

108年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

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？

作者：陳鎡澤

就讀學校：國立臺南大學

就讀科系：特殊教育學系

中華民國一零八年十月

壹、前言

旅遊對於許多人來說可能是一種放鬆身心、陶冶心靈、紓解壓力，甚至是自我探索與挑戰的一種休閒活動。然而，由於自身障礙所帶來的不便性、對於障礙者旅遊需求的忽略以及無障礙環境的限制，使得肢體障礙者難以出門旅遊，進而使得「旅遊」變成了障礙者心中奢侈的夢想(鄭淑勻，2011)。

為了保障身心障礙者們在旅遊時的相關權利，身心障礙者權利公約(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD)第五條和第八條條文分別保護障礙者免於各種歧視、偏見和有害行為，使其能夠被平等對待；而第九條條文則提供障礙者符合其特殊需求的無障礙環境；此外，第三十條則保障了障礙者參與文化生活、康樂、休閒與體育活動的權利。

儘管如此，目前仍存有一些潛在因素可能影響肢體障礙者(physical disability)的旅遊意願。因此，接下來我們將深入探討這些潛在影響因素，並提出其解決方式，以提升肢體障礙者旅遊的意願和機會。

貳、影響肢體障礙者旅遊意願的因素

Crawford, Jackson, & Godbey 於 1991 年指出阻礙個人休閒的因素可分為三大類：內在阻礙(intrapersonal constraint)、人際阻礙(interpersonal constraint)以及結構性阻礙(structural constraint)(引自蔡智勇，2008)。在本文中，作者閱讀數篇文獻資料後，歸類出以下五種影響肢體障礙者旅遊意願的潛在因素。

一、負面的社會互動經驗

鄭淑勻(2011)指出障礙者難以跨出家門旅遊的原因有許多種，其原因就包括害怕他人異樣的眼光。此外，在與障礙者互動時，我們可能下意識地透過口語或非口語的方式表達出對障礙者的微歧視(microaggression)。邱春瑜、許朝富和游鯉綺於 2019 年指出臺北市行無礙資源推廣協會曾於 2015 年舉辦了「一句話惹惱障礙者大賽」，透過此活動收集許多稿件，再參考 Keller 和 Galgay 於 2010 提出的微歧視架構並結合臺灣的語言文化，整理出臺灣較常見的含有微歧視的語句。

不論是他人異樣眼光，抑或下意識的微歧視言語和非言語行為，都可能使障礙者產生負面的社會經驗，進而降低出門旅遊的自我意願。蔡智勇於 2008 年的研究也指出個人內在阻礙、個人喜好以及參與意願會彼此交互影響；此外，人際阻礙與休閒喜好及參與意願也會彼此交互影響。

二、交通工具的限制

在旅遊過程中，若要在景點之間的轉移時，便十分需要依賴交通工具來進行地點的轉移；因此，交通工具是否符合肢體障礙者的特殊需求就變得十分重要，也同時是影響肢體障礙者旅遊意願的因素之一。Cavinato & Cuckovich 於 1992 年也指出交通不便對於障礙者而言，會造成很大的不便及困擾(引自王嘉淳、許澤宇和林君儒，2014)。

根據王嘉淳、許澤宇和林君儒於 2014 年的研究，使用電動輪椅的肢體障礙

者相較於使用手推輪椅、助行器、拐杖和無使用輔具的肢體障礙者，更重視旅遊過程中的交通工具；此外，根據研究受訪者的說法，使用電動輪椅者不僅只能搭乘具升降設備之交通工具，交通工具的內部空間也得寬敞，才能使電動輪椅使用者感到更加方便和舒適。

三、不友善的硬體設備

以臺灣為例，王儷蓉和施慈航(2010)指出，不論是從硬體的無障礙設施，抑或軟體的專業人力來看，臺灣都只能稱為「不完全的無障礙環境」；而「不完全的無障礙環境」係指雖然法律上有訂定明確的無障礙環境規範且實際上有無障礙設施，但其設施大多無法符合障礙者的需求。王儷蓉和施慈航(2010)更指出這樣的情況並不只侷限於民間企業，亦出現於政府所管轄的單位中。

根據王嘉淳、許澤宇和林君儒 2014 年的研究，我們可以發現影響肢體障礙者旅遊滿意度的前三名因素中，與硬體設備相關的因素就有兩項：「景點的無障礙設施」以及「飯店客房設備」；此外，我們也可以從研究中發現經常旅遊的肢體障礙者會更在意硬體設施。鄭淑勻(2011)；王儷蓉和施慈航(2010)也分別指出硬體設備方面的問題，包括：門檻過高、未設置無障礙廁所或無障礙設施、未設置載客電梯...等。

