

108年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

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?

目次

壹、前言

一、無障礙旅遊的定義----- 2-3

貳、對於障礙者出國旅遊會遇到的障礙

一、障礙者旅遊所面臨的障礙----- 3

二、障礙者旅遊原則----- 4

三、如何提升障礙者出國旅遊的品質----- 4-8

參、結語 ----- 8-9

肆、參考文獻 ----- 10-11

壹、前言

在全球，估計有超過 10 億殘疾人受到直接影響。儘管這標誌著巨大的潛在旅遊市場，但由於無法獲得合適的無障礙旅遊環境與服務，使之依然呈現供不應求的狀態。

一、無障礙旅遊的定義

無障礙旅遊(accessible tourism)是指使所有人都能參與並享受旅遊體驗。無論是否與身體狀況相關。例如，年齡較大且行動力較弱的人們具有此需求，在旅行時可能會遇到許多障礙。因此推廣無障礙旅遊，以確保所有人不論其身體狀況、殘疾或年齡如何都能抵達旅遊目的地，使用當地設施，並擁有這些服務。這包括公共和私人擁有的旅遊地點，設施和服務。

無障礙旅遊涉及所有利益相關者，政府、國際機構、旅行社和最終用戶（包括殘疾人及其組織）之間的協作過程。成功的旅遊產品需要在國家、地區和國際各級的許多部門之間建立有效的伙伴關係與合作。從計畫到執行，一次的旅行通常會涉及許多因素，例如在長途旅行中的交通、住宿、購物和就餐。因此，無障礙旅遊業的影響範圍已從受益者範圍擴大到更廣泛的社會，並從而使無障礙旅遊業在社會中產生更大的經濟價值。

在聯合國公約的人的殘疾人權利（CRPD）殘疾人權利公約關於無障礙第九條要求締約國採取適當措施，確保殘疾人享有與物理環境的平等機會，向公眾開放或提供的信息，交通以及其他設施和服務。它還呼籲消除無障礙設施的障礙和障礙，包括所有運輸和設施。此外，關於參與文化生活，娛樂，休閒和體育的第三十條還呼籲締約國確保殘疾人享有旅遊業的利益。

在 2013 年的歷史性聯合國殘疾人與發展問題高級別會議上，包括數位國家元首，討論了殘疾人與發展的聯繫，會議呼籲採取行動，將殘疾問題納入全球發展議程的主流。在會議的成果文件中，無障礙環境被確定為重要的行動領域。

最近的《2030 年可持續發展議程》(The 2030 Agenda for Sustainable Development)中，目標 11 的重點是“建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區”的原則。該目標通過呼籲為無障礙和可持續交通系統，包容性城市化以及綠色和公共空間的使用提供通用設計的要求，從而吸引了旅遊和休閒。聯合國世界旅遊組織(UNWTO)在其 2011 年宣言中預測，旅遊業將增加並經歷持續發展，到 2030 年將達到 18 億國際遊客。因此，無障礙城市和旅遊設施確保了所有直接受益者的社會和經濟全面融入在用戶中促進更可持續的旅行習慣。

儘管在理想世界中根據法律，殘障旅客將得到平等待遇，但在現實生活中並非總是如此，特別是在可訪問性法規差異很大的外國。與其他旅行者相比，殘疾旅行者經常面臨設施不足、偏見、交通上的不便和更高的價格。

當障礙者（行動不便）旅行時，重要的是切實考慮的是健康和能力。所需的機動性非常重要。能在椅子之間轉移自己還是需要留在自己的椅子上？輪椅可折疊嗎？可以自己站著還是坐下來？在旅途中，大多數公共和私人空間又小又狹窄，例如酒店房間，浴室，商店，人行道等等。身障者需要提前確認酒店設備的規格，例如門口的寬度，床的高度以及是否設有無障礙淋浴間。樓層號在電梯中用盲文書寫，但門上的門號卻沒有。坐輪椅的旅行者，經常被困在台階的底部，只能一個人在火車上或在陌生的地方獨自呆著。而使用輪椅出行前，更需要詳細考慮規畫交通問題，例如要如何從機場到達酒店？要用什麼交通工具到達旅遊目的地？當地的環境適合身障人士旅遊嗎？在訪問歐洲時，時常會遇到不太容易到達較古老的教堂和建築物、小型糕點店與餐廳，這些地點進出的空間都非常有限。

