

新北市政府 110 年度自行研究報告

博物館友善平權長者活動之探討 -以新北市立鶯歌陶瓷博物館為例

研究機關：新北市立鶯歌陶瓷博物館

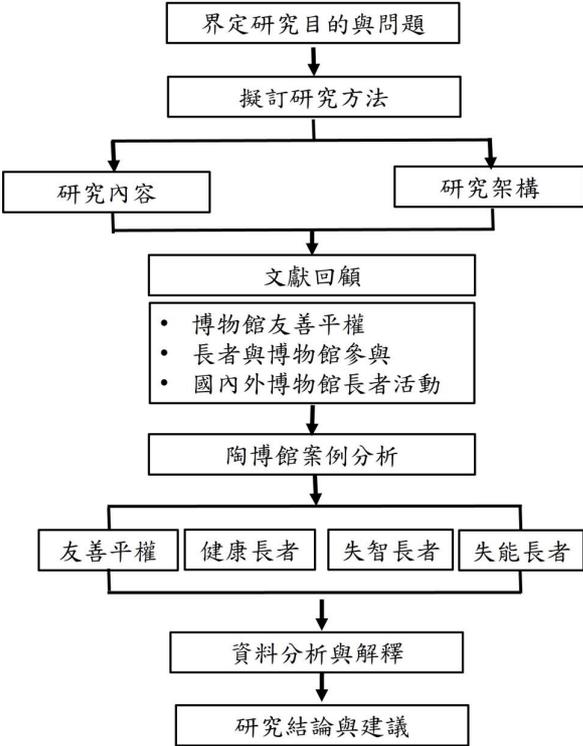
研究人員：高麗真

研究期程：110 年 1 月 15 日至 110 年 12 月 31 日

新北市政府 110 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	博物館友善平權長者活動之探討 -以新北市立鶯歌陶瓷博物館為例
期程	110 年 1 月 15 日至 110 年 12 月 31 日
經費	無
緣起與目的	<p>一、研究緣起</p> <p>新北市立鶯歌陶瓷博物館自 2017 年起計近 4 年的入館觀眾，有 3.2%至 5%是 65 歲以上的長者，2019 年來館 60 歲以上觀眾約佔總入館觀眾數的 6.1%。對於此部分的觀眾，博物館勢必需要作出服務的回應。陶博館於 2016 年 11 月成立友善平權委員會暨工作小組，制定友善平權政策、尋找及建立夥伴平臺、執行人員培力與增能，以及推動專案計畫。陸續為健康、失智、失能 3 種對象長者推出參與活動，建構長者的博物館經驗。</p> <p>本研究希冀藉由研究陶博館長者活動的推動過程與辦理內容，了解博物館如何因應趨勢，促進博物館友善平權功能的發展，以及如何規劃與推動，以使長者族群能參與利用博物館資源。</p> <p>二、研究目的</p> <p>(一)藉由分析陶博館推動友善平權過程，提供其他文化場館共同重視友善平權趨勢以及平權族群的權利，並進而提供服務。</p> <p>(二)分析陶博館已推動之長者活動案例，作為文化場館後續規劃發展類似活動的重要參考。</p>
方法與過程	<p>一、研究內容</p> <p>本研究以新北市立鶯歌陶瓷博物館為案例，探討陶博館在當代博物館友善平權功能的趨勢下，推行各類長者活動的做法。</p> <p>研究內容，包括：回顧博物館功能發展脈絡、分析長者與老化現象的論述、爬梳相關長者研究內容、整理與分析陶博館友善平權發展歷程、釐梳陶博館長者活動內容，以及提出結論及建議。</p> <p>二、研究架構與流程</p> <p>本研究架構，包括釐訂研究目的與課題、擬定研究方法，</p>

進行文獻回顧、探析陶博館友善平權長者活動，以及提出結論與建議。研究流程如附圖。



研究發現及建議

從陶博館個案研究中，獲得下列 7 項結論：

- 一、制定友善平權政策，成立工作小組以落實執行。
- 二、推動友善平權，首重人員培力，建立執行觀念與共識。
- 三、行動博物館外展服務，讓陶藝走出博物館，服務社區長者。
- 四、逐年改善陶博館軟硬體設備，提供長者友善無障礙使用。
- 五、建立跨域夥伴，引入專業參與，使活動設計符合長者需求。
- 六、「復能小旅行」專案計畫，形成模組化，具永續性及擴散性。
- 七、推動以志工長者服務長者的模式，協助課程教學。

在後續發展上，提出 3 項建議。

- 一、博物館人員增能為重要工作。
- 二、跨域合作具有必要性，可擴散長者活動服務模式的運用。
- 三、陶博館已具社會處方箋的雛形，未來可運用於「博物館社會處方箋」之參考。

備註

— 目次 —

第一章 緒論	4
第一節 研究緣起	4
第二節 研究目的	5
第二章 文獻探討.....	7
第一節 博物館功能與友善平權發展趨勢	7
第二節 長者與博物館參與	8
第三節 博物館的長者活動	11
第三章 研究方法.....	16
第一節 研究內容	16
第二節 研究架構與流程	16
第三節 研究限制.....	17
第四章 陶博館長者活動規劃.....	18
第一節 陶博館長者政策形成與服務背景	18
第二節 陶博館健康長者活動	21
第三節 陶博館失智長者活動	23
第四節 陶博館失能長者活動	26
第五章 結論及建議.....	31
第一節 結論	31
第二節 建議.....	34
參考文獻	37

第一章 緒論

第一節 研究緣起

博物館傳統以「物」為主體，首重典藏，為使參觀者了解藏品內涵，拓增展示、教育與推廣等統稱四大功能併齊推展。雖隨著公共意識的提升，博物館不斷注入新的服務做法，惟仍繞在「物件」的核心概念。

在 21 世紀，博物館已不僅限於保存與詮釋物件，改採以「人」為導向，並以社會責任的角度，來發揮最大的功能。就如英國博物館學會（Museums Association）在「建立二十一世紀卓越博物館的宣言」中，對博物館所下的規範性定義中宣稱，博物館是具備啟發性、學習與愉悅機構功能，更強調博物館須以多種形式提供服務，包括典藏、友善平權（近用）以及博物館的社會意識（王嵩山，2011）。至 2020 年代，博物館更在社會發展影響下，產生多元服務營運模式，積極地進入大眾的文化生活圈。

這種發展趨勢也反映在博物館的空間觀，日本著名建築家磯崎新將起展示王公貴族收藏稱為博物館的第一世代，隨著展示物件脈絡發展，第二世代的博物館以白盒子空間概念，推出具變化空間感的現代藝術創作企劃展，第三世代加入「場域限定」的在地性，將環境以及在環境中衍生的物件納入博物館空間，重視「人」為導向的第四世代展覽空間，也已在形塑中（吳東龍，2021）。可見無論是博物館的軟體或是硬體的發展趨勢，都重視以人為導向，透過服務，來發揮物（藏品）的功用。

為讓大眾可以了解博物館做些甚麼，博物館研究及其公開發布，非常重要。博物館學學者王嵩山（2011），指出博物館研究作為一個知識領域，其特徵與性質包含四個不同範疇：一、深入的研究博物館的蒐藏品，二、博物館之存在哲學、目的與功能的研究，三、研究博物館（蒐藏、展示、教育、研究、社會服務等）實體與其運作方式，四、跨領域的研究人與其所處環境（自然和社會文化）的關係。因之，整理陶博館在博物館功能的

架構下，發展長者服務的案例研究，對於闡釋博物館之存在目的與功能，具有審視與探索的研究必要性。

新北市立鶯歌陶瓷博物館(以下簡稱陶博館)以友善、專業、創新為核心價值，擘畫推動在地陶，邁向全世界的願景，亟求使社會大眾體驗陶藝之美。博物館在民國 2000 年正式開館，是臺灣第一座專業陶藝博物館，年度參觀人數約在 60-80 萬人次之間。自 2017 年起計近 4 年的入館觀眾，有 3.2%至 5%是 65 歲以上的長者，於 2019 年 60 歲以上觀眾約佔總入館觀眾數的 6.1%，顯示陶博館有穩定的長者觀眾。對於此部分的觀眾，博物館勢必需要作出服務的回應。

