

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文

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。

國立彰化師範大學
公共事務與公民教育學系
李家芸
中華民國 113 年 10 月

目錄

壹、研究動機.....	4
貳、研究目的.....	4
一、評估現有無障礙設施與服務現況.....	4
二、識別設施與服務的不足與挑戰.....	5
三、提出改進策略與政策建議.....	5
四、推動社會對無障礙交通的重視.....	5
參、資料蒐集.....	5
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？	5
(一) 機場或港口無障礙設施與服務的不足之處.....	5
(二) 督促政府改善無障礙設施與服務的策略.....	6
(三) 確保身心障礙旅客搭機搭船的完整無障礙服務程序.....	6
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？	7
(一) 無障礙設施的詳細指南與地圖.....	7
(二) 無障礙服務的預約與申請資訊.....	8
(三) 無障礙交通接駁資訊.....	8
(四) 緊急聯絡方式與協助資訊.....	8
(五) 輔具運輸與保障資訊.....	9
(六) 無障礙旅遊資訊與推薦.....	9
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？	9
(一) 確保障礙者隨行輔具在運送過程中的安全措施.....	9
(二) 損壞輔具時的協助與賠償機制.....	10
肆、結論與建議.....	11
一、結論.....	11
(一) 無障礙設施雖有改善，但分布不均、品質不穩定.....	11
(二) 服務流程不夠完善，資訊透明度不足.....	11
(三) 輔具運送保障有待加強.....	12
(四) 國際接軌不足.....	12

二、建議.....	12
(一) 提升無障礙設施的普及度與品質.....	12
(二) 強化無障礙服務流程與資訊透明度.....	12
(三) 加強輔具運送保障與賠償機制.....	12
(四) 加強服務人員的專業培訓.....	13
(五) 與國際接軌，參考最佳實踐.....	13
伍、參考文獻.....	13

壹、研究動機

隨著全球化的加速發展，航空和海運等跨國交通成為現代社會不可或缺的日常需求，而行動不便者（如身心障礙者、長者、或因病受限者）也有著與一般人同等的旅行、工作及社交需求。無障礙交通設施不僅關乎他們的基本權利，更是衡量一個國家社會進步與文明水準的重要指標。然而，儘管臺灣在無障礙設施方面已經有一定進展，針對國際機場和港口的無障礙環境檢討仍顯不足。

近年來，許多行動不便者在搭乘飛機或船隻時，仍面臨如無障礙設施不足、服務流程不完善、輔具運送過程中受損等困難。這些問題不僅限制了行動不便者的旅遊自由，還對其安全性和尊嚴構成了威脅。因此，深入探討和分析臺灣國際機場和港口的無障礙設施及服務現況，並提出改進建議，是促進交通公平與社會包容的重要一步。

此外，隨著聯合國《身心障礙者權利公約》（CRPD）的推行，全球許多國家已積極加強對無障礙交通設施的重視。臺灣也應與國際接軌，參照國際標準，進一步強化國內交通設施的無障礙服務，提升其在國際間的競爭力與形象。

因此，本研究希望透過對我國國際機場和港口的無障礙設施和服務現狀的深入檢討，顯示目前存在的不足之處，並從政策、法規、設施建設和服務優化等角度提出具體改進方案，以促進我國無障礙交通環境的全面提升，實現「無障礙社會」的願景。

貳、研究目的

本研究旨在深入檢討臺灣國際機場及港口針對行動不便者（包括身心障礙者、長者、及臨時行動受限者）所提供的無障礙交通設施與服務，系統性分析其現況及潛在問題。透過此檢討，本研究期望達成以下目的：

一、評估現有無障礙設施與服務現況

詳細調查我國主要國際機場及港口的無障礙設施，涵蓋物理設施（如無障礙通道、升降設備、無障礙廁所等）及相關服務（如輪椅協助、特殊旅客服務等），以了解其是否符合國際標準及使用者需求。

二、識別設施與服務的不足與挑戰

分析當前無障礙設施和服務中可能存在的問題，包括設施不夠完善、使用不便、資訊公開不充分、工作人員專業訓練不足等，並探討行動不便者在實際使用過程中面臨的挑戰。

三、提出改進策略與政策建議

基於研究結果，提出具體的政策建議和設施優化方案，以促進臺灣國際機場及港口無障礙設施的改善。這些建議將涵蓋硬體設施升級、服務流程優化、資訊透明化、以及專業人員培訓等方面，目標是提升行動不便者在交通方面的旅遊體驗。