貳、對於障礙者出國旅遊會遇到的障礙

一、 障礙者旅遊所面臨的障礙

對於障礙者來說，出行可能是一個挑戰，因為找到有關無障礙服務的信息。例如在飛機上托運行李，預訂滿足出入需求的房間，這些服務通常是困難、昂貴且費時的。

障礙者面臨的挑戰包括：

- 諮詢無障礙的預訂服務和相關網站
- 無障礙的機場和中轉設施和服務
- 缺乏適應性和無障礙的酒店房間，餐廳，商店，廁所和公共場所
- 無障礙的街道和交通服務
- 無障礙設施，服務，設備租賃和旅遊景點的相關信息

為什麼無障礙旅遊很重要？

無障礙獲取是任何負責任的可持續發展政策的核心要素。這既是人權的必要，也是非凡的商機。在這種情況下，無障礙旅遊業不僅使殘疾人受益，而且使全社會受益。

為了確保無障礙旅遊業以可持續的方式發展，要求旅遊目的地超越臨時服務，而要採用通用設計原則，確保所有人，無論其身體或認知需求如何，都能夠使用並享受現有的便利設施以公平和可持續的方式。這種方法放棄了對能力不同的成員進行優惠或隔離待遇，以允許所有人在任何時候不受限制地使用設施和服務，以達到公平的效果。

二、 障礙者旅遊原則

障礙者旅行最重要的原則：始終要事先計劃。
越早開始將所有內容計畫好，最終獲得的體驗就越好。

- **描述您的殘疾時，請始終保持明確和明確**

並非所有服務提供商都知道無障礙旅行的“術語”或某些條件下的醫學術語。盡可能多地提供有關您可以做什麼和不能做什麼的詳細信息，並且不要輕描淡寫殘障的嚴重程度

- **備齊比預定行程多幾日的藥量**

列出藥品使用清單，內容可包括：藥品學名、劑量、使用頻次，以及自身藥物過敏史，隨身攜帶以備旅遊期間藥品不足或臨時需要就醫時，能夠提供給醫師或藥師參考

- **始終了解當地的醫療資源**

旅行中若有突發的症狀，應就近尋求醫療協助，或可撥打保險公司或是外交部駐外館處的急難救助電話

- **始終獲得良好的旅行保險**

旅遊平安險(海外突發疾病醫療保險：包含住院、急診、門診)

(意外傷害：包含身故、失能、受傷)

旅遊不便險(班機延誤、行李延誤、行李遺失)

三、 如何提升障礙人士出國旅遊的品質

隨著嬰兒潮一代的年齡增長，對無障礙旅行的需求只會增加。雖然有些障礙是您無法預料的，但如果經過事先做好完備的計劃，可以將其最小化。

1. 選擇正確的目的地

在擁有數百年歷史的城市旅遊，容易增加障礙者的旅行困難程度。但是不要便認定自己無法訪問這些目的地。相反，可諮詢旅行社或是上網查詢更詳細的當地資訊，尤其是考慮到多國旅行或郵輪旅行時。世界上許多的旅遊景點都在邁向無障礙化的巨大步伐。例如在日本的寺廟中看到了坡道，在雅典衛城上增加了無障礙入口，可通過樓梯直接到達。

2. 做足研究與規劃

在安排個人的旅行時，將自己的需要提出具體問題。例如，查詢酒店電梯門的寬度，夠不夠寬？輪椅能否進入。預訂遊輪時，請查看遊輪的無障礙設施，有些要求殘疾乘客陪同同伴旅行。研究旅遊目的地，可通過官方旅遊局做更進一步的了解。在進行網路搜尋時，輸入各種關鍵詞，例如「殘障人士」、「無障礙」、「殘疾

人」、「行動不便」等等。

3. 聘請專業人士

計劃出國旅行是一項耗時又艱鉅的任務。僱用無障礙旅行社可以預訂航班，遊輪，住宿，旅遊，海岸遊覽和交通。有些人甚至會安排旅行夥伴，租用醫療設備並購買旅行保險。一個好的旅行社（尤其是專門從事身體殘疾旅行的人）的原因；可以幫助身障旅客進行大量的研究和信息收集與預訂，並可以節省大量時間和精力並提供最好的服務給旅客。

