

112年度「鄭豐喜獎學金」社福論文優等獎

你我該如何接棒推動「環境無障礙」！

方正法 修平科技大學 人力資源管理與發展系

一、引言

在當今日益多元和包容的社會中，我們不僅需要關心環境的可持續性，還需要關注每個人在這個環境中的平等機會。然而，許多人仍然面臨著建築和公共場所的無障礙問題，這阻礙了他們的參與和自由流動。這就是環境無障礙的核心概念——確保每個人都能夠在我們的社會中平等地參與。

本論文旨在探討環境無障礙的重要性以及我們應該如何共同努力來推動這一目標。環境無障礙不僅關係著障礙者的權益，還關係著社會的公平性和包容性。我們的社會和城市環境應該是每個人都可以自由參與的地方，無論他們的能力或需求如何。

在本論文中，我們將深入探討環境無障礙的概念，分析現有的挑戰和不足，並提出一些具體的解決方案和行動步驟。這是一項需要我們共同努力的使命，一個可以建立更加平等和包容社會的機會。我們當然都知道政府很想把工作做好，但往往不是在解決我們所面臨的障礙（包括軟硬體解決方案），反而讓障礙者感覺被歧視了。這樣的態樣很多，值得探討。

二、探討無障礙交通工具中的歧視與挑戰

首先我們要先釐清「歧視」的意涵！歧視是基於不正當的理由，區別對待不同族群的人們，或如此對待「被視為」不同族群的人們，特別是給予某些人較差的對待，限制他們的機會和權利。

釐清完「歧視」的意涵後，我們就要看到障礙者在使用這些「無障礙設施」時，為什麼會遭到「歧視」。

無障礙交通工具在確保每個乘客都能夠便利、安全地使用公共交通系統方面起著關鍵作用。然而，現實中存在多個問題和挑戰，導致部分乘客無法享受到無障礙的乘坐體驗。

根據交通部（2020）最新完成「109年市區汽車客運服務概況」統計，至民國109年底，全國市區汽車中，低地板車輛占比達65.6%；以六都來看，臺北市高達85.4%，其次序是臺中市75.4%、新北市62.7%、臺南市50.9%、高雄市44%、桃園市41.2%，其他縣市合計31.7%。這反映了現有的無障礙交通工具不足以滿足需求的現實。

依據臺北市政府（2016）「低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上下車標準作業程序」的文件內提到：「行近站位見有身心障礙及其他行動不便乘客，除依前項規定緊靠路緣停車外，應以後門對準站位無障礙適當位置停靠，並由駕駛員下車協助其上車。由駕駛員視路緣狀況（有無人行道或其他障礙物）妥適調整車身高低及停靠位置。開啟車門，讓其他乘客上下車。將斜坡板放置妥當。駕駛員詢問並協助輪椅乘客上車，上車後將乘客推至定點。」

三、障礙朋友：儘管規定存在，為何仍然遭受歧視？

以上這段規定又有幾位駕駛員遵守這些規定？東森新聞（2022）報導一則公車拒載輪椅族案例：投訴民眾陳同學：「非常不方便，公車只要看到我們，通常都會擺臭臉，（有些公車）其實很老舊，那個板子也不見得抽得出來，會不會我一上去，然後那個板子就翻掉，所以也不見得，那翻掉到底是誰要負責。」

20歲的陳同學從小就坐電動輪椅，她說被司機臭臉、被嫌棄是常有的事，但陳同學卻第一次遇到被拒載。

投訴民眾陳同學：「司機態度很冷淡，也說下大雨很麻煩，而且現在車又很多，然後就跟我朋友對視差不多10秒吧，我覺得這很明顯，就是沒有意願幫忙妳啊，非常沒有同情心，這情況其實真的蠻嚴重。」

在以上這個案例我們看到駕駛員的態度，真的很不好！我身為一位身障朋友，我也有遇過司機拒載的情形！因為我的障礙程度比較重度，也因此我的手無法舉得太高，這常常都是駕駛員過站不停的理由。

四、日本跟臺灣的文化差異

Amber.L (2020) 指出：「剛來日本的時候，我並不曉得這件事，還是像在臺灣搭公車一樣習慣性的會舉起手來，就怕公車跑掉了，直到後來我才發現原來日本的公車即使經過沒有人的站牌也會「示意性」的停靠公車站之後，想起以前搭公車招手的自己有點丟臉。不過，即使在日本住了3年，到現在我還是對於日本公車在無人的站牌也會停站這點感到不可思議。據我的觀察，這也許是為了要讓每班車都在每個站都能準時發車或到站，所以才有就算沒有人在公車站的時候，公車也會停靠的現象。」

