

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 特優獎

社福論文題

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

賴靜如

國立臺南護理專科學校

護理科

中華民國 113 年 9 月

目錄

壹、 緒論	1
一、 背景與動機	1
二、 目的與問題	1
貳、 無障礙交通概述	2
一、 無障礙交通的定義與需求	2
二、 國際無障礙標準	2
參、 我國國際機場與港口無障礙設施現況	3
一、 機場與港口的無障礙設施不足	3
二、 無障礙資訊系統與輔助設備問題	4
肆、 政府改善策略與無障礙服務流程	4
一、 政府監督與政策建議	4
二、 無障礙服務流程設計	5
伍、 無障礙資訊的提供與普及	6
一、 政府與民間的無障礙資訊提供	6
二、 建立無障礙資訊平台	7
陸、 輔具運輸保障機制	8
一、 輔具安全運輸挑戰	8
二、 損害賠償與保護機制	8
柒、 國際案例與借鑒	9
一、 國際無障礙設施優秀案例	9
(一) 日本	9
(二) 瑞典	10
(三) 美國	10

二、 各國政策經驗	10
(一) 日本的法律與實踐經驗	11
(二) 瑞典的政策經驗	11
(三) 美國的法律保障與執行	11
捌、 結論	11
玖、 附錄(圖片)	12
壹拾、 參考資料	16

壹、緒論

一、背景與動機

隨著社會的進步與法規的完善，無障礙設施逐漸成為現代公共基礎建設中的重要議題。根據《身心障礙者權利公約》(CRPD)，各國必須保障身心障礙者在公共交通及設施的可及性，這不僅是基本人權的體現，也是社會平等的一環。然而，根據多項調查及新聞報導，我國的國際機場及港口在無障礙設施的配置上，仍存在許多問題，尤其在面對行動不便者時，這些設施的不足會導致他們面臨實際上的困難與不便。

作為一名經歷過車禍並長期依賴拐杖行走的復學生，我對無障礙設施的需求深有體會。在我復學前的那段期間，常需要前往醫院進行復健，而每次的出行都會遭遇到各式各樣的無障礙設施不足問題，如斜坡過陡、升降設備不穩定等，這些問題不僅造成身體上的負擔，也帶來了心理上的壓力。此經歷促使我對公共交通設施的無障礙設計有了更多的關注，特別是在我國國際機場及港口這些對外連結的窗口。這些設施是否友善且便利，對行動不便者出國或回國時有著極大的影響。因此，針對我國國際機場及港口的無障礙設施進行檢討，並提出建設性的建議，成為了我撰寫這篇論文的主要動機。

二、目的與問題

本論文的目的是透過分析我國主要國際機場及港口的無障礙設施，檢視其是否符合《身心障礙者權利公約》及國內相關法規的要求，並探討實際操作上的問題及挑戰。此外，本文將從行動不便者的角度，深入探討這些設施在使用過程中所面臨的問題，進一步提出改善建議，期望能為提升我國無障礙交通設施的品質貢獻一己之力。

我國國際機場及港口作為重要的國際交通樞紐，不僅是國內民眾進出國門的首選，也是國際旅客對我國的第一印象。若無障礙設施不足，不僅會影響行動不便者的出行體驗，甚至可能導致危險事件的發生。由於個人受限於家庭因素及交通上的困難，無法進行實地調查，因此本文將主要依據相關文獻、政府報告及使用者的經驗分享，來檢視我國機場及港口無障礙設施的現況，並透過文獻回顧和國際案例比較，分析我國在此領域的不足之處，進而提出改善建議。

主要的研究問題將包括：(1)我國國際機場及港口的無障礙設施配置是否足夠？(2)行動不便者在使用這些設施時會遇到哪些具體問題？(3)如何借鑒其他國家或地區的成功經驗，改善我國的無障礙設施？本文將透過這些問題的探討，期望能提出具體且可行的政策建議，讓我國在無障礙交通設施上邁向更完善的未來。

貳、無障礙交通概述

一、無障礙交通的定義與需求

無障礙交通指的是提供各種設施和服務，以確保行動不便者及其他身心障礙者能夠自主、安全且便捷地使用公共交通工具和設施。這種設施的目的是消除出行過程中可能面臨的物理和心理障礙，確保每個人都能平等享有交通權利，這是對身心障礙者權利的基本保障。

根據《身心障礙者權利公約》(CRPD)的規定，各國應確保身心障礙者享有與其他人相同的自由出行權，包括提供無障礙設施的建築設計、交通工具的改裝以及清晰的導引系統。對於行動不便者，這些設施應包含坡道、無障礙電梯、輪椅升降平台及無障礙座位等。此外，針對視覺及聽覺障礙者，設施應提供語音導引、導盲磚及清晰的視覺提示等系統。

我個人經歷了車禍後的長期復健，深刻體會到無障礙設施對於行動不便者的重要性。例如，當我在外出時，常遇到坡道過陡、階梯級高過高或無法使用無障礙電梯的情況，這不僅增加出行的困難，甚至帶來了心理上的壓力。除了身體上的不便，還可能導致行動過程中的危險。

此外，無障礙交通設施的需求不僅限於行動不便者，也涵蓋其他需要幫助的群體，例如老年人、慢性病患者及心理障礙者。這些人可能因健康狀況需要更多的支持，如較平坦的道路、清晰的標示及友善的服務人員。因此，無障礙交通設施的設計應考慮多層次需求，並透過規劃改善交通環境，減少因障礙設施不足而造成的社會不平等。

二、國際無障礙標準

在國際上，無障礙設施標準有兩個重要依據：一是由國際標準組織 (ISO) 制定的《無障礙設施國際標準》(ISO 21542:2011)，二是美國的《美國身心障礙者法》(ADA)。這些標準為各國提供了具體的無障礙設施規範，確保身心障礙者能夠平等、安全地使用公共設施。