4. 準備航空旅行

障礙人士出國離行面臨的最大障礙之一就是搭乘飛機。

- 考慮與殘障相關的需求，長途飛行可能不舒服，尤其是對於無法使用無法進入飛機廁所的人們。較短的轉機航班可能是更好的選擇。
- 預訂航班後應提前聯繫航空公司，以確保能滿足身障者的相關需求。

(攜帶醫療設備可能很累。需要額外幫助的乘客應在預訂時和到達機場時告知航空公司。大多數航空公司會先讓輪椅使用者登上。行李搬運人員經常損壞輪椅和踏板車，為防止這種情況，因此請將任何可拆卸的零件放在飛機上。)

- 在轉機之間至少留出 90 分鐘的時間(如果需要在轉機期間通過移民和海關，則應留出更長的時間)，以確保有足夠的時間在登機口之間轉移。
- 大部份機型和航空公司，都在機艙內設有為特別需要的乘客的相關便利設計。例如機艙內有優先指定空間，以存放一張輪椅、方便坐輪椅乘客使用的洗手間等等。空服員也都接受過相關訓練，協助有特別需要的乘客
- 目前各航站內多設有升降設備等無障礙設施，行動不便者不必擔心行動的問題，而大飛機也均有空橋連接，直接連結登機門與機艙門，也免去了必須上下階梯的困擾。
- 醫療類裝備：

一、醫療需求的小型氣態氧氣或氣瓶

(需經過航空公司同意)

(可託運行李、手提行李、隨身攜帶)

注意事項：

1. 鋼瓶每瓶重量不能超過五公斤
2. 鋼瓶有裝氣閥和調節器必須要保護好避免損壞
3. 必須填寫機長通知書告知機長
4. 液態氧裝置一律禁止帶上飛機

二、供操作義肢用屬危險物品氣瓶

如果您佩戴的假肢不明顯，請儘早告知機場人員。若能提前請醫院寫一封描述您需要假肢的文件證明也很有幫助。尤其是金屬零件，安全或海關人員通常會仔細檢查您的假肢或椅子。

三、行動補助裝置(例如輪椅、拐杖)

(須經航空公司同意)

(只可以託運)

注意事項：

1. 限身心障礙及行動不便旅客使用
2. 非溢露式電池
3. 必須經過航空公司確認

四、含鋰金屬或鋰離子電池蕊或電池之攜帶式醫療電子設備

(不可拖運行李、需隨身攜帶上飛機)

注意事項：

1. 需作為醫療用途
2. 僅能攜帶兩個備用電池上機，備用電池必需個別保護避免短路(如放置原廠之零售包裝件、於電極上貼上絕緣膠帶或個別放入保護袋中)
3. 每個內含於儀器或備用之電池必需符合聯合國測試和標準手冊、鋰電池不超過8公克、160 瓦特小時

5. 預訂旅館

儘早預訂位於市中心及主要景點附近的酒店的房間。

旅館的公共領域

- 指定殘疾人專用停車位
- 進入公共區域無障礙通道(水平或傾斜)
- 一樓是否有電梯可搭乘
- 大堂的洗手間是否能使用

旅館的客房

- 入口和衛生間門口是否足夠寬
- 是否有配合聽障人士的警報設備
- 床兩側的操作空間
- 淋浴間是否提供淋浴座椅

- 淋浴間內是否有抓桿
- 馬桶高度與周圍空間大小
- 降低壁櫥中的懸掛空間
- 房間中的所有物品都放在合理的高度，以確保所有人都能使用這些功能

6. 計劃出行方式(考量旅行環境)

通常對於輪椅使用者而言，國外的地鐵不是一個好的選擇，常常存在電梯故障無法使用的狀況。不過現今許多城市已有帶坡道的無障礙城市公交車。

公共交通工具具有多種形式，包括火車，電車，公共汽車和出租車。所有這些運輸工具已採取不同措施，使障礙者更容易使用這些服務。

無障礙火車與電車

- 國外大城市的火車站基本上均有輪椅通道可使用。且大多數站都提供通往平台的入口坡道與電梯可供輪椅使用者和其他行動不便人士使用。
- 大部分火車站內會設置電子顯示板，以幫助聽力障礙的人們獲取有關火車時刻和目的地的實時信息。
- 也為視障人士提供觸覺路徑，以引導他們通過車站和月台到達街道。且在火車到達站台之前，將用語音方式宣布所有火車服務的時間和目的地。
- 大部分列車上均設有輪椅無障礙洗手間，但舊式機車牽引火車上的無障礙洗手間則有限。
- 電車中皆有特殊需求的優先座位，有些國家設有無障礙優先座位，並標有輪椅符號。

