

觀光休閒無障礙

財團法人愛盲基金會視障服務處 蔡欣潔

不知道大家有沒有看過「點字菜單」？全台第一本點字菜單於2010年8月出現在周杰倫所開設的餐廳裡；南非一家連鎖漢堡店在今年(2012)設計出「點字漢堡」(註1)，將芝麻轉變為有意義的點字鑲嵌在漢堡上，讓視障朋友在吃之前知道漢堡的口味。看來，不論中外，大家都開始營造出無障礙的情境，讓每個人都可以無障礙的參與活動。

在一般人的認知裡，或許會以為無障礙的環境像上面的例子一樣，是給身心障礙者專用的，也許有人認為身心障礙者根本沒那麼多，所以出現了步道損毀年久失修、無障礙廁所堆滿雜物、導盲磚上停了機車的窘境，但其實只要關節、視力、聽力退化的老人、孕婦、推娃娃車、暫時性受傷的人等都會使用到無障礙設施，因此以下將介紹無障礙生活環境的現況，並對照視障者在現實生活中的旅遊經驗，最後提出三點支持無障礙旅遊的好處，希望大家不論有無身心障礙，都可以去到自己想去的地方玩！

一、無障礙生活環境現況

(一)政府為無障礙環境所做的努力

從內政部營建署公布「100年度公共建築物無障礙生活環境業務督導成果報告」(註2)中看到，都會型縣市(註3) 1.「聘請肢體、視覺障礙者擔任審查諮詢委員」得分率為83.33%；2.建立無障礙環境專屬網頁、專屬電子信箱、專屬電話(註4)的達成率為100%；3.轄內和旅遊路線有關公共建築物等相關硬體的無障礙環境完成率為96.30%，可以得知都會型縣市的無障礙環境似乎正在穩定進步中。

觀光局為銀髮族與身心障礙者規劃出14條無障礙旅遊路線(註5)，不僅有交通與住宿的資訊，還有完整的路線規劃與景點介紹，幫大家省去查資料的困難，可以從14條路線中選擇自己想去的地方。

教育部於民國100年11月發佈「視障者電子化圖書資源利用辦法」，將指定圖書館負責規劃、整合及典藏，利用可讀取的電子化格式來提供圖書資源，希望可以減少視障者在取得資訊時的落差，我們雖然肯定教育部為圖書資訊所作的努力，但從華文視障電子圖書館中發現，主要是以在校內學科相關的書籍居多，和觀光休閒相關的點字、有聲書則極稀少。

看完政府為無障礙環境所做的努力之後，那就使用者的角度來看，視障者是如何蒐集資訊去旅遊？到了當地之後，在地人和環境的友善程度到底是如何？以下為兩位視障者所分享的旅遊經驗。

(二)使用者對無障礙環境的回應-視障者的旅遊經驗

視障者 A(先天全盲，電腦老師)：我去過好多地方喔，國內國外都有，在去之前都會先做功課，我都是上網找資料，一方面是有聲書的資訊不多，另一方面是上網比較快、資訊比較多，不然就是會問週遭有去過的人。最主要是大學的時候會有人帶出去玩，現在上班之後，就比較懶得出去。我最喜歡去海邊玩水，尤其是澎湖，我是覺得帶的人很重要，只要帶的人很友善，即使環境有障礙，玩起來還是會覺得沒有障礙，至於當地的人對我友不友善，可能是因為我眼睛的狀況看起來很明顯，所以當地的人看到我蠻友善、對我蠻好的。

視障者 B(先天弱視，電腦老師)：出去玩我都會先上網查資料，但只看文字，因為看不太清楚圖片，即使看了圖片，到了現場也不太一樣。我很喜歡戶外活動，但已經好久沒出去走走，以前在學校的時候，因為有人會帶，所以可以到處去逛街、爬山、海邊，到了那邊之後，大家都對我們很友善，除非不了解我們視力狀況的人，但在說明之後就沒有遇過態度不佳的人了。我最喜歡走步道，覺得最友善的是杉林溪的步道，那邊的步道有扶手，最不友善的是太魯閣國家公園，路不好走，有的步道會有很多樓梯高低不平，自己的方向感其實也不太好。畢業後同學都回中南部，再加上視力變不好、沒有人帶(夏令營、家人會一起報名跟團)、不知道哪裡有旅遊活動可以參加，所以現在都宅在家。

以下將根據受訪者的資料整理出目前所遇到的障礙環境：

1.資訊不夠普及完整。儘管針對公家無障礙網頁的達成率不錯，但擅於使用電腦的視障者B卻不知道去哪裡參加旅遊活動，甚至我們在連結「淡水地區無障礙旅遊示範遊程」(註6)中時也都發現和無障礙設施相關的照片都無法顯示，網路資訊達無障礙尚有努力的空間，加上觀光休閒相關的點字、有聲書也少之又少，看來，視障者即便本身具備會上網、摸點字的技能幫助也有限，可能還是要有社工人員或家人來協助告知旅遊的相關資訊。

2.無障礙旅遊出現障礙。從觀光局公佈的無障礙旅遊來看，儘管內文有完整的路線規劃，但在交通運輸或所提供的飯店後面都會註明「此客運尚非無障礙公車」、「該飯店無增設無障礙設施」，那更何況是民眾常去的電影院、圖書館、餐廳等等，因此在硬體都無法配合的情況下，是否失去「無障礙」背後的意義呢？

