

普及與深化政府網站與行動化應用軟體

無障礙設計行動方案

(核定本)

數位發展部

中華民國113年8月

一、緣起

網際網路的發展，不但提供世人多元且快速獲取資訊的管道，也形成新的互動場域，此種資訊利用方式在現代人的日常生活當中日益重要，近年來先進國家更陸續將網路使用納為人民的基本權利；如果網站未能妥善設計，影響人們是否得以取用網頁內容，則很有可能會導致個人的生活受到影響或權利受到侵害。

無障礙網站的設計不僅是針對身心障礙者的使用問題，而是透過這樣的設計使得所有使用者都能更便利地使用網站。舉例來說，網頁上的圖片若均提供合宜的替代文字，不但可以幫助視覺障礙者獲取圖片內容、功能、意義等資訊，也能讓使用手機上網或其他頻寬受限的使用者，有效率地掌握網頁內容資訊，甚至能協助搜尋引擎對網頁內容建立完善索引，而使更多使用者能迅速查詢到重要的內容。增進網頁親和力(Accessibility)，對於所有的網頁使用者均有助益。

為推動我國的無障礙網路空間，保障身心障礙者獲取資訊的權利，除參考W3C(World Wide Web Consortium)協會的WAI(Web Accessibility Initiative)組織訂定的無障礙網頁內容標準相關規範，並參照各國在制定無障礙網頁相關政策和推廣策略的做法，及國內近年來在身心障礙者保護政策、無障礙空間的推動、視覺障礙者在無障礙網路相關措施的努力等經驗，於91年訂定我國的「無障礙網頁開發規範」做為具體的無障礙網路推廣目標與策略，並於106年實施對應國際標準WCAG 2.0(Web Content Accessibility Guidelines 2.0)之「網站無障礙規範2.0」版。

W3C於107年6月5日公佈最新版本的WCAG 2.1(Web Content Accessibility Guidelines 2.1)，其中內容加入行動版網頁內容等重要的條文，讓無障礙網頁的規範從一般的個人電腦和筆記型電腦的瀏覽操作正式邁向智慧型手機和平板電腦等手持式裝置。此新版本標準的推行有助於各障別身心障礙者彈性使用各項裝置來瀏覽無障礙網頁。

我國100年2月1日公布修正「身心障礙者權益保障法」，將公共資訊無障礙納入身權法。國家通訊傳播委員會依該法第52條之2主管政府網站無障礙檢測相關業務，數位發展部於111年8月27日成立後接續辦理。

經檢視歷年政府網站無障礙檢測推動情形，概述如下：

(一)已訂有網站無障礙檢測之技術文件：「網站無障礙規範」、「行動化應用軟體無障礙檢測指引」。

(二)未訂有管理性文件。

(三)現行無障礙檢、抽測費用均由數位發展部支應，故目前檢測量能有限(約1,500網站/年)。

(四)行動化應用軟體未包含於檢測範圍。

為擴大現階段推動成效，深化政府網站及行動化應用軟體無障礙，並將政府網站及行動化應用軟體無障礙普及至一般民間團體，爰擬具「普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案(113-115年)」(以下簡稱本方案)，賡續健全網站及行動化應用軟體無障礙深化與推廣，鞏固我國數位平權的基礎。

※名詞定義：

(一)網站：指各機關提供外部利害關係人，運用瀏覽器軟體瀏覽之網頁集合。

(二)行動化應用軟體：指各機關提供外部利害關係人自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。

(三)機關官方網站：代表各機關之唯一或指定網站。

(四)對外服務網站：各機關提供外部利害關係人使用之網站。

(五)營運單位：負責營運網站或行動化應用軟體之各機關。

(六)上開所稱外部利害關係人，包括民眾、企業及非營利組織。

二、現況說明

自100年公布修正「身心障礙者權益保障法」迄今，政府網站及行動化應用軟體無障礙檢測推動，具體推動成果，分述如下：

- (一)持續推動無障礙認證標章檢測機制，數位發展部並設立「無障礙申訴專區」，提供各界反應政府機關(構)網站之無障礙設計及使用問題。
- (二)政府網站無障礙標章屆期前3個月即主動寄發屆期通知，提醒機關重新申請標章檢測。針對已失效的標章，撤銷標章認證，並再次提醒申請標章檢測。
- (三)開發「Freego」軟體檢測工具:為方便政府機關及開發商，提升開發合乎網站無障礙規範的機關官方網站和對外服務網站之效率，特提供本檢測工具，並依據最新規範滾動調整，目前版本為適用於110年7月1日實施之「網站無障礙規範」。
- (四)訂定「網站無障礙規範」：網站無障礙規範參考W3C之WCAG 2.1，於「網站無障礙規範2.0版」條文架構之上，依「原則」、「指引」、「成功準則」、「檢測等級」、「檢測碼」與「稽核評量碼」等內容進行新增與修改。
- (五)訂定「行動化應用軟體無障礙檢測指引」：行動化應用軟體檢測指引項目主要參照「網站無障礙規範」與行動化裝置本身的特性資料呈現的輸出方式、輸入資料及整體設計，分為三大特性如呈現組件、互動組件及設計方式，再依三特性訂定各項檢測清單，共計13張檢測清單對應網站無障礙規範的13指引，並將相關的內容整合，作為行動化應用軟體開發與檢測作業之參考準則。

