

南華大學旅遊管理學系旅遊管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER PROGRAM OF TOURISM  
MANAGEMENT DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT  
NAN HUA UNIVERSITY

發展無障礙旅遊之省思－以旅行社管理者之觀點

DEVELOPING ACCESSIBLE TOURISM IN TAIWAN-THE  
PERSPECTIVE OF TRAVEL AGENCY OPERATOR

研究生：陳茗芯

GRADUATE STUDENT: MIN-SHIN CHEN

指導教授：王嘉淳 博士

丁誌紋 博士

ADVISOR : CHIA-CHUN WANG Ph. D.

CHIH-WEN TING Ph. D.

中 華 民 國 一〇一 年 五 月

南 華 大 學  
旅遊事業管理學系(所)  
碩 士 學 位 論 文

發展無障礙旅遊之看法-以旅行社管理者之觀點

研究生：陳若心

經考試合格特此證明

口試委員：王嘉淳

楊仰  
沈以宜

指導教授：王嘉淳  
丁誌敏

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 101 年 05 月 23 日

南華大學旅遊管理研究所 100 學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目:發展無障礙旅遊之省思—以旅行社管理者之觀點

研究生:陳茗苾

指導教授:王嘉淳博士

丁誌紋博士

論文摘要內容:

有關無障礙旅遊文獻集相關研究，直到1990年初期才漸漸受到重視，這些研究都一致地出現了一個結論，就是身心障礙族群在無障礙旅遊的需求是被忽略且不受重視的。發展無障礙旅遊面臨之問題包含各種層面，其中最讓身心障礙者抱怨的是旅遊業者的態度問題，文獻顯示旅遊業者所持有的態度與認知是可以決定無障礙旅遊成功與否的重要關鍵。本研究採取質性研究之個案研究法，針對台灣專辦無障礙之旅行業者進行深度訪談，目的在了解台灣發展無障礙旅遊之現況、發展無障礙旅遊之阻礙因素、以及未來發展無障礙旅遊之建議。本研究之訪談對象包括一位專辦無障礙旅遊之旅行社經營者，五位旅行社管理者、兩位導遊領隊和一位學者。研究結果發現，台灣目前鮮少有旅行業者專門經營無障礙旅遊，主要原因在於一般旅行業者無法了解身心障礙者的真正需求，而在承辦無障礙旅遊的過程中成本（車資）是一大關鍵因素；其次風險較高、用餐環境、住宿飯店、行程規劃及景點安排和人力的調度等問題也都讓業者不敢輕易嘗試。最後，本研究依其研究結果提出發展無障礙旅遊之建議及無障礙旅遊規劃與設計之參考。

關鍵字:無障礙旅遊、身心障礙者、旅行社

**Title of Thesis: Developing Accessible Tourism in Taiwan — The  
Perspective of Travel Agency Operator**

Name of Institute: Department of Tourism Management, Nan Hua University

**Graduate Date:** June 2012

**Degree Conferred:**M.B.A

**Name of Student:**

**Advisor: CHIA-CHUN WANG Ph.D.**

MIN-SHIN CHEN

**CHIH-WEN TING Ph.D.**

**Abstract**

Very little literature and research have been published on accessible tourism until the early 1990s. These studies all get a consistent conclusion that is the needs of people with disabilities in accessible tourism are always ignored. There are a lot of problems about developing accessible tourism. Negative attitudes from the travel agency sector towards people with disabilities emerged as the single greatest complaint. A good travel agent can facilitate travel while a poor one creates another obstacle to participation in travel by people with disabilities. The purpose of the study is to understand the current situation of accessible tourism in Taiwan, the barriers, and the possible solution to develop accessible tourism. The research was conducted using the qualitative methodology, a case study, with profile of interviewees involved one accessible tourism operator, five travel agency directors, one tour guide, one tour leader, and one scholar. The results indicated that there is little travel agency focus on accessible tourism in Taiwan. The main reason is that most travel agency has difficulties in understanding the real needs of people with disabilities. It is also found that the cost is the key barrier in developing accessible tourism. Moreover, the higher risk, dining environment, accommodation, route, spot, and staff arrangements are also the determinants that affect the development. Finally, the conclusions and recommendations provide some insight and reference about developing accessible tourism.

**Keywords: Accessible tourism, People with disabilities, Travel agents**

## 目錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
表目錄.....	v
圖目錄.....	vi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究動機與目的.....	3
1.3 研究問題.....	4
第二章 文獻探討.....	5
2.1 身心障礙社會福利沿革、歷史、法令.....	5
2.2 無障礙旅遊.....	11
2.3 旅行社（管理角度）.....	13
2.4 相關文獻及研究.....	19
2.5 總結.....	20
第三章 研究方法.....	22
3.1 研究方法設計與選擇.....	22
3.2 研究流程.....	24

3.3 研究參與者與研究場域.....	25
3.4 資料蒐集與分析.....	26
3.5 研究者的角色與省思.....	33
3.6 研究的信度與效度.....	33
第四章 研究結果.....	35
4.1 個案背景研究.....	35
4.2 目前發展無障礙旅遊之現況.....	39
4.3 分析無障礙旅遊缺乏之關鍵因素.....	43
4.4 歸納發展無障礙旅遊之方式.....	59
第五章 結論與建議.....	71
5.1 研究結果.....	71
5.2 建議.....	78
5.3 研究限制.....	79
參考文獻.....	81
附錄一 訪談大綱.....	91
附錄二 受訪同意書.....	93

## 表目錄

表 2-1 旅行社之定義 .....	14
表 2-2 台灣旅行社之類別及經營範疇.....	17
表 3-1 資料編碼代號表 .....	32
表 4-1 鄭姐主要學歷表 .....	37
表 4-2 鄭姐社團經歷 .....	37
表 4-3 鄭姐主要受獎紀錄 .....	38

## 圖目錄

圖 3-1 研究流程圖 .....	24
-------------------	----

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景

無障礙旅遊（accessible tourism）就是沒有障礙的旅遊方式，讓所有人不會因為任何的阻礙而放棄參與（王儷蓉、施慈航，2010）。在過去的觀念中，人們認為「無障礙旅遊」的設計，是專門提供給身心障礙者使用的，特別是「輪椅族」。事實上，無障礙旅遊的對象非常廣泛，除了身心障礙者之外，銀髮族、兒童、孕婦、嬰兒等都需要方便無障礙的友善旅遊環境（Darcy & Dickson, 2009）。

根據內政部統計處（2011）資料，民國99年底全國人口總數為2,300多萬人，而領有身心障礙手冊者計107萬餘人，65歲以上老年人口為248萬餘人，數據顯示對無障礙旅遊需求的人口高達總人口的16%。另外還有很多潛在族群，例如未領有身心障礙手冊卻身體病弱者、孕婦、嬰幼兒和暫時性受傷生病者等。因此在無障礙旅遊環境的需求上，其實是非常迫切的。Prager（1999）在美國華爾街日報就曾指出這個日漸龐大的團體將會成為下一個利基市場。除了這個特殊族群外，無障礙旅遊需求者與其家庭、朋友所形成的另一種特殊潛在市場規模與價值，也正持續成長中（Richter & Richter, 1999）。同時，觀光旅遊業也漸漸注意到這個相當大的潛在族群。但整體來說，針對該族群在旅遊上之需求能有許多部份，

如硬體設備（可及性）與軟體設備（人員態度），是被觀光旅遊服務提供者所忽略和邊緣化（McKercher, Packer, Yau, & Lam, 2003; Murray & Sproats, 1990; Ray & Ryder, 2003）。

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）。其中，旅行業者對於無障礙旅遊的態度可能扮演著決定性的角色。旅行業者為旅遊行程和顧客之間的中介者，一般而言，旅行社主要提供服務有：代訂機票和飯店、提供旅遊行程等。旅行社在傳遞的服務過程中，擔任非常重要的橋樑，McKercher and Hui（2001）指出，超過三分之二的人在出國旅遊時會選擇旅行社所提供的套裝行程。對遊客而言，套裝行程比自助旅行來得便宜，風險更低且購買容易。成功的旅行社是要滿足各個顧客的需求與慾望。尤其對身心障礙者來說，旅行社更是他們購買旅遊商品的主要資訊來源（McKercher et al., 2003）。因此，旅行社對發展無障礙旅遊的態度，會直接影響身心障礙者出遊的意願。旅行社的本質不僅僅只是售票的性質而已。重視無障礙旅遊的旅行社可以使無障礙旅遊更便利；反之，若是旅行社對發展無障礙旅遊的態度是漠視甚至是排斥的，則是讓想出遊的身心障礙者多了另一個阻礙。

## 1.2 研究動機與目的

有關無障礙旅遊文獻集相關研究，直到1990年初期才漸漸受到重視（Smith, 1987; Murray & Sproats, 1990; Muloin, 1992 ; Glesson, 1997 ; Aitchison, 2003; Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; McKercher et al, 2003; Ray & Ryder, 2003; Yau, McKercher, & Packer, 2004），這些研究都一致地出現了一個結論，就是身心障礙族群在無障礙旅遊的需求是容易被忽略且不受重視的（Burrent & Baker, 2001）。Murray and Sproats（1990）的研究中就證實了旅行社常提供給身心障礙者錯誤的旅遊資訊，而這些浮上檯面的錯誤只是冰山的一角，在發展無障礙旅遊所面臨到的許多問題中還包含了旅遊業管理者消極的態度，政策法令不能配合，所提供的套裝行程無法滿足身心障礙者的需求，對無障礙旅遊環境的訊息提供不足，和身心障礙者溝通有代溝等。其中最讓身心障礙者抱怨的是，旅遊業者的態度問題（McKercher et al, 2003）。Strohmer, Grand, and Purcell（1984）認為旅行社的積極態度對發展無障礙旅遊是很重要的。如果旅行業者本身是主動地與身心障礙者溝通，並且詢問他們的需求，那麼整個溝通的過程會被視為是一個愉快的經驗（Furham & Pendred, 1983）。由此可見，旅遊業者所持有的態度與認知，是決定一個無障礙旅遊是成功與否的重要關鍵。Darcy（2006）認為透過無障礙旅遊的服務和環境設施，身心障礙者可以有尊嚴地在獨立運作的過程中獲得成就感。若能

達成此目的，身心障礙者則能完全參與旅遊活動，獲得正面的身心效益。

### 1.3 研究問題

根據上述研究動機與目的，本研究將透過訪談，並以觀察及文件蒐集的方式來探討旅行社在無障礙旅遊過程中所扮演之角色，並以管理者的角度檢視此問題，冀望透過此研究，能夠了解目前旅行社發展無障礙旅遊的現況與看法，並研討出永續發展之方法，下列為本研究之階段性問題：

- 1、了解目前台灣旅行社發展無障礙旅遊之現況。
- 2、探究旅行社決策者決定無障礙旅遊發展之因素。
- 3、發現可發展無障礙旅遊之方法。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探究目前台灣旅行社發展無障礙旅遊的看法及現況，本章節進行有關無障礙旅遊的文獻探討，共分為四節。第一節將介紹身心障礙者相關法規及沿革；第二節回顧無障礙旅遊的定義與相關研究；第三節探討旅行社管理者的角度與相關研究；第四節對國內外相關文獻及研究進行整合與探討，並分述如下。

### 2.1 身心障礙者相關法規及沿革

1975 年身心障礙者人權宣言（Declaration on the Rights of Disabled Persons）之頒布主要乃要求各國政府在下列身心障礙者基本權利的基礎下，致力於確保其基本人權：身心障礙者與生俱來的人性尊嚴之權利應受保障。不論其身心障礙類別、原因或障礙程度，都應享有與同年齡國民相同之基本權利，他們有權利享有如同一般人合宜且富足的生活。

聯合國將 1981 年訂為國際障礙者年之後，更於 1992 年宣告每年的 12 月 3 日為國際身心障礙者日（International Day of Disabled Persons）。2006 年通過身心障礙者權利公約（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities），成為 21 世紀第一個人權公約。此公約被視為衡量一個國家社會發展的指標，內容關注各領域身障者的需求，強調各障別的

身障者都應享受與一般人相同的人權與基本自由，重申一切人權和基本自由都是普遍、不可分割、相互依存和相互關聯的，必須保障身心障礙者不受歧視地充分享有這些權利和自由，並且強調確認個人的自主和自立，包括自由作出自己的選擇，對身心障礙者至關重要。

聯合國身心障礙者權利公約第三十條規定：「身心障礙者有參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動之權利；其中明白規定度假休閒權是身心障礙者應當享有的休閒權利。」（資料來源：聯合國身心障礙者權利公約）聯合國世界旅遊組織（UNWTO）在 2005 年支持了一項決議，要把發展無障礙旅遊視為是旅行業重要指標之一。由此可見需要無障礙旅遊的人越來越多，發展無障礙旅遊是刻不容緩的。

然而身心障礙者在觀光旅遊議題的相關研究，在 1990 年之前甚為少見（Smith, 1987; Murray & Sproats, 1990; Muloin, 1992），直到 1990 年美國通過了第一條與殘障者人權有關的法案－美國身心障礙者法案（Americans with Disabilities Act, ADA），此法目的即在祛除、禁止身心障礙人士所遭受的歧視，以及在就業、公共服務、交通運輸、私人機構所經營的公共設備、電信服務等部分，都能尊重所賦予給他們的基本環境使用權，進而保障身心障礙者的權利。尤其觀光旅遊業中有許多基礎部分，也在其範圍內，像是住宿設備、飲食、交通運輸等，都必須要有

符合身心障礙者的規範與措施（嚴嘉楓、林金定，2002）。但事實上，提供良好的觀光旅遊服務設備與工具給身心障礙者，本來就是一種經營之道，也是一種道德責任（Blum, 1997），所以旅遊服務提供者不能夠漠視身心障礙者參與觀光活動的權利與忽略未來這個潛在市場所帶來的經濟利益（Burnett & Baker, 2001），而是必須要開始準備去面對這樣的義務與機會（Takeda & Card, 2002）。而王國羽（1991）認為 ADA 發展出特有之以權利為基礎的殘障政策，是本世紀殘障政策發展的一項標竿（趙偉琛，2008）。

隨後在1995年英國政府在民眾的壓力下通過身心障礙者預防歧視法案（Disability Discrimination Act, DDA），法案定義身心障礙者是生理或心理的損傷，這個損傷導致個人在一般日常生活中，造成實質或長期不可回溯的影響。係指身心障礙者在就業、獲得物品及服務、購買，或租用土地與財產時，不得受到差別待遇與歧視。該法的通過不但關注身心障礙人士的困境，也帶來了政治和經濟的效益，尤其是服務業和旅遊業（Shaw & Coles, 2004）。

近年來，世界各先進國家，紛紛透過立法來保障身心障礙者的基本權益，並致力於提高身心障礙者的生活品質與社會參與，台灣亦不例外。而我國對於身心障礙者的社會福利措施，最早是採取社會救助的方式，

只對低收入身心障礙者提供生活教養扶助（王正、周麗芳、曾薔霓，2002）。我國身心障礙者相關法規，最早是在1980年頒布的殘障福利法，其中第二十三條指出：各項新建公共設施、建築物、活動場所及交通工具，應設置便於殘障者行動及使用之設備、設施；未符合規定者，不得核發建築執照。自從頒布殘障福利法後即有無障礙環境的理念，此法能對身心障礙者的福利有較完善的規範及保護，因此身心障礙福利的推動，無疑地又向前邁進一大步。Finkelste（1980）也認為無障礙環境的推動，不只是讓生活環境沒有障礙，而且是讓我們的社會不再有障礙者的存在。

### 2.1.1 憲法

憲法乃我國的根本大法，其中明確地保障了身心障礙者的基本權利及各項生活福利，對身心障礙者予以扶助，使其能達到自立與發展的目的，更使其和一般人民能有相同的工作權和生存權及出門旅遊的權利。我國憲法第十五條規定人民之生存權、工作權及財產權，應予保障。而在2000年憲法增修條文第十條中提到國家對於身心障礙者之保險與就醫、無障礙環境之建構、教育訓練與就業輔導及生活維護與救助，應予保障，並扶助其自立與發展。國家應重視社會救助、福利服務、國民就業、社會保險及醫療保健等社會福利工作，對於社會救助和國民就業等

救濟性支出應優先編列。

但是從我國的憲法和殘障福利法，都是以殘障一詞來稱呼身心障礙者。為了避免社會大眾對障礙者的歧視，在1994 修正的殘障福利法中，即以身心障礙一詞取代之。緊接著在1997 年所推動的障礙者福利法中，更正式以身心障礙者冠之，制定身心障礙者保護法。