ISO 21542:2011 主要針對建築物內外無障礙設施設計進行詳細規範，包括通道的寬度、坡道的角度、升降設備的要求等。它特別強調，建築設施的每一個細節應考慮到所有使用者，尤其是行動不便者的需求。例如，樓梯旁應設有適當的扶手，坡道的斜度不能過於陡峭，並且必須有足夠寬的通道讓輪椅能夠順利通行。除此之外，該標準還對建築物的入口、廁所、電梯等設施的高度及使用便利性作出具體要求，目的是讓所有使用者不因身體限制而遇到障礙。

而美國《美國身心障礙者法》(ADA) 自 1990 年通過以來，成為全球最具影響力的無障礙法律之一。ADA 不僅涵蓋了建築設施的無障礙要求，還對公共交通工具、服務系統提出了嚴格規範。例如，在機場、車站等交通場域，必須設置輪椅專用通道、升降設備，並確保這些設備易於找到和使

用。此外，ADA 還要求提供視覺與聽覺障礙者的輔助系統，如電子公告板、語音導引系統等，確保不同需求的使用者都能平等獲得交通資訊。這些規範不僅促使美國在無障礙設施上取得顯著進展，還為其他國家提供了有效的參考。

參、我國國際機場與港口無障礙設施現況

一、機場與港口的無障礙設施不足

我國的國際機場與港口，作為國內外旅客出入的交通樞紐，理應具備完善的無障礙設施，為行動不便者提供安全且方便的出行環境。然而，實際上這些設施仍存在許多不足之處，無法完全滿足行動不便者的需求。

首先，無障礙通道和坡道的設置並不全面。在一些機場和港口，雖然設有坡道或無障礙通道，但這些通道的設計往往存在斜度過陡、寬度不夠或長度過長等問題，使得使用輪椅、拐杖或助行器的旅客在通行時感到困難。此外，有些通道的入口或出口處設置不明顯，行動不便者可能需要花費更多時間和精力尋找無障礙設施，這對出行時間緊湊的旅客而言尤其不便。

其次，無障礙電梯與升降平台的數量不足或分布不合理。無障礙電梯在一些機場和港口往往設置在較為隱蔽的位置，或者數量稀少，導致行動不便者需要繞道而行或花費較多時間才能找到。此外，有些升降平台設備較為老舊，使用過程中可能不穩定，增加了行動不便者的安全風險。這些問題使得使用者在面對多層樓或長距離移動時，往往無法依賴這些設施，進一步加劇了他們的出行困難。

再者，無障礙衛生設施的數量與品質也是一個常見的問題。在一些機場和港口，無障礙廁所數量有限，且無障礙廁所的設計有時候並不符合標準，例如空間不足以容納輪椅的自由轉動，或是扶手的位置不當，讓使用者難以安心使用。這些不便都對行動不便者的日常需求造成極大的壓力和困擾。

最後，無障礙標示系統仍有待改善。許多機場和港口的無障礙設施缺乏清晰的指示標誌，或者標示設置位置不合理，行動不便者往往需要花費大量時間尋找無障礙設施。這不僅延長了他們的移動時間，也增加了旅途的壓力和不確定性。

總結來說，儘管我國的機場和港口已經開始重視無障礙設施的建設，但在通道、電梯、廁所和標示系統等方面仍存在諸多不足。這些設施的缺乏或設計不當，使得行動不便者在出行時仍然面臨諸多挑戰，亟需相關單位進行改善，提升我國公共交通樞紐的無障礙水準。

二、 無障礙資訊系統與輔助設備問題

除了物理上的無障礙設施不足，我國的無障礙資訊系統與輔助設備也存在問題，對行動不便者及其他身心障礙者的出行帶來不便。

首先，無障礙資訊系統的可及性和更新不夠全面。在許多機場和港口，針對行動不便者的資訊系統並不完善。例如，語音導覽系統有時不清晰或不夠全面，無法提供即時而有效的資訊，這對於視覺障礙者來說尤為困難。此外，部分電子螢幕的訊息更新速度過快或顯示位置不佳，無法滿足聽覺障礙者的需求，導致他們難以及時獲取重要的出行資訊。這些問題使得身心障礙者在出行過程中，面臨更多的資訊障礙。

其次，輔助設備的數量不足和維護不良也是一個常見問題。例如，機場或港口提供的輪椅數量有限，無法應對高峰期的需求，導致行動不便者有時需要長時間等待。此外，部分輔助設備，如輪椅或助行器，因缺乏定期維護，使用時可能存在故障或不穩定的情況，這不僅增加了使用者的困擾，也可能導致安全隱患。

再者，無障礙服務人員的培訓與服務品質參差不齊。儘管我國的機場與港口已經設置了無障礙服務窗口，但部分服務人員對於如何正確協助身心障礙者並不熟悉，可能缺乏專業的培訓，導致服務過程中恐怕會出現疏漏或誤解。

總體而言，我國無障礙資訊系統與輔助設備在完善度和服務品質上還有很大提升空間。為了真正實現無障礙出行，相關單位應加強這些系統的建設與管理，確保行動不便者能夠平等、安全、無障礙地享受公共交通服務。

肆、 政府改善策略與無障礙服務流程

一、 政府監督與政策建議

針對我國機場與港口無障礙設施的不足，以及無障礙資訊系統與輔助設備的問題，政府應當肩負起更大的責任，推動政策的制定與執行，並加強監督，確保無障礙設施的全面落實。

首先，政府應進一步強化現有法規的落實。目前台灣的《身心障礙者權利保障法》已對無障礙設施做出規範，但在實際執行中，仍然存在諸多不足。因此，政府應加強監管，確保每一個公共交通樞紐，尤其是機場和港口，能夠按照法規要求完善無障礙設施的配置。此外，政府還應制定更具體的執行標準，對無障礙設施的設計、配置和維護提出明確的要求，並設立嚴格的檢查制度，定期對設施進行審查和評估。這樣的政策不僅能確保無障礙設施符合國際標準，也能減少設施不全或設計不當的問題。

