發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

一、前言

輪椅代步已十五年，除了漢聲電台擔任廣播主持人的工作之外，也經常受邀四處去演講或參加活動，因為居住新北市安坑的她，出門總是很多困難，不是每每出門都能夠事先規劃，尤其地處偏遠交通不便利，低地板公車數量及班次不足，錯過一班車，下班車就要再等30分鐘，復康巴士採預約制，無法臨時預約。過去秀芷跟朋友去看電影、聽演唱會，為了配合復康巴士的時間，經常要提早離開去搭復康巴士，無法與朋友聚會盡歡。

－殘障聯盟專員　林恩淇 [1]

由於地處偏遠或交通成本考量，多數障礙者唯一的交通工具為復康巴士。根據內政部104年公布之身心障礙者福利統計，現階段台灣障礙人口已達1,140,857人。但根據衛生福利部所整理之2014年各直轄市、縣市政府辦理身心障
礙者復康巴士服務彙整表[2]
，全台復康巴士數量僅一千五百台，車輛少以致預約困難，時間不夠彈性亦增加輪椅族外出成本提高，即便定期就醫或上學，都須提前一周訂位，搶撥電話，以免運氣不佳，訂不到巴士；預約後也無法臨時取消，否則將遭扣點；累積超過三次，就罰一個月內不得再使用。除就醫、求學需求外，現今復康巴士更有家屬限乘一人的規定，使障礙者家庭出遊十分麻煩。出於善意解決障礙者交通問題，反而使障礙者移動成本提升。

現今無障礙交通落實仍須加強，但輪椅族比例卻日漸提升。在數量有限的狀態下，復康巴士僅提供領有身心障礙手冊之人士搭乘服務，老人等一般輪椅族若有需求，必須負擔更高的費用。即便認為一般輪椅族可搭乘較為彈性的計程車，但市面上多數計程車車型老舊、車齡偏高，無法應付身心障礙者及輪椅族的交通需求。無障礙交通的需求並非僅是人權的高調，必須正視台灣已邁入高齡化社會，輪椅族人口將持續增加，更舒適友善的交通環境應是政府必須面對的問題。

2012年，交通部於各縣市陸續推出無障礙計程車，
台北市試行10輛，新北市預計招標20輛，以求舒緩復康巴士不足之問題。當時筆者曾進行無障礙計程車施行研究，並提出改善可能，向政府單位提出建議。然而，事隔兩年，當時提出的建議卻完全沒有得到採納，障礙者的交通權、人權不但沒有獲得幫助，甚至讓許多友善計程車司機背負龐大車貸。為此，筆者決定將過去兩年中，無障礙計程車的缺失與分析進行更深入的討論，提出無障礙計程車政策之修正與建議，期盼能使整體環境對輪椅族更為友善。

二、過去障礙者交通工具選擇

Phoca PDF

發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

障礙者在台灣所能選擇的交通方式相當有限，除了復康巴士、低底盤公車與一般大眾交通工具的無障礙設施外，由於不同的交通工具仍然限制重重，也更彰顯出無障礙計程車對於台灣社會無障礙設備長遠規劃的重要。

供需失衡、難以預約的復康巴士

根據內政部的身心障礙者福利統計報告，101年6月底領有身心障礙手冊者達114萬人，續創新高。按縣市別分：身心障礙者人數以新北市15萬7010人最多，高雄市13萬7284人次之，臺北市12萬1343人居第三；但進一步與復康巴士進行對照，發現各縣市人口數與復康巴士數量比例嚴重失衡，就連擁有最多復康巴士的新北市，也面臨著516人共享一台巴士的窘境，更何況許多鄉鎮縣市復康巴士的數量甚至不超過五十台。

