

行政院國家科學委員會補助
大專學生參與專題研究計畫研究成果報告

* ***** *
* 計 畫 *
* : 肢體障礙者對台中市無障礙環境滿意度之探討 *
* 名 稱 *
* ***** *

執行計畫學生： 林子鏞
學生計畫編號： NSC 98-2815-C-040-015-H
研究期間： 98年07月01日至99年02月28日止，計8個月
指導教授： 張麗珠

處理方式： 本計畫可公開查詢

執行單位： 中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系（所）

中華民國 99年03月01日

行政院國家科學委員會補助

大專學生參與專題研究計畫研究成果報告

* 計畫 : 肢體障礙者對台中市無障礙環境滿意度之探討 *
* 名稱 *

執行計畫學生：林子鏞

學生計畫編號：NSC 98-2815-C-040-015-H

研究期間：98年7月1日至99年2月底止，計8個月

指導教授：張麗珠

處理方式(請勾選)：立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權，一年二年後可公開查詢

執行單位：中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系

中華民國 99 年 2 月 27 日

目 次

第一章 摘要	1
第二章 研究背景	1
第三章 文獻回顧與探討	2
第四章 研究方法及研究步驟	6
第五章 研究結果	
第一節、滿意度總量表與其分量表之信度分析	8
第二節、受訪者基本資料分析	8
第三節、台中市無障礙環境的滿意度分析	11
第四節、樣本屬性與滿意度總量表與其分量表之皮爾森相關分析	14
第五節、樣本屬性與滿意度總量表與其分量表之差異分析	16
第六節、預測影響無障礙環境滿意度總量表與其分量表的變項之迴歸分析	20
第六章、結論與建議	
第一節、結 論	21
第二節、建 議	25
參考文獻	27
附件一	29

第一章、摘要

本研究旨在探討台中市肢體障礙者對於無障礙環境的滿意度，採問卷調查法的方式，將滿意度概念化為三個指標：(1)無障礙設施之安全性、(2)無障礙設施之可近性、(3)無障礙設施之人性化程度。採立意抽樣的方式，預計蒐集 400-500 個樣本，並採用量化分析軟體 SPSS 14.0 進行描述性統計、皮爾森相關係數分析、迴歸分析、t 檢定與單因子變異數分析等統計分析方法。希望將研究結果提供給政府作為修正相關政策及社福單位擬訂服務方案之參考，進而共同提升身心障礙者之社會參與度。

第二章、研究背景

1975 年 Mr. Donald. Strong 在「路權 (The Right of Way)」一文提到：「行動不便是我的身體狀況，但社會卻使我成為殘障 (Disability is my condition, the society makes me handicapped.)」(轉引自楊財興，2006)，一語道盡了身心障礙者對於環境限制的無奈，及其所處社會對於身心障礙者人權及社會權的忽視。他們沒有等同的社會參與機會，回歸主流社會的路程是荊棘遍佈。有鑑於身心障礙者所碰到的困境，當年代英國「身體損傷者反對隔離聯盟」(The Union of the Physically Impaired Against Segregation, UPIAS, 1976)提出社會模式觀點，將「損傷」(impairment)及「障礙」(disability)加以區分，其中「損傷」是指生理上的缺陷，如肢體、器官或機能缺少或有缺陷的狀況；「障礙」則是指社會對身體損傷者缺少認識與關注，致使他們的需求未被滿足而處於社會中不利的地位(轉引自吳秀照，2007)。

社會模式觀點強調，身心障礙者如同一般人一樣，他們的人權、公民權及獨立自主的意願都應該被尊重，如果有合理的協助與支持，身心障礙者也可以擁有和一般人一樣的生活機能，他們之所以有生活上的「障礙」，是整個社會缺乏一個讓每個人都能夠「完全參與」的環境，即所謂的「無障礙環境」，當身心障礙者的生理缺陷沒有辦法獲得相對等的協助時，一個缺乏無障礙環境的社會就是抑制身心障礙者人權的最大元凶。

根據內政部統計處(2009)的資料顯示，民國 98 年 6 月底領有身心障礙手冊者達 105 萬人，其中以肢體障礙者占 37.6%為最多，而目前在台中市的身心障礙人

口數約有 36,565 人，肢體障礙者人數大約有 13,064 人，占了台中市身心障礙人口總數的 36%，是台中市身心障礙人口數當中最多的族群。再則，朱君浩(2002)指出在一般健康者中，約有 60~70% 的人一生至少可能遭遇一次移動困難階段，而成為暫時性障礙者。因此，建立無障礙環境並不只是專為身心障礙者而設立，也是在保障每一位國民的公民權益。但是，在公共場所當中卻有許多無障礙設施沒有被妥善管理，僅是配合政策立法的應付心態，以台中大慶車站為例，想要進入第二月台，必須往北繞過平交道，再從鐵路旁的小道往南回到第二月台的斜坡才能上車。然而，第二月台的斜坡卻以硬體設備尚未設立完成為由，暫時不對外開放，甚至其愛心鈴都仍待修繕。