陶博館於 2016 年 11 月成立友善平權委員會暨工作小組，制定友善平權政策、尋找及建立夥伴平臺、執行人員培力與增能，以及推動專案計畫。其中長者是重要的服務族群之一。博物館要作為高齡人口社會支持、社會參與及活躍老化的場域，相關於場域的硬體設備以及軟體服務，都必須因應人口特性，提出有別於一貫的服務模式，進行調整與設計，建立創新服務的觀念與作為。因之，陶博館因應高齡化社會，陸續為健康、失智、失能 3 種對象長者推出參與活動，建構長者的博物館經驗。

本研究希冀藉由研究陶博館長者活動的推動過程與辦理內容，了解博物館如何因應趨勢，促進博物館友善平權功能的發展，以及如何規劃與推動，以使長者族群能參與利用博物館資源。

第二節 研究目的

本研究著重於瞭解博物館對於長者提供友善服務的現況與未來發展趨勢，希望能分析下列 3 項內容。

- 一、瞭解博物館高齡友善的服務趨向。
- 二、瞭解長者參與博物館的需求與使用行為。
- 三、在實務上，陶博館構建的長者服務活動。

本研究的研究目的，分述如下列 2 項。

- 一、 藉由分析陶博館推動友善平權過程，提供其他文化場館共同重視友善平權趨勢以及平權族群的權利，並進而提供服務。
- 二、 分析陶博館已推動之長者活動案例，作為文化場館後續規劃發展類似活動的重要參考。

第二章 文獻探討

第一節 博物館功能與友善平權發展趨勢

一、友善平權是當代重要的博物館功能

國際博物館協會（International Committee of Museums, 簡稱 ICOM）將博物館訂為「一所服務社會及社會發展為宗旨的非營利常設機構，並對大眾開放；為了研究、教育、娛樂等目的，徵集、保存、研究、溝通傳達和展示人類及其環境的物質證據」（陳國寧，2018），明確界定博物館是一個為社會服務及發展，向公眾開放的非營利常設機構。

傳統的博物館定義包含典藏、展示、教育和研究四大功能。伴隨社會文化思潮的轉變，博物館功能也因應變化。進入 21 世紀，推動友善平權成為國內外博物館發展趨勢，國際博物館協會成立「國際人權博物館聯盟」（Federation of International Human Rights Museums, 簡稱 FIHRM）集結專業社群之力，在國際博物館界推動社會平權。（林慧嫻，2018）

二、國內發展博物館友善平權情形

國立臺灣歷史博物館在 2013 年年報中公布「國立臺灣歷史博物館友善平權政策」提出「友善平權」意旨為消除博物館的障礙，讓多元族群都可以使用博物館，也強調社會平權，消除社會的歧視，是臺灣博物館界首次提出「友善平權」一詞。中華民國博物館學會於 2015 年成立「友善平權委員會」，將「友善使用」與「社會平權」二大理念納入該委員會宗旨中，並定義此兩理念如下：

「友善使用」：提供並鼓勵不同族群、職業、收入、能力、年齡、性別和性向的所有社群成員最廣泛、適當及友善使用博物館場所、收藏品、專

業、設備以及服務，並努力消除因環境、生理、心理、智能與文化、認知及社會經濟所造成之障礙。

「社會平權」：尊重包容多元社群，並於博物館所有展示中反映多元文化。促進館員、志工、既有及潛在觀眾及合作夥伴等，共同創造具包容性並啟發學習、創意和參與性的博物館。聯合合作機構和夥伴共創平權願景，戮力消除社會一切不公平和歧視，促進平權和諧社會。

此宗旨揭櫫協力共創友善平權的博物館，包含友善使用及社會平權兩個主要價值，不但是宣示博物館對文化平權的重視，反映國際上博物館潮流，更是博物館推動文化平權工作的理念，彰顯社會價值及博物館影響力的施力點。

在法源上，2015 年公布的博物館法第 3 條提及「博物館應秉持公共性，提供民眾多元之服務內容及資源」；而施行細則第 4 條亦指出「……公立博物館基於教育推廣原則，應規劃提供民眾多元知識內容及資源，並提供兒童、老人、身心障礙者、低收入戶、學生等族群門票優惠措施」，制定博物館的公共性為博物館至關重要的任務。

從法制、理念到行動，當代博物館因應多元文化社會，提出作為以提升民眾文化參與已成為重要課題。

第二節 長者與博物館參與

1970 年代因為社區意識興起，逐漸醞釀「新博物館學」(New Museology) 概念的形成，博物館轉而注意到社區需求，對於社會議題的關注，取代了物件，成為博物館的新焦點（張譽騰，2004）。

因新博物館學的導引，誕生許多社區博物館，不但加速博物館從服務少數的殿堂轉變成為提升大眾福祉的社會教育機構，參觀博物館成為大眾休閒生活選項之一，同時博物館與社會議題間的關係也更緊密。

當社會逐步邁向高齡，所引發的各種現象以及長者人口的增加，將對博物館有所衝擊和影響(趙廷鶴、辛治寧，2017)。聯合國在 1999 年提出國際長者年「活躍老化」的概念。2002 年世界衛生組織延續此一概念，希望以促使長者延長健康壽命及提升晚年生活品質為目標，有效提供維持健康、社會參與及生活安全重要性的一種過程(石泐，2010)。在臺灣，博物館隨著高齡社會的來臨，從過去數十年來關注兒童與學校團體的參觀經驗與服務，轉而逐漸開始重視長者觀眾的需求，思考如何透過博物館的角色與功能積極推動活躍老化。(陳佳利，2017)。

一、 何謂長者？

「高齡」一般是指年齡較大的意思，年齡較大的族群，稱為「長者」，同義詞有老人、老年人、銀髮族、資深公民等(黃富順，2018)。

根據世界衛生組織(World Health Organization, WHO)定義，65 歲以上就是長者。65 歲以上人口達總人口 7%以上為高齡化社會；達 14%以上者為高齡社會；達 20%以上者就稱為超高齡社會。臺灣在 1993 年進入高齡化社會，在 2018 達到高齡社會，預計 2025 年邁入超高齡社會(國家發展委員會「中華民國人口推估(2020 至 2070 年)」，2020 年 8 月。)

二、 正向的老化觀點

老化(aging/ageing)廣義包括終其一生之所有身心變化，狹義僅鎖定身心自巔峰期後的衰退，但其理念及本質即是屬於一種隨時間流逝所發生構造與功能的實質性改變(李世代，2010)。老化現象通常包含生理、心理以及社會等三種層面，在相互影響的情形下，容易造成長者在面對生活上產生誤解和隔閡，了解長者的老化現象有助於掌握長者可能正在面臨

的困境；得以提供適當的協助，從同理心的角度看待長者的需要。(趙廷鶴、辛治寧，2017)

在延緩老化的研究中，有成功老化 (successful aging)、活躍老化 (active aging) 等觀點(石決，2010)。成功老化為具有能力維持疾病或失能的低風險、心智與身體的高功能、以及對老年生活的積極承諾 3 個關鍵的行為或特性(徐慧娟，2003，取自 Rowe & Kahn, 1997, 1998)。經過國內學者相關研究，「成功老化」須是老人同時符合日常生活功能正常、認知功能正常、無憂鬱症狀與良好社會支持等四項指標者；而「活躍老化」乃是老人同時符合日常生活功能正常、工具性日常生活活動正常、認知功能正常、無憂鬱症狀、良好社會支持與投入老年生產力活動等六項指標者，若以成功老化指標做為基礎的健康指標，活躍老化則是進階的健康指標 (石決，2010；徐慧娟、張明正，2004)

長者的成功老化可從協助長者在學習與休閒兩方面的需求尋求實踐。以學習來說，長者的學習目的並非為了提高生產技能或職場知識，而是在於建立良好的老年生活觀念或增加老年生活的內涵與趣味。以休閒而言，好的休閒內容不僅能維持、增進長者的身體機能，還能減緩各種生理老化現象；並且在參與團體休閒的過程當中，能協助長者發展新的人際關係，建構新的社會位置和角色，排解心理上的孤寂和疏離感，進一步獲得周圍的認同與社會支持(趙廷鶴、辛治寧，2017)。

三、博物館提供活躍老化的資源

面對快速高齡化的社會，博物館能運用豐富的典藏及展示教育等資源與不同處境的長者互動，刺激長者的學習與回憶，達致活躍老化(active aging)；博物館具有安全的休閒環境，以及成為提供長者與家人共同接觸新知的場域，促進長者身心健康與跨世代社會互動，使長者能維持生理、心理及社會三個層面的的狀態，促進成功老化、活躍老化(陳佳利，2017)。