### 2.1.2 身心障礙者保護法

身心障礙者保護法自修定後，政府多次修法，最後一次修法在2009年7月8日公布修正之條文，自2009年11月23日施行，且改以身心障礙者權益保障法稱之。其中在第五章支持服務的相關規定中，包括無障礙設施、交通工具的便利性、休閒場所優惠等，都是支持身心障礙者參與休閒的相關政策。

第五十二條中即規定：「直轄市、縣（市）主管機關應辦理下列服務，以協助身心障礙者參與社會：一、休閒及文化活動。二、體育活動。三、公共資訊無障礙。四、公平之政治參與。五、法律諮詢及協助。六、無障礙環境。七、輔助科技設備及服務。八、社會宣導及社會教育。九、其他有關身心障礙者社會參與之服務。」

第五十三條：「各級交通主管機關應依實際需求，邀集相關身心障礙者團體代表、當地運輸營運者及該管社政主管機關共同研商，於運輸

營運者所服務之路線、航線或區域內，規劃適當路線、航線、班次、客車（機船）廂（艙），提供無障礙運輸服務。」

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。」

第五十九條：「身心障礙者進入收費之公營風景區、康樂場所或文教設施，憑身心障礙證明應予免費；其為民營者，應予半價優待。」而內容更呼應了聯合國身心障礙者人權宣言之精神。」（資料來源：身心障礙者權益保障法，2009）。

### 2.1.3 國際健康功能與身心障礙分類系統（ICF）

2007年7月台灣通過身心障礙者權益保障法，身心障礙的鑑定與分類將依據世界衛生組織的國際健康功能與身心障礙分類系統（International Classification of Functioning, Disability, and Health，簡稱ICF）系統實施。ICF完全放棄過去用疾病名稱標示身心障礙者是少數一群身心有障礙的人的模式，而採用對健康做說明，變革為每個人都可能有面對身體與環境互動時發生障礙的普及模式。自此，促進處於障礙情境的公民機會平等地參與社會，成為推動身障政策的核心價值。我國預計2012年起開始實施以ICF編碼方式換取身心障礙證明（資料來源：認識身心障礙）。

根據上列身心障礙者相關法令所述，對於身心障礙者的權益從基本人權進而考慮到醫療、就業和經濟等權益，並致力於提升其生活品質的部份，從上述的身心障礙者權益保護法等相關法令中，更可明確看出身心障礙者參與旅遊的便利性及福利部份也逐漸受到重視。在這樣的法律制度下，身心障礙者應該有更多的機會去從事旅遊活動，因此，了解旅行社業者對於發展無障礙旅遊的看法，是本研究的主要目的之一。

雖然我國有相當多的法令規定是針對身心障礙者權利及福利所設的，但是Daniels, Rodgers and Wiggins (2005) 認為有關於身心障礙者對於旅遊的真正需求，是很少受到重視的，Ray and Ryder (2003) 感嘆缺乏身心障礙者的旅遊需求的相關學術研究是國際間的共同現象。由此可見旅行社管理者和相關人員必須學會要一貫地且有效地評估和處理身心障礙者在旅遊時的特別需求 (Richter & Richter, 1999; Daniels, Rodgers & Wiggins, 2005)。

## 2.2 無障礙旅遊

無障礙旅遊 (accessible tourism) 就是沒有障礙的旅遊方式；讓所有人不會因為任何的阻礙而放棄參與。現今需要無障礙旅遊的對象非常廣泛，除了輪椅族和身心障礙者之外，銀髮族、兒童、孕婦、嬰兒和病人等都需要方便無障礙的友善旅遊環境 (Darcy & Dickson, 2009; Sustainable

Tourism Cooperative Research Centre, 2008)。

Darcy (2002) 及 Huh and Singh (2007) 強調身心障礙者人數與日俱增，可見無障礙旅遊的發現將是市場上的一大趨勢。王儷蓉和施慈航 (2010) 認為無障礙旅遊不適合停留在福利的概念與階段，宜進入市場機制，以商業機能的運作經營無障礙旅遊。透過商業運轉，整體旅遊市場將因競爭而快速改善缺點，像歐美先進國家及日本的無障礙旅遊均呈現常態化、市場機能的經營模式。

無障礙旅遊的先決條件是一定要有友善的旅遊環境，也就是任何人都「能及、可及而且能使用」，同時也需要友善專業的從業人力，適度的人力介入有助於無障礙旅遊的實踐。因為一時之間無法全面改善無障礙設施，但可透過隨行人員、服務人員及陪同者的協助，或運用簡單的輔助器加以改善，提供需求也可輕鬆打造無障礙旅遊行程。

Ozturk, Yayli, and Yesiltas (2008) 指出身心障礙者在外出旅遊時面臨到許多的困難，而這些尚未解決的困難，都會影響到他們日後出門旅遊的意願。無障礙旅遊目前正在努力，以確保能在旅遊目的地提供產品和服務給所有的人，不論是肢體障礙、視覺、聽覺還是智能障礙；不會因身體殘障等級和類別或年齡而有所差異。無障礙旅遊的提供，努力讓所有的人都能使用，能不須靠旁人協助獨立運作，並通過提供通用設計

的旅遊產品，已達成服務和環境公平和尊嚴 (Darcy & Dickson, 2009) 。

## 2.3 旅行社 (管理角度)

### 2.3.1 旅行社定義

韓傑 (1984) 是國內早期有談論到旅行業特性的學者，他認為旅行業界於推銷代理商與經紀商之性質，旅行社居間中介與服務是存在於觀光企業與遊客之間，為其提供一整套的專業性知識與技能之服務，此為旅行社的立足點。陳思倫、宋秉明、林連聰 (1995) 更認為旅行業就是一般所指的旅行社。

依照我國發展觀光條例第二條十款：「旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。」第二十七條旅行業業務範圍如下：

- (一) 接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票。
- (二) 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- (三) 招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。
- (四) 設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- (五) 提供旅遊諮詢服務。
- (六) 其他經中央主管機關核定與國內外觀光旅客旅遊有關之事項。

日本旅行業法第二條：旅行業因應旅客運輸、住宿之需求，代向運輸業及旅館業者代訂契約、媒介或中間人之行為，及其以外有關旅行之服務事項。據美洲旅行業協會（America Society of Travel Agent，ASTA）對旅行社的定義為個人或公司行號，接受一個或一個以上的事業主委託，而從事旅遊銷售業務及其他相關服務工作（An individual or firm which is authorized by one or more principle to effect the sale of travel and related）。

就不同國家之觀光政策、法規規定的業務內容及相關文獻探討觀之，本研究將旅行業的定義茲整理如表2-1 所示。

表2-1 旅行社之定義

資料來源	定義
交通部觀光事業委員會 (1996)	旅遊業為觀光事業之中間媒介，實際推動旅遊事業之主要橋樑。
美洲旅行業協會 (ASTA)	旅行業乃是個人或公司行號，接受一個或一個以上的航空公司、輪船公司、旅館業、遊覽公司、巴士公司、鐵路局等之委託，從事旅遊銷售業務及提供有關服務，謂之旅行業。 換言之，旅行業係指介於旅客與提供旅遊服務的供應商間，代理其行事旅遊銷售工作，並收取報酬之專業服務行業。

表2-1 旅行社之定義（續）

<p>日本旅行業法 第二條</p>	<p>旅行業因應旅客運輸、住宿之需求，代向運輸業及旅館業者代訂契約、媒介或中間人之行為，及其以外有關旅行之服務事項。將旅行業之業務內容詳述如下：</p> <p>（1）為旅行者，因運輸或住宿服務之需求，居間從事代理訂定契約、媒介或中間人之行為。（2）為提供運輸或住宿服務者，代予向旅行者代理訂定契約，或媒介之行為。（3）利用他人經營之運輸機關或住宿設施提供旅行者運輸住宿之服務行為。（4）前三項行為所附隨，為旅客提供運輸及住宿以外之有關服務事項，代理訂定契約、媒介、或中間人之行為。（5）前三項所列行為所附隨之運輸及住宿服務以外有關旅行之服務事項，為提供者與旅行者代理訂定契約、或媒介之行為。（6）第一項到第三項所列舉之行為有關事項，如旅行者之導遊、護照之申請等向行政廳代辦，給予旅行者方便所提供之服務行為。（7）有關旅行諮詢服務行為。（8）從事第一項至第六項所列行為之代理訂定契約之行為。</p>
<p>韓國觀光事業法第二條第二項</p>	<p>旅行業係指收取手續費，經下列事項者：</p> <p>（1）為旅客介紹有關運輸工具、住宿設施及其他附隨旅行之設施或代理契約之簽訂。（2）為運輸業、住宿及其他旅行附隨業介紹旅客，或為代理契約之簽訂。（3）利用他人經營之運輸、住宿及其他旅行附屬設施，向旅客提供服務。（4）為旅客代辦護照、簽證等手續，但不包括移民法第十條第一項所規定之事務。（5）其他交通部命令規定與旅行行為有關之業務。</p>

表2-1 旅行社之定義（續）

新加坡旅行業 條例第四條	出售旅行票卷或為他人安排運輸工具及轉售搭程權，出售地區間旅行權利給不特定人或代為安排旅館及住宿設施，實行預定之旅遊活動者。
中國國務院旅行社管理條例 第三條	旅行社是指有營利目的，從事旅遊業務的企業。而該條例所稱的「旅遊業務」是指為旅遊者代辦出境、入境和簽證手續，招徠、接待旅遊者，安排食宿、有償服務的經營活動。
韓傑 (1984)	旅行業界於推銷代理商與經紀商之性質。凡觀光事業界與觀光消費者之接觸過程中，由於旅行業居間中介服務，得以圓滿。旅行社是存在於觀光企業與旅客之間，為其提供一整套的專業性知識與技能之服務，而此依專業性之營運，亦即為旅行社的立足點。
容繼業 (1993)	旅行業是介於旅行者與交通業、住宿業、及旅行相關事業中間，安排或介紹提供旅行相關服務而收取報酬的事業。
曹勝雄等 (2003)	旅行業是一種為旅客提供旅遊服務與便利而收取報酬的行業，它亦是一種介於旅客與旅行有關的行業（如旅館業、運輸業、餐飲業、藝品業、遊樂業）之間的中間商，且須依照法定程序申請設立登記的營利事業。

資料來源：韓傑，1984；容繼業，1993；曹勝雄等，2003；鈕先鉞，2005，本研究整理

綜合各國之規範及各專家學者之見解，本研究將旅行社定義為：旅行社是介於旅客與觀光相關產業中，居間中介與服務的中介商；為旅客提供旅遊諮詢及旅遊相關服務，代售、代購或規劃旅遊產品等服務，而收取報酬之營利事業，為其提供一整套的專業性知識與技能之服務，此

為旅行社的立足點。

### 2.3.2 旅行社之類別及經營範疇

台灣之旅行社根據交通部旅行業管理規則第三條：旅行業應專業經營，以公司組織為限；並應於公司名稱上標明旅行社字樣。前項業務範圍，中央主管機關得按其性質，區分為綜合、甲種、乙種旅行業核定之。茲就類別及經營範疇整理如 2-2 所示。

表 2-2 台灣旅行社之類別及經營範疇

類別	經營範疇
綜合 旅行業	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。</li><li>2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。</li><li>3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。</li><li>4. 以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。</li><li>5. 委託甲種旅行業代為招攬前款業務。</li><li>6. 委託乙種旅行業代為招攬第四款國內團體旅遊業務。</li><li>7. 代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。</li><li>8. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。</li><li>9. 提供國內外旅遊諮詢服務。</li><li>10. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。</li></ol>

表 2-2 台灣旅行社之類別及經營範疇（續）

<p>甲種 旅行業</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。</li> <li>2. 接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。</li> <li>3. 招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。</li> <li>4. 自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。</li> <li>5. 代理綜合旅行業招攬前項第五款之業務。</li> <li>6. 設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。</li> <li>7. 提供國內外旅遊諮詢服務。</li> <li>8. 其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。</li> </ol>
<p>乙種 旅行業</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。</li> <li>2. 招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿、交通及提供有關服務。</li> <li>3. 代理綜合旅行業招攬第二項第六款國內團體旅遊業務。</li> <li>4. 設計國內旅程。</li> <li>5. 提供國內旅遊諮詢服務。</li> <li>6. 其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。</li> <li>7. 前三項業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營。但代售日常生活所需陸上運輸事業之客票，不在此限。旅行業經營旅客接待及導遊業務或舉辦團體旅行，應使用合法之營業用交通工具；其為包租者，並以搭載第二項至第四項之旅客為限，沿途不得搭載其他旅客。</li> </ol>

資料來源：交通部觀光局

## 2.4 相關文獻及研究

雖然科技日新月異，但是旅行社仍是旅客購買旅遊產品時的主要來源之一，也就是說旅行社在旅遊業中一直是扮演著一個重要的角色（McKercher et al., 2003）。

身心障礙者出遊時也都和一般正常民眾一樣，向旅行社購買套裝行程並與一般人一同出遊；因為鮮少有旅行社會專程為身心障礙者量身訂做適合他們的行程，這對於身心障礙者而言，是比較不適合的（Burnett & Baker, 2001; Darcy, 2002）。一般旅行社所安排的行程是比較大眾化的，相對地對身心障礙者而言則比較沒有彈性。而且有些景點的停留時間太短，以致於身心障礙者才上個廁所，根本還沒走到那個景點時，集合時間就到了；也有些景點的地理環境或是建築物對身心障礙者而言，也是相當地不便利。還有白天的行程及每個晚上因住宿飯店的不同而要裝卸行李，對他們來說也是一連串的挑战。結果幾乎所有參加過旅行團的身心障者都覺得很累吃不消。McKercher et al. (2003) 也認為套裝旅遊行程的設計比較缺乏彈性，也不是為了滿足特殊族群而設計的，所以建議最好把共通性較高的遊客安排在一起。

旅行社對於無障礙旅遊及環境所提供的資訊品質通常都不是很完整，無法真正給予身心障礙者適當地協助。這一切歸咎於旅行社從業人

員真的不了解身心障礙者的真正需求是什麼。例如泥濘的小路對我們來說不算什麼，可是對於身心障礙人士或是行動不便者卻是寸步難行。有些地方和景點，旅行業者自己根本也沒實際去過，所以造成旅行社缺乏對產品的知識，以致無法將訊息正確地提供給遊客；除非旅行社本身有第一手的經驗，否則只能靠媒體或他人所提供的二手訊息。不幸的是，已經有好幾個旅行社所提供給身心障礙者的訊息是錯誤（Murray & Sproats,1990）。

旅行社在發展無障礙旅遊時，面對身心障礙族群的客人時，適度的溝通及友善的態度也是很重要的一環。由於有些身心障礙者一開始並未向旅行社透露自身的殘障程度和類型及所需的特殊需求，導致旅遊時的一些不便。有些身心障礙者，例如弱視、聽障等從外觀上來看，我們是無法得知他是否需要無障礙旅遊環境的。所以身心障礙者主動告知旅行社他們確切的特殊需求，是可以減少許多旅遊中的不便。有時候業者會嚴重地高估或低估他們所需要的援助，因此造成了另一項障礙。由此可見，發展無障礙旅遊時，業者的積極態度是很重要的。

## 2.5 總結

雖然觀光旅遊是一般人的眾多休閒選擇之一，但是對大多數的身心障礙者來說，這部份卻是必須放棄的。最主要的原因是因為大環境無法

提供給他們充分地無障礙設施與交通運輸工具等外在生理需求與服務。

由於成本考量，旅行社並不會特別為此特殊群體設計符合他們的需求與期望的行程。環顧台灣目前的旅遊業，致力於無障礙旅遊的少之又少。

隨著台灣身心障礙人口數與老年人口的增加，無障礙旅遊不再限定於身心障礙人士，甚至是可以擴及至銀髮族、兒童、孕婦、嬰兒…等。但目前國內對於無障礙旅遊的推動並不特別重視，甚至對於承辦無障礙旅遊的專業人才，並無專門訓練管道，這就是研究者希望做此研究之重要目的之一。

## 第三章 研究方法

以下針對本研究的研究方法設計與選擇、研究流程、研究參與者與研究場域、資料蒐集與分析、研究者角色與省思和研究的信效度六個節次作詳細陳述。

### 3.1 研究方法設計與選擇

本研究的目的，主要在了解旅行社對發展無障礙旅遊之看法，並調查無障礙旅遊在台灣與其他地區的狀況，及旅行社決策者決定無障礙旅遊發展之因素，並透過上述分析整理，找出可發展無障礙旅遊之方法。本研究的主要研究個案－鄭姐是台灣無障礙旅遊協會的理事長，且為國內唯一專辦無障礙旅遊的負責人，透過此個案可針對本研究之目的與問題獲得完整且詳盡之資料。

