

108年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

出國旅遊可讓我們人生色彩更豐富—— 為何障礙者更須努力爭取出國旅遊的機會？

國立台灣師範大學 特殊教育學系 周語軒

摘要

出國旅遊對於障礙者而言，是一項既想實現、卻又有著阻礙和擔憂的目標。隨著對身心障礙議題的重視，硬體環境正逐漸改善，但除了硬體設施外，社會對障礙者出國旅遊的觀點、無障礙旅遊資訊的取得、以及專業人力支持，也都扮演著關鍵角色，更重要的這些資訊資源，真的與障礙者的需求達到適配了嗎？出國旅遊對障礙者而言，不僅是休閒、豐富視野，更是一種自我肯定與自我賦權的成長歷程。

壹、前言

隨著國際觀的拓展、大眾對生活品質的重視，以及旅遊業的興盛和資訊的易得，出國旅遊已變成一項普及的休閒。然而，障礙者在出國旅遊上的可及性，卻不見得能與社會大眾這股出國浪潮等速成長。身為肢體障者，也接觸過一些肢體障礙朋友，面對初次出國旅遊，我所得到的回應中大多包含著「會很麻煩」這樣的顧慮和遲疑。的確，不論是障礙者或其家人，在聽到「障礙者要出國旅遊」時，都會帶著些許疑惑和擔憂，但這些擔憂、猶豫，究竟從何而來呢？障礙者出國所受到的阻礙來源有哪些？而對於障礙者出國，我們又該有著什麼樣的觀點？

《身心障礙者權利公約》第三十條所關注者，為身心障礙者「參與文化生活、康樂、休閒與體育活動」，其中第五項便提及，「著眼於使身心障礙者能夠在與其他人士平等基礎上參加康樂、休閒與體育活動，締約國應採取下列適當措施：……(c)確保身心障礙者得以使用體育、康樂與旅遊場所……(e)確保身心障礙者於康樂、旅遊、休閒與體育等活動籌組時，獲得參與所需之服務。」由此可知，旅遊亦屬於身心障礙者的「權利」，而不應僅被視為一項「額外」給予的「福利」。

儘管在心態上已經認同參與旅遊為障礙者的基本權利，但實際執行上還是會面臨諸多困難與不便，而硬體環境的可及性對於肢體障礙朋友來說，更是旅遊成行與否的一大關鍵因素。而物理環境的無障礙，須包含以下三點：「任何人都能達到；任何人到了之後，都能進入；任何人進入之後，都能夠很方便地使用一切的設備，而且不感到是被憐憫的對象」。¹若以這三項標準檢視自己日常生活所涉足的範圍，尚且無法完全達標，更何況是出國旅遊呢？也因此，許多障礙者在談及出國旅遊時經常懷有諸多顧慮，尤其是對於想獨自出國的障礙者，所面臨的挑戰將更為艱鉅。

基於自己身為障礙者，曾有出國旅遊的經驗，過程中種種資訊的取得與心態的準備都仍印象深刻，對於障礙者出國的議題也更加有興趣去探討。以下將針對障礙者出國意念與計畫、可能遇到的阻礙、及適合肢障者的旅遊分別論述，提出所知之社會現況，並分享自身經驗，內容將含括航空、住宿、景點可及性、輔具等硬體方面，以及人力資源、障礙者旅遊市場等軟體方面的敘述。最後，文末將依據此次論文寫作的過程及過去旅遊經驗中所獲取之心得，提出關於障礙者旅遊的淺見。

¹ 王琛發，20/01/2002，「無障礙的理念〈四〉，無障礙的意義」，取自：無障礙環境手冊。引自王儷蓉、施慈航：〈無障礙旅遊的理念與實踐〉，《台灣國家政策學刊》第4卷(2010年)，頁46。

貳、障礙者出國意念與計畫

如果先不考量「身心障礙」的因素，我想，出國旅遊會是每個人都想嘗試看看的事情。但加上「身心障礙」之後，出國卻似乎變得憂大於喜。其實事前的準備如果充足，對自身需求和環境支持有了一定的掌控性，出國便會像是親身行走在清楚標示好的路線上，可以放鬆心情體會旅途的美好；但往往，資訊不足、資訊不對等的情况，會讓障礙者事先取得之資源與實際有所落差，旅途中的個人需求便無法充分獲得滿足。