表一：各縣市身心障礙人口與復康巴士表（依縣市排序）

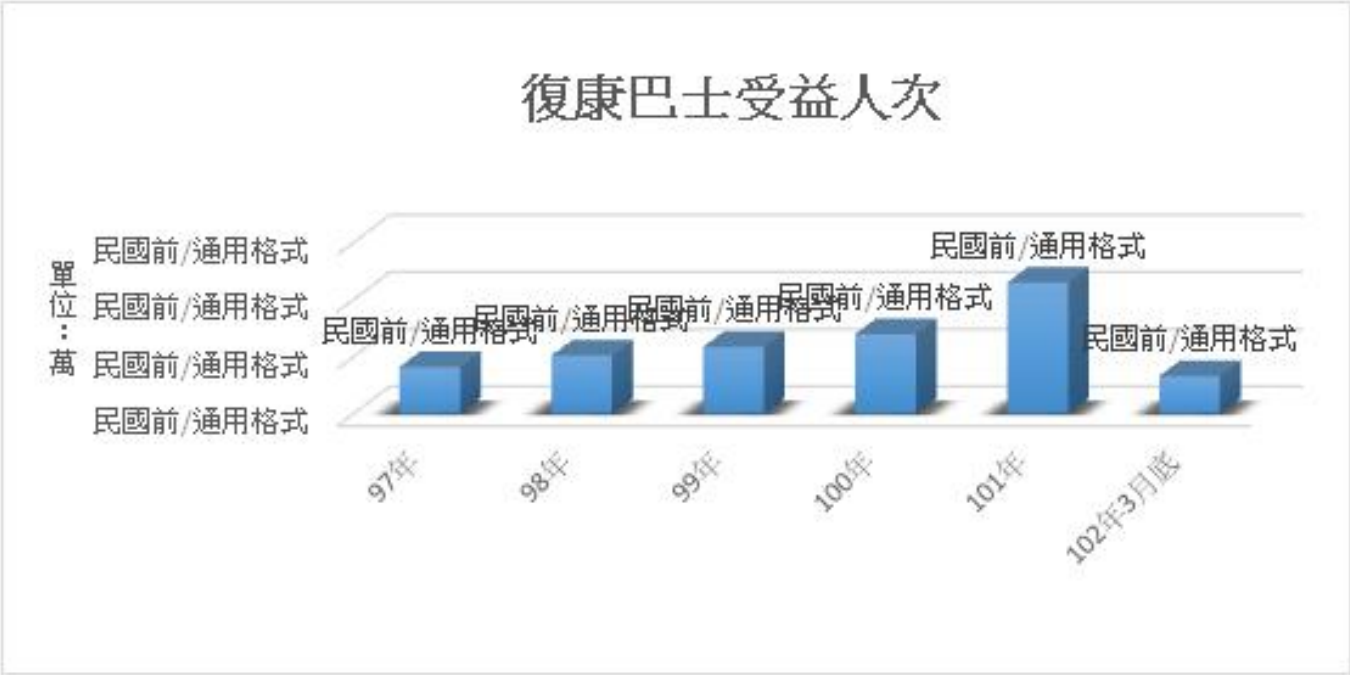
各縣市統計		總人口（人數）	復康巴士數（輛）
總計	Grand-Total	1,140,857	150
新北市	New Taipei City	157,010	304
臺北市	Taipei City	121,343	436
桃園市	Taoyuan City	78,016	87
臺中市	Taichung City	117,293	231
臺南市	Tainan City	94,506	109
高雄市	Kaohsiung City	137,284	115
宜蘭縣	Yilan County	31,600	25
新竹縣	Hsinchu County	22,616	21
苗栗縣	Miaoli County	32,884	16
彰化縣	Changhua County	66,213	61
南投縣	Nantou County	33,888	21
雲林縣	Yunlin County	50,074	63
嘉義縣	Chiayi County	39,043	19
屏東縣	Pingtung County	50,576	37
臺東縣	Taitung County	17,933	9
花蓮縣	Hualien County	26,303	22
澎湖縣	Penghu County	6,325	13
基隆市	Keelung City	20,730	17
新竹市	Hsinchu City	16,379	18
嘉義市	Chiayi City	14,547	9
金門縣	Kinmen County	5,842	7
連江縣	Lienchiang County	452	2

Phoca PDF

發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

除資源分配上的城鄉差距，觀察交通部所公布之復康巴士及受益人數，可發現復康巴士的輛數年年增加，需求人數亦持續攀升，表示復康巴士與各縣市之障礙人口潛在需求龐大，現今供需仍無法達到平衡。
經內政部統計，97年有82萬6,671人次受益，98年有102萬5,855人次受益，99年有118萬1,295人次受益，100年有140萬3,547人次受益，101年有230萬7,801人次受益；102年截至3月底止（季報）計有66萬9,310人次受益，統計自97年至102年3月底止，總計有741萬4,479人次受益。我們看到復康巴士的搭乘人數日益上升，需求越來越頻繁，但復康巴士的數量無法同步增加。

圖表一：交通部公布之復康巴士受益人數



成本昂貴又不易使用

造成復康巴士無法大量營運的主因為維修費用昂貴。公營機構方面，民眾捐贈復康巴士意願熱烈，但地方政府多因無法承擔復康巴士維修之成本而拒絕接收；民營企業方面，僅有兩家民營公司競爭的狀態下，費用提高，為公營復康巴士收取費用之六倍。不論公營民營，復康巴士之維修成本龐大，使現行車輛數成長緩慢，供給率極低。