雖然這樣的文化差異可能在某些情況下看似不太重要，但對某些身障朋友來說，這確實可能帶來不便。我們應該牢記，尊重和理解不同文化間的差異，對於提供給身障朋友的支持和服務至關重要。確保這些支持能夠充分考慮到文化背景和信仰，有助於建立更加包容和無障礙的社會，讓每個身障朋友都能夠獲得適當和尊重的幫助，享有平等的生活權利。

五、臺灣是否正在積極努力改進？

在新北市交通局 (2018) 推出了「新北市交通局積極推動公車服務，近年更致力於將智慧科技引進公車服務，繼公車免費 WiFi 服務及跳蛙公車 App 後，在 107 年 11 月 15 日對外展示全球首創的「手機預約下車服務」，率先將物聯網 (IoT) 技術導入公車服務，實現將虛擬 App 與實體下車鈴整合，讓乘客使用手機即可與公車互動，搭乘公車更從容不迫。」

除了在臺北之外，經過幾年的努力之下，臺中市政府 (2021) 也推出了「臺中友善公車 APP」上線囉！臺中市政府交通局為服務視障朋友，開發專屬 APP 語音快速預約公車上、下車服務，藉由 APP 簡易操作與 GPS 定位，視障者只要進入所預約的公車站範圍內，預約訂單即生效，提醒司機需停靠，藉此免去「招手」程序，提升搭車便利性。

我們迫切希望進一步改善身障朋友的交通便利性。這包括在駕駛座加裝提示燈，以提供視覺障礙者更多的訊息，同時在公車和候車亭安裝自動播放音訊的設備，以使資訊更易於存取。然而，我們也要認識到，目前候車亭的設備尚未普及，這意味著仍有改進的空間。因此，我們亦希望改善公車站的無障礙坡道和人行道鋪設，以確保這些設施的完整性，包括修復和維護現有的無障礙坡道，並在必要時增加新的坡道，以確保所有人，包括身障朋友，都能夠輕鬆、安全地使用公共交通，享受便利和安全。這將有助於我們建立更包容的交通環境。

六、輔具路權：障礙朋友生命安危的關鍵。

在臺灣身障朋友使用的行動輔具被歸類成行人，但在臺灣有絕大部份的路段都未鋪設人行道，即使有人行道也有可能因斜坡道的坡度及寬度而導致輔具根本行駛在人行道上。

在 Jay (2023) 這則報導中看到「國外媒體先後披露臺灣「行人地獄」真相，臺南更是因交通死傷事故發生率之高，榮登交通地獄第十八層，市區大小街道普遍未設置安全的人行空間，騎樓整平淪為口號，走在少數有的人行道上還要閃躲機車，地磚鋪面凹凸不平，斜坡設置坡度過高，處處都是「行人」摔跤的陷阱，還得十分警惕突然竄出的車輛，只要走出家門周遭交通環境危機四伏，隨時要提高警覺。

而輪椅是行動不便者的雙腳，「椅人」就是「行人」，但在未以「行人」為本的交通環境，輪椅族步步難行，臺南市夢城自立生活協會總幹事陳龍愛，開電動輪椅走在斑馬線上，多次被急駛轉彎的汽機車險些撞上，理事蔡文欣也曾因地磚鋪面不平整卡住前輪，導致摔落輪椅，手腳挫傷，加上人行道上常見汽機車違停、店家桌椅占用通道空間，騎樓過高的臺階，逼近直角的斜坡道，種種不良的人行設計，對於一般「行人」來說尚且能勉強側身穿過狹窄的通道，或者大步跨過路面障礙物，不過輪椅族與娃娃車卻只能被逼上危險車道，險象環生。」

我們期盼並懇求政府可以關注到「行人」和「椅人」在道路上的權益，為他們提供更加安全的環境。隨著城市交通日益繁忙，「行人」及「椅人」面臨著更大的安全風險，特別是老年人和身體不便的人。我們認為政府應該採取更積極的措施，例如改善行人穿越道、增加行人專用區域，並提供足夠的座位供行人及老年人休息。這將有助於改善我們的城市環境，提高居民的生活質量，並減少交通事故的發生。期望政府能夠考慮採取這些相應的措施，以確保道路的安全，為所有市民提供更好的行動和休息環境。