無障礙巴士

- 較新的無障礙公交車的地板較低，並帶有國際通行標誌。
- 入口門寬超過 100 厘米。
- 輪椅可及的坡道，以及防止在使用坡道時巴士行駛的機構。
- 輪椅旁邊有特殊停止請求按鈕的合適位置。
- 在公交車行駛時將輪椅保持在原處的方式（例如安全帶）。
- 駕駛員必須宣布有關公共汽車內即將到站的信息。
- 到達車站後，駕駛員必須在公交車外公佈公交車號。
- 駕駛員必須盡可能靠近公交車站。
- 駕駛員必須負責操作自動/手動坡道，以允許坐在輪椅上的人上車或下車。
- 駕駛員必須打開公交車站的坡道，以允許輪椅上車。
- 駕駛員必須固定輪椅，輪椅的背面朝向公共汽車的行駛方向。

身障者汽車租賃

可事先諮詢當地的汽車租賃公司，詢問是否提供身障人士租車，讓他們能事先得知你的需求，以提供最適合的方案與車輛。

- 有足夠的經驗與技能的駕駛員能適時提供幫助
- 低底盤
- 輕型輪椅坡道
- 完整的輪椅固定系統
- 輪椅和坐著的乘客的腰部和對角安全帶

7. 隨身攜帶物品(針對自身身體狀況)

- 在旅行中，可隨身攜帶一些備用電池，以防設備電池出現故障。還要帶上維修工具，如果出現故障，這將是快速解決的方法。
- 向醫生索取多個處方，這樣，得到這些文件，便可以在國外購買藥物，如果不能在國外購買藥物，也可以帶上額外的藥物並將其存放在安全的地方。
- 假體會隨著時間的流逝而磨損和斷裂，因此在出門旅行之前，應注意其各個組成部分。始終檢查是否有裂紋，撕裂或鬆動的零件，這些會影響功能。而截肢者，在潮濕的環境中，會導致出汗增加和皮疹不適。記得攜帶帶備用螺釘和小工具包。如果您容易腫脹，可以使用樹樁收縮器來減輕腫脹。
- 如果是攜帶柺杖或需依靠輪椅行動者，需考慮穩定性以及地面平整或破裂的程度。人行道上有路邊石塊嗎？有些地區山坡或丘陵陡峭嗎？下水道，破損的街道和巷道中的碎石怎麼辦？旅館有電梯嗎？只能上下樓梯嗎？
- 輪椅在旅行時也會遭受大量虐待。可事先準備備件和工具以進行緊急維修。當找不到維修店時，有時自行車商店也能進行部分維修。

參、結語

對於障礙人士及其對旅行的渴望，甚至是他們的出行意願，社會仍然存在許多誤解，他們作為目標市場群體的價值也被低估了。如果旅行社和旅遊公司要利用障礙人士所帶來的市場，他們必須做出適當的措施。障礙人士有各種無障礙需求，不幸的是，業界一直在用緩慢且消極的態度解決這些問題。

障礙人士出國旅遊首先遇到的困難便是航空的問題，大多數殘疾航空旅行者都投訴了嚴重的無障礙問題給航空業者，不論是在機上或是在飛機上遇到的種種困難。近幾年，航空公司依然不斷收到許多與殘疾相關的投訴。但導致殘障客戶不願出國旅遊的不僅是航空公司，住在酒店或汽車旅館的殘疾旅客中也有將近一半遇到

了重大障礙。這些包括預訂酒店時的溝通或服務問題，也顯示酒店業者與員工缺乏對殘障的意識。

對旅遊業來說，友善對待障礙人士才是明智的作為。障礙者約佔全球人口的 15%，身體或精神障礙嚴重影響了他們進行正常日常活動的能力。儘管近幾十年來殘疾人旅行者的處境明顯改善，但仍然存在許多障礙。除了使殘疾人更容易使用交通工具的明確的道德和法律依據外，企業也有充分的理由來滿足殘疾人的需求。在整個發達國家，這個群體隨著人口老齡化和殘疾人尋求更多旅遊選擇而增長，尤其是，殘疾旅客往往比身體健壯的旅客花費更多。

