

# 出國旅遊可讓我們的人生色彩更豐富

## —為何障礙者更需努力爭取出國旅遊的機會？

實踐大學 風險管理與保險學系 張雅萱

### ➤ 前言

對一般障礙者來說，出國旅遊是一個較難實現的事，身心障礙者常因生理、心理或社會環境的關係影響觀光旅遊活動，甚至於犧牲參與的權利，但是他們也有相同的慾望與需求，去旅遊之前需要考慮更多細節，例如旅遊的目的地及無障礙設施考量等等，旅遊時也會面臨更多挑戰。但其實我認為「身障者應該盡量少外出」這種觀念是錯誤的，應該多鼓勵身障人士應多敞開心胸走出戶外，踏入這個社會，建立自己的信心。

這次的社福論文很特別，我希望透過此次機會寫一個較不一樣的論文，形式以及內容，用我的感受、體悟和發想去講述這個主題，如果有所錯誤之處還請見諒。

### ➤ 障礙者出國旅遊相關文獻

劉碧珠(2003)透過問卷調查探討肢障者參與旅遊的阻礙因素，研究顯示旅遊阻礙會因社會經濟地位與障礙程度的不同而有顯著差異，並將阻礙因素分為輪椅行進、金錢考量、旅遊過程、旅遊資訊和旅遊品質，其中以輪椅行進選擇搭乘飛機時，需面對登機和轉機、出入境跟機上如廁的困難。旅遊資訊方面，旅行社提供的資訊不夠專業或是資訊不正確，缺乏陪同領導人，甚至不了解肢障者的需求，會影響整體旅遊的品質。

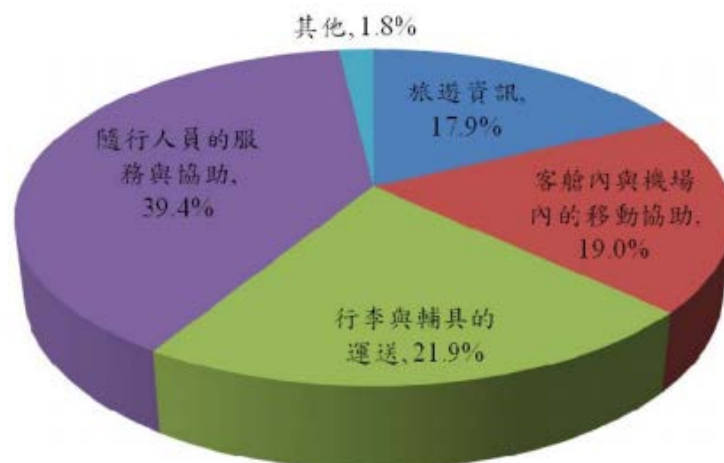
Smith(1987)利用身心障礙者相關文獻探討檢視身心障礙者在休閒活動時會經歷的障礙，研究顯示身障者本身之障礙和環境障礙以集交換的障礙不但限制了身障者對於活動的選擇，也抑制了其自由跟個人之安危，這些障礙的存在會降低

身障旅客在旅遊時所獲得的滿足感，也導致旅遊活動對身障者來說是處於一個被動的角色。

Shaw&Coles(2004)利用深度訪談真對 24 位身心障礙者進行旅遊經驗的訪談，訪談結果顯示旅遊可及性對於身障者進行旅遊活動是很重要的，旅遊業者可藉由反殘障歧視法規的建立，提升身障者旅遊市場的重要性及獲取市場的獲利能力。對於旅遊業者而言，如果想要將身障者視為一個有潛力的市場，則必須改善基礎無障礙設施及調整服務人員的態度，令身障人士更容易旅遊。

