

探討遊程內容之滿意因素 — 以肢體障礙者為例

The decisive factors of delighted tour -The case of People with Physical Disabilities

王嘉淳/淡江大學國際觀光管理學系，助理教授

許澤宇/南華大學旅遊管理研究所，助理教授

林君儒/南華大學旅遊管理研究所，研究生

摘 要

臺灣地區身心障礙人口數逐年增加，其中以肢體障礙者居多，至今有許多相關研究開始重視肢體障礙者參與旅遊之議題，但是大部分研究著重於探討肢體障礙者參與旅遊之阻礙或動機，對於肢體障礙者參與旅遊過程中真正影響他們旅遊愉悅或滿意度的關鍵因素是鮮少被探討的，因此本研究透過問卷調查及實地訪談了解肢體障礙者對旅遊各項環節之滿意因素。

本研究採用先量後質之混合研究法，研究者先利用問卷結果得知肢體障礙者對旅遊滿意度之重要因素，再以質化深度訪談探討此一族群對此重要因素之原由；研究對象以肢體障礙者為主要研究對象，總計回收 443 份問卷；其中並訪談 11 位對象，包含肢體障礙者、脊髓損傷者協會理事長及秘書，以及參與無障礙旅遊之服務志工。研究結果發現肢體障礙者在旅遊過程中最重視的因素為硬體設施；另外也發現女性肢體障礙者因體能較男性不足，因此較重視服務義工陪同；而青壯年肢體障礙者則喜愛嘗試多元化及富有挑戰性的遊程；使用電動輪椅者在搭乘交通工具時需要較大的環境空間；經常旅遊者則因景點無障礙設施及交通工具不便因此較重視硬體設施部分。最後，本研究依其研究結果提出無障礙旅遊發展之建議。

關鍵詞：肢體障礙者、無障礙旅遊

Abstract

The population of disabilities is increasing every year in Taiwan, the majority is people with physical disabilities. There were many studies value the participation of people with physical disabilities in tour, but most researches focused on exploring travel constraints and motivation, travel satisfaction during the tour was rarely explored. Therefore, this study investigated the decisive factors that affected the satisfaction and dissatisfaction for people with physical disabilities during the tour.

This research used the questionnaire to find out the decisive factors of tour satisfaction for people with physical disabilities, researcher then explored the reasons using in-depth interviews. A total of 443 questionnaires were collected, and 11 subjects were interviewed which included people with physical disabilities, the chairman and secretary of Spinal-cord injury association, and the volunteers who participate the tour.

The results indicated that the most decisive factor was physical environment and facility ; women who had bad condition, cared the company with volunteers; young adults who were more likely to participate exciting and challenging tour; use mobile wheelchair considered transportation as an essential part of tour; frequent travelers cared physical environment and facility more than others. Finally, implications and future development of accessible tourism were discussed.

Key words: Accessible tourism, People with Physical Disabilities

1.前言

近年來台灣地區身心障礙人口逐漸增加，根據內政部統計處在身心障礙人口數的統計資料顯示，2003年全國身心障礙人口數為86萬1,030人，而在2013年3月底公布的全國身心障礙人口數已達112萬5,615人，較2012年同期增加2萬3千多人，其中以肢體障礙者居多38萬2,491人，約占身心障礙人口33.98%。由統計資料中得知在過去十年來身心障礙人口數日益增加。根據台灣身心障礙者權益保護法得以發現對於身心障礙者的人權、醫療保健權益、教育權益、就業權益、經濟安全等相關權益日漸受到重視，而在其中在法規的第五章支持服務中，皆是支持身心障礙者社會參與及休閒活動等相關政策，更可明確看出對於身心障礙者參與旅遊活動、旅遊便利性及旅遊之福利也日漸受到重視，在此法令下身心障礙者有更多機會參與旅遊。在這些思維推動下，也確保了身心障礙者從事旅遊活動的權益。

