

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。

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！

方正法
修平科技大學 人力資源管理與發展系

113 年 9 月

目 錄

一、引言	1
二、研究目的	3
三、無障礙設施現況分析	4
四、機場資訊查詢困難與政策管理層面的無障礙挑戰....	7
五、行動不便者的實際出行體驗	9
六、國際對比與成功案例分析	11
七、結論與建議	14
八、參考文獻	16

一、引言

隨著全球人口老齡化的加劇及對行動不便者平等權益的關注，國際間的人員與物流流動日益頻繁，國際機場與港口作為主要交通樞紐，其無障礙設施的完善程度直接影響行動不便者的出行便利性與生活品質。儘管現代社會對於包容性設計與無障礙環境的重視不斷提升，在台灣的國際機場與港口中，行動不便者仍普遍面臨無障礙設施不足、指示系統不明確、人員培訓缺乏等挑戰。

從未來城市（2024）「車道上被撞，賠償的總是輪椅族？脊損基金會劉金鐘：公平不會從天而降」這篇報導中看到：「35年來，我都希望讓這塊土地成為更友善的環境，但人行道上依然堆滿變電箱、燈桿，甚至堆置私人雜物。甚至，為了阻擋機車上人行道，不少路口裝設好幾道環狀鐵管，但欠缺考量，一樣讓輪椅族上不去。既然無法上人行道，騎樓又充滿各種違建，輪椅族只能走車道。因此，在馬路上經常會看到輪椅或代步車「與車爭道」。」

這些問題不僅限制了他們的出行自由，也直接影響了他們的出行體驗。儘管無障礙設施的標準與技術已在國際間取得一定進展，台灣的實際運作中仍存在諸多亟需改善的方面。

儘管政府及相關機構已推動了一系列無障礙政策與措施，但在實際落地過程中，仍存在執行力度不足、資源分配不均以及跨部門協作不順暢等問題，導致行動不便者的需求未能得到充分滿足。

本研究期望能夠促進社會的包容性發展，確保行動不便者在國際交通樞紐中享有更便捷且尊嚴的出行體驗。藉由對國際先進案例的分析與本地需求的深度理解，本研究將為政策制定者提供具體的參考依據，推動交通無障礙環境的進一步完善，讓行動不便者能在全球化的時代中平等參與跨國移動，享有更多出行自由與生活品質的提升。

因此，台灣必須在國際交通樞紐的無障礙設施方面進行全面的檢討與改進，以滿足行動不便者的需求，提升他們的出行自由與生活品質。同時，也應

參考國際先進經驗，結合本地特有的社會文化背景，制定更具包容性和可行性的無障礙設施改善方案，確保所有人都能在交通環境中享有平等的機會與尊嚴。

本研究將系統性檢討台灣國際機場及港口無障礙設施的現況，深入探討其在設計與管理層面存在的問題，並通過比較國內外無障礙設計與管理上的成功經驗，分析台灣在無障礙交通領域的不足之處。結合台灣特有的社會文化背景，本研究將提出具體且可行的改進建議，以期能為提升台灣國際機場與港口的無障礙水平提供理論支持與實務指導。

二、研究目的

本研究旨在全面檢討台灣國際機場與港口的無障礙設施及服務，特別是針對行動不便者的出行需求，分析其在設施設計、管理運作、服務支持及政策落實等方面的現況與不足。具體研究目的如下：

1. 評估現有無障礙設施的適用性與完備性：調查台灣主要國際機場與港口的無障礙通道、登機/登船設施、候機/候船區域等硬體設施的配置情況，分析其是否符合行動不便者的需求。
2. 探討無障礙信息與指示系統的有效性：研究機場與港口內標示系統的清晰度、可達性及數位化支持，分析其對於行動不便者導航和自助出行的便利性。
3. 分析無障礙服務的現狀與挑戰：檢討服務人員的專業訓練與行動不便者支援服務的提供情況，探討機場與港口在無障礙服務上的優勢與不足。
4. 評估無障礙相關政策的執行情況：分析國家及地方政策對無障礙交通設施的規範與推行，研究政策落實過程中的挑戰和跨部門協作的效率。
5. 基於自身經驗的行動不便者出行體驗分享：基於作為自身行動不便者的經驗，分享我在使用大眾運輸時的感受，指出需求未被滿足的部分。透過這些親身經歷，更能真實識別無障礙設施和服務的不足，並探討改進方案，以提升行動不便者的出行體驗。
6. 提出具體改善建議：結合國內外成功案例和無障礙設施標準，為提升台灣國際機場與港口的無障礙水平提出具體且可行的改善建議，促進無障礙交通設施的全面發展，提升行動不便者的出行品質。