四、推動社會對無障礙交通的重視

藉由研究的結果與建議，促使社會大眾、政府機構及交通運輸業界更加關注行動不便者的需求，推動政策執行與社會意識提升，最終實現「交通無障礙」的目標。

參、資料蒐集

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？

以下將從實際不足之處、政府監督與改進的策略、以及完善無障礙服務程序的具體建議分別敘述之：

（一）機場或港口無障礙設施與服務的不足之處

1. 無障礙設施數量不足與分布不均：

許多國際機場和港口的無障礙設施數量不足，特別是在登機口、等候區和行李提取區域。一些無障礙通道設計不夠寬敞或存在斜坡過陡等問題，對輪椅使用者造成不便。此外，無障礙廁所和升降設備的分布也不均，有些設施位置不明顯或距離過遠，增加了行動不便者的移動困難。

2. 輔具運送保障不足：

行動不便者隨行的輔具（如輪椅、助行器等）在運送過程中經常遇到損壞或遺失的情況，且目前針對輔具運輸的保護措施不足。機場與港口對輔具的處理缺乏明確的安全運送標準，無法保證行動輔具的完好無損。

3. 無障礙服務資訊不透明、不充足：

目前的機場和港口未能向行動不便者提供充足的服務資訊。許多旅客在旅遊前無法提前查詢無障礙設施的位置或如何預訂相關服務。這導致行動不便者在旅遊過程中遇到額外的困擾，缺乏預期準備和支持。

4. 專業服務人員的訓練不足：

雖然有些機場和港口提供輪椅服務，但服務人員的專業水平參差不齊。有些工作人員缺乏足夠的訓練，無法及時、正確地協助行動不便者，導致服務品質不穩定，並在某些情況下造成延誤或不便。

(二) 督促政府改善無障礙設施與服務的策略

1. 法規完善與執法強化：

政府應進一步完善現有的無障礙設施相關法規，並強化執法力度。具體而言，應在《身心障礙者權益保障法》及《交通無障礙規範》中明確規定機場和港口必須配置的無障礙設施數量、標準和維護要求，並定期檢查各機場和港口的無障礙設施是否符合要求。

2. 設立專責機構進行監督：

建議設立專責機構或指定政府部門負責監督無障礙設施和服務的執行情況，並定期向社會公布檢查結果。此機構應負責處理行動不便者的投訴，並確保問題得到及時解決。此外，該機構還應根據使用者的回饋，不斷修訂和更新無障礙服務標準。

3. 促進民間參與與透明度：

鼓勵公民社會組織、行動不便者代表團體和專家參與無障礙設施的監督過程，並提供意見。政府應在無障礙設施的設計與運營中積極聽取民間的聲音，確保設施和服務能夠切實符合使用者需求。此外，應提高資訊透明度，定期發布無障礙設施的改善情況及未來計劃，讓大眾更清楚進展。

(三) 確保身心障礙旅客搭機搭船的完整無障礙服務程序

1. 事前準備與預約服務：

行動不便者應在訂票或預訂旅程時能夠透過網站或應用程序輕鬆選擇無障礙服務，如輪椅協助、特定座位、登機輔助等。該預約系統應簡單易用，且清楚說明服務的範圍、流程與聯繫方式，確保旅客能夠提前準備並安排相應協助。

2. 無障礙接待與引導流程：

當行動不便者到達機場或港口後，應有專門的無障礙服務接待櫃檯，提供輪椅、助行器等設備，並安排專業人員陪同旅客辦理登機或登船手續。接待櫃檯應設置在醒目且方便的位置，並有明確的標識引導行動不便者到達。

3. 登機或登船的輔助服務：

機場或港口應為行動不便者提供專門的登機或登船通道，並配備升降平臺或其他輔助設備，確保行動不便者能夠順利登機或登船。工作人員應接受專業訓練，確保在輔助過程中能夠妥善照顧旅客的安全與舒適。

4. 航行中的協助：

在航行過程中，機組或船員應具備基本的無障礙服務技能，能夠及時回應行動不便者的需求，如協助使用洗手間、提供餐飲服務等。座位應符合無障礙標準，提供充足的腿部空間和便利的移動空間。

5. 抵達後的輔助與輔具運送保障：

在抵達目的地後，應有專業人員協助行動不便者下機或下船，並協助他們快速、安全地領取行李和輔具。針對輔具運送，機場和港口應提供專門的運輸設備，確保輔具在運送過程中不會損壞。若發生損壞，應有即時的賠償和替代方案，避免旅客出現行動困難。