復康巴士	公營	民營
收費方式	1. 一般費率：比照台北市之計程車費率之三分之一，小數點以下無條件進位。	自訂價格，一般而言100-2000元不等。

Phoca PDF

	2. 共乘費率：為鼓勵乘客共乘，每車內裝設有兩部計程錶。其作業方式如下：有共乘者皆盡量以順路共乘。對於共乘雙方而言，該共乘趟次全程皆屬共乘優惠里程，以66%優惠計之。 3. 部分縣市免費搭乘。	
台北–三峽	200元	1300元

表格一：公私營復康巴士收費標準

除了單一車輛的高昂成本外，現今市面上流動多為9人座復康巴士，但由於每位障礙者移動需求不同，未能進行更為有效之動線規劃，以至於往往僅有一至兩位身心障礙者在車上，共乘率極低。由於各縣市車輛均不足應付需求，是故許多障礙者須提前一周才能確保預約，並不得遲到早退，彈性不足對障礙者行程安排上造成極大不便。由於復康巴士一位難求，社會局訂出相關辦法，如限制預約者不可臨時取消，否則將以拒載一個月做為警告。以處罰做為限制來確保資源節省，但如此規定反而本末倒置，造成身心障礙者權益受損，對於需求龐大的問題更是治標不治本。制度上，現行復康巴士有營業時間限制，並不得提早或延遲預約時間。公營復康巴士不接受超時搭載，民營公司則需加收約兩百元加班費，對於障礙者夜行或出遊之時間安排皆不友善，往往因無法夜間討論而無法參與社團活動。同時，並有規定只能有家屬一人陪同搭載，故多數身心障礙者家族旅遊時須分批前往，極不方便。時間不彈性使身心障礙者生活方式多受侷限。

身心障礙者相較於他人移動成本為高，觀察內政部所公布之統計數字，特別是極重度與重度障礙者在就醫方面有極大需求，在城鄉資源分配不均的狀態下，以台東為例，所占身心障礙人口比例最高，近兩萬身心障礙人口卻僅有九輛復康巴士，配合台東稀缺的醫療資源與交通上狹長地形，確實發現偏鄉障礙者行動權益受到嚴重損害。

無障礙交通遙遙無期

除復康巴
士，依照大眾運輸工具無障礙設施設置辦法
第五條，
目前大多數
的大眾運輸工具增設有
障礙者專用車位。在高鐵、台鐵、捷運的特定
車廂[3]
，均禮讓出一定空間，以供輪椅族、嬰兒車使用。雖然這樣的硬體服務看似方便，但在台灣不同的車站仍因車廂的高低落差不統一，造成使用輪椅與嬰兒車的乘客在上下車的不方便。

Phoca PDF

在公車方面，部分路線公車已轉換為低底盤公車，雖然相對於復康巴士便利性為低，但特殊升降設備可因應階梯高低差，利於使用輪椅的障礙者乘坐公車。根據交通部104年度無障礙交通推動成果報告書，無障礙公車自民國99年以來，至104年4月，已透過政府計畫增加補助2049輛低底盤公車。全台目前已逾40%的公車汰換為低底盤公車，各縣市政府持續努力推廣中，致力於達成全台每條公車路線都有至少一輛低底盤公車的目標。然而政府看似推廣低底盤公車，實質上對於低底盤公車的設備並未嚴格把關，部分低底盤公車尚未設輪椅席，導致方便上車，不方便搭車的窘境，僅是貪圖低底盤公車作為席次少，載客量多的優勢，無法刺激障礙者交通權益。障礙者權益在虛應故事的監督機制，淪為圖利特定進口廠商的藉口。

無障礙交通措施	時間彈性	共乘	目前台灣擁有數量	費用	其他可能問題
復康巴士	高，但難以預約。	可提供九人以上座位。	少，約千台，各縣市比例不同。	高	需預約方能使用，目前復康巴士仍供不應求，且後續相關成本較高（如司機費用），且收入來源僅身心障礙人士。
低底盤公車	低，一般公車固定路線。	部分公車未提供輪椅席，家屬自行找位置。	各縣市公車比例逾40%	低	受公車路線限制，對身心障礙者便利性較低。
大眾運輸工具	低，特定路線。	家屬則搭乘一般車廂。多半無專人照顧。	根據不同交通工具有所差異。	低	雖然最為便宜，但無障礙設施未能落實，障礙者多半窒礙難行。
載運輪椅使用者車輛	高。	依照個人需求，可進行預定。大型則如復康巴士。	少	依照公司意願，收費可能相當昂貴。	需自行負擔高額購車費用，若為弱勢家庭則無法負擔。此外，福祉車為自家用車，身心障礙者無法自行外出，需有家人陪同擔任駕駛。