三、無障礙設施現況分析

各個機場的無障礙設施配置各不相同，其中台北、桃園和高雄機場在無障礙設施方面，尤其是與對外大眾運輸工具的連接上，仍有許多需要改進之處。接下來，我們將選擇使用率較高的桃園國際機場進行詳細檢視，探討其無障礙設施設置上的不足之處，並提出優化建議，以提升行動不便者在使用大眾運輸系統時的便利性和整體出行體驗。

桃園機場作為台灣的主要國際航空樞紐，無障礙設施的配置對行動不便者來說至關重要。然而，該機場在無障礙設施，特別是與大眾運輸工具的連接上，仍有許多需要改進之處。雖然機場捷運和公車接駁服務已經運行，但行動不便者在自行前往機場時仍面臨諸多挑戰，尤其是捷運系統中的輪椅空間設計不足。此外，機場官方網站上關於無障礙設施的資訊不夠全面或更新不及時，進一步影響了行動不便者的出行計劃。接下來，我們將深入探討桃園機場無障礙設施的不足之處，並提出具體的優化建議，以提升行動不便者在使用大眾運輸系統時的便利性和出行體驗。

我們將特別關注無障礙通道與電梯、交通接駁設施、標示系統以及大眾運輸工具的銜接等關鍵環節，並從行動不便者的實際需求出發，提出具體的改善建議。無障礙通道的設置是否足夠便捷？捷運和公車站點的無障礙設施是否真正滿足行動不便者的需求？這些都是值得深入探討的問題。我們相信，唯有從行動不便者的角度出發，仔細檢視現有的設施並提出改進措施，才能真正讓每一位需要的人享受到便捷、安全的出行體驗。

法律白話文運動（2024）指出：「桃園機場儘管在全球百大機場中排名第66位，但其無障礙服務仍有待改善。身心障礙者面臨服務不到位的問題，航空公司申請程序不統一，無法統一提供無障礙服務。建議政府基於憲法與公約精神，制定統一指引，改善無障礙設施，保障障礙者權益」。

從法律白話文運動（2024）可知，儘管桃園機場提供了相對完善的無障礙設施資源，但乘客若要實際使用這些服務，仍需通過聯繫所搭乘的航空公司來獲得協助。正如法律白話文運動（2024）提到的：「航空公司通常不會直接拒絕提供無障礙服務，但由於許多服務無法到位，障礙者在搭機過程中仍面臨諸多困難。例如，桃園國際機場雖然明確標示地勤服務人員會協助推輪椅、攜帶行李及通關服務，但旅客如需使用這些服務，仍需聯繫航空公司。」

由此可見，問題的根本不僅在於機場本身，而主要來自航空公司（以下簡稱航司）。儘管機場內設有豐富的無障礙設施和服務，例如專用通道、無障礙廁所和輪椅協助等，但如果航空公司不配合或未能提供相應的無障礙服務，這些設施的效用將大打折扣。航空公司在提供預定的無障礙服務，如登機協助、機上特殊設備和旅客需求的滿足，都扮演了關鍵角色。

無障礙設施的完善程度不僅關乎身心障礙者的日常便利性和安全性，更涉及他們在整個出行過程中的尊嚴和平等權益。例如，若無障礙服務在機場和航空公司之間缺乏有效對接，身心障礙者可能在登機、過安檢、安坐機艙等過程中遇到重重困難。這不僅影響了他們的出行體驗，還可能使他們感受到不平等待遇，進而對整體交通系統的包容性產生負面影響。