以上這些改善措施和無障礙服務程序的優化，能確保行動不便者在旅遊時得到全程無憂的支援，並促進我國國際機場和港口無障礙設施與服務的進一步完善。

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？

依據資訊的透明度、可得性，以及便於身心障礙者使用的特點。以下主要討論政府和民間應合作，確保無障礙資訊涵蓋全面、清晰易懂，並且能透過多種管道傳達給需要的旅客。

（一）無障礙設施的詳細指南與地圖

1. 提供全方位設施介紹：

政府和機場、港口管理方應提供詳細的無障礙設施指南，包括輪椅通道、無障礙廁所、電梯、升降平臺等設施的具體位置和使用說明。這些資訊應有線上和線下兩種版本，旅客可透過機場或港口官網等移動應用程式查閱，也可以在現場服務櫃檯獲得印刷地圖和指南手冊。

2. 提供即時的設施使用狀態：

透過手機應用或網站，旅客應能即時查看無障礙設施的使用狀況，例如無障礙廁所是否維護中、升降機是否運作正常等，幫助旅客及時規劃行程。

（二）無障礙服務的預約與申請資訊

1. 明確的預約流程說明：

無障礙服務（如輪椅協助、專人陪同登機、登船、專用交通工具等）的預約流程應當簡單明瞭，且須在網上清楚說明。政府應督促機場和港口提供線上預約系統，並說明預約時間、服務範圍和如何聯繫專門的服務人員。

2. 多語言支持與無障礙網站設計：

所有的無障礙服務資訊應提供多語言版本，尤其應涵蓋國際旅客常用語言，並確保網站或應用程序本身符合無障礙設計標準，方便視障者或其他障礙者使用。

（三）無障礙交通接駁資訊

1. 提供交通接駁的詳細資訊：

應確保為身心障礙者提供從市區到機場或港口的無障礙接駁資訊，包括無障礙巴士、出租車或捷運的時間表、票價和預約方式，並在官網和交通服務中心設立專區，方便查詢。

2. 整合城市交通網路：

無障礙交通資訊應涵蓋多種交通工具，並能夠一站式查詢，方便身心障礙者快速了解各種旅遊選項，並做出最適合的選擇。

（四）緊急聯絡方式與協助資訊

1. 緊急服務聯絡資訊：

應在顯眼位置提供機場和港口的緊急聯絡電話或在線客服，並配備專門人員，隨時協助處理身心障礙旅客在旅遊過程中的突發情況。這些聯絡方式應包括電話、簡訊服務、電子郵件、以及即時在線聊天工具。

2. 協助流程與回饋機制：

旅客如遇設施故障、服務問題或輔具損壞，應能夠迅速聯繫到專業人員，並透過簡便的程序獲得解決。同時，政府和民間應設立回饋機制，讓旅客能夠反映在無障礙旅遊中遇到的問題，並及時改進。

（五）輔具運輸與保障資訊

1. 運送輔具的詳細程序說明：

針對行動不便者隨行輔具的運送，政府與航空或航運公司應提供清晰的運輸規定與操作流程，讓旅客能夠提前了解如何妥善安置和保護輔具，避免損壞。此外，應提供有關運輸輔具的保險資訊，以便旅客能夠在運輸過程中獲得更全面的保障。

2. 損壞賠償與協助資訊：

政府應要求航空公司、航運公司和機場、港口提供明確的輔具損壞賠償規範，並有專門的聯絡窗口，協助旅客在輔具損壞後快速獲得補償或替代輔具，確保旅遊不受影響。

（六）無障礙旅遊資訊與推薦

1. 無障礙旅遊資源：

民間團體和政府應合作提供無障礙旅遊資訊，例如適合行動不便者的景點、飯店和餐飲場所，並結合交通資訊提供完整的旅遊指南。這樣可以讓身心障礙旅客在旅遊前有更多選擇，並能夠事先規劃好行程。

2. 與民間組織合作：

政府應積極與無障礙旅遊相關的非營利組織和協會合作，共同開發並更新無障礙資源，確保這些資訊能夠覆蓋廣泛且具有實用性。

這些無障礙資訊的提供將確保身心障礙旅客能夠充分了解並獲得所需的服務，減少旅遊的壓力與困難，提升他們在機場和港口的整體旅遊體驗。

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？

以下針對如何加強輔具運送的安全、運輸標準的制定以及損害發生後的補償與協助機制分別說明：

（一）確保障礙者隨行輔具在運送過程中的安全措施

1. 明確的輔具運送流程與標準：

（1）制定專業的輔具運送流程：航空公司和航運公司應設立專門的運送流程，以保證輔具在運輸過程中的安全。這包括在旅客登機或登船前，專人負責收取和檢查輔具，並將其妥善保管、固定，防止在運送過程中受到損壞。