表格二：目前無障礙設施的設備比較（作者自行整理）

現行復康巴士於效率、成本及彈性上尚有加強空間，全面的無障礙環境更是需要耗費心力思考。未來，台灣輪椅族人口將持續上升，不論是身心障礙者或老人就醫、出外等需求都需要被正視，不可忽視其權益。整體而言，輪椅族移動需求增加，需加強無障礙交通以及各具彈性及效率的對應方案。

三、推廣無障礙計程車成效差

Phoca PDF

2013
年2月，台北市率先引進10輛無障礙計程車，當時的交通部誇下海口，聲稱要在第一年將六都無障礙計程車的數量推到500輛。時光荏苒，整整兩年過去了，我國目前的無障礙計程車數量卻只有200餘輛，連當時目標的一半都達不到，嚴重忽視廣大身障者的權益。儘管政府每年口號都喊得響徹雲霄，繼前年喊出500輛發現過於誇張後；連忙於去年改口稱目標300輛，但實際上去年即使交通部已核定購車補助達325輛，但實際上申請則只有109輛，不足規劃配額的三分之一。因此，即便今年交通部又喊出年底目標達到400輛的口號，並提出減免進口貨物稅與協調車商增加選項等實質措施，但是貨物稅減免只能減少4至5萬的稅款，還是很難讓人相信這個口號不會跳票。

表格 3 我國六都當前無障礙計程車數量

六都	目前數量	潛在使用人口	車均服務人數
台北市	105	101251	964.30
新北市	54	78159	1447.39
桃園市	10	49206	4920.60
台中市	6	75223	12537.17
台南市	20	64564	3228.20
高雄市	24	90515	3771.46
總計	219	458918	2095.52

資料來源：無障礙計程車當前數量為作者彙整。潛在使用人口的計算方式則是依據內政部公布之最新資料（2015年第一季），從障礙別中篩選出「視覺障礙者」、「平衡機能障礙者」、「重要器官失去功能者」、「失智症者」、「多重障礙者」、以及「因罕見疾病而致身心功能障礙者」，再依據縣市別分別統計。

推廣無障礙計程車的立意在於期望身障者能夠如同一般人般自如的移動，能夠和多數人一樣正常地出遊、從事社交活動、發展興趣與嗜好，不受身體的缺陷所局限。但是比較表3與表4即可清楚地發現，當前無障礙計程車涵蓋率比起一般人的計程車是多麼的不足，無障礙計程車的數量至少尚需擴張10倍，才能補足復康巴士不足帶來的問題。

此外，根據台北市政府與新北市政府提供的資料顯示，身障者並未充分利用新推廣的無障礙計程車。細究其背後的數據，台北市至今年的3月底止，無障礙計程車的身障人士使用率僅有44.24%，使用率未足一半；新北市則是在無障礙計程車隊成軍的數月後統計，年長者、行動不便及身障人士的使用率僅約32%。

實在想不出有什麼理由，能夠解釋這種怪異的現象。難道身障者不願意和一般人一樣過生活嗎？答案很顯然是否定的，畢竟身障者除了和大多數人一樣能夠自由的出遊外，有些人士比起一般人多出了定期回診的需求。當前的問題在於無障礙計程車的數量仍然過少、宣傳不足，無法滿足身障者移動的困難，以及身障者叫車仍極為不便，因此才造成身障者仍不願意出門，以及使用無障礙計程車。

Phoca PDF

表格 4 我國六都當前計程車數量

六都	目前數量	人口數	車均服務人口
台北市	29588	2705949	91.45
新北市	22755	3964888	174.24
桃園市	5359	2077929	387.75
台中市	7108	2727460	383.72
台南市	3553	1885287	530.62
高雄市	7989	2778914	347.84
總計	76352	16140427	211.39

資料來源：中華民國104年3月《交通統計月報》、104年4月中華民國內政部統計彙報。

主管機關只顧喊口號

縱觀推廣無障礙計程車的政策過程，便可發現從前年2月計程車上路以來，政府只發揮了唯一一項功能──補助40萬的購車費用，以及1萬元的司機營運獎金。除此之外，除了口號還是口號。而且這個口號，上至中央政府行政院交通部，下至各地方政府的交通局，各個都喊得震天價響。交通部在2013年無障礙計程車政策甫推行時，即表示目標是達成全國一年500台無障礙計程車。然而，不知道是目標過於遠大，亦或是各級政府皆高估了自己的能力？

表格 5 各級政府口號一覽表

	上路日期	2013年	2014年	2015年
交通部	102年2月	500	300	600
台北市交通局	102年2月	130	130	
新北市交通局	102年12月	40	200	
桃園市交通局	102年11月	300		
台中市交通局	103年底	未上路		
台南市交通局	103年7月	未上路		40
高雄市交通局	102年8月	20	40	

