

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

邱志漢

大同大學 資訊工程學系

前言

交通無障礙是一個國家衡量社會進步與包容的重要指標之一，尤其是對於行動不便者來說，無障礙設施的完善與否，直接影響我們的出行體驗和生活質量。我們不應該將行動不便者的需求視為少數群體的問題，因為無論是日常生活、工作，還是探親訪友，行動不便者都同樣需要便捷、舒適且尊重人權的交通服務。

我自己也是一名多重障礙者，因為動靜脈畸形從小經歷了許多身體和生活上的挑戰。從國三發病後，眼睛神經部分受損，使得我成為了一位多重障礙人士。在我生病後，搭乘飛機成為了我常常面對的挑戰之一。我曾多次搭乘國內外航班，深刻感受到不同航空公司在提供無障礙服務時的差異與不足之處。這些經歷使我更加深刻地理解行動不便者在交通出行中所面臨的困難，也讓我對改善現行的無障礙交通服務有更多的思考。

本篇論文將以我的個人經歷為切入點，探討臺灣國際機場和港口在無障礙設施方面的現況、存在的問題，並提出相關建議，以期能促進政府和民間力量的合作，進一步完善身心障礙者的出行權利。

一、目前機場及港口的無障礙設施與服務不足之處

1. 輪椅使用者的乘機流程簡化不足

根據我的親身經歷，每次搭乘飛機時，我都需要在抵達機場後，向航空公司報到並申請輪椅服務。一般來說，地勤人員會迅速派出工作人員將輪椅推送至我身邊，並將我送到登機艙口。我會成為第一位登機的乘客，並且在最後一位下機。這樣的安排對我來說十分便利，也能避免與其他乘客擁擠時發生意

外。然而，這種安排在不同航空公司之間存在很大差異。有些航空公司會更主動和貼心，例如：提供進一步的協助，像是在廁所門口幫忙開門或問詢是否需要鎖門，甚至在上機後先跟空服人員說明用餐不便，需提供刀切服務，而有些航空公司的服務就相對簡單且缺乏靈活性。

輪椅使用者在登機和下機時的過程看似相對簡單，但其中涉及到的無障礙設施和服務環節，往往並不完善。舉例來說，有些機場的輪椅通道設計得過於狹窄，如臺灣桃園國際機場的航廈的手扶梯輪椅難以通行；有些航空公司的登機口並沒有專門為行動不便者設計的登機梯，這些不便對於行動不便者來說可能是一個不小的挑戰。因此，我認為現行的輪椅使用者乘機流程需要進一步簡化和標準化，以確保身心障礙者的出行更加順暢。

2. 無障礙廁所設施與標準欠缺

另一個常見的問題是無障礙廁所的設計與布局。雖然機場內的無障礙廁所的數量有所增加，但很多廁所的設計仍不夠人性化。例如：無障礙廁所內的扶手位置可能過高或過低以及單邊扶手，空間過於狹窄，如臺灣桃園國際機場的第二航廈的電梯，無法讓輪椅使用者輕鬆轉身。部分廁所內甚至缺乏緊急呼叫按鈕，這意味著如果行動不便者在廁所內發生意外或需要協助，無法及時求救。

此外，在飛行途中，航空公司提供的廁所服務也存在差異。有些空服人員會主動協助我進入廁所，甚至在我進入後詢問是否需要將門鎖上，這樣的細節體現出服務的貼心。然而，也有一些航空公司缺乏這種主動的服務意識，讓我不得不自行處理，這在空間狹小的飛機廁所中，對於行動不便者來說是一大挑戰。

3. 無障礙交通設施的管理與維護不夠完善

機場和港口的無障礙設施在設計時可能已經考慮了基本需求，但在實際運行和管理過程中，這些設施常常因為缺乏維護或管理不善而無法發揮應有的作用。例如：無障礙通道經常被其他物品或行李占用，無障礙停車位也常常被非障礙人士的車輛占用，這些情況都會給行動不便者的出行帶來極大的困難。