其次，政府應加強對無障礙設施的資源投入。許多無障礙設施不足或維護不佳的原因，往往是因為資金有限，導致相關設施未能按期維護或更新。

因此，政府應該編列專門預算，支持無障礙設施的更新與擴展，確保行動不便者在不同交通樞紐中能享有便利和安全的設施。除了硬體設施的投入，政府還應加強對無障礙資訊系統的發展，例如完善語音導覽系統，增強顯示螢幕的清晰度和調整資訊更新速度，並確保這些設備對於不同類型的障礙者皆具可用性。

第三，政府應設立專責的監督機構，針對無障礙設施進行持續監督與改善。該機構應負責監督公共交通樞紐的無障礙設施是否合乎標準，並接受服務使用者的投訴與反饋。透過這樣的監督機制，政府可以及時了解無障礙設施的問題，並迅速做出調整和改善。此外，政府應該加強與民間團體、專家學者的合作，透過專業意見的提供，不斷優化無障礙政策，並根據實際情況對政策進行調整。

最後，教育與宣導也是政府改善無障礙環境的重要部分。除了提升服務人員的專業能力，政府應加強無障礙設施與服務的宣導，讓更多民眾理解無障礙設施的重要性，並在日常生活中尊重、支持行動不便者的需求。透過社會大眾的理解與參與，才能真正實現無障礙社會的願景。

總結來說，政府在推動無障礙設施改善方面應從監管、資源、機構設置和宣導等多方面著手，確保我國無障礙設施的提升與完善，讓每一位需要幫助的旅客都能享有平等、安全的出行權利。

二、 無障礙服務流程設計

在無障礙服務流程設計上，應從使用者的需求出發，確保行動不便者能夠流暢、安全地完成他們的出行過程。無障礙服務流程不僅包括物理設施的設計，還應涵蓋信息提供、輔助服務及人員協助等各方面。

首先，服務流程應從旅客抵達機場或港口的那一刻開始。行動不便者應該能夠輕鬆地從入口找到無障礙通道，這需要清晰且顯眼的標示，並且無障礙通道應設置在交通樞紐的關鍵位置，確保他們不需要繞道。無障礙通道的設計必須符合標準，例如坡度應平緩、通道寬度足夠讓輪椅順利通過，並確保每一個樓層之間都設有無障礙電梯。

接著，無障礙設施應考慮到所有旅客的不同需求。例如，提供語音導覽系統給視障旅客，並確保語音系統能夠準確且及時地提供各類重要資訊。此外，顯示螢幕應設置在便於觀看的位置，且資訊更新速度要適中，讓聽障旅客能夠清楚掌握出行資訊。這些資訊系統應該與物理設施相輔相成，確保身心障礙者不僅能輕鬆移動，還能夠隨時掌握他們需要的資訊。

輔助設備與人員的協助也是無障礙服務流程中的重要環節。針對需要額外協助的行動不便者，應該提供輪椅租借、助行器使用等服務，並確保這些設備的數量足夠應對不同時段的需求。此外，無障礙服務窗口的設置應當方便旅客尋求幫助，並確保服務人員具備專業的無障礙服務知識，能夠耐心並有效地協助旅客解決出行過程中的各類問題。

最後，無障礙服務流程的設計應該具備一定的靈活性，以適應不同旅客的需求變化。例如，針對有心理障礙或其他特殊需求的旅客，無障礙服務應提供更貼心的設計，減少旅客的壓力。服務人員的態度和培訓是這一環節中的關鍵，無論是語言溝通還是實際操作，服務人員都應該能夠迅速識別並滿足旅客的需求。

總結來說，完善的無障礙服務流程應該以行動不便者的使用為核心，從設施、資訊提供、輔助設備到人員協助，做到全面且細緻的規劃，確保行動不便者能夠平等、安全且舒適地完成每一次出行。

伍、 無障礙資訊的提供與普及

一、 政府與民間的無障礙資訊提供

無障礙資訊的提供與普及對於身心障礙者的生活品質和出行體驗至關重要。無障礙設施不僅需要物理環境的改善，更需要有效的資訊支持，使行動不便者能夠掌握相關設施的位置、使用方式及可行性。因此，政府與民間組織應聯手，提供全面且即時的無障礙資訊，讓行動不便者能夠在生活和旅途中順利進行安排與計畫。

首先，政府應肩負起主導角色，推動無障礙資訊的公開與透明化。公共場所，特別是交通樞紐如機場、港口和火車站等，應由政府統一規劃和設置無障礙設施，並通過線上平台及現場的視覺和聽覺標識，向所有使用者提供無障礙設施的相關資訊。這些資訊應包括設施的具體位置、使用方式以及其是否符合國際無障礙標準等，並且需要定期更新，確保每一位使用者都能掌握最新、最精確的資訊。除了設施資訊，政府還應提供詳細的交通路線圖，標示哪些路線或站點具備無障礙設施，讓行動不便者可以更靈活地規劃他們的路線。

其次，民間組織和企業也應參與到無障礙資訊的提供中。許多民間組織已經致力於為身心障礙者提供支持服務，其中包括設計並提供無障礙資訊的專業平台或應用程式。例如，部分企業與社會福利機構合作開發了無障礙地圖應用程式，讓行動不便者可以隨時查詢附近的無障礙設施。此外，一些民間團體會進行實地調查，收集並整理不同地區的無障礙設施資料，並將其公開於網路平台上，為更多使用者提供便利。這些努力不僅補充了政府的資訊提供不足，也讓無障礙資訊更具實用性和親和性。

