

上海无障碍环境建设迈向法制化系统化精细化,保障残疾人融入社会共享发展成果

# “有爱无碍”,让每一位残疾人感受城市温度

现有无障碍环境建设督导志愿者超200名,“十四五”期间将完成近2万户残疾人家庭无障碍改造



公共场所遍布方便轮椅上下的无障碍坡道。(均市残联供图)

## 中国式现代化的 申 动 图 景

3月1日,《上海市无障碍环境建设条例》(以下简称《条例》)正式施行,这一地方法规将有力推动上海无障碍环境建设迈向法制化、系统化、精细化,让残疾人的出行越发便利,生活更加多彩。

《条例》的出台,是上海无障碍环境建设的又一次升级。上海现有约60万持证残疾人,500多万60岁及以上老人。此外,伤病患者、孕妇、儿童等其他群体对无障碍环境的需求也在持续增长,一个“有爱无碍”的大环境成为人民城市的“刚需”。

无障碍环境建设,是上海传递城市温度、展示城市文明的重要内容。无论是设施的完备、制度的建立,还是手语窗口、线上服务等普及与细化,残疾人可以无碍体验的场景越来越多,体验感越来越顺畅。

无障碍环境建设正搭起一座桥,保障残疾人融入社会、共享发展成果。

### 一部条例,凝聚社会共识打造无障碍之城

《条例》不仅关注设施建设,更强调软硬件结合,包含了无障碍设施,强调硬件的建设维护;无障碍信息交流,包括盲文阅读、手语翻译等参与社会生活信息交流;无障碍社会服务,包括政务服务、社区服务等。

2021年9月,受市人大社会建设委员会委托,市残联开展《条例》前期立法调研,按照掌握需求、广泛受益、完善管理机制的要求,开展《条例》草案编制工作。其间,设计调研问卷充分征求残疾人和残疾人工作者的意见建议,共收回有效问卷5488份,收集了8900多条意见建议,汇总成72条修改意见,充实了《条例》内容。

开展《条例》立法研究的过程中,参考北京市、海南省、深圳市等地方立法思路,借鉴国内外先进经验,形成了具有上海特色的条文内容,如促进社会共治,营造友好环境,加强信息交流,纳入城市数字化转型专项规划,助力社会包容发展;针对当前重建、轻管理的情况,明确了维护管理主体的责任。

以促进社会共治为例,为了形成全社会共识,打造无障碍之城氛围,实现“有爱无碍”,《条例》规定建立健全无障碍环境建设公众参与机制,强化社会公众对无障碍环境建设的认识和理解。同时,这也是一部将全社会成员作为受益群体的地方法规,它将适用人群从残疾人、老年人扩大到所有具有无障碍需求的社会成员。

为了鼓励各方参与监督,按照《条例》要求,无障碍设施管理应当纳入城市网格化管理。建立完善无障碍环境建设第三方评估工作,有关主管部门应当定期委托第三方机构开展评估,应当邀请残疾人联合会、依法设立的老年人组织等参加,充分听取残疾人、老年人等社会成员有关无障碍需求、使用感受等方面的意见。

针对无障碍设施欠缺、维护管理不到位等问题,《条例》明确了规划、设计、施工、监理、审查、验收备案各单位的相应职责,并对城市道路、公共交通工具、停车场所、家庭、居住区、就业场所等地的无

2021年9月,受市人大社会建设委员会委托,市残联开展《上海市无障碍环境建设条例》前期立法调研,按照掌握需求、广泛受益、完善管理机制的要求,开展《条例》草案编制工作。其间,设计调研问卷充分征求残疾人和残疾人工作者的意见建议,共收回有效问卷5488份,收集了8900多条意见建议,汇总成72条修改意见,充实了《条例》内容

碍设施建设改造提出明确要求,对维护和管理等作出细化规定。如,交通运输设施和公共交通运输工具的运营单位,应当逐步建立无障碍公共交通引导系统,提供公共交通路线和站点的详细地图、无障碍设施设置等信息。加强人工智能技术在导乘系统中的应用,保障有无障碍需求的社会成员自主出行安全。