3.忽略需求背後的原因。相較於公家網站無障礙的高完成率，公共建築物的無障礙空間改善也積極落實(從99年的69.44%上升到100年96.30%)，但為什麼依舊讓使用者感覺到不便呢？因為應該要考慮到可及性、可用性、安全性。除了有些未能確實做到邀請使用者給予意見之外，還有未考慮到使用者無障礙需求的多樣性(例如全盲者不同於低視能者；輪椅使用者不同於拿拐杖的人等等)，也有可能是因為各界人士照要求依樣畫葫蘆設計出無障礙空間的同時，卻沒有思考到使用者為何要有這種需求？設計的重點在哪裡？使用者該如何到達這個無障礙空間？導致無障礙空間對使用者來說也是個障礙。

就如同有位父親在部落格(註7)中闡述帶著兩個坐輪椅的孩子到國家公園所遇到的困境，即便有了滿分的硬體搭配(無障礙山區休閒路徑、低底盤公車與復康巴士)，但在大部分人尚未思考到無障礙環境對自己的意義時，這位父親遇到了許多問題，例如志工態度不佳、公車站牌不清楚、站務人員不了解行車路線、無障礙步道設計不良等，導致一趟旅程下來大人跟小孩都顯得非常疲累。

4. 「人」的協助與陪伴。上述兩位視障受訪者皆強調陪伴者的友善程度遠比外在的障礙環境來得重要許多。確實，當大家在暢談建構無障礙環境的同時，忽略了「人」的因素。尤其是視障者，更是需要「人」的協助與陪伴，除了指引方向外，還需要他人的口述影像來認識這個世界，因此人員的態度對視障者來說是不可忽視的首要關鍵因素，也就是ICF環境因素中所強調的「支持與關係(e3)」及「態度(e4)」。

對照政府與視障者的意見後發現：計畫執行者與使用者間的看法有清楚落差，導致視障者在旅遊環境依然遇到無法進入的障礙。其實，在觀光休閒產業中，除了政府所評鑑的**建築物硬體**與**網站軟體**之外，還包含了讓所有人可以**參與文化的權利**，無障礙環境範圍必須想的更加周全，相關文章可參看本會ICF政策專區文章-「**從ICF觀點回應發生視障參觀者撞毀木化石展品的遺憾**」。

二、支持無障礙旅遊的三大好處

儘管國內目前沒有「因為障礙環境而無法出門」、「因為有了無障礙環境，出門後還遇到障礙」的統計資料，只能參考國外的資料：「有70%的身心障礙者想要去旅遊，但因為缺乏無障礙的住宿環境、餐廳、博物館、公園等，導致他們無法到自己想去的地方」(註8)，可發現有許多處在障礙情境中的人是被排除在旅遊人口統計之外的。因此，為了實踐ICF的基本精神(註9)，讓所有人擁有參與休閒活動的權利，以下提出支持無障礙旅遊的三大好處。

(一)無障礙的旅遊環境應適用於所有人。台灣自民國82年開始就進入高齡化社會，65歲以上的老人比例只增無減(10.9%)(註10)，身心障礙手冊的人數也高達109萬人(註11)，除了這兩種類型的人之外，大家都會遇到自己行動不便的時候，因此，建構無障礙旅遊環境是對大家未來的一個投資與保障。

(二)潛在商機無限。2012年的觀光政策是希望把台灣打造成「亞洲觀光之心(星)」，可見觀光服務產業為當前發展的重點，隱藏著潛在的競爭優勢。台灣旅遊市場競爭激烈，在利用削價競爭在大餅裡求生存的同時，卻忽略尚有一塊無障礙旅遊市場有待開發。現在無障礙旅遊在台灣雖屬小眾市場，但預估在2025年之後，老年人口將佔台灣總人口數的21%，對無障礙旅遊的需求勢必逐年增加，因此，當業者願意永續經營規劃出一系列合適且令人滿意的無障礙行程，日後將會增加遊客再次回流的意願。

(三)無障礙旅遊專業人員與志工的培訓。無障礙環境不只是公共建築物，還要有專業人員的接待配合，來對應不同使用者的需求，然而人員的訓練我們準備好了嗎？就像觀光局會定期舉辦「無障礙旅遊專業人員培訓課程」、遊樂區也會舉辦「住宿無障礙環境創意設計競圖」，這些都是以特定人員為訓練對象，我們給予肯定，不過人員訓練後是否「實際從事」更是需要長期追蹤的。

台灣視覺損傷人口是以中高齡為主，在人生這個階段，比較有時間跟金錢可以安排旅遊，因此建構出完整的無障礙觀光休閒環境，對障礙者本身、家人、旅遊業者、政府來說都是受益者。

(本文作者蔡欣潔為國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士)

註解:

1. 點字漢堡影片 [連結](#)
2. 內政部營建署政府公開資訊 [連結](#)
3. 指台北市、桃園縣、新北市、台中市、高雄市、台南市、嘉義市、新竹市、基隆市。
4. 各直轄市、縣(市)政府無障礙環境專屬網頁及申訴電話一覽表 [連結](#)
5. 觀光局暢行無礙旅遊路線 [連結](#)
6. 淡水地區無障礙旅遊示範遊程 [連結](#)
7. 台灣需要另一條無障礙的國家公園參觀路徑(1)(2)(3) [連結1](#)、[連結2](#)
8. Accessible Tourism: Big Business, Yet Undiscovered [連結](#)
9. 可參考本會ICF政策專區-「ICF基本概念與精神」 [連結](#)
10. 參考內政部統計週報 [連結](#) (100年底人口結構分析)
11. 參考內政部統計週報 [連結](#) (100年1-9月身心障礙者福利統計)