談，而不是與他們的同伴或支援人員交談
- 如果那人使用通訊設備，請花點時間閱讀使用說明以便與他們溝通
- 如有必要，提供顧客與你聯繫的其他方式，例如電子郵件

服務有學習障礙的人：

學習障礙是指影響語言和非語言資訊的獲取、保留、理解、處理、組織和使用的障礙。

有學習障礙的人可能具有平均或高於平均水平的智力，但以不同的方式接收和處理訊息及表達知識。

學習障礙可能導致閱讀/寫作、解決問題、時間管理、尋路和處理訊息方面的困難。

與有學習障礙的人溝通時：

- 清晰直接地與對方交談
- 禮貌地回應任何關於口頭訊息、協助填寫表格等的請求
- 要有耐心，並在需要時留出額外的時間。有些學習障礙的人可能需要更長的時間來處理訊息或理解和回應
- 以適合顧客的方式提供訊息。例如，有些有學習障礙的人覺得文字難以理解，而另一些人可能對數字和數學有困難
- 願意以另一種方式重新表述或解釋某事

服務有智力/心智發展障礙的人：

智力和心智發展障礙會影響一個人的思考和分析能力。這可能是由遺傳因素、接觸環境毒素、腦創傷或精神疾病引起的。

有智力或心智發展障礙的人可能在以下方面有困難：理解口語和書面訊息、處理概念訊息、感知感官訊息以及儲存和檢索記憶。

與有智力或心智發展障礙的人溝通時：

- 不要假設那人能做或不能做什麼。
- 說話時不要誇張，也不要態度傲慢。
- 使用清晰和簡單的語言。
- 解釋並提供有關訊息的示例。例如，詢問顧客是否需要幫助閱讀你的資料或填寫表格，然後等待他們表示願意接受你的幫助。
- 要有耐心，並在需要時留出額外的時間。
- 每一次提供一個資訊
- 你可以問他們是否要將資訊重複一遍
- 如果你不能確定對方說了什麼，可以簡述或複述所說的話來確認，或者禮貌地要求他們複述一次——如果你不確定，不要假裝明白

服務有精神健康障礙的人：

精神健康障礙包括一系列疾病。精神健康障礙主要分三個類型：焦慮（影響一個人對地方、事件及情況的恐懼程度）、情緒障礙（影響一個人的感受，例如抑鬱症或雙相情緒障礙），以及行為障礙（性格問題，影響一個人如何看待自己與別人的關係）。

有精神健康障礙的人可能會顯得急躁或易怒，行為有侵略性，可能被視為咄咄逼人或唐突，無法做出決定，或者會無緣無故地大笑或生氣起來。精神健康障礙會令人無法清晰思考、集中注意力或記憶力。

除非有人告訴你，否則你不可能知道某人患有這種殘障。對於有精神健康障礙的人來說，社會歧視或缺乏認知是影響他們的主要障礙。

與有精神健康障礙的人溝通時：

- 將每個人都視為獨特個體。問他們怎樣可以使他/她感到舒適，並盡可能尊重他/她的需要。
- 嘗試減輕情境中的壓力和焦慮
- 保持冷靜和禮貌，即使對方的行為不尋常，也要關注他們所需的服務以及你如何幫到他們
- 盡力了解社區內有什麼資源可以幫助有精神健康障礙的人
- 細心聆聽，並與顧客合作以回應他們的需求。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
- 限制可能影響顧客集中注意力的干擾。例如，太多雜音、太多人的地方，和打斷他們說話都會造成壓力
- 即時回應顧客當時的行為和需求。不要製造衝突。如果需要，可以像對其他人一樣作出規限。例如，「如果你尖叫，我將無法和你說話。」

服務有其他/暫時性障礙的人：

其他/暫時性障礙很多時並不明顯，也難以辨認。它們可能由一系列狀況、事故和疾病引起，這包括：哮喘、糖尿病、癌症、環境性敏感性、癲癇症、心臟病、中風和關節置換。許多人不認為這些情況是殘障，因此毋須無障礙的考慮，但有時卻是確實需要的。