陶博館結合在地豐富的陶瓷產業資源，具備博物館專業展示及教育功能，可藉由提供軟性的藝文體驗活動，促成長者及其家人，以及周邊照顧者，更多元的服務，促進更多跨世代的交流互動；藉由展品及活動刺激，使長者回憶與談論過往時光，重新體現生命價值感，並能增進長者間、與照顧者或陪伴者的對話及信任關係。使長者有活有動維持生活品質，也讓陶博館成為促進成功老化、活躍老化的場域。

第三節 博物館的長者活動

一、 國內博物館長者研究

從 2005 年開始，臺灣的大學研究所中每年都有碩士生進行博物館長者觀眾的論文研究，使長者的社會議題連結至新博物館學的概念。研究對象包含了不同類型的博物館與不同背景的長者觀眾，研究議題涵括博物館長者觀眾趨勢、長者觀眾參觀經驗研究、博物館中的長者教育及長者教育活動規劃評量等等（盧玟希，2012）。

二、 有關長者參與博物館的經驗與障礙

博物館經驗指從觀眾決定參觀博物館的那一刻開始至參觀結束的各種感受，是個人脈絡、社會脈絡及環境脈絡三個脈絡不斷互動的結果，稱為「互動經驗模式」（羅欣怡譯，2002）。

從張雯茵於 2014 年研究長者觀眾之博物館參觀經驗中，羅列 3 種脈絡的解釋：

- （一）個人脈絡，與個人參觀動機、興趣、先備知識與經驗、所關切的事物等因素有關。
- （二）社會脈絡：指在博物館中的人際互動，一類是觀眾與同行者、志工、館員與其它觀眾的社交互動；另一類是在博物館參觀過程中，不同文化背景的人們會產生文化氛圍去分享彼此的信念、價值、語言和思維等等。

- (三) 環境脈絡：包含博物館實體建築、建築空間感、氛圍、展覽內容、參觀路線等。由於環境因素不易變動，不友善的環境規劃，容易造成長者觀眾參觀博物館的障礙。

盧玟希於 2012 年研究如何長者觀眾參與博物館教育活動，研究結果提出 4 類學習障礙：

- (一) 情境障礙：指個人在某一段時期受到物質和環境方面的困難，其中以時間與費用二項經常被提及。
- (二) 機構障礙：因時間安排問題、位置偏遠或交通不便、沒有興趣或具實用價值的課程、手續繁雜等 5 類，是致使成人學習者不能或不想參與學習的機構障礙。
- (三) 心理障礙：指抑制參與學習活動的信念、價值觀、態度等態度上或心理上的障礙。覺得太老無法學習、害怕失敗、缺乏興趣、因退休產生人際退縮等。
- (四) 訊息的障礙：指個人有參與意願，但無法獲得活動訊息。此類障礙經常產生於教育程度較低及貧窮者。

經過張雯茵的研究分析，提出國內長者觀眾的博物館參觀經驗特性及障礙如下述。

- (一) 個人脈絡特性：以 65 歲~70 歲居多、社經背景及教育程度較高、退休前職業多為軍公教、目前生理狀況良好，但多患有膝關節衰退、體力衰退及視覺、聽覺老化。參觀動機有：早期擁有參觀博物館的美好經驗而影響老年時期願意回到博物館參觀；為了舒適的博物館環境而來館；因為本身對於藝術學習感到興趣；與親友或是社區活動同來參觀等 4 項。
- (二) 社會脈絡特性：長者觀眾有單獨前來、夫妻或朋友同伴前來、與家人形成三代或隔代同伴前來、團體（鄉里活動）同伴前來等類型。長者觀眾偏好群體互動分享或與同行同伴交流互動。
- (三) 環境脈絡：長者關切到館的交通便利性；博物館的無障礙設施，如無障礙坡道、輪椅、扶手、無障礙廁所、電梯；對休息座椅需求

高；注重洗手間整潔；需要清楚明瞭的空間配置圖和引導標示。環境障礙，包括：對於博物館展覽說明文字級距感到觀看困難與不便；不願意在擁擠吵雜的參觀環境；展場規劃動線不良和指示不清，以及無人協助服務，會產生不好的博物館經驗。

三、 國外博物館長者活動案例

(一) 英國利物浦國家博物館的「回憶之屋」專案

本專案是博物館界有名的高齡友善案例。此計畫於 2012 年推出，博物館策展人透過舊照片、古董、可租借的「回憶旅行箱」(Memory Suitcase)，為年長失智症患者及其照顧者打造一個充滿溫暖、懷舊氣氛、可以放鬆紓壓的空間，讓照顧者與被照顧者彼此重新對話、建立關係。相關配套活動，還有「回憶散步」(Memory Walk)：運用館內導覽、手作活動，讓長者、失智症者在照護人員陪同下，觀賞昔日物件與照片；「當時年紀小」(When I Was Little)：邀請 3-7 歲小朋友陪同長者一同參與，鼓勵長者分享童年往事，並一起將所見所想的內容畫在相冊上帶回家；館外活動 (outreach activity)；提供照護人員、社會工作者有關認知障礙、失智症的專業訓練。

(二) 澳洲博物館長者觀眾調查

澳洲博物館以 65 歲以上長者觀眾和潛在觀眾為研究對象，透過文獻分析、電話訪談、深入訪談以及焦點團體訪談等方法，整理出博物館規劃長者觀眾活動時的參考資料。包括：長者時間安排方式、性別與參觀頻率、攜伴參觀或獨自參觀、參觀目的、參觀同伴和偏愛的學習方式。

(三) 日本博物館協會調查「博物館針對長者的開發學習計畫」

1. 博物館方面，包括：有意識地設計觀看展品方式、創造無障礙觀賞空間；設置斜坡、電梯、手扶梯、升降梯、出借輪椅等無障礙空間設備；追蹤長者觀展興趣；展示過去日常生活中用過的物品、懷舊小物、大眾流行物件以及可反映時代事件的個人物件。
2. 長者方面：長者參觀博物館與參與博物館活動，約佔整體觀眾半

數以上。長者希望看到同世代交流或跨世代文化傳承的主題、注重歷史、文化風俗或懷舊感較高的活動；長者的期待，包括：活用本身體驗與經驗；偏好當地或鄉間的題材；可以自由參加的活動類型；能方便行動；能與家族同行；舒暢不受拘束的參觀環境；設施與設備具安全性；交通便利。

(四) 「創意樂齡助長計畫」(Seeding Vitality Arts Program)

美國博物館聯盟跨域計畫，由 Aroha 慈善機構提供資金、Lifetime Arts 支援訓練，補助支援 20 個博物館以長者為目標觀眾，規劃執行藝術教育計畫。設定達成四大目標：示範創意樂齡計畫、鼓勵藝文機構加入樂齡參與式藝術教育計畫、鼓勵服務樂齡族群的機構發展藝術教育計畫、宣傳具有效益的計畫模式。

1. L-A 博物館 (Museum L-A)

該館使命為：連結不同世代與文化，讓人們更加了解歷史、藝術與在地文化。

博物館位於路易斯頓奧本，前身為紡織廠，當地過去以工業為主，移入大量就業人口，聚集多元文化族群。博物館提供居民多元學習、經濟發展、觀光旅遊的場域，也是社區內外部合作的促進者。

在「創意樂齡助長計畫」中，L-A 博物館邀請當地藝術家一起合作，從藏品、展覽尋找靈感，以詩文、紙藝、舞蹈等形式，鼓勵樂齡族群參與、創作與分享作品。

2. 那不勒斯植物園

植物園位於地處佛羅里達的那不勒斯。許多植物園志工是選擇到當地居住，享受生活的退休族群。

由「創意樂齡助長計畫」支援，推出為期 8 週的活動「我的自然日誌：從藝術看植物」(Nature Journaling: Botany Through Art)。以深化寫生技巧教學，著重參與者練習新的寫生技法、熟練既有技法，以及解決問題的過程，鼓勵樂齡族群用視覺藝術、文字等多元方式表達想法、建立自信。

全球有許多高齡城市，博物館關注社會環境，考慮長者的需求，規劃長者的博物館經驗，滿足長者的參觀期待，使博物館不僅是收藏與展出物件的美感空間，也可以增加「公眾健康」層面，打造提供長者安全感及療癒身心的場域。