研究方法的選擇受到內、外在及個人主、客觀的影響，所以在研究時無法直接將問題或現象歸類在質性或量化的研究方法，只能依情況選擇最適當的研究方法。Lincoln and Guba (1985) 認為質性研究方法為非預設的研究設計，以研究者本身為工具，在自然情境下，以問題為研究焦點，透過訪談與觀察，來了解受訪者個人的內在世界與現象背後的深層經驗，其後研究者用最豐富詳實的描述呈現研究結果，使閱讀者產生身歷其境的感受，並作適當的遷移。簡春安與鄒平儀 (1998) 認為下列

五種情境較適合運用質性研究的方法：進入一個不熟悉的社會環境、當研究情境較不具控制或權威、研究的概念，或理論仍處於初步的建構階段、強調被研究者的觀點對研究結果的詮釋之重要性、為了界定新的概念或形成新的假設，質性方法都是較適合的研究方法。

本研究因探討旅行社對發展無障礙旅遊之看法，此研究議題並非是研究者所熟悉的環境，且主要研究對象在無障礙旅遊這個領域，本身的參與及經營是國內少見的，本研究議題在台灣是鮮少被討論。基於研究目的與問題以及個案之特殊性，研究者採取質性方法中之個案研究法，訪談此個案並蒐集所需之資料來進行與主題相關之探索與了解。

此外，在過去研究中，對於無障礙旅遊的議題探討上，多以身心障礙人士為主（Darcy, 2002；Huh & Singh, 2007；Shi, Cole & Chancellor, 2011），鮮少以旅行社角度或管理者層面來探討無障礙旅遊。質性研究不願對研究對象設定一個明確定義概念，也不願在研究一開始就形成提供驗證之假設。所以本研究是採用個案分析來研究觀音旅行社對發展無障礙旅遊之看法、調查，並藉由個案研究法實地觀察及實地參與之資料蒐集法來蒐集資料，期以從旅行社管理者之角度來探究無障礙旅遊在台灣發展之現況。

## 3.2 研究流程

本研究之研究流程說明如下圖：

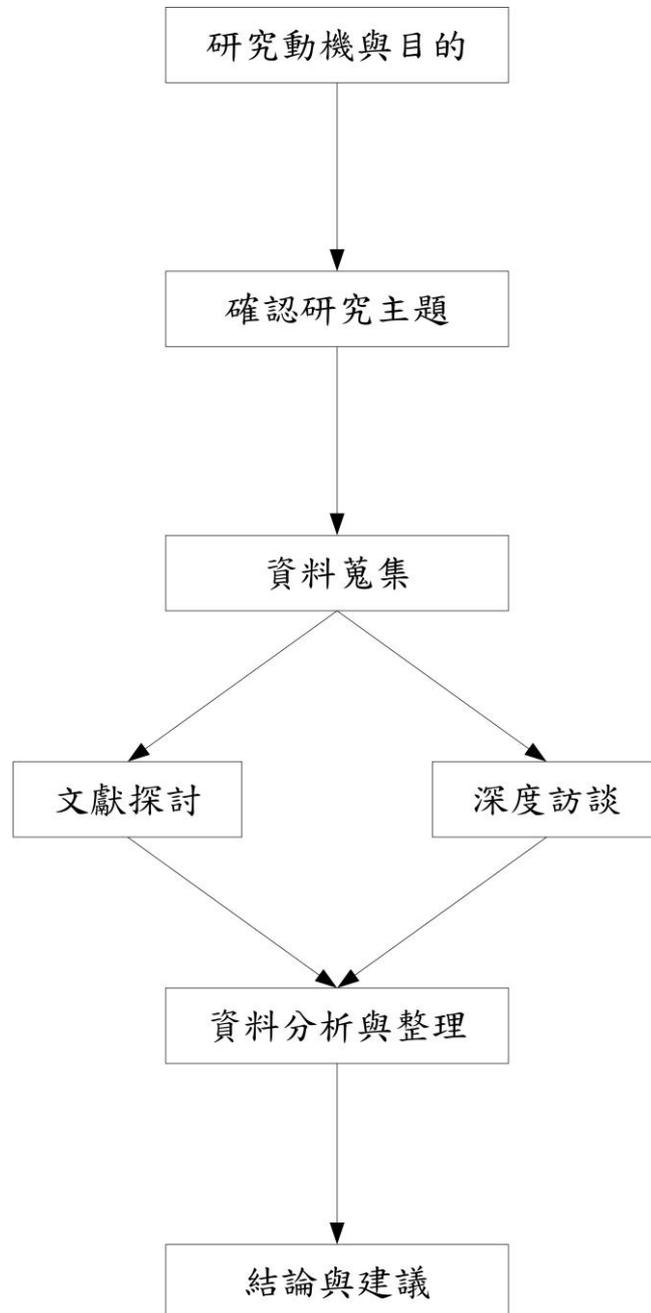


圖 3-1 研究流程圖

### 3.3 研究參與者與研究場域

由於本研究主要在探討旅行社業者對發展無障礙旅遊之看法，並了解其發展的可能性及困難點，故本研究主要訪談的對象是「台灣旅遊界第一個輪椅領隊」—鄭姐，她是觀音旅行社董事長鄭淑勻小姐，更是無障礙旅遊發展協會理事長。由於「鄭姐」本身也是一位肢體殘障者，一路從旅行社櫃檯小妹經歷了多年的辛苦奮鬥，終於在旅行業闖出了一片天。她不但克服肢體的障礙，還贏得了同業的好評、旅客的信賴，她曾多次帶領了一群比自己更不方便的朋友出國，讓她深深地體會到身心障礙人士旅遊空間的缺乏。所以，她幫助了身心障礙人士能勇於走出戶外，更改變了很多身心障礙者及其家人的人生和世界觀。

除了本研究之主要訪談個案鄭姐外，另外利用菁英訪談之方式蒐集了5位旅行業者、2位導遊領隊及1位學者；這些業者從事旅遊業年資均超過15年以上，帶團經驗相當豐富。其中A、C業者經常舉辦銀髮族旅遊，B業者多次帶洗腎病友出國旅遊兼洗腎，D業者長年帶啟聰學校的學生畢業旅行，F導遊是位相當熱心及貼心的導遊，G導遊每年帶視障團體出遊，研究者藉由此菁英訪談內容使內容可交叉比對及驗證。

### 3.4 資料蒐集與分析

Yin (1989) 將個案研究定義為研究者多重資料來源，對當前真實生活脈絡的各種現象，所做的一種探究的方式。潘淑滿 (2003) 認為個案研究法為一種個別的、深入的、描繪的，且偏向質的一種研究方法，期望對個案深入的了解，來探究其與全體的相同與相異點。但是「個案研究」與「質化研究」不該混淆。個案研究可以混合任何量化和質化的證據為基礎，個案研究也不需要總是以直接的、詳細的觀察為證據的來源。

本研究乃是採半結構、開放性的問題形式作為訪談大綱，以利於訪談時對主題基本脈絡有輪廓可循，訪談時可視研究對象的反應，隨時加入更深入的問題，或是改變問題的順序。

#### 3.4.1 資料蒐集

Miller and Crabtree (1992) 將質性研究資料收集方式分為「訪談」、「觀察」和「文本」三種方式。

##### 1. 訪談

訪談是一種獲得資料的方法，研究者可以藉由直接面對面的方式完成訪談，透過此方式了解受訪者正在做什麼，或在想什麼，以及為何要如此進行等議題。

訪談法可以區分為非結構式、半結構式、以及結構式等三種方法。「非

結構式的訪談法」又稱開放式訪談，所重視的為在自然情境中，了解複雜現象或行為背後的意義。而本研究是以「半結構式的訪談法」為主軸，訪談大綱的設計是為了讓訪問進行得更流暢，了解是否已陳述完畢所有的議題，核對有無遺漏之處，因此在引導式問題後會緊隨著開放式的問題，讓受訪者能在訪談的過程中充分陳述意見，表達其內在感受。

本研究主要的訪問對象為一位女性肢障者，多年來積極推動身心障礙者的圓夢之旅，且是國內唯一專辦無障礙旅遊的業者；主要的研究目的在於了解台灣旅行社對於發展無障礙旅遊的看法，因此採用半結構式的訪談法，擬定訪談大綱後，以訪談大綱為主軸，但在訪談進行的過程中會請受訪者暢所欲言，並順著受訪者所述之內容，引導其進入訪談大綱中的問題，訪談問題包含了旅行社的背景資料，及旅行社對於無障礙旅遊的瞭解，並描述旅行社目前發展無障礙旅遊的情形及在從事無障礙旅遊的過程中是否有無印象特別深刻的事情，亦請業者詳細說明對於無障礙旅遊的未來發展有何期許。

在受訪者的回答告一段落之後，再針對先前有疑問之內容作更進一步的探究，在訪談的過程中，盡量避免打斷受訪者的思緒，倘若受訪者所談之內容不在訪談大綱中，但與研究主題有關的經驗與意見時，研究者也會儘可能地鼓勵受訪者盡情陳述，研究者再隨著受訪者的回答作更

進一步的深究，並提供開放式的問題讓受訪者能在受訪過程中充分表達其意見及內在感受。

本研究訪談對象「鄭姐」雖是位小兒麻痺患者，但卻是國內獲獎無數的生命女鬥士，也是位具有高知名度的旅遊業者，尤其是在發展無障礙旅遊業，更是盡心盡力且深受肯定，所以常有媒體形容她所經營的旅行社是「台灣最大膽的旅行社」。因此想要了解無障礙旅遊的發展，就一定要訪談鄭姐。研究者先上網搜集一些和鄭姐相關的報導，並寫 E-mail 與鄭姐聯絡，但鄭姐似乎非常忙碌而沒有回信。研究者於八月初透過電話與觀音旅行社聯絡，但令研究者失望的是鄭姐帶團出國。因為鄭姐是本研究的主要研究對象，所以研究者每個禮拜都打電話詢問鄭姐是否可以抽空接受訪談。終於在 11 月 19 日，鄭姐完成「百台圓夢巴士宜蘭之旅」後，才答應接受我的訪談。

## 2. 觀察

觀察是一種非常迷人的搜集資料的方法，我們可以根據研究者本身對研究情境涉入程度與角色，分為參與觀察及非參與觀察。Lofland(1984)將參與觀察定義為：研究者進入研究場域，對研究現象或行為，透過觀察的方式、來進行相關資料收集與對現象的了解（嚴祥鸞，1996）。並非參與觀察法就是研究者不需要直接進入被研究者的活動場域，而是從

旁觀者或是局外人來了解現場或行為的意義（潘淑滿，2003）。Adler and Adler（1998）認為質性研究者對於研究現象之觀察，都必須在自然情境下進行。

12月9日第一次來到觀音旅行社，也終於見到鄭姐本人，雖然早就從許多報導裡面看過鄭姐，面對著獲獎無數的生命女鬥士，致使我難掩緊張，但鄭姐親切地坐在辦公室等待著我們，並用輕柔的聲音和我們打招呼。在訪談過程中觀察到鄭姐是一位心地善良、心思細膩開朗且自信的女性，笑容好燦爛、好有自信，跟我以前所接觸的身障者感覺完全不同。她大方地與研究者分享她的求學過程、生活中的點滴與推廣無障礙旅遊的心路歷程。

### 3. 文本蒐集

質性研究的主要特徵之一，便是以人的語言、行動為主要資料來源，亦即質性資料收集，所以必然常常使用參與式觀察、深度訪談、群體晤談、文獻檔案。針對一些旅行社即無障礙旅遊的相關理論、研究或資料均列為蒐集與整理的範圍，而其來源包括國內外學者的著作、期刊、論文、統計資料及相關的研究報告。個案訪談問題設計與大綱為提昇本研究的效率，本研究採半結構式問題設計，即先針對旅行社管理者進行開放式訪談，以真實反映受訪者的想法和作法。

鄭姐是國內唯一專辦無障礙旅遊的旅行社，也曾多次帶領身心障礙者出國旅遊而引來媒體採訪，因此可透過過去報章雜誌所刊登的內容，和自己寫下的自傳、履歷表及工作經驗作為文本的呈現。

研究中所使用的訪談札記，研究者認為除了可以維持訪談的可靠程度外，對於日後資料的整理和分析亦有實質的助益。因此將在每次訪談結束後及資料分析期間寫下此札記，包括與受訪者聯繫的過程、研究者與受訪者互動的過程、訪談過程中受訪者令人印象深刻的表情與非口語行為、受訪者對研究進行或訪談內容的意見、研究者在訪談後的自我覺察與反省。

### 3.4.2 資料分析

資料分析是指有系統的歸納和整理逐字稿、訪談的札記及所蒐集的相關資料等，幫助研究者增加對資料的理解，並可以完整地呈現研究發現（吳芝儀、廖梅花譯，2001）。Merriam（1998）認為個案內部分析是全面性的。為了分析每個個案的豐富的資料，Lichtman（2006）提出了3C概念（coding、categories、concepts），從一開始的編碼整理出類別到概念的形。而這整個過程，這就像搭鷹架一樣，這個C導引出下一個C朝向更高層次的抽象。此外資料分析是一個歸納性的過程，研究者需將大量的文本資料透過分類整理、篩選、組織、結合為幾個主要的概念

(Creswell, 2005; Lichtman, 2006) 。首先，研究者將自己融入現場並寫下札記，並且試著將資料分類，接著把每一段話適當地編碼並獲取涵義。研究者回顧所有的編碼並且尋找多餘或重複的，把原先的編碼重新排列組合加以整理，有些編碼甚至要重新命名。接著提出了一長串的編碼，組成好幾個相關的編碼清單來作為類別子集 (Lichtman, 2006) ，各類別之間是有關聯且主要概念重點資料都已在原主題中所擷取出的精髓資料中。最後，從中得到了一些關鍵概念，這些概念反應了在特別情況下所收集資料的涵義，而支持這些概念的證據也是從資料來源中所挑選出來的。

研究者在每次的訪談過後，將錄音的結果轉譯為文字資料，讓受訪者做再次的確認，以降低轉譯上的失誤，並將所蒐集的文件資料、觀察的資料及訪談逐字稿內容依照日期順序做整理及編碼，以作為日後分析的依據。本研究中所採用的編碼代號表說明如下：

表3-1 資料編碼代號表

受訪者代號	研究對象	旅行社	訪談時間	訪談地點	
M	鄭姐 (本研究主要研究對象)	觀音	100/12/09	台北市	
菁英訪談個案	A	聞大哥	達觀	100/09/29	彰化縣
	B	許大哥	吉泰	100/10/15	嘉義市
	C	田大哥	天鵬	100/10/15	南投縣
	D	張小姐	全航	100/10/22	台南市
	E	聞太太	達觀	100/11/02	彰化縣
	F	駱大哥	導遊領隊	100/10/29	台中市
	G	謝小姐	導遊領隊	100/11/02	台中市
	H	王先生	助理教授	100/12/12	宜蘭縣

本研究所採用的編碼原則依序為「資料型態（收集資料的方法）受訪者-日期-頁數」，例：「訪談M1209-3」即代表資料來源為「鄭姐訪談資料十二月九日第三頁。」

接著將所蒐集的資料反覆的閱讀後，將逐字稿區分成幾個部份，將相同主題之內容歸類，並以簡易文字記錄摘要主題內容所代表之意義，並登錄下內容的起迄行數與內容摘要，再以不同的編號表示，以期收到濃縮資料精髓的效果。最後將所有歸類之主題，作反覆的驗證、修改、刪除、再歸類及統整，使所有資料更接近研究內容所需。最後將所整理

的資料作全面性的分析與探究，若有遺漏的部份，則透過再次進入現場或訪談進行蒐集，以確定資料的正確及完整性，最後依照所整理的資料進行研究報告的書寫。

### 3.5 研究者的角色與省思

質性研究者在研究過程，都會與被研究者產生密切的互動關係，這就是所謂的權力關係。由於本研究以弱勢族群之生活經驗為研究議題，在整個資料收集的過程中，因為研究身分的關係，而使研究者有機會更進一步深入被研究者的生活經驗，收集到許多被研究者個人的隱私資訊，使得質性研究者比量化研究者，更需要面對許多研究倫理的考量（潘淑滿，2003）。此外，研究者將不斷地反思與檢視，為了避免涉入個人偏見，訪談大綱的內容皆與指導教授、系上其他教授與同學討論過後才進行訪談，並隨時與他們討論並修正及自我反省。

### 3.6 研究的信度與效度

信度與效度是評鑑研究品質的指標：信度是指測量程序的可重複性；效度則是獲得正確答案的程度。Linclon and Guba (1984) 就曾提出四個標準以檢視質性研究的信度與效度，(1) 包括確實性，即內在效度；(2) 可轉換性，即外在效度；(3) 可靠性，即信度 (4) 可確認性，即