服務使用服務性動物的顧客

有各種類型的服務性動物為各種類型的殘障人士提供支援。除狗之外，服務性動物可以是貓或其他動物。服務性動物受過訓練去幫助殘障人士。合標準的服務性動物，必須顯而易見（挽帶、掛包、標誌、表明該動物是為殘障人士服務的卡片），如果不明顯，可以向以下衛生專業人員索取一封信：語言病理學家、脊醫、護士、職業治療師、驗光師、內科醫生和外科醫生、物理治療師、心理學家、註冊心理治療師和註冊心理健康治療師。

服務性動物執行各種任務：

- 導盲犬幫助喪失視力的人行走
- 助聽或信號動物會在聲音發出時提醒失聰的人，例如敲門聲或警報聲
- 癲癇反應動物警告人癲癇即將發作，或在癲癇發作期間提供幫助
- 活動輔助動物可以攜帶物件、取物、啟動電梯按鈕、按門鈴、開門等

教區歡迎陪伴殘障人的服務性動物進入場地，除非法律有所限制，例如在準備食物的地方。如果法律禁止服務性動物，則務必以其他方法協助該人士取得服務。應向顧客解釋原因，並商議其他服務方式，例如：

- 將服務性動物留在允許動物的安全地方，並在顧客與動物隔離期間予以協助，或
- 在另一個允許動物的地方為顧客服務

與有服務性動物陪伴的顧客溝通時：

- 不要撫摸服務性動物或對牠們講說話；牠們正在工作，不要讓牠們分心。
- 不要給服務性動物餵食或提供零食。顧客負責照顧和監管自己的服務性動物。但如果顧客要求，可以給牠水喝。
- 若不能確定該動物是寵物還是服務性動物，請詢問顧客。你可以要求查看服務性動物由合法衛生專業人士所開的證件。

如果服務性動物可能嚴重影響其他人的健康或安全，例如引起嚴重過敏，應盡辦法去解決，好能照顧到雙方的需求。例如：

- 增加雙方之間的距離
- 取消面對面的接觸
- 更改兩人接受服務的時間
- 任何可以讓該顧客在場所內使用服務性動物的其他辦法

如果你不能輕易確定是否服務性動物：

- 不要假設。你可以要求顧客出示由合法衛生專業人士所開的證件 (例如信件，便條，或表格)，以證明因殘障而需要服務性動物陪伴
- 如果顧客已出示證件，則必須允許服務性動物陪伴
- 顧客不需要透露他們有什麼殘障，亦不需要說明動物如何幫助他們

服務有支援人員的顧客

支援人員由殘障人士雇用或選定，以提供服務或協助溝通、行動、個人護理、醫療需要或獲取貨物和服務。支援人員可以是受薪的個人支援工作者、亦可以是志願者、朋友或家庭成員。

根據顧客服務標準，要求教區允許殘障人士在使用我們的貨物或服務時，由他/她的支援人員陪同和協助。根據我們的政策，歡迎有關支援人員。對於需要支援人士陪同的人前往需要付費的總教區/教區活動，應免除支援人士的費用。

與有支援人員陪同的顧客溝通時：

- 如果你不能確定哪一位是顧客，可以從使用或要求服務的人那裡獲取線索，或直接問他們。
- 直接與顧客而非支援人員交談
- 預定位置給支援人員，例如：安排支援人員坐在方便溝通的位置
- 在可能的情況下，向殘障人士和支援人員同時提供印刷的資料
- 保持好習慣----在討論保密事情以前，先問顧客是否讓支援人員在場