身心障礙者與一般民眾一樣，會向旅行社購買套裝行程並與一般人一同出遊；但是鮮少有旅行社專程為身心障礙者量身訂做適合他們的行程，因此一般旅行社之套裝行程對於身心障礙者而言，是比較不適合的(Burnett & Baker, 2001; Darcy, 2002)。對於身心障礙者而言，他們真正需要的是完整的無障礙旅遊行程。無障礙旅遊環境的範圍不僅包含硬體設備的需求，也涵蓋了政府政策、相關法規、旅行業者對於無障礙旅遊的態度與工作人員素質的要求(王儷蓉、施慈航, 2010)。但是外在環境的阻礙、硬體設備不完善、提供服務者態度不佳，都是造成身心障礙者旅遊阻礙的原因，McKercher, Packer, Yau, and Lam (2003)指出無障礙環境確實會影響到肢體障礙者參與旅遊的意願，因為它可能阻礙旅行或限制選擇，因此使得肢體障礙者的旅遊意願降低或者放棄出遊機會。雖然國內外有許多關於肢體障礙者旅遊的相關研究，但一般研究大部份都著重於無障礙設施及旅遊阻礙的部分，鮮少有研究探討旅遊過程中哪些因素會影響肢體障礙者之愉悅感。身心障礙者對於旅遊的真正需求，是很少受到重視的(Daniels, Rodgers & Wiggins, 2005)。因此研究者認為對於肢體障礙者的研究不應單單只著重於無障礙設施，若環境有所缺失，可靠人力協助達到無障礙環境的境界，因此探討肢體障礙者旅遊滿意度以及旅遊過程中哪些因素會使肢體障礙者的遊程更完整或提升旅遊滿意度，其著實有必要研究的價值。

2.研究方法

2.1 研究設計與問題

本研究是採混合研究法，本研究先使用量化得知肢體障礙者對旅遊滿意度的重要因素，根據量化結果再以質化方式深度訪談瞭解影響肢體障礙者遊程滿意度之重要因素的主要原因。

本研究之研究問題詳述如下：

- (一) 探討影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素為何？
- (二) 探討肢體障礙者性別；年齡；輔具；旅遊頻率；旅遊同伴對遊程內容之重要因素是否有所影響。
- (三) 利用訪談方式了解遊程之重要因素影響肢體障礙者旅遊滿意度之原由。

2.2 研究問卷

本研究問卷結合封閉式及開放式問題，問卷內容依據本研究動機及目的作為編製之參考；第一部份為「基本資料」，包括性別、年齡、使用輔具、旅遊頻率、旅遊同伴，其中性別區分為男性、女性；年齡區分為為青壯年，35-44歲、45-54歲設定為中年，55-64歲、65以上設定為中老年；使用輔具區分為無使用、電動輪椅、手推輪椅、助行器(拐杖)、其他；旅遊頻率區分為無、一次、兩次、三次、四次、五次以上，研究者將無、一次設定為極少，兩次、三次、四次為偶爾、五次以上為經常；旅遊同伴區分為獨自一人、配偶、子女、親戚、朋友、志工，研究者將配偶、子女設定為家人，親戚、朋友設定為親戚朋友。

第二部份為旅遊滿意度及旅遊環節之重要因素(開放式問題)，包括受測者認為此次旅遊的滿意度，其中將旅遊滿意度區分為好、尚可、差；另外開放式問題項目為：「您覺得這次的旅遊過程中，哪個部份讓您感到重要及愉悅或者哪個部份有所改變會使此次遊程更加滿意?」。經過前測研究者將各受測者答案歸納彙整分為交通工具、飯店客房設施、景點的無障礙設施、導遊領隊人員、飯店人員態度、服務義工、與親友出遊的感覺、價格以及遊程內容。

2.3 研究對象

本研究在量化研究階段，以肢體障礙者做為施測對象，前測問卷150份由嘉義市脊髓損傷協會理事長及秘書協助發放，問卷回收期間為2012年8月15日至29日，回收共104份，施測者反映該問卷淺顯易懂無題意不清之部分；在確認問卷無誤之後，研究者於2012年全國脊髓損傷者輪椅運動大會進行正式問卷發放，問卷調查人員利用肢體障礙者休息時間進行問卷施測，施測時由問卷調查人員詳細解說問卷內容，再由受訪者填寫，若受測者為因肢體不便填寫時再由問卷調查人員協助填答，回收問卷共339份；總計回收問卷共443份。

在第二質化研究階段，研究者詢問之前填寫問卷之受測者，是否有意願配合第二階段訪談，有意願者則留下其聯絡方式以供研究者後續訪談的進行，有6位脊髓損傷者、2位脊髓損傷者協會成員以及3位服務志工願意接受訪談。

