

灯光变暗,浙江省杭州市西湖区三墩镇民生综合体六楼,一场特殊的电影放映开始了——

比电影画面更早出现的是声音,这是电影的开场讲解;在人物对白和音乐间隙,同样的声音也会响起,这是在描述银幕上正在发生的故事……

观众席里,十几位视障人士伴着解说员声情并茂的讲述,一会儿眉头紧蹙,一会儿开怀大笑,跌宕起伏的剧情让他们听入了迷。

“无障碍电影,圆了我‘看’电影的梦!”走出影院,三墩镇居民李健激动地说。

数据显示,我国有8500多万残疾人,60岁及以上老年人超过3.1亿,加上有障碍需求的孕妇、儿童、伤病人员等人群,社会对无障碍环境的需求广泛而迫切。2023年9月,无障碍环境建设法正式施行,为残疾人、老年人等群体平等、充分、便捷地参与社会生活提供了坚实的法治保障。

2024年10月,联合国人权理事会第五十七届会议协商一致通过中国代表喀麦隆、洪都拉斯、巴基斯坦、土耳其等30国提交的无障碍建设促进所有人享有人权决议。这是联合国首次就这一专题通过决议。

当前,我国无障碍环境建设正从“有没有”向“好不好”转变。2023年底,住房和城乡建设部科技与产业化发展中心、中国残疾人联合会无障碍环境建设推进办公室联合发布27个无障碍环境建设优秀典型案例,杭州三墩镇民生综合体无障碍改造提升工程、山东临沂山岳型旅游景区无障碍建设项目、重庆渝中区中山二路老旧小区无障碍环境提升项目名列其中。

有爱无碍。党的二十届三中全会《决定》提出,“完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系。”无障碍环境谁来建、怎么建?如何优化服务?怎样加强管理?近日,记者在杭州、临沂、重庆探访。

设施无障碍 出行更有爱

谁来建

发挥政府主导作用,引导社会组织参与,政企协力推进

左手操作方向盘,右手操作操纵杆,章旭峰将车缓缓停在无障碍停车位。这个车位,地面画有“残疾人轮椅”图案,两侧用涂料标出了轮椅通道,空间比普通车位宽敞许多。轻松推开车门、拄上拐杖,章旭峰不紧不慢走向三墩镇民生综合体。

章旭峰是三墩镇居民,因肢体残疾,出门需要拄拐。虽然考取了残疾人专用小型自动挡载客汽车C5驾驶证,但开车对他来说曾是个烦心事,“碰上车位间隔紧凑的时候,拄着拐,上下车别提多麻烦。”

如今,章旭峰习惯了每天开车出门,“很多停车场都设有无障碍停车位,上下车不用发愁了。”章旭峰说。

跟随章旭峰走进三墩镇民生综合体,这里图书馆、便民餐厅等一应俱全,细致入微的无障碍设施比比皆是:出入口建有轮椅坡道,扶手上粘有盲文贴;电梯增设了低位按钮、脚踢按钮;无障碍服务台位置显眼,低位设计方便残障人士咨询;引入远程在线手语翻译系统,为听障人士实时提供服务……

“楼里楼外,各类设施对我们残疾人都很友好,基本没遇到过什么障碍。”章旭峰满意地说。

“别看现在设施齐全,几年前,‘无障碍’对当地居民还是个新鲜词。”三墩镇残联工作人员张敏介绍,这几年,随着国家对无障碍环境建设的日益重视,三墩镇将公共区域无障碍改造提上日程。

2021年6月,在杭州市、西湖区相关部门指导下,三墩镇政府投资1200万元,建设民生综合体。时任镇长牵头,残联、城管等部门共计20余人组成无障碍改造工作专班,赴北京等地学习经验,回来后又马不停蹄收集居民意见,梳理出“出行、沟通、服务”三方面需求。

在政府搭台的基础上,三墩镇引导社会组织参与,实现专业运维。镇政府比选多家公益组织,最终,西湖区文泽社会工作

服务中心脱颖而出,成为民生综合体的运营方。

“此前,我们有运营其他便民服务中心的成功经验。团队成员均考取了社会工作师职业水平证书或心理咨询师资格证书,经验丰富。”文泽社会工作服务中心负责人徐曜告诉记者,民生综合体形成了“政府搭台指导、公益机构参与”的建设管理模式。

仅靠政府和社会组织,力量有限。推进无障碍环境建设,需要政企协力,调动多方面积极性。

地处沂蒙山区、有64.7万名残疾人的临沂市,山岳型景区多。受地理环境等影响,过去一些景区存在无障碍设施覆盖程度低、分布不均匀、设计不合理等问题。

作为山东天蒙旅游开发有限公司总经理,万世杰对多年前的一个场景印象深刻:在公司负责管理运营的沂蒙山银座天蒙旅游区,一名来自江苏的老年游客,因腿脚不便,担心拖累家人爬山,只能在山下“望景兴叹”。后来,景区找来车辆载老人乘索道游山,到达山上的索道上站后,一个个台阶,又挡住了老人赏景的路。

怎么解决?近年来,临沂将无障碍设施建设改造纳入城市总体规划,政企协力、分期分批推进。万世杰所在公司向上级集团公司申请专项改建资金、联系工程设计单位,临沂市残联、住房城乡建设部门等落实相关支持政策,多方面同向发力,推进天蒙旅游区无障碍设施建设。