當顧客必須有支援人員陪伴時：

在特殊情況下，你可能以健康和安全的理由，要求殘障顧客有支援人員陪伴。作出決定前，你必須先與殘障顧客磋商，並考慮實際情況：

- 必須有支援人員在場，以保障殘障顧客及其他在場的人的健康及安全
- 沒有其他合理的辦法來保障殘障顧客及其他在場的人的健康及安全

在這種情況下，你必須取消支援人員的入場費或車費（若要付費的話）。

服務使用輔助設備的顧客

輔助設備是一種工具、技術或其他機器，使有殘障的人能夠完成日常工作和活動，例如走動、溝通、閱讀或提物。

大多數輔助設備是「個人輔助設備」，例如輪椅或助行器、白手杖、助聽器、氧氣筒或通訊板。這些設備屬於使用它們的人，是他們個人空間的一部分。

常用的輔助設備：

- 為行動不便者——輪椅、助行器、拐杖、代步車、私人氧氣筒
- 為聾人或聽力障礙者——高頻率音波發射系統或擴音設備、助聽器、電傳打字機、貝爾網路傳訊系統、聲音紀錄器
- 為喪失視力者——數碼音頻播放器、放大鏡、全球定位系統、白手杖、導盲犬或其他服務性動物
- 為智力/發育障礙者——通訊板、語音產生設備
- 為學習障礙者——電子筆記本/手提電腦、個人數據管理器、袖珍閱讀器

與使用個人輔助設備的顧客溝通時：

- 未經許可，不要觸摸或處理任何輔助設備
- 不要將輔助設備（例如手杖或助行器）移到顧客無法拿到的位置

如果教區提供任何器材或設備用來幫助殘障顧客獲得我們的服務，一定要懂得如何使用。最好將使用說明書放在近便的地方，或張貼在設備所在或存放的位置。

教區可能提供的一些設備舉例：

- 移動設備，例如手動輪椅或電動代步車
- 升降機，用來升高或降低使用移動設備的人
- 使殘障人士更容易溝通或獲得資訊的技術，例如某些電腦軟件、擴音系統或貝爾網路傳訊系統
- 可調節的辦公桌或工作站，用來改變書寫表面的高度或傾斜度

服務殘障人士——在家或通過電話

提供上門服務的提示：

- 不要做不速之客，應事先講明你幾時會到達

- 尊重殘障顧客提出的要求，以配合他們的需要。例如，對環境敏感的人可能會要求你不要在家中使用香味產品
- 要有耐心。你可能需要稍等片刻顧客才能開門
- 自我介紹。有些顧客可能無法閱讀你的身份證，或希望你使用密碼。探訪前先問清楚
- 讓你的顧客知道你在做什麼
- 你離開時所有東西應保持原狀。例如，喪失視力的人會以為他們的家具位置不變，如果你移動了沙發，他們可能會絆倒

提供電話服務的提示：

- 說話自然、清晰和直接
- 留心顧客所說的話。不要打斷或完成顧客的句子。給你的顧客時間來解釋或回應
- 如果你不清楚對方對你說了什麼，禮貌地請顧客重複他們所說的話，或者複述你所聽到的，並問顧客你是否理解正確
- 如果顧客使用翻譯員或電話轉接服務，請自然地與顧客交談，而不是與翻譯員交談
- 如果經過多次嘗試後你和顧客仍無法溝通，在此情況下，請考慮另作最適合他們的安排

如果顧客有困難獲得服務或使用設施

如果你發現顧客在使用我們的服務或設施時遇到困難，可以先簡單問一句：「我可以怎樣幫到你？」

很多時解決辦法相當簡單。例如，

- **你的顧客使用輪椅，但前門有台階而無法進入。**你可以在門外、或在其他更方便的位置、或通過電話或在他們家中提供服務。你也可以考慮低成本的解決辦法，例如在適合的情況下使用可移動的斜坡道。
- **你的聽障顧客有一個問題。**用書寫方式問顧客可否用紙筆來溝通。請記住，如果討論的內容機密，事後請把筆記退還給顧客或銷毀筆記。
- 你的顧客因為展示架或貨架太高，無法從他們的代步車伸手拿取一些產品。提議將產品拿給顧客。
- **視力不佳或有學習障礙的顧客無法閱讀文件。**提議大聲朗讀文件內容，或在網上發布文件，讓他們事先收到。
- **你的顧客有心理健康障礙，因此很難與其他人擠在一起。**他們來到服務台時，已解釋了這個與殘障相關的需求。為顧客提供一個遠離其他顧客的地方輪候服務。
- **你的機構沒有自動開關的門。**要準備好幫忙開門。

你的顧客最清楚他們自己的需要。要靈活地和開放地接受建議，這樣會使顧客感覺良好。解決辦法可以很簡單，顧客可能會感謝你的關心和體貼。

服務暫時中斷的通知

根據無障礙顧客服務標準的規定，當殘障人士通常用來取得我們服務的設施或服務暫時不能使用，或預料暫時不能使用時，教區必須向公眾發出通知。這包括不可預計的服務中斷，以及提前知道的服務中斷。