資料來源：作者彙整，取各年度各口號中最高值。空白欄位代表該年度該行政機關並未公開發表年度目標。

以桃園市為例，前年10輛無障礙計程車成軍時即宣佈：桃園市未來的目標是擁有300輛無障礙計程車，並宣稱已經招募了121輛計程車；並在市府公告中提及桃園市將提高乘車補助，「愛心加碼 補助加倍」政策推出後桃園市的愛心計程車補貼金額將居全台之冠。

Phoca PDF

然而，一年半過去了，桃園市的無障礙計程車數量卻不見十足進展，無障礙計程車的政策似乎隨著華麗的剪綵式表演一起落幕，桃園市的無障礙計程車至今依然只有杯水車薪的10輛。每5000位設籍於桃園市且無法自行開車外出的身心障礙人士，只能共用一輛無障礙計程車，不要說讓身障者能夠不受環境拘束的外出，這麼一點可憐的數量連補足復康巴士的缺口都遠遠不夠。

怕事的公務員心態

細究交通部至今針對無障礙計程車的實際作為，即可發現政府至今沒實際盡過多少努力，但各種成果報告、記者會卻都把無障礙計程車當作是一個亮眼的成果，拼命的把這些少得可憐的數據拿出來炫耀，似乎擔心有人不知道自己這兩三年來的作為有多失敗似的。

交通部早於民國101年12月6日即公布了補助無障礙計程車的辦法──「交通部公路公共運輸提升計畫補助無障礙計程車作業要點」，其中明明白白的針對無障礙計程車設下許多限制，相對於一般計程車多出了許多要求其中第三點第二項載明：「所購買之無障礙計程車須為未曾登檢領照之全新車輛。」又於同點第三項續寫：「須投保每人新臺幣一百五十萬元以上之旅客責任保險。」第七點則限制駕駛至少得營運5年且前2年不得過戶：「申請補助購置之無障礙計程車於登檢領照後，應正常營運至少五年，前二年不得過戶予其他人使用（公路監理機關於車輛掛牌後停止受理前述異動）。」

增加了許多限制之後，卻未提出有效的誘因讓一般計程車司機加入。只有在第三點提到：「本部及行政院環境保護署共同補助其車輛所有人新車（含無障礙設備）最高金額為新臺幣四十萬元（包含約當關稅額度在內，並以車輛及設備費用之百分之四十九為限）。」而且倘若經爭取能以公益名義進口無障礙計程車，而免除其關稅的話，無障礙計程車駕駛卻不會因能從中受惠，而增加投入無障礙計程車的又因，因為同點續寫：「經免除進口關稅，或該申請補助車輛非關稅課徵標的者，其最高補助金額為新臺幣二十四萬元。」

四十萬的補助乍看之下似
乎不無小補，然而補助要點中第二項提及：「
本要點所定無障礙計程車，係指汽車運輸業管理規則第九十一條第一項第一款規定設置輪椅區之小客車（不含客貨兩用車），並符合道路交通安全規則第四十二條及車輛安全檢測基準第六十七點等規定。」其中的《車輛安全檢測基準》
第六十七點更是針對了載運輪椅使用者的車輛做了長達3000餘字、共7大項94細項的限制，以至於市面上雖有眾多車款，但卻只有福斯汽車（Volkswagen）的Caddy與T5兩種車款可供駕駛選擇。而這兩款車因為都是進口車，造價皆高達約150萬，即使經過交通部的補助，司機仍需自付高達百萬的車款。更何況，歐洲進口車的維修費用與燃油費用比起其他車種都更為昂貴，這些都加

Phoca PDF

重了司機的負擔。在尚未投入營運前就背負如此沉重的負擔，想必會使欲投入營運無障礙計程車的駕駛產生疑慮，進而打退堂鼓。

無障礙車隊財團化 愛心司機遭剝削

此外，在交通部的補助無障礙計程車作業要點中的第六點第一項，雖有明訂個人投入無障礙計程車服務的可能：「個別提出申請：經地方政府確認個別計程車駕駛人具有提供預約叫車能力，並由該計程車所有人自行購買之無障礙計程車。」亦即，只要能夠提供預約載客服務的駕駛，理論上都有資格投入營運。但各地方政府卻可能因為管理上的困難，以及作業上的麻煩等理由將之省略了，在全台灣各縣市政府網站上幾乎都遍尋不著個人加入無障礙計程車服務的方式。各縣市政府皆只頒布「無障礙計程車隊評詢作業須知」，也就是說正式阻擋了個人投入服務的可能。

