

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

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。

伍仕豪

世新大學 社會心理學系

中華民國 113 年 9 月

# 目次

第一章	前言	1
第二章	研究目的	2
第三章	現況	3
第一節	機場硬體無障礙現況	3
第二節	機場隨行輔具運送的現況	5
第三節	機場無障礙資訊提供的現況	7
第四章	建議改善方向	8
第一節	通用化	8
第二節	明確化及法制化	8
第五章	結論	9
參考資料		10

## 第一章 前言

1943年，美國心理學家 Maslow 提出了需求層次理論（又稱需求金字塔），他將人類的基本需求分為五大層次，依序是「生理需求」、「安全需求」、「社會需求」、「尊重需求」以及「自我實現需求」。

所以，行動不便者權利的提升不應該只侷限於最基本的「生理需求」和「安全需求」而已，更高層次的需求同樣非常重要。我認為，飛行平權的倡議，充分體現了上段所提及的理論，飛行無障礙是作為人類基本的需求，而不是額外的服務或他人的施捨。

飛行無障礙，在這近十多年來，相關社會團體已做了非常密集且密集的倡議。然而，政府及相關企業推動速度相對緩慢，尤其我國已進行高齡化社會，飛行無障礙概念的全面推動已刻不容緩。因此，本文將針對目前我國國際機場的現況做研究與分析，並提出相關之建議。

## 第二章 研究目的

在我國，其實已有一些行動不便者有搭乘飛機的經驗，然而，不少行動不便者在我國國際機場仍時常遇到問題與爭議。在硬體上，時常因設備問題造成行動不便者的不便，例如：部分機場設施較為老舊且未更新，有時不論移位或輔具運送皆需犧牲行動不便者及工作人員的安全；在資訊提供上，我國機場要進步的地方也不少，例如：至今仍有非常多的行動不便者及家屬，連如何搭乘飛機及運送輔具都不清楚。

基於上述原因，本文針對無行無障礙的研究目的有三大項：

- 一、了解目前我國國際機場硬體無障礙及隨行輔具運送現況。
- 二、了解我國國際機場無障礙資訊提供現況。
- 三、分析目前我國國際機場飛行無障礙推動需加強之所在。

## 第三章 現況

### 第一節 機場硬體無障礙現況

#### 一、航廈無障礙設施

以桃園機場為例，對於高齡者及行動不便的旅客，管制區內設置的「平面電走道」、「愛心服務車」，協助旅客移動。可利用各服務台或航空公司「輪椅租借」服務以及無障礙洗手間內「摺疊照護床」設施，高度與輪椅接近（自由時報，2023）。



依上述新聞及網路公開資訊可得知，現桃園機場設有一定數量之無障礙設施。在通道部分，人行道和道路皆設有斜坡，往航廈電車月台設有專用道，機場內設有電梯及斜式電走道；在設施部分，機場內設有無障礙洗手間，公共電話區設有可供行動不便者使用的話具；涉及人員服務的部分，報到大廳服務台提供輪椅借用服務，亦可透過航空公司申請地勤服務人員協助推輪椅、攜帶行李及通關，在巴士購票處設有供行動不便者進行購票之櫃檯。

然而，仍有許多不足之處，例如，航廈部分設備老舊以致無障礙程度不足，部分無障礙洗手間已不符內政部規範、不少登機門旁缺乏貨梯，需要工作人員冒著安全風險搬運輸椅，這情況在我國其他機場更為明顯。

不僅如此，目前我國各航空公司的班機上並沒有提供機上移位機，只能請協助者用人力協助移位（抱），這對協助者和被協助者都很危險，一不小心就會造成無法挽回的傷害。

## 二、機場無障礙交通

在無障礙交通方面，除了大眾運輸（公車、三鐵）本身已有無障礙外桃園機場設有專用停車位，可以持身心障礙手冊者申請有條件免費，目前排班計程車有提供無障礙計程車服務。然而，不足的部分是，目前我國的客運巴士無障礙設施（升降機）仍非常缺乏。

