

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 優等獎

社福論文題目

行動不便者交通無障礙：檢討我國國際機場/ 港口無障礙問題面面觀。

—— 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…但是往往障礙重重甚至被拒載。這反應我們在交通無障礙很大的問題需要被重視。需要大家一起來建言一同來思考：

黃建方

國立彰化師範大學 公共事務與公民教育系

中華民國 113 年 10 月

目錄

一. 前言	2
二. 機場與港口無障礙設施的現況與不足	2
三. 無障礙資訊的提供與透明化	5
四. 輔具運送安全保障與損害賠償機制	7
五. 結論	9
六. 參考資料	9

本文摘要：

隨著交通運輸全球化，機場和港口成為國際旅客的重要樞紐，提供無障礙環境對於身心障礙者至關重要。本文旨在探討我國國際機場與港口無障礙設施及服務的現狀，分析現有問題，並提出具體改善建議，促使身心障礙旅客能在搭乘飛機或船隻過程中享有完整的無障礙服務。

一. 前言

社會逐漸邁向老齡化及多元化，身心障礙者的數量也持續增加。根據聯合國報告，全球約 15% 的人口屬於身心障礙者；衛福部 110 年底最新統計我國身心障礙人口突破 120 萬，約佔全國人口 20%，相當於每 20 位國民中就有一位身障者。這其中不少人需要透過航空及海運進行國際旅行。因此，無障礙交通環境的建立，不僅是保障身心障礙者基本權利的重要議題，更是國際機場及港口設施達到國際標準的必然趨勢。過去幾年，我國在無障礙設施的推動上已經取得一定成效，然而，實際運作過程中仍有許多不足之處，影響了行動不便者的出行體驗。

現行的無障礙設施多數集中於基礎設施的完善，對於服務流程的設計及人員的專業培訓則相對薄弱。此外，隨著輔具的普及，保障輔具在運送過程中的安全性，以及損壞後的賠償機制也日益受到重視。為了使行動不便者能夠享有與其他旅客同等的交通權利，我們有必要檢討現行無障礙設施的不足，並提出改善建議。本文將聚焦於我國國際機場與港口的無障礙設施及服務，分析其目前的問題及不足，並針對如何確保身心障礙旅客能夠安全、便利地使用這些交通樞紐進行探討，以及個人經驗探討，提出切實可行的改善方案。

二. 機場與港口無障礙設施的現況與不足

目前機場或港口無障礙設施或服務的不足之處與改善建議

儘管我國國際機場和港口的無障礙設施已有一定發展，但仍存在以下幾個不足之處，影響了行動不便者的旅遊體驗。這些不足包括設施規模和服務的覆蓋範圍、設施品質、無障礙服務流程和人員的應對能力。以下針對具體問題進行分析，並提出改善措施和完整的無障礙服務程序。

1.1 無障礙設施數量不足與分佈不合理

問題點：

在我曾經出國去芬蘭比賽有過長途搭機的經驗，我發現在某些機場和港口，無障礙設施的數量遠遠不足以應付行動不便者的需求。例如，無障礙廁所或專用通道的數量有限，特別是在旅客流量大的地區，如候機區、登機口、登船區等時常會出現等候和排隊的情況，而我們因身體障礙的原因，如廁時間

又需比一般人來得更久及繁瑣，所以都必須更加提早去上廁所，才能避免因等候而錯過班機或船班。此外，設施的分佈不均衡，某些區域無障礙通道缺失，階梯的存在，行動不便者必須依賴他人幫助才能順利移動。這不僅增加了身心障礙者的出行困難，還使我們失去了自主行動的權利。

改善建議：

- **增加設施數量與合理分佈：** 政府應要求機場與港口管理單位對無障礙設施進行全方位評估，增加無障礙通道、無障礙廁所等設施的數量，並在不同區域合理分佈，以確保行動不便者能夠輕鬆進出各個關鍵區域。
- **定期評估與更新設施：** 機場與港口應設立無障礙設施的定期檢查機制，確保設施的狀態符合當前標準，並及時進行更新或維修。且應邀請各種障礙的身心障礙者親自體驗評估，才能得到最真實的反饋及建議。