表 1. 受訪者基本資料

符號	性別	年齡	障礙位置	使用輔具	備註
D-1	男性	56歲	脊髓髓傷	電動輪椅	
D-2	女性	53歲	脊髓髓傷	助行器	
D-3	男性	22歲	脊髓髓傷	手推輪椅	
D-4	女性	48歲	脊髓髓傷	電動輪椅	
D-5	女性	31歲	脊髓髓傷	手推輪椅	
D-6	男性	33歲	脊髓髓傷	助行器	
符號	性別	年齡	障礙位置	使用輔具	備註
A-1	男性	42歲	脊髓髓傷	電動輪椅	脊髓損傷者協會理事長
A-2	女性	40歲			脊髓損傷者協會秘書
V-1	女性	51歲			紙風箏扶輪社負責人，志工
V-2	女性	28歲			志工
V-3	男性	33歲			志工

3. 研究結果

3.1 在旅遊過程中肢體障礙者滿意度較好及較差的因素皆為硬體設施

影響肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素分析，如表2顯示。肢體障礙者在旅遊滿意度為好之重要因素百分比比較為平均(景點的無障礙設施占17%，飯店客房設施占16%，交通工具占15%)；在肢體障礙者旅遊滿意度為差的部分以景點的無障礙設施最高(34%)，飯店客房設施為次高(20%)，再者為交通工具占16%。

表 2. 肢體障礙者旅遊滿意度之因素

	類別	好	尚可	差	總計
硬體設施	交通工具	25(15%)	19(13%)	22(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	27(16%)	10(7%)	27(20%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	28(17%)	26(18%)	46(34%)	100(23%)
	小計	80(48%)	55(38%)	95(70%)	
人員	導遊領隊人員	10(6%)	6(4%)	4(3%)	20(5%)
	飯店人員態度	21(13%)	17(12%)	6(4%)	44(10%)
	服務義工	22(13%)	10(7%)	2(1%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	22(13%)	13(9%)	2(1%)	37(8%)
	小計	65(39%)	40(28%)	14(9%)	
遊程	價格	3(2%)	18(13%)	18(13%)	39(9%)
	遊程內容	8(5%)	24(17%)	7(5%)	39(9%)
	小計	11(7%)	42(30%)	39(18%)	
	總計	166(38%)	143(32%)	134(30%)	443

根據以上研究結果顯示，肢體障礙者在旅遊過程中認為滿意度最差之因素為硬體設施，透過訪談發現，硬體設施與肢體障礙者所期望的落差，受訪者D-1表示：

我以為這次旅遊我可以玩遍這個園區，沒想到園區裡的道路坡度太陡，根本就上不去阿，而且又很多碎石子路，讓我花相同的錢可是卻只有玩到園區的三分之一。

受訪者D-5也表達了相同的想法，她舉了一個實際發生在此次旅遊的例子：

我一直以為這個園區有無障礙的設施與環境，沒想到我一看到園區的廁所都傻眼了，進入的時候有門檻，讓我迴轉的空間也不夠，需要他人的協助才有辦法坐上馬桶，經過這次的經驗我在也不相信他們所宣傳的無障礙環境。

受訪者V-1表示：

多次服務肢體障礙者，每次與他們出遊之後他們都會向我反應飯店設備沒有無障礙空間，浴室門檻太高他們不能進去、浴室沒有座椅和扶手、地板鋪著地毯不好前進和迴轉、床太高無法上床...如果沒有志工們的幫忙他們連進到浴室都有困難。

透過訪談瞭解大部份的肢體障礙者因錯誤的資訊傳達導致他們對旅遊景點的無障礙環境有預期的心理，但現場的硬體設施假使沒有達到他們心中的無障礙標準，以及旅遊環境沒有無障礙設施，因此較容易造成肢體障礙者負面的旅遊滿意度。

3.2 性別；年齡；輔具；旅遊頻率；旅遊同伴對肢體障礙者旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析

3.2.1 肢體障礙者性別對旅遊滿意度之重要因素影響之分析：女性肢體障礙者較重視旅遊過程中的人員部分

肢體障礙者性別對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表3顯示。男性肢體障礙者最重視的前三項因素皆為硬體設施(景點的無障礙設施占23%，其次為飯店客房設施占17%，再次為交通工具占14%)；女性肢體障礙者重視因素較分散，對景點的無障礙設施為最在意(21%)，交通工具(16%)，飯店人員態度(12%)，服務義工(11%)，其中旅遊環節中的人員部分一共占35%。