此外，作為台灣的國際門戶之一，桃園機場在無障礙設施資訊的公開和更新上也存在不足。許多關鍵的無障礙設施規定在官網上難以找到，甚至缺乏即時更新，這使得身心障礙者無法提前獲取準確的出行資訊，從而增加了他們的出行困難。這些缺失與桃園機場作為國際交通樞紐的地位不符，顯示出台灣在無障礙交通規劃和設施管理上仍有很大的改進空間。

在 yahoo 新聞（2024）報導中指出「今日記者會上，身障民間團體指出，身心障礙者在搭飛機時常常遇到很多困難，像是無障礙服務不齊全、資訊不清、電池規範不一、拒絕機邊托運、移位輔具與機場設施設備不足、地勤人員重複詢問需求等，甚至在遇到不同的工作人員會有不一樣的限制及處理方式。對此，民航局回應，為服務身心障礙旅客，民航局除要求各航空站與民航業者

需在官網設置專區，也在民航局官網建立平台連結相關網頁。同時，為了持續推動無障礙空運環境，民航局已與桃機公司共同成立通用化無障礙交通環境推動小組，身障團體統一指引的建議，將盡速由小組討論。」

由此可見，無論是機場內的設施配置，還是航空公司對無障礙服務的配合，甚至是相關資訊的透明度，都是影響行動不便者出行體驗的關鍵因素。完善這些細節，例如增設便捷的無障礙通道、提升捷運與公車站點的無障礙設施，並確保資訊的及時更新，將有助於進一步提升行動不便者的出行便利性，並創造一個更加友善和包容的交通環境。這不僅有助於提升機場的整體服務質量，也對保障身障人士的尊嚴與便利出行至關重要。因此，解決上述問題對於提升桃園機場的無障礙服務水平，並促進台灣在全球無障礙交通領域的進步具有深遠的意義。

四、機場資訊查詢困難與政策管理層面的無障礙挑戰

在全球交通樞紐中，無障礙設施是保障行動不便者能夠順暢出行的關鍵。然而，許多機場在無障礙設施的資訊公開和管理上存在顯著不足，尤其是在線上平台。對於需要無障礙設施的旅客而言，提前查詢相關設施的位置與使用規定是出行計劃的關鍵步驟。然而，台灣的多個國際機場，包括桃園、松山和高雄機場，常常面臨無障礙資訊難以查詢的問題。

首先，許多機場的官網缺乏全面且詳細的無障礙設施資訊。無論是無障礙通道、專用廁所的具體位置，還是無障礙交通工具的相關說明，這些資訊往往不夠明確，甚至難以找到。即使網站上列出了相關設施，信息也可能未能及時更新，導致旅客面臨設備無法使用或位置變動等實際問題。這樣的情況給行動不便者帶來了極大的不便，增加了他們在機場中的移動困難和壓力。

根據公民行動影音紀錄資料庫（2024）報導：「無障礙服務不齊全、資訊不清、電池規範不一、拒絕機邊托運、移位輔具與機場設施設備不足讓地勤人員難以協助…等，都是我們常遇到的問題。我們認為不論依據身心障礙者權益保障法、身心障礙者權利公約（CRPD）的基礎上，台灣的民航局應擬定明確有力的規範，以確保所有人都可安心無礙地空中旅行。」機場的無障礙政策和管 理層面也面臨諸多挑戰。

依前段的報導來看，無障礙服務的不完整、資訊的不清晰以及規範的缺失，顯示出台灣在無障礙設施的實施與管理上存在資源分配不均和監督管理不足的問題。儘管政府不斷提供新制完善相關法規，但許多設施的設計仍然只是形式上的應付法規要求，未能真正滿足身心障礙者的實際需求。這些問題不僅體現在設施的數量和質量上，也影響到服務人員的培訓、突發情況的應對以及跨部門協作的效率。因此，為了確保所有乘客都能享有安全、便利的空中旅行，台灣的民航局需要根據《身心障礙者權益保障法》和《身心障礙者權利公約》（CRPD）的精神，制定更加明確且有力的規範。