前年我們針對剛推出的無障礙計程車政策進行觀察時，便發現若現有之無障礙計程車經營權被車隊壟斷，且政府也不積極負起身為主管機關的責任，那麼將會帶來嚴重的後果。首先，車隊業者為了管理方便、以及遵守政府訂定的至少營運5年且前2年不得轉戶的規定，因此直接與欲加入車隊的司機簽約5年的車貸。換句話說，政府訂定至少營運5年且前2年不得轉戶的規定是基於確保40萬元補助有花在刀口上，不浪費政府預算原本是美意，但在無障礙計程車這個尚在幼苗階段的產業就顯得過於綁手綁腳，等同進一步限縮了政府當初設下的限制，也提高了司機加入車隊的門檻。

其次，縱觀各縣市政府訂定之「無障礙計程車隊經營管理行政契約」政府為了擺脫管理責任，減輕自身的負擔，幾乎都將品質控管、員工教育的責任下放給予車隊，僅保留事前得標車隊的品質挑選，以及後端的監督作為，幾乎將政府的管理角色推卸的一乾二淨。

最後，由於標準訂定的過於苛刻，計程車行若要營利，在成本上升且收費無法隨著調漲的情況下，只能轉向無障礙計程車司機剝削。而無障礙計程車司機因為身障人士幾乎都用預約派車的方式叫車，所以每趟次除了比一般計程車司機需額外提供許多服務外，尚需被車行收取10元至20元不等的派車費用，以及每月數千元的裝機費。透過表6可以清楚了解無障礙計程車何以對一般計程車司機而言，相對缺乏誘因，原因即為成本過高、開支過多。這也常常造成已經「誤入歧途」的無障礙計程車司機們，因為簽訂了5年不得轉業的車貸，面對收入短少以及更為勞累的工作環境，在迫於生計壓力之下，往往對於身障人士上下車動作失去耐心，甚至因心理不平衡而私自向身障乘客要求加價。由此可見，原本立意良善的無障礙計程車政策，就在這些承辦人員的保守思維下，演變為一場底層勞工與身障人士弱弱相殘的悲劇。

表格 6 比較是否加入車隊的成本與開支

Phoca PDF

發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

	收費	載客數	車體	維修	汽油費	派車費	裝機費	服務
自營	依規定	較少	便宜	較低	較低	無	無	一般
一般計程車隊	同上	稍多	同上	同上	同上	10~20元	數千元	同上
無障礙計程車隊	同上	稍多	昂貴	較高	較高	同上	同上	較多

資料來源：作者彙整

只顧營利罔顧乘客權益

由於無障礙計程車在台灣尚在起步階段，福斯汽車唯二能做為無障礙計程車使用的車款數量雖較前年二月甫推動時來得多，不過福斯仍不是台灣主流的汽車品牌，對於司機而言維修除了費用昂貴外，可近性也不高。此外，除了汽車車體的維修與保養，因無障礙計程車上的輪椅相關設備屬於後來改裝，而非原廠出廠時的樣貌，所以即便是福斯汽車維修廠也無法針對輔具的部分進行維修，例如輪椅專用的安全帶、固定設備、以及上下車的斜板等。但是目前相關設備的維修在經營成本考量下皆是由車行自行負責，沒有專業人員與廠商的確認，根本無從確保乘客的安全。而且，政府也未對相關設備的使用期限、定期檢查、固定里程保養等訂定明確標準。身障人士的身體狀況普遍而言比起一般人來得脆弱，倘若遭遇車禍或其他不測，不僅乘客可能承受不起意外造成的傷害，司機也需承擔額外的風險，等同置司機與乘客於險境。

「無障礙計程車」的特殊化、標籤化

最後一個，也是最關鍵的問題在於，各級政府完全缺乏宏觀的視野與長遠的規劃。短視近利的下場就是只將無障礙計程車視為填補復康巴士缺口的短期特效藥，甚至只是政府預算不足的廉價替代品；而非從根本徹底地解決身障者移動的難題，進而提升身障人士的生活品質的真正解方。如果政策決策者的思維不改變，那麼台灣無障礙計程車不僅數量不可能滿足身障人士的需求，也永遠不可能像英國等先進國家一樣，達成計程車全面無障礙化的長程目標。

也是基於這種既保守又迂腐的思維，因此不僅無障礙計程車的推廣制度存在種種不合理的限制，各級政府的推動態度也只是虛應故事、虛晃兩招罷了。這種完全沒有顧及司機的生計、以及身障者的便利思考角度，導致了一般人看到無障礙計程車便如捷運上看到博愛座一般；既不可能於轎車時刻意指定無障礙計程車，在馬路上也會基於「禮讓」的心態而不予以攔停。如此一來，不僅造成司機的收入減少，也讓外界長久下來會對無障礙計程車產生如同復康巴士般的刻板印象，也讓這個富含全新概念的全新政策只是「新瓶裝舊酒」，了無新意。不僅無助於去除外界對於復康巴士般的標籤化，也無法洗刷身障者因長期搭乘復康巴士對自己產生「不良於行」的自卑感，甚至對該類交通工具出現排斥感。