表 3. 肢體障礙者性別對旅遊滿意度重要之因素

類別		男性	女性	總計
硬體設施	交通工具	43(14%)	23(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	50(17%)	14(10%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	70(23%)	30(21%)	100(23%)
	小計	163(54%)	67(47%)	
人員	導遊領隊人員	13(4%)	7(5%)	20(5%)
	飯店人員態度	27(9%)	17(12%)	44(10%)
	服務義工	18(6%)	16(11%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	27(9%)	10(7%)	37(8%)
	小計	80(28%)	50(35%)	
程遊	價格	28(9%)	11(8%)	39(9%)
	遊程內容	27(9%)	12(9%)	39(9%)
	小計	55(18%)	13(17%)	
總計		303(68%)	140(32%)	443

透過訪談後發現女性肢體障礙者重視因素以服務志工最為明顯，受訪者D-5表示：

在遊覽車上要從輪椅移動到坐位上的時候，我手臂比較沒有力量可以做到，有服務義工能夠協助我的話，會讓我覺得此次旅遊輕鬆很多... 因為我必須自己推輪椅，有些景點坡度太陡我都沒有辦法上去，如果有義工可以幫助我推一些坡度比較陡的路，我就可以多看一些景點，也可以比較放鬆的去享受景點的設施。

受訪者V-2表示：

這次為肢體障礙者服務時，她們非常感激我們，常常和我們說，如果沒有我們的幫忙這旅遊時一定相當辛苦... 其中有位使用助行器及手推輪椅的媽媽也和我說，她以前都只能在住家附近旅遊，因為這次旅行有志工的協助所以才會選擇參與，因為有志工的協助她看了許多景點，在行動上也輕鬆許多，這趟旅程讓他玩得很愉快又不勞累，她很感謝志工的協助，她真的很開心。

研究者發現女性肢體障礙者因體能以及景點沒有無障礙環境的關係，會降低旅遊意願，也較需要旁人協助去克服環境上的障礙。

3.2.2 肢體障礙者年齡對旅遊滿意度之重要因素影響之分析：年輕的肢體障礙者較重視遊程的部分

肢體障礙者年齡對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表4所示。青壯、中年以及中老年者對硬體設施(各占49%、54%及51%)及服務人員(各占29%、28%及27%)之重視因素較為平均，而在遊程部分則是青壯年較重視占21%，中年占17%，中老年者最不在意，占10%。

表 4. 肢體障礙者年齡對旅遊滿意度重要之因素

類別		青壯年	中年	中老年	總計
硬體設施	交通工具	23(14%)	31(15%)	12(16%)	66(15%)
	飯店客房設施	24(14%)	28(14%)	12(16%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	36(21%)	50(25%)	14(19%)	100(23%)
	小計	83(49%)	109(54%)	38(51%)	
人員	導遊領隊人員	0(0%)	9(4%)	11(15%)	20(5%)
	飯店人員態度	23(14%)	14(7%)	7(9%)	44(10%)
	服務義工	9(5%)	19(9%)	6(8%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	17(10%)	16(8%)	4(5%)	37(8%)
	小計	49(29%)	58(28%)	28(27%)	
遊程	價格	19(11%)	16(8%)	4(5%)	39(9%)
	遊程內容	17(10%)	18(9%)	4(5%)	39(9%)
	小計	36(21%)	34(17%)	8(10%)	
總計		168(38%)	201(45%)	74(17%)	443

根據表4的數據發現，在旅遊環節中青壯年肢體障礙者較重視遊程內容，受訪者D-3表示：

很多次的旅遊行程都只有散散步、看看風景而已，可是對我來說這種行程會有點無聊，如果之後還能出來滿想要試試看一些比較刺激的樂園或是一些特別的景點。

透過訪談研究者發現青壯年肢體障礙者較喜愛嘗試多元化以及負有挑戰性的旅遊行程。

3.2.3 肢體障礙者使用之輔具對旅遊滿意度之重要因素影響之分析：使用電動輪椅者較重視交通工具的部分

肢體障礙者使用之輔具對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表5所示。無使用輔具者對飯店客房設施、飯店人員態度、遊程內容為最在意(各占18%)；使用電動輪椅者對交通工具為最在意(20%)，其次為景點的無障礙設施占18%；使用手推輪椅者對景點的無障礙設施最在意(26%)，其次為交通工具占15%，再次為飯店客房設施占14%；使用助行器者對景點的無障礙設施最在意(30%)，其次為飯店客房設施及服務義工各占14%。

