

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。

黃柏威

樹德科技大學

視覺傳達設計系

113 年 9 月

目錄

壹、前言

貳、研究目的

參、我國國際機場與港口的交通無障礙現況

肆、交通無障礙問題的挑戰與政府政策

伍、未來改善建議

陸、結論

柒、資料來源

壹、 前言

當今社會隨著對身心障礙者權益的重視逐步加強，無障礙環境的議題已成為社會各界高度關注的焦點。特別是在無障礙交通領域，尤其是國際機場和港口的無障礙設施與服務，仍然存在諸多不足之處。身心障礙者作為一個特殊的社群，無論是日常生活中的短途出行，還是長途旅行，如搭乘飛機或船舶等，都經常面臨設施不便、缺乏無障礙通道、標識不清或服務不到位等諸多挑戰。這些問題極大地限制了他們享有與一般人同等的出行自由與便捷，並增加了旅途中的不確定性與困難性。尤其是在國際旅行或出差、探親訪友等情境中，身心障礙者應當理所當然地享有與其他旅客相同的無障礙設施保障和服務支援，這不僅僅是旅遊便利的需求，更是交通平等權益的基本體現。因此，針對我國現行國際機場與港口的無障礙設施和服務進行深入的檢討，並根據實際需求提出可行的改善建議，已成為促進我國交通無障礙發展的重要課題。本論文旨在通過系統分析目前的無障礙設施現況，探討其中的不足，並為如何進一步提升這些設施的便利性與服務質量提供實際可行的解決方案，促使身心障礙者在出行過程中能真正獲得平等的權益保障。

貳、 研究動機

- 檢討目前國際機場與港口的無障礙設施是否符合需求。
- 了解政府在推動無障礙交通方面的政策是否有效落實。
- 分析無障礙交通服務中存在的挑戰與問題。
- 提出具體的改善方案，促進國內交通無障礙服務的提升。

參、 我國國際機場與港口的交通無障礙現況

針對機場基礎設施不足的問題，台灣障礙者權益促進會也指出，許多台灣的航廈登機門尚未配置適合的貨梯載運設備，導致身障旅客在登機過程中遭遇不便。對於重度障礙的輪椅乘客來說，坐在機場提供的標準輪椅上會對身體造成極大壓力，尤其是需要特殊坐姿的乘客。該會呼籲民航局應加強與航空公司的合作，具體規劃並引進機上移位機，以確保旅客在登機和移位過程中的安全性。

從政策層面來看，儘管台灣已經簽署了《身心障礙者權利公約》(CRPD)，但十年來，針對身障者搭機無障礙服務的溝通與執行層面仍然缺乏統一準則。儘管有時身障者會提前提交輔具相關資料，但現場往往仍需要長時間的溝通，甚至遭遇無理拒絕。這樣的不確定性使得搭乘飛機對身障者來說就像「開彩券」，充滿變數和風險。因此，應該要呼籲交通部航港局應加強督導航空公司，確保其承擔無障礙服務的義務，並改善無障礙資訊傳遞和服務的透明度。

肆、交通無障礙問題的挑戰與政府政策

台灣在推動交通無障礙設施與服務方面雖然取得了一定的進展，但面臨的挑戰依然存在，且多層次、系統性地影響著身心障礙者的出行體驗。這些挑戰涉及設施的不足、政策的落實不力、服務標準不統一、資訊透明度欠缺等多個層面。此外，雖然政府已有相關政策和法律框架，但在執行與監管方面仍存在諸多問題，使得無障礙交通的推動效果有限。

4.1 設施不足與不統一

交通無障礙設施的不足與不統一是目前面臨的最直接挑戰。雖然部分交通樞紐，如捷運、高鐵、公共汽車等逐步引入了無障礙設施，但在國際機場與港口這些大規模交通設施中，無障礙設施的分佈與功能性仍有待提升。例如，許多機場雖然設置了輪椅坡道和無障礙電梯，但這些設施的佈局不夠合理，導致身障者難以方便進出特定區域。此外，不同航空公司對於電動輪椅的機邊托運政策不統一，甚至部分航空公司拒絕此類服務，使得身障者無法在旅途中順利使用自己的輔具。這種不一致性和設施分佈的不合理，極大地限制了無障礙交通的便利性。

4.2 無障礙服務人員訓練不足

無障礙交通服務的質量在很大程度上依賴於現場服務人員的訓練和知識。然而，目前許多機場和港口的地勤人員、航空公司工作人員對於無障礙設施的使用與身障者的特定需求缺乏足夠的了解。這不僅導