惟截至目前為止之網站無障礙推動計畫，範圍仍僅限於政府機關及少部分國營企業與金融單位、大專院校等機關官方網站和對外服務網站，且行動化應用軟體尚未納入其範圍，故民間對於網站與行動化應用軟體的無障礙尚不足之處，以致未形成有效率之數位平權環境；另為使網站與行動化應用軟體無障礙

永續健全發展，深化其相關網站開發及提升檢測服務量能，為達此目的，應普及網站與行動化應用軟體無障礙開發設計並吸引軟體產業投入。爰本方案將針對前開問題，制定對應目標及策略，提升計畫綜效。

三、方案架構

為使民眾團體支持政府推動網站與行動化應用軟體無障礙之理念，並深化與普及其應用，本方案以「無障礙多面向延伸，落實數位平權、發揚CRPD公約精神¹」為目標，策略聚焦2大重點：其一，優化政府機關網站與行動化應用軟體無障礙設計之環境；其二，擴大民間推廣，全面普及無障礙設計與認證標章應用，讓人人都能擁有暢遊數位空間的權利，落實數位平權。最後依據推動策略結合機關日常業務，提列具體作法，以利各機關遵循。

四、推動策略及具體作法



圖1.整體推動策略示意圖

¹聯合國於95年（西元2006年）通過身心障礙者權利公約（CRPD），97年（西元2008年）生效，影響全球數億身心障礙者權利保障；另於78年（西元1989年）通過兒童權利公約（CRC），79年（西元1990年）生效。我國已依循兩部公約之精神，陸續制定相關法規。CRPD的8大原則：1.尊重他人、尊重他人自己做的決定；2.不歧視；3.充分融入社會；4.尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種；5.機會均等；6.無障礙；7.男女平等；8.尊重兒童，保障身心障礙兒童的權利。詳細內容請參閱行政院官網，政策與計畫之院會議案說明，網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/3a368bc2-0304-4def-814e-ec019dae0203>

(一)優化機關網站與行動化應用軟體無障礙之環境

1.機制面：

- (1)妥善稽核管理制度：機關應定期提供機關官方網站、對外服務網站及行動化應用軟體清單予數位發展部；其中未取得無障礙認證標章之網站或行動化應用軟體，應一併提供導入無障礙設計之規劃及期程。
- (2)完備政府採購方案：機關開發網站及行動化應用軟體，須通過無障礙檢測。並為擴大量能及加速檢測，研析檢測服務供應方案，提供機關自行採購運用。
- (3)接軌國際趨勢：關注全球互聯網協會網站無障礙規範發展趨勢，扣合我國既有數位平權目標，滾動修正推動策略，並藉由參與互動，匯集民間資源、提升推廣綜效。

2.資源面：

- (1)軟體檢測工具應用：持續維護及擴充網站與行動化應用軟體無障礙相關軟體工具，如Freego單機版檢查工具，以及APP檢測輔助工具，以協助開發人員檢測評估無障礙設計符合性。
- (2)諮詢與輔導協助：提供無障礙客服諮詢，並綜整相關資源，包含線上課程、無障礙規範、問答集等，提供檢測輔導，即時滿足無障礙認證標章申請需求。

- 3.推廣面：為凝聚政策認同，整合教育訓練課程，宣導推廣活動及媒體文宣製作，讓各機關同仁充分理解政策核心理念及其核心價值，凝聚機關網站與行動化應用軟體建置符合無障礙認證標章之共識。

(二)擴大民間推廣，全面普及無障礙認證標章應用

- 1.厚植教育涵養：鼓勵教師課程規劃，辦理相關推廣活動宣導師生瞭解CRPD理念與網站與行動化應用軟體等相關無障礙規範，期能透過教

育從源頭強化國人對於數位平權的認知。

2.引領企業投入：

(1)擴大企業推廣：利用機關主管業務關聯向外推廣，產生政府宣導效果。例如各目的事業主管機關可藉辦理相關講座機會，宣導使用無障礙認證標章，並提供檢測輔導與協助窗口。