此外，機場與大眾運輸工具之間的無障礙銜接問題也是一大挑戰。根據公民行動影音紀錄資料庫（2024）的報導，儘管桃園機場等提供了捷運接駁服務，但輪椅空間的設計不足，以及無障礙通道的設置不夠便捷，都顯著增加了行動不便者的出行困難。這些問題不僅揭示了設施規劃與實際需求之間的落差，也反映出台灣在推動交通無障礙化進程中的政策執行力度仍有待加強。要解決這些挑戰，需要針對無障礙設施的規劃與實施進行全面檢討和改進，確保所有交通服務能夠真正滿足身心障礙者的需求。

綜上所述，無論是在無障礙資訊查詢上還是在政策管理層面，機場的無障礙設施仍面臨諸多挑戰。根據前述資料，桃園機場的無障礙設施雖然數量可觀，但實際應用中仍存在資訊不全、設施設計不足和政策執行力度不夠等問題。機場提供的無障礙設施若未能與航空公司和大眾運輸系統有效銜接，將無法真正滿足身心障礙者的需求。此外，網站上無障礙資訊的缺乏及更新不及時，進一步加劇了出行者的困難。

因此，完善的網站訊息、提供即時更新的無障礙設施資訊，並加強政策的執行與管理，是提升機場無障礙服務品質的關鍵。這些改進將有助於確保行動不便者能夠享有更為便利、尊嚴的出行體驗，並使機場更好地履行其作為國際交通樞紐的責任。只有在這些方面取得實質性改進，才能真正實現公平和包容的出行環境。

五、行動不便者的實際出行體驗

身為行動不便者之一，我在實際出行後體驗到許多不便與挑戰。無論是使用輪椅、拐杖或其他輔具，公共交通和人行道的無障礙設計經常不足。雖然許多公共場所設有無障礙設施，但在實際使用時，常常會遇到坡度過陡、空間狹小或設計不合理的問題。以搭乘公車或鐵路系統為例，雖然有專門的無障礙座位，但上下車時的高度差與狹窄的通道，讓行動不便者倍感困難。此外，許多城市的行人道缺少坡道或寬度不足，迫使我們不得不冒險走上馬路，與汽機車共用車道。

以機場捷運的無障礙車廂為例，雖然名義上設有專為輪椅使用者預留的空間，但實際使用時卻發現這些空間過於狹窄，對於行動不便者來說並不方便。一些車廂的輪椅停放區域設置得非常靠近車門或其他座椅，使得輪椅進入和停放時需要特別小心，尤其是在列車啟動或停止時，行動不便者的安全感相對較低。

此外，這樣的設計也限制了輪椅的靈活性，行動不便者不僅要擔心車廂內是否有足夠的空間，還要避免輪椅卡住或無法順利進出。對於使用電動輪椅或體型較大的輔助設備的乘客來說，這樣的空間設計更顯不便。有時，當車廂內有其他乘客站立或行李佔據空間時，輪椅幾乎無法順利停放，甚至可能導致乘坐過程中與其他乘客產生摩擦或不便。

這樣的經驗讓人感受到，雖然機場捷運的無障礙設施已經邁出了一步，但實際上，設計的細節仍需更多考量。無障礙車廂不應只是象徵性的存在，而應真正考慮到輪椅使用者在不同情境下的實際需求，讓我們能夠安心、自如地出行。

更理想的設計應該提供更寬敞的空間，並考慮到輪椅使用者上下車的動線，避免輪椅被侷限在狹窄的區域中。車廂內的扶手、支撐點以及輪椅鎖定裝置，也應更加人性化，確保輪椅在車輛行駛過程中不會滑動或傾倒，這樣才能

真正讓行動不便者在出行時感受到便利和尊重。除了物理設施上的挑戰，社會對行動不便者的理解和包容程度也會影響我們的出行體驗。一些行人可能會因為缺乏理解而無意識地佔用無障礙通道，或在公共交通上忽視我們的需求。出行時，我們往往需要花費更多的時間、精力，甚至要依賴他人的幫助來完成本該輕鬆的活動。

這樣的情況使得我們在出門之前都需要提前計劃，確保目的地的設施符合無障礙標準，甚至為了應對突發情況做好心理準備。整體而言，出行對我們來說不僅僅是到達目的地，更是一場需要勇氣與耐心的過程。