《条例》保障对无障碍有需求的人群能够独立、平等、充分参与和融入社会生活,共享经济社会发展成果。比如,规定政府机关及承担公共事务的社会团体、企事业单位以及其他社会组织的公共服务场所应当定期开展无障碍服务技能培训;细化与社会生活密切相关的选举、考试、政务服务、文化活动、医疗卫生、旅游、教育教学等方面的无障碍社会服务等。

### 一个示范区,让“无障碍”无缝嵌入城市生活

目前,杨浦滨江怀德路至明华糖仓之间的1.2公里无障碍环境建设示范段已全线贯通。区域内开设阳光综合服务中心,提供轮椅租借、语音导览、手语翻译、无障碍电瓶车游览等,进一步拓展示范段的无障碍服务范围。去年7月下旬,杨浦滨江空间无障碍创新示范区建设正式启动,通过对公共设施细节的细致打磨,实现对“一老一小”、残障人士等人群的充分友好。在杨浦滨江公共空间,无障碍环境建设分为1.2公里示范段、5.5公里建成段、15.5公里完整段三个阶段,将逐步实施到位。

去年9月,上海首个滨江公共空间无障碍环境建设导则《杨浦滨江公共空间无障碍环境建设导则》(简称《导则》)正式发布,结合杨浦滨江实际,对于无障碍通行设施、服务设施等布局、建设、维护都作了详细规定,有的甚至精确到毫米。此前半年,杨浦滨江充分听取了听障、视障、肢残等特殊人群的诉求,并通过人民建议征集活动收集到建议83条。这些建议和愿望,被写入《导则》,将在杨浦滨江逐步实现。

值得一提的是,杨浦滨江无障碍空间的打造,是在消除物理障碍的基础上,让所有人都能充分和切实地参与社会生活。譬如,坡道建设,不仅可以为听障人士更方便地到达亲水平台,也可以让推婴儿车的家庭、用轮椅出行的老人使用。

在绿之丘北面,一个150平方米的空间将被建成“杨浦滨江残疾人阳光综合服务中心”,涵盖残疾人停放、轮椅拐杖等租借、语音导览器租借、手语翻译服务、无障碍卫生间等综合功能,成为滨江残疾人友好建设的关键构成。

根据《导则》,未来杨浦滨江将在主要公共建筑标识牌设置盲文,开发服务于全人群的杨浦滨江语音导览系统,通过声音提供建筑、通行导航等信息;

使用多媒体大屏幕展示信息时,为音频信息提供字幕,给听障者提供便利;杨浦滨江相关智慧应用还将开发无障碍版本,支持信息查询辅助功能,当听障者访问基于语音的呼叫中心时,通过服务人员的人工服务,将语音信息转化为短信文本或微信文本,发送给听障者。

下一步,这里将围绕“导则先行,提升优化,信息赋能,社会融合”的总体思路,推进杨浦滨江沿线无障碍建设,拓展滨江“高品质生活区”人文内涵,实现各类人群通行无障碍、信息无障碍、配套设施齐全,提升服务效能和使用体验,帮助残疾人融入社会,感受上海的城市温度。

### 从硬件设施到云端服务,无障碍环境优化提质

无障碍环境建设在上海由来已久。上世纪80年代,上海开始在市区主要道路和新建大型建筑中同步建设无障碍设施,上海也成为全国第一个出台无障碍设施设计地方标准的城市;1999年至2000年,为筹备第五届全国残疾人运动会,上海在体育场、宾馆、外滩、人民广场等主要道路和景点改建了一批无障碍设施;2003年4月,《上海市无障碍设施建设和使用管理办法》出台,这是全国第一部无障碍设施方面的地方性政府规章;2005年,上海获“全国无障碍设施示范城市”称号;2021年,制定《上海市无障碍环境建设与管理条例》,“无障碍”的内容从“设施建设”拓展到“环境建设”。