然而，無論是政府還是民間的資訊提供，都需注意資訊的可及性與普及度。目前的無障礙資訊多半集中於都市地區，偏鄉地區的無障礙設施資訊較少，導致行動不便者在這些地區面臨更大的出行困難。因此，政府與民間應加強合作，擴展資訊覆蓋範圍，確保無論身處何地，行動不便者都能獲得必要的資訊支援。此外，無障礙資訊的傳遞方式也需要多元化，例如透過語音

導覽、簡訊服務、App 通知等不同管道傳遞資訊，滿足不同障礙者的需求。

總結來說，政府與民間的合作在無障礙資訊提供上至關重要。透過政府的政策推動與監管，加上民間力量的參與與實地調查，才能真正實現無障礙資訊的普及與透明，為行動不便者提供更友善的生活環境和出行體驗。

二、 建立無障礙資訊平台

為了讓行動不便者能夠方便快速地獲取無障礙資訊，建立一個綜合性的無障礙資訊平台是至關重要的。這個平台應該具備集中化、即時性和易於使用的特點，並且能夠滿足不同類型身心障礙者的需求。通過這樣的平台，無論是政府部門、民間組織，還是行動不便者自身，都能夠方便地共享和查詢無障礙設施的相關資訊。

首先，這個平台應該由政府主導並整合各個部門的無障礙設施資訊。例如，交通部門可以提供無障礙交通工具和設施的最新資料，衛生福利部門可以更新無障礙醫療設施的資訊，而旅遊部門則可以提供無障礙景點的詳細介紹。這些資訊應該集中在一個平台上，並且確保持續更新和維護，避免過時資訊誤導使用者。政府應該提供足夠的資源來支持這個平台的開發和運營，並且與相關部門和民間組織密切合作，確保平台內容的準確性和實用性。

其次，無障礙資訊平台的使用介面應該友善且多樣化，考慮到不同障礙類型使用者的需求。對於視障者，平台應提供語音導覽功能，確保他們能夠透過聽覺獲取所需的資訊；對於聽障者，平台則應提供清晰的視覺化設計，如大字體顯示、色彩對比明顯的圖示和簡易的導航介面，讓資訊更加容易辨識。此外，行動不便者應能夠透過平台方便地找到附近的無障礙設施，例如無障礙通道、電梯、廁所等，並能夠查詢設施的實際情況，如設備是否維護良好、是否開放等。

再者，無障礙資訊平台應鼓勵使用者之間的互動與反饋。使用者可以透過平台反映設施使用過程中的問題，並且留下評論或評分，幫助其他使用者更好地選擇和使用無障礙設施。這種使用者反饋機制還可以幫助政府和設施管理部門了解設施的實際使用情況，及時進行改善和修繕，確保設施的持續可用性。

總結來說，建立一個綜合性無障礙資訊平台，可以有效提高無障礙資訊的透明度和可及性，讓行動不便者能夠更加自主地規劃他們的生活和出行。這樣的平台不僅能促進政府與民間的合作，還能透過使用者的互動和反饋，持續改進和優化無障礙設施，最終實現一個更加友善和包容的社會。

陸、 輔具運輸保障機制

一、 輔具安全運輸挑戰

輔具，如輪椅、助行器及其他移動設備，對於行動不便者來說，是維持日常生活及出行不可或缺的工具。然而，輔具的運輸過程中常面臨多重挑戰，這些挑戰不僅影響輔具的安全性，也可能對使用者造成實質不便與壓力。

首先，輔具的體積和特殊性使得其在交通運輸中易於受損。特別是在飛機、火車及長途巴士等公共交通工具上，輔具需經過專門的儲存和搬運程序，但現行運輸系統並不總是具備適當的設施來安全存放這些設備。例如，在飛機上，輔具通常需拆解後存放於貨艙內，而貨艙環境易於導致碰撞或壓損，這對輔具的結構和功能造成潛在的損壞風險。

其次，搬運過程中的不當處理也是輔具受損的主要原因之一。無論是地勤人員在搬運輪椅時的不當操作，還是儲存過程中的疏忽，都可能導致輔具受損。對於依賴這些輔具的使用者而言，任何損壞都可能對其行動能力造成嚴重影響，甚至會導致整趟行程的困難和不便。

最後，部分交通工具對於大型輔具的存放空間有限，導致輔具無法妥善安置，這使得使用者可能在行程中需要擔心輔具是否會遭受損害。這些挑戰對於身心障礙者而言，不僅增加了出行的不便，還加劇了心理負擔。

總結來說，輔具在運輸中的安全性面臨諸多挑戰，如何確保輔具在運輸過程中得到妥善保護，並為行動不便者提供更多安心的出行保障，是當前交通服務體系亟待改善的課題。

二、 損害賠償與保護機制

輔具在運輸過程中如果遭受損壞，不僅會影響行動不便者的生活質量，也會對他們的行程和出行計畫造成嚴重干擾。因此，建立完善的損害賠償與保護機制，確保行動不便者能夠在輔具受損時獲得適當的補償和支持，是非常重要的。

首先，現有的賠償機制需要更加透明且具有明確的程序。當輔具在運輸過程中受到損壞，行動不便者往往無法及時獲得應有的賠償。這是因為部分交通服務提供者對於輔具損壞的賠償責任並不明確，或是在處理程序上缺乏效率。因此，政府應制定具體的法律規範，要求所有交通服務提供者在處理輔具損壞賠償時，必須有明確的時間表和賠償標準，並且應提供多種賠償方式，如修理、替換或金錢賠償，讓使用者可以選擇最符合自身需求的解決方案。