一、 外在——障礙者出國旅遊資源之取得

(一) 概觀

1. 航空

依據《身心障礙者權益保障法》第 53 條第 3 項，「國內航空運輸業者除民航主管機關所訂之安全因素外，不得要求身心障礙者接受特殊限制或拒絕提供運輸服務」。隨著法規保障日益進步，航空服務也愈趨多元、專業。在各航空公司的網站上，可以找到對於障礙旅客的服務細則，包含如何申請、輪椅尺寸和電池容量限制等相關規定，都可以在網站上找到。但通常仍須於訂位時親自聯絡航空公司說明需求，如使用的輪椅尺寸、電池容量、行走能力、是否需要輪椅推送服務等，並依其要求遞交相關文件。在航空方面，我認為資訊取得是容易且充足的，較困難的部分應屬以下即將討論的住宿和景點。此外，各國的機場地圖通常也會呈現於網站上，並標示無障礙洗手間等設施點。只要事前與航空公司清楚提出需求，詳閱服務內容，便能航空無礙。

2. 住宿

無障礙住宿資訊是相對較少的部分。在各飯店網站上，雖然都列有客房型態說明，但在過去我查找飯店的經驗中，卻發現無障礙客房幾乎沒有被列入其中，往往需要親自以電話或電子郵件洽詢，才能得知其資訊，如此對於障礙者選擇飯店是很費時的；而無障礙客房的數量極少，規模較小的旅館甚至也沒有無障礙客房，在挑選與經濟衡量上，對障礙者也會構成困難。也由於沒有房內環景照片或是提供各設施詳細尺寸，我們很難確切得知房間的動線安排、傢俱間距和高度是否與自身輔具、行動能力相互適配。再更細微一點，地上的磁磚是否過滑、地毯是否一經輪子行走便容易凹凸不平等等，這些考量對於想挑戰獨自旅遊的障礙者而言，更是一種安全性的把關，不可或缺。此外，儘管能得知客房內的無障礙設施情況，但從旅館周邊、旅館門口直到客房的這一段路程，卻很少顯示在網站上，當抵達旅館卻看見主入口只有階梯時，為了尋找無障礙通道，可能又需費一番心力。若是各旅館能夠在其網站上設置一「無障礙專區」，劃分不同障礙類別，以文字搭配環景照片，讓

使用者能清楚得知飯店實境及所提供的服務（包含交通、輔具出借、人力協助等），便能讓障礙者事先與自身需求作比對。

3. 景點

讓我感動的是，現在對於較大型的景點，網站上通常能夠找到「accessibility」專區，內有景點區的無障礙設施地圖與路線指引、所提供的服務和輔具出借等資訊，甚至有分門別類，針對不同障別一一撰寫，讓使用者一目了然。但同樣地，在細節上仍有美中不足之處，像是博物館並不會寫出展示櫃的高度，讓輪椅使用者無法事先得知自己是否能方便觀看展覽品；周邊各景點之間的連結性亦不足，往往我們僅能知道某一景點內的無障礙設施情況，卻無法得知到達該景點的交通及路況，是否都為無障礙。在本文前言有提到，真正的無障礙有包含「任何人都能達到；任何人到了之後，都能進入；任何人進入之後，都能夠很方便地使用一切的設備，而且不感到是被憐憫的對象」此三點，但從現有的資訊中，第一點「任何人都能達到」，經常是難以獲取的。而對於規模較小的景點，沒有官方網站或是網站上並無顯示無障礙情況，則障礙者僅能從 google map、他人分享的照片去猜測，增添了規劃上的難度。相對於一般大眾可以單純考慮景點內容是否喜歡，肢體障礙者需考慮無障礙設施、路面材質（是否適合輪椅行走），卻又礙於資訊不夠充分、或是和實際有落差，而無法透過事前準備來克服旅途中的障礙。

（二）資訊分級

「無障礙旅遊資訊，有必要分級，並以『自行行動力』的多寡為標準，呈現真實情況。」²在 2010 年的一篇期刊文章中，有提到資訊分級的概念，但如今 2019 年了，資訊分級仍未普遍出現於旅遊資訊中。資訊分級的理念在於，即使是同一類型障礙者，隨著障礙程度的輕重不同、優勢肌肉力量的差異、使用輔具的適配性等等，都會造成每位障礙者的自行行動力多寡有所區別，而自行行動力便會很直接地影響個人所需的外界支持型態與程度；在此，外界支持不僅包含硬體空間的改善，還包含人力資源的介入。試想，一個景點也許適合電動輪椅使用者前往，但對於使用手推輪椅、且單獨前往的旅客來說，雖然斜坡不陡峭，但可能多量的斜坡也會讓其體力不堪負荷；或是某項遊樂設施雖有提供無障礙服務，但需要旅客有短暫站立的能力，以便人員協助其換位至該遊樂設施上；諸如此類因人而異的落差，在沒有資訊分級的情況下，都可能會導致障礙者在自身條件與環境條件間產生誤判。