客觀性（胡幼慧、姚美華，1996）。

另外，本研究採取三角檢定法來提高研究的信度與效度，並以三角檢定中的四種方法做交叉驗證，以確定資料的可靠性。三角檢定法是指在同一研究中採取不同的研究方法，蒐集不同的資料來源，或是以多個分析者檢驗研究發現，或是使用多元的理論觀點來詮釋資料。本研究採用下列的方式提高研究的信度與效度：（尚榮安譯，2009；Yin 著；呂佳芳，2010）。茲分述如下：

1. 分析者三角檢定：透過與本研究之指導教授、研究所同儕及研究個案的親友不斷地討論，不斷地驗證資料，以求一致性的觀點。
2. 資料來源三角檢定：在同一方法中，檢驗不同資料來源的一致性是否相符，在處理資料時透過交叉驗證，較能檢驗出各種資料的可靠性和一致性。
3. 方法三角檢定：透過所蒐集的相關觀察、訪談及文件資料，互相驗證資料的真實性。

## 第四章 研究結果

本章針對研究個案作分析，對象是台灣唯一專辦無障礙旅遊之觀音旅行社董事長，目前她也身為台灣無障礙旅遊發展協會理事長。本研究分析之資料內容以此個案為主軸，另外研究者也搭配其他旅行社經營者與導遊領隊之訪談內容做比較、整理及分析。本章節次根據研究目的與問題為脈絡來做分段說明，第 4.1 節為個案背景資料，第 4.2 節描述目前發展無障礙旅遊的現況，第 4.3 節分析無障礙旅遊缺乏之關鍵因素，第 4.4 節歸納發展無障礙旅遊之方式。

### 4.1 個案背景資料

#### 4.1.1 兒時的鄭姐

鄭姐出生於雲林縣四湖鄉，四歲時的一場發燒，讓她變成了小兒麻痺患者，也從此改變了她的一生。小學時由於自己行動的不便，還差點錯失了上學的機會；高中時選讀離家較近又有宿舍的北港高中，從此也開始了鄭姐第一次的宿舍生活。初次離家的高中生活，在沒有家人的協助下，對鄭姐而言的確是一項艱難的考驗，宿舍不但是是一個陌生的環境，同時也是一個不便的環境，這些種種的困難與不便，都曾讓鄭姐萌起休學的念頭，幸好家人堅持讓鄭姐繼續完成高中學業。但是隨著高中畢業，也讓鄭姐有著「畢業即失業」的想法，她不知道自己的未來要怎麼走。

#### 4.1.2 進入空中大學

隨著家人的安排搬到台北與哥哥同住，竟意外地帶給鄭姐一個轉機。民國76年害羞自卑的鄭姐順利考上「空中大學」，78年進入旅行業當櫃檯小妹，當時的她因為想要擴展人際關係，所以一口氣參加了日文社、課研社、合唱團、答言社和舞蹈社共五個社團。鄭姐希望藉著參加社團擴展自己的人際關係，更希望透過參與不同的社團來轉換自己的心態與位置，即使雙腳不良於行，也可以用欣賞的角度去欣賞別人曼妙的舞姿；即使不會日文，也當選了日文社社長；即使不懂樂理，也帶領了玻璃娃娃合唱團；即使不懂社團的運作模式，也擔任了台北女青商會會長。對鄭姐而言，勇敢地踏出來，而不是自卑地躲在角落，這種自己心境的轉換所帶來的改變與收穫，是當初自己也料想不到的。

#### 4.1.3 觀音旅行社

鄭姐本身深刻體會肢障者在生活中的不便及旁人異樣的眼光，所以努力讓自己做個「身殘心不殘」的人，這一路走來，總是抱持著這樣的一個信念—「我一定要在我的生命中幫助需要幫助的人」，也因此為她未來的工作開啟一道充滿希望的門，並且經營觀音旅行社，意即「觀光旅遊，遇到知音」，來推動無障礙旅遊，幫助一些身心障礙者一圓出國的梦想。

所以，鄭姐成為台灣旅遊界第一位「輪椅領隊」，並且透過帶團中發現「旅行」對一般人而言，是一種調劑身心，紓解壓力，增加生活情趣的最佳方法，而且也是非常容易的方式。但是，對於身心有障礙的朋友而言，卻是「望之卻步，無法想像。」因為本身的不方便，加上國人對殘障者旅遊的漠視，以及有障礙空間的限制，使得身心有障礙的朋友不敢勇於踏出戶外，所以「出國旅遊」對他們而言更是「奢侈的夢想。」

同時她也創立了「台灣無障礙旅遊發展協會」，致力於推動任用身心障礙朋友，不但給了身心障礙朋友們旅遊諮詢機會，更替他們找到許多不可多得的工作機會，以下資料是鄭姐提供的學經歷整理：

表4-1 鄭姐主要學歷表

主要學歷
國立空中大學社會科學系畢業
行政院女性領導者研究班第二期結業
旅行業經理人訓練班第二十五期結業
雲林縣林厝國小、台西國中、北港高中畢業
資料來源：本研究整理

表4-2 鄭姐社團經歷

社團經歷
83-89台北女國際青商會1998年會長副會長理事主委常務
87-96社團法人中華玻璃娃娃社會關懷協會創會理事長和秘書長
90-96台北市天使合唱團團長
資料來源：本研究整理

表4-3 鄭姐主要受獎紀錄

---

主要榮譽
87年中華民國第十七屆十大傑出女青年
87年旅行業傑出從業人員
88年榮獲救國團青年獎章
88年榮登教育部技職教育名人錄名人
89年全國生之勇者-大勇獎
90年中華民國第三十九屆十大傑出青年
90年內政部第五屆金鷹獎
90年國立空中大學傑出校友
94年台北市傑出市民獎
95年雲林縣北港高級中學傑出校友
97年世界和平大使
97年全國好人好事代表-八德獎

---

資料來源：本研究整理

#### 4.1.4 小結

在與鄭姐訪談的過程和觀察，以及從報章雜誌網路資料中，發覺鄭姐是一個樂觀開朗的人，但卻相當嚴謹；待人客氣有禮貌，卻不喜歡麻煩別人；在工作崗位上認真負責，且盡心盡力地為推廣無障礙旅遊而努力的女性。

訪談過後，鄭姐經常寫信與研究者分享生活的點滴和推廣無障礙旅遊的甘苦，她也用將心比心的心情在做事，更認為凡事只要有心、用心和善心就沒有什麼做不到的。鄭姐真的是非常善良，她說「我的公司沒賺什麼錢，但是我賺了功德，也賺了成就感，在自己工作領域還可以幫助他人，這是一件很美的事！」

## 4.2 目前發展無障礙旅遊之現況

### 4.2.1 無障礙旅遊現況

全台灣人口高達 2,300 多萬（內政部統計處，2010），大小旅行社高達 3,001 家（交通部觀光局，2011），但實際上有在經營無障礙旅遊之旅行社實在是少之又少。而根據本研究訪談的結果發現，A 業者與 B 業者不約而同地一致提到，台灣僅有一家專辦無障礙旅遊之旅行社。「台灣有一間專門在做無障礙的，叫觀音的」（訪談 A1015-5）。「無障礙旅遊做最多的就是台北那一間觀音旅行社」（訪談 B1019-1）。

在研究者訪談過程中發現，各家旅行社或多或少其實也有兼辦無障礙旅遊，但多以個案處理（訪談 B1015-7）或是 case by case（訪談 F1029-5）；也就是說身心障礙者和一般正常的人一起出團，走的都是正常人的行程，遇到了問題就得靠導遊和領隊的隨機處理能力。

### 4.2.2 造成目前專辦無障礙旅行社稀少之原因

#### 1. 部分業者對此區塊不熟悉

其實是有業者想要經營無障礙旅遊這個區塊，但鄭姐表示：我成立旅行社，我就主打這一條線嘛。我記得有一家旅行社他叫做「山富」，他在網站上有打無障礙旅遊，可是沒多久他就關起來了。（訪談 M1209-5）

研究者很好奇為什麼山富旅行社沒有辦法持續經營，鄭姐表示：「因

為大家對這個區塊完全不熟悉，然後他們不知道要怎麼規劃，一般都會有一個障礙」(訪談 M1209-4)。原來一般正常人在規劃無障礙旅遊行程時，因為不了解，所以是會有障礙的，但鄭姐怕研究者不了解又接著舉例說明：「譬如說我舉個例：行程的規劃、餐廳的規劃、飯店的規劃、包括交通的規劃也要全部涉獵在裡面。」(訪談 M1209-4)

所以說一般的業者對於特殊族群的需求是不熟悉的，也覺得麻煩，而且風險也比較高。鄭姐也說：「同樣一個東西，我用一般團，我很快的完全不用去考慮有沒有無障礙啊，哪個需要怎樣的照顧啊！」(訪談 M1209-4)

如同鄭姐所言，一般業者對身心障礙者這個族群的需求不熟，所以操作起來是非常的勞心費力，而且不一定真能符合身障者的需求；就算在安排行程時有特別注意到這些細節，很多時候到達現場時才會發現，原來這跟我們所要求的設備是不太一樣的。正因鄭姐從小到大代步皆需靠輪椅或拐杖，一路走來特別地辛苦，所以可以清楚地知道身心障礙者的基本需求。

## 2. 高風險的族群

「一般的旅行社不會想要去碰這個區塊，是因為非常地囉唆跟麻煩，這個族群的客人比較難處理也比較有危險性，所以大家不敢碰。(訪

談 M1209-4)」B 業者也認為「風險真的太大了」(訪談 B1015-19) 風險之高，有時就連家屬一同出遊也無法避免，鄭姐也舉了帶玻璃娃娃出遊的情況作為例子。

有一個 7 歲的玻璃娃娃，他平常是坐娃娃車的，那天他爸爸不小心把背包放在娃娃車上，但是那背包比娃娃還重，整台車就翻過去了，因為那爸爸在跟別人聊天，不小心把手離開娃娃車，車子就傾斜了，孩子嚇到大哭，醫生隨身帶著石膏粉，以為孩子骨折了，要幫他打石膏，他媽媽說娃娃從小到大都沒打過石膏，所以就沒有打。後來他媽媽說沒有骨折，只是骨頭裂掉而已，這孩子經常這樣，骨頭非常地脆弱。(訪談 M1209-32)

### 3. 服務人員

鄭姐又再次提到：

為什麼操作會很困難，很多人不願意碰，我隨便出一個團，我就賺起來了，我搞了半年還搞不好一團，那真的是很浪費人力，所以很多人不願意碰。而且一般人沒有帶過這種團，會害怕，我們這種族群出去，萬一哪一個怎麼樣啊，他們會覺得風險很高，所以比較不願意碰啦！(訪談 M1209-6)

所以無障礙的發展我們要考慮的也很多，要以客人的觀念去改去看，要以客人他生活本身去著手，若是依我們自己單獨的想法，是沒辦法去考量到他的需求到底是在哪裡，所以才要更費心思多花一些時間，還有一些成本。所以你看很多旅行社不願意辦這個。(訪談 B1015-17)

的確是如此，像鄭姐出團一定會要求要男導遊，因為就算是搭復康

巴士出遊也是多少會遇到一些需要男導遊協助的狀況。鄭姐說：

我都要求男導遊，因為有遇到階梯什麼的，我們才有能力協助他們，不是每一個殘障朋友他都有陪伴者。(訪談 M1209-4)

甚至也有業者怕無法滿足身心障礙者的需求，反而會引起客人的抱

怨，B業者說：

既然這麼麻煩就麥啦！因為會覺得我要準備多花很多心思去考慮，萬一沒有考慮到，慘了！這一塊反而會成為客人的詬病，客人就會說我們不好，所以說這是一個問題。（訪談 B1015-14）

#### 4. 利潤

目前觀音旅行社不但專辦無障礙旅遊，也有承辦一般的旅遊，如果單靠無障礙旅遊可能沒辦法支撐旅行社整個營運狀況，因為利潤並不高，且出團率也不高。

目前喔！在旅行業要賺到錢，就是要跟別人不一樣才有辦法賺到錢...所以真的在做無障礙旅遊，就好像是在做善事啦吼，比較沒有利潤可言。因為現在都成本很高嘛，那成本高你怎樣加上利潤，那真的很難；但是未來如果量大，我就一定會有利潤。那這種團通常人家也會找比較有經驗的人來做。（訪談 M1209-17~18）

鄭姐也舉了幸福巴士這個專案作為例子來讓我們了解無障礙旅遊的

利潤真的是少之又少，出團扣掉一些人事行政支出，幾乎是沒什麼賺頭。

那旅客上車只付 100 塊叫保險費，所以你只能從保險費去賺一點點的錢，那扣除保險費你了不起可能只賺他 50 塊嘛，啊一台車如果 30 個人 50X30 你就只是賺這樣子而已啊！那一台車你旅行社只能賺這個錢...（訪談 M1209-18）

多次帶領視障團體出遊的G業者也說：

老闆說本來一個人頭利潤收五百...本來一個人利潤是五百，降三百變兩百，一百多個人純利潤不到一萬五。（訪談 G1102-10）

每年固定帶台南啟聰學校畢旅的D業者也表示：

其實我們公司很強調品質，利潤很低，有時候不算人事成本，三台車賺不到一萬...但是想到這些孩子一輩子可能就出遊一次，想要讓他們有更好的旅遊品質，老闆還是會秉著作善事的心情去承辦...屬於弱勢族群利潤很低。（訪談 D1022-1）

由此可見，無障礙旅遊的風險要比一般團體更高且更費心思，但利潤卻很低且出團率也不高，一般會接觸這個區塊的業者，都是秉著善念來幫助這些弱勢的族群出遊。

### 4.3 分析無障礙旅遊缺乏之關鍵因素

#### 4.3.1 交通

##### 1. 調度

對身心障礙者而言，想外出旅遊，復康巴士成為重要運輸工具，但公辦復康巴士須提前預訂，不見得有車，沒領有身心障礙手冊，連預約的資格也沒有，更無法享受這樣福利，原因在於復康巴士僧多粥少供不應求。

在台灣並非每個縣市都有足量的復康巴士，甚至連五都的高雄台南也沒有。「高雄沒有復康巴士，我必須從台北調過去，高雄台南都沒有，非常離譜的五都」，接連又說「非常離譜、非常離譜」(訪談 M1209-19) 研究者從言談中觀察到鄭姐無奈地大笑也直呼離譜(觀察 1209)。她也提到：

我那時候每次出高雄團我就很頭痛，因為必須半夜開車下去...可是真的很累很辛苦...因為變成這樣的車資通常都會 double，油錢貴啊，變成它空車下去空車回來，是這樣子的。(訪談 M1209-19)

因為半夜從台北開車到高雄，接著開始帶團是很累人的一件事，若

是提早一天到高雄，住宿費用也是一筆額外的開銷。從這或許也可顯示台灣資源南北分部不均，城鄉也有些差距。A 業者也提到「因為我們的地區性比較沒有復康巴士，所以交通工具還是傳統的遊覽車。」(訪談 A0929-3)

有時候復康巴士的調度也因礙於法令調度有些困難，鄭姐舉例說明：就是說你要載的人必須從我們縣市開始出發，我租嘉義的車我不能跑去高雄載人，必須要從這裡起站，像台中也是啊必須是台中市的市民從台中市出發，你不能叫去說我要從雲林出發這樣不行。  
(訪談 M1209-2)

在國內，由於復康巴士數量不足，及政法政策法令的限制，導致身心障礙者要出遊困難重重，要出團也要有多方面的考慮。出團時除了要考慮復康巴士的調度問題，也要考慮到無障礙房間的住宿問題，更要考慮到陪伴者的時間問題，若是出國還有機票問題，這就是為什麼無障礙旅遊出團率並不高的原因，鄭姐說：

而且為什麼說我們的出團率會那麼低，第一個我們要考慮到當我們要租車的時候能租得到復康巴士嗎？…日本也一樣啊！有時候是他們國人用掉了，中間有一兩天沒辦法配合就不能用了，因為我們沒辦法有一兩天不用那種車啊，所以變成時間上一直改、一直改，所以說有時候是訂的到車訂不到飯店，啊有時候是都有了，卻訂不到飛機票，就是會有這個問題。然後就是說有時候陪伴者又要請假什麼的，所以整個時間會卡得很死，除非說你很久以前就預訂了，譬如說3個月前，尤其是旺季，你根本沒辦法出團。  
(訪談 M1209-5)

## 2. 車資

從訪談過程中，鄭姐不時提到承辦無障礙旅遊時，車資是最貴也是

最難掌控的部份，「車資是最難的一個大項」(訪談 M1209-2)，「因為我們的團，所有費用裡面，車資是最難掌握的」、「但是你如果是以量制價的話，那個車資肯定很便宜」(訪談 M1209-6)「第一個最大的費用，其實應該是說，最大的費用在車子」(訪談 M1209-10)。