每次出行，雖然挑戰如影隨形，但這也讓我深刻體會到，不論是對自身的認識，還是對社會的期許，這些經歷都塑造了我的堅韌。對行動不便者來說，出行不僅僅是到達目的地，更是持續尋求理解與支持的過程。未來，隨著社會逐步完善無障礙設施，我們的出行之路將不再是孤軍奮戰，而是與社會共同邁進、彼此扶持的旅程。

最終，對於我們這些行動不便者而言，出行不僅是前往某個地方，更是一場充滿挑戰和克服困難的旅程。這場旅程需要勇氣、耐心，以及不斷調整的策略。但我也相信，隨著社會不斷進步，我們的出行體驗將變得更加順暢、更加自在。

六、國際對比與成功案例分析

在全球推動無障礙交通設施的浪潮中，許多國際機場已經走在前列，為行動不便者提供了更為完善的服務體系。為了探索台灣桃園國際機場在無障礙設施上的進步空間，本章將通過與日本羽田機場的對比，來分析兩者在無障礙設施的規劃、管理、服務質量等方面的差異。羽田機場長期以來被視為亞洲無障礙設施的典範，尤其在無障礙資訊公開透明、設施便捷性、多語言服務以及跨部門的協同合作上，都有著十分成熟的體系。相比之下，桃園機場雖然在硬體設施上逐漸有所完善，但在資訊公開、服務的便利性和可操作性等方面，仍存在諸多不足。透過這樣的國際對比分析，本章希望能從設施布局、服務流程及管理層面，為桃園機場提供具體的改善建議，進一步提升其無障礙設施的友善度與實用性，最終打造一個更包容的交通環境，讓行動不便者能夠享有更加平等、安全和尊嚴的出行體驗。

根據每日頭條（2018）調查顯示，日本作為台灣的鄰近國家，一直在無障礙設施領域扮演著先驅角色。無論是在政策制定、設施規劃還是服務落實方面，日本都將無障礙環境的建設視為重要的社會責任。尤其在機場、車站等公共交通樞紐，日本不僅注重無障礙設施的全面覆蓋，還強調服務的細緻化與人性化。他們不僅將無障礙作為設施標準的一部分，更將其視為一種全方位的服務理念，旨在確保行動不便者、老人和其他有特殊需求的旅客能夠在出行過程中感受到平等、尊重與便利。

在每日頭條（2018）中提到「日本公共空間的無障礙設計並非一蹴而就。20世紀60年代末，日本殘障人士發起了無障礙運動，希望能向歐美的殘障人士一樣自由上街出行。他們在不同城市檢查無障礙情況，繪製無障礙地圖，從仙台市開始『輪椅市民全國集會』，通過交通工具逐漸擴大到京都、名古屋、東京等城市。

1983 年到 1992 年是聯合國「殘障者十年計劃」，日本政府將無障礙運動從地方提升至國家層面，但考慮到成本，並不是整個社會都願意為達到聯合國的目標立刻推動無障礙，相應的環境建設非常粗略，只停留在硬體方面。

直到進入 1990 年，日本社會結構發生改變，進入老齡社會。此後，無障礙不再只屬於少數殘障群體，其對象擴展到老齡者、孕婦、幼兒等，形成社會問題，才被日本大眾廣泛接受和支持。」

每日頭條（2018）看到日本這種無障礙設施的重視，不僅僅體現在硬體設備的完善上，還包括了服務人員的專業培訓、資訊的透明公開，以及多語言的即時支援，這些措施都為身障者提供了更加全面和無憂的出行保障。這種以人為本的無障礙理念，使得日本成為全球無障礙環境建設的標竿之一，也為周邊國家提供了重要的借鑒經驗。

根據遠見雜誌（2012）的報導「日本是目前世界人口老化最嚴重的國家之一，65 歲以上人口占總人口 22.7%，達 3000 萬人。早在十幾年前、當老年人口 10% 時，日本就啟動各項措施迎接老化。其中重要的一環，就是將適合各年齡層與各種身體狀況人使用的通用設計（universal design）理念，融合到住宅、居家裝潢、公共設施和各項日常生活用品中。」