(2)完備ESG指標：推動國內上市上櫃公司秉持「企業應對國際公認之人權的保護給予支持與尊重」之原則，納入網站及行動化應用軟體無障礙設計指標，提供企業網站及行動化應用軟體無障礙化，共同擔負企業社會責任(CSR)，推動資訊平權的發展。

五、推動機制及分工

(一)行政院所屬機關(構)、學校應依據本方案推動分工落實推動執行，並定期召開推動會議，檢討執行成效，確保目標之達成。總統府、行政院以外各院、直轄市政府、縣(市)政府、國營事業、議會與代表會、行政法人為計畫準用機關，可視機關資訊政策配合辦理。

(二)定期由數位發展部邀集相關機關召開跨機關推動會議，負責整體規劃推動、協調各機關推動事宜及追蹤本方案之執行成效。

(三)分工原則(各機關工作項目及期程詳如附件1)

依推動策略及具體作法規劃及各機關權責制訂三項分工原則：

1.各機關共同事項：由行政院所屬機關配合實施，包含妥善稽核管理制度、凝聚政策認同及擴大民間推廣。

2.總體發展推動：數位發展部主責，包含軟體檢測工具應用、諮詢與輔導協助及接軌國際趨勢。

3.機關個別分工：請權責有關機關辦理特定推動工作，如厚植教育涵養、完備政府採購方案、完備ESG指標等，包含教育部辦理教育機關

(構)推廣、行政院公共工程委員會修訂政府資訊服務採購契約範本、金融監督管理委員會辦理上市櫃公司推廣ESG納入無障礙認證標章、人事行政總處相關配合事項。

六、實施期程：

本方案期程自奉核日起至115年12月31日止。

七、經費來源及效益分析：

(一)執行本行動方案所需經費，由各機關於行政院核定其各年度中程歲出概算額度內，優先編列相關預算支應。

(二)預期效益：

- 1.網站與行動化應用軟體無障礙由政府普及到民間，打造使用數位平權的友善環境，落實CRPD精神。
- 2.驅動網站與行動化應用軟體無障礙相關應用及檢測服務供需常態化，促進軟體產業發展，優化無障礙網路空間永續發展環境。
- 3.強化我國數位基礎建設無障礙設計能力。

八、獎勵措施：

- (一)行政院所屬機關(構)、學校可依推動情形訂定獎勵措施，獎勵推動績效優良之機關及有功人員。(例如本機關及所屬各級機關(構)、學校、國營事業之關鍵績效指標達成情形)
- (二)為落實各機關政策推動，得由數位發展部另定評比計畫針對行政院所屬中央二級機關辦理評核(關鍵績效指標及評獎初步規劃詳如附件2，數位發展部得視推動情形滾動修正)，獎勵推動績效優良之機關及有功人員。

附件1 - 各機關工作項目及期程

工作項目	內容	主政機關	完成期限
機關共同事項	<ol style="list-style-type: none"> 1.針對新進人員提供網站與行動化應用軟體無障礙設計基礎教育訓練，並視同仁需求提供進階課程。(可運用無障礙網路空間服務網之線上或實體培訓課程) 2.定期盤點機關官方網站、對外服務網站及行動化應用軟體清單，並提供數位發展部備查；其中未取得無障礙認證標章之網站或行動化應用軟體，應一併提供導入無障礙設計之規劃及期程。(清單提供方式由數位發展部另行函知) 3.推動機關構暨學校的官方網站、對外服務網站和行動化應用軟體取得無障礙認證標章。 4.擇定目的事業主管對象或利害關係團體加強推廣。(中央四級機關以上) 	行政院所屬機關(構)、學校	各年度例行作業
總體發展推動工作	<ol style="list-style-type: none"> 1.擴充網站與行動化應用軟體無障礙教育訓練線上資源，方便各界取用。 2.維護及擴充Freego軟體檢測相關工具功能，定期升級軟體核心版本。 3.定期辦理跨機關工作會議，追蹤分工及指標達成情形。 4.辦理網站與行動化應用軟體無障礙推廣及宣導活動。 5.提供網站與行動化應用軟體無障礙諮詢管道及必要協助。 6.參與W3C無障礙設計社群活動。 	數位發展部	各年度例行作業
機關個別工作項目	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立網站與行動化應用軟體無障礙教育訓練分類，並提供各機關回報終身學習時數使用。 	行政院人事行政總處	<ol style="list-style-type: none"> 1.113年12月 2.各年度例行作業