如今的索道站外,新修了无障碍步道,有需要的游客不必再走台阶了。“无障碍设施的完善配套,方便更多的游客到景区游览,增加景区收入,实现双赢。”万世杰说。

怎么建

坚持因地制宜、科学合理,聚焦管用好用,满足更多人群使用需求

越过一座座山谷、拐过一道道弯,在天蒙旅游区,记者穿着后跟略高的鞋子,走在无障碍步道上,毫不费力。

山高崖陡,步道怎么建成?建设之初,要先明确需求。景区设计调查问卷,线上线下同

步发放,收集良方良策。

“我们发现,不只是残障人士,拖着行李箱登山的青年、推着婴儿车的父母、蹒跚学步的孩童、行动不便的孕妇等,都是无障碍设施的使用者。”山东天蒙旅游开发有限公司副总经理崔磊说,摸清需求,建设才更有针对性、科学性,“光是前期上山踩点、选线,就用了约3个月。”

崔磊介绍,建设无障碍设施,必须坚持因地制宜、科学合理,兼顾成本和可行性,遵循多项原则。一要严守生态红线。二要满足更多人群需要。山有高差,要通过拉长步道、放缓坡度等措施,让使用轮椅、婴儿车等的各类人群都不费力。三要视野好,保证旅游体验。

经过论证完善,景区确定了全长1.3公里的无障碍步道建设方案。

“在如此复杂的地形上建步道,比平地施工难得多。”崔磊翻出施工照片,只见施工人员绑着保护绳索,悬在峭壁上作业。如今建成投用的步道,连接索道上站和旅游区的知名景点玻璃悬索桥,沿途还增设两处观景平台,配套建设了无障碍卫生间、电梯。

天蒙旅游区建设无障碍步道,难在复杂的地理环境;重庆渝中区两路口街道中山二路社区建设无障碍设施,则难在协调业主利益。

走进中山二路社区红星亭坡小区,一排排“挂”在半山腰的楼房映入眼帘。

“社区依山而建,最大高差30米。小区内台阶众多,一直没有电梯和无障碍通道,出入小区全靠爬坡上坎。”中山二路社区党委书记程燕说,以红星亭坡小区为例,600余户住户中,年龄超过55岁的居民约占六成,还有20多名残疾人,他们出行非常不便。

2022年,渝中区启动中山二路片区老旧小区改造提升项目,其中包括无障碍设施建设工程。然而,社区被居民多年来自建的院坝围墙分隔成了4个片区,互不相通。

建设无障碍步道,就得贯通原本割裂的空间,连接分离的片区。围墙怎么拆成了一道难题。



红星亭坡小区改造后,居民乘坐无障碍电梯出行(重庆渝中区两路口街道办供图)

红星亭坡小区的一楼住户路阳,家中院坝围墙就建在片区之间的分割线上,要建设无障碍步道,就得把围墙往里移。

“老路啊,你家的围墙能不能往里移一移?等小区改造好了,你家也是受益者嘛!”程燕敲开路阳家门,与之协商。

“可以是可以,但移围墙,我种的这些三角梅、黄桷兰就得拔掉,舍不得。”路阳面露难色。

“施工结束以后,社区帮你补种。”程燕劝道,“我看你家院坝的地板砖也破旧了,正好借这个机会修补一下。”

程燕几次上门沟通后,路阳同意将围墙向内移了1.5米,给无障碍步道留出建设空间。“作为社区干部,我们和居民更熟悉。建设过程有纠纷,社区干部第一时间到场协调、解决矛盾。”程燕说。

漫步中山二路社区无障碍步道,盲文标示牌随处可见,人行道口均建有缘石坡道;路过一处公共活动空间,座椅全部设计成圆角,旁边有“容膝空间”,方便轮椅停靠。记者尝试闭上双眼,摸索着乘坐电梯,指尖轻触按键,盲文清晰凸起,语音播报在耳边响起,虽然眼前一片黑暗,心里却十分安稳……

“你看到的种种细节,是施工一次次‘沉浸式体验’的结果,让设施更加管用、好用。”两路口街道办事处副主任张海波说。

如何优

加快补齐短板弱项,让设施更完善、服务更贴心

无障碍设施使用体验如何?

记者跟随轮椅使用者邢照强一起登山。

邢照强到达天蒙旅游区几分钟后,一辆黄色无障碍观光车按预约时间开了过来,放下升降踏板。

“车子要爬坡,轮椅要固定好,避免滑动。”一名志愿者走上前,将轮椅推进观光车,扣紧安全扣,笑眯眯地挥手道别,“祝您旅途愉快!”

车窗外,山峰耸立、云雾缭绕。“这座山,我还是健全人的时候和‘驴友’爬过好几次。”邢照强曾是一名登山爱好者,2017年的一场车祸,导致他胸椎以下截瘫。在亲友鼓励下,他开始做康复锻炼,“一直盼着,有机会再圆登山梦。”

这几年,在无障碍设施帮助下,邢照强多次坐轮椅来天蒙旅游区,并登上峰顶,“这里的无障碍设施一直在改进。”

万世杰告诉记者,天蒙旅游区地处费县,无障碍设施建成后,当地残联等部门邀请残疾人担任“体验官”,谈感受、提意见并反馈景区,不断完善提升设施质量和服务水平。

邢照强就是一名“体验官”。“对肢体残疾者来说,阻碍我们出行的,不只是硬件设施的不足,还有心理障碍。”邢照强坦言,不希望出游时被过度关注,渴望像普通人一样旅行。他把意见反馈给景区。

起初,天蒙旅游区卫生间进出口等位置的无障碍坡道有小台阶,需要志愿者提供帮助。如今,无障碍游览全程都没有台阶,多是平缓坡道,“我们能自主游览,就像健全人一样。”邢照强说。

(下转 09 版)