我們必須找出哪些是殘障人士所依賴的服務。例如，如果我們的場所或堂區的電梯或無障礙洗手間暫時無法使用，我們必須發出通知。

服務中斷的通知應表明：

- 中斷的原因
- 預計會持續多久
- 可供使用的其他設施或服務（如果有的話）

服務中斷的通知和訊息應該放在當眼的地方。例如，通告可在網站上發放、張貼在窗戶或門口。

最佳做法是提前準備一個樣版，並預先決定通告張貼在哪裏。你可能需要為長期問題或定期維修準備特定的樣版。

反饋過程

教區和堂區歡迎大眾對無障礙政策及服務提出反饋意見。這些意見可以親自交給教區人事部，或打電話（416-934-0606，分機號 524），或以書面和電郵提出（accessibility@archtoronto.org），或直接交給堂區辦事處。收到意見後15 個工作日內可收到回覆。已知會大眾，可以要求我們的反饋流程以可及方式提供，並/或可以提供溝通支援。

所有關於無障礙服務的查詢和問題由教區人事部跟進。如果你在堂區或附屬辦公室收到反饋意見，請按照上述聯繫指示轉發給人事部。

無障礙服務的通用標誌

以下是通用的無障礙服務標誌，用來推動和宣傳各種殘障人士可及的場所、項目和其他活動。

標誌	描述
	國際無障礙標誌 (ISA) 這可能是最熟悉的無障礙標誌。輪椅符號只能用來表示適用於行動不便的人（包括輪椅使用者）。例如，該符號表示無障礙入口或浴室，或電話已為輪椅使用者放到較低位置。
	點字符號 該符號表示印刷品有點字版本，這包括展覽標籤、出版物和標牌。
	大字體的符號 大字體的符號是以16-20點字體印出的“Large Print”字樣。除了表明可以提供大字體的書籍、小冊子、博物館指南和劇院節目表外，還可以用於會議或會員表格，以表明印刷品有大字體的。
	助聽系統 此符號表示該活動有助聽系統可供使用。這些系統包括紅外線、聲音循環和高頻率音波系統。
	手語翻譯 此符號表示講座、會議、表演、大型會議或其他項目有手語翻譯。
	字幕 此符號表示電視節目或錄像帶備有字幕給聾人或聽力障礙（或其他）人士。
	失明或弱視人士無障礙服務（印刷品或點字除外） 該符號表示適用於失明或弱視的人，最宜用於有導遊的場所。標誌和印刷品應以對比色製作，並以大字體清晰打印。
	口述影像 失明或弱視的人可以（通過耳機和小型發射器），欣賞由受過訓練的口述影像員作現場評論或旁白的電視、視頻和電影。
	電傳打字機(TTY) 該設備也稱為文本電話 (TT) 或聾人電信設備 (TDD)。TTY 表示電話裝有設備，幫助與聾人、聽力障礙、語言和/或聽力障礙的人溝通。
	詢問處 此符號表示該處可以取得特定資訊和資料，例如「大字打印」的印刷品和錄音帶等。

請謹記
做好顧客服務，人人受益。



經常問「我有什麼可以幫到你嗎？」

資訊和溝通的標準

資訊和溝通的標準確立了安大略省的企業和組織必須遵循的程序，以無障礙的方式為殘障人士創建、提供及接收資訊和訊息。

如有需要，教區必須以無障礙方式（有助於接收和理解訊息的方式）或以適當的溝通支援（幫助溝通的工具）向殘障人士提供資訊和訊息。收到請求後，我們將與有關人士協商，以確定他們的無障礙需求。必須及時提供無障礙服務方式和溝通支援，並且不得收取額外費用。

無障礙服務方式和溝通支援的示例：

- 大字體打印文檔
- 直接向顧客閱讀書面資料
- 音頻或視頻資料的文稿
- 手寫筆記而不是口語
- 資料以清晰的語言書寫
- 電子文檔採用可供屏幕閱讀器使用的格式