第三章 研究方法

本章就研究內容、架構與流程及研究限制分述研究陶博館長者活動的方法。

第一節 研究內容

本研究以新北市立鶯歌陶瓷博物館為案例，探討陶博館在當代博物館友善平權功能的趨勢下，推行各類長者活動的做法。

研究內容，包括：

- 一、回顧博物館功能發展脈絡，了解博物館發展友善平權的範疇。
- 二、分析長者與老化現象的論述，了解博物館面臨高齡社會的角色。
- 三、爬梳相關長者研究內容，了解國內外博物館發展長者博物館經驗與活動的做法。
- 四、整理與分析陶博館友善平權發展歷程，了解陶博館友善平權推行方法。
- 五、釐梳陶博館長者活動內容，分析執行方式，了解長者活動內涵與特色。
- 六、提出結論及建議，說明推行友善平權，辦理長者活動，對於陶博館的發展博物館功能的效益，並就未來發展，提出建議。

第二節 研究架構與流程

本研究架構，包括釐訂研究目的與課題、擬訂研究方法，進行文獻回顧、探析陶博館友善平權長者活動，以及提出結論與建議。研究流程圖如圖 1。

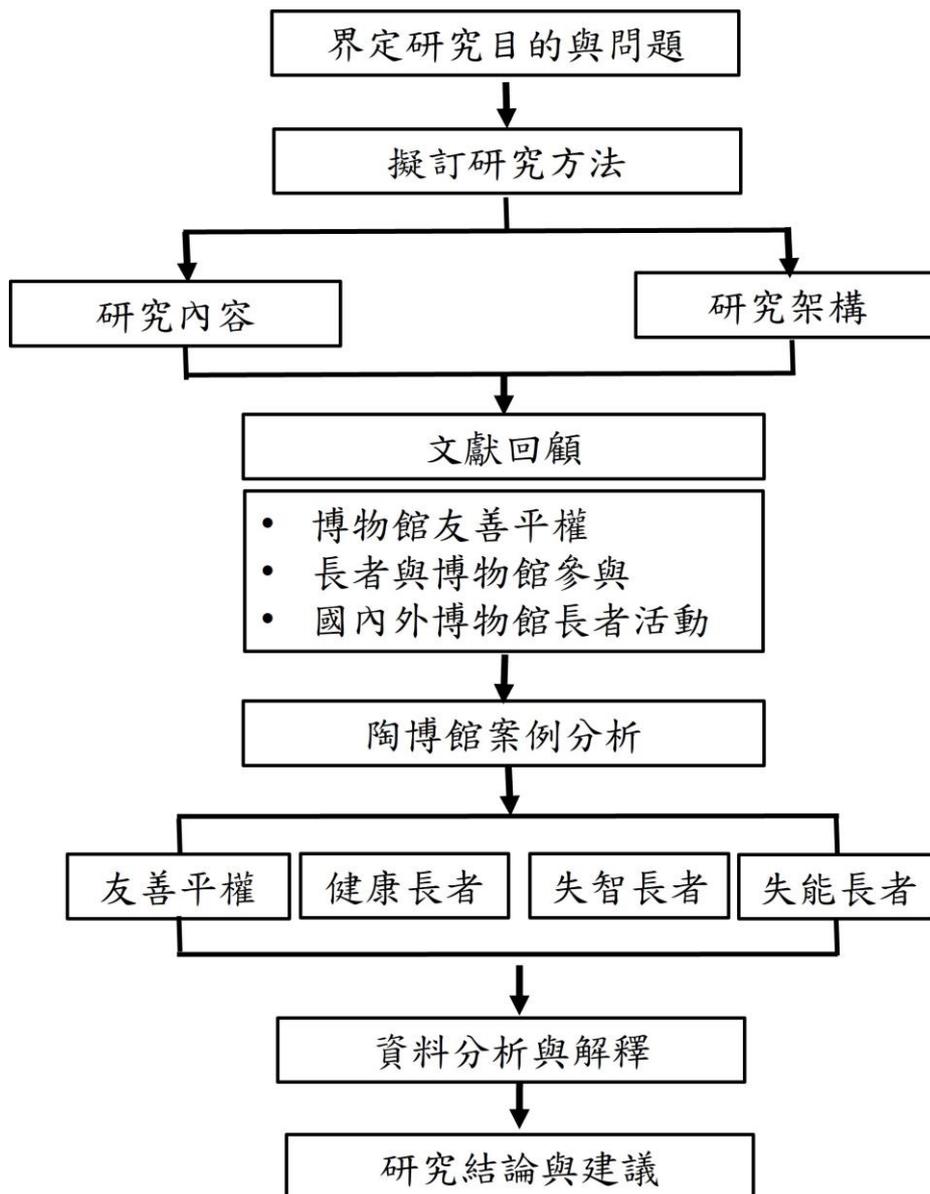


圖 1：研究流程圖

第三節 研究限制

本研究限制：一、採用二手資料進行案例分析及探討，未來可增加質性分析研究；二、僅從博物館角度進行探討，未來可研擬調查長者的參與意見，進行量化分析研究，比對活動實施成效。

第四章 陶博館長者活動規劃

第一節 陶博館長者政策形成與服務背景

一、陶博館以陶藝專業核心，增進觀眾服務功能的發展背景

陶博館設立於新北市鶯歌區。鶯歌自清嘉慶九年(1804 年)因具有製陶技術的先民到此地定居開始，已有 200 多年的製陶史。200 多年來，累積多元化的製陶技術，從早期的手拉坯、手擠坯等手工成形法，到鏤坯、注漿、擠出等技術，在改善能源供應後，開始結合機械複製和模具大量生產；並隨著裝飾技法的師傅移入，廣泛發展青花、釉下彩、釉上彩、金彩、剔釉、釉彩加漆、結晶釉、水墨與油畫質感釉彩等等，多彩炫目；因應社會民生需求，研發陶瓷材質的技術突破與轉型，成為全球少見五大類陶瓷並產之地；同時也因此，鶯歌從 1940 年代到臺灣經濟最繁榮的 1970 至 80 年代，以外銷瓷器賺進大量外匯，成為全臺著名的陶瓷重鎮。

陶博館身為陶瓷產業與陶瓷藝術文化的重要推動者，具備技藝傳承與知識保存的使命，提供全國 65 歲以上民眾和學生都能和新北市民一樣免費入館參觀。在逐漸高齡化的大環境之下，陶博館近 4 年入館參觀的民眾當中，約 3.2%至 5%是由 65 歲以上長者所組成。

二、因應新博物學，制定與推動友善平權政策

自 2000 年英國博物館協會提出新博物館定義之一為推動博物館是使民眾透過探索藏品，達到啟發、學習與樂趣的目的的機構。此定義大大提升博物館與民眾、社會間的連結關係，也使博物館更加注重發揮博物館得核心功能，增進民眾服務以及善盡社會責任。

因應高齡化的社會發展，陶博館在新北市政府的政策引導下，自 2013 年 9 月起開始試辦樂齡活動，並自 2014 年 3 月起在每月 8 日的「樂齡日」，推出各項適合年長者參與的文化活動及課程，廣邀樂齡朋友走出家庭，走入藝文場域，享受樂齡措施之便利。

陶博館於 2016 年 11 月成立友善平權委員會暨工作小組，建立友善平權工作架構，分為 4 個軸向。首先是制定友善平權政策，其次是人員的增能與學習、第三是尋找及建立夥伴平臺共同推動，最後落實在專案計畫的執行。說明如下：

（一）制定友善平權政策

「友善平權政策」首先制定三大目標：1. 建置友善場域：善用通用原則，營造適合所有人或多數人使用的環境；2. 推動知識平權：專業知識共享、成為轉化知識的橋樑、建立資訊友善使用平臺；3. 創造平等參與：讓多元族群皆有機會及意願參與博物館活動、運用博物館資源。

2017 年 1 月召開會議，訂定「文化平權實踐年」，訂定 4 個友善平權政策，包括：友善環境改善、創造平等參與、策展多元詮釋、提供友善服務。陶博館的做法是從觀念建立，去改善實質環境、策劃參與活動、提供分眾適切的內容，以友善的服務方式，將陶瓷文化與陶藝之美傳送給大眾。