Phoca PDF

發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

改進方法

台灣推動公共空間與大眾交通工具友善化與無障礙化的歷史源遠流長，但是至今仍存在許多尚待改進之處，尤其「行」的問題涉及到一個人踏出家門前往他處公共空間進行任何一種活動，更應該是一切無障礙化的根本。很難相信，在台灣針對公共空間的無障礙化已進行了如此多的努力，不僅新式之公共空間已全面空間友善化，甚至不惜砸下鉅資添購許多低底盤公車，但除了軌道運輸與需遵守特定路線的公路公車之外，其他的部分卻仍在草創階段。

若將黑暗代表障礙，擁有無障礙設備的地方比喻成光亮。那麼在身障者眼中，這個社會猶如黑暗的宇宙星圖，除了三兩劃橫越天空的銀河之外，其他的地方卻仍是一片黑暗。已經空間友善化的電影院與咖啡廳則如暗夜中的螢螢星光，雖然美麗動人，但就猶如天上星辰般似乎伸手可及，可是現實卻是隔著數十光年。

波蘭裔英籍的社會人類學開山祖師布朗尼斯勞·馬凌諾斯基（Bronislaw Malinowski）曾指出文化存在三個層次：器物、制度和觀念。器物即指一般技術物、具體的物質層次；制度層次則以政策框架、法規、體系與組織規範為主；最後是觀念層次，也是最關鍵的部分，在這個架構底下，各個行動者的判斷與價值觀如何影響行動後果與各種非預期影響。為了解決身障者眼中的「最遙遠的距離」，我們在此將無障礙政策放入此一框架，本文提出一些解決方法，期待執政者能參採。

觀念層次

當前台灣的政府對於無障礙計程車的觀念還相當保守，只把它視為政府預算無法撐起復康巴士的替代品。公務人員這種「多一事不如少一事」、
「發錢比做事方便」的敷衍心態，相當不可取。也因為這種保守、怕事的偷懶思維，才會除了40萬購車補助款之後，又想出1萬元營運經歷獎金這種完全毫無邏輯的鼓勵方式。有些地方政府，或許是出於好意，擔心補助款遭到濫用，未顧及身障者的搭乘權益，因此規定無障礙計程車得標的車隊需回報身障人士的搭乘率，意圖作為考核的標準。但如此一來，車行便會督促轄下車輛多服務身障乘客，這樣反而會導致前述的「標籤化」、以及「復康巴士化」問題，又是一個善心做壞事例子。大破後才能大立！唯有思維徹底改變，無障礙計程車的政策推廣才有成功的機會。

除了政府的思維必須改變外，民眾的觀念也要做些調整。國人過去因為環境不夠友善，而傾向避免帶著身障人士一同出門。不過時移勢易，如今公共空間的無障礙化已經十分普遍，而接上踏出家門的最後一哩路──無障礙計程車也邁開步伐準備起飛。倘若只有無障礙計程車數量成長，但身

Phoca PDF

障者卻不多加利用，那也只是枉然。尤其最重要的是，我們期待隨著無障礙計程車的數量不斷增長，能讓身障者覺得出門是攔得到無障礙計程車的，進而增加出門的意願，並改變生活習慣與態度。

制度層次

一個制度能夠長久維繫的關鍵在於能否永續經營，同理也能適用於無障礙計程車的創建、推廣與維繫。我們認為當前的無障礙計程車政策有幾點需要加以改進：增加誘因、降低司機的負擔、以及健全的政府監督管理制度。

一直以來，無障礙計程車之所以進展緩慢，制度的癥結在於無法提升誘因。在各地方政府不敢如實反映成本、調漲價格的情況下，政府除了想方設法找出名目調給予司機的補助之外（一萬元的獎金是遠遠不夠的），還可以從制度面減少可能的阻礙。