1.2 導引標示不夠清晰與導航系統缺乏

問題點：

許多無障礙設施缺乏清晰的標示和導引系統，導致身心障礙者在機場或港口內尋找設施時遇到困難。雖然部分機場和港口配備了指示牌，但這些標誌設置的位置不夠明顯或數量不足，且文字與圖示的設計不夠直觀。此外，現有的電子導航系統尚未完全整合無障礙設施的即時資訊，這使得行動不便者無法快速了解無障礙設施的狀態或維修情況。

改善建議：

- **強化無障礙設施的標示與導引系統：** 機場和港口應在每個關鍵路口和設施區域設置明確的無障礙標示，使用大字體、清晰圖標，並設置足夠的指示牌，引導旅客找到無障礙通道、電梯、廁所等設施。
- **開發或升級電子導航系統：** 建立專門針對無障礙旅客的手機應用程式或數字地圖系統，讓行動不便者可以在手機上即時查看無障礙設施的位置、狀態（如維修或使用中）、最近的無障礙路徑等資訊，提升他們的自助能力。

1.3 服務人員的無障礙服務訓練不足

問題點：

服務人員對於行動不便者的需求缺乏充足的理解，導致他們在提供服務時效率不高或服務質量不足。例如，某些工作人員在處理輪椅服務時操作不當，導致旅客感到不適甚至有安全隱患。此外，對於特別需求的身心障礙者（如聽障或視障旅客），服務人員未接受針對性培訓，難以提供專業的協助。

改善建議：

- **加強無障礙服務的培訓：** 機場和港口應設立定期的服務人員無障礙服務培訓計劃，涵蓋如何正確使用輪椅、如何與不同需求的身心障礙者溝通（如手語或使用書面信息）等具體內容，確保他們能夠專業地提供服務。

- **設立專門的無障礙服務團隊：** 針對行動不便者的需求，機場和港口可考慮設立專業團隊，專門協助身心障礙旅客，從他們進入航站樓或港口區域開始，提供全程陪同服務。

1.4 緊急情況中的無障礙應對措施不足

問題點：

在火災、地震等緊急情況下，無障礙通道是否保持暢通、如何安全撤離行動不便者等問題在現有的應急方案中往往未得到充分重視。這導致在緊急情況下，身心障礙者可能面臨更大的風險。以一般生活上舉例來說，當發生重大災害時，身心障礙者只能依靠電梯一個管道來出入大樓，而當電梯無法使用時都使我們承受著更大的災害風險和危險性。

改善建議：

- **設置無障礙緊急疏散路線：** 機場和港口應為行動不便者設計專門的緊急疏散路線，確保這些路線在任何情況下都能保持暢通，並在所有設施區域設置明確的標示，指引旅客安全撤離。
- **定期進行無障礙應急演習：** 為確保在緊急情況下行動不便者能夠迅速獲得協助，機場和港口應定期進行專門針對無障礙旅客的應急演習，讓工作人員熟悉相關應對措施，確保有效應對突發狀況。

完整的無障礙服務程序設計

為確保身心障礙旅客在搭機或搭船時享有完整且順暢的無障礙服務，以下是理想的無障礙服務程序：

1. **預約服務：** 旅客應能在訂票時提前告知機場或港口其特殊需求，如輪椅、助行器協助、專人陪同等，並確保機場/港口做好充分準備。
2. **專人接待與協助：** 在旅客抵達機場或港口時，應有專門的無障礙服務人員在入境處或港口入口提供接待服務，並陪同旅客完成報到、安檢等程序。
3. **無障礙通道與設施支持：** 在報到與安檢後，應確保旅客能夠使用無障礙通道、安全電梯及其他無障礙設施，順利前往登機口或登船處。
4. **登機/登船協助：** 旅客在登機或登船時，服務人員應提供必要的幫助，確保旅客能夠順利且安全地上機/船，並確認輔具是否安全運送。
5. **到達後協助：** 當旅客到達目的地時，應有專人協助取回輔具，並提供無障礙交通工具的相關資訊，幫助旅客安全抵達目的地。

