

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

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

張芷瑛

中山醫學大學 職業安全衛生學系

一、 引言

二、 大綱

三、 內文

四、 心得與討論

五、 結論

六、 參考資料

一、 引言

機場與港口是長途旅程不可避免的交通工具，因為飛機與船的便捷可以縮短航程時間，在臺灣國際機場與港口皆因需接駁世界各地的旅客，且皆由政府單位直接管轄，故在場所中的硬體設備，皆以符合法規。但是法規僅僅是最基本的層面，身為一位肢體障礙者，其實在使用上還是有許多的不便利，且臺灣的法規目前要求的都是場域本身，對於機艙、船艙都僅只給予建議並未強制，尤其是在登船或登機的部分，更是有許多令人無法接受的拒載理由。

我覺得對於身障者而言，最大的問題是上下飛機與船隻，以及在長途旅程的航線中，有一些生理需求，以及電動輪椅更換成手動輪椅的搬運過程、擺位問題等，都是肢體障礙者會面臨到的巨大問題。加上雖然航運站皆是由中央進行管理，但是各家航空/運公司，是由各個公司來決定他們提供的飛機與船隻，在飛機的部分有些型號有限制單台飛機可以乘載的輪椅乘客人數上限，像是華航的E-190，就只能接受六位輪椅乘客，737-800則是只能載運4名輪椅乘客。因此需要搭機的旅客，還需要另外打電話到各家公司客服，來確認是否能夠提供所需的服務。另外，還有看到有新聞提到在虎航的輪椅載運上下機的部分，因為需要另外架設升降機或是坡道，曾經有需要另加費用才能上機，但後來因為身障者平權的推動而改制。

在船運的部分，因為有船隻開口的問題，依照法律規定必須大於90公分，但是礙於有許多船隻的大小與年份，有許多硬體上的限制，導致需要輪椅上下船的旅客，皆是靠著船家直接徒手搬上船，但是這樣會造成許多安全的疑慮，臺灣目前有超過20條航線，包含國內及小三通，有提供無障礙的設施，在大型郵輪方面，問題則相對較小。在今年暑假，我剛好有去基隆港務大樓參觀，裡面的硬體設施都相當的新，無障礙環境也相當優良，甚至在用餐處的設計也可以讓乘坐輪椅者直接靠近桌面用餐，在停車場通往剪票口與候船室的無障礙電梯數量也相當的多，且鄰近樓梯處都有電梯可以直接搭乘，並不需要特別繞路，或是有找不到電梯的困擾。

以外，還有一個實地的問題，算是近年越來越頻繁發生的，就是無障礙的停車格已經不敷使用，在九月初的時候，在桃園國際機場第一航廈的停車場，發現無障礙車格的比一般停車格更難找，我猜測的原因有兩個，分別是，肢體障礙者因為年長者越來越多，因此需求量增大，但是法規仍然未更進；還有許多人只是貪圖方便，長期將身障停車證放置在擋風玻璃處，車上根本無載運肢障者，但是礙於停車後就無法確認狀況，因此需要另設他法來防範。再來就是身障廁所的問題，雖然每一間廁所旁，皆有設立無障礙廁所，可供使用，但是有發現許多人只是貪圖一時方便，占用無障礙廁所，甚至將廁所用的一團糟，使肢體障礙者根本無法使用，像我就常常遇到馬桶坐墊上，滿是尿液，若有上下肢無力需要移位的障礙者，根本就是災難，而且此情況極為常見。

以上是我遇到有關於國際機場/港口遇到的問題，想藉此文來深入探討。

二、 大綱

針對肢體障礙者在機場及港口會遇到的軟硬體問題進行探討，主要以機場為例，港口的舉例會相較少一些，機場以桃園國際機場為例，探討的路徑：從抵達機場的停車場、劃位、出境、免稅商店、化妝室、觀景台、機場接駁、登機口再到最後的登機門；港口的部分，會以基隆港為例，同樣從停車場開始，到免稅商店和登船口，還有最為重要的化妝室。會依次分析，並且會加上自身經歷來給予想法。

三、 內文

桃園國際機場為臺灣最大的國際機場，目前擁有兩個航廈，且正在新建第三航廈，以容納更大的航運量，每年接待的國際旅客人數超過4500萬人次，也因其代表性，在本次的討論中，我將以此作為重點。我曾經以兩種不同的身分去桃園機場，分別是一般人，與肢體障礙者，也因此對於現場的環境有更多的感想，我也會用這兩個角度來分析。