關於車行管理制度，由於多數司機無力負擔將近百萬的購車費用，因此多由車行出面代為購買再貸款予司機，並簽約訂定5年內分期繳清貸款。如此一來，司機在收入僅是些微增加的情況下，除了要負擔加入車行後的靠行費、無線電費外，還要額外負擔每月約1萬9千元的車貸，以及2780元的150萬人車保險。換句話說，投入無障礙計程車營運的前五年，扣除上述規費以及油錢、維修費用後，不僅賺得比過去要少，甚至可說是所剩無幾，如此種種都讓司機的生計面臨相當大的壓力。因此，我們認為政府應該出面協調車行，在賺取合理的利潤後，也該對這個社會負起應盡的責任，不能再將一切的開銷都推到第一線勞心勞力服務身障人士的司機肩上。此外，站在消費者的立場，政府也該積極投入心思進行管理，而非僅是站在後端收取車行回報的「顧客滿意度調查表」，以防止身障者再遇到態度不佳，以及漫天加價的劣質司機。

器物層次

除了抽象面的管理制度與觀念需要調整，實際的器物面也有許多方面有待加強。若硬體設備能更為完善，消費者想必會更願意搭乘無障礙計程車，司機也會更願意加入服務的行列。我們認為政府在未來能針對車型選擇、維修後勤、叫車平台等方面進行改進。

關於車型的部分，目前政府聲稱正在協調國內廠商生產專用車型，我們衷心期盼政府能卯足全力

Phoca PDF

找出替代方案，徹底解決歐洲進口的箱型車造價昂貴、維修不便、耗油率高等問題。其次是維修後勤的問題，則是期待政府未來能協調或輔導輔具廠商成立專業的維修中心，如此一來不僅能確保身障者「行」的安全，倘若不幸發生事故時，責任也可方便釐清，有效減少司機與消費者的疑慮。最後，隨著科技不斷進步，計程車的叫車方式也從傳統的電話叫車，衍生出手機APP叫車。手機APP叫車目前已經相對普及，而且能夠節省消費者致電車行的電話費用，也不必耗費大量時間聽取等待接線生派車的罐頭語音，因此廣受好評。雖然對於一般消費者而言，叫車已經是一件相當方便的事情；不過對於身障人士而言，無障礙計程車的叫車仍是一件麻煩的事情，仍然只能使用傳統的電話叫車，而且常常叫不到車。我們認為倘若能解決總數不足的問題，那麼各車行勢必要在APP叫車上補足這一塊，讓身障人士也能透過APP直接叫車，免除電話叫車的冗長流程。或者，由政府出面整合全國各家派車業者，設立一個無障礙計程車專屬的叫車APP，達到嘉惠廣大的身障人士的目的。

四、結論

台灣近年邁入經濟轉型期，國家面臨之經濟、財政等挑戰亦趨艱難，全由政府買單並非良方，透過公部門與私部門的通力合作，才是更合適的方法，因為私部門身處政策情境的第一線，更能以貼近政策需求者的角度來提供服務。若能有更多、更高服務品質的無障礙計程車投入，令輪椅族有更多的實惠選擇，以享受憲法所賦予的行動自由權利，亦能間接有益身心的發展。

在此障礙政策研究的背景下，我們應思考，所謂的障礙並非是個人問題，應透過政策性的輔助與支援，而非讓家庭負擔
所有的交通、生活成本，壓抑障礙者的生活權
利。
在台灣也有病友協會會舉辦病友團體出遊。即便在法令規範下，台灣各處觀光景點多數配有無障礙廁所，但多半只是應付法規，障礙廁所的扶手、整潔品質極差。絕大多數的無障礙廁所常遇到扶手尚未維修，馬桶座椅太高或太低的問題。在旅遊居住環境品質上，也對於障礙朋友相當不友善。大家無法想像障礙者也會出遊甚至是在外過夜。一間良好的無障礙房間經常是可遇不可求，更何況碰到一群障礙者出遊時，每個人都有需要，卻因為環境障礙，而使障礙者與協助者要克服種種的環境障礙。

障礙者的權益往往因為所佔人口密度不高，聲音微弱而遭受忽視與犧牲。許多障礙政策往往是虛應故事，看似無障礙的設施實際上並未符合一般輪椅規格，並未體貼到輪椅使用者，不僅在使用上造成麻煩、徒然浪費稅金資源，更降低障礙者及其家屬出外旅遊的意願。使身心障礙者得享有與一般國民相同程度的移動能力與服務，這是憲法福利國的具體彰顯，也是憲法課予國家之應盡義務，同時這也更合乎人權與人性尊嚴。

作者黃佳玉為台大社會所研究生

Phoca PDF

發佈：2015-08-31, 週一 09:38
點擊數：14268

李世瑛 政大政治所研究生

註解

[1]林恩琪，2013，4月19日，〈身障者自由趴趴GO ~無障礙計程車〉
http://enews.url.com.tw/enable/72846

[2]
2014年衛生福利部身心障礙統計資料之
各直轄市、縣市政府辦理身心障礙者復康巴士服務彙整表，2014/05/30

[3]以高鐵為例，共同設置於第七節車廂。

Phoca PDF