這一系列的服務流程應無縫銜接，確保身心障礙旅客從進入機場或港口到達目的地的每個環節都能順利完成，並享有充分的便利與安全保障。

三. 政府及民間應提供的無障礙資訊

為了確保身心障礙乘客在旅行過程中能夠獲得足夠的無障礙資訊，政府與民間應協力提供全面、清晰且易於取得的相關資訊，讓旅客能夠提早做好規劃，避免因資訊不足而遇到不必要的困難。以下將詳細說明政府與民間應提供的各類無障礙資訊及其重要性。

2.1 機場與港口的無障礙設施資訊

內容應包括：

- **無障礙通道、電梯、廁所位置**：旅客應能方便查詢機場或港口內所有無障礙設施的位置，這些資訊應清楚標示在機場、港口網站或 APP 上，並且可提供紙本的設施地圖。
- **無障礙專用候機區與登機/登船路徑**：身心障礙旅客應能在起飛或啟航前，了解無障礙候機區的設置，這包括輪椅區域、專用座椅等。此外，無障礙旅客應清楚獲得如何從候機區或港口的候船區無縫銜接到登機口或登船點的路徑指引。
- **無障礙專用交通工具資訊**：旅客需要了解機場或港口內的無障礙接駁巴士、計程車、捷運等交通工具的使用情況，以及其運行時間、預約方式等。

重要性：

提供這類設施資訊有助於旅客在抵達機場或港口之前，提前計劃其移動路線，避免臨時找不到設施或浪費時間，特別是對於行動不便者而言，這些信息將大幅減少不必要的壓力。

2.2 服務預約與支援資訊

內容應包括：

- **無障礙服務預約系統**：旅客應能通過官方網站或 APP 進行無障礙服務的預約，如輪椅服務、專人陪同服務等。該系統應支持簡便的預約流程，並提供清晰的指引，例如何時應進行預約、如何確保服務可用等。
- **客戶服務聯繫方式**：機場或港口應提供專線或專用聯繫方式，供身心障礙旅客查詢或緊急聯絡。這些聯繫方式應能快速回應，並能為不同需求的旅客提供針對性的建議和解決方案，例如提供語音電話、文字客服或手語視頻服務。

重要性：

無障礙服務的提前預約，能讓機場或港口根據旅客的需求做出適當的安排，避免因臨時需求而造成的混亂。對於有特殊需求的旅客，能夠在旅途前聯絡相關單位並獲得確認，將大大增強其信心和安全感。

2.3 輔具運送與存放的規範資訊

內容應包括：

- **輔具運送的程序與標準：**旅客應能清楚了解其輪椅或其他輔具在飛機或船上的運送流程，包括如何處理輔具、需要進行的檢查程序、是否需要進行特殊打包或加固等。這些資訊應提前告知，讓旅客了解如何正確準備輔具，以確保安全運送。
- **輔具存放區域及取回方式：**對於需要在航程中存放輔具的旅客，應提供清晰的存放位置及輔具取回的流程，例如下飛機或登岸後應前往何處取回輔具，取回時是否需要進行額外檢查等。
- **損壞賠償及應對機制：**旅客應被告知若輔具在運送過程中損壞，應如何向機場或港口進行報告，並獲得即時協助或賠償。這包括具體的報告方式、賠償金額的標準及處理時間。

重要性：

行動不便者對輔具的依賴度極高，因此有關輔具運送、存放及取回的程序資訊至關重要。提供詳細的輔具運送程序指南，能幫助旅客事先做好準備，減少由於信息不足而引發的問題。特別是在輔具損壞的情況下，快速反應和賠償機制將能讓旅客及時獲得幫助，減少出行的不便和壓力。

2.4 緊急應變與安全資訊

內容應包括：

- **無障礙緊急疏散路線：**政府和機場/港口應提供針對行動不便者的緊急疏散指引，並在官網、APP 或紙本資料中詳細說明無障礙通道的緊急使用方式、疏散區域等。
- **緊急服務聯繫資訊：**旅客應獲得專門的緊急聯繫資訊，在緊急情況下可以快速聯絡相關部門（如消防、醫療團隊或無障礙服務人員），並得到即時幫助。
- **應急演習與安全措施資訊：**政府應定期公佈機場與港口針對身心障礙旅客進行的安全演習結果，並說明無障礙應急裝置和設施的檢查頻率、更新狀況等。