- (一)隨著肢障與高齡人數增加，無障礙停車場的數量早已不敷使用，時常遇到有需要但是卻沒得用的狀況，希望增設無障礙車格，讓肢體障礙者可以有足夠的空間可以上下車。
- (二)肢體障礙者不像一般人可以迅速且行動自如，我們上下車需要比較多的時間跟空間，也無法像一般人可以獨立上下車，希望可以增設行動不便者接送區，給予障礙者更多的時間來移動。
- (三)由於下肢癱瘓或肌力不足者，需要雙手移位，桃園是個比較容易降雨的地方，當遇到降雨時，往往都只能淋雨上下車，這讓我們有許多時候會濕透，因此希望在無障礙停車格可以增設遮雨棚，讓我們可以有一個乾淨的上下車空間。
- (四)機場櫃台劃位的時候，現在的劃位與行李托運已經結合在同一個櫃台，障礙者會遇到的問題就是因為櫃台的高度是設計給站立者使用的，所以當輪椅者要使用時，會完全被遮擋，希望可以位輪椅族設一個無障礙劃位櫃台；另因輪椅使用者有重心的問題，因此無法自行將行李搬上轉盤，在此櫃台應設有專人可以協助搬運行李。
- (五)輪椅託運的部分因為機型的不同，有少數機型會限制輪椅的尺寸，希望民航局可以規定飛機若無法載運特定輪椅，需要淘汰掉那些機型，或是新的飛機可以載運所有型號的輪椅，這樣就不會有需要拆解輪椅的問題，也不會因此而損害。
- (六)小兒麻痺或是腦性麻痺的乘客，因為本身的身體結構已經跑位，因此需要擺位的工具，乘客需自行攜帶符合飛機坐椅的擺位工具，然而這種擺位輔具不一定適配輪椅，因此會有額外的花費，卻只為了少少的幾次，因此希望由航空公司提供成人與兒童兩款擺位輔具，在有肢體障礙者需要的時候可以提供使用。
- (七)化妝室的部分，雖然已經設有很多廁所，且都有無障礙廁所，但是因為肢體障礙者在如廁的時間比較久，希望在一般的廁所內也要再增設無障礙廁所。此外，還有一般人會使用無障礙廁所，但是卻將裡面用的一團糟，馬桶坐上滿是尿液，對於肢體障礙者根本就是一場惡夢，身體上的不方便在移位上已經足夠困難了，還要在如廁前先做清潔，我的建議是可以增加無障礙廁所的清潔次數，或是做一個服務鈴當狀況發生時可以請專業人員協助。

- (八)出國必經之路——出境，大家都知道超過 12 歲且身高超過 140 公分以上的人都可以辦理快速通關，而這個標準是將輪椅族排除在外的，輪椅族需要和兒童一樣，走人工通關，當人數很多的時候，需要等候很長的時間，我覺得輪椅族跟一般直立人是沒有什麼差別的，所以應該也要設有輪椅專用快速通關通道，讓可以獨立通關的輪椅人，也走快速通關通道。
- (九)身為一個肢體障礙的直立人，我想有些事情是只有更少數的人會遇到的，就是穿戴式行動輔具，我的腳需要長時間穿著矯具，以維持正常的走路姿勢，當要做隨身行李檢查的時候，都會因為有金屬而被要求脫下檢查，但是我想應該要讓航警局知道，這種醫院做的義肢矯具都是根據每個障礙者的腳型來製作，不會存在挾帶物品的可能，所以不需要特別要求我們拖鞋檢查。
- (十)免稅商店是出國必逛的地方，雖然目前可以看到商店內的物品都放置的較低，即使坐輪椅也可以拿得到，但由於較多是精品與化妝品和酒類，這些都是屬於易碎物品，輪椅需要較大的轉位空間，因此建議要將走道的空間留寬一些，並且每一個固定的間隔中預留給輪椅轉位的空間。
- (十一)登機的過程是漫長的排隊，雖然現在都已經有讓肢體障礙者優先登機，但是目前仍然有許多航空公司都是將飛機停放在停機坪，沒有架空橋，需要接駁車接駁，當地勤人員沒有預留障礙者的走路時間，直接讓直立人進行登機，會讓障礙者完全沒有座位可以坐，因此希望地勤人員拉長障礙者與一般人登機時間間隔，來避免這件事的發生。
(要讓大家知道，可以站著走路，不代表有足夠的平衡感可以穩穩的站在移動的車上)
- (十二)登機後，如果障礙者完全無法行走需要搭輪椅，那就會讓障礙者從一般輪椅更換成機艙輪椅（只有這種輪椅能在機上移動，一般輪椅無法在飛機上的走道移動），這個部分各個航空公司不太統一，有些航空公司有二合一的輪椅，是不需要乘客更換輪椅即可拆掉大輪，直接進入機艙，但是因為單價較高，目前我在臺灣只看過長榮航空有此種輪椅，而在日本，一般航空公司都有此種輪椅，普遍性較高。希望的航空公司與機場未來都可以購置這種輪椅，讓輪椅人可以不用更換輪椅登機。
- (十三)在機上的座位安排，通常會因為逃生因素與走道因素，會讓肢體障礙者坐在最靠窗的位置上，但是如果中間需要什麼協助的話，就會比較難取得協助，會希望將肢體障礙者的位置安排在雙人的靠窗座位，如此一來當發生緊急狀況的時候，可以比較快到走道，獲得協助。並且應該要將肢體障礙者與他的家人或協助者坐在一起，不可以