其次，應強化輔具運輸中的保護措施，以減少損壞的發生。例如，政府和交通業者可以合作制定標準化的輔具運輸規範，確保每個交通工具上的儲存空間和設備能夠妥善保護輔具，避免因不當操作或存放空間不足而導致損壞。同時，運輸業者應加強員工培訓，讓他們了解輔具的重要性及正確的搬

運方式，確保每一個輔具在運輸過程中得到應有的保護。

第三，行動不便者應享有足夠的保險選擇來保障他們的輔具。許多交通服務提供者已經提供行李保險，但這些保險通常並不涵蓋輔具的損壞或遺失。因此，政府應要求交通業者針對輔具設立專門的保險計畫，或鼓勵保險公司推出輔具保險產品，讓使用者能夠在出行前購買這些保險，確保即使輔具在運輸過程中受損，也能獲得及時的補償。

最後，對於輔具損壞後的應急服務也應有具體規範。例如，當輔具在運輸過程中受損且無法立即修復時，交通服務提供者應有義務提供替代輔具或其他臨時協助方案，確保使用者能夠在旅途中繼續維持基本的行動能力。同時，政府應監督並確保這些替代方案的可行性和品質，避免因替代輔具品質不佳而進一步影響使用者的行程。

總結來說，建立完善的損害賠償與保護機制對於行動不便者的輔具安全保障至關重要。政府和交通業者應通力合作，從賠償程序的透明化、運輸保護措施的加強、輔具保險的推出到應急服務的設置，全方位保障行動不便者的輔具在運輸過程中的安全與使用便利。這樣的機制不僅能減少輔具損壞帶來的困擾，也能讓行動不便者在出行時更加放心，真正享有平等、無障礙的出行體驗。

柒、 國際案例與借鑒

一、 國際無障礙設施優秀案例

世界各國在無障礙設施的設計和實施上各有其亮點與獨特經驗，以下介紹三個國家在無障礙設施上的優秀案例，這些國家的經驗不僅提升了身心障礙者的生活質量，還為其他國家提供了寶貴的借鑒。

(一) 日本

日本在無障礙設施方面一直走在前列，尤其是在大眾運輸系統的設計上。日本的地鐵站和火車站幾乎全數配備無障礙電梯和坡道，以便輪椅使用者、老人或其他行動不便者能方便進出。許多地鐵站設有觸覺引導路線(導盲磚)，讓視障者能夠透過觸覺辨識路線到達目的地。此外，列車上的無障礙設施也十分完善，專門的無障礙車廂配有輪椅固定裝置，且司機和工作人員接受過專業的無障礙服務培訓。

在機場方面，日本的成田國際機場和羽田機場以其完善的無障礙設施聞名。成田機場提供多種無障礙服務，包括無障礙電梯、無障礙廁所、輪椅出借服務等。機場內的導引標示清晰，同樣設有導盲磚，方便視障旅客使用。此外，成田機場還設有專為行動不便者設計的無障礙通道和登機口，確保行動不便者在登機過程中能夠得到充分協助。

羽田機場則提供輪椅升降機、無障礙等候區和專門為行動不便者設置的登機口，並且所有航廈的無障礙設施都經過定期檢查和維護，確保安全性和使用便利性。

（二）瑞典

瑞典在城市規劃和建築設計方面一直強調包容性和可及性，這在其無障礙設施的普及上得到了充分體現。以首都斯德哥爾摩為例，市內幾乎所有公共建築和景點都配有無障礙通道及電梯之外，人行道上也有無障礙廁所。瑞典的大眾運輸系統也高度重視無障礙設計，市區公車和火車配有低底盤設計，便於輪椅和助行器的使用者上車。此外，瑞典還特別強調對聽障者和視障者的支持，車站和公車上有語音廣播及電子螢幕，確保每位乘客能夠即時獲取資訊。瑞典政府還積極與民間組織合作，不斷改善無障礙設施，提升整個社會的包容性。

（三）美國

美國的《美國身心障礙者法》(ADA) 為無障礙設施的建設提供了強有力的法律基礎，這使得美國在無障礙設施上處於全球領先地位。以紐約為例，市內的地鐵、巴士和公共場所大多遵循 ADA 的無障礙標準，配有升降設備、坡道及無障礙廁所。美國的大型機場也以無障礙服務聞名，例如洛杉磯國際機場(LAX)和芝加哥奧黑爾國際機場(ORD)。

洛杉磯國際機場 (LAX) 擁有完整的無障礙設施，為行動不便者提供了專門的登機支援，包括電動車接駁、無障礙廁所、輪椅升降平台、無障礙通道等。機場內還設有輪椅租借服務，且所有航廈都配有專用的輪椅停放區，確保行動不便者在候機過程中不會感到不便。此外，LAX 還為視覺和聽覺障礙者提供語音導覽和電子螢幕，確保他們能即時獲取航班資訊。

芝加哥奧黑爾國際機場 (ORD) 也高度重視無障礙設施，提供無障礙交通工具接駁、無障礙停車區、專門設計的無障礙登機橋和登機通道。ORD 特別注重無障礙設施的規劃與維護，每個月都會進行設備檢查，確保輪椅電梯、坡道等設備的良好運行。機場還設有服務中心，專門為行動不便者提供登機協助和轉機支援，保障旅客的順暢體驗。