七、障礙朋友：不僅在環境中，日常生活也面臨困境。

儘管臺灣的長照制度日益完善，但對於重度障礙的朋友而言，仍然存在顯著的不足。一些障礙者團體已經提出了強烈的呼籲，敦促政府對這個問題進行更多關注和改進。這反映了我們社會對於改善重度障礙朋友的生活品質的迫切需求，我們應該秉持共同關懷的精神，積極回應這些呼聲，以確保每個公民都能夠享受到應有的照顧和支持。

在張欽（2023）的報導中看到「身心障礙者的「個人助理」時數，每月上限僅 60 小時，新北市重度肌肉萎縮障礙者玉姊（化名）透過訴訟雖打破此魔咒，但「玉姊們」並不開心。因為包括「評估方式、資源整合、經費及個助人力」等配套，政府尚未有積極作為。

臺北市新活力自立生活協會總幹事林君潔感慨，玉姊案凸顯行政怠惰，障礙者的人權還得透過司法爭取，「真的很悲哀！」立委則呼籲政府「以障礙者為中心」，盡速整合資源、同時保障個助工作權，讓障礙者享有尊嚴生活，而非只為生存。

玉姊案勝訴確定後，新北市政府撤銷每月個助時數上限的規定，經重新訪視評估後，核定玉姊每天 8 小時時數，但距離每天 24 小時的訴求，仍有差距。林君潔認為，玉姊得以司法手段逼相關單位正視問題，「真的很悲哀，我們並不開心！」而地方政府即使善意十足，礙於有限的經費與資源，仍無法滿足「玉姊們」

的自立生活訴求。不過，據了解，新北市近期已函請中央訂定全國一致規範，呼籲中央支持地方服務需要的經費與人力。 花錢委外研究「改善需

求評估」無下文

障礙者無奈訴諸司法

林君潔質疑，個人助理服務早在 2011 年就納入《身心障礙者權益保障法》（下稱身權法），但 10 多年來，障礙者的個照時數一直維持每月上限 60 小時，期間協會透過很多方式與衛福部溝通，提出「評估方式、資源分配與障礙需求盤點」等建議，但都被置之不理，導致障礙者走投無路，最終透過法扶協助「告政府」，尋求司法判決。」

長照不僅僅是支撐我們的生活，而是我們應對無障礙環境的重要一環。我們由衷地期望這項服務不再被視為我們的障礙，而是成為協助我們穿越這個充滿挑戰的社會的有力引擎。這是一個使我們能夠充分參與社會生活，克服障礙，實現自己的夢想和潛力的契機。讓長照成為我們的夥伴，引領我們走向一個更加包容和平等的未來。

我們期望這個事件能夠成為政府關注重度障礙朋友需求的契機，讓政府能夠敏銳地感知到這些障礙朋友所面臨的挑戰。這是一個重要的機會，讓我們能夠將他們的需求提到政府日程的前沿。

改進長照制度是我們實現這目標的一個重要步驟。我們認為，需要更多的資源和支持，以滿足這個群體的需求，並確保他們能夠享受到高品質的長期照護服務。這不僅關乎他們的生活質量，還關乎我們社會的包容性和公平性。我們熱切期待政府能夠積極回應這些需求，並針對重度障礙朋友提供更多的支持 和資源。這不僅是一種承諾，更是一種責任，我們相信政府的積極參與和行動將有助於提高這些朋友的生活質量，使他們能夠更積極參與社會，實現自己的潛能，共同建立一個更加包容和繁榮的未來。

八、結論

最後，我們希望政府能夠在無障礙環境、公車司機的教育訓練，以及個人助理的協助人力方面，採取更積極的改善措施，以確保身障人士能夠享有平等的生活品質。

在無障礙環境方面，我們強烈建議政府制定一全面的無障礙計劃，以覆蓋各種公共場所和基礎設施。這個計劃必須具體細緻，包括以下要點：首先，確保人行道的存在，並在人行道的兩側設置寬敞且坡度合適的無障礙坡道，以滿足輪椅使用者的需求。其次，積極安裝易於使用的交通信號，以提高視覺障礙者的安全。最後，應提供充足的無障礙停車設施，以確保身障人士能夠方便地訪問不同地點。