旅遊旺季時有時候就連一般的巴士價格也漫天喊價，甚至是有錢也調不到車子，鄭姐無奈地說著「普通車 1 萬塊我可能 1.5 萬~1.8 萬，但是有 1.2 萬的要看那個老闆的心，有沒有很善心啦。像我就曾經在台北市調一輛車 1 天喔 1.8 萬，我就說怎麼這麼貴啊，他的態度就說本來就這樣啊，要不要隨便你啊，因為只有他有車啊。」(訪談 M1209-2)

鄭姐接著舉例說明在日本這個高消費重法令的國家車資更是昂貴。

車資例如說一般的遊覽車什麼綠牌車的日本喔，它一天的車資大約 5~6 萬的日幣，但是我們的車資就多少了~12 萬日幣起跳，有的到 20 萬一天喔日幣，所以你看這成本貴多少，光車資喔~

(訪談 M1209-7)

此時的鄭姐，突然提高語調，似乎變得非常的激動，或許是感嘆身心障礙者出遊所遭遇辛酸與無奈(觀察 M1209)。除了復康巴士的車資比一般巴士高出很多，導致成本增加很多外，有時候輪椅數過多，還需另外派車專載輪椅「如果我的輪椅數多的話...」(訪談 M1209-7)，就研究者單純的想法，輪椅就和行李一同放在置物箱即可，但鄭姐舉例，有一次到日本北海道出遊的例子，再次說明承辦無障礙旅遊的車資成本確實

是最難的一個大項。

像我有一次去北海道，就發生一個問題，我總共十七台輪椅，他說他的行李箱裝不下，所以要另外一台巴士來載輪椅。但是我覺得這樣會增加我的費用，我不同意，他就不接了。為什麼？因為以我們台灣的觀念，那時候我才籌三十三個，那個位子是四十幾個，我可以把輪椅塞在位子上，我們台灣人都這樣做啊對不對。

(訪談 M1209-7)

若是在台灣，為了省錢省事大家應該都會這樣做，但是日本人對這

點有所堅持，鄭姐繼續說：

他說你這樣逃生的時候擋到人家的路怎麼辦？所以，他說我堅持要這樣的話，他不接團，所以我只好再租一台中型的復康，不是一般的巴士，是中型的專門來載輪椅的，光這台車，一天好像還要三萬塊日幣還是多少？我有點忘記了，還要給司機吃、睡覺（鄭姐無奈苦笑觀察 1209），還要給他飯店啦，所以變成那台車一個人頭會多一個成本，大概三到四千塊，你看這樣子多一萬塊絕對是沒有說有賺到什麼錢，這個是北海道的作法。

(訪談 M1209-7)

由於鄭姐承辦無障礙旅遊的經驗相當豐富，所以在訪談過程中，鄭姐毫不吝嗇地不時以親身的經驗來說明讓研究者能更融入整個研究場域。鄭姐接著又說復康巴士的車型也不太一樣，有的是升降梯在車子的中間，有的是在車子的後方，那升降梯在中間的車型就會佔用到行李箱的位置。

大阪他們我第一次用的車，他是司機可以操作升降桿，不過大阪那台車就沒有要求一定。行李你如果是長途旅行的那種遊覽車，裝不下那麼多輪椅，因為還要放行李，還要放輪椅，在日本我們第一次使用大阪那台車，它的升降是在最後面尾巴的那個地方，所以不影響到行李，它一樣有兩個門，一樣有一個升降的。

(訪談 M1209-8)

但是鄭姐第二次帶團到大阪時，遊覽車公司竟要求必須要多花錢聘

請一個專門操作升降梯的服務人員，鄭姐說：

為什麼司機不會，他說司機不操作，也不會操作的，所以必須要請那個人來專門操縱升降梯，我說，我們自己操作也會啊！

（訪談 M1209-9）

此時的鄭姐開心地哈哈大笑，似乎是因為會操作升降梯而感到自豪。

因為我們常常在看，我們自己來操作也會啊。但是他說安全性的問題，我必須要一個專人去幫你們操作那個升降梯。（訪談 M1209-9）

遊覽車公司基於安全的考量是非常的有道理，但是對於無障礙旅遊的成本又提高了。

多一個人的費用，那一個人一天也大概要三萬塊日幣左右，一樣是給他吃住啦，所以說這樣費用是不是會增加非常多？

（訪談 M1209-9）

經過鄭姐詳細說明及舉例解釋，研究者終於能進一步體會到許多業者口中的「成本很高、利潤很少」，及車資真的是無障礙旅遊裡面成本最高且最難預算的一項成本。

### 4.3.2 用餐

中國人的觀念「吃飯皇帝大」，在開心旅遊的同時，用餐也是非常重要的一環，因此選擇一個適合身心障礙者用餐的環境，讓他們能活動自如、開心用餐是非常重要的。

#### 1. 空間

旅遊用餐中現象不外乎乘輪椅者無法進入餐廳，或空間不足輪椅無法迴轉、地面濕滑易生危險、餐廳沒有無障礙廁所、寵物不得進入餐廳，

視障者和導盲犬也因此無法入內用餐。

很多的餐廳，很便宜的餐廳，我們都沒辦法去，因為它可能要爬樓梯，然後我們希望是有無障礙廁所，所以我們需要有的時候去飯店吃午餐、吃晚餐，會有這種情況。（訪談 M1209-9）

吃飯、上廁所都是最基本的生理需求，但是有些餐廳卻無法提供無障礙廁所或是電梯來方便身心障礙者。

鄭姐是內政部建築研究所友善建築審查的評審委員之一，而審查的對象就是餐廳跟集合住宅區，她說：

那我們去勘查餐廳的時候，發現很多餐廳它有條件做，可是他不做，因為他認為他沒有商機。第二個他認為說我本來生意就很好，為什麼要去改。因為我本來 30 個位子，為了你們我可能要少 5 個或 6 個位子甚至更多。然後為了你們，我的廁所本來是 3 間變成 1 間或 2 間而已，因為那個迴轉空間的問題嘛。（訪談 M1209-20）

一些較為老舊的餐廳，可能因為整修成本過高及整修不易，或因看不到商機，而不願有所改變，但就是因為他們的無障礙環境做得不夠，所以身心障礙者也不便前往用餐。

「好一點的餐廳有的不接團體餐，所以在費用上有時候就會增加滿多的。」（訪談 M1209-20）一般便宜的餐廳缺少無障礙設施，好一點的餐廳有的又不接受團體訂餐，所以鄭姐希望：「把台灣各個地方的身障人士或是行動不便的老人家啊帶出家門，大家看到會說：『喔這是有商機的』，我帶他去吃飯那個地方無障礙做得不好，店家就會想說啊是不是要改啊！」（訪談 M1209-21）

通常高級飯店的餐廳部無障礙設施會比較完善，但是費用都不便宜，總不能每次一出門都到這些高檔的無障礙餐廳吃飯啊！

## 2. 服務人員

有多次帶視障團體出遊的 G 業者亦指出「然後廈門之後餐廳在 2 樓，台商就說那餐廳怎會排在 2 樓啊？」（訪談 G1102-5）鄭姐也舉了第一次到韓國旅遊的用餐經驗：

我記得我第一次去韓國的時候，找的導遊也是台灣人，因為他常台灣韓國兩地跑，我就特別跟他講，他就介紹一個 local 給我，我就特別跟他說我要什麼需求，講得很清楚喔。結果去到那邊的第一天要吃飯就要爬樓梯了，吃人蔘雞，我就很生氣地說為什麼爬樓梯，不是講好了嘛？我的第一個條件就是一不是一樓就要有電梯嗎？  
（訪談 M1209-39）

結果當地旅行社竟回答鄭姐說「我們那個小弟去訂，我忘了提醒他」（訪談 M1209-39），由此可見無障礙旅遊要注意的小細節真的非常多，若是不小心疏忽了，可能就會造成身心障礙者的極大不便。

比起復康巴士調度的困難度，鄭姐對餐廳只要求要有無障礙廁所和電梯，連事先特別要求用餐環境也會出狀況，更別說沒承辦過無障礙旅遊的業者，所以這時就要考驗導遊或領隊的臨時應變能力。

### 4.3.3 住宿

休息是為了「走」更長遠的路，所以方便舒適的住宿環境是身心障礙者非常渴望的，而在旅遊住宿中常見的問題，不外乎是櫃檯過高，上下不易的階梯，客房門寬不足，浴室缺乏無障礙設施。

## 1. 衛浴設備

鄭姐認為住宿中最重要的是衛浴的設備，「上次在營建署開會，我也提出一個問題，現在新的飯店喔都有一個狀況，浴室是分離式的，對我們來講非常地不方便，變成我上廁所可以，我洗澡就很不方便。」(訪談 M1209-41)，此時的鄭姐比手畫腳的解釋「門往內開或往外開的差別」想要讓我們了解(觀察 1209)。

研究者好奇地詢問是否有到達飯店後才發現沒辦法洗澡的情況呢？鄭姐說：「那就找椅子來克服啊，如果我要自己洗澡，沒有人協助我的時候，我就會用兩張椅子互相移動到洗澡的地方，洗好出來也是一樣，門要往外開，往內開是很不方便的。」(訪談 M1209-42)

說到飯店的衛浴設備，鄭姐欲罷不能地繼續解釋「門的方向」、「門檻」跟「小軌道」還有「洗臉檯」甚至連「蓮蓬頭」的位置，即使洗澡、上廁所要面臨種種的問題，鄭姐卻還是樂觀地說「就要想辦法去克服它啊！」(訪談 M1209-42) 所以，基本上都有辦法可以克服。

「最差的處理方式，就是把門拆掉啊！但是這種情況，通常我們會要求要換房間，因為有些房型不一樣，他的構造是不一樣的。」  
(訪談 M1209-43)

鄭姐舉了到北海道旅遊所發生的事情，以及導遊和飯店的處理態度：我們上次去北海道就發生這個問題啊，我們一算，飯店可能要拆 7 間的門，我們到達已經 10 點多了，然後很多殘友反應沒有辦法上廁所，我有跟導遊反應。導遊說：沒辦法啊！兩人房都是這種房型。

鄭姐說：好！那就要求飯店拆門。

飯店一開始是不願意拆房門的，基於人權考量只好答應拆門。

飯店說：好吧，我們拆啊！但是拆一個門要 20 分鐘。

最後因為有一個人告訴我說他們住 3 人房，浴室的門是往外開的，所以全部換 3 人房，就不用拆門。還好那天還有空房，全部都換 3 人房，門也不必拆了。  
(訪談 M1209-43)

## 2. 服務人員

像這類住宿環境的問題，鄭姐認為就算跟當地導遊說明清楚，還是會有所出入，「除非那間飯店我們曾經住過，去指定，如果讓 local 去找，他也不會知道」(訪談 M1209-43)，通常 DM 或網站只會秀出很美的那張床，看不到浴室的規格。所以鄭姐一定會要求飯店「拍浴室的規格給我們看，或是從門檻整個拍，我就可以知道那個浴室我們可不可以用，那我一看就知道可不可以用了。」(訪談 M1209-44)

所以我都會事先跟身心障礙朋友溝通，其實大部分也都會有一個概念啦！如果你要很舒服那就待在家裡不要出門了。(訪談 M1209-44)

在出遊前事先溝通，告知遊客及家屬，旅遊時可能會發生的種種問題及不便，那麼「想出去的人都會自己想辦法去做一些變化。」(訪談 M1209-44)

鄭姐本身都會帶著黑色大塑膠袋，方便自己盥洗；有些人會帶著登山杖出門，方便自己勾東西；甚至也有人會自帶折疊椅來方便自己移位…，總之「我們都要想辦法去克服很多東西啦！」(訪談 M1209-45)

光從這點，又可再次印證了鄭姐所說的「因為大家對這個區塊完全

不熟悉，然後他們不知道要怎麼規劃」(訪談 M1209-4)，「操作方面真的要非常費心」(訪談 M1209-5)，然而也就是因為鄭姐自身的狀況，讓她清楚了解身心障礙者的需求在哪裡，何種設計的衛浴設備是身心障礙者可以使用的。

#### 4.3.4 行程規劃

一個旅遊是否玩得盡興，行程規劃占很大的因素，由於身心障礙者的行動較為不便，所以在行程規劃時，要特別考量是否是他們所能負擔的能力範圍。

##### 1. 無障礙景點

資深帶團的導遊群召集人 F 導遊說「我還沒有帶過一整批的，但是團裡面有，所以我們一定要先幫他們設想好。」(訪談 F1029-4)

也就是說國內鮮少有專為身心障礙者所規劃的一套行程，F 導遊也提到：

旅行社幾乎都沒有發展身心障礙者的旅遊，因為那只是說 case by case。case 來了，你裡面有幾個殘障朋友，我們就針對這幾個先趕快就能夠協助的部份就趕快先協助。(訪談 F1029-6)

這種做法是目前台灣大多數旅行社的做法，也是用比較消極的態度來處理這一塊。

他如果是坐輪椅的，我們要出國的話，我們一定要事先聯絡航空公司啦。吼啊比如說我們在國內玩，我一定要先去了解這個行程上有

沒有輪椅適合走的地方。如果輪椅不適合走，我們可能要幫他設想一個，我們團體在走行程的時候，他先去哪邊休息或怎樣的，或在哪邊他可以休息看風景。  
(訪談 F1029-4)

F 導遊平日熱心助人，也很有正義感跟同理心，更是經驗豐富的導遊跟領隊，但他感嘆國內無障礙環境不夠完善，所以能為身心障礙朋友做的也是有限。

G 領隊四年前第一次接觸視障團體，並帶他們到墾丁及獨角仙農場，她說：

我就幫他們規劃一般人的行程啦，我沒考慮那麼多，因為是第一次嘛。然後我就帶他們去獨角仙...，去獨角仙的話，就讓他們多摸，像餵小動物餵什麼的，有的就很高興，那邊很臭啊！他們就是聽覺、味覺、嗅覺跟觸覺。所以就給他們多多體驗啊，給他們摸啊！  
(訪談 G1102-3)

讓視障者有機會和大自然及小動物多多接觸，體驗平日不一樣的生活，雖然G領隊表示承辦這個團體都沒有什麼賺頭，但這些視障者的笑容就是給她最好的回饋，也是讓她繼續帶團的動力，其中又以花博和廈門之旅最讓G領隊感到印象深刻。

視障朋友們幾乎都看不到，但他們可以聞到呀，志工他們就會搭肩帶他們走走走的，跟他們說這裡有階梯喔，現在聞到的是甚麼花香，志工會跟他們講。  
(訪談G1102-3)

出遊就是要給視障朋友體驗一些和平常不一樣的感受，藉由志工的描述讓視障者可以玩得盡興。

花博之後，RP視網膜協會又舉辦了廈門之旅，一切行程皆由協會負責統籌規劃，G領隊只負責當領隊帶團出國，所以在帶團當天才看到行程。

其中還有一個日光岩，那也是要爬山的；其實有時候這行程是明眼人設計的，或是明眼人喜歡的，可是他不知道看不見的人會很累還是怎樣。（訪談 G1102-4）

雖然廈門鼓浪嶼的日光岩是廈門的象徵，當地有「不登日光岩，不算到廈門」之說，但一切行程規劃仍需依遊客的狀況來做調整；當初安排這景點的「明眼人」就是沒有考慮到這團體是視障協會的成員。

後來好在我有注意到這一點，我就跟我哥（協會的秘書）還有他們律師講，還好我就跟導遊溝通，後來就換成遊園車和環島車，這樣子就不用去爬山了，就變成走一走這樣子。（訪談G1102-4）

## 2. 服務人員

「海天堂購」也是廈門另一個非常熱門的觀光景點，萬國建築群可以參觀遍佈全世界20多個國家的建築風格，並觀看閩南木偶布袋戲，結果...