## 第二節 機場隨行輔具運送的現況

### 一、輔具托運費用

在隨行輔具托運費用的部分，依據目前各航空公司之規定，基本上都可以免費托運個人的行動輔具，但尚無保障免費托運其他照顧輔具的明確規定，例如：製氧機、摺疊移位機等。

### 二、輔具托運申請

許多航空公司的訂票系統並未提供申請輔具托運的備註欄位，大部分需寄送電子郵件和電話，以致於時常行動不便者早已向航空公司提供輔具資料，但到起飛當日於機場報到櫃台確認托運事項時，地勤人員卻像是才剛接收到訊息，這會同時造成行動不便者和地勤人員的負擔。

不僅如此，目前政府尚未將航空公司確認輔具電池的流程明確化，造成行動不便者無法登機，例如：有些輔具電池無法拆卸，工作人員卻要求行動不便者將輔具電池拆卸以供檢查，最終行動不便者被迫無法登機。

### 三、機邊托運及領取（使用自己的輔具往返登機門）

如符合機場設施與相關規範，行動不便旅客本人可使用自己的手動或是電池行動輔具往來登機門（長榮航空，2024）。

「兩名障礙者沒有協助者，電動輪椅機邊托運，沒有被拒絕，安全上機（林君潔，2012）。」、「華航電動輪椅機邊托運沒問題。有昇降設備，從飛機的另一側開門，讓電輪下去。這樣就不用被硬性要求換坐機場提供的輪椅忍耐2個小時行動不自由及增加身體負擔（林君潔，2013）。」、「國泰航空電動輪椅可以機邊托運讓障礙者的腳（輪椅）不會在樓下櫃台被收走（林君潔，2016）。」

由上述內容及文本可得知，我國早已有航空公司提供機邊托運的服務，機場也有設備能支應機邊托運及領取的需求。

「由於我事先已在網站上登記我要托運電動輪椅，Check in 時，我感覺作業人員似乎有點不太順手，還請來了經理說明我可以在艙邊交付輪椅，當時很開心，然而心中有一點小小的疑惑，因為很少能在艙邊交付，所以在登機門時好不容易看到華航的地勤，是台灣人，我見過她很多次了，所以想向她再度確認我輪椅要在艙邊交付，到台灣時也能在艙邊領輪椅。沒想到那個華航地勤回我她沒有收到訊息要再確認，態度很冷淡，也沒有看到她馬上與前台溝通是不是有這麼回事，結果就出事了，到了台灣，我不但沒有在艙邊領到我的輪椅，還把我的輪椅從行李轉盤扔出來，天哪，那是電動輪椅耶（張麗美，2023）。」

然而，由上述內容可以得知，有些行動不便者已經申請機邊托運，航空公司卻會以沒有收到訊息為由，最終不提供機邊托運及領取的服務。

### 第三節 機場無障礙資訊提供的現況

#### 一、現場指引標示

以桃園機場為例，雖然航廈內有無障礙設施，但是標示全機場無障礙位置的地圖數量卻非常少，常常需要看個別路線指引尋找無障礙設施，進而耗費不必要的時間。

不僅如此，有些標有無障礙標示的設施並不符合無障礙規範，造成行動不便者照指示卻找到不能使用的設施，以桃園機場內無障礙洗手間為例：有些洗手間並不符合內政部無障礙規範，沒有足夠輪椅迴轉空間，甚至不是採用拉門設計，卻仍標示為無障礙廁所。

#### 二、網站無障礙資訊

我國在無障礙資訊上面，我認為是我國目前最迫切需要改進的地方，很多行動不便者不願嘗試搭乘飛機就是因為手邊相關資訊非常少。

先從交通部民航局官網提供的身心障礙旅客資訊說起，網站的無障礙程度並不夠高，全部是文字，可讀性不佳。

再從桃園機場官網說起，不同於松山機場官網，桃園機場官網的網站無障礙程度非常低，幾乎是一連串的文字。不僅如此，網站只有寫機場有哪些無障礙設施，對於實際位置幾乎沒有著墨，亦沒有在地圖上標示出來，這對於行動不便者來說非常困擾。