在成立工作小組上，由館長和秘書帶領團隊，投注全館各組專職力量，督管計畫的規劃，一同規劃各項方案。4 組編制分組分工合作，推動無障礙環境的建置、活動的設計安排與導覽以及接洽聯繫，執行項目：包括由營運行政組建置「友善無障礙環境」及展場第一線服務人員友善「觀眾服務」的培訓，典藏展示組規劃行動博物館當中以長者為目標觀眾群之「展示內容架構設計」，由教育推廣組設計適合長者及闔家同樂的「陶藝課程和導覽方案」，並由行銷企劃組負責整體活動的「報名與行銷推廣」等工作。

（二）人員的增能與學習

從 2017 年起，持續辦理多項培力課程，對館員、志工以及授課人員進行培力增能，培養團隊認知共識與執行能力。

表 1：友善平權培力課程一覽表(2017-2018 年)

序號	培力課程	培力教師
1	樂齡陶藝行動列車—樂齡助教及一般助教培訓	張靖瑜、吳季軒、劉金嬋、葉怡靖、李觀玲
2	博物館與高齡共舞的理念與實務	劉婉珍
3	優質服務由心開始	方蘭生
4	感動服務	林婉如
5	銀髮族失智症活動規劃及帶領工作坊	鍾孟修
6	在過去的時光中相遇：博物館與失智症長者	陳佳利(臺北藝術大學教授)
7	職能為你健康儲備—生活／活動／運動再設計	鍾孟修(艾迪樂健康促進團隊執行長)
8	生命敘說與照顧者培力	鄧文章(中原大學教育研究所助理教授)

(三)建立夥伴平臺

陶博館尋求跨域合作，建立夥伴平臺，擴大服務的完整度，扣合長照醫、護、養三大面向的政策。連結建立夥伴平臺，包括產官學各層面，成員有：專業社福、衛福人員及團體，新北市政府衛生局，和在地大專院校的投入和參與。

表 2：友善平權夥伴成員表

層面	成員
產業	職能治療師、心理治療師、社福團體及衛福團體
公務部門	新北市政府衛生局
學界	輔仁大學

(四) 執行專案計畫

由於建立夥伴平臺，形成服務的專業化，能提出實質計畫向文化部、衛生局等經費補助，擬定計畫之後，向大眾開放，受理申請服務，以服務各類平權對象，落實博物館友善平權目標。為鼓勵長者參與博物館活動，以健康長者、失智長者、失能長者為對象，推出專案活動計畫。

三、辦理長者活動研究，作為滾動式調整之參考

在推動過程中，採取委託調查、與博物館學界合作研究等方式，觀察與調查活動情形，並將結果納入活動執行的滾動式修正調整活動內容，在有限的經費與人力下，獲致最好的成果。

第二節 陶博館健康長者活動

陶博館為健康長者設計了兩個活動服務方案，包括了「週二樂齡砌陶趣」、「陶藝行動列車」。

一、週二樂齡砌陶趣活動

(一) 組合陶博館專業及多元型態活動，吸引長者參與

「週二樂齡砌陶趣」一日遊活動，安排長者參觀陶博館、導覽與體驗捏陶活動，並且再搭配另一個新北市及鄰近地區產業場館的體驗活動。由陶博館館員和導覽志工全程陪同，讓長者及其陪同者能輕鬆地一同參與活動。

此活動的設計基礎，包括：結伴出遊玩陶、多元體驗活動、長者閒餘時間。活動通常設計為一日遊，依照體驗活動所需的時間、長者的體力來規劃。例如鄰近的醬油工廠、溫泉休閒區、三峽藍染、鶯歌陶藝工廠等，都是合作之衛星單位。



圖 2：「週二樂齡砌陶趣」一日遊活動模式圖

(二)疫情之後，引入社區長照服務力量，強化與長者生活的連結

從 2016 年起累計已辦理 73 場次，1,461 人次參與活動。2020 年因新冠肺炎疫情起伏，不易安排報名及活動時間，未辦理。2021 年引入社區長照據點資源-和鄰居護所，推出 2 梯次新型態的樂齡活動。

和鄰居護所鄰近鶯歌火車站的文化路上，是一處運用創新模式，開創社區長照服務的據點。由於具有社區照護諮詢平臺的功能，空間使用開放。和鄰的銀光咖啡計畫，讓來到此處的長者，能在學習沖泡咖啡、手製餅乾過程中，活化肢體動作，增進人際交流，吸引許多在地長者擔任志工。

新型態的樂齡活動，增加和鄰居家據點，活動的生活感，對長者具有吸引力；且因鄰近火車站、陶博館，交通可及性高，較之前樂齡活動租賃遊覽車，能節省時間及經費。

表 3：樂齡活動統計表(2016-2021 年)

年度	辦理場次	參加人數
2016	24	446
2017	18	528
2018	14	204
2019	15	242
2020	0	0
2021	2	41
合計	73	1,461

二、陶藝行動列車。

陶藝行動列車的執行方式，是將陶藝動手做體驗帶入社區(樂齡中心、偏鄉與育幼院)中，讓長者感受陶瓷藝術之美。

陶博館運用製陶工序，規劃長者陶藝動手做體驗教材。製陶：包括練土、成型、釉彩和燒制等幾個工序。成型的過程，有捏陶、拉胚、擠坯等幾種方式，再經過修胚或陶刻，而塑成陶器素胚。

規劃的重點在於動手做的過程中，結合五感開發、認知訓練等復能效用，增進長者腦力與肢體的活化。捏陶時，會使用到拍、搓、揉、滾等手

部動作，有助於訓練肌肉以及手眼協調；另外，塑型過程中的立體物體概念及想像創作力，都能刺激運用腦部。

目前已有 10 種教材，可依據服務長者的肢體活動程度，選擇合適的教材。

(一)基本款：陶瓷壓克力彩繪、馬賽克拼貼，這些材料不用燒製，做完就可以帶回家使用，讓長者即刻體驗到滿滿成就感。

(二)依據難易程度區分的陶土捏塑 DIY 課程

1. 簡易有趣版

(1)手捏陶碟、搓搓樂駐香陶珠等課程，其中搓陶珠的動作可以鍛鍊長者雙手的協調性和靈活度，一邊搓陶珠，一邊話家常，過程好似一家人在搓湯圓，其樂融融，非常輕鬆療癒，完成的陶珠素燒後可以串成手鍊或掛飾，噴撒香氛精油發揮駐香功能。

(2)壓印盤，學員們可以親手捏塑自己喜歡的盤型，利用陶博館特製的陶土印章壓印圖案，燒製好看又好用的盤子。

2. 挑戰技巧版：貓頭鷹花器 DIY，稍有難度，需要一些技巧，貓頭鷹有長壽、智慧的美好寓意，捏製完成的作品經過燒製，變成實用又吉祥的家居擺件。

第三節 陶博館失智長者活動

服務失智長者，包括無障礙環境改善，陶博時光機-失智長者到館參訪、阿嬤的灶腳；硯憶寶盒-阿公的茶桌等 3 項活動。

一、無障礙環境改善

由於長者的肢體與體力皆有限制，因應長者到館，陶博館首先須檢視友善設施。在改善友善環境時，首先將內外空間融入友善平權理念，以通用設計中「設身處地、將心比心」的體貼思維，滿足長者的需求。推動友善環境改善館舍成為能提供長者優質的休閒娛樂場所空間；兼顧給予協助降低心智障礙的設計與環境、提供減少肢體行動障礙的輔助，朝向落實真

正的無障礙。具體改善作為，有下列3項。

- (一) 改善視覺引導：以簡單文字、易懂圖示、放大字體、降低展品及閱讀高度、調整光線及運用合宜的色彩方式，引導與協助長者觀眾。
- (二) 減少動線障礙：全面檢視無障礙環境，排除路阻及不平整鋪面、凹凸、過大之縫隙，使動線平順；增加引導使用斜坡道，替代爬樓梯；增設止滑條及清楚標註樓梯間距，提升安全性。
- (三) 改善如廁環境：廁所是長者外出時，會感受到不便的重要項目之一。改善項目包括：降低洗手臺高度、增加支撐及扶手輔具、增加座式馬桶、減少廁所內階梯、增加無障礙廁所間數。

二、陶博時光機-失智長者到館參訪

陶瓷是常見的日常生活物品，看到以前的物品，更容易引起失智長者的興趣與注意。活動的重點，在於運用陶博館常設展重現舊時灶腳場景，喚起長者記憶，並藉由導覽互動回味過往歲月。常設展中，有兩個懷舊的角落，一個是「阿嬤的灶腳」展區、一個是「榕樹下」展區。