为保证无障碍设施有效发挥作用,市残联于2021年开始招募无障碍环境建设督导志愿者。如今,上海已有督导志愿者超200名,成为促进无障碍环境建设的骨干力量。

无障碍环境建设也逐渐深入家庭。随着“残疾人家庭无障碍改造”项目不断推进落实,越来越多的残疾人生活环境大幅改善,自理能力和生活质量也得到了显著提高。

“十三五”期间,上海市无障碍改造工作惠及近万户家庭,“十四五”期间,上海还将完成近2万户残疾人家庭无障碍改造。

无障碍还体现在信息的无障碍沟通方面。为增进听障人士的无障碍感受,近年来,市残联多行业、多层次地推动手语。如,2020年与市高院联合开展“法官学手语”,黄浦法院诉讼服务中心试点增设手语服务等。目前,手语服务已经出现在银行、医院、法院、公共交通等多个窗口服务单位,5000多人窗口工作人员学习了手语。

与此同时,市残联还开设了手语微课堂,将手语学习推广至更多人群。手语课堂每期三至四堂课,每次20分钟,每期参与市民20多人,至今已经培训4000余人次。市残联教就处透露,将进一步推动手语“进学校”,目前已经与市教委联手,计划在多所学校,利用学校课后服务时间,为同学们开设手语课程。

为残疾人提供更方便的服务,一直是市残联工作的重中之重。截至去年底,已有67项政务服务

务纳入“一网通办”,集成了“助残一件事”“残保金一件事”“一件事一次办”等优化内容,实现助残政务服务“助残云”、健康管理“健康云”、信息交流“云翻译”、无障碍数字地图“助我行”等平台多应用。

同时,上海也在努力解决残疾人的“数字鸿沟”问题。2011年底,上海建成了国内首家“无障碍数字图书馆”,截至去年底,累计点击量超1033万人次;2022年,帮助超过2000名残疾人学会使用智能手机,让他们出行、与人交流、购物等生活无障碍。

### “无障碍”走进电影院、展馆、图书馆

不久前,华东师范大学教育学部学生实践团队利用上海丰富的展览、图书馆资源,面向视障群体开展博物馆融合教育探索与实践项目,将盲文介绍和说明、手语视频导览等“无障碍”服务拓展至更多小众展馆、图书馆,方便盲人、聋人无障碍“观展”。目前,已在长风商海报收藏馆、上海交通大学徐汇校区钱学森图书馆等进行了尝试。

近年来,随着上海无障碍建设速度加快,部分大型展馆、图书馆已开始尝试让残疾人无障碍观展、预览。上海自然博物馆于2018年启动了“自然无碍”特殊人群教育项目,分别开发了针对肢体障碍人群的“深度自然之旅”、针对听力语言障碍人群的“观察自然之旅”、针对智力障碍人群的“童趣自然之旅”、针对视力障碍人群的“感官自然之旅”,以及针对精神障碍人群的“体验自然之旅”,逾千残疾人受惠。上海博物馆等开发的《上海博物馆无障碍探索手册》,已送到特殊教育学校孩子们手中,同时上博也在积极探索更多博物馆特殊教育途径,为特殊儿童和学生观展提供绿色通道。

在为残疾人提供的高品质文化供给中,上海的无障碍电影是尤为引人关注的一项重要服务。上海推出无障碍电影已近16年,目前16个区都有定点影院,全市17家定点影院每月同步放映解说一部无障碍电影,每年提供的无障碍电影解说服务达200多场。上海无障碍电影服务能级不断提升,服务范围不断扩大。自商业院线放映无障碍电影以来,已有14万人次视障人士走进影院。近年来,服务范围逐步扩大到听障人士,产生了十分良好的社会效益。

去年底,南昌路226号新华传媒“迎光226”书店启用。作为全国首家非视觉书店,“迎光226”书店将成为上海无障碍信息服务阵地中的又一个创新平台,推动残疾人共享社会发展成果。



地铁工作人员为残障人士等特殊乘客铺设“无障碍踏板”。