

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

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

◎ 楊盛博

中央大學 | 資訊管理研究所

Oct. 2024

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

一、前言

匹茲堡身心障礙倡議者亞里沙（Alisa Grishman）說，「一個完美的世界是個沒有障礙的世界，我的意思是我的障礙並不是我的錯，而是世界還沒適應我」。根據衛生福利部網站 2024 年的統計數據，至 2023 年第四季台灣的身心障礙人數達到 121 萬 4,668 人，其中男性 66 萬 9,360 人，女性 54 萬 5,308 人。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，直接反應我們在交通無障礙很大的問題需要被重視……，引言中林君潔老師提到相關主管單位應該正視並立即檢討，以確保所有人都可安心無礙地空中旅行，提升我國行動不便者交通無障礙的空間。

我國憲法增修條文第 10 條第 7 項及第 8 項明定「國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。」「國家應重視社會救助、福利服務、社會保險及醫療保健等社會福利工作，對於社會救助和國民就業等救濟性支出應優先編列。」均已彰顯政府應積極保障基本人權的精神，我國的身心障礙福利逐漸從對弱勢者的「施捨」轉變為對身心障礙公民的「權利」保障。

《美國身心障礙法案》是一項具有里程碑意義的立法，但在實際上仍然面臨執

行不嚴和應用範圍不一致的問題。對內交通路權，我國在推動無障礙空間的政策中，服務設計不當的問題也時有耳聞，如殘障斜坡的設計不當、導盲磚規劃不當、國道路面不平整，常有路人、兒童絆倒；店面商家為增加曝光度，設置諸多花盆路霸等障礙物；在對外交通上，不論是國際機場或港口無障礙問題，亦多為人所詬病。例如無障礙設施不切實際，未照顧到行動不便者實務需求，政府機關未設有專責窗口，給行動不便者完整一條龍式的服務，更遑論其他硬體設備有多不齊全，政府機關與民間公司諸多不合情誼的規定亦讓行動不便者疲於奔命。雖然航空公司對障礙者搭機提供很多協助，如申請無障礙服務會由專人協助推輪椅通關至候機室並可因身障而快速通關，不必與一般民眾排隊等候，輪椅則隨行李托運。下飛機則如搭機一般，航空公司專人會協助通關至機場大廳。

隨著高齡化的社會來臨，縱使現在不是輪椅族，誰能把握壯年時或年老時期不是呢？美國醫療社會學家也是障礙社會學的先驅 Irving Zola 指出，「障礙是所有人的經驗、只是發生時間點不同而已」。行動不便者交通在我國國際機場/港口有諸多問題需要檢討，如各航空公司機邊托運流程不同，各品牌輪椅電池規範不同、個人行動輔具機邊托運及領取程序、機場硬體設施設備不足、部分航廈登機門沒有適合的「貨梯」載運設備等，都是行動不便者常遇到的問題。

機場港口是我國對外的門面，是外國人踏進我國的第一印象。當行動不便的外國人經由機場或港口進來我國，相信再多對外華麗的宣傳，都抵不過感同身受的溫暖的呵護，其實我覺得這是政府更應該重視軟實力的象徵。謹就以國家力量推

動「行動不便者交通無障礙」作法，我的具體建議是：

- 一、**主管機關訂定統一規範**:交通部及衛生福利部應邀集各類行動不便者協會代表，共同訂定明確有力的規範，積極督導各機關執行國人的交通平權。
- 二、**強化無障礙委員會的功能與運作**:政府相關主管機關應強化無障礙委員會的功能與運作，並由行政不便者協會推薦人員擔任委員定期開會。為召公信，應將會議記錄公開，以收政策集思廣義之效，共同推動友善身障者環境與持續的監督與建言。
- 三、**檢討擬定無障礙服務指引**:衛生福利部、內政部、交通部及相關部會，應邀請行動不便者之個人或協會，共同擬定無障礙服務規劃與指引，落實政府邁向開發國家之列，積極照顧弱勢者之美意。
- 四、**編列預算採購輔具及無障礙設備**:政府須按年編列預算給相關部會，專款專用針對身障行動不便者的需求，採購修繕各項輔具與設備，提供給各機場港口與運輸業者。
- 五、**表揚優良業者，落實社會責任**:鼓勵各家航空或運輸業者落實社會責任，承擔協助行動不便者，行動無障礙的義務，政府機關應設計回饋單讓所有行動不便者匿名評鑑，進而使有待改進的業者可自我檢討。另每年表揚優良業者，揭露充分資訊讓行動不便者可以擇優選擇適合之業者。
- 六、**建立有效監督、申訴與懲罰機制**:針對不友善的業者，政府應提供申訴管道，並比照交通違規有記點機制，對被客訴服務不佳的業者有懲罰的規定，以收