(2) 使用專用設備運輸輔具：機場和港口應配備專門設計的運輸設備，如輔具專用的貨架、輪椅固定架和防護墊，確保輔具在托運過程中穩固不會移位或受到撞擊損壞。此外，應確保在搬運和存放過程中，輔具始終保持在一個適當的保護狀態。

2. 訓練專業人員處理輔具：

(1) 工作人員專業訓練：機場、港口、航空以及航運公司的工作人員應接受專門的培訓，了解如何安全搬運和存放行動輔具，特別是對於電動輪椅、助行器等精密設備的特殊需求。這些訓練應包括正確操作步驟、搬運方式以及如何處理不同類型的輔具，以避免不當操作導致的損壞。

(2) 設立輔具管理專員：建議設立專門的輔具管理專員，負責在旅客辦理時進行專業評估，確認輔具的狀況，並在運送過程中密切監控輔具的安全狀態。

3. 輔具運送保障的法律與規範：

(1) 建立輔具運送保險制度：政府應推動輔具托運保險制度，航空公司、航運公司應為輔具提供基本的保險保障，並允許旅客根據輔具價值購買額外保險。這能確保在輔具遭受損壞時，旅客能夠及時獲得賠償或替代輔具。

(2) 訂立具體損害賠償標準：機場、港口以及運輸公司應有明確的損害賠償標準，並符合國際慣例。應該規定輔具在運送過程中損壞的賠償範圍與程序，讓旅客在事前了解自身權益。

(二) 損壞輔具時的協助與賠償機制

1. 即時的輔具損害報告與評估機制：

(1) 即時通報與評估：如輔具在運送過程中發生損壞，航空公司或航運公司應設立快速反應機制。旅客可在到達後即時報告損害情況，並由專業技術人員現場進行損害評估。評估應快速進行，以確保問題能夠及時解決，避免影響旅客的後續行程。

(2) 現場輔具修理或替代方案：若損壞程度較輕，應提供現場輔具修理服務，確保旅客能繼續使用輔具。如損壞嚴重，航空公司或港口應提供臨時替代輔具，確保旅客在等待正式賠償或修復的期間不會因此行動受限。

2. 賠償機制的運作程序：

(1) 快速賠償流程：政府應強制要求航空公司和航運公司提供明確的賠償流程，讓行動不便者在輔具損壞後能迅速獲得賠償。賠償應包括輔具的修理費

用、替代輔具的費用以及因損壞造成的不便補償。公司應在一定時間內處理賠償申請，避免長時間拖延。

(2) 確保透明與公平的賠償標準：賠償應根據輔具的價值和損壞程度制定透明的標準，並向旅客提供詳細的賠償說明，確保他們充分了解自己應得的賠償範圍和權益。此外，政府應制定一套標準賠償規範，要求所有運輸公司遵守，確保一致性。

3. 法律支援與申訴管道：

(1) 提供法律援助與申訴管道：如旅客在賠償過程中遇到問題，應提供便捷的申訴管道，讓他們能夠透過政府或消費者保護機構提交申訴，並獲得法律支持。此外，政府應為行動不便者提供免費的法律諮詢服務，協助他們在損害賠償的爭議中維護自身權益。

(2) 國際合作與保護措施：在國際航班或航程中，政府應與其他國家合作，確保在不同司法區內，行動不便者的輔具能夠得到同樣的保護和賠償機制，避免因國際間法律差異而產生的權益受損問題。

透過上述的安全保障措施與賠償機制，可以有效確保障礙者隨行輔具在運送過程中安全無礙，並在發生損害時提供即時有效的協助與合理的賠償，進一步提升身心障礙者的旅遊體驗。

肆、結論與建議

一、結論

本研究透過對臺灣國際機場和港口的無障礙設施與服務現況的調查，顯示出了行動不便者在旅遊過程中仍面臨多項挑戰。研究發現：

(一) 無障礙設施雖有改善，但分布不均、品質不穩定

臺灣的國際機場和港口在無障礙設施建設上已有一定的進展，如無障礙通道、輪椅服務等設施基本齊全，但設施的分布、品質和維護情況仍存在不一致。例如，一些機場無障礙洗手間數量不足，或者部分升降設備不夠靈活，導致行動不便者在使用時遇到不便。