將其座位分開，或是要求加價才能做在一起，這樣當需要協助的時候，才可以立即獲得協助。

(十四) 飛機降落之後，對於肢體障礙者最大的困難，非領行李莫屬，一件行李少則十公斤，多則二十多公斤，這樣的重量對於肢體障礙者根本是不可能獨力完成的任務，不論是有沒有使用輪椅的肢體障礙旅客，都應該要提供協助領行李的服務，不應該單純只給輪椅旅客。

雖然我的障礙程度沒有很高，但是在搭乘飛機的時候，還是會發生很多障礙，尤其是在飛機降落時的衝擊力量，總是使我撞到前面的座椅。日本是目前無障礙推行最完善的國家，他們對於障礙者的概念是「讓身障者可以像一般人擁有相同的行動環境是義務」，他們認為不論是身障者或是一般行人都應該可以去到同樣的地方，不論在人行道、公共場所內，都應該有完善的無障礙措施。在港口的部分，我發現最大的問題是，船隻與登船口的無法搭上無障礙坡道，或是船的入口太小，無法上論以順利的上下，在這種情況下，船公司通常都會直接用人力搬運，可能是因為有需求的人數不多，也可能這樣的成本最低，但是這樣人力不平衡的搬運過程，可能會造成輪椅上的障礙者有器官的壓迫，因此最好的話還是給一個坡道；而若是船口太小的話則只能夠用揹著或是抱著上船，再由另一個人將輪椅拿上船艙。此外，船若非大型者，則會在船艙的地方有一個很高的坎或樓梯，一般的人上下船就有困難了，更別說是需要輪椅行動的障礙者，被搬運的時候其實很危險，障礙者也會有不安全感，因此建議所有的船艙都應該能夠裝設無障礙坡道，也不可以投機取巧將人從貨艙進入船艙，大家都買一樣的票，應該享有相同的對待，貨物的入口是給貨物走的，而且裡面的安全疑慮也是一個考慮重點。通常搭船時候，行李都是隨身上船，而行動不便者在移動上就已經有困難了，怎麼可能再拉一個行李箱，有鑑於此，建議當有行動不便者需要搭船時，應配合一位工作人員協助登船。

近年不論是機場或是港口，在無障礙的設計上都已經改善了許多，可能是因為設計無障礙的人都是一般人，應該要請肢障者去現場評估整體的動線與實際可能的需求，讓障礙者當作設計團隊的人之一，這樣才能盡可能符合無障礙的設計。

四、心得與討論

臺灣目前的肢體障礙者比想像中多出許多，目前領有身障手冊的人大約是121萬人口，肢體障礙者大約有40萬人口，因此應該提升對戶外街道、室內公共場所的無障礙環境。此外應該提升民眾對於無障礙的認知，有需要跟可以要是不同等級的需求，而且有許多肢體障礙者是無法用肉眼看出區別的，應該提升整體意識來增進無障礙空間的品質。

針對機場的部分，我覺得有兩個方法可以做：第一種是另外幫障礙者開一個通道，用一個聯合報到櫃台，專門為肢體障礙者所設立，由民航局直接派遣受過各種障礙課程的專人來服務需要特殊照顧的旅客，辦理登機手續之後，利用無線電聯繫所屬航空公司來服務旅客，利用機場的高爾夫球車(專門載運行動不便之旅客)到通關處，過完海關之後，再接旅客至免稅商店區或是直接到登機口，目前有放告示牌表示有提供室內接送服務，但是我發現現場其實不知道要找誰來幫忙，也不知道會等多久，因此覺得自己慢慢走可能都已經抵達登機口了，對於這個部分會建議直接放一支對講機於告示牌旁邊，或是放一支內線電話，可以讓需要的旅客可以直接連絡到負責的工作人員。另外一種方式則是每個航空公司的報到櫃台都設立一個無障礙專用櫃台，提供身障旅客使用，這樣的好處是可以直接對口航空公司，地勤人員可以直接將旅客送到登機門口並且安排好登機前準備，不需要花時間在溝通等待的部分，但是這樣的硬體設備成本較高，實行的可能性較低。