大家就站在最後面看，喔原來是布袋戲野台戲那種的。吼~~導遊也都沒講。

奇怪怎麼都沒聲音啊？結果是演默劇。吼快氣死了！那個導遊實在是很白目。（訪談 G1102-7）

研究者詢問 G 領隊，難道當地導遊不知道他們眼睛看不到嗎？「導遊知道啊！導遊就說有表演啊！」難道團員不會有所抱怨嗎？「他們不會啊！他們就是很逆來順受。有抱怨的人也是私底下抱怨，不會在我們面前啦！」（訪談 G1102-7）

身心障礙者真的是非常弱勢的一個族群，連表達自己心中不滿的情緒也是只能偷偷的在背後。「對啊！他們又看不到，基本上也不會有專門

要設計給他們的。」(訪談 G1102-8)

因緣際會 G 領隊每年都會帶視障團體出遊，國內國外離島都有他們的足跡，雖然時常有一些突發狀況，利潤也不高，但基於善心，幾次經驗下來她認為「那些視障朋友就很高興啊，就很可愛啊，有時候又覺得很感動啊，想要給他們一個另類的旅遊。」(訪談 G1102-9) 就算團員忘了給小費也都無所謂了。

### 3. 景點資訊

專辦無障礙旅遊的鄭姐認為「國內旅遊，我是比較被動的」(訪談 M1209-33)，假日訂房不易且價格高，很容易塞車，和家人一同開車出遊的機率也比較高；相反地身心障礙者要出國旅遊的機會相對比較低，所以大多舉辦國外旅遊，讓身心障礙者一圓出國夢。

北海道的薰衣草是舉世聞名的，「我們殘障朋友花了 4 萬多塊，拉車拉 4 個小時，中間只停了一個地方—洞爺湖，我們就只下去看一下那個湖而已啊！就這樣子而已啊！就這樣卻要坐車坐那麼久，可是大家都覺得很值得啊！非常漂亮啊！」(訪談 M1209-24-25)

夏威夷給人的意象就是陽光、沙灘、海洋、棕櫚樹，鄭姐從事旅遊業 23 年，從來沒有想過自己可以去夏威夷，她說：「因為第一個我的輪椅到沙灘，我就走不動了，我也不可能去海裡游泳，所以夏威夷對我來

說，我不想去，而且也不適合我去的地方，可能我去了，整天只能在飯店裡面而已。」(訪談 M1209-25)

觀光局第 2 年辦理「菁英培訓」，甄選 100 名觀光相關產業人員，免費送到美國、澳洲等地受訓。鄭姐是唯一的身障者，受訓地點在夏威夷，她一度想要放棄。因考慮機會難得，最後還是鼓起勇氣參加；所以鄭姐去了她認為這輩子永遠不可能去的地方，「我去了以後才發現夏威夷很適合每一個人去，夏威夷它很小，但是我從一下飛機之後，一直到回來，我都覺得沒有什麼障礙。」(訪談 M1209-26)

第一個，我不用因為吃飯找不到廁所上，它只要有公共廁所的地方，一定有無障礙廁所，20 間的話，就有 3~4 間無障礙的廁所。他們的公共汽車也都有無障礙的。要講的一個重點，是每一家遊覽車幾乎都有升降巴士，不管在本島還是在小島。(訪談 M1209-26)

沒想到這趟夏威夷的觀光受訓、觀摩及交流，讓她對夏威夷的印象大為改觀。她形容 12 天行程，無論是團體或個人活動，她都能快活又自在。所以輪椅領隊鄭姐認為：「身障者出遊只要把行程規劃好，一樣可以照樣玩得很好，而且沒有你想像中的那麼困難，說他們是很危險的」(訪談 M1209-31)

無障礙旅遊在旅遊景點中常見的問題，不外乎是輪椅無法繼續前進、缺乏平緩斜坡或步道、生理上的需求無法解決(WC)、景點路線標示不清等。

景點在無障礙旅遊裡花費是比較低，有時候甚至是免費的，「啊我們這種團體很多時候門票都是不用錢的（訪談 M1209-2）」，「景點其實還好啦，景點其實有時候我們還比較便宜。（訪談 M1209-11）」，「連陪同的人都有半價，然後到了景點的話，他們的門票好像也都有優惠」（訪談 F1029-1）

雖然很多景點身心障礙者的門票是免費的，但有些景點的斜坡太陡了，或是路面不平，根本不適合身障者前往，業者相繼指出幾個帶團出遊不便的經驗。

說實在的，我們殘障者去海洋公園其實還蠻辛苦的，因為那個都是山坡地，除非是電動輪椅啦，不然推的人腳會”鐵腿”，真的啊！那個坡度都很陡啊！像飛牛牧場也一樣啊，只要是山坡地，推的人都很辛苦，如果說遇到路不平，坐的人也很辛苦。（訪談 M1209-38）

因為那個地吼，綠世界是石頭路碎石地，他那個拐杖吼，說實在的，輪椅也很麻煩啦，坐輪椅也好啦，但是你不得不這麼做，因為他...他還要走一段很長的路。你看他的電動車也才兩部。（訪談 B1015-14）

我印象最深刻就是在西子灣的打狗英國領事館，打狗英國領事館不是一邊走樓梯，另外一邊不是有斜坡道。我就看那董事長總經理好像都是他的兒子女兒，一人推一段輪流推上去，因為不可能一個人從頭推到尾，坡很陡，然後你就推，推很累的時候就有人換手，再推上去。然後周圍四五個人好像在迎媽祖一樣。（訪談 F1029-6）

有些景點無障礙設施做得不盡理想，根本就不適合身心障礙者前往遊玩，但有些地方無障礙設施做得不錯卻也不適合身心障礙者遊玩。

其實像我們去大阪的環球影城後來我發現我們殘障者並不適合去大

阪影城，雖然它無障礙做得很好。可是我發現以我們台灣人來講，刺激的遊樂設施我們又不能玩，我們只能去看一下比較靜態的東西，可是那都是說日語，我們又聽不懂，所以後來第二次，我就不排那邊了。  
(訪談 M1209-39)

鄭姐接著解釋「光門票就要花大約 1000 塊台幣，行程一整天嘛，你就會看到很多殘友都在那邊休息了，沒地方玩啦！所以在挑行程時都要多方面考慮。」(訪談 M1209-39) 鄭姐表示：

在設定國外行程的景點時，若是自己沒去過的地方，就會請 local 幫忙，但他們對一些無障礙設施的認知可能不夠清楚，鄭姐認為很多景點沒有百分之百無障礙，但是你如果百分之五十也還 OK…。所以我們基本要求就是說那個地方上廁所要方便，那景點可能至少有一半以上我可以看。  
(訪談 M1209-38)

其實身心障礙者出遊的機會比我們低，所以只要有機會能出遊就算只是坐車或在景點外頭拍張照，他們也會覺得很開心。

其實我哥說只要他們（視障朋友）能出去玩，就很開心，不管去哪都沒關係。  
(訪談 G1102-17)

他們無法全程參與，因為行動比正常人慢，時間上的關係。他們只要可以出來散散心，看看風景，就很開心了。  
(訪談 A1015-4)

比如說我們在國內玩，我一定要先去了解這個行程上有沒有輪椅適合走的地方。如果輪椅不適合走，我們可能要幫他設想一個，我們團體在走行程的時候，他可先去哪邊休息或怎樣的，在哪邊他可以休息看風景。  
(訪談 F1029-3)

例如說早期我們去大阪城，我根本上不去，我們在樓下拍拍照也好啊，很多地方啦我們就到此一遊拍拍照也好，正常的可以走路的，就爬上去看啊！  
(訪談 M1209-38)

國內外幾乎沒有專為身心障礙者打造的樂園，直到 2010 年的春天，美國德州聖安東尼奧去年 Gordon Hartman 在，於美國德州聖安東尼奧市

開設全美首家專供殘障人士的遊樂園「摩根仙境」(Morgan's Wonderland)。創辦人 Gordon Hartman 之所以打造這座佔地二十五英畝的樂園，靈感是來自於他身心障礙的女兒摩根。於是他自掏腰包，再加上其他人慷慨解囊的捐款，為那些有特殊需求的人量身打造許多遊樂設施和遊戲。園內有二十五個景點設施，其中一些包括親水公園、音樂花園以及海盜之島。靠著內植追蹤晶片的手鐲與眾多監視器的協助，監護者得以隨時追蹤這些特殊遊客的下落，並且確保他們的安全。(資料來源：Morgan's Wonderland)

#### 4.4 歸納發展無障礙旅遊之方式

雖然台灣近年來持續推動無障礙空間與友善環境，也明定了很多法令來保障身心障礙者的權益，但效果不盡理想。身心障礙者認為，生活中還是障礙重重，很多無障礙設施有做卻做錯，甚至錯得很荒謬。種種的無障礙環境及設施如同虛設，主要原因在於規劃或工程人員皆為行動自如的人員，少有行動不便的經驗。相關人員雖依著無障礙設施規範辦理，卻缺乏同理心，無法感受到身障朋友們的各種不便及真正需求，當然就不易發現造成障礙的原因。本節就硬體環境、教育態度及法令來做討論。

#### 4.4.1 硬體環境

無障礙是全面性、大眾性，一般都把無障礙空間侷限在行動不便者，如老人、孕婦、因疾病暫時不便者及意外傷害者等，坐輪椅、用拐杖以外，都忽略了聽障、弱視、老人、幼童，嬰兒車、菜籃車、手拉行李、送貨推車等，都是屬於無障礙空間的範疇，所以無障礙設施應該要同時服務這些需求，或是說無障礙應該要全面化、通用化。

無障礙環境設計可說是調整過去的建築設計標準，將社會中各類族群的特殊需求，均納入為建築設計標準上應考量的因素。無障礙環境對於身心障礙者而言是極為重要的，有規劃的無障礙環境可協助身心障礙者能夠比較獨立，而減少依附他人的機會。所以在規劃前當然必需先了解身心障礙者的屬性，才能使無障礙環境發揮功效。但是許多業者都認為台灣的無障礙硬體設施做得不夠好，他們說：

不過我對於台灣各大風景區的無障礙設施，覺得都不是很為身心障礙者著想，很多都是做個樣子，好像交差一樣，真正遇上要使用，使用上來是十分不方便。（訪談 D1022-1）

啊我們台灣最近幾年有發展無障礙空間，可是我們是虛應故事啦，交代了事而已。我們有的斜坡真的是...對啊！太離譜了！（訪談 F1102-9）

因為我們真的做得很差，像日本他們在過那個斑馬線，會有燈跟聲音，燈他們看不見，可是可以聽聲音啊！我們這方面是有，可是都是公務員在做事情，沒有真的為身心障礙者想，就是說他規定了要

裝，就給他弄一下這樣而已。 (訪談 F1102-9)

因為我們台灣目前的交通設施啊，就是無障礙的空間其實還很差，如果跟日本那種先進國家比起來，根本就差很多啊！

(訪談 F1102-2)

台灣推行無障礙環境已經有很長一段時間，但是對輪椅族來說，馬路上還是障礙很多，無障礙通道可能會被車子擋住；人行道跟馬路高低落差30公分、不只坡道太陡，坡道前面的水溝蓋，也很危險。

還有明明是無障礙廁所，卻有一格門檻，給盲人用的導盲磚，導引到最後竟然是牆壁；視障專用有聲號誌，竟設在行道樹花圃中，一般人很難按到，更何況是視障朋友。

大多數人都把無障礙環境視為是「建築」的一部分，而卻忽略到無障礙課題首先要從「體會」、「尊重」做起，想像行動不便者的活動方式，進而貼心的為他們設計，而這種觀念應該從小，從日常生活中開始教育著手。

#### 4.4.2 教育態度

日前有一名女性身障者搭火車到林鳳營站，遭受到站務人員言詞上的不友善對待與嫌惡，還揚言應公告「禁止輪椅殘障的來。」除了引起殘障團體的不滿和抗議外，台鐵當局亦將行為不當的員工記過處分並且

公開致歉，只是，身心障礙者要的不只是道歉，激情過後所引發的大眾對於身心障礙者的態度及觀念才是問題癥結所在。

事實上，產生爭議的台鐵林鳳營車站，原本就是設備功能有限的甲種簡易站，要加以整修或是加建無障礙的動線設施，都是相當困難的。

因此，站務人員能否顯現出來讓旅客有所感動的服務態度，這一點已經是超乎單純對於身障者不當對待的個別案例，而是一種以客為尊的服務宗旨，要如何從核心價值，以落實成為一種臨場突發的應變措施，不只是從台鐵做起，而是整個社會，整個教育，整個政府甚至是整個台灣。

鄭姐認為從小的扎根教育最為重要，「我常常會跟政府機關談『教育最重要』，你沒有從小教育，這些觀念不存在的時候，未來一定是不存在的。」（訪談 M1209-14）鄭姐苦笑地說，到小學演講，電梯永遠是鎖住的。

我每次到國小去演講，他們的電梯永遠是鎖住的，我問為什麼要去鎖電梯，他們說因為小朋友會去玩電梯，會浪費啊！把它弄壞掉怎麼樣的啊。（訪談 M1209-14）

經鄭姐這麼一說，研究者仔細回想，求學階段時的電梯永遠都是故障，只有在重要客人來訪時電梯才可使用。鄭姐反問校方一個問題「為什麼老師不去教育小朋友該用電梯的時候就用，不該用的時候就不要去用，以後長大，他就知道了。」鄭姐越說越激動，感覺得出來她對目前

台灣的教育有些不滿（觀察 1209）

就像我們去坐捷運、坐高鐵一樣，我發現反正我們坐輪椅的，總是在後面等一般人上電梯下電梯的，等待的時間還算長，我就覺得很驚訝，明明旁邊就有手扶梯，為什麼他不去坐；他就是要來等電梯，變成第一個浪費電，第二個讓很多身心障礙朋友在那邊等。

（訪談 M1209-14）

提供給老弱婦孺及身障者使用的電梯，經常遇到好手好腳的年輕人為了自己一時的方便而搶搭，即便看到身心障礙者，多數人也不會因此優先禮讓。這的確是社會的一個現象，也是我們一般人對身障人士的一種漠視。研究者也發現身心障礙車位常常也停放一般民眾的座車；就連無障礙廁所，也時常看到妙齡女子為了省去大排長龍的麻煩，而佔用它。

其實很多人為了自己的方便，常常犧牲掉真的需要這些設施協助的朋友，所以公德心真的也很重要，我想公德心的養成，應該是從教育著手，平常就要慢慢培養吧，像博愛座也是一樣啊。

（訪談 E1102-3）

只有生命會吸引生命，唯有透過瞭解與尊重，才能到達教育的核心。學校教育很重要，藉由團體生活讓學生們體驗活動，嘗試用嘴巴咬筆寫字，用眼罩遮住眼睛走路，還有用輪椅代步，體驗學校的無障礙坡道與廁所，讓學生更珍惜自己健全的身體，讓學生了解身心障礙者的痛苦和不便。嘗試的過程中，學生才能真正深刻的體驗到這些身心障礙者的恐懼不安和無助，也能激發對身障障礙者的同理心。

教育不單只是學校教育而已，也要落實在日常生活裡，一些小動作就能幫大忙。例如幫身障者開門、扶身障者過馬路、讓位給身障

者、不佔用電梯，或是一些小小的鼓勵和讚美，都會讓他們感受到溫馨與親切。如果我們對身心障礙朋友多付出一些關心、尊重，以平常心了解他、接納他，一定可以幫助身心障礙的朋友化解重重障礙。

身心障礙者出遊，首先要面臨到的問題就是交通車及無障礙設施，再來就是服務人員的態度。因此需要對無障礙旅遊有經驗的人來規劃執行，比較恰當，但是有操作無障礙旅遊經驗的人實在不多，而隨著人口老化，需要無障礙旅遊需求的人口日益增多，鄭姐認為應該要從教育做起，讓相關科系的學生開始學會這個區塊。

讓學生來實習怎麼照顧他們，然後未來這些學生就是種子，他會被灑到很多飯店、很多相關產業，他就知道這些族群要什麼服務，以後他當主管時，他就知道要怎麼改變，知道要改裝什麼東西嘛。

（訪談 M1209-13）

這的確是一個好方法，讓這些未來從事旅遊業的相關人員先接受基本教育訓練，將來無障礙旅遊的環境，或許就能有很大的改善。

#### 4.4.3 法令

因應世界潮流及時勢所需，台灣也相繼制定許多保障身心障礙者的法條，並持續地增修條文以符合正常化及社會融合的要求。國內無障礙設施規劃之參考依據，以建築技術規則建築設計施工編及建築物無障礙設施設計規範為基準，再由各單位依此進行規劃設計，惟兩者的內容規

範仍有部分未臻明確。且各單位運用前述規範於規劃設計過程中，常因欠缺通盤考量，使目前的無障礙旅遊環境或有見樹不見林的情形，各單位在無障礙設施之規劃，往往流於形式，建築設計者不明就理，施工者無所適從。（翁儷芯、黃子銘，2011）

因此美國設計師 Ronald L. Mace 於 1987 年提出「通用設計」(Universal Design) 希望有關設計製造出來的東西，能為大部份的人所用。通用設計不是一項新的學科或風格，或是有何獨到之處，需要的只是對需求及市場的認知，以及以清楚易懂的方法，讓我們設計及生產的每件物品都能在最大的程度上被每個人使用。而這樣理念下的旅遊設計，除包含硬體設備，如：無障礙環境設施、合適的輔具外，也包含軟體設備，如：隨行人員基本概念、服務人員的服務品質等。