如何提供無障礙服務的格式

1. 確保電子版是可使用的無障礙版本：
 - 使用微軟標題——讓設有屏幕閱讀器的顧客能夠瀏覽文檔並確保其一致性
2. 遵循清晰的寫作原則：
 - 使用短句，避免不必要的詞句
 - 用動詞來表達句子中的動作
 - 邊說邊寫
 - 結合讀者的經驗
 - 寫作是為了表達意思，而不是為給人留下好印象
3. 遵循清晰的打印方針：
 - 字體要大，介乎 11 到 18 點之間
 - 使用粗體——填滿框框
 - 使用無襯線字體（例如 Arial 及 Verdana）
 - 不要全部使用大寫字母或斜體
 - 適當使用空白
 - 印刷品在黑白對比下最清晰易讀
4. 色彩對比：
 - 文本和背景使用高對比度的顏色
 - 不要只用顏色來溝通
 - 避免使用水印或複雜的背景設計，減少干擾

網站

教區務求所有的網站達到網頁內容無障礙指引 (WCAG 2.0) 的 A 級和 AA 級。該指引所涵蓋的內容包括如何用簡單語言編寫內容、如何確保人們可以瀏覽網站、以文本代替圖像，以及如何使網站上的文檔可以用屏幕閱讀器來閱讀等。多倫多教區網站（2021年1月更新）符合 AODA 的要求。

意見反饋

根據 AODA 顧客服務標準，教區建立了一個反饋程序，用來接收和回應有關我們為殘障人士提供的無障礙政策和服務的意見。並已通知公眾，他們可以要求我們的反饋程序以無障礙格式提供，並/或要求提供溝通支援。

緊急程序

教區已將無障礙的考慮納入其緊急應變及疏散程序中。公眾可要求以無障礙的格式獲得緊急應變計劃和公眾安全訊息，或適當的溝通支援。

緊急事件資訊包括（但不限於）以下各項：

- 緊急計劃及程序
- 地圖、警告標誌和疏散路線
- 發給公眾有關警報及其他緊急戒備的資訊

雇用員工的標準

教區承諾在雇用員工方面，行事公平，服務可及，以吸引和保留有才華的殘障員工。在就業生命週期中，包括招聘、選拔、績效管理、職業發展、重新部署和重返工作崗位等階段，都會提供無障礙服務。

設計公眾空間的標準

設計公眾空間的標準是建立一套最低要求，使我們的公眾空間可供所有安省人使用。無障礙服務不僅幫助殘障人士，還可以使每個人受益，包括老年人、家庭和安省的訪客。

這個要求只適用於新建的公共設施或公共場所的重大改建工程。

這個標準的要求分為七個部分：

- 休閒小徑和海灘通道
- 戶外公共用餐區，例如在休息站或野餐場地的公共用餐區
- 戶外遊樂區
- 戶外的行人路徑（路邊的或過馬路的）及其相關元素，例如斜坡道、樓梯、路邊斜坡道、休息區和無障礙行人訊號燈
- 路邊和路邊以外的停車位
- 獲取服務（服務櫃檯、固定的排隊圍欄和等候區）
- 維修計劃

教區將確保，當現有空間進行翻新，並/或獲得新空間時，其設施均符合設計公眾空間的無障礙標準。

交通設施的標準

交通設施的標準所規定的條件，可防止和消除公共交通的障礙，使人更容易在安省內來去自如。本標準不適用於多倫多教區。

安大略省人權守則 (OHRC)
與
安大略省殘疾人士無障礙法案 (AODA)

安大略省人權守則與 AODA 培訓

安大略省人權守則（《守則》）規定了平等的權利和機會，以及不受歧視的自由。該守則承認安省每個人的尊嚴和價值。它適用於就業、住屋、設施和服務、合約以及工會會籍、行業或專業協會的成員資格等領域。

該守則禁止在就業方面(及其他社交方面)，基於種族、血統、原籍地、膚色、族裔、公民身份、信仰、性取向、性別認同、性別表達、年齡、犯罪記錄、婚姻狀況、家庭狀況或殘障等因素而對人歧視。