- (一) 「阿嬤的灶腳」展區：展區中的灶臺、菜櫥、鍋碗瓢盆都是長者小時候生活的場景與使用的物品，長者在觀展時，許多以前的經驗，很自然的從記憶中跳出來，因此成為長者導覽必到的解說點。
- (二) 「榕樹下」展區：展區中大樹下，有典藏品土地公小廟，螢幕上播著影片，展場中的長板條座椅中間，放置奉茶的茶壺。

三、陶博時光機-阿嬤的灶腳。

從 2017 年開始，陸續開發出 4 種主題的行動博物館模組，包括最容易打開長者話匣子，分享過去經驗，引起共鳴的「阿嬤的灶腳」和「阿公的茶桌」，還有老幼兼宜的「土的魔法箱」和「時光列車-鶯歌號」等方案，由民眾提出申請，由館員將博物館的展示內容和陶藝體驗項目打包外帶，前往指定地點，包括公立托老中心、不便長途交通的長者及偏遠的學

校等，在導覽員和志工導覽員的協助下提供服務。

由常設展「阿嬤的灶腳」展場延伸推出「阿嬤的灶腳」懷舊導覽服務以及行動博物館模組，以小型化與輕量化展示物件，帶出館外，深化及廣化展覽的內容與服務範圍。

「阿嬤的灶腳」行動博物館的內容：

(一)舊時碗盤，運用上面的圖樣，說出祝福的俚俗語。像是螃蟹，是科甲及第，花朵，是花開富貴。長者們多數有聽過，也能引起共鳴。

(二)菜櫥，放置蒸籠，以及玩具食物模型，例如：可切開的包子等，讓長者們大展身手。

(三)灶臺，放置舊時童玩，引起長者愉快的兒時遊戲記憶。

四、回憶寶盒-阿公的茶桌。

臺灣在農業時代，男性工作後的休閒娛樂之一，是三五好友聚集喝茶聊天。

「阿公的茶桌」從男性長者早期的社交休閒活動轉換設計，引導長者用陶壺喝茶的記憶，參考沙遊治療設計服務方式，搭配「沙遊」治療常用的模型小物件，規劃喝茶，介紹茶壺等內容；活動先讓長者自己選擇熟悉的物件，產生熟悉的安全感，進而引導長者使用小物件，介紹自己的故事，引起長者之間互動，有平時沉默的長者，在參加「阿公的茶桌」活動的時候，引發記憶，突然變得侃侃而談。

對於原本較少參與藝文活動的男性長者，因為「阿公的茶桌」活動所提供的物件分享本身的經驗或與他人對談。而從服務經驗中，陶博館進而發現此模組中包括回憶、認知判斷等，能應用轉化設計為提供失智老人的服務項目。

從 2017 年到 2020 年「阿嬤的灶腳」服務 25 場次、1,229 人次；「阿公的茶桌」服務 23 場次、1,033 人次。

表 4：「阿嬤的灶腳」、「阿公的茶桌」服務統計表(2017-2020 年)

年度	阿嬤的灶腳		阿公的茶桌	
	場次	人數	場次	人數
2017	16	1,034		
2018	7	176	10	209
2019	2	19	10	734
2020			3	90
總計	25	1,229	23	1,033

第四節 陶博館失能長者活動

陶博館於 2019 年特別與新北市政府衛生局合作，推出「復能小旅行」計畫。旅行是引起人類休閒慾望的重要動機之一。一般人在籌備旅行時，總是充滿期待，在旅行中所經歷的人、事、物、景以及旅行後的回憶，也能帶來精神很大的提升與恢復。復能小旅行，是讓一般無法自行參與樂齡活動的失能長者，藉著打造以旅行為目標的復能計畫的機會，用家庭旅行引起失能者興趣，作為誘因，讓走出家門，不只是前往醫療機構，而是為了能參與博物館的藝文活動，激發起失能者復健的動機及持續的動力。

計畫是從失能長者的角度與需求來做規劃，藉由到博物館參觀休閒的所需要的條件過程，讓失能長者本身產生願意活動的動機，提升其自主性，透過復能，一方面能減輕照顧者負擔，另一方面也能提升生活品質，邁向恢復自立的生活。

這個復能行為，不僅是單純的出遊，被推著輪椅出門逛景點這個方式，而是需要失能長者練好自己的體魄，在照服員的輔助下，能適時參與手作活動、並時而能起身與展品互動，甚至能撐到中午不覺得疲憊。

由於整個過程涉及多種專業領域，同時需根據失能長者個案情形，來考量及規劃前、中、後期的執行，專為長輩量身打造復能小旅行計畫，所牽涉的項目很多，因此促成跨域合作計畫，由新北市衛生局媒合跨領域專

業，共同規劃與執行。執行計畫成果榮獲 109 年度衛生福利部國民健康署「臺灣健康城市暨高齡友善城市獎—不老獎」。自 2019-2021 年共服務 18 梯次，542 人次參與復能小旅行。

活動設計與執行過程，說明如下。

一、 建立跨領域專業團隊

計畫一開始由新北市政府衛生局規劃與媒合跨領域的專業單位加入，有長達半年的時間，不斷的開會與培訓，建立共識與培訓服務技術，同時，衛生局也不斷檢視長照 2.0 政策有哪些資源可以加入，希望將活動安排做到細緻、完善，不但能夠順利執行，並且達到建立一個可重複被執行的模式的目標。

專業團隊成員，包括衛生局、弘道老人福利基金會、社會設計團隊 5% DESIGN ACTION、愛迪樂治療所、交通運輸團隊臺灣計程車學院協會，以及鶯歌陶瓷博物館，一起打造以旅行為目標的復能計畫。

整體計畫，由弘道老人基金會居家照顧服務單位，安排參與計畫個案，個案職能治療師協助個案設立復建目標，並協調旅遊當天爬梯機、復康巴士、無障礙計程車等等行動無障礙設備及交通接送，以達成到陶博館的小旅行活動。

表 5：復能小旅行專業團隊分工表

參與專業團隊	分工項目
新北市政府衛生局	1. 統籌規劃專案並整合專業衛福團隊 2. 引入長照 2.0 資源
新北市立鶯歌陶瓷博物館	1. 結合專業職能治療師意見，規劃參訪、導覽及體驗課程的行程 2. 實施服務人力之培訓課程及增能訓練
弘道老人福利基金會	由居服員評估、建議、徵詢及安排參與個案
5% DESIGN ACTION	1. 協助規劃旅行活動 2. 串聯並連繫參與團隊提供各環節服務
愛迪樂治療所	由專業職能治療師、心理治療師結合復能目標，設計復能闖關遊戲
臺灣計程車學院協會	無障礙交通接送失能長者

二、 安排服務個案及執行個案長者復能行動

本階段有 2 個專業團隊參與。

(一) 弘道老人基金會安排參與個案。

透過媒合，共有 2 位失能長者(個案)願意參與活動。這兩位長者皆為新北市民眾，因為身體障礙因素，已經許久無法出門和參與社交活動，遑論博物館參訪，更是難得的經驗。

表 6：復能小旅行個案長者條件說明表

個案	李大哥	黃阿姨
性別	男性	女性
年紀	49 年次	41 年次
失能等級	身障 2.5 倍/CMS 第八級	一般戶/CMS 第五級
長照開始時間	2014.10	2018.11
復能介入時間	2018.03	2019.09
慣用語言	臺語、國語	臺語
教育程度	識字	不識字，數字可
居住狀況	公寓五樓	公寓二樓
障礙類別	第 7 類重度	第 2 類-眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛

(二) 由個案的職能治療師協助個案設立復建目標，並與居家服務員一起協助復健。

照顧計畫不只是載醫院接送、按表操課復健、陪同外出買東西，對於長期坐輪椅、中度癱瘓的長輩來說，外出旅遊並非易事。參加第一次復能小旅行的長者在事前進行 3 個月 12 堂的復健訓練，強化長者下肢肢體功能，例如：因中風而右半邊癱瘓

的長者，能達到在家裡自然走動，如此延伸到參觀博物館當天，能夠從家裡走到交通車上，在展館內也能離開輪椅站起來參觀展品；因雙腿癱瘓關係而無法久坐的長者，藉由轉移位和上肢強化訓練，克服久坐腿麻的問題。經過很多的準備，才完成首次的復能小旅行活動。