這三個國家的無障礙設施案例展示了全球範圍內對行動不便者需求的重視和回應，這些經驗值得其他國家學習與借鑒。

二、 各國政策經驗

各國在推動無障礙設施方面有著不同的政策經驗，這些經驗不僅反映出其對身心障礙者權利的重視，還展現了各國如何透過政策法規促進無障礙設施的發展。

（一）日本的法律與實踐經驗

日本的《交通無障礙法》明確規定公共交通設施必須配備無障礙設備，並要求地方政府定期檢查和更新這些設施。這部法律的執行力度很強，使得日本的交通系統無障礙設施普及度高且運作良好。政府還透過獎勵機制，鼓勵私人企業和機構加強無障礙設施的建設。

（二）瑞典的政策經驗

瑞典的無障礙政策重點是將無障礙設計融入到城市規劃中。政府不僅通過法規要求所有新建築物符合無障礙標準，還提供資金補助，幫助老舊建築進行改造。這樣的政策不僅提升了無障礙設施的覆蓋範圍，也使得社會更加包容和多元。

（三）美國的法律保障與執行

美國的《美國身心障礙者法》(ADA) 是全球公認的無障礙設施法律典範，它強調公共場所和交通工具必須遵守無障礙設施標準，並確保行動不便者能夠平等享有公共服務。該法規的嚴格執行，讓美國在無障礙設施方面走在世界前列，並成為其他國家參考的範本。

透過這些國家的政策經驗，我們可以看出，無障礙設施的推動不僅需要法律 and 政策的保障，還需要政府和民間的合作，只有這樣才能真正實現無障礙社會的目標。

捌、 結論

無障礙交通設施對於行動不便者來說，是保障日常生活和出行權利的關鍵之一。通過深入分析我國機場與港口的無障礙設施不足，以及國際上在此領域的優秀案例，我們可以看到現今的交通環境仍有許多需要改進之處。我國的無障礙設施在通道設置、電梯配置、輔助設備提供以及無障礙資訊系統的完善上，都還未達到令人滿意的標準，尤其是在輔具運輸過程中的安全保障和賠償機制上，更需要進一步強化。

借鑒日本、瑞典和美國等國家的成功經驗，完善法規、提升服務、加強輔具運輸保障，並且提高輔助設備的品質和服務流程設計，對於我國無障礙設施的改善有著重要啟示。日本在交通無障礙法下推動的無障礙設施普及，瑞典在城市規劃中融入的無障礙設計，及美國依賴《美國身心障礙者法》所提供的強有力法律保障，都是我國可以學習的典範。

政府和民間的共同合作在無障礙資訊提供、輔具運輸保障、損害賠償機制以及無障礙平台的建立上也具有重要意義。透過政府主導的政策監督和經費資助，並結合民間力量開發無障礙地圖和提供服務，能更有效地提升整體

無障礙環境的品質。

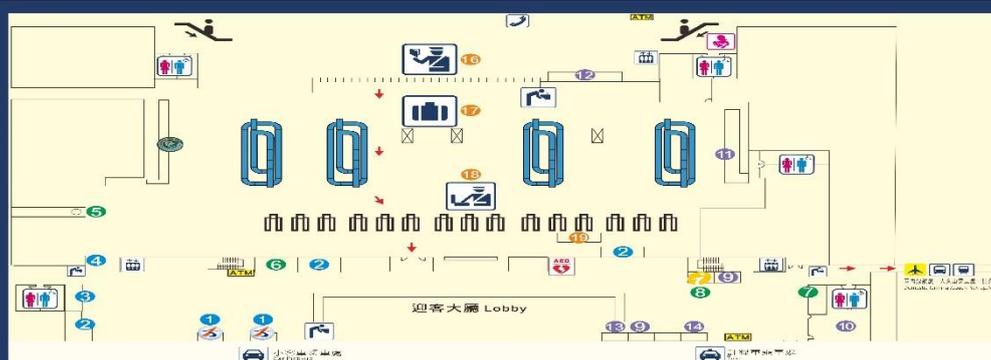
我自身作為一名肢體障礙者，深刻感受到無障礙設施的缺失對於行動不便者所帶來的挑戰。因此，我期盼能夠看到政府加強對無障礙設施的監督與改進，並透過多方合作，打造一個對所有人都更加友善和包容的公共交通環境。只有這樣，才能真正實現一個人人都能無障礙出行的社會，讓每一位需要幫助的旅客都能享有平等、安全的出行體驗。

玖、 附錄(圖片)



桃園機場第二航廈 3F 平面圖
(無標示無障礙設施)

國際航廈一樓入境樓平面圖
International Flight Terminal Lobby Floorplan



- | | |
|--|---------------------------------|
| ① 移工服務站 Foreign Workers Service | ⑪ 航空公司服務台 Airlines Counter |
| ② 台灣銀行 Bank of Taiwan | ⑫ 入境查驗櫃台 Entry Check Counter |
| ③ 動植物檢疫 Animal & Plant Quarantine | ⑬ 電信 Telecom Service |
| ④ 遺失物受理 Lost Property Register | ⑭ 旅行社 Travel Agencies |
| ⑤ 存關行李 Bonded Baggage | ⑯ 證照查驗 Passport Control |
| ⑥ 昇恆昌顧客服務中心 Duty Free Customer Service | ⑰ 行李提領 Baggage Claim |
| ⑦ 兆豐銀行 Mega Bank | ⑱ 海關 Customs |
| ⑧ 旅客服務中心 Visitor Information Center | ⑲ 海關課稅處 Payment of Customs Duty |
| ⑨ 電信 Telecom Service | Ⓜ 自動體外心臟去顫器 AED |
| ⑩ 便利商店 Convenience Store | |

高雄小港機場第一航廈 1F 平面圖
(沒有無障礙廁所)



布袋商港無障礙坡道
(接觸陸地坡道過陡)