（三）資訊分享

其實我覺得對於障礙者旅遊，除了各單位網站上既有的無障礙資訊區外，很重要的還有障礙者本身的經驗分享。同一類型的障礙者，對於需求及無障礙服務會有更切身的感受，也會更敏銳地覺知在該旅遊點所需注意之處、及事先可做的

² 王儷蓉、施慈航：〈無障礙旅遊的理念與實踐〉，《台灣國家政策學刊》第 4 卷(2010 年)，頁 51。

準備。畢竟網站提供的資訊，可能仍與障礙者的實際需求間有所落差，例如網站上僅寫「有無障礙洗手間」，但實際使用過的障礙者才會知道，空間大小、扶手高低等細節上，該項設備究竟能否讓障礙者真正「方便」地使用。但可惜的是，目前障礙者的旅遊分享仍屬少數。若障礙者出國人數能越來越多，相信不僅能鼓勵其他障礙者也做一番嘗試，同時能幫助資訊分享更加普遍。

二、 內在——看待障礙者出國旅遊之觀點

（一）福利觀點

談到旅遊，也許會有人以「奢侈品」、「(額外的)福利」這樣的角度來看待；從過去以來社會在身心障礙方面的政策制度演變中，也可以發現，社會權、休閒娛樂，是較晚期才受到重視的。若與他人聊聊障礙者福利制度，也許會聽出，有些人對於障礙者的權利認知仍停留在生命權、醫療資源、工作平等、升學等「生活必需品」上，至於社會參與，甚至是休閒娛樂，好像被視為可有可無、錦上添花。我想，如此的觀點可能亦在障礙者旅遊這條路上，扮演了阻礙者的角色。當人們對障礙者的生活期待，只是能取得必須的醫療資源、完成教育階段、有一份工作，卻不那麼關注生活品質的提升與社會參與時，障礙者想要旅遊，可能會被看作是「多此一舉」、「會麻煩到別人」。試想，若是聽到一般人提出要旅遊，通常得到的反應會是積極的、鼓勵的；那麼換做障礙者時，是否也應該平等地得到這樣正面的回應？「沒有障礙的人，只有障礙的環境。」真正的平等是，「只要是一般大眾可以做的，當把對象換成障礙者時，就沒有理由說不能做。」對障礙者旅遊的支持和協助，其實也可以視為一種對障礙者真正的尊重與平等對待了。

（二）保護心態

除了上述的「福利觀點」之外，談到障礙者出國旅遊，內在條件的另一種阻礙便是「保護心態」。的確，障礙者在旅遊當中，特別是國外、不熟悉的地理環境，勢必會遇到比常人更多的阻礙，也可能提升了危險性，而障礙者本身的身體健康狀況也是不容疏忽的一點，因此由旁人觀之，或許會有人覺得，與其說障礙者出國「旅遊」，不如說是去「冒險」，站在安全的角度上，當然對此充滿了疑慮。尤其是對於障礙者想獨自出國、或是同行的成員也都是障礙者時，這樣的擔憂和疑慮更會高漲，無可厚非。但其實，如果障礙者對自身能力和需求有精準的掌握，行前準備及資訊充足，緊急應變措施明確的情況下，出國不僅是一種休閒，更能夠成為障礙者自我挑戰、自我賦權過程，可以是其人生中的一次蛻變與成長。

參、障礙者出國旅遊的阻礙

一、結構性阻礙

結構性阻礙是「影響肢體障礙者參與旅遊活動的外在阻礙因素，如環境設施、行動便利性、金錢考量、休閒過程、休閒資訊及休閒品質等」。³在第貳點中已討論過環境設施及休閒資訊的議題，接下來將淺談與出國意願密切相關的經濟因素，以及在安全考量上極重要、卻也容易被疏忽的緊急應變措施問題。