依據行政院（2024）的最新調查「我國老人人口於 82 年 9 月達 149 萬人，占總人口比率超過 7%，成為高齡化社會；於 107 年 3 月有 331 萬 2,024 人，超過 14%，成為高齡社會；迄 112 年成長為 429 萬 6,985 人。另依據國家發展委員會推估，至 115 年老人人口將達總人口 20.8%，成為超高齡社會。」

日本早已將社會即將面臨的老齡化挑戰與無障礙需求視為社會基本需求的一部分。他們不僅在政策上積極推動無障礙設施的普及，還將其融入城市規劃、公共建設以及交通運輸系統中，以確保所有人，包括老年人和行動不便者，都能夠享有便捷、安全的出行環境。這種前瞻性的規劃反映出日本社會對於老齡化與無障礙議題的重視，並逐步成為國際上無障礙設施發展的典範。

前面我們已經探討了桃園機場和航空公司在無障礙服務上的一些優點與不足之處。現在，我們將進一步分析日本羽田機場，了解其在無障礙設施方面的運作方式。羽田機場作為日本主要的國際樞紐之一，不僅在硬體設施上投入大量資源，還在服務細節上特別關注行動不便者的需求。從無障礙通道的設置到專業的地勤人員培訓，羽田機場在保障無障礙出行體驗方面有許多值得借鑒的成功做法。這些措施不僅提升了行動不便者的便利性，也體現了該機場對無障礙服務的高度重視。

在羽田機場的官網詳盡列出了多項針對行動不便者或其他障別旅客的服務。舉例來說：「電動車、交通行動服務、筆談板・溝通支援板、助聽器、電話中繼服務專用亭、觸覺導引圖・點字小冊子、廁所、多功能廁所、協助犬廁所、電梯、引導磚、航班資訊看板、甚至設有情緒安撫室。」這些細節都清楚標示在網站上，方便旅客查詢並預先安排。

相比之下，台灣的機場也有不少無障礙設施和服務，但關鍵問題在於，這些服務是否同樣透明且易於在機場網站上查詢。目前，許多無障礙設施的資訊仍未在台灣機場的官網上完整呈現，導致行動不便者在出行前無法獲取準確與即時的相關信息，增加了他們的出行難度。這顯示出台灣在無障礙資訊透明化和公開化方面仍有改善空間，若能效仿羽田機場的做法，無疑將大幅提升旅客的便利性與體驗。

綜合以上比較，雖然台灣的機場在無障礙設施方面已經有一定的基礎，但與日本羽田機場相比，仍存在資訊公開不足和服務透明度欠缺的問題。若能在官網上完整標示相關設施與服務，並確保信息的即時更新，將能更好地滿足行動不便者的需求，減少他們出行的不便。同時，也有助於台灣無障礙交通服務的進一步提升，讓更多旅客能夠享受更加便利與尊重的出行體驗。

七、結論與建議

本研究針對台灣國際機場和港口的無障礙設施進行了深入檢討，發現雖然在設施規劃與基本配備上已逐漸提升，但在實際使用與服務層面仍存在諸多問題。桃園機場作為台灣的國際門戶，在無障礙設施的便利性、可用性以及資訊透明度等方面，與國際先進機場如日本的羽田機場相比，仍有明顯差距。這些不足使得行動不便者在出行過程中面臨多重障礙，不僅影響他們的便利性、安全性，還損害了他們在旅行中的尊嚴和權益。

具體問題包括無障礙設施數量不足、標示不明、資訊不透明等，而這些問題不僅限於機場內部，還涉及航空公司與機場間協作不力，導致行動不便者在無法提前獲知或申請所需服務時，增加了出行的困難。此外，無障礙設施雖在法規要求下有所配備，但實際運作中，缺乏專業人員的輔助，常讓這些設施無法發揮應有的作用。反觀日本機場，不僅在硬體設施上做得完善，還注重無障礙服務的細節，如貼心的導引系統、充足的無障礙設施資訊、以及服務人員專業化培訓，這些都為行動不便者提供了極大便利。