重要性：

緊急情況中，行動不便者往往需要特殊的協助，無障礙緊急疏散路線和服務聯繫資訊至關重要。提供這些資訊能讓旅客提早熟悉應變措施，增加他們在緊急時刻的安全感和應對能力。

綜上所述，政府與民間應在無障礙設施、服務流程、輔具運送、緊急應變等各方面提供詳細的資訊，並通過多渠道（官網、APP、紙本指南）進行發布，讓身心障礙者能夠提前掌握出行相關的關鍵信息，從而更安全、便利地完成旅程。

四. 如何保障障礙者輔具在運送過程中的安全無礙及損害賠償機制

對於我們身心障礙者而言，輔具（如輪椅、助行器、假肢等）是我們日常生活及出行中必不可少的工具，因此在搭機或搭船時，輔具的安全運送至關重要。確保輔具在運輸過程中不受損害，並建立有效的賠償及協助機制，不僅是維護身心障礙者權益的核心部分，也是提高整體無障礙服務品質的關鍵。以下將詳細討論如何保障輔具運送的安全性及在損壞情況下應有的賠償及協助機制。

3.1 輔具安全運送的保障措施

問題：

輔具在運送過程中常因搬運不當、缺乏專業打包及存放而發生損壞，這對依賴輔具的旅客而言是嚴重的問題。許多旅客經常反映，輔具在運輸過程中遭遇摔壞、丟失或零件損壞等情況，這會極大影響他們的旅行體驗，甚至直接影響其行動能力。而就自身經驗，我的輪椅輔具在運送過程中摩擦導致輪框出現刮痕及破損，但最後因語言不通和行程時間緊湊而求助無門，只能默默接受輔具損害的結果。

解決方案：

1. 專業的輔具運送流程

- **專用運輸設備：**機場與港口應設立專門的輔具運輸設備，如特製的輪椅運輸箱或防護罩，確保輔具在搬運和運輸過程中不會受到碰撞或擠壓。
- **分離運輸與存放：**如果是電動輪椅或大型輔具，應考慮將電池與輔具本體分開運送，避免由於電池短路或其他原因造成的損壞。此外，應設立專門的無障礙行李存放區，確保輔具不會與其他行李混合堆放，降低損壞風險。

2. 專業人員的操作訓練

- **專業培訓：**搬運輔具的機場、港口工作人員應接受專業培訓，了解如何正確操作不同種類的輔具，特別是對於電動輪椅、助行器等精密設備的處理。工作人員應學習如何拆解、裝配輔具，並瞭解每種輔具的特定操作方式，避免因操作不當造成損壞。
- **監控系統與流程：**機場與港口應建立輔具搬運的監控系統，從旅客辦理登機手續到取回輔具的整個過程，應有明確的監控與追蹤，以防止搬運過程中的損壞或丟失。

3. 輔具打包與標識

- **提供專業打包服務：**在登機或登船前，機場或港口應為旅客提供專業的輔具打包服務，確保輔具在運送過程中不會因包裝不當而遭受損壞。打包材料應具備緩衝、防震等功能，適合輔具的特殊需求。

- **清楚的標識與識別：**旅客的輔具應加註清楚的標識，包括輔具類型、所有者聯絡方式以及運輸需求等。這些標識應讓搬運人員能夠迅速識別出該輔具需要特殊處理，從而避免因搬運不當造成的損壞。

3.2 損壞輔具的協助及賠償機制

問題：

如果輔具在運送過程中遭受損壞，旅客往往會面臨立即的行動困難，並且修復或更換輔具的費用可能非常高。因此，建立完善的賠償及協助機制，不僅能保障旅客的權益，還能提升服務的信任度。

解決方案：

1. 即時輔助措施

- **替代輔具的提供：**在輔具損壞的情況下，機場或港口應設有緊急應對方案，提供備用的輪椅、助行器等臨時輔具，確保旅客能夠繼續行動，直至其輔具被修復或更換。
- **即時修理服務：**應設立專門的修理站或與當地專業維修店合作，提供輔具的即時修理服務。這些修理站應具備修理常見輔具的能力，特別是對於輪椅的輪胎更換、電池維修等簡單維修，應能快速解決。