此外，公車司機的教育訓練也是一個至關重要的領域。政府應該制定更全面的培訓計劃，以確保公車司機能夠適當地應對各種身障乘客的需求。這包括培訓他們如何有效地處理不同類型的身障乘客，強調溝通和包容性技巧的重要性，以及無障礙車輛的正確操作。同時，政府應該制定明確的規定，要求司機嚴格遵守上下車程序，以確保所有乘客的安全和舒適。這樣的培訓和規定將有助於改變司機的態度，提高他們對身障乘客需求的敏感度，從而提供更友善和無障礙的運輸服務。

最後，關於個人助理的部分，政府有必要重新審視使用時數的規定，並增加協助人力，以確保身障朋友能夠享有正常生活所需的關鍵支持。政府應該積極增加資源，以擴大個人助理服務的規模，以應對不斷增長的需求。同時，我們也迫切需要提升協助人員的培訓水平，以確保他們能夠提供高品質的協助，包括協助日常生活、交通運輸以及社交參與。這樣的改善措施將有助於減輕身障朋友的負擔，提高他們的生活品質，並確保他們能夠更自主地參與社會活動。

總之，政府在這些方面的積極努力將有助於建立一個更加包容和平等的社會，確保每個人都能夠享有應有的生活水平，不受身體或精神上的障礙所限制。這不

僅是對身障朋友的承諾，也是我們共同建設一個更美好社會的一部分。這樣的改變不僅將造福身障朋友，還將豐富我們整個社會，使之更具多樣性和包容性，讓每個人都能夠盡情展現自己的潛能，共同建立更加美好的未來。

九、參考文獻

- Amber.L (2020)。車未停妥就付錢就被司機罵！淺談日本公車乘車文化。
<https://www.lemonstera.com/doc/149f5b0cdc2b24b1decfe369ff66e612>
- Jay (2023)。拒絕交通地獄第 18 層！輪椅族發起捍衛「路權」活動。商傳媒。
<https://tw.stock.yahoo.com/news/%E6%8B%92%E7%B5%95%E4%BA%A4%E9%80%9A%E5%9C%B0%E7%8D%84%E7%AC%AC18%E5%B1%A4-%E8%BC%AA%E6%A4%85%E6%97%8F%E7%99%BC%E8%B5%B7%E6%8D%8D%E8%A1%9B-%E8%B7%AF%E6%AC%8A-%E6%B4%BB%E5%8B%95-013230909.html>
- 東森新聞 (2022)。身障輪椅族怒吼！下大雨竟遭公車拒載。
<https://tw.news.yahoo.com/%E8%BA%AB%E9%9A%9C%E8%BC%AA%E6%A4%85%E6%97%8F%E6%80%92%E5%90%BC-%E4%B8%8B%E5%A4%A7%E9%9B%A8%E7%AB%9F%E9%81%AD%E5%85%AC%E8%BB%8A%E6%8B%92%E8%BC%89-114400636.html?guccounter=1>
- 張欽 (2023) 障礙者爭自立生活權／「玉姊案」告贏政府 個助時數仍受限、人力短缺問題重重。菱傳媒。<https://rwnews.tw/article.php?news=10112>
- 新北市交通局 (2018)。新北公車預約下車 手機就是你的下車鈴。
<https://www.traffic.ntpc.gov.tw/websitedowndoc?file=traffic/202207271917350.pdf&filedisplay=%E9%A0%90%E7%B4%84%E4%B8%8B%E8%BB%8A+%E6%89%8B%E6%A9%9F%E5%B0%B1%E6%98%AF%E4%BD%A0%E7%9A%84%E4%B8%8B%E8%BB%8A%E9%88%B4.pdf>
- 臺中市政府 (2019)。全國首創「臺中友善公車」APP 上線！免招手提升視障者搭車便利性。<https://www.taichung.gov.tw/1440477/post> 臺北市政府 (2016)。
低地板公車駕駛員服務身心障礙及其他行動不便乘客上下車標準作業程序。
<https://www-ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvcHVibGljL0F0dGFjaG1lbnQvNjEwNTE2MDU2NDUucGRm&n=NjEwNTE2MDU2NDUucGRm>
- 中華民國交通部 (2020)。109 年公共運輸客運服務概況。
<https://www.motc.gov.tw/uploaddowndoc?file=topics/202112091107490.pdf&filedisplay=202112091107490.pdf&flag=doc>