三、設計旅行與移動運輸計畫

由社會設計團隊 5% DESIGN ACTION 進行整個活動的設計、臺灣計程車學院協會提供交通運輸，實際執行時，協調政府輔具中心提供爬坡機。

個案長者外出所需的交通與移動需求：例如旅遊當天由政府輔具中心協助提供爬梯機，讓長者可以下樓；臺灣計程車學院協會跨團隊的合作，提供交通運輸服務，這些都需要協調安排。另外，並依照不同長者的失能狀況，配合其所需要的器材，如運用政府輔具中心的協助，讓居家無電梯的長者也使用爬梯機下樓；透過與臺灣計程車學院協會跨團隊的合作，在交通接送為癱瘓的長者提供無障礙的服務（枋彩蓉、吳念凡，2020）。

表 7：復能小旅行活動行程表

時間	內容
09：00-09：30	車程(個案家至鶯歌陶瓷博物館) 由居家服務員協助
09：30-09：40	上下車+休息
09：40-10：40	鶯歌陶瓷博物館 DIY 活動(居服員或家屬陪同個案)
09：40-10：50	休息
10：50-11：50	復能+導覽活動(職能治療師+陶博館導覽員)
11：50-12：30	午餐時間
12:30~	回程

四、設計陶博館參觀與體驗活動

這階段由陶博館導覽團隊與愛迪樂治療所職能治療師參與。

(一) 互動導覽設計

陶博館的導覽團隊將館內常設展內容，設計成具備陶藝知識，且活潑輕鬆的闖關遊戲，讓個案長者及陪同者(全家人)一起參與遊戲，增加活動期間成員間的互動。

(二) 陶藝體驗活動

透過職能治療師的指導，選擇適合個案長者及陪同者的陶藝材料，提供陶藝展覽與體驗的完整行程。

五、評估復能小旅行對於參與者的影響

(一) 對失能者：

1. 突破生活範圍的圍限：失能者的生活常僅限於家人或照顧者，長期下來，容易產生封閉感，造成失能者本身或是照顧者的壓力。
2. 在感知上與社會產生連結：失能者也是社會中的一份子，跨出居家環境後，更能實際與社區或社群互動，與照顧者、活動的執行者或是活動夥伴，都能說說話，一起完成一件事情，產生情感的連結與友誼關係。

(二) 對照顧者：

1. 分攤照顧者的壓力：照顧者必須花費非常多的時間陪伴與照料失能者，無法擁有自己的生活，此外，由於長期照顧失能者，心情與情緒也容易有許多轉折。復能小旅行的設計，加入了許多社會支持者，分攤了照顧壓力。
2. 照顧者也能享受旅行：照顧者暫時離開日常的生活環境，與失能者一同參與旅行，也能體驗到新的藝文服務，感受到新的社會支持力量。
3. 與失能者產生新的相處模式：失能者在復能後的進步，能鼓勵照顧者；另一方面，從旅行中發現到失能者的長處，能產生好的互動話題。

第五章 結論及建議

第一節 結論

博物館身為社會教育機構，應隨著人口結構的改變及本於關照所有觀眾之參觀需求，儘量提供各類型的活動或服務。陶博館因應高齡化社會，陸續推出各種適合長者的體驗活動，一方面符合新博物館的功能趨勢、發揮社會責任，另一方面更能因應高齡化社會對博物館的需求以及期待。

從個案研究中，獲得下列七項結論：

一、 制定友善平權政策，成立工作小組以落實執行

陶博館在 2016 年 11 月份成立館內友善平權委員會暨工作小組。主要的工作項目為制訂「友善平權政策」，提出建置友善場域、推動知識平權、創造平等參與三個目標，並於 2017 年 1 月召開「文化平權實踐年」第一次會議，訂定友善環境改善、創造平等參與、策展多元詮釋、提供友善服務等 4 個友善平權政策。

同時也成立工作小組，由館長、秘書與館內 4 組，建立督管與分工機制，以達到能在有限的人力與經費下推動計畫，並以滾動式調整，逐步擴增服務對象與執行內容。

二、 推動友善平權，首重人員培力，建立執行觀念與共識

友善平權服務對象在肢體、心智或社會上具有弱勢性，表現在動作的速度率、認知的反應力以及人際關係的互動感上，與一般大眾有所差異。為了能達到服務的效果，陶博館自 2016 年起，陸續邀請衛福等相關專業領域人士到館演講，建立館內人員的服務認知。

三、 行動博物館外展服務，讓陶藝走出博物館，服務社區長者

以常設展中的展區，陸續開發具有懷舊氛圍的「阿嬤的灶腳」和「阿公的茶桌」兩個行動博物館模組。

以「陶藝行動列車」的執行方式，將行動博物館模組結合陶藝動手做體驗帶入社區之中，包括樂齡中心、偏鄉與不易來到博物館的長者據點，此種透過將博物館的展示內容和陶藝體驗項目前往服務地點的活動方式最容易喚起長者對於生活中的記憶，打開長者話匣子、分享過去經驗、引起共鳴，在活動過程中，也能藉由互動分享回味過往歲月，並使參與的長者能感受到陶瓷藝術的美感與趣味。

四、 逐年改善陶博館軟硬體設備，提供長者友善無障礙使用

由於多數長者在活動上有所限制，尤其如有認知或體能明顯退化障礙時，更需要有合適的活動空間。陶博館自 2016 年起逐年改善建築空間，首先改善長者與身障者的如廁環境、增置座式馬桶等，讓長者如廁使用更便利，也於國際演講廳和餐廳設置無障礙坡道，維護長者行走的便利與安全。

採用通用設計概念，調整內部動線和指標內容皆清晰易懂，並滿足各種使用者都能容易到達以及有足夠操作空間的「移動自主化」概念，改善常設展走道寬度，讓輪椅能在展場中旋轉，種種的環境改善作為，讓長者及陪同家屬們在進入博物館後，便可以安心和舒適的參觀。

五、 建立跨域夥伴，引入專業參與，使活動設計符合長者需求

陶博館以長者日常生活需求為出發點，設計便於長者參與的博物館服務與活動。透過與職能治療師的合作，由職能治療師協助發掘陶藝製作過程能增進長者運用腦力、肢體活動力的部分，開發為長者活動內容。

例如：廣受健康長者歡迎的「週二樂齡砌陶趣」和「行動陶瓷博物館」方案，是以懷舊陶瓷物件作為導覽介紹的重點，再因應參與長者的身心狀態，安排合適其肢體、認知以及能感到有趣的陶藝活動，不但吸引長輩參與，也能讓陪伴者一同加入陶藝體驗的行列。

六、「復能小旅行」專案計畫，形成模組化，具永續性及擴散性

與新北市政府衛生局合作辦理「復能小旅行」，從失能長者的角度與需求來規劃，以家庭旅行為誘因，藉由育樂過程，讓失能長者願意去活動，提升其自主性及生活品質，恢復自立的生活，以減輕照顧者負擔。透過與衛生局、居家服務員、職能治療師等跨專業領域的合作，經過近 6 個月不斷地多次的會議討論，完善活動的安排。

「復能小旅行」活動執行中，由居家照顧員與照護組織，徵詢失能長者及其照護者的參與。在居家服務員、職能治療師的跨專業合作與陪同下，引導長者積極投入復健，執行過程中，工作團隊不斷討論，不斷修正活動安排上能做到更細緻、更完備。

陶博館的導覽員、陶藝研習老師以及服務人員等，也在職能治療師、專業導遊以及衛福機關同仁的協助下，規劃設計導覽互動方式、陶藝研習手做活動。

「復能小旅行」不但使陶博館成為實踐場域，使長者經歷美學場域，活動的設計更走入民眾的生活，更成為一個可重複執行、可被複製的操作型模式，提供其他藝文展演類、日常生活類的場所，推出失能長者活動時參採。

七、推動以志工長者服務長者的模式，協助課程教學

陶博館志工隊長者人數多，據 2021 年底統計，陶博館現有志工共 123 人，其中 65 歲以上長者志工共有 48 人，也就是志工隊中約 4 成是 65 歲以上長者。館方積極安排長者志工在館內服務，提升長者的社會參與感，並讓這些退休長者再次尋回新的社會角色。在館內擔任觀眾服務、導覽及協助教育活動等服務。同時，長者志工能自然地與長者觀眾使用相同語彙、話題，因此，長者志工成為推動長者服務時，很重要的服務支柱及資源。