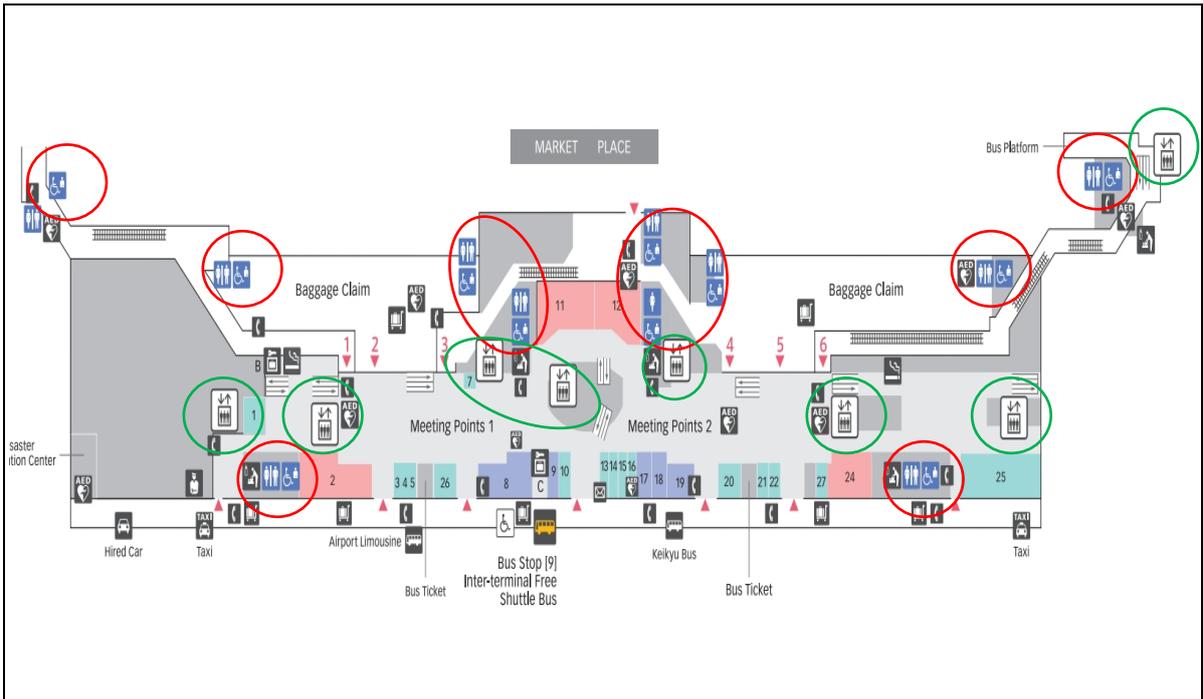


基隆國際商港無障礙坡道
(需在斜坡上手動開門)

日本

INDEX Terminal 1		三層樓層洗手間 設有扶手設備	三層洗手間 設有扶手設備	三層洗手間區域 設有扶手	三層洗手間區域 設有扶手	Narita Airport 2022.5	
男女共用		人工造口者洗手間 備有：只備有口噴消毒		護理床		換尿布台	
B1F	3F	B1F	3F	B1F	3F	B1F	3F
2號登機口附近	Fa-Sola DUTY FREE Cosmetics & Perfumery 專櫃	JR商業樓附近	Fa-Sola DUTY FREE Cosmetics & Perfumery 專櫃	JR商業樓附近	Fa-Sola DUTY FREE Cosmetics & Perfumery 專櫃	JR商業樓附近	Fa-Sola DUTY FREE Cosmetics & Perfumery 專櫃
AWSON旁樓	興興堂和沐浴室 旁樓	LAWSON旁樓	興興堂和沐浴室 旁樓	LAWSON旁樓	興興堂和沐浴室 旁樓	LAWSON旁樓	興興堂和沐浴室 旁樓
1F	McDonald's 附近	1F	McDonald's 附近	1F	McDonald's 附近	1F	McDonald's 附近
B12樓層附近	21號登機口附近	B12樓層附近	21號登機口附近	B12樓層附近	21號登機口附近	B12樓層附近	21號登機口附近
9號登機口附近	JAPAN DUTY FREE NORTH 2號樓	B9樓層附近	JAPAN DUTY FREE NORTH 2號樓	B9樓層附近	JAPAN DUTY FREE NORTH 2號樓	B9樓層附近	JAPAN DUTY FREE NORTH 2號樓
11樓層附近	Fa-Sola SOUVENIR KOTOBUKI旁樓	B11樓層附近	Fa-Sola SOUVENIR KOTOBUKI旁樓	B11樓層附近	Fa-Sola SOUVENIR KOTOBUKI旁樓	B11樓層附近	Fa-Sola SOUVENIR KOTOBUKI旁樓
國內航線辦理登機 手續櫃檯旁樓	4F	國內航線辦理登機 手續櫃檯旁樓	4F	國內航線辦理登機 手續櫃檯旁樓	4F	國內航線辦理登機 手續櫃檯旁樓	4F
抽煙室附近	58號A/B登機口 附近	抽煙室附近	58號A/B登機口 附近	抽煙室附近	58號A/B登機口 附近	抽煙室附近	58號A/B登機口 附近
11樓層附近	J樓層附近	11樓層附近	J樓層附近	11樓層附近	J樓層附近	11樓層附近	J樓層附近
9號登機口附近	H樓層附近	9號登機口附近	H樓層附近	9號登機口附近	H樓層附近	9號登機口附近	H樓層附近
特別成對面	A樓層附近	P-1停車場內	A樓層附近	P-1停車場內	A樓層附近	P-1停車場內	A樓層附近
-1停車場內	A樓層附近	-1停車場內	A樓層附近	-1停車場內	A樓層附近	-1停車場內	A樓層附近
2F	三菱UFJ銀行附近	2F	McDonald's 附近	2F	McDonald's 附近	2F	McDonald's 附近
旅客中心對面	興興堂專賣店 附近	手扶欄附近	59號A-C登機口 附近	手扶欄附近	59號A-C登機口 附近	手扶欄附近	59號A-C登機口 附近
扶梯附近	UNIQLO附近	手扶欄附近	28號F登機口附近	手扶欄附近	28號F登機口附近	手扶欄附近	28號F登機口附近
9號A-C登機口附近	McDonald's 附近	手扶欄附近	47號登機口 手扶欄附近	手扶欄附近	47號登機口 手扶欄附近	手扶欄附近	47號登機口 手扶欄附近
扶梯附近		手扶欄附近	38號登機口附近	手扶欄附近	38號登機口附近	手扶欄附近	38號登機口附近
9號F登機口附近		手扶欄附近	57號A登機口附近	手扶欄附近	57號A登機口附近	手扶欄附近	57號A登機口附近
3F	5F	3F	5F	3F	5F	3F	5F
7號登機口 手扶欄附近	手扶欄附近	47號登機口 手扶欄附近	57號登機口附近	47號登機口 手扶欄附近	57號登機口附近	47號登機口 手扶欄附近	57號登機口附近
8號登機口附近	57號登機口附近	38號登機口附近	57號登機口附近	38號登機口附近	57號登機口附近	38號登機口附近	57號登機口附近
6號登機口附近	兒童遊樂場附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近
4號登機口附近	手扶欄附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近
轉機樓旁樓	國內航班1F	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近	57號登機口附近

