

# 113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

## 113 年度 鄭豐喜大學/研究所獎學金

### 社福論文題目

# 行動不便者交通無障礙：檢討我國國際機場/ 港口無障礙問題面面觀。

莊涓翔

輔仁大學 教育領導與科技系

障礙者和一般人一樣會有各種原因需要搭乘飛機空中旅行、出差、探視親友…等，但是往往障礙重重甚至被拒載。這反應我們在交通無障礙很大的問題需要被重視。需要大家一起來建言一同來思考：

一、目前機場或港口有哪些無障礙設施或服務是你覺得不足的地方?要如何督促政府改善? 確保身心障礙旅客搭機搭船完整的無障礙服務程序應為何?

針對機場或港口的無障礙設施時的設置，雖然有些地方已經做得不錯，但仍有許多可以進步的地方，舉例來說，許多機場和港口的無障礙廁所數量不足，或是位置不夠明顯，讓需要使用的人難以找到。此外，無障礙通道的設計有時候也不夠友善，坡道過於陡峭或是地面不平等問題。對於使用輪椅使用者來說非常不便利在服務方面，雖然有些機場和港口提供了專門的人員協助行動不便者但這些服務的品質及實務上會有

些許困難，例如有些地方的工作人員對於如何協助身心障礙旅客並不熟悉，甚至缺乏基本的訓練，這會讓旅客感到不安全。要督促政府改善這些問題，我有一些的想法可以參考。

首先，我們可以通過各種管道，讓跟相關部門反映問題，例如撰寫信件、電子郵件或在社交媒體上發表意見。這樣可以讓政府了解問題的嚴重性。接著身心障礙者團體，可以透過集體的力量來施壓政府。我們可以舉辦活動、發起請願，甚至與媒體合作，讓民眾關注這個議題。最後，當政府舉辦公共諮詢或聽證會時，積極參與並提出具體的建議和需求。這樣可以直接影響政策的制定和實施。為了讓我們能夠享受完整的無障礙服務程序，以下是我的一些建議。

旅客在預訂機票或船票時，應該能夠方便地選擇需要的無障礙服務，例如輪椅協助、專門座位等。到達機場或港口後，應該有明確的標示和指引，讓旅客能夠輕鬆找到無障礙通道和設施。另外，應該需要有專門的接待人員在入口處提供協助。

在安檢和登機過程中，應該考慮到身心障礙旅客的特殊需求，例如提供專門的安檢通道和設備。登機時，應該需要有專門的工作人員協助旅客登機，並確保他們的座位和行李安置妥當。在飛行或航行過程中，應該有專門的服務人員隨時提供協助，例如協助旅客如廁。

到達目的地後，應該需要有專門的接待人員協助旅客下機或下船，並幫助我們找到行李和交通工具。

上述這些措施在台灣有在實施當中，可是依然做的不夠確實，希望可以透過這些想法確保身心障礙者都能夠在搭機、搭船的過程可以安全開心。

## 二、政府及民間應提供哪些無障礙資訊給身心障礙乘客參考？

首先，交通工具的無障礙設施是非常重要的資訊。政府和交通運輸公司應該提供詳細的無障礙設施資訊，例如無障礙巴士、地鐵、火車和飛機的座位安排、無障礙廁所的位置、以及如何預訂輪椅協助服務等。這些資訊應該在官方網站、手機應用程式和實體指南中清楚列出，並且應該有多種語言版本，方便不同語言的使用者。

接著，機場和港口的無障礙設施資訊也非常關鍵。這些資訊應該包括無障礙通道、無障礙廁所、專門的安檢通道、以及提供協助的服務台位置等。機場和港口應該設有明顯的標示，並且在網站和應用程式上提供詳細的地圖和指引，讓身心障礙乘客能夠提前了解並做好準備。

另外，住宿和旅遊景點的無障礙設施資訊也不可缺少的。政府和旅遊業者應該提供無障礙飯店、餐廳和景點的詳細資訊，例如無障礙房間的設施、無障礙入口和通道、以及是否提供專門的服務人員協助等。這些資訊應該在旅遊網站、應用程式和旅遊指南中清楚列出，讓身心障礙乘客能夠輕鬆找到適合的住宿和景點。

此外，緊急聯絡資訊也是必不可少的。政府應該提供緊急聯絡電話和服務，例如醫療救援、警察和消防等，並且這些服務應該能夠快速響應身心障礙乘客的需求。此外，應該有專門的熱線和在線客服，提供 24 小時的支援和諮詢服務。

最後，教育和培訓資訊也非常重要。政府和民間組織應該提供相關的教育和培訓資訊

，讓身心障礙乘客了解如何使用無障礙設施和服務，。這些資訊可以通過講座、工作坊、線上課程和宣傳資料等形式提供，讓更多人受惠。

綜上所說，政府和民間組織應該提供全面、詳細且易於理解的無障礙資訊，涵蓋交通、住宿、旅遊景點、緊急聯絡和教育培訓等方面，確保身心障礙乘客能夠獲得所需的支持和協助，讓我們的旅行更加順利和愉快。

### 三、如何確保障礙者隨行輔具在運送過程中的安全無礙?應有什麼樣的機制，在輔具運送過程中發生損害時提供協助及賠償?

確保身心障礙者隨行輔具在運送過程中的安全無礙，是一個非常重要的議題。這不僅關係到旅客的便利性，更關乎他們的安全和尊嚴。為了保障輔具在運送過程中的安全，航空公司和運輸公司應該提供專門的輔具運送服務。首先，處理輔具的工作人員需要接受專業培訓，了解如何正確搬運和存放各類輔具，避免因操作不當而造成損壞。此外，應該提供專用的運送設備和工具，例如專門的行李車、保護套和固定裝置，確保輔具在運送過程中不會受到碰撞或擠壓。輔具上還應該貼上清晰的標識和標籤，標明其特殊需求和注意事項，讓所有處理輔具的工作人員都能一目了然。

建立完善的損害賠償機制，是保障輔具安全的重要一環。當輔具在運送過程中發生損害時，應該有即時報告和記錄的機制。旅客應該能夠立即向航空公司或運輸公司報告損壞情況，公司應該設有專門的報告管道，例如 24 小時客服熱線或在線報告系統，並且應該立即記錄損壞情況。公司應該有專門的團隊來快速評估損壞情況，並提供臨時的替代輔具或修復服務，確保旅客不會因輔具損壞而影響行程。根據損壞程度，公司應該提供合理的賠償方案，包括修理費用、替代輔具的購買費用，甚至是因輔具損壞而造成的其他損失。賠償過程應該透明、公正，並且盡量簡化手續，讓旅客能夠快速獲得賠償。

此外，政府和相關機構應該制定和推動相關的法律法規，來保障身心障礙者的權益。例如，要求所有運輸公司必須提供無障礙服務，並且在輔具損壞時承擔相應的責任。政府還可以設立專門的監管機構，來監督和評估各運輸公司的無障礙服務質量，確保其符合標準。

提高公眾意識和教育也是非常重要的一環。通過宣傳和教育活動，讓更多人了解身心障礙者的需求和權益，並且鼓勵大家共同關注和支持無障礙服務的改善。這樣不僅能夠提高服務質量，還能夠營造一個更加包容和友善的社會環境。

相信在同學們的集思廣義及專業建言下，可以為我們的交通無障礙推動，邁進更大一步！！