致了服務的質量參差不齊，也增加了身障者在出行時遭遇問題的風險。例如，針對電動輪椅的處理、輔具的安全運輸以及無障礙服務的預定流程，工作人員常常因缺乏專業知識而無法提供有效的幫助，甚至出現拒絕機邊托運或拒絕提供相關輔助的情況，進一步加劇了身障者的出行困難。

4.3 政策落實與監管不足

政府雖然早已制定了一系列與無障礙交通相關的政策與法律，如《身心障礙者權益保障法》及台灣簽署的《身心障礙者權利公約》(CRPD)，但政策的落實與執行力仍不夠到位。首先，政府在制定政策時，往往缺乏對身障者實際需求的深度調查和全面考量，導致政策與實際需求脫節。其次，在政策執行過程中，缺乏有效的監督與評估機制，使得一些政策流於形式。例如，雖然法律要求公共場所必須提供無障礙設施，但許多機場和港口並未完全達標，相關設施的維護和更新也未能及時跟進。

政府在政策執行的過程中，往往過於依賴企業的自律，而未能對航空公司、港口運營方等交通機構進行足夠的監管和要求。這導致了許多航空公司在無障礙服務上採取消極態度，無法為身障者提供統一且可靠的服務。身心障礙者團體多次反映，儘管他們提前提交了輔具資料，機場和航空公司仍然未能提供相應的輔助工具或服務，甚至在現場遭遇拒絕或不合理的要求，這些問題顯示出政策落實的嚴重不足。

4.4 資訊傳遞與透明度欠缺

資訊不透明是無障礙交通問題的另一個挑戰。對於身心障礙者而言，無論是預訂無障礙服務，還是了解機場和港口的無障礙設施，往往面臨資訊不完整或不透明的困境。例如，某些航空公司雖然提供無障礙服務，但在網站上沒有明確說明如何申請服務或服務的具體內容。無障礙設施的佈局圖、可用設備的信息，甚至機場內各類輔助服務的位置，這些對於身障者出行至關重要的信息，往往難以提前獲取或在抵達現場時無法方便使用。這種資訊的缺乏讓身心障礙者在規劃出行時無所適從，進一步增加了他們的壓力與不便。

4.5 超高齡社會對無障礙交通的未來需求

隨著台灣即將進入超高齡社會，無障礙交通的需求將大幅增加。2025年，台灣65歲以上人口將超過20%，這意味著未來對無障礙設施的需求不僅來自於身心障礙者，還包括老年人群體。無障礙交通將成為關乎全社會福祉的重要議題。政府應在政策制定中納入“通用設計”原則，確保交通設施不僅服務於身心障礙者，也能滿足不同年齡、性別、身體狀況的所有群體需求。這不僅是促進交通無障礙的一項長遠策略，也將有助於提升整體社會的包容性與公平性。

伍、未來改善建議

針對我國國際機場與港口在無障礙交通設施與服務中所面臨的挑戰，未來改善的方向應從政策層面、設施升級、服務標準化、以及資訊透明度等多個方面著手，確保為身心障礙者提供更友善、平等的交通環境。以下是具體的改善建議：

5.1 強化無障礙設施的規劃與設置

政府應積極推動機場和港口無障礙設施的全面升級與優化。這不僅僅是增加無障礙坡道、電梯等基本設施，還應包括輪椅使用者的專用空間、電動輔具的安全托運區域，對於重度身障者，應在機場提供符合其特殊需求的輔助工具，如更符合人體工學的輪椅、移位設備等。無障礙設施應涵蓋旅客行程中的每個階段，從出入港到登機登船，確保行動不便者能夠無縫銜接使用各類設施。

且應考慮到不同障礙者的需求，例如為視障者設置更多導盲磚或語音提示，並確保這些設施佈局合理、連貫，能夠有效引導他們安全抵達目的地。

5.2 加強無障礙服務的教育與訓練

針對現場服務人員缺乏無障礙服務知識的問題，政府應制定並實施強制性的教育與訓練計劃，涵蓋所有機場、港口及航空公司人員。這些

培訓應包括如何正確操作無障礙設施、輔具的安全托運及處理，以及如何溝通並協助不同需求的身心障礙者。工作人員應具備專業的輔助技能，例如協助身障者安全登機、移位，及處理特殊需求的應急方案。