表 5. 使用不同輔具之肢體障礙者對旅遊滿意度重要之因素

類別		無	電動輪椅	手推輪椅	助行器	總計
硬體設施	交通工具	1(3%)	24(20%)	37(15%)	4(11%)	66(15%)
	飯店客房設施	6(18%)	17(14%)	36(14%)	5(14%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	3(9%)	22(18%)	67(26%)	8(26%)	100(23%)
	小計	10(30%)	63(42%)	140(56%)	17(51%)	
人員	導遊領隊人員	2(6%)	6(5%)	8(3%)	4(11%)	20(5%)
	飯店人員態度	6(18%)	12(10%)	23(9%)	3(9%)	44(10%)
	服務義工	1(3%)	14(11%)	14(6%)	5(14%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	4(12%)	10(8%)	21(8%)	2(6%)	37(8%)
	小計	13(39%)	42(34%)	76(26%)	14(40%)	

遊程	價格	4(12%)	10(8%)	22(9%)	3(9%)	39(9%)
	遊程內容	6(18%)	7(6%)	25(10%)	1(3%)	39(9%)
	小計	10(30%)	17(14%)	47(19%)	4(12%)	
	總計	33(7%)	122(28%)	253(57%)	35(8%)	443

根據表5的數據發現，使用電動輪椅之肢體障礙者較重視交通工具的部分，受訪者D-4表示：

這次坐的公車只有拆掉兩排座椅，只能坐上幾台電動輪椅而已，空間很小，讓我們坐起來都很不舒服，而且在使用升降器的安排也沒有很好，導致整個遊程的時間都延誤。

受訪者A-1表示：

因為我自己使用電動輪椅，我以我知道使用電動輪椅的身障者搭車時會有什麼不方便和不舒服的地方，所以每次出去旅行的時候我都會選擇比較好的公車讓他們搭，這樣他們旅遊的時候才會愉快，也會增加他們的旅遊意願。

受訪者V-3表示：

使用電動輪椅者不像使用手推輪椅者可以坐上公車的座位，他們一定要連同電動輪椅一起上車，並且要搭乘有升降器的公車，不然他們無法搭乘，在空間上他們也需要較大的空間，否則他們坐起來不舒服，搭乘交通工具是在整個遊程中占最多的時間，所以他們會特別注重交通工具部分，交通工具不好也會影響他們的旅遊心情。

透過訪談研究者發現使用電動輪椅者重視交通工具的因素在於他們出遊時較需要空間環境較大的交通工具，才會使他們出遊時感到舒適及安全，否則較容易產生較低的旅遊滿意度。

3.2.4 肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度之重要因素影響之分析：經常旅遊者較重視交通工具部分；較不重視人員服務部分

肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度之重要因素是否有所影響分析，如表6所示。極少旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(18%)，其次為飯店客房設施占16%；偶爾旅遊者對景點的無障礙設施為最在意(24%)，導遊領隊人員為最低(5%)，其餘因素比率較為平均；經常旅遊者最重視硬體設備(景點的無障礙設施最高占30%為整體最高，其次為交通工具占17%，再次為飯店客房設施占16%)，最不在意人員部分(導遊領隊人員占0%、飯店人員態度6%、服務義工2%)。

表 6.肢體障礙者旅遊頻率對旅遊滿意度重要之因素

類別		極少	偶爾	經常	總計
硬體設施	交通工具	24(13%)	28(16%)	14(17%)	66(15%)
	飯店客房設施	30(16%)	21(12%)	13(16%)	64(14%)
	景點的無障礙設施	33(18%)	42(24%)	25(30%)	100(23%)
	小計	87(47%)	91(52%)	52(63%)	
人員	導遊領隊人員	12(6%)	8(5%)	0(0%)	20(5%)
	飯店人員態度	21(11%)	18(10%)	5(6%)	44(10%)
	服務義工	19(10%)	13(8%)	2(2%)	34(8%)
	與親友出遊的感覺	14(7%)	14(8%)	9(11%)	37(8%)
	小計	66(34%)	53(31%)	16(19%)	
遊程	價格	20(11%)	13(8%)	6(7%)	39(9%)
	遊程內容	14(7%)	16(9%)	9(11%)	39(9%)
	小計	34(18%)	29(17%)	15(18%)	
總計		187(42%)	173(39%)	83(19%)	443