四、專業服務人員的不足

當服務人員面對肢體障礙者的需求時，我們可以發現他/她們常顯得不知所措、手忙腳亂，有時還會袖手旁觀，甚至幫倒忙(王儷蓉和施慈航，2010)。這樣的情形顯現出服務人員的專業知能不足以及未接受足夠的培訓。在面臨需要大量人力時，雖然會招募志工來扮演協助者的角色，但志工並非全然為「專業人力」，通常為最初級的輔助角色，若從職業行動能力的角度來看，並非長久之計(王儷蓉和施慈航，2010)。

五、旅遊資訊的灰色地帶

Ray 和 Ryder 於 2003 年指出身心障礙者的主要資訊來源有三種，包括：口頭傳播、網際網路和旅遊指南書(引自林雅婷，2014)。然而，王儷蓉和施慈航於 2010 年卻指出國內有關無障礙旅遊的資訊太少且過於籠統，使得肢體障礙者缺乏明確指標參考，容易產生與現實有所落差的預期心理。王嘉淳、許澤宇和林君儒(2014)的研究也指出含有錯誤資訊的旅遊設施或旅遊景點描述使得肢體障礙者產生預期心理，但當發現現場的設施或景點並未符合預期心理時，便會影響其旅遊的滿意度，甚至影響下次再造訪的意願。

參、解決方法

根據上述的潛在影響因素，本文作者提出五個面向的可行解決方法。作者希

望能透過這些者決方法提高肢體障礙者旅遊時的品質，並且營造出符合障礙者的特殊需求的無障礙旅遊環境。以下我們將分別探討這五種解決方法。

一、交通工具的友善化

以臺灣為例，根據王嘉淳、許澤宇和林君儒 2014 年的研究，當時的康復巴士有七百多輛，但相對於 112 萬名身心障礙者來說，顯得供不應求；若障礙者友康復巴士的需求，障礙者時常需要花費 5 至 7 天的預約等待時間。此外，王儷蓉和施慈航(2010)指出雖然許多車站內部或列車上皆設有無障礙設施，但當肢體障礙者出了車站後，卻缺少了其他無障礙交通工具，導致旅遊時的困擾。

為了解決交通上的問題，作者建議除了增加康復巴士的購置外，也建議各地區的交通單位以車站為出發點，建立無障礙交通網絡，以改善王儷蓉和施慈航於 2010 年所提出的問題。此外，王嘉淳、許澤宇和林君儒於 2014 年的研究也指出臺北市公共運輸處以及高雄市政府社會局為了效法英國、美國、中國...等國家所實施的無障礙計程車服務，於 2013 年開始也推動了無障礙計程車的服務，以解決康復巴士供不應求的問題。作者也建議各地區交通部門可以多加挹注經費或補助款項，以鼓勵各地方政府實行無障礙計程車服務方案。

二、無障礙環境的普及化

林雅婷於 2014 年指出在規劃無障礙旅遊時，常常受限於硬體環境，因此在公共環境創造無障礙設施是營造無障礙旅遊環境的一大步；該研究者也建議可以針對遊樂園區或觀光景點加強無障礙設施的規劃與定期稽查，以保障肢體障礙者的旅遊權利。此外，無障礙環境的維護也十分重要。作者建議為了營造無障礙旅遊環境，建築、器材、設施...等方面可採用通用設計(universal design)和共融設計(inclusive design)，以達到「無障礙」的核心價值。

然而，鄭淑勻(2011)指出有些餐廳不僅沒有無障礙廁所，連廁所環境也相當地骯髒、惡臭，使得肢體障礙者不敢如廁。這問題顯現出務障礙環境的維護問題。然而，設施的維護大多需要龐大的開銷，因此需要透過政府單位、民間組織與民眾群體共同維護，才得以讓無障礙環境與其理念永續成長。蔡智勇(2008)的研究中也提出若外在環境的阻礙愈低，肢體障礙者參旅遊的次數也會呈現顯著相關。由此可知，一個地區無障礙環境普及化的程度對於肢體障礙者的旅遊意願有著一定的影響力。

