

# 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。

林祐立

國立陽明交通大學 電子物理系

關於行動不便者交通無障礙的問題，特別是在我國的國際機場和港口，確實存在許多不足之處。身心障礙者與一般人一樣，無論是因為工作出差、旅遊休閒，還是探視親友，都會需要搭乘飛機或船隻進行交通移動。然而，在實際情況中，他們經常面臨許多不便，甚至遭遇拒載的情況。這顯示我國在交通無障礙的設計與服務上仍有待改進。因此，我們有必要對目前的無障礙設施進行深入檢討，並提出具體的改進建議，以確保身心障礙者能夠享有平等的交通權利。

### 一、目前我國國際機場與港口的無障礙設施與服務不足之處

首先，我國的國際機場與港口在無障礙設施的提供上雖有一定的進步，但仍然存在不少缺陷。無障礙通道的設置往往不夠便利，部分機場的無障礙電梯數量不足，且標示不清晰，讓行動不便者難以迅速找到合適的通道。此外，無障礙洗手間的數量也相對較少，許多障礙者在登機或登船前等待時間較長，卻難以找到適合使用的衛生設施。

再者，在登機或登船的過程中，身心障礙者經常需要額外的協助，例如使用輪椅的人需要機場或港口提供登機橋或升降機，但部分設施不夠完善，導致身心障礙者感到不便。有時候，機場或港口的工作人員對於如何正確協助障礙者的專業訓練不足，導致他們在提供幫助時顯得手忙腳亂，增加了身心障礙者的困擾。

## 二、如何督促政府改善無障礙設施

為了改善目前的無障礙設施，政府需要主動承擔責任，並制定更嚴格的法規以確保交通無障礙服務的質量。首先，政府應該進一步完善相關的立法，例如修訂現行的《身心障礙者權益保障法》及其他相關法規，明確規範機場和港口的無障礙設施標準。這些標準應該包括無障礙通道、無障礙電梯、無障礙衛生間以及提供身心障礙者專用的候機區域等。

此外，政府應該加強對機場與港口的監督機制，定期進行無障礙設施的檢查，並要求機場和港口對存在的問題進行即時改進。針對工作人員的專業訓練，也應該納入監管範圍，確保所有與障礙者接觸的工作人員都能夠提供專業且有禮的服務。為了提高監督的有效性，政府可以設立專門的申訴機制，讓身心障礙者及時反映在機場或港口中遇到的問題，並且能夠迅速獲得回應與解決。

## 三、無障礙服務程序的建議

身心障礙者的交通需求應該得到全方位的保障，從預訂交通工具到最終到達目的地的整個過程，應有一套完整的無障礙服務程序。首先，無障礙預訂系統應該簡化，允許身心障礙者在預訂機票或船票時能夠清楚標明其特殊需求，例如需要輪椅協助、特別座位安排或陪同服務等。

其次，在到達機場或港口後，應設有專門的無障礙櫃台，提供身心障礙者快捷辦理登機或登船手續的服務。在登機或登船過程中，應確保有充足且便利的無障礙通道與設施，包括登機橋、升降機、輪椅使用者專用通道等。此外，身心障礙者下機或下船時，應有專人協助，並確保行李與輔具的安全運送。

最後，無障礙設施應該不僅僅限於硬體建設，還應包括人性化的服務。工作人員應定期接受無障礙服務的培訓，學習如何妥善協助身心障礙者，同時尊重他們的隱私和自主權，避免過度干預或忽略他們的需求。

## 四、無障礙資訊的提供

無障礙交通資訊的透明與及時提供是保障身心障礙者權益的重要一環。政府與民間應該共同合作，建立一個集中的無障礙交通資訊平台。這個平台應該包括各大機場與港口的無障礙設施資訊，例如無障礙通道、專用電梯、無障礙洗手間的位置，並提供即時的服務狀況更新。這樣一來，身心障礙者在出行前就能充分了解並規劃自己的行程，避免到了現場才發現設施不足或服務不周的情況。

除了網絡平台，還應該提供多元化的資訊渠道，例如電話熱線、電子郵件以及機場或港口內部的實體指南，確保各種需求的身心障礙者都能夠方便地獲取相關資訊。此外，無障礙資訊應該通過簡單明瞭的圖示與文字來呈現，並考慮到不同障礙類別的需求，像是聽障、視障或行動不便者，讓所有障礙者都能輕鬆獲得所需資訊。

## 五、保障輔具運送過程中的安全

身心障礙者隨行的輔具，例如輪椅、助行器等，是他們日常生活中不可或缺的工具，因此，這些輔具在運送過程中的安全應該得到高度重視。首先，政府應該要求航空公司與航運公司在運送輔具時，採取專門的保護措施，避免輔具在搬運過程中受到損壞。這可以包括使用專門的包裝材料或運輸箱來保護輔具，並要求工作人員經過專業培訓，知道如何正確搬運這些器具。

其次，應該建立一套完善的賠償機制。如果輔具在運送過程中不幸遭受損壞，航空公司或航運公司應該負責提供臨時的替代輔具，並且儘快為乘客修復或更換損壞的輔具。此外，賠償過程應該透明化，確保身心障礙者能夠迅速獲得合理的賠償，減少因輔具損壞而帶來的生活不便。

## 結論

身心障礙者在交通無障礙方面所面臨的挑戰反映了我們社會在平等與包容性方面仍需改進的空間。為了確保身心障礙者能夠享有平等的交通權利，政府應該進一步完善立法，並加強對機場與港口的監督。同時，政府與民間也應攜手合作，提供完整的無障礙資訊，並確保輔具運送的安全性。唯有如此，我們才能真正實現交通無障礙的目標，讓每一位身心障礙者都能無憂無慮地出行。