本守則和 AODA 以各種方式共同促進平等和無障礙。

本守則的四個關鍵概念

- 首要性——駕馭在安省大部份法律之上（只有少數例外）；這就是所謂的「首要性」
- 補救性——這守則是補救性的——它試圖將壞情況改善，而不是懲罰人。反之，它試圖通過教育公眾和提高認知來消除及防止歧視。
- 效果與意圖——這守則著眼於實際發生的情況，而不是某人是否有意歧視（效果而非意圖）
- 省級——這守則涵蓋了省級法律規定的領域

什麼是歧視？

歧視是由於某人的種族、公民身份、家庭狀況、殘障、性別或其他個人特徵，而通過對其施加負擔或剝奪其享有與其他人同等的特權、利益或機會，對這人的不公平待遇。歧視有許多不同的形式。

- 歧視可以針對一個人或一個群體
- 很難看得出，或已成為制度的一部分
- 也可能是報復行動、有毒的環境或騷擾

人們可以直接歧視一個人或一群人。舉例說，告訴某人因為有殘障而不能就業。

直接歧視

即歧視某人，因為你認為他們與你不同。這包括對《守則》所列出的個人或群體產生負面影響的做法或行為。即使你不打算以不同的方式對待他們，這並不重要。重要的是你的行為或言論是否會導致歧視。

間接歧視

這也稱為建設性歧視，情況是，某些要求或規則看似公平，但實際上某些人將根據《守則》所列出的條件被拒之門外，或者某些人會比其他人得到更好的待遇。

制度性歧視

歧視可能是制度的一部分，這涉及決策的制定方式、組織的辦事方式和政策，或組織的文化。例如，公司負責人喜歡打高爾夫球，只想提拔打高爾夫球的經理。想想誰會被邀請參加高爾夫球比賽。

報復

報復是懲罰某人，因為他們有人權方面的投訴，或者因為他們聲稱曾目睹歧視的發生。人不能因為試圖投訴、提交人權申請、提出人權申訴或在人權聽證會上擔任證人等原因，而受到懲罰或受到懲罰的恐嚇。

有毒的環境

當基於《守則》所列理由的評論或行為使你在工作環境中感到不受歡迎或不舒服時，就會產生這種情況。它毒害了工作場所。有時只需要一句評語就可以毒化環境。

騷擾

根據《守則》，騷擾是指「一系列煩擾人的評論或行為，這些評論或行為已知或理應已知是不受歡迎的。」

騷擾通常符合以下的條件：說話或行為通常發生不止一次。說這話或做出這行為的人應該知道這樣做是不受歡迎的。

種族歸類

當你因為擔心安全、或出於安全原因或為了保護公眾而採取行動，而你的決定是基於對某人的種族、膚色、民族、血統、宗教或原籍地的刻板印象時，就會發生種族歸類。

基於上述人權理由，所有員工都有權享有無歧視的工作環境。

遷就的義務

在工作場所內，所有員工都有權根據《守則》的歧視理由得到遷就，這包括殘障員工。即使設施和服務的設計都盡可能照顧到不同的人，我們仍可能需要遷就某些殘障人士的個別需求。

根據《守則》，教區負有「遷就」殘障員工的法律「義務」。遷就的目標是讓殘障人士能夠平等地受益並充分參與工作場所、住房和其他服務。

遷就殘障人士沒有固定的公式。每次有人要求遷就時，都必須考慮個別的需求。一個人的解決方案可能不適用於另一個人。遷就應該是共同的責任，與要求遷就的人一起努力，交換相關訊息，並共同尋找遷就的解決辦法。

遷就的例子包括：

- 提供其他格式的閱讀材料
- 提供靈活的工作時間或休息時間
- 提供手語翻譯或即時字幕

- 修改工作職責，再培訓或提供另一種工作
- 在裝修工作場所時安裝自動入口門，並使洗手間可以無障礙使用

許多遷就的項目都容易辦到，並且花費不高。在某些情況下，由於成本或健康和安全因素，即時實施最佳的解決辦法可能會給教區帶來「過度的困難」。過度的困難是遷就義務的法律上限。這是指嚴重的負面影響超過遷就的好處。即使過度困難，教區仍有責任採取不會導致過度困難的次佳步驟。只有在更理想的解決辦法到位或分階段實施之前，才應採取這些步驟。