三、專業服務人員的培訓

「人力」是實施無障礙旅遊的關鍵因素之一，因此在舉辦身心障礙活動或

旅遊時，常需要投入大量的志工；然而，除了志工之外，其實可以導入具備社工相關知能的導遊或領隊，讓障礙者能夠在心理層面也獲得幫助(王儷蓉、施慈航 2010)。此外，王儷蓉和施慈航於 2010 也指出若從專業領域來說，人力必須具備跨領域知能與行動力；就成本方面考量，一人能夠身兼數職是最好的情況；為了提升肢體障礙者無障礙旅遊時的品質，培養並建立「專人、專職且專業」的人力網絡變得十分重要，缺一不可。

四、旅遊資訊的分級制度

Nussbaum 於 2011 年指出提供給無障礙旅遊需求者的網站，不僅需要方便操作，還需要提供準確、可靠且最新的旅遊資訊(引自林雅婷，2014)。王儷蓉、施慈航(2010)也指出旅遊資訊是旅遊規劃時重要的誘因之一，也是影響決策的重要依據；因此，在提供無障礙環境相關資訊時，敘述需要完整並加以分級，以提供肢體障礙者方便閱讀資訊和安排旅遊行程。

以輪椅使用者族群為例，每位輪椅使用者的自主行動能力不一，但由於目前對於無障礙旅遊資訊敘述較不明確或帶有錯誤資訊，使得無法明確得知實際的無障礙旅遊環境，進而造成心理預期與現實狀況有著落差；因此，旅遊資訊指標化便十分的重要，且需要依照「自主行動能力」作為分級標準，以呈現實際情形(王儷蓉、施慈航，2010)。林雅婷於 2014 年也建議無障礙旅遊環境資訊應建立分級制度，以量化方式或不同燈號作為評比指標，以提供合適的無障礙旅遊環境。

五、無障礙旅遊的推廣

以台灣為例，王儷蓉和施慈航(2016)指出我國目前無障礙旅遊仍未普及，而造成此現象的原因有以下三點：對無障礙旅遊的觀念仍屬萌芽階段、環境設施及資訊不完善、預算不足及政府的消極作為。

在歐洲、美國、日本的地區的無障礙旅遊較發達的原因除了無障礙環境較良好外，國家財政和社會制度較佳有著密切關係；若欲推廣無障礙旅遊並且導入市場，政府可以透過提供投資誘因、獎勵且協助辦理的民間單位投入無障礙旅遊業務，以逐漸建立市場機制，使無障礙旅遊能夠蓬勃發展(王儷蓉、施慈航，2010)。

肆、結論

肢體障礙者在旅遊的過程中，需要考量的潛在影響因素可能不只前述六種，可能還需將障礙者的體能、障礙者的旅遊喜好、旅遊花費、旅遊所需時間...等納

入旅遊規劃時的考量。然而，本文作者深信只要國家政府、民間單位以及肢體障礙者團體，三方之間能夠互相交流意見、共同提出解決方案並最終落實其解決方案，便能逐漸營造出適合肢體障礙者進行無障礙旅遊的環境。屆時，不論何處，皆是值得推薦給肢體障礙者旅遊的好地方。

參考文獻

- 王嘉淳、許澤宇、林君儒(2014 年 10 月)。探討遊程內容之滿意因素—以肢體障礙者為例。孫路弘(主持人)，鍛造優質觀光產業之創新思維與策略。**2014 銘傳觀光國際研討會**，銘傳大學桃園校區 FF101 教室。
- 王儷蓉、施慈航(2010)。無障礙旅遊的理念與實踐。**台灣國家政策學刊**，**4**，44-55。
doi：10.30122/ITS.201007.0007
- 身心障礙者權利公約(2006 年 12 月 13 日)。
- 林雅婷(2014)。**肢體障礙者旅遊健康資源平台建置之研究**(碩士論文)。取自：
<http://irlib.ntunhs.edu.tw/retrieve/4736/102NTCN0708014-001.pdf>
- 邱春瑜、許朝富、游鯉綺(2019)。身心障礙，「微歧視」【部落格文字資料】。取自：
https://ds543.home.blog/2019/07/23/%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E3%80%8C%E5%BE%AE%E6%AD%A7%E8%A6%96%E3%80%8D/?fbclid=IwAR2KJzUQHIS8tGpBRJSharrjC2X4HYxKB0BVg8iVuv9oF29shg-2J_G5RFE
- 蔡智勇(2008)。肢體障礙者旅遊阻礙與旅遊行為。**運動休閒餐旅研究**，**3**(4)，58-68。
doi：10.29429/JSLHR.200812_3(4).04
- 鄭淑勻(2011)。淺談無障礙旅遊。**輔具之友**，**29**，31-36。