

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

【社福論文題目】

行動不便者交通無障礙：檢討我國國際機場無障礙問題面面觀

確保身心障礙者在空中旅行的無障礙權利

蘇楠

國立臺灣師範大學 復健諮商與高齡福祉研究所

身心障礙者在使用飛機和船舶旅行時，時有發生無障礙設施及服務不完善的問題，導致遭受拒載或旅行體驗不佳。作為一位障礙平權倡導者，以下嘗試分析國內身心障礙者在空中旅行面臨的困難並提供政策建議，期待讓有關單位重視障礙者應享有平等的旅行權利。

現況分析

機場的無障礙服務，在我國法規有明文規範。包含衛生福利部《身心障礙者權益保障法》第 53 條規定「運輸營運者應於所服務路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、車廂、機艙、船艙，提供無障礙運輸服務。」；交通部《大眾運輸工具無障礙設施設置辦法》也據此規範空運應設置的無障礙設施項目及應提供人力及必要之輔具服務。

然而，報章媒體上仍時有發生國內外障礙者搭乘飛機遭受拒載，或因為缺乏需要的無障礙服務影響出行體驗的案例發生。以今年度（2024）的時事來說，台灣身心障礙者自立生活聯盟理事長林君潔在搭乘日本樂桃航空班機時，因電動輪椅無法目視電池遭受拒載。另外 2023 年也曾發生肢障者搭乘加拿大航空航班時，被要求自行爬下機且未提供其輪椅協助。

儘管洪申翰立法委員在林君潔樂桃航空拒載事件後，於 2024 年 6 月召開「飛行無障礙」記者會，交通部民用航空局承諾將透過「通用化無障礙交通環境推動小組」機制，研議適用於各家航空公司的無障礙服務統一指引，並於同年 9 月在民航局網站設置「身心障礙旅客資訊」

專區，彙整無障礙服務的相關資訊；然而，筆者觀察發現，身心障礙旅客資訊專區主要彙整的是國內各航空站及國內線各航空公司的「身心障礙旅客搭機服務指引」，若身心障礙旅客乘坐國際線航空公司，仍可能需要聯繫航空公司個別詢問。另外，上述無障礙服務以輪椅使用者、感官障礙者為主要對象，尚未像國外機場建構對心智障礙者的環境支持，如日本新特麗亞名古屋中部國際機場在機場內設置「鎮靜室」(Quiet room) 輔助自閉症及精神障礙者平緩情緒。

關於機場的無障礙環境設備，儘管民航局在 2012 年參考建築法、建築技術規則、建築物無障礙設施設計規範等法律，制訂「航空站設施通用設計規範」，但各地機場、航空站在近年擴改建工程期間及工程結束後，航空站無障礙設施是否因應無障礙法規修正逐年與時俱進？對於身心障礙旅客來說是否確實可及、可用？由於在網路上較缺乏歷年無障礙場勘結果的公開資訊，筆者認為也需要再關注。

綜上，雖然國內主管機關因應輪椅使用者拒載事件，在身心障礙團體及民意代表倡導下，開始彙整身心障礙旅客服務公開資訊，並研議身心障礙旅客搭機服務指引，讓空中交通無障礙資訊相較於過往更加具有可及性；但機場無障礙相關軟體條件對各障別旅客是否友善可及，筆者認為仍需要身心障礙團體持續觀察追蹤。

政策建議

鑒於上述現況，筆者對於機場無障礙提出以下政策建議

壹、無障礙設施勘檢、管考機制

建議各地主管機關對於轄下機場及航空站，各年度皆須辦理無障礙設施勘檢，由政府單位（通用化無障礙交通環境推動小組委員）偕同第三方（身心障礙當事者團體）共同檢視無障礙設施是否因應擴建、改建工程及無障礙法規修法，逐年與時俱進，並須將評估結果公開上網，以利公民社會共同督促改善。具體來說，我們可關注的重點包含：無障礙通路是否明顯？電梯數量是否充足、位置是否便利？無障礙廁所設置是否充足？等候區是否具備無障礙環境等。