<h4>身心障礙旅客資訊</h4> <p>在以安全為最大之考量下，提供每位旅客順利而舒適的飛行旅程是各航空站及航空公司服務核心，對於身心障礙旅客，航空站及航空公司亦會提供最大的協助。目前對於身心障礙旅客，各航空站已提供配有專業人員的無障礙服務臺、輪椅出借、視障者及聽障者之引導服務及設施，並於其網站設有無障礙專區供身心障礙旅客查詢；各航空公司亦於其官網上設有相關網頁供查詢其所提供設施及服務。為使身心障礙旅客能得到充分的服務資訊，本局特建立此一平臺連結航空站及航空公司網頁，以供身心障礙旅客查詢使用。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>身心障礙旅客搭機相關法規</li><li>身心障礙旅客搭機流程</li><li>身心障礙旅客與航空公司產生搭機爭議時協助途徑</li><li>臺灣地區各機場輪椅設備調查情形</li><li>各航空公司身心障礙旅客服務電話</li><li>電動輪椅之空運規範及諮詢電話</li><li>國內線各航空公司「身心障礙旅客搭機服務指引」 &gt;</li><li>國內各機場無障礙服務專區網頁 &gt;</li></ul> <p>(交通部民航局，2023)</p>	<h4>行動不便旅客</h4> <table border="1"><tr><td>停車設施</td><td>設有專用停車位，持有身心障礙手冊者依停車場規定申請當日首次停車免費。</td></tr><tr><td>走道</td><td>1. 人行道與道路邊設有寬廣的斜坡方便輪椅推行。 2. 通往航廈電車月台之通道設有輪椅專用道。 3. 設有升降電梯及斜式電走道。</td></tr><tr><td>輪椅及協助服務</td><td>1. 報到大廳服務台提供身心障礙者、老人及孕婦必要之輪椅借用服務，使用範圍為非管制區，如有需要請洽服務台詢問。 第一航廈報到大廳服務台: 03-306-5081 第二航廈報到大廳服務台: 03-306-5086 2. 地勤服務人員協助推輪椅、攜帶行李及通關服務，旅客如想使用該項服務，請洽航空公司。</td></tr><tr><td>公用電話</td><td>公共電話設有較低的話筒以方便身心障礙者使用。</td></tr><tr><td>愛心欄杆</td><td>巴士購票櫃檯設有愛心欄杆，提供行動不便旅客巴士購票服務。</td></tr><tr><td>洗手間</td><td>設有無障礙設施。</td></tr><tr><td>其他相關訊息</td><td><a href="#">交通部民用航空局-身心障礙旅客搭機資訊專區</a></td></tr></table> <h4>有嬰幼兒隨行之旅客</h4> <table border="1"><tr><td>育嬰室</td><td>1. 設有獨立育嬰室，內備有不同尺寸之尿布、飲水機、洗手台。 2. 部分洗手間設有尿布台，供更換尿布使用。</td></tr><tr><td>哺乳室</td><td>於獨立育嬰室內設有具私密空間之哺乳室。</td></tr></table> <h4>攜帶寵物旅行</h4> <table border="1"><tr><td>動物檢疫</td><td>旅客禁止攜帶鮮果實入境，如有攜帶動物或其產品，應依照我國檢疫規定辦理，並向海關申報或向動物防疫檢疫署申請檢疫，未依規定申報者，處罰鍰3,000元以上罰鍰。 如欲詢問各項檢疫規定，請電話洽詢農業部動物防疫檢疫署。</td></tr><tr><td>檢疫</td><td>服務電話：第一航廈03-398-2268 / 第二航廈03-398-3371 更多詳細資料請點選<a href="#">農業部動物防疫檢疫署</a>。