鄭姐認為從無障礙環境到通用設計，只要沒有障礙就不需要無障礙了，「在美國，我發現在路上看到的殘障者，並不是真正的殘障者，他是阿公跟阿嬤耶，就是坐輪椅的阿公跟阿嬤。」（訪談 M1209-48）簡單的說，通用設計就是從小到老，適合每個人使用的一種設計。

其實無障礙旅遊，我講一個通俗的，現在不是在推什麼「通用設計」嘛，其實我覺得它是一個概念問題，如果這個地方，你考慮到的是要大家都可以適用的，不管是嬰兒車，還是老人家的推車，如果做起來，它根本不用什麼無障礙，它就是大家都可以適用的一個環境了。沒有障礙就不需要無障礙了嘛！（訪談 M1209-48）

鄭姐以夏威夷政府規定為例，遊覽車公司及飯店要有一定的比例供

身障者或老年人使用的無障礙車輛或無障礙房間，大眾運輸及公共場所的無障礙設施更是不能少。

夏威夷只要有公共廁所的地方，一定有無障礙廁所，20 間的話就有 3~4 間無障礙的廁所。他們的公共汽車也都有無障礙的。要講的一個重點是每一家遊覽車幾乎都有升降巴士，不管在本島還是在小島，小島它很小，在火山的那個地方，可是他的名字叫大島（呵呵），連那個小島裡面都有復康巴士，我就很驚訝地問司機，司機說那是他們政府規定的，這家遊覽車公司有一定比例的車，就一定有一台。（訪談 M1209-26）

談到這趟的夏威夷之旅，鄭姐笑得非常開心，急著想要和我們分享在夏威夷 12 天行程的點點滴滴，連火山小島卻命名為大島，她也覺得非常有趣。（觀察 1209）

台灣雖然有立法保障身心障礙者的權利，但並沒有對公共建築及業者強力要求「其實我們政府應該要這樣做，因為台灣目前很多遊覽車公司都很大啊！不要多啦！20 台有 1 台就好了，之前交通部還考慮要補助，我說幹嘛補助，你用法令綁他就好了，補助就會沒完沒了啊。」（訪談 M1209-26）

鄭姐也向營建署提議「有固定的房型就要有一定比例的無障礙房型…。我同意 30 間有 1 間，但是第 130 間是第 2 間、第 160 間是第 3 間、第 190 間是第 4 間…以此類推。」（訪談 M1209-52）

但營建署副署長反問鄭姐「有需求量這麼大嗎？」鄭姐說「這不是殘障者專用的啊！每一個人都可以住啊，老人家也可以住啊！因為只是

加一些扶手的東西而已啊，一般人也可以住啊，一般人有時候也會跌倒，不一定啊！」（訪談 M1209-52）

通用設計是為了讓全民都有方便的生活，希望營造讓老人、小孩、孕婦以及身心障礙朋友都能輕鬆使用的空間，讓法令來要求業者改進，運用通用設計的概念，讓設計及生產的每件物品都能在最大的程度上被每個人使用。

#### 4.4.4 總結

其實我覺得一個縣市最重要的，就是觀光嘛，所謂的無障礙，從一出門就要走馬路，交通嘛要有車子啊；餐廳要吃飯、還要上廁所；甚至要旅遊，就是要有觀光的景點嘛；要住宿，就是要有飯店嘛。所以這都是環環相扣的東西啊，不是只有身障者專用或旅遊專用。（訪談 M1209-53）

無障礙旅遊環境是為每個人所設計、準備的，更是身心障礙者回歸人群、服務社會的重要道路。而隨著人口高齡化，打造友善環境更是必然的趨勢。推廣無障礙旅遊有幾個重點：無障礙交通、無障礙住宿、無障礙餐廳、無障礙景點、無障礙行程規劃等，都是環環相扣，缺一不可的，也都是台灣需要整體加強的。

其實我一直想要打造台灣的無障礙環境，但是以我個人的力量其實是不夠的，以一家旅行社的力量也是不夠的，以協會的力量也是不夠的，以政府的力量坦白說也是不夠的。為什麼？民眾不認同啊，他就不改啊。政府沒有辦法用法令去綁他的時候，他是沒有辦法強制你去改成無障礙。（訪談 M1209-20）

無障礙旅遊的推廣及無障礙空間的設置是一個進步的文明國家所重視的，也代表重視人權的指標，不是單靠個人的努力或一家旅行社或一個協會的努力。最重要的是國人的觀念改變以及政府要有統一最高指導單位。公家單位的執行者有時一換人，其著眼點就會不同，不然就是建設不符實際標準。研究者建議應採第三公認單位民間團體作考評，設計真正能符合身障者需求的無障礙旅遊環境。

鄭姐認為：

其實各縣市都可以發展他的觀光，但是要看縣長願不願意花心思去做…。其實我一直想要把案子推起來，想要選個無障礙的旅遊模範縣，然後以它作為標的，其實我覺得這樣會激起別的縣市做模仿，因為台灣人很會模仿嘛，那個縣市搞不好會帶來商機。

(訪談 M1209-25)

對業者來說，創造友善環境，無疑可帶動無障礙旅遊，確實是個商機，不只是台灣百萬的身心障礙人口，和2百萬的老年人口，而是全球的旅遊人口。旅遊是現代人紓壓及增添生活樂趣最重要的活動之一，觀光旅遊活動同時為餐飲、住宿、休閒、交通運輸、商圈等帶來多樣化的商機，為服務業重要的火車頭。然而無障礙建設愈完整，其商機愈無限。

鄭姐也提到透過當地一些人力工的協助，就能解決沒有陪同者的困擾。

去當地譬如東南亞，就有人力工來幫你推輪椅，晚上就離開的這一種，這種很便宜很便宜，一天台幣 2000 塊，啊不是啦，一天台幣 500 塊，所以五天大約二千多塊就搞定了。我幾年前去峇里島，包含給那個人吃喔 1500 五天喔！

(訪談 M1209-34)

要享受一趟舒適、便利、安全的無障礙旅遊其實並不困難，有時雖然難以改善各地的無障礙設施，如自然地形、古蹟，但是只要透過隨行人員、服務人員體貼的協助，或運用簡單的輔具改善、提供需求等，就可以輕鬆打造無障礙旅遊行程。

B業者建議各縣市政府觀光局應架設網站，方便身障者出遊之前查詢，考量景點的無障礙設施及自身的狀況。

我想在整個無障礙旅遊普及度要增強以外，可能就是在整個行程規劃上，各縣市政府可以針對整個無障礙旅遊去排出一條可以提供一些無障礙旅遊的景點，完善的景點，讓他們在旅遊之前可以事先在網站獲得資訊。可以按照景點裡面設施完善的點哪幾個他們認為做得最好的、OK的，適合他們旅遊的，把它們弄出來，然後他們可以上網就查得到喔，哪些是可行的？哪些是比較辛苦的？這樣子可能對無障礙旅遊的景點比較好…，就是把它分級化啦。

(訪談 B1015-19)

而多年來致力於推廣無障礙旅遊教學的H學者說

我一直想要架一個網站來做無障礙住宿的認證，一個資訊平台啦，這個平台不是說我去這飯店說好或不好，能住不能住，而是說這個地方的環境如果你是單獨來，是完全不能住，還是有人幫助時可以住，或是需要什麼協助時可以住，就是把他分一個等級，讓想要出去玩的身心障礙者可以做一個參考。

(訪談 H1209)

鄭姐表示：

我們無障礙協會已經開始在做了，我們網站已經快架設好了，我未來會把台灣有無障礙的飯店或是餐廳、甚至是景點，放在我們的網站上。

(訪談 M1209-51)

發展無障礙旅遊是需要政府機關的政策法令、旅遊業者、商家、學術界

及全民一起努力的，應持續改善硬體及資訊環境，盡量做到全面性地考慮所有使用者，不僅只是提供給特殊需求者使用，而是盡可能讓所有人都可以使用的通用設計。



## 第五章 結論與建議

本章節首先針對第四章內容彙整出研究結果，研究者並依據此結果與相關領域研究做出統整與討論。其次在建議部分，內容針對如何發展無障礙旅遊，對旅行社、政府單位、未來研究者及身心障礙者提出相關建議。

### 5.1 研究結論

#### 5.1.1 無障礙旅遊的現況

透過主要研究個案及其他受訪個案資料中發現，目前台灣的旅行社對發展無障礙旅遊這個區塊仍有極大之發展空間。極少數旅行社有營運無障礙方面之旅遊行程，大部分旅行社以個案方式接洽身心障礙者，專辦無障礙旅遊之旅行社全台灣目前也只有一家，原因為旅行業者對無障礙旅遊環境的不熟悉、身心障礙族群的高風險特性、無障礙旅遊整體規劃之困難、利潤與營運考量。

#### 5.1.2 管理意涵

##### 1. 交通工具選擇多樣化

研究結果發現，無障礙旅遊成本較一般旅遊高，其中車資是無障礙旅遊中成本最難控制的一項。以國內旅遊來說，遊覽車數量極少且南北

分佈不均，依據經濟學中供需法則來說，當供給越少，價格就會越高，導致車資價格上浮動且易遭哄抬，造成旅遊成本的增加；另外若出團輪椅數過多，有時還須增加另一台車子來專載輪椅，這些因素都歸類在車資成本中，由此可見車資在無障礙旅遊的成本中，是很難掌握及精準做出預算，在龐大車資成本的壓力下，要旅行社投入無障礙旅遊是有其難度的。

Cavinato and Cuckovich (1992) 提到交通不便，對身心障礙的旅客而言，是很大的障礙。他們希望對身心障礙者的服務，必須要遠超越法律規定，才能解決身心障礙者的旅客所面臨的限制因素。Abeyraine(1995) 也得到一個結論，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) 也認為交通設施是阻礙身心障礙者出遊最重要的因素。

復康巴士有存在的必要性，可服務重症者、輪椅或輔具型態較特殊的身障者。但復康巴士一定要事先預約、數量少、非 24 小時營運且並非可到達每一個地方，這是台灣推動無障礙交通環境很大的缺口。台灣應可參考英、美等國家，推動無障礙計程車，提供行動不便者另種交通工具。無障礙計程車目前在英國、美國、澳洲等都早有無障礙計程車提供服務，無障礙計程車為滿足行動不便者的需求，車體在一開始設計上即

採較低的底盤，可內建電動或手動的斜坡，不僅空間足夠讓輪椅使用者方便搭乘，非行動不便者如觀光客等，帶行李搭乘上下車時更是輕鬆無礙，故車輛的使用不會因為復康巴士的「特殊性」而受限，反而因為可載一般乘客而達到更好的效率與營收。（行無礙生活網，2012）。

## 2. 法規修正與引進車款

在台灣要讓無障礙計程車上路，目前有二項工作要儘速地進行：一、修正汽車運輸業管理規則：汽車運輸業管理規則（中華民國一〇〇年十一月二十一日修正）中，第二章—客運營業，第四節—計程車客運業內，第九十一條經營計程車客運業應遵守規定裡寫明：車輛應使用四門轎車。如此一來，目前各國的無障礙車種幾乎都無法成為計程車車款的要求，故建議修正該條文，或增修針對提供作為無障礙計程車的車款予以放寬規定。二、比照低地板公車關稅及貨物稅免稅：目前交通部公路總局為鼓勵縣市政府採買復康巴士，以及獎勵公車業者於汰換舊公車時，採購無障礙的低地板公車，關稅局提供了五年的免關稅及貨物稅，故為鼓勵「無障礙計程車」的引進，政府應協助推動，該項免稅的優惠，亦應於一定期限內獎勵業者採買。

推動無障礙計程車，可舒緩復康巴士的營運困境，政府可獎勵計程車業者、營運無障礙服務，則業者有商機、公部門省公帑，讓身障者更方便，創造三贏局面。

### 3. 通用設計令與執行面

依據身心障礙者權益保障法（95年09月27，行政院修正），第五十七條規定「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。前項無障礙設備及設施之設置規定，由中央目的事業主管機關於其相關法令定之。公共建築物及活動場所之無障礙設備及設施不符合前項規定者，各級目的事業主管機關應令其所有權人或管理機關負責人改善。但因軍事管制、古蹟維護、自然環境因素、建築物構造或設備限制等特殊情形，設置無障礙設備及設施確有困難者，得由所有權人或管理機關負責人提具替代改善計畫，申報各級目的事業主管機關核定，並核定改善期限。」

從憲法到殘障福利法到身心障礙者權益保障法，台灣法令相繼制定許多保障身心障礙者的法條，但卻沒有強而有力的法令執行者，結果造成許多公共建築物及活動場所之無障礙設備及設施根本不符合規定，且未依規定加以改善，導致用餐、住宿及旅遊景點還是相當的不友善。以

住宿方面為例，飯店是身心障礙者使用環境舒適與否最重要的指標，但遇到最重要的問題，就是廁所盥洗室的衛浴設備。設計上應考慮身心障礙者使用上之便利性和可及性，使用上亦以簡單輕便為原則，除須考慮肢障者使用輔具進出空間外，亦須考慮設備設置位置，以達到省時、省力、方便使用之目的。因為很多飯店浴室門的方向、門檻、乾溼分離的小軌道設計時欠缺考慮，造成輪椅無法進入浴室或是迴轉空間不夠；洗臉台高度和蓮蓬頭的位置若是不對，也會影響身心障礙者使用的情形。

但Darcy, O'Neill, and Knight (2000)認為早期的旅行社及相關業者並不認為無障礙旅遊是未來的市場，因此他們沒有積極地為身心障礙者改裝無障礙房間，也沒有提供相關的住宿諮詢。飯店業者也反應身心障礙者住房率不高，且一般正常人並不喜歡住在無障礙房型內 (Australian Hotels Association, 1998; Davis, 1981; Healey, 2008)。

事實上，Turco, Stumbo, and Garncarz (1998)發現身心障礙者對於可以提供給他們特殊服務需求與愉快旅遊體驗的旅行社或旅館，其忠誠度是相當高的；但可惜的是，目前的觀光業大部分是相當缺乏這樣的設備與服務。

本研究亦發現，經由該研究個案經歷之統整分析，個案們建議政府應推廣採用通用設計，讓身心障礙者可以和一般人一起共享社會與生活

資源。將通用設計與施工規範詳細訂定於適合的法律中，並明確要求公共建築物依法律規定設置行動不便者使用設施，並安排了解通用設計的人員，對通用設計進行規劃，對於設置不良，或未設置的建築物進行立即拆除改善。建立使用情況調查機制，由委外經營承包商定期對行動不便者作使用後問卷調查，以建立使用性能評估資料，提供改善和新建建築物設計參考。藉由制定法令政策、觀念宣導、設施改善、教育方案介入來提升無障礙旅遊。

#### 4. 服務人員教育層面

Smith (1987) 認為身心障礙者的殘障等級及自身心理因素、無障礙建築物和環境，人與人的互動都會影響身心障礙者出遊的意願。Bob, Tanya, Matthew, and Patirick (2003) 認為身心障礙者對旅行業者所提供的服務相當不滿意，主要歸咎於旅行從業人員的態度和旅行業的結構。而這現象也反映在台灣的無障礙旅遊上，因此要多加強旅行從業人員對無障礙旅遊的認知與教育，因為在無障礙旅遊上，不管是交通、用餐、住宿或是景點，服務人員的態度是最重要的。

旅遊行程及目的地等相關景點的資訊，導遊與陪同者則是扮演清楚地傳遞、溝通訊息的重要角色（趙偉琛，2008）。無障礙旅遊資訊的完整提供及分級是必要的，舉輪椅族為例，有些可自行活動，有些只需旁

人稍微協助，有些則須陪同者的幫忙才能克服障礙。目前的旅遊資訊無法讓人清楚得知環境障礙上的程度，因此無障礙旅遊有必要依自行行動力的多寡為標準，呈現真實情況（王儷蓉、施慈航，2010）。

參考美國的NSCD（National Sports Center For The Disabled），該組織是專為身心障礙者設計的，已經堪稱是全世界規模最大的。因為NSCD有完整的義工制度，身心障礙者在此參與活動能受到更完善的指導、照顧和服務，也使得他們能更樂意去學習和投入這些戶外活動。

該組織依季節性不同，提供身心障礙者各式各樣運動課程，包含山岳滑雪、雪橇健行、山地自行車、露營、攀岩、騎馬…等十幾種不同的活動。除了美國當地人士外，每年約有三千多位來自世界各地的身心障礙人士，來到此地上課。而在背後支持這個組織的，除了五十多個固定的工作人員，就是一千多個利用假日來到這裡的義工（National Sports Center For The Disabled，2010）。