實質監督之力。

七、提供完善無障礙服務教育訓練:政府應對第一線服務人員提供完善無障礙服務的訓練，並規定每年應上滿一定時數，以期工作人員提供服務可以更加專業。

希望政府相關單位在我國即將邁入科技大國，相信也應提昇並重視照顧行動不便者權益。政府只要有心，政策一定可以落實。只要人人將心比心，機場港口的無障礙問題一定可以迎刃而解，國家社會一定可以更加祥和溫情！

備註：



網路照片資料：行動不便者行動與通關走道

桃園國際機場對行動不便旅客的資訊

停車設施	設有專用停車位，持有身心障礙手冊者依停車場規定申請當日當次停車免費。
走道	人行道與道路邊設有寬廣的斜坡方便輪椅推行。 通往航廈電車月台之通道設有輪椅車專用道。 設有升降電梯及斜式電走道。
輪椅及協助服務	報到大廳服務台提供身心障礙者、老人及孕婦必要之輪椅借用服務，使用範圍為非管制區，如有需要請洽服務台詢問。 第一航廈報到大廳服務台: 03-306-5081 第二航廈報到大廳服務台: 03-306-5086 地勤服務人員協助推輪椅、攜帶行李及通關服務，旅客如想使用該項服務，請洽航空公司。
公用電話	公共電話設有較低的話具以方便身心障礙者使用。
愛心櫃檯	巴士購票櫃檯設有愛心櫃檯，提供行動不便旅客巴士購票服務。

洗手間	設有無障礙設施。
其他相關 訊息	交通部民用航空局-身心障礙旅客搭機資訊專區

資料:來自交通部民用航空局-身心障礙旅客搭機資訊專區

參考文獻

1. 林朝億。新頭殼 (2021/09/15)。人權會報告：政府福利服務關卡多身障者「看得到卻吃不到」。取：<https://newtalk.tw/news/view/2021-09-15/636703>
2. 張恆豪、顏詩耕 (100/3) 社區發展季刊 133 期，402-416 頁。從慈善邁向權利：臺灣身心障礙福利的發展與挑戰 https://web.ntpu.edu.tw/~henghaoc/from%20charity%20to%20rights_community%20development.pdf
3. 臺灣無障礙協會網頁資料
<http://www.tdfa.org.tw/mobile/edcontent.php?lang=tw&tb=3&cid=52&id=1441>
4. 社團法人中華民國身心障礙聯盟 <https://www.enable.org.tw/news/detailType1>
5. 林大傑、劉欣憲、許雅惠、曹瑋玲、陳沛汝 (112/12) 社區發展季刊 184 期，184-196 頁。國外公車無障礙環境案例導入之評估
6. 交通部網頁資料 <https://www.caa.gov.tw/Article.aspx?a=1366&lang=1>
7. 礙的萬物論編輯室《赫芬頓郵報》HuffPost 與 The Incline 『傾斜』雜誌
<https://ttod.flow.tw/what-are-disable-fighting-for/>
8. 《身心障礙者權益保障法》，「全國法規資料庫」，<https://law.moj.gov.tw/>
9. 網路照片資料 2 張
https://www.google.com/search?q=%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E5%87%BA%E5%9C%8B%E9%80%9A%E9%97%9C%E7%85%A7%E7%89%87&sca_esv=e93e60d6922639eb&sca_upv=1&hl=zh-TW&biw=1033&bih=421&udm=2&ei=jwb1ZoGfGZmnvr0P1ZeiaA&ved=0ahUKEwjBoufahOCIAxWZk68BHdWLCa0Q4dUDCB&uact=5&oq=%E8%BA%AB%E5%BF%83%E9%9A%9C%E7%A4%99%E5%87%BA%E5%9C%8B%E9%80%9A%E9%97%9C%E7%85%A7%E7%89%87&gs_lp=Egxnd3Mtd2l6LXN1cnAiHui6q-W_g-manOekmeWHuuWci-mAmumXnOeFp-eJh0jNW1CfD1jiUHABeACQAQCYAUGgAYkGqgECMTe4AQPIAQD4AQGYAgGgAgPCAgcQABiABBgYmAMaiAYBkgcBMAH4wY&scient=gws-wiz-serp#vhid=-Bd5z7kDfxhGwM&vssid=mosaic