### ➤ 最希望提升之特殊服務分析

行動不便者對於最希望提升之服務以「隨行人員的服務與幫助」為最多，佔 39.4%，表示大多數行動不便者外出旅遊時，最需要隨行人員的服務與協助，以減少外出活動的障礙；其次為「行李與輔具的運送」佔 21.9%，根據受訪者指出，助行輔具是行動不便者外出行動的必需品，假使因運送過程有瑕疵而導致輔具損壞或遺失將成旅行上很大的障礙及不便。客棧內與機場內的移動協助服務及旅遊資訊分別佔 19.0%及 17.9%，在移動協助方面，根據實地問卷調查，多數填答「客棧內的移動協助」之受訪者，於客棧內最不方便的活動為如廁，由於走道狹小且座位安排若為靠窗，如前時則須勞師動眾，故行動不便者對於客棧服務人員於客棧內的移動協助為希望提升之服務，需透過專業的服務訓練以提升服務效能，機場內移動協助亦歸類於移動協助方面，經開放性問卷調查得知多數受訪者希望能夠提升地勤服務人員推送物椅時的態度旅遊資訊方面，現行旅遊資訊大多以服務正常人來設計，僅有少數幾家旅行社有針對行動不便者設計旅遊行程，對於其他旅遊資訊卻寥寥可數，如旅遊目的地的無障礙環境與可及性、旅遊目的地的無障礙交通設施等，經開放式問卷調查得知，受訪者希望提升其他的服務如飯店的無障礙環境提升以及能夠上網查詢旅遊相關資訊。



## ➤ 無障礙出國 勇敢跨出去

「和家人及行無礙協會啟程前往日本的圓夢之旅，至今對我來說，仍舊如夢一般。」這是一位身障的朋友，鄭佩淳在參加過無障礙日本之旅後於「行無礙生活網」發表的一篇文章。對一般身障人士來說，出國旅遊是一個較難實現的夢，因行動上的限制，所以出遊都比較吃力。

義工權自強解釋，無障礙旅行團有別於一般旅行團，他們的行程是特地為身障人士安排，比較有彈性。旅程出發前會讓參加者自由發表對於行程計畫的意見跟要求，如行、住、玩等方面的選擇問題，大家聚在一起參與互相溝通、互相配合，讓參與者更滿意旅程的計畫。

權自強稱無障礙旅遊為「學習之旅」。曾在數次無障礙旅行團身為領隊的權自強認為，帶無障礙旅行團要用心去了解身障者的需求，旅程中他非常注重義工跟參加者的心理交流，每晚都會集合，大家分享旅遊的心得，細心聆聽大家的心理感受及分享成果，從中學習成長。

權自強服務過不少的無障礙旅遊者，就最近一次的日本之旅而言，他與參加的鄭佩昕都很滿意。身障者鄭佩昕說「日本是一個很重視無障礙的國家，處處無礙」令他印象比較深刻的經驗是，「有次我買衣服，結帳後店員居然執意跪下親手拿衣服給我。」他認為比起日本，台灣在無障礙方面尚須多學習，台灣許多地方即使無障礙，也不夠人性化，例如廁所等，空間不夠大，設備欠缺整體規劃，平時疏於保養，對於許多無障礙人士不方便。

雖然身心障礙者的自身與外在的因素導致比其他人更不易出去旅遊，但現今已經比以往方便許多，因為自身也是身障者，了解到我們也是想出去旅遊，融入這個社會，建立信心，所以只要在旅遊前盡量做足規畫，身障者出去旅遊就再也不是夢了。

## ➤ 全球前十大無障礙飯店國家比例

哪些國家能讓人「暢行無阻」的飯店比例最高？Agoda.com「聰明旅遊情報 (Travel Smart Survey)」最新調查，公布前十大擁有無障礙設施飯店比例最高的國家\*，美國以 77% 奪冠，亞洲國家則未擠進前十；不僅如此，擁有無障礙設施飯店比例最低的 10 個國家中，光是亞洲就佔了一半。而台灣則有 15% 的飯店設有無障礙設施。

這項研究調查統計了 Agoda.com 線上超過 600,000 個住宿選項，其中美國比

例最高，有 77% 的飯店或旅館都設有無障礙設施，讓行動不便的旅客更自在，遠遠多於其他國家；阿拉伯聯合大公國、愛爾蘭及葡萄牙則以 55% 的比例並列第二。台灣有 15% 的飯店設有無障礙設施，比例偏低，但仍略高於鄰近的馬來西亞(14%)、日本(13%)及韓國(11%)。