聯合國近年來致力於可持續和公平的發展。對基本設施進行調整，提供準確的信息並了解殘疾人的需求可能會導致遊客人數增加。改善無障礙旅遊服務的普及性，可以提高所有遊客的服務質量和享受程度，並改善當地社區的生活質量。如果能有專業旅遊服務是針對廣義的「無障礙」需求者而設計，將重點放在無障礙旅遊的普及上，將更進一步推動成功老化的福祉社會，打造無障礙旅遊環境不只提升障礙者與老年人的旅遊環境，也將有利於孕婦和暫時無法活動的人，確保每一個人皆能夠充分參與到社會中。

肆、參考文獻

周宇翔、李宜靜 / 2017.08 / 什麼是「障礙」？誰是「障礙者」？

取自：<https://npost.tw/archives/36620>

Justin Au / 2018.01 / 航空公司可提供行動不便的旅客的特別協助一覽

取自：

<https://blog.tripplus.cc/zh/47590/justin-newbie-disabled-passengers-assistance-airlines>

Ping / 2019.07 / 出國什麼能帶?什麼不能帶?(醫療用品類)

取自：

<https://never5028.pixnet.net/blog/post/260367157-%E3%80%90%E5%87%BA-%E5%85%A5%E5%A2%83%E3%80%91%E5%87%BA%E5%9C%8B%E4%BB%80%E9%BA%BC%E8%83%BD%E5%B8%B6%3F%E4%BB%80%E9%BA%BC%E4%B8%8D%E8%83%BD%E5%B8%B6%3F%28%E9%86%AB%E7%99%82>

Amber / 2018.07 / 無障礙旅遊規劃路線安心指南 / Tripbaa 趣吧

取自：<https://blog.tripbaa.com/barrier-free-tour/>

旅遊咖 / 2018.07 / 【旅遊保險攻略】出國旅遊不便險、旅遊平安險總整理

取自：

<https://www.tripresso.com/blog/2018/07/%E6%97%85%E9%81%8A-%E4%BF%9D%E9%9A%AA/>

郭瓊瑩 / 2015.07 / 邁入福祉社會—無障礙旅遊的推廣與商機 / 獨立評論

取自：<https://opinion.cw.com.tw/blog/profile/263/article/3128>

The World Tourism Organization (UNWTO) / Accessible Tourism

取自：

<http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>

the United Nations-Department of Economic and Social Affairs Disability /

Promoting accessible tourism for all

取自：

[https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tou](https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism)

[rism-for-all.html](#)

Gabrielle Sequeira / 2017.04 / Traveling With a Physical Disability

取自：

<https://www.gninsurance.com/blog/news-and-helpful-links/traveling-with-a-physical-disability/>

Barbara and Jim Twardowski / 2015.07 / 7 Tips For Travelers With Disabilities

取自：

<https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2015/07/23/7-tips-for-travelers-with-disabilities/#7bba2ec01444>

MIUSA(mobility international USA) / Air Travel Tips for People with Disabilities

取自：

<https://www.miusa.org/resource/tipsheet/airtraveltips>

age UK / 2019.03 / Transport concessions for disabled people

取自：

<https://www.ageuk.org.uk/information-advice/money-legal/benefits-entitlements/transport-concessions-for-disabled-people/>

Kol Zchut (תוכנית) / 2019.09 / Accessibility for People with Disabilities on Buses

取自：

[https://www.kolzchut.org.il/en/Accessibility for People with Disabilities on Buses](https://www.kolzchut.org.il/en/Accessibility%20for%20People%20with%20Disabilities%20on%20Buses)

MuftiVancouver / 2011.10 / Accessibility Checklist for Hotel Accommodation

取自：

[https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g1-i12336-k4150249-o10-Accessibility Checklist for Hotel Accommodation-Traveling With Disabilities.html](https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g1-i12336-k4150249-o10-Accessibility_Checklist_for_Hotel_Accommodation-Traveling_With_Disabilities.html)

HOSPITALITY NET / 2018.08 / Hospitality and disability: how hotels can improve access

取自：

<https://www.hospitalitynet.org/news/4089597.html>