對發展無障礙旅遊而言，國人的公德心是重要也有待加強的，這些觀念必須從教育著手，藉由學校教育讓學生學會尊重他人，體驗身心障礙者生活中種種的不便，進而激發對身心障礙者的同理心。本研究亦發現，讓旅遊相關科系的學生從在校階段即開始實習、學會如何照顧身障者，將來他們從事無障礙旅遊這個區塊，就知道如何服務這個族群，以

後當主管時，就知道如何改裝無障礙的設備，方便每一個人使用。無障礙旅遊對旅行業者及商家是一大商機，尤其近年來台灣已進入高齡化社會，對銀髮族及身障者，甚至每一個人，都可以說是生活中不可獲缺的，對台灣而言，也是接軌國際的一大指標。

## 5.2 建議

本部份內容將依研究結果，提出對發展無障礙旅遊之討論，以及針對身心障礙者旅遊需求之建議；另外，研究者將根據研究歷程中的想法感受，及本研究未盡周全之處，在本節提出研究限制與後續研究方向和建議。

### 5.2.1.給旅行社的建議

國內鮮少有專辦無障礙旅遊的專業旅行社，大多是由身障團體自行舉辦或由輔具公司兼辦或民間社團辦理。日本的旅行社通常以百分之百客製化且有家人陪同的「家族旅遊」，有高度專業人力的「輪椅族旅遊」，還有龐大消費潛力的「銀髮族旅遊。」建議台灣的旅行社可仿效日本之成功模式。

在台灣發展無障礙旅遊的同時，若在推行上能多參考國外相關的成功經驗，培養專業的協助無障礙旅遊人才和陪同者，相信會更能考量到

這些身心障礙者的需求，也才能真正提供身心障礙者之所需。

### **5.2.2.給政府的建議**

世界各國許多的無障礙設施，都是針對身心障礙者而設計，但是真正的無障礙環境，應該是適合於所有人的，包含推著輪椅的身障人士、行動較緩慢的高齡人士、甚至是使用嬰幼兒推著的家庭，因此，把無障礙空間的理念進一步提升到通用設計，而非只針對身障者，才是真正無障礙設施的精神。

## **5.3 研究限制與範圍**

### **5.3.1研究限制與範圍**

在訪談個案中，因研究對象特殊，研究者主要訪談六位旅行社管理者、兩位導遊領隊及一位學者；而本次研究對象中所訪談之旅行社管理者個案皆屬於甲種旅行社且規模與資本額較小，在成本與利潤皆為重要因素之無障礙旅遊中，大規模且高資本額之旅行社是否願意發展無障礙旅遊值得關切。

### 5.3.2 後續研究的方向

過去雖然 Burnett and Baker (2001) 在研究中提出，障礙程度的高低會影響行動能力不便的旅遊次數，其中女性行動能力不便者的旅遊次數明顯少於男性的旅遊次數。但對於其它類別的身心障礙者，是否會有不同的答案，建議未來的研究者可使用量化的方式，來測量不同障別及不同程度的身心障礙者，他們所需的無障礙旅遊環境的差異性。

本研究主要探討旅行社管理者對發展無障礙旅遊之看法，因此研究對象皆為旅行社從業人員。另外，身心障礙者本身及其家庭成員和陪同者也可納入未來的研究對象，尤其是他們的旅遊行為是否會因為身心障礙者的同行而有所不同，亦或是從他們身上獲得與身心障礙者一同旅遊的不同經驗。最後，雖然過去國外研究曾對身心障礙者的旅遊經驗提出統計數據、以及指出旅遊次數明顯少於一般人的原因，然而相對於國內而言，卻甚少有身心障礙者旅遊的相關統計數據，以及為何要去旅遊等研究，這是未來政府與有關單位所應重視的地方。

## 參考文獻

中文部份

中華民國內政部統計處 (2011)，內政統計通報，2011 年 4 月 30 日，資料引自 [http://www.moi.gov.tw/stat/news\\_content.aspx?sn=5156](http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.aspx?sn=5156)

中華民國交通部觀光局發展觀光條列，資料引自

[http://admin.taiwan.net.tw/law/law\\_d.aspx?no=130&d=407](http://admin.taiwan.net.tw/law/law_d.aspx?no=130&d=407)

台灣加入之國際公約 (2003)，2003 年 5 月 5 日，資料引自

<http://www.tahr.org.tw/internaliz/nu.html>

行無礙生活網 (2012)，推動無障礙計程車扭轉復康巴士受限的困境，

2012 年 2 月 19 日，資料引自 <http://www.sunable.net/sunhome/node/3232>

社團法人台灣無障礙旅遊發展協會緣起 (2007)，2007 年 1 月 7 日，

[http://tw.myblog.yahoo.com/jw!nOIV8.eHwGtvdqcfKw\\_2sXp/article?mid=1&prev=2&l=f&fid=5](http://tw.myblog.yahoo.com/jw!nOIV8.eHwGtvdqcfKw_2sXp/article?mid=1&prev=2&l=f&fid=5)

身心障礙者權利公約，認識身心障礙，資料引自

<http://disable.yam.org.tw/book/export/html/1>

摩根仙境，資料引自

<https://www.morganswonderland.com/>

觀光局無障礙旅遊網站，資料引自

<http://taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0016597>

聯合國身心障礙者權利公約（2008），資料引自

<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

觀音旅行社，資料引自

<http://www.lovetour.com.tw/company.html>

內政部社會司（1999），**身心障礙者保護法規彙編**，台北內政部社會司出版。

王正、周麗芳、曾薔霓（2002），身心障礙者經濟生活保障制度之探討，**社區發展季刊**，97期 128-138，2002-03。

王國羽（2002），**我國身心障礙福利政策與體系：身心障礙保護法的分析**，<http://www.enable.org.tw/iss/iss-all.asp>（2003/5/2）。

王儷容、施慈航（2010），無障礙旅遊的理念與實踐，**台灣國家政策學刊**，4期 44-55。

呂佳芳（2010），**脊髓損傷者的休閒參與、休閒阻礙與休閒阻礙協商策略之研究**，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。

吳芝儀、廖梅花譯（2001），Anselm,S.&Juliet,C.著，**質性研究入門：紮根理論研究方法**，嘉義：濤石文化事業。

**身心障礙者保護法**（1997）：中華民國 86 年 4 月 26 日總統華總（一）義字第 8600101190 號令修正發布。

林淑玟（2001），e 世代的無障礙觀，**特殊教育季刊**，第 78 期 8-16。

- 周海濤、李永賢、張蘅譯，楊雪倫校訂（2009），Robert K. Yin 著，個案研究設計與方法，台北，五南。
- 尚榮安譯（2009），Robert,R.Y.著，個案研究：設計與方法，台北，五南。
- 翁儷芯、黃子銘（2011），參與、同理心、自然新體驗，林務局對於國家森林遊樂區無障礙旅遊環境營造的自我期許，2011年8月號，37卷第4期。
- 張可婷譯（2010），Uwe Flick 著，質性研究的設計，台北，韋伯文化。
- 曹勝雄、鈕先鉞、容繼業、林連聰（2003），旅運經營學，台北，空大。
- 鈕先鉞（2005），旅運經營管理，台北，揚智文化。
- 趙偉琛（2008），看見聲音：聽障者國外旅遊體驗與風險之探索性研究，靜宜大學觀光事業研究所碩士論文。
- 潘淑滿（2003），質性研究:理論與應用，台北:心理出版社。
- 陳思倫、宋秉明、林連聰（1995），觀光學概論，台北，空大。
- 韓傑（1984），旅行業管理，高雄，前程出版。
- 簡春安、鄒平儀（1998），社會工作法，台北：巨流。
- 嚴嘉楓、林金定（2002），身心障礙者人權與福利政策發展，身心障礙研究，1卷1期，20-31頁。
- 嚴祥鸞（1996），參與觀察法。胡幼慧主編，質性研究：理論、方法及

本土女性研究實例，台北，巨流圖書公司。

英文部分

Americans with Disabilities Act, 1990, from

<http://www.ada.gov/pubs/ada.htm>

Australian Bureau of Tourism Research, from

<http://www.ret.gov.au/tourism/Documents/tra/Tourism%20Research%20Reports/TRR%20vol%203%20no%202.pdf>

Disability Discrimination Act , DDA , 1995, from

<http://www.lindabancroft.co.uk/disability.html>

Morgan's Wonderland, from

<https://www.morganswonderland.com/>

Abeyraine, R. I. R. (1995). Proposals and guidelines for the carriage of elderly and disabled persons by air. *Journal of Travel Research*, 33(3), 52–59.

Adler, P.A., & Adler, P. (1994). Observational techniques. In Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.) , *Handbook of Qualitative Research*. London : Sage Publications.

Aitchison, C. (2003). From leisure and disability to disability leisure : Developing data definitions and discourses. *Disability and Society*, 18(7), 955–969.

Australian Hotels Association. (1998). *Catering for guests with disabilities : Survey of AHA members*. Canberra : AHA.

Baloglu, S., & Mangalolu , M. (2001). Tourism destination images of Turkey. Egypt, Greece and Italy as perceived by US-based tour operators and travel agents. *Tourism Management*, 22, 1–9.

Blum, E. (1997). Industry urges better access for the disabled : Travel industry : World congress for travelers with disabilities. *Travel Weekly* ,

56(3), 1-3.

- 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.
- Chamberlain, M. (1998). Changing attitudes to disability in hospitals. *The Lancet*, 351, 771–772.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational research : Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ : Pearson.
- 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 & Dickson(2009). *Olympic Coordination Authority's Access Guidelines for the Sydney 2000 Olympic and Paralympic Games(P34)*
- Darcy, S. (2002). Marginalised participation : physical disability, high support needs and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 9, 61-72.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism : The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Darcy, S., & Taylor, T. (2009). Disability citizenship : An Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28(4), 375–398.
- Darcy, S., Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism : The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.

- Davis, E. (1981). *Handicapped persons full participation in tourism – CEO of the Australian hotels Association. Paper presented at the international Year of the disabled – Tourism Seminar, Sydney Opera House.*
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S. (1998). *The Landscape of qualitative Research.* London: Sage Publications.
- Emerson, R. M. (1983). Introduction. In R.M. Emerson , *Contemporary Field Research.* Boston : Little, Brown.
- Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People,* New York : World Rehabilitation Fund.
- Furham, A., & Pendred, J. (1983). Attitudes towards the mentally and physically disabled. *British Journal of Medical Psychology,* (56)2, 179–187.
- Gareth Shaw & Tim Coles (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK : a preliminary survey, *Tourism Management,* 25, 397-403.
- Gleeson, B. J. (1997). Disability studies : A historical materialist view. *Disability and Society,* 12(2), 197–202.
- Healey, B. (2008, 29-31 October). *The Australian hotel association position : current status and future of tourist accommodation for people with disabilities. Paper presented at the CREATING INCLUSIVE COMMUNITIES – conference of the Association of Consultants in access, Australia, Hyatt Regency, Adelaide.*
- Herriott, R. E., & Firestone, W. A. (1983). Multisite qualitative policy research : Optimizing description and generalizability. *Education Research,* 12, 14-19.
- Huh, C., & Singh, A. J. (2007). Families travelling with a disabled member : analyzing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism*

*and Hospitality Research*, 7, 212-229.

- Imrie, R. (1997). Rethinking the relationships between disability rehabilitation, and society. *Disability and Rehabilitation*, 19(7), 263–271.
- Kendall, K.W., & Booms B.H. (1989). Consumer Perceptions of travel Agencies : Communication Images Needs and Expectations. *Journal of Travel Research*, spring : 29-37.
- Klenosky, D. B., & Gitelson, R. E. (1998). Travel agents' destination recommendations. *Annals of Tourism Research*, 25(3), 661–674.
- Lawton, G., & Page, S. (1997). Evaluating Travel Agents' provision of health advice to travellers. *Tourism Management*, 18(2), 89–104.
- Lei Shi, Shu Cole, H. Charles Chancellor (2011). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. *Tourism Management*, (2011)1-4.
- Lichtman, M. (2006). *Qualitative research in education*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Litvin, S. (1999). *The Minefield of the middle : Real problems facing the mid-size travel agent*. In R. N. Moisey, N. N. Nickerson, & D. B. Klenosky (Eds.), *Navigating the global waters, 30th annual conference proceedings* (pp. 118–133). Boise, ID : TTRA.
- Margaret J. Daniels, Ellen B. Drogin Rodgers, Brenda P. Wiggins (2005), *Travel Tales : an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities*, *Tourism Management*, 26, 919–930
- McIntosh, R. W., & Goeldner, C. R. (1990). *Tourism principles, practices, philosophies* (6th ed.). New York : Wiley.
- McKercher, B., & Hui, L. L. (2001). One-third of adults plan to travel internationally this year. *The Voice of TIC*, 2, 2–5.

- 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.
- Middleton, V. (1994). *Marketing travel and tourism* (2nd ed.). Oxford : Butterworth Heinemann.
- Miller, L.& Crabtree, F.(1992). Overview of qualitative research methods In Crabtree, B.F.& Miller, W ,L.(Eds.), *Doing Qualitative Research*.3-28. London Sage
- Muloin, S. (1992). Wilderness access for persons with a disability. In G. Harper, & B. Weiler (Eds.), *Ecotourism* (pp. 20–25). Canberra.
- Murray, M., & Sproats, J. (1990). The disabled traveler : Tourism and disability in Australia. *Journal of Tourism Studies*, 1, 9–14.
- O'Neill, M., & Ali Knight, J. (2000). Disability tourism dollars in Western Australia hotels. *FIU Hospitality Review*, 18(2), 72–88.
- Ray, N. M., & Ryder, M. E. (2003). “Eibilities” tourism : An exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24, 57–72.
- Richter, L. K., & Richter, W. L. (1999). Ethics challenges : Health, safety and accessibility in international travel and tourism. *Public Personnel Management*, 28(4), 595–615.
- Smith, R. W.(1987). Leisure of disabled tourists : Barriers to participation. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376–389.
- Strohmer, D., Grand, S., & Purcell, M. (1984). Attitude towards persons with disability : An examination of demographic factors, social context and specific disability. *Rehabilitation Psychology*, 29(3), 131–145.
- Takeda, K., & Card, J. A. (2002). U.S. Tour operators and travel agencies : Barriers encountered when providing package tours to people who have

- difficulty walking. *Journal of Travel Tourism Marketing*, 12(1), 47-61.
- Turco, D., Stumbo, N., & Garncarz, J. (1998). Tourism constraints for people with disabilities. *Parks and Recreation*, 33(9), 78-84.
- UNESCAP. (2000). *Conditions to promote barrier-free tourism for people with disabilities and older persons*. Presentation at the national workshop on sustainable tourism development in China. Tianjin, China : Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP).
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 946–960.
- Yin. Robert K.(2008)*Case Study Research : Design and Methods*. London : Sage Publications.
- 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

## 附錄一 訪談大綱

### 壹、基本資料

- 一、姓名
- 二、旅行社背景資料
- 三、個人經歷
- 四、受傷因素及障礙的形成，對於障礙的心境轉折
- 五、未來展望

### 貳、主要問題

#### 一、求學階段

- (一) 求學過程
- (二) 求學過程與有沒有令你印象深刻的事情？
- (三) 在求學過程中是否有遇到哪些困難？最不能適應的有哪些？
- (四) 在求學過程中如何調適心境？

#### 二、談生活

- (一) 障礙在你生活中帶來什麼樣的影響？覺得最困擾的是？
- (二) 家人如何看待你的障礙？
- (三) 對於生活中困境的因應方式及調適態度？
- (四) 什麼樣的念頭或是件，讓你決定學習獨立生活？

#### 三、談工作

- (一) 可以談談你過去的工作經歷嗎？
  1. 曾找過什麼樣的工作？為何應徵這類型的工作？
  2. 在應徵工作時可有遇到什麼困難？
  3. 你認為本身的障礙對於你在求職的一路上可有什麼影響？

4. 可否談談你在工作中所遇到的挫折？自己如何調適？

5. 可以談談你如何讓別人認為你也可以做得到？

(二) 談推動無障礙旅遊

6. 可否分享你一開始推動無障礙旅遊的念頭？

7. 可以跟我分享你參與無障礙旅遊的感觸嗎？

8. 在推動無障礙旅遊的過程中有無印象特別深刻的事情

9. 在推動無障礙旅遊的過程中，是否曾遇過什麼樣的困難嗎？如何去處理與克服？

10. 推動無障礙旅遊業對你而言有什麼樣的意義？

11. 談一下目前國內、國外發展無障礙旅遊的情形？

12. 以管理者角度認為未來要如何發展無障礙旅遊及目前的想法感受對未來有何期待