1. 美國	77%
2. 阿拉伯聯合大公國	55%
3. 愛爾蘭	55%
4. 葡萄牙	55%
5. 紐西蘭	54%
6. 模里西斯	53%
7. 義大利	52%
8. 挪威	52%
9. 波多黎各	51%
10. 以色列	49%

營運長約翰·布朗(John Brown)表示：「『讓旅行更容易』是 Agoda.com 一直以來希望能夠帶給客人的體驗，我們很高興看到全球有這麼多的飯店設有無障礙設施，以方便行動不便的旅客入住。」

當然，飯店是否設有無障礙設施受到許多因素影響，包括當地法律規定、該景點的主要客層、以及飯店建立的年代等。例如阿拉伯聯合大公國近年來興起的蓋樓熱潮，也讓新飯店如雨後春筍般冒出，新建築的無障礙設備當然也相對更加完善；在首都阿布達比，高達 90% 的飯店都有無障礙設施，相當貼心。

此外，根據研究顯示，信徒朝聖的地點附近通常飯店裝設無障礙設施的比例也較高，像是葡萄牙的法蒂瑪(Fátima)、西班牙韋爾瓦省(Huelva province)、法國的盧爾德(Lourdes)等地，都有超過 6 成的飯店表示，設有無障礙設施供行動不便人士使用。

不過，這次調查的前十名裡，沒有任何一個亞洲國家入榜。其中新加坡是名次最高的國家，有 40% 的飯店為行動不便人士提供友善的無障礙環境，排名第 18；香港有 37%、大陸則也有 26%。而其他亞洲國家比例更低，甚至寮國、柬埔寨、泰國、尼泊爾及越南等 5 個亞洲國家，名列全球飯店無障礙設施比例最低的 10 個國家。

綜合以上調查排名結果可以讓身心障礙者參考出國旅遊的地點，也可以避免

他們去到一些無障礙設施較不完整的國家旅遊。

## ➤ 結論與反思

從以上的資料看來，雖然身心障礙者出去旅遊的確比一般人還要多阻礙，但是同時也有很多解決的方式，只要在出發前做了充足的計畫，也許在旅遊途中就沒有那麼多困難了。出國前注意一些重要的事，例如電動輪椅是否能上飛機、搭乘的航空公司注意事項、機上如廁問題、如何訂無障礙房等等。

出國旅遊是一件放鬆心情的事，對於身障人士來說也是，有需求提出、有困難尋求幫助、量力而為，現在網路很發達，想得到的問題幾乎都可以查詢的到，讓我們身障者出國旅遊更加可行及方便，出國不再是夢。

## ➤ 資料來源

<http://info.hopee.org/article-detail-20-65.html>

[https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi?randomimg=K0Pm10\\_1570365003&validpath=%2Ftmp%2F%5Enclcdr\\_\\_doschk%2FK0Pm10\\_1570365003\\_\\_bTNkcjg0&validinput=m3dr84&check=%E7%A2%BA%E5%AE%9A](https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi?randomimg=K0Pm10_1570365003&validpath=%2Ftmp%2F%5Enclcdr__doschk%2FK0Pm10_1570365003__bTNkcjg0&validinput=m3dr84&check=%E7%A2%BA%E5%AE%9A)

[https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi?randomimg=nrPL1R\\_1570365211&validpath=%2Ftmp%2F%5Enclcdr\\_\\_doschk%2FnrPL1R\\_1570365211\\_ZWt2eTR1&validinput=ekvy4u&check=%E7%A2%BA%E5%AE%9A](https://ndltd.ncl.edu.tw/cgi-bin/gs32/gsweb.cgi?randomimg=nrPL1R_1570365211&validpath=%2Ftmp%2F%5Enclcdr__doschk%2FnrPL1R_1570365211_ZWt2eTR1&validinput=ekvy4u&check=%E7%A2%BA%E5%AE%9A)

<https://solomo.xinmedia.com/travel/20294-agoda>