為確保這些培訓的有效性，政府應設置監督機制，定期對工作人員進行無障礙服務考核，確保服務質量保持高水平。同時，應引入第三方機構定期審查無障礙服務的執行情況，並根據審查結果進行調整和改進。

5.3 統一無障礙服務標準與規範

目前，無障礙服務在不同航空公司和交通運營單位之間缺乏統一的標準，導致了服務質量不一，並給身心障礙者的出行帶來不便。因此，政府應會同相關機構，制定統一的無障礙服務標準與規範，並確保所有航空公司和港口運營商嚴格執行。

這些標準應涵蓋電動輪椅的托運流程、無障礙登機服務、輔具損壞賠償的處理機制等，並明確服務的申請流程和時限要求。這樣一來，身心障礙者無論乘坐哪一家航空公司，都能夠享受到一致且高品質的無障礙服務。

5.4 改善無障礙設施的資訊透明度

資訊不透明導致身心障礙者在預訂無障礙服務時缺乏依據，增加了出行計劃中的不確定性。未來，政府與航空公司應合作建立完整的無障礙設施和服務資訊平台，並確保這些資訊能夠被輕鬆獲取和使用。

航空公司應在其官網、應用程式中清楚列出所有無障礙設施的位置、功能，以及如何申請無障礙服務的具體流程，並提供詳細的使用指南。這些資訊應該是多語言且適應不同障礙類型的使用者需求，確保無障礙資訊的普及性。

且應設置專門的客服熱線或線上客服，讓身心障礙者能夠提前諮詢無障礙設施的情況，並在遇到問題時能夠得到即時的協助。

5.5 推動「通用設計」原則的廣泛應用

未來，隨著台灣進入超高齡社會，無障礙設施的需求將不再局限於身心障礙者，而會涵蓋更多的老年群體。「通用設計」不僅限於無障礙坡道或電梯，還應包括座椅高度的調整、顯示屏文字的可讀性、信息傳遞的多樣性等，確保所有乘客，包括老人、兒童、身心障礙者，都能舒適、安全地使用交通工具和設施。這種設計理念不僅體現了對身心障礙者的尊重，也是對整個社會多元化需求的回應。

5.6 建立無障礙設施的持續監控與反饋機制

為了確保無障礙設施和服務的長期有效性，應建立一套持續的監控與反饋機制。政府應設立專門機構或委託第三方機構，對無障礙設施進行定期檢查，並通過問卷調查、使用者反饋等方式收集身心障礙者對服務的意見。

這些反饋應成為未來設施改進的依據，讓政策制定者及交通運營方能夠根據實際需求及時調整無障礙設施。通過建立一個動態的反饋和改進系統，無障礙設施將能夠保持在高效運行狀態，並隨著需求變化進行持續優化。

陸、 結論

本研究通過對台灣國際機場和港口無障礙交通現況的分析，發現現有的設施和服務無法完全滿足身心障礙者的需求，這不僅影響了他們的出行體驗，也阻礙了交通平權的實現。為了提升交通無障礙服務的質量，政府和相關機構必須採取積極的措施來改善現狀，包括強化無障礙設施的規劃與設置、提升服務人員的專業技能、統一無障礙服務標準、提供更透明的資訊傳遞，以及推動「通用設計」原則的應用。

未來，隨著台灣邁向超高齡社會，無障礙交通的需求將越來越多樣化和普遍化。因此，打造一個全面且友善的無障礙交通環境不僅是保障身心障礙者的權益，也是對全社會的公平與包容性的承諾。政

府、企業、民間團體以及社會大眾應共同努力，推動無障礙交通設施的進一步發展，讓每個人都能享有平等、無障礙的出行權益。

透過本研究提出的具體改善建議，我們希望能為未來的交通無障礙服務提供切實可行的方向，最終實現一個真正包容的社會交通環境，讓身心障礙者和所有需要幫助的人都能在旅途中獲得應有的尊重與便利。

柒、 資料來源

- 台灣身心障礙者自立生活聯盟，2024 年，飛行無障礙記者會發言稿。
- 台灣殘障希望工程協會，2024 年，關於機邊托運與無障礙服務統一規範的建議。
- 台灣障礙者權益促進會，2024 年，機場無障礙設施及輔具運輸現況分析。
- 《身心障礙者權益保障法》，中華民國法規資料庫。
- 《身心障礙者權利公約》（CRPD），聯合國，2006 年。