(二) 服務流程不夠完善，資訊透明度不足

針對行動不便者的無障礙服務流程仍有待改進。許多行動不便者反映，無法事先取得充足的服務資訊，例如如何預約輪椅、特殊協助的流程等。此外，服務人員的專業訓練不足，導致服務品質參差不齊。

（三）輔具運送保障有待加強

行動不便者隨行的輔具在運送過程中容易發生損壞，且現有的損害賠償機制不夠完善，導致旅客在遇到問題時難以及時獲得補償和支援。

（四）國際接軌不足

雖然臺灣已制定了相關法規，但與國際間先進國家的無障礙標準相比，仍有較大差距。國際機場和港口的無障礙設施與服務應進一步強化，以提升臺灣在全球交通無障礙方面的競爭力與形象。

二、建議

基於以上研究結果，以下是針對我國國際機場和港口無障礙設施與服務提出的具體改進建議：

（一）提升無障礙設施的普及度與品質

1. 全面檢查與改進設施：

政府應推動對各國際機場和港口進行全面的無障礙設施檢查，確保設施數量充足、維護良好，並符合國際標準。具體包括增設無障礙洗手間、升降平臺等，並定期進行維護與檢修，確保設施的可靠性。

2. 優化設施佈局：

無障礙設施應合理分布，考慮到行動不便者的實際使用需求，確保在旅客的主要活動區域（如登機口、等候區、海關區）都有足夠且方便使用的設施。

（二）強化無障礙服務流程與資訊透明度

1. 改善預約與協助系統：

建立簡單易用的無障礙服務預約系統，允許行動不便者在訂票或登機前提前預訂所需的服務，例如輪椅協助、登機口接送等，並確保服務準確無誤。

2. 提高資訊透明度：

加強無障礙服務的資訊公開，機場與港口應透過官網、手機應用程序和實體標識等多種管道，清晰提供服務說明、預約流程和設施位置，並且多語言呈現，方便不同需求的旅客查詢。

（三）加強輔具運送保障與賠償機制

1. 制定輔具運送標準：

針對行動不便者隨行輔具的運送，制定專門的操作流程與標準，確保輔具能在運輸過程中得到妥善的保護，避免損壞。

2. 建立即時補償與支援機制：

若輔具在運送過程中損壞，應有明確且快速的補償程序，同時設置緊急輔具替代方案，保障旅客的旅遊不受影響。

(四) 加強服務人員的專業培訓

1. 提高服務水準：

機場和港口的工作人員應接受專業的無障礙服務訓練，包括如何協助行動不便者、正確操作無障礙設施、以及應對突發情況的能力，確保服務品質一致。

2. 推廣無障礙服務意識：

提升全體機場和港口人員對無障礙服務的認識，讓他們了解行動不便者的特殊需求，並在日常服務中積極主動提供協助。

(五) 與國際接軌，參考最佳實踐

1. 學習國際標準：

參考國際間無障礙交通設施的先進標準與最佳實踐，如歐洲、美國、日本等國家在無障礙交通方面的經驗，並將這些經驗應用於臺灣的機場與港口建設中，縮小與國際標準的差距。

2. 推動法規完善與落實：

政府應進一步修訂並強化無障礙交通的相關法規，並加強執法力度，確保無障礙設施和服務能夠全面落實到位。

這些建議著眼於提升臺灣國際機場與港口的無障礙設施及服務品質，並著重於國際化標準和國內法規的推動。最終目標是確保行動不便者能夠享有與一般旅客同等的旅遊便利和安全，實現真正的交通無障礙。

伍、參考文獻

陳奕元(2010)。臺鐵車站服務區行動不便者使用設施調查與改善—以臺南縣市為例。國立成功大學建築學系碩士論文，臺南。

黃仁政(2010)。行動不便者旅遊型態選擇行為之研究。國立臺灣海洋大學運輸與航海科學系碩士論文，基隆。

許元欣(2013)。臺東縣大眾運輸系統行動不便者使用設施設置現況調查與評估研究。國立臺東大學資訊管理學系碩士論文，臺東。

李怡寧(2014)。臺鐵車站行動不便者使用設施調查與改善之研究-以高雄區車站為例。中華大學營建管理學系碩士論文，新竹。

歐淑棻(2017)。避難弱者或行動不便者之避難疏散對策之研究。吳鳳科技大學消防學系碩士論文，嘉義。

張駿雄(2019)。大量行動不便病患之智慧避難逃生系統評估規劃。國立雲林科技大學機械工程學系碩士論文，雲林。