根據表6的數據發現，經常旅遊者較重視交通工具的部分，較不重視服務人員的部分，受訪者D-3表示：

我喜歡到處去旅遊，常常會搭交通工具，但是交通工具若不方便就會造成旅遊上的阻礙，很多地方都不能去，也會影響旅遊興致...我滿在意景點無障礙設施，因為如果景點沒有障礙設施就很不方便，就變成說我很多地方都上不去，要不然就是路很難走，就少了可以玩的地方...我很常旅遊，也算是經驗比較豐富了吧，所以服務人員對我來說比較不重要。

受訪者D-6表示：

我自己還蠻常出去玩，所以搭車就很重要，如果交通工具不方便有時候就要等車等很久，腳會很不舒服，就會影響旅遊時間和心情...有時候自己去旅行，可是景點沒有無障礙設備自己就很難走過去...我自己常常出去玩，所以也知道自己本身需要什麼，所以就很少會請服務人員幫忙。

透過訪談發現經常旅者會挑戰各種困難度的旅遊，可能搭乘交通工具的時間長，或者需要常常搭乘，因此會更重視交通工具的部分；經常旅遊者有較多的旅遊經驗，因此需要人員協助的機率也降低。

4. 結論與建議

4.1 肢體障礙者選擇旅遊滿意度之決定因素為硬體設施。

肢體障礙者參與無障礙旅遊時，滿意度為差的因素首先以「景點的無障礙設施」最高，其次為「飯店客房設備」，再次為「交通工具」。肢體障礙者參與無障礙旅遊時，滿意度為好的因素首先以「景點的無障礙設施」最高，其次為「飯店客房設備」，

再次為「交通工具」。受訪者也表示許多旅遊環境沒有無障礙設施，或是無障礙設施沒有達到他們的心理預期，因此對硬體設施滿意度皆為較低。由此可知，在無障礙旅遊硬體設施方面皆是肢體障礙者最重視的部分。因此旅遊管理者在規劃無障礙旅遊行程時應以完善的無障礙設施做為規劃無障礙旅遊之重點，以提升肢體障礙者旅遊滿意度。

4.2 女性肢體障礙者較男性重視服務義工。

女性肢體障礙者參與旅遊時較男性肢體障礙者重視「飯店人員態度」及「服務義工」的部分，透過訪談後發現其中以「服務義工」的部分為較明顯。因此旅遊管理者在規劃無障礙旅遊行程可加入服務義工從旁協助，相信能提高女性肢體障礙者之旅遊意願。

4.3 青壯年比中年、老年者更注重遊程內容。

青壯年肢體障礙者參與旅遊時較中年、老年者重視「遊程內容」。透過訪談發現青壯年肢體障礙者喜歡嘗試較多元以及富有挑戰性的遊程內容。因此旅遊管理業者若針對青壯年肢體障礙者規劃旅遊行程時，在景點選擇方面可排除散步、看風景的景點，並且可多選擇較多元化以及富有挑戰性的內容。

4.4 使用電動輪椅者比無使用輔具、使用手推輪椅及助行器者更重視交通工具。

肢體障礙者使用電動輪椅、使用手推輪椅及使用助行器最重視因素皆為「交通工具」的部分，其中以使用電動輪椅者比率為最高。透過訪談發現使用電動輪椅者在旅遊時只能使用升降器的交通工具，在搭乘交通工具時需要較大的空間環境。交通不便，對身心障礙的旅客而言，是很大的障礙(Cavinato and Cuckovich, 1992)。業者要增加對無障礙旅遊的了解，及身心障礙者的旅遊需求，並且要降低交通運輸的障礙(Ozturk, Yayli and Yesiltas, 2008)，因此應提前了解與調查肢體障礙者使用輔具之情形，以便做最合適的安排。