（一）經濟因素

社會上有許多身心障礙家庭都伴隨著經濟弱勢的情況，平時的醫療、照護、輔具和交通等等生活必需費用，便已經使經濟弱勢家庭有所壓力，更何況再加上休閒開銷，而出國的費用往往也高於國內旅遊。經濟、資源、和資訊上的匱乏，可能讓肢體障礙者更長時間處於日常生活的行動範圍，沒有相當的機會推進他們再更往外跨出一些。當經濟、日常生活已充斥著壓力，旅遊資訊又不足、需要耗費更多時間聯繫查詢的情景下，身心障礙家庭又如何能再空出心思與心力，去進行出國規劃呢？況且，適合身心障礙者的旅遊團體機會並不多，即便有，也大多只有國內旅遊；若缺乏補助，客製化、需要較多人力成本的出國團通常費用更高；另外，對處於資訊不對等的低社經家庭而言，如何取得出國和補助資訊也會構成一項阻礙。若社政、社工服務中，除了日常必需向度外，也能適時將社會及文化參與、休閒、出國等向度納入家庭本位服務中，以身心障礙家庭的立場，協助評估與規劃障礙者出國的可能性，儘管當下不一定能成行，對於該家庭、該障礙者而言，又未嘗不是開啟一個新的、更廣闊的看待生活角度，對生活品質有更多思考？

（二）緊急應變措施

在自身出國經驗當中，我對於緊急應變措施有所注意。即使是大型飯店和景點，對於無障礙設備的標示和規劃已經相當完善，但逃生系統是我認為美中不足之處。像是旅館都會拍攝緊急逃生說明影片、或擺放逃生說明圖，但其中往往不會出現對於肢體障礙者的協助逃生措施；或是可以發現，緊急逃生的路途中就有偏於狹窄或較為凹凸不平的地段，輪椅可能無法順利快速通行，而這方面的情況更是無法經由網路資訊得知。雖然緊急應變措施是很容易被忽略的項目，但在國外這樣陌生的環境中，這也是影響安全關鍵的一點。

二、人際性阻礙

人際性阻礙是「影響肢體障者從事旅遊活動人際之間互動的阻礙因素，包含家庭配合、同伴陪同等」。⁴在考慮障礙者出國議題時，第一時間會被想到的經常

³ 何季憲、陳建雄：〈以服務設計觀點探討無障礙旅遊〉，《工業設計》第 139 期（2019 年 1 月），頁 50。

⁴ 何季憲、陳建雄：〈以服務設計觀點探討無障礙旅遊〉，《工業設計》第 139 期（2019 年 1 月），頁 50。

是硬體環境，也就是第一點所論述之結構性阻礙；但人際性阻礙是我自身在出國旅遊當中所深切感觸的一點，而此也對旅行品質及心理感受，有著不容小覷的影響。

（一）家庭配合

相較於一般大眾有獨自出國的選擇，障礙者——尤其是生活自理需要協助的障礙者——往往需要家人或朋友陪同方能成行，而此也可能成為障礙者出國的一項阻力。在時間上，若障礙者的主要照顧者因為工作等原因而難以空出較長時間，障礙者可能只好打消出國念頭；在意願上，不一定每一位重要他人或主要照顧者都很支持障礙者出國，如同前文所提到的，不論是基於福利觀點、保護心態、資訊不足所產生的擔憂，還是照顧者希望有喘息空間而沒有意願陪同出國，也都會是障礙者相較於常人，在出國上所會遇到的阻礙。

（二）外界人力資源

在外界人力資源上，我希望引用自身在日本旅遊的經驗作為說明。在日本地下鐵，當站務人員看到有輪椅使用者時，會主動關注是否有需要幫忙之處，或協助指引輪椅乘車路線，並在輪椅使用者上車後通知目的地站務人員，因此一到站，便可「無縫接軌」地得到和出發站相同的支持服務。此外，儘管曾遇到地鐵站某處僅有階梯通道、沒有斜坡或升降梯，但站務人員都會主動聯繫站內其他人員前來協助，他們所提供的支援是迅速、專業、友善的，且在搬動輪椅、繫安全帶等動作之前，都會先告知乘客，並於確認不需協助後才離開。因此只要是到日本，我和家人幾乎不曾擔心過日本所提供的無障礙人力支持，最重要的是，我們雖然是接受幫助者，但卻是感覺充分被尊重的，對方所提供的支持並非一種特別額外的、上對下、優勢者對弱勢者的「幫忙」，而是一種「服務」，「在原先工作範圍之內」的感覺，就如同服務台提供諮詢一般，是一種平常的、專業的工作與服務。隨著身心障礙者平權意識抬頭，許多地區都已逐漸改善硬體環境，並向社會宣達「同理心」、「愛心」的發揮。但身為障礙者，其實很容易便能感受到對方所表達的，究竟是優對弱的同情憐憫，還是真正將雙方置於平等地位的同理尊重。這種「人的溫度」對障礙者的出國意願和品質所帶來的影響，與硬體環境優劣相較，可能是不相上下的。就像在新聞裡數次可見的例子，儘管大都市交通便捷、公車有輪椅升降設備，但如果障礙者每次的出門都要接觸其他乘客不耐煩的眼光、司機嫌惡的表情言語，對障礙者的自我概念和出門意願也可能成為一種打擊。由此，我認為交通單位、服務業端，對於障礙者所提供的專業服務人力若能更加提升素質，強化對於障礙者服務的同理、尊重觀點，如此的人力資本，也將能促進障礙者的出國、以及社會參與。