針對港口的部分，在登船的時候，可以設立一個無障礙升降走道，當船隻靠岸時，可以讓走道直接對到登船口，就不會因為登船口的高度或船隻的大小，使上下船的難度提升，也可以避免人力搬運的問題，穩固的走道也可以使障礙者走的安心。另外一個部分是登船口太狹窄的問題，為了讓旅客可以順利登船，可以建議更換輪椅成走道輪椅，由於輪胎的設計是在下方而非兩側，因此可以順利通過船艙口，不過最好的方式，是由政府或民間團體進行統計，將一百分位數給予造船廠建議，利用此項尺寸來設計船隻。

對於這些部分，我覺得政府或相關民間團體可以設立一個專門的無障礙國際旅遊機場／港口交流網，這個網站提供國內／外民眾旅遊無障礙資訊交流，將彼此的旅遊遇到的問題、解決方式或是特有的服務項目轉知給需要出國的民眾，藉此需要有一個專門的小組負責審核，審視用語是否合宜，是否為有效資訊，可以的話提供照片或影片作為佐證，並且設立公版、快速查詢系統、提問、交流版面，並且可以設立會員制度，當提供的有效資訊夠多，就可以加入團體，大家一起共創更好的無障礙交流平台。還可以定期舉辦無障礙影片徵選活動，讓一般人、輪椅人共襄盛舉，但規則是所有的影片主角都需要乘坐輪椅來拍攝，一方面體驗輪椅人的生活視角與困難，一方面真正感受無障礙環境對肢體障礙者的重要性。

五、 結論

肢體障礙者在臺灣是一個相當需要被重視的團體，隨著人口老化、交通意外、職業災害，都會產生許多肢體障礙者，而這群人需要花費更多力氣生活，確實常得不到應有的報酬。因為社會的偏見與歧視，使得肢體障礙者環境相當不友善，希望可以集結大家的力量提升無障礙環境。

我覺得無障礙設施應該讓障礙者來設計，因為只有障礙者本身才會知道需求是什麼，就好比無障礙坡道，有需多商家將送貨通道當作無障礙通道使用，對於障礙者而言根本無法使用，甚至被稱作「死亡通道」，雖然現在對於無障礙設施有許多法規，需要符合法規才能夠稱作無障礙設施，但是對於障礙者而言往往一個角度，或是一個障礙物對我們的影響就是可以過跟不可以過的區別，當不可以通過時，無障礙通道的設立就等於沒有設立，因此要讓障礙者參與設計，並且實際走過一輪之後，確定沒問題，才可以開始實施工程，若工程中因為實行上困難，也需要重新評估。此外，需要劃出不可堆放物品的警告標示，因為使用率較低，這些無障礙設施時而被堆放物品，時而荒廢已久，因此要特別告示不得占用走道等標語來警示。

肢體障礙將會伴隨我們終身，因此大家都要出一份心力，一起推動無障礙，走出家門讓大家看到我們並不是異類，我們只是需要多一點幫助，就可以與正常人無異！

參考資料

1. <https://www.ana.co.jp/zh/tw/travel-information/customers-with-disabilities/medical-requirements/assist-seat-or-support-belt/>
2. <https://www.evaair.com/zh-tw/fly-prepare/special-assistance-and-inquiry/disability-assistance/>
3. <https://www.china-airlines.com/au/zh/fly/prepare-for-the-fly/special-assistance/index>
4. https://www.cathaypacific.com/cx/zh_TW/prepare-trip/help-for-passengers/elderly-passengers.html
5. https://www.taoyuan-airport.com/intimate_service
6. <https://www.tca.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=186>
7. <https://www.kia.gov.tw/Traveller/Accessible/Accessible02.htm>
8. https://www.flypeach.com/tw/lm/ai/airports/special_support/disabilities
9. <https://plainlaw.me/posts/Creating-Accessible-Aviation-Environment>
10. <https://www.motcmpb.gov.tw/Article?siteId=1&nodeId=338>
11. https://www.kinmen.gov.tw/News_Content2.aspx?n=98E3CA7358C89100&sm_s=BF7D6D478B935644&s=AC1F5B63F1B799A3
12. <https://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040110091007600-1070326>
13. <https://www.tca.gov.tw/cht/index.php?act=article&code=print&ids=20>
14. <https://www.youtube.com/watch?v=JoVd7jv3g4A>
15. <https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-5224-62359-113.html>