在陶博館長者志工當中不乏鶯歌在地陶瓷產業的專業人士，經過館方培訓後，成為主講或協助樂齡活動的種子教師。近年來陶博館已經把長者

志工加入樂齡和行動博物館的服務行列當中，活力充沛且知識豐富的長者志工在引導民眾參與樂齡系列活動時，格外能引起與會長輩的共鳴和互動。

另外，長者陶藝家也是陶博館重要資源，他們對陶藝具有極大的熱忱，不斷突破技術，願意傳承給後輩，不但能與老、中、青輩陶藝師互動，具有貢獻；也有足夠的體力能與觀眾互動。長者陶藝家的參與，讓青年學藝者有機會向資深陶瓷專家學習，另一方面長者也很開心能貢獻所學，能在陶博館裡，藉由陶瓷為媒介，實踐老有所用，老當亦壯的理想。

第二節 建議

臺灣進入高齡化社會，同時面臨少子化的現象。高齡化社會的產生，是整體社會資源成熟運用發展的過程，同時也是形成生活文化的一種過程。因此，長者們享有身心健康與生活滿意度，對於長者個人、所處的家庭、社區，以及整體社會，都具有重要性。

在後續發展上，從聯合國永續發展目標(SDGs)中「良好健康與社會福祉」、「良質教育」和「促進目標實現的夥伴關係」3個目標思考，提出3項建議。其中第1-2項為短期可行建議，第3項為長期可行建議。

一、博物館人員增能為重要工作

推動長者活動，與跨域專業服務人員合作，結合衛福、醫療單位，增進館員與志工的服務能量，強化課程內容規劃與執行的專業度，做更細緻的規劃，未來可發展配合博物館社會處方箋推展多元服務內容。

在實務上，與現有服務流程結合，落實館員與志工的服務培訓，標準化作業流程，並可與衛福單位、博物館友善平權專業研究者合作，採用合適的評測評量工具，以滾動式調整，符合具效益、持續精進的未來性，達服務的永續，以因應高齡化社會的發展。

二、跨域合作具有必要性，可擴散長者活動服務模式的運用

陶博館附近有許多藝文類及日常生活類的場所，都可以發展為潛在合作伙伴。目前陶博館已在鶯歌區和三峽區 12 間在地藝廊建立穩定的合作關係，可以共同推廣彼此的展演訊息，並可作為「樂齡陶藝之旅」和「復能小旅行」的延續性行程。

鶯歌區在地長者會時常到訪的公務機關、各級學校、診所、藥局，以及圖書館等，這些與在地居民生活息息相關的日常場域，可以協力發放博物館訊息，促進在地居民闖家參與博物館活動，也是第一線服務的好夥伴。透過辦理觀摩、分享會的方式，建立夥伴間的共識與服務知能，並可擴散陶博館長者活動的服務模式。

三、陶博館已具社會處方箋的雛形，未來可運用於「博物館社會處方箋」之參考

在英國推出的藝術處方箋（arts on prescription）是由家庭醫師將失智長者轉診到圖書館或博物館參訪，或參與藝術創作、表演、藝文活動、文化觀光等，作為照護的輔助方式。

推出藝術處方箋的構想是來自於希望透過培養創造力和增加社會參與來幫助失智長者延緩失能。經過實證研究失智長者參與社會活動頻率和減少家庭醫師診療、社會工作者服務與其他服務使用情形的關聯性，也提出藝術或創作處方具有促進正向動機、創造更多社會連結，減少害怕、焦慮或孤立感的觀察。

實際操作的作法，包括由醫師開立處方箋，讓長者與其照顧者憑藉該處方箋，免費或付較少的費用，參觀博物館或藝文活動或專屬規劃的失智症相關活動。推動的目的，是利用博物館的友善環境與展覽教育資源，讓長者與其照顧者透過專業人員服務，感受藝術氛圍，並可透過參與專業設計的藝術活動，讓使用藝術處方箋者能有社交機會，與其他人互動，融入社會，共同延緩功能退化、促進記憶活化，並減輕照顧者壓力。

透過博物館的展覽物件，提供長者自我探索學習，而在博物館空間中

的文化氛圍具有吸引力，更能激發長者發展創意行為，使博物館活動成為廣義健康照護模式之一，而將博物館納入健康照護機構的一環。

陶博館推動長者活動的模式，使長者能在「正常老化」的狀態下，藉由社會參與、生活學習，達到營造優質的老化環境「成功老化」，在活動規劃中增加對於身體、心理、社會面向的關照，以使博物館成為長者「活躍老化」的重要場域，增進使長者生活品質。

參考文獻

1. 王嵩山，2011.12，臺灣的博物館與博物館學，博物館與文化，第2期第1~18頁
2. 石泐，2010.12，成功老化、活躍老化與生產老化對我國老人福利政策的省思，社區發展季刊第132期第41-58頁
3. 朱蕙安，2017，高齡者文化參與之研究-以新北市立鶯歌陶瓷博物館樂齡日為個案，臺北藝術大學藝術行政與管理研究所學位論文
4. 吳東龍，2019，文化快遞，城市裡，場域限定的展覽空間，<https://vocus.cc/article/601b00b0fd89780001d2d199#!>
5. 李世代，2010.12，活躍老化的理念與本質，社區發展季刊，第132期第59-72頁
6. 呂寶靜，2021.12，促進老人社會整合之理念與策略：活力老化政策的新作為，社區發展季刊第176期第17-30頁
7. 枋彩蓉、吳念凡，2020，109年臺灣健康城市暨高齡友善城市獎項健康城市暨高齡友善城市獎項 健康城市暨高齡友善城市獎項報名表及成果報告書，新北市立鶯歌陶瓷博物館
8. 徐慧娟，2003.9，成功老化：老年健康的正向觀點，社區發展第103期第252-260頁
9. 徐慧娟、張明正，2004，臺灣老人成功老化與活躍老化現況：多層次分析，臺灣社會福利學刊3卷2期第1-36頁
10. 陳佳利，高齡社會下的博物館：創意、需求與科技互動，http://www.cam.org.tw/activity/jmc/download/%E7%AC%AC%E5%8D%81%E5%9B%9B%E6%9C%9F%E5%85%A8%E6%96%87/14_0.pdf

11. 陳國寧，2018，博物館的定義：從 21 世紀博物館的社會現象反思，
<http://www.cam.org.tw/%E3%80%90%E5%9C%8B%E5%85%A7%E5%A4%96%E8%B3%87%E8%A8%8A%E3%80%91%E5%8D%9A%E7%89%A9%E9%A4%A8%E7%9A%84%E5%AE%9A%E7%BE%A9%EF%BC%9A%E5%BE%9E21%E4%B8%96%E7%B4%80%E5%8D%9A%E7%89%A9%E9%A4%A8%E7%9A%84%E7%A4%BE%E6%9C%83%E7%8F%BE%E8%B1%A1%E5%8F%8D%E6%80%9D/>
12. 張雯茵，2014.7，高齡觀眾之博物館參觀經驗—以國立台灣文學館為例，國立臺南藝術大學博物館學與古物維護研究所碩士論文
13. 張譽騰，2004，生態博物館，五觀出版社
14. 黃富順主編，2018，高齡學習，五南出版社
15. 國立臺灣博物館，2020，博物館處方箋實務手冊，國立臺灣博物館
16. 新北市立鶯歌陶瓷博物館，2013.11，高齡遊客滿意度調查，新北市立鶯歌陶瓷博物館
17. 新北市立鶯歌陶瓷博物館，2017.11，陶博時光機失智症長者教育活動研究報告，新北市立鶯歌陶瓷博物館
18. 趙廷鶴，2019，高齡者的博物館經驗與需求研究，輔仁大學博物館學研究所碩士論文
19. 趙廷鶴、辛治寧，2017.12，博物館高齡觀眾的經驗與需求初探，博物館與文化第 14 期第 31-59 頁
20. 蔡榮貴，2011，高齡者健康促進與活躍老化關係模式建構與驗證，嘉南大學
21. 盧玟希，2012.6，深耕博物館教育活動的高齡觀眾-以國立自然科學博物館「祖父母節」活動為例，國立臺南藝術大學博物館學與古物維護研究所碩士論文

22. 蕭文高，2010.12，活躍老化與照顧服務：理論、政策與實務，社區發展季刊第132期第41-58頁
23. 羅欣怡譯，DR. JOHN H. FALK & DR. LYNN D. DIERKING，2002，博物館經驗，五觀藝術出版社
24. Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes, & M. M. Baltes(eds.), Successful Aging: Perspectives from the Behavioral Science, 1-34. New York: Cambridge University Press.