貳、無障礙服務品管、申訴機制

「人是最好的輔具」—機場工作人員確實接受教育訓練，依照標準化的工作指引提供正確協助，並在身心障礙旅客投訴反映負面使用者體驗時，確實得到改善，是保障身心障礙者旅行平權的重要方式。為了建構及優化無障礙服務的標準化工作程序、品質管理及申訴機制，我們可以考慮：

- 一、主管機關及業者應制定並推廣無障礙服務標準作業程序，確保各機場/航空站每一位工作人員（包含空服人員及地勤）都能確實瞭解並遵守服務流程，包含如何正確協助各障別的身心障礙旅客登機、安排座位、緊急避難等。具體來說，民航局除了在網站公告「身心障礙旅客搭機服務指引」，也應該透過函文要求在國內機場提供空運服務的國內外各航空公司要求工作人員接受繼續教育，以知悉最新修訂的指引內容，甚至邀請身心障礙當事者擔任講師，透過障礙體驗等方式協助工作人員認識身心障礙旅客需求，提升服務知能及品質。
- 二、業者可以優化服務專線及線上平台，方便身心障礙旅客預約無障礙服務，並且應建立透明可及的投訴管道，允許乘客反映無障礙服務中的問題，使業者受理投訴後能快速回應和改進。

參、提供無障礙資訊

- 一、資訊可及性：主管機關及業者應在其網站及手機 APP 上，提供詳盡的無障礙設施及服務資訊，讓身心障礙者能夠提前了解並安排旅行。此外，宜確保相關資訊能以多種形式呈現，如文字、語音及點字等，以適應不同類型的障礙者的需求。
- 二、資訊即時性：在突發情況下及時更新機場/航站無障礙設施的變動情況，如電梯維修、無障礙通道臨時關閉等。

肆、輔具運送的安全保障機制

- 一、安全運送措施：業者應制定標準操作規範，除了確保在旅行中不會對輔具造成損害，使用專業設備及保護措施來處理輔具。
- 二、損害賠償機制：一旦輔具在運送過程中發生損壞，應立即提供臨時輔具給乘客使用，並快速進行賠償處理。賠償機制應清晰透明，且易於申請。也應提供輔助修理服務，或與專業廠商合作，確保輔具能在短時間內修復或更換。

參考資料

壹、期刊文章

- 楊珩、楊熾康 (2018)。臺灣地區航空站無障礙環境設施規範之探討。東華特教，60，35-44。
- Prabandari, A. P., & Farida, E. (2020, October). The Legal Protection of the Rights of Person With Disabilities in International Civil Aviation. In International Conference on Community Development (ICCD 2020) (pp. 26-29). Atlantis Press..

貳、法規

- 交通部 (2024)。大眾運輸工具無障礙設施設置辦法 (取自 2024 年 10 月 15 日)。
- 衛生福利部 (2021)。身心障礙者權益保障法 (取自 2024 年 10 月 15 日)。
- 交通部 (2012)。航空站設施通用設計規範 (取自 2024 年 10 月 15 日)。

參、網路資源

- 薛宜家、林志堅 (2024 年 4 月 15 日)。身障者自日返台遭拒登機 因電動輪椅無法目視電池。公視新聞網。 <https://news.pts.org.tw/article/690469>
- 徐榆涵 (2023 年 11 月 5 日)。沒提供輪椅 要求身障客「爬下飛機」 加航道歉：賠償機票

兌換券。世界新聞網。 <https://www.worldjournal.com/wj/story/121261/7544297>

交通部民用航空局 (2024 年 9 月 14 日)。身心障礙旅客資訊 (取自 2024 年 10 月 15 日)。

<https://www.caa.gov.tw/article.aspx?a=272>

中華民國身心障礙聯盟 (2024 年 9 月 10 日)。身心障礙者搭機之相關資訊彙整 (取自 2024

年 10 月 15 日)。 https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/1046