2. 賠償機制

- **明確的賠償標準與程序：**政府應制定明確的輔具損壞賠償標準，根據輔具的損壞程度以及其市場價值進行賠償。機場和港口應提供透明的賠償程序，旅客可以通過簡便的方式提交賠償申請，並在短時間內獲得回應。
- **購買運送保險的選項：**針對高價值或定制的輔具，旅客可以選擇在運送前購買保險，確保在輔具損壞或遺失的情況下能獲得足夠的賠償。政府應鼓勵航空公司和航運公司與保險公司合作，為旅客提供專屬的輔具運送保險。

3. 無障礙旅客服務中心

- **設置無障礙客服中心：**機場和港口應設立無障礙旅客服務中心，專門為身心障礙者提供服務，包括輔具損壞的報告、修理協助、替代輔具的租賃等。這些中心應有專業人員 24 小時值班，確保能夠及時處理各類問題。
- **快速處理損壞報告：**無障礙客服中心應設立簡便的報告系統，旅客在發現輔具損壞後，可以通過手機應用、電話或現場報告系統快速提交損壞報告，並獲得即時協助或後續賠償處理。

四. 結論

無障礙交通環境對於我們行動不便者的出行具有至關重要的影響，而目前我國的機場與港口無障礙設施和服務尚未完全達到理想標準。在對現有設施的檢視中，我們發現標識不足、無障礙通道設計不合理、輔具運送流程不完善等問題仍然存在。為了保障身心障礙旅客的出行權益，政府必須加強無障礙設施的建設，確保無障礙設施符合國際標準，並建立更有效的監督和管理機制。

同時，政府和民間必須提供透明、易取得的無障礙資訊，讓身心障礙旅客能夠提前了解出行設施與服務，減少旅行過程中的不便。這些資訊應包括機場和港口的無障礙通道、輔具運送程序、緊急聯絡方式等，並應通過多元渠道如網路、APP 和客服熱線進行傳遞，確保身心障礙者能輕鬆獲取。

對於輔具的安全運送，設立完善的專業運送流程和賠償機制尤為關鍵。政府應要求機場和港口配備專業的輔具運送設備，確保搬運過程中不會對輔具造成損害，並在損壞情況下提供即時替代輔具和賠償機制，讓旅客安心使用輔具完成整個出行過程。

綜上所述，無障礙設施的進一步完善、信息的充分透明、輔具運送的安全保障，將有助於提升我國機場和港口的無障礙服務水平，讓我們身心障礙者能夠更無憂地享受自由、安全的出行權利。通過政府與民間的合作、制度的完善與落實，無障礙交通服務將能夠達到更高的標準，實現真正的交通平等。

五. 參考資料

<https://dep.mohw.gov.tw/dos/cp-5224-62359-113.html>(衛福部統計處)

<https://rc052.ndhu.edu.tw/var/file/89/1089/img/3403/716297405.pdf>(無障礙設施規範)

<https://www.ftvnews.com.tw/news/detail/2023B24W0294>(機場指標規劃及建議)

<https://www.caa.gov.tw/Article.aspx?a=1366&lang=1>(交通部航空局-各機場無障礙網頁)

https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/1046(身心障礙者的搭機資訊及規範)

<https://plainlaw.me/posts/Creating-Accessible-Aviation-Environment>(無障礙探討)

<https://udn.com/news/story/7266/8035614>(無障礙服務態度)

<https://www.civilmedia.tw/archives/126388>(飛行無障礙訴求)

<https://law.nfa.gov.tw/MOBILE/law.aspx?lsid=FL102027>(逃生避難具備無障礙指引)

<https://www.freeway.gov.tw/Upload/201604/%E5%BB%BA%E7%AF%89%E7%89%A9%E7%84%A1%E9%9A%9C%E7%A4%99%E8%A8%AD%E6%96%BD%E8%A8%AD%E8%A8%88%E8%A6%8F%E7%AF%84.pdf>

(建築物無障礙設施設計規範)

<https://www.evaair.com/zh-tw/fly-prepare/special-assistance-and-inquiry/disability-assistance/>(航空公司對於輔具之規範)

<https://www.evaair.com/zh-tw/fly-prepare/special-assistance-and-inquiry/disability-assistance/>(輪椅協助及行動輔助服務)

<https://www.elle.com/tw/life/hot-news/g60840474/flight-luggage-damaged/>(賠償機制)