二、如何促使政府改善無障礙設施與服務

1. 完善立法與監管

政府應當強化相關立法，進一步規範和標準化機場和港口的無障礙設施。例如：應對無障礙通道、廁所、電梯、登機設備等進行嚴格的設計規範，並定期進行檢查和維護。此外，應當建立一個有效的監管機制，確保無障礙設施在日常運作中不會被占用或損壞。

2. 提高服務人員的無障礙服務意識

政府應與航空公司、港口管理單位合作，提升相關服務人員的無障礙服務意識。服務人員應接受專業的無障礙服務培訓，了解如何協助行動不便者，並且能靈活應對他們的需求。這樣，無論是在機場、港口還是飛機上，行動不便者都能得到及時且合適的幫助。

3. 推動公共參與和意見反饋機制

政府應建立一個更加透明且有效的公共參與機制，讓行動不便者和相關團體能夠提出建設性的意見和建議。通過定期舉辦公聽會、研討會等方式，政府可以更深入地了解身心障礙者在出行過程中面臨的具體問題，並根據這些意見進行政策調整。

三、無障礙資訊的提供與透明化

1. 設立無障礙出行資訊平台

政府和航空公司應合作建立一個專門的無障礙出行資訊平台，供行動不便者查詢各種無障礙設施的狀況。例如：該平台可以包括機場內的無障礙通道、無障礙廁所的位置，輪椅租借服務的申請流程，及其它相關的無障礙設施使用指南。

2. 提供即時無障礙資訊

針對無障礙設施的運行情況，應提供即時的更新資訊。如果某些無障礙設施因故障或維護暫時無法使用，行動不便者應能夠提前獲知這些信息，並根據實際情況調整出行計劃。

3. 提供多語言支持

考慮到國際旅客的多樣性，無障礙資訊應該以多種語言提供，並配備清晰的圖示說明。這樣無論是本地或外國旅客，都能輕鬆獲取無障礙設施的信息。

四、如何保障輔具的運送安全與賠償機制

1. 完善輔具運送流程

對於依賴輔具的行動不便者來說，輔具的安全運送至關重要。航空公司和港口應建立標準化的輔具運送流程，確保輔具在運輸過程中不會受到損壞。應當有專人負責輔具的裝載與卸載，並確保輔具能夠完整交付給旅客。輔具在運送過程中，不僅需要安全無損地到達目的地，還應當保障隨行輔具的使用便捷性。例如：航空公司應設有專門的輔具存放區域，並在飛機抵達時優先處理行動不便者的輔具，以避免等待時間過長或造成不便。

2. 建立輔具損壞賠償機制

目前，輔具在運送過程中損壞的案例屢見不鮮，但相關賠償機制往往不夠完善。航空公司應當制定具體的輔具損壞賠償規則，並提供快速處理渠道，確保行動不便者在遇到輔具損壞時能夠及時獲得賠償和替代設備。同時，政府也應督促相關部門與企業確保輔具運送的賠償過程公開透明，以保障消費者權益。

結語

無障礙交通設施的完善，不僅是為了讓行動不便者的出行更加便捷，更是整體社會文明進步的一個象徵。無論是政府還是民間企業，都應意識到這個問題的重要性，並在政策和服務中體現對行動不便者的尊重與關懷。

透過我多次搭乘飛機的經歷，我深刻體會到無障礙交通服務的不足與潛在改善空間。臺灣的機場和港口雖然在無障礙設施上已有一定的進展，但仍有許多需要提升的部分。唯有透過政府、企業與社會各界的共同努力，才能真正實現對行動不便者的友善交通環境。

隨著科技的發展與社會的進步，我們相信未來的無障礙交通服務會越來越完善，行動不便者將能夠享有與一般人無異的出行體驗。透過政策的推動、服務的提升和設施的完善，我們可以為交通無障礙的未來邁出更堅實的一步，確保每個人都能夠平等、安全地享受出行的自由與便利。