日本成田機場第一航廈無障礙廁所一覽

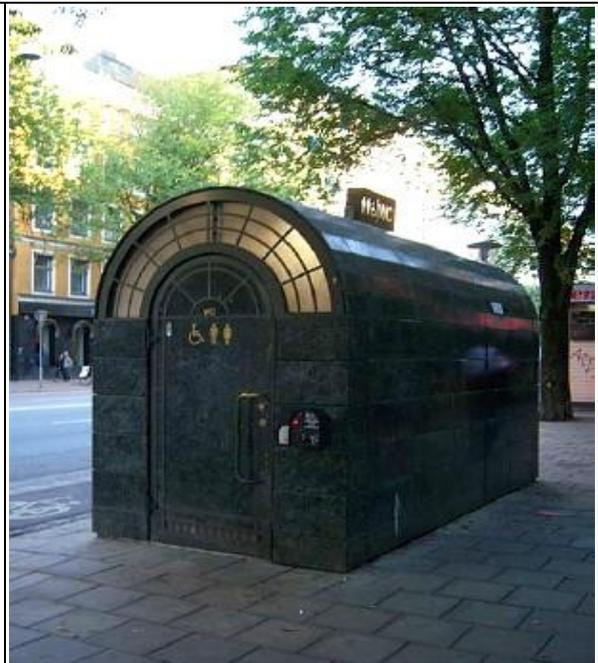


日本羽田機場第二航廈1F平面圖
 (紅色圈起處為無障礙廁所；綠色為無障礙電梯)

瑞典



瑞典無障礙植樹穴



瑞典人行道上無障礙廁所

美國



洛杉磯國際機場航廈之間的無障礙接駁車



芝加哥奧黑爾國際機場航廈地下隧道無障礙地鐵

壹拾、參考資料

《身心障礙者權利公約》(CRPD)

《美國身心障礙者法》(ADA)

《身心障礙者權益保障法》第 53、58、99 條

《大眾運輸工具無障礙設施設置辦法》第五、六章

《發展大眾運輸條例》第 4 條

《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第 3、5 條

台灣無障礙協會

<http://www.tdfa.org.tw/edcontent.php?lang=tw&tb=3&id=1441>

桃園國際機場無障礙服務

https://www.taoyuan-airport.com/intimate_service

高雄國際機場無障礙服務

<https://www.kia.gov.tw/Traveller/Accessible>

長榮航空行動不便飛行協助

<https://www.evaair.com/zh-tw/fly-prepare/special-assistance-and-inquiry/disability-assistance/>

中華航空特殊需求服務

<https://www.china-airlines.com/au/zh/fly/prepare-for-the-fly/special-assistance/index>

星宇航空特殊需求協助

<https://www.starlux-airlines.com/zh-TW/booking/passenger/other-special-needs/special-assistance>

交通部航港局海運無障礙

<https://www.motcmpb.gov.tw/Article?siteId=1&nodeId=338>

中華民國身心障礙聯盟

https://www.enable.org.tw/issue/item_detail/945

日本羽田機場行動不便旅客服務

https://tokyo-haneda.com/zh-CHT/service/barrier-free_information/handicapped.html?timestamp=1727683531176

日本成田機場行動不便旅客指南

<https://www.narita-airport.jp/zh-tc/bf/handicapped/>

日本東京地鐵無障礙服務

https://www.tokyometro.jp/lang_tcn/station/search_accessibility/index.html

考察歐洲無障礙人行環境建置構想及發展策略暨人本運輸改革政策、人本交通具體作法及實際案例

<https://report.nat.gov.tw/ReportFront/ReportDetail/detail?sysId=C09802512#e>

洛杉磯國際機場行動不便旅客協助

<https://www.flylax.com/search-result?search=people%20with%20mobility%20impairments>

芝加哥奧黑爾國際機場無障礙服務

<https://www.flychicago.com/ohare/ServicesAmenities/accessibility/Pages/default.aspx>

日本《交通無障礙法》

<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrier/gaiyo .html>

洛杉磯國際機場航廈之間的無障礙接駁車

<https://havewheelchairwilltravel.net/los-angeles-airport-accessibility-tom-bradley-terminal/>

芝加哥奧黑爾國際機場航廈地下隧道無障礙地鐵

<https://wheelchairtravel.org/chicago/airport/>