三、無障礙旅遊市場

「探討無障礙旅遊，不適合停留在『福利』的概念與階段，宜進入市場機制，以商業機能的運作，經營無障礙旅遊.....透過商業運轉，整體的旅遊市場因競爭而快速改善缺點，無障礙旅遊呈現常態化、市場機能的經營模式。」⁵

在 2010 年，〈無障礙旅遊的理念與實踐〉此篇期刊文章出版時，文中述及無障礙旅遊市場，當時仍未有專門承辦無障礙旅遊的公司，而多由民間團體或輔具公司兼辦。但現今，在寫這篇社福論文時我上網查找，已經可以看見至少三家旅行公司有在辦理無障礙旅遊的業務；甚至在「多扶假期」旅行社可以看到，他們對無障礙行程的規劃是採取實地勘察，親自到各地點衡量路途和各項設備是否符合障礙者需求，並有提供無障礙接送巴士的服務。

然而，儘管在市場機能上的進步有目共睹，但我也發現，所列出的旅遊景點大多數仍是國內，國外旅程雖亦有，但地點的選擇很有限。即使有提供客製化的服務，但想必價格也會較標準行程昂貴一些。此外，以個人淺見，若無障礙旅遊業除了行程規劃外，能結合輔具公司的資源，為障礙者的能力現況、輔具使用情形、配合障礙者家庭的人力支持做評估，更進一步提供其出國時可以改變或增加使用的輔具，如此不但能幫助障礙者在這一趟出國旅途中更加順利，也能同時增進其對自我狀況的認知與思覺，有利於其下次對自身的出國行動更有規劃、更有想法。

肆、結語

過去我都認為，風景區、自然生態這一類的旅遊不適合肢障者，因為無障礙設施不會像都市一樣平坦完善，交通上也經常需依靠纜車或遊船，在過去身心障礙者意識尚未普及之前，這些交通都是無法承載輪椅的；過去我也認為，只有已開發國家適合做為障礙者出國旅行之目的地，同樣也是受限於硬體環境的考量，以及對於他國社會如何看待障礙者的擔憂。但經由這次社福論文的書寫，結合過去自身出國的經驗，我重新反思，發現事實上肢體障礙者的旅遊內容和目的地並未真的如此受限。只要對自身生活自理和行動能力有清楚的掌握，知道自己的能力限度和需求，對所使用的輔具特性（如能夠行走在什麼樣材質的路面、電池續航力等）有明確認知，並在行前積極搜尋資料、請教有經驗者、甚至是不厭其煩地透過電子郵件往返詢問無障礙服務及設施事宜，其實肢障者的旅遊內容和目的地選擇可以是很廣大的。此外，若是在出國過程中能保持紀錄的習慣，將自己對於出國規劃、行動的體會記錄下來，經常反思是否需求都已達到滿足？再增加什麼樣的輔具、協助或準備，可以讓這趟出國更加順利？透過這樣的紀錄和反思，一方面有利於下次自身的出國、增加經驗，也可以將這些資訊分享公開，讓有出國意願的障礙者能獲取更多資訊。

除了出國資料的準備和對自身情況的掌握，心態上的準備亦不可或缺。身為

⁵ 王儷蓉、施慈航：〈無障礙旅遊的理念與實踐〉，《台灣國家政策學刊》第 4 卷(2010 年)，頁 46-47。

障礙者，要先肯定休閒、出國是自己應該與大眾平等享有的權利，也才能繼而帶動身邊的人也去了解這些權利對障礙者的重要性，與其促進「真正平等」之意義所在。最後，我認為出國對於障礙者而言不僅是達到休閒、開拓視野和豐富生活，同等重要的是，這樣的經驗將能給予障礙者一份成就感與自我肯定，讓其擁有自我賦權的能力，這份賦權不會因旅程結束便消失，而是障礙者能持續帶著走的成長。