工作項目	內容	主政機關	完成期限
	2.提供以行政院二級部會(含所屬機關)，分群網站與行動化應用軟體無障礙教育訓練統計資料匯出。		
	研議修訂政府資訊服務採購契約範本，納入機關官方網站、對外服務網站及行動化應用軟體應取得無障礙認證標章。	行政院公共工程委員會	113年12月
	1.教師在職進修納入無障礙設計相關課程，及熟悉相關無障礙規範。 2.宣導於課程中增加CRPD理念等數位平權相關議題。 3.辦理相關推廣活動宣導(鼓勵)師生瞭解CRPD理念與網站與行動化應用軟體等相關無障礙規範。	教育部及所轄學校	各年度例行作業
	1.辦理國內工商團體宣導活動。 2.科專計畫交付成果包含網站或行動化應用軟體者，應取得無障礙認證標章。 3.輔導、協助有意願取得無障礙認證標章之中小企業。	各目的事業主管機關	各年度例行作業
	1.機關官方網站、對外服務網站與行動化應用軟體等檢測服務列入共同供應契約。 2.網站與行動化應用軟體無障礙設計之顧問服務或教育訓練需求列入共同供應契約。	數位發展部數位產業署	115年12月

附件2 - 關鍵績效指標

序 號	行動方案 目標	指標	說明	年度目標值		
				113年	114年	115年
1	優化機關 網站與行 動化應用 軟體無障 礙之環境	機關網站、對 外服務網站和 行動化應用軟 體符合無障礙 設計比率	機關之官方網站、對外服務 網站和行動化應用軟體符合 無障礙認證標章，與未符合 之數量相較之比率(個案有特 殊需求者，得提出申請，經 跨機關會議討論做成決議 後，排除計算) 【計算方式如公式1】	--	>50%	>80%
		機關同仁受網 站與行動化應 用軟體無障礙 設計教育訓練 比率	機關人員曾受網站與行動化 應用軟體無障礙課程之教育 訓練比率(採計人事總處登錄 之公務人員終身學習時數) 【計算方式如公式2】	--	>50%	>80%
2	擴大民間 推廣，全 面普及網 站與行動 化應用軟 體無障礙 設計之應 用	目的事業主管 有關對象之宣 導及輔導工作 辦理次數	各類型之宣導、活動、協助 無障礙認證標章相關文宣、 問卷等皆可採計(需留存相關 紀錄佐證)	2次 以上	3次 以上	3次 以上
		網站與行動化 應用軟體無障 礙設計之推動 理念民間認 同、支持度	藉由問卷調查取得民間回 饋，滾動修正推動策略及工 作(問項採10級分制)	民眾 平均 評分 >6	民眾 平均 評分 >7	民眾 平均 評分 >8

公式1：計算方式【 $C = A / (A + B) \times 100\%$ 】

- A. 機關官方網站、對外服務網站和行動化應用軟體符合無障礙認證標章之數量
- B. 機關官方網站、對外服務網站和行動化應用軟體未符合無障礙認證標章之數量
- C. 機關網站與行動化應用軟體符合無障礙認證標章比率

公式2：計算方式【 $C = A / B \times 100\%$ 】

- A. 機關全體同仁參與網站與行動化應用軟體無障礙設計之教育訓練課程之總人數(採計人事行政總處終身學習時數)
- B. 機關全體同仁總數
- C. 機關同仁受網站與行動化應用軟體無障礙設計之教育訓練比率

普及與深化政府網站與行動化應用軟體無障礙設計行動方案評獎規劃

一、政府機關

項次	指標	計算說明	權重
1	網站無障礙認證標章比率	機關得分=115年度網站無障礙認證標章比率×權重	30
2	行動化應用軟體無障礙認證標章比率	機關得分=115年度行動化應用軟體無障礙認證標章比率×權重	30
3	機關同仁受網站與行動化應用軟體無障礙規範教育訓練比率	機關得分=115年度結算機關同仁曾受網站與行動化應用軟體無障礙規範教育訓練比率×權重	20
4	目的事業主管有關對象之宣導及輔導工作辦理次數	機關得分=113至115年度期間累計宣導及輔導工作次數(逾10次者，以10次計)/10×權重	20

二、民間企業

項次	指標	計算說明	獎章
1	網站無障礙認證標章取得數量	民間企業得分=網站無障礙認證標章取得數量 (僅計算有效期間內之標章)	網站無障礙獎章
2	行動化應用軟體無障礙認證標章取得數量	民間企業得分=行動化應用軟體無障礙認證標章取得數量 (僅計算有效期間內之標章)	APP無障礙獎章
3	民間企業員工參加網站與行動化應用軟體無障礙規範教育訓練數	民間企業得分=113-115年度期間累計民間企業員工參加網站與行動化應用軟體無障礙規範教育訓練數 (將另行公告可列計之教育訓練清單)	網站與行動化應用軟體無障礙規範教育訓練獎章

三、本規劃得視推動情形滾動修正。