</td></tr></table> <p>(桃園機場業務處，2024)</p>	停車設施	設有專用停車位，持有身心障礙手冊者依停車場規定申請當日首次停車免費。	走道	1. 人行道與道路邊設有寬廣的斜坡方便輪椅推行。 2. 通往航廈電車月台之通道設有輪椅專用道。 3. 設有升降電梯及斜式電走道。	輪椅及協助服務	1. 報到大廳服務台提供身心障礙者、老人及孕婦必要之輪椅借用服務，使用範圍為非管制區，如有需要請洽服務台詢問。 第一航廈報到大廳服務台: 03-306-5081 第二航廈報到大廳服務台: 03-306-5086 2. 地勤服務人員協助推輪椅、攜帶行李及通關服務，旅客如想使用該項服務，請洽航空公司。	公用電話	公共電話設有較低的話筒以方便身心障礙者使用。	愛心欄杆	巴士購票櫃檯設有愛心欄杆，提供行動不便旅客巴士購票服務。	洗手間	設有無障礙設施。	其他相關訊息	<a href="#">交通部民用航空局-身心障礙旅客搭機資訊專區</a>	育嬰室	1. 設有獨立育嬰室，內備有不同尺寸之尿布、飲水機、洗手台。 2. 部分洗手間設有尿布台，供更換尿布使用。	哺乳室	於獨立育嬰室內設有具私密空間之哺乳室。	動物檢疫	旅客禁止攜帶鮮果實入境，如有攜帶動物或其產品，應依照我國檢疫規定辦理，並向海關申報或向動物防疫檢疫署申請檢疫，未依規定申報者，處罰鍰3,000元以上罰鍰。 如欲詢問各項檢疫規定，請電話洽詢農業部動物防疫檢疫署。	檢疫	服務電話：第一航廈03-398-2268 / 第二航廈03-398-3371 更多詳細資料請點選 <a href="#">農業部動物防疫檢疫署</a> 。
停車設施	設有專用停車位，持有身心障礙手冊者依停車場規定申請當日首次停車免費。																						
走道	1. 人行道與道路邊設有寬廣的斜坡方便輪椅推行。 2. 通往航廈電車月台之通道設有輪椅專用道。 3. 設有升降電梯及斜式電走道。																						
輪椅及協助服務	1. 報到大廳服務台提供身心障礙者、老人及孕婦必要之輪椅借用服務，使用範圍為非管制區，如有需要請洽服務台詢問。 第一航廈報到大廳服務台: 03-306-5081 第二航廈報到大廳服務台: 03-306-5086 2. 地勤服務人員協助推輪椅、攜帶行李及通關服務，旅客如想使用該項服務，請洽航空公司。																						
公用電話	公共電話設有較低的話筒以方便身心障礙者使用。																						
愛心欄杆	巴士購票櫃檯設有愛心欄杆，提供行動不便旅客巴士購票服務。																						
洗手間	設有無障礙設施。																						
其他相關訊息	<a href="#">交通部民用航空局-身心障礙旅客搭機資訊專區</a>																						
育嬰室	1. 設有獨立育嬰室，內備有不同尺寸之尿布、飲水機、洗手台。 2. 部分洗手間設有尿布台，供更換尿布使用。																						
哺乳室	於獨立育嬰室內設有具私密空間之哺乳室。																						
動物檢疫	旅客禁止攜帶鮮果實入境，如有攜帶動物或其產品，應依照我國檢疫規定辦理，並向海關申報或向動物防疫檢疫署申請檢疫，未依規定申報者，處罰鍰3,000元以上罰鍰。 如欲詢問各項檢疫規定，請電話洽詢農業部動物防疫檢疫署。																						
檢疫	服務電話：第一航廈03-398-2268 / 第二航廈03-398-3371 更多詳細資料請點選 <a href="#">農業部動物防疫檢疫署</a> 。																						