4.5 經常旅遊者較在意硬體設施；較不在意人員及其他軟體。

經常旅遊者較在意硬體設施部分，其中以「景點無障礙設施」占比例最高。透過訪談發現，經常旅遊者因旅遊需要常搭乘交通工具因此會在意這部分；若景點沒有無障礙設施，經常旅遊者無法容易到達旅遊景點，也在路途中容易遭遇到不便，因而放棄旅程，所以經常旅遊者會十分重視景點無障礙設施的部分；經常旅遊者因旅遊經驗豐富，因此較不需要服務人員的協助。

4.6 給交通部之建議

- (一) 全台復康巴士僅有700多量，身心障礙者往往需要5至7天的預約等待，相對應於112萬身心障礙者明顯供不應求；2013年年底，臺北市低底盤公車已達

1,897量，其他縣市相較於台北市明顯不足，因此造成肢體障礙者旅遊時最大之障礙；台灣貨物稅自2009年6月5日起五年內購買低底盤公共汽車、身心障礙者復康巴士並完成登記者，免徵貨物稅(投資台灣入口網)，因此鼓勵縣市政府購買復康巴士，並鼓勵公車業者與汰換公車時換購低地板公車。

- (二) 英國、美國、加拿大、澳洲、香港與中國大陸都有無障礙計程車的服務(張家綺、李淑貞、羅鴻基，2012)，台灣於2013年開始推動無障礙計程車，台北市與高雄市分別於7月4日及8月27日開始上路(臺北市公共運輸處、高雄市政府社會局，2013)，無障礙計程車的推動，將可以解決復康巴士服務不足的問題，建議交通部應多鼓勵各地方政府申請無障礙計程車之補助，並配合政策推動。

4.7 給政府機關之建議

- (一) 政府機關加以督導飯店業者應依照「建築技術規則建築設計施工編」第十章之法令設置無障礙設施，並實施檢核制度，不符合規定之飯店業者予以罰款，讓業者能確實依照法令設置無障礙設施。
- (二) 國內雖然法律上有無障礙設施的規範，但實際上許多景點的無障礙設施是普遍不夠標準，肢體障礙者使用上並不好用。新建之公共建築物應根據身心障礙者保護(2013)第五十七條：「新建公共建築物及活動場所，應規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施及設備。未符合規定者，不得核發建築執照或對外開放使用。」，而舊有公共建築物應根據內政部營建署「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」進行修建，政府單位應監督各地方政府修建計劃及進度，並檢驗是否符合規定。

參考文獻

- 中華民國內政部統計處(2013)。內政統計月報，身心障礙者人數-障礙、縣市及年齡別新舊制人數，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m3-05-2.xls>。
- 內政部建築研究所無障礙設計規範，http://free.abri.gov.tw/ab01_news_paper.php?news=598。
- 王儷蓉、施慈航(2010)。無障礙旅遊的理念與實踐，*台灣國家政策學刊*，第4期，44-55。
- 身心障礙者權益保護法(2013)，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>
- 投資台灣入口網，http://investtaiwan.nat.gov.tw/matter/show_chn.jsp?ID=62
- 全國法規資料庫。建築技術規則建築設計施工編，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0070115>
- 張家綺、李淑貞、羅鴻基(2012)。無障礙計程車之初探，*輔具之友*，第30期，1-15。
- 高雄市政府社會局(2013)。http://socbu.kcg.gov.tw/?html=news_show.php&loc=home&news_id=986
- 臺北市公共運輸處(2013)。<http://www.pto.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=47952831&ctNode=64395&mp=117041>
- 鄭淑勻(2011)。淺談無障礙旅遊，*輔具之友*，第29期，31-36。
- Burnett, J. J. & Baker, H. B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility-disabled consumer, *Journal of Travel Research*, 40, 4-11.
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and tourism for the disabled : An assessment, *Transportation Journal*, 31 (3), 46-53.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). Travel tales: An interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities, *Tourism Management*, 26(6), 919-930.
- Darcy, S. (2002), Marginalised participation: physical disability, high support needs and tourism, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9, 61-72.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M., & Lam, P. (2003). Travel agents: Facilitators or inhibitors of travel for people with disabilities, *Tourism Management*, 24, 465-474.
- Yuksel Ozturk, Ali Yayli & Mehmet Yesiltas(2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers, *Tourism Management*, 29, 382-389.