為了改善這些現狀，並為行動不便者提供更具包容性和尊嚴的出行體驗，本研究提出以下具體建議：

1. 增強無障礙設施設計與維護：台灣機場應大幅增加無障礙設施的數量與配置，確保每個重要位置都能方便行動不便者到達和使用，包括無障礙通道、多功能廁所、電梯等。同時，需確保這些設施的定期維護，避免因設備故障而給身心障礙者帶來不便，影響他們的出行。
2. 提升資訊透明度與易得性：加強無障礙設施與服務的資訊透明化，並將相關訊息清楚地呈現在機場官網及其他數位平台上。所有設施的位置、服務申請程序及即時狀況都應清晰易懂，便於行動不便者提前查詢、計劃並申請所需服務。同時，應提供多語言支持，確保來自不同國家的旅客也能方便獲取這些資訊。

3. 加強航空公司與機場協作：航空公司與機場的合作至關重要，兩者需建立無縫對接的服務機制。例如，機場提供的無障礙設施應與航空公司提供的登機輔助和機上無障礙設施緊密銜接，確保行動不便者在整個出行過程中都能順暢無阻，減少因協作不力造成的出行障礙。
4. 強化服務人員的專業培訓：針對機場及航空公司的服務人員，應加強無障礙服務的專業培訓，讓他們能夠正確理解行動不便者的需求，並提供及時有效的幫助。這包括如何使用無障礙設施、如何協助乘客處理突發狀況，以及如何與行動不便者進行有效的溝通。
5. 借鑒國際成功案例，提升整體無障礙水平：借鑒如日本羽田機場等國際領先的無障礙服務標準，並結合台灣的實際需求，制定更加完善的無障礙服務標準。這包括硬體設施的設計與升級、服務質量的保障、資訊公開的優化，以及跨部門協作的強化，讓台灣的機場和港口達到國際一流水準。
6. 強化政策與法規的執行力：無障礙服務的提升離不開政府的推動與監督。台灣民航局應加強對無障礙設施的監管力度，並在政策上予以更多支持和推動，制定具體的法規要求，強制機場及航空公司提供符合標準的無障礙服務，確保身心障礙者的權益能夠獲得充分保障。

綜合以上建議，若這些具體改進措施能夠有效推行，台灣的機場與港口將大大提升對行動不便者的友善度，為他們提供更加便利和尊嚴的出行體驗。這不僅有助於改善國內外身心障礙者的旅行條件，也將提升台灣在國際無障礙交通領域的競爭力，推動台灣朝向更加包容、公平的社會發展。

八、參考文獻

未來城市 (2024)。車道上被撞，賠償的總是輪椅族？脊損基金會劉金鐘：公平不會從天而降

<https://futurecity.cw.com.tw/article/3395>

法律白話文運動 (2024)。建立指引、完善輔具，創造真正的飛行無障礙 | 公共倡議

<https://plainlaw.me/posts/Creating-Accessible-Aviation-Environment>

yahoo 新聞 (2024)。身障者爭取飛行無障礙！民航局、業者這麼回

<https://tw.news.yahoo.com/%E8%BA%AB%E9%9A%9C%E8%80%85%E7%88%AD%E5%8F%96%E9%A3%9B%E8%A1%8C%E7%84%A1%E9%9A%9C%E7%A4%99-%E6%B0%91%E8%88%AA%E5%B1%80-%E6%A5%AD%E8%80%85%E9%80%99%E9%BA%BC%E5%9B%9E-123443793.html>

公民行動影音紀錄資料庫 (2024)。【新聞稿】飛行無障礙記者會

<https://www.civilmedia.tw/archives/126388>

每日頭條 (2018)。武裝到廁所！日本無障礙設計獲得世界級美譽，原因何在？

<https://knews.cc/zh-tw/design/makoyp.html>

遠見雜誌 (2012)。老化社會的環境策略 1 | 日本現場直擊 / 通用設計，台灣社會必須重視的生活需求

<https://news.pchome.com.tw/magazine/report/po/gvm/9166/135169920071616007001.htm>

國情簡介—行政院 (2024)。老化社會的環境老人福利 (國情簡介—社會福利)

<https://www.ey.gov.tw/state/98B78B731CEF2DDE/158f3041-dd4-b119-4eb7c291e09c>

無障礙設施介紹 | 服務一覽 | 服務介紹 | 羽田機場航廈

<https://tokyo-haneda.com/zh-CHT/service/facilities/universal.html>