## 第四章 建議改善方向

### 第一節、通用化

看到日本政府非常快速地做出了反應，我想，台灣更應該加把勁。機場是國家的門面，不論是外國旅客來台觀光，或是台灣旅客出國，公共設施、活動場所、無障礙交通設施與運輸服務、資訊、通訊技術與系統、網路平臺，都要納入「通用設計」的原則，讓更多族群，不論男女老幼、身障人士都能使用的設計，讓社會環境更友善。（洪申翰，2024，引自社團法人台灣身心障礙者自立生活聯盟，2024）。

通用係指所有的人皆能順利使用，而我國在行動不便者愈來愈多的情況下，通用化顯得更為重要，以下是通用化的建議方向：

- 一、機場應添購「機上移位機」，比照現行機場輪椅服務之模式提供相關服務，以確保協助者與被協助者在移位時的安全。
- 二、機場內登機門全面增設貨物升降設備（如貨梯），以確保運送的安全，以及保護輔具不受損害。
- 三、全面檢視機場內無障礙設施是否符合規範，並立即改善。
- 四、逐步推動機內無障礙，循序性將班機走廊間距加寬，最終增設機上無障礙洗手間。

### 第二節、明確化及法治化

我國機場對行動不便者服務並沒有統一且明確的規範，各機場及航空公司的相關規定不同，容易造成行動不便者和工作人員的困擾，例如：各家航空公司輔具托運流程皆不一致，包括電池規範也不盡相同，時常因相關工作人員對輔具不了解或溝通有落差，最終導致行動不便者無法搭機甚至不願嘗試搭機。

因此，建議我國政府應訂立一套完整的規範，明確的規定航空公司提供行動不便者服務的流程，讓相關工作人員有一致的依循，以降低爭端以及行動不便者的困擾。

另外，法規命令時常落為勸導性質，也容易因錯誤決策而被修改。建議政府應將相關規定法位階上升至法律層次。法位階上升有兩大好處，第一，訂立程序較為嚴謹，訂立罰則也較無爭議，還能跟廣泛吸收大眾意見；第二，不容易被修改，可防止行動不便者權益被隨意改變。

## 第五章 結論

對於交通無障礙，我國其實是有相關的作為，然而，相關設施和政策的推動速度，卻遠遠跟不上行動不便及高齡者人數增加的速度。不僅如此，我國政府對於行動不便者的權益保障規範，一直不願意將階層拉高至法律層次，導致淪為道德勸說或一國多制的窘境。

因此，政府應該廣泛且持續的收集民間團體的建議，並且依照迫切程度訂立明確的時間表，進行政策推動及改善。而我也認為，政府應建置專責處理行動不便或身心障礙者意見的平台，因為民間團體的意見，有時無法完全反映出行動不便或身心障礙實際遇到的困難。

最後，政府在推動政策的同時，教育政策也非常需要挑戰，目前我國民眾普遍對行動不便或身心障礙者權益保障的知能並不高，以致現在仍有許多人，不理解行動不便或身心障礙權益保障的重要性。很多單位提供給障礙者相關服務，經常被認為是作「愛心」，障礙者的參與，經常被視為「特殊需求」，或將服務提供者視為「好有愛心」，但是，障礙者需要的並非以愛心為名的服務，而是平等參與的權利（洪申翰，2024，引自社團法人台灣身心障礙者自立生活聯盟，2024）。

## 參考資料

- 林君潔（2012年5月19日）：〈兩名障礙者沒有協助者，電動輪椅機邊托運，〉〔動態貼文〕。Facebook。
- 林君潔（2013年2月8日）：〈電動輪椅機邊托運沒問題。有昇降設備，從飛〉〔動態貼文〕。Facebook。
- 林君潔（2016年12月16日）：〈國泰服務超讚。電動輪椅可以機邊托運讓障礙〉〔動態貼文〕。Facebook。
- 張麗美（2023年2月20日）：〈〔華航以客為尊之輪椅背靠遺失記〕這次所體〉〔動態貼文〕。Facebook。
- 吳懿庭（2023年6月7日）：〈樂齡族 Fun 心遊 桃園機場：善用免費友善設施 出國更便利〉。自由時報。
- 交通部民用航空局（2023年9月14日）：〈身心障礙旅客資訊〉。交通部民用航空局。
- 桃園國際機場業務處（2024年3月26日）：〈貼心服務〉。桃園國際機場。
- 社團法人台灣身心障礙者自立生活聯盟（2024年6月17日）：〈飛行無障礙記者會新聞稿日期：2024年6〉〔動態貼文〕。Facebook。