遷就的義務和責任

僱員和僱主在遷就期間都有義務和責任。

僱員/殘障人士：

- 告訴你的僱主需要什麼來配合你的殘障和工作職責
- 有需要時，提供與殘障相關的資料，包括醫療或其他專家的意見
- 一同尋求遷就的辦法

僱主：

- 誠意地接受遷就的請求
- 及時處理遷就的請求，即使在未有長期解決方法之前，也要制定一個臨時解決方法
- 只問取與遷就相關的資料。例如，需要知道員工喪失視力會令他們不能閱讀印刷品，但不需要知道他們失去視力的原因和細節
- 積極尋求可以滿足個別需求的遷就辦法，並在需要時尋求專家幫助
- 尊重要求遷就者的尊嚴，並對資料保密
- 支付遷就的費用，包括任何所需的醫療或其他專家意見或文件，直至達到過度困難的程度為止

遵循人權原則

所有組織在實施 AODA 標準時都應遵循人權原則和《守則》義務。

需要留意的幾點：

- 不要造成新的障礙：不應更改任何設施、服務、貨物、技術或程序，以致加強或造成新的障礙
- 包容性設計：設計應盡可能適合最多人，尤其是殘障人士，同時亦要滿足個別的需求
- 要融合而非隔離：通常最好的遷就方法是讓殘障人士與其他人以同一方式參與
- 相同的結果有時需要不同的處理方法：可能需要用不同的或個別的方式來遷就殘障人士去完成工作或獲得服務
- 與需要遷就的人一同尋找解決辦法：他們通常知道什麼對他們最有幫助。要確保過程和解決辦法能夠滿足所需，期間並保持私隱、尊嚴和尊重
- 分攤無障礙費用，使殘障人士不會因獲得遷就而面臨額外費用。應將無障礙的要求納入業務運作的總體成本內

《守則》和 AODA 的無障礙標準是共同促進安省內平等和無障礙的法律。根據該守則，僱主必須考慮與殘障相關的遷就要求，並由招聘和雇用直至退休或解僱的整個過程中，及時採取遷就的措施。

守法與執法

了解和遵循人權原則可以避免可能發生的人權投訴和訴訟。

三大人權體系

安省的人權系統有三個組織，它們是：

- 安大略省人權委員會——提供基於《守則》理由的政策、指引和其他資料；包括殘障和遷就的義務
- 安大略省人權法庭——審理基於任何《守則》理由的歧視申訴（稱為申請）。這包括未能遷就與殘障相關的要求
- 人權法律支援中心——幫助人完成人權申訴程序，例如完成向法庭提出的申請

個人不能根據 AODA 提出無障礙投訴。但在不合規的情況下，理事會可以通過法律規定的機制執行標準。無障礙理事會與組織合作，幫助他們遵守法規。

《守則》摘要

- 本守則和 AODA 是相輔相成的法律
- 《守則》保障每個人享有平等機會和免受歧視的權利
- 《守則》具有首要地位，即是說，安大略省的法律必須順從《守則》
- 《守則》規定遷就殘障人士的法律義務。須遷就直至達到過度困難的地步
- AODA 無障礙標準補足《守則》，以促進安省內的平等和無障礙性
- AODA 內殘障的定義與本守則相同；如果兩者有所衝突，則以本守則為準

資源

以下資源用於製作多倫多教區的安大略省殘疾人士無障礙法案 (AODA) 培訓手冊：

AccessON - <http://www.ontario.ca/accessibility>

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

安大略省人權委員會 - <http://www.ohrc.on.ca/>

可供使用的在線公共電子學習資源

以下是電子學習平台中可用的其他培訓資源：

服務能力：改變安大略省的顧客服務

<http://curriculum.org/sae-en/>

AccessForward：安大略省無障礙培訓

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

OHRC 攜手合作：守則和 AODA

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



人力資源部

1155 Yonge Street

Toronto, Ontario

M4T 1W2

416-934-0606

Email: accessibility@archtoronto.org

AODA 培訓確認

根據綜合無障礙標準條例 (IASR) 的規定，多倫多教區必須保存並維持培訓的記錄，包括培訓日期和人數。

為確認你已完成多倫多教區的安大略省殘疾人士無障礙法案(AODA) 培訓，請點擊以下鏈接或複製並粘貼以下地址以完成在線培訓確認表：

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