有鑑於身心障礙人口數的增加，以及許多公共場合的無障礙設施並沒有發揮期該有的功能，甚至有缺乏無障礙設施的情形，可藉此研究探討台中市肢障者對無障礙設施的滿意程度，了解其安全性、可近性及人性化程度，是否確切符合身心障礙者使用上的需求，並將研究結果提供政府作為修訂相關政策以及社福單位研擬方案之參考，進而提昇身心障礙者之社會參與度，並期能實踐聯合國在「殘障者權利宣言」所倡導的「完全參與及機會均等」的概念。

第三章、文獻回顧及探討

一、無障礙環境之探討

「無障礙」環境的理念起源於1950年代末期北歐興起的「正常化原則」(normalization)，為使以往長期受到社會排除的身心障礙者也能回到社區與一般人共同生活，「正常化」的概念於焉產生，此概念並逐漸向世界各地擴散，形成世界各國開始對無障礙環境的重視，其影響遍及全世界(李佳音，2005)。由此可見無障礙環境是一種持續性的理念，無障礙環境的落實即是發展身心障礙者社會福利的基礎。

除了無障礙環境理念的興起，國際上對於身心障礙者參與社會權利的重視，還包括了聯合國在1975年通過的「殘障者權利宣言」，以及把1981年訂定為「國際殘障年」等，都顯示出「完全參與及機會均等」(full participation and equality)之權利的重要性(周俊華，2007)。

我國對於無障礙環境的推動，最早可追溯至1980年「殘障福利法」的公布，雖然在第二十二條中規定政府對各項公共建築物及活動場所，應設置便於殘障者

行動之設備，在當時國內法條並未出現「無障礙環境」的概念，僅是為了配合世界趨勢與國際潮流，而倉促訂定殘障福利法。若要談及我國對於無障礙環境立法的具體化規範，以1988年內政部營建署修正公布「建築技術規則建築設計施工篇」為主，在第十章裡明訂出「公共建築物殘障者使用設施」之條例，此法具體將身心障礙者之行動需求作規畫，其為我國推動無障礙環境正式立法的開始(周俊華，2007；楊財興，2006)。

無障礙環境的理念首次出現於1990年版「殘障福利法」的第23條，其中規定公共設施、建築物、活動場所及交通工具等，均應考慮無障礙環境設計，未符合規定者，不得核發建照規定，且於五年後尚未改善之建築物，將撤銷其使用執照的嚴厲措施來保障身心障礙者，與1980年所訂定的條文相比，有了強大的約束力(楊財興，2006)。到了1997年「殘障福利法」正式更名為「身心障礙者保護法」，並於第56條明訂各項新建公共建築物、活動場所及公共交通工具，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。此外第71條訂定為處罰條例，規定未改善或未提具替代改善計畫或未依核定改善計畫之期限改善完成者，除應勒令停止其使用外，處其所有權人或管理機關負責人新臺幣6萬元~30萬元以下罰鍰，必要時還可斷水斷電。

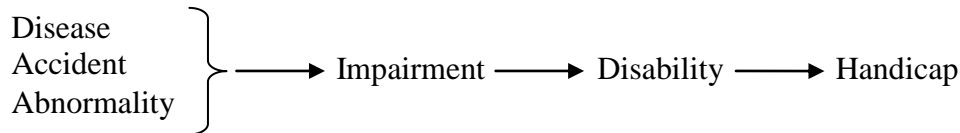
我國無障礙環境的推動至今已歷經二十餘年，逐漸由消極宣導的方式，轉換為積極推動公共場所無障礙設施的設置，並對不符合規定者施以罰則，藉此敦促業者共同營造一個無障礙的環境，以增進身心障礙者之社會參與度，顯示出我國對於身心障礙者的重視與支持。

盧珮蓉、王志中與梁文隆(2006)指出，提供完善、充足的無障礙設施，流暢、連貫的校園環境無障礙動線規劃，以及適當、足夠的位置與空間，將提升肢體障礙者在使用上的可及性以及便利性，進而提升其日常生活功能。他們強調，無障礙設施的空間及數量最需要加以改進。在其設計需改進的部份，包括無障礙設施的標示不清楚、材質選擇不佳、操作困難等。廖彥璋(2005)的研究指出，無障礙廁所的扶手位置、馬桶按鈕設計不當，常造成許多身心障礙者在使用上的困擾；無障礙電梯因為缺乏明顯的標誌，導致身心障礙者要花上很多時間去找尋。雖然公共場所裡都設立了無障礙設施，但是因為設計不當或是未被妥善管理，也使得這些設備未能發揮其應有的功能。此外，若是無障礙設施遭佔用、或者缺乏維修與管理而不堪使用，都會讓無障礙環境設施空有美意，無法發揮其實際功能。

本研究將探討台中市肢體障礙者對無障礙設施的滿意程度，針對無障礙設施的安全性、可近性及人性化程度進行評估測量，將使用者的心聲真實呈現，並將研究結果提供給政府及相關單位作為改善參考，期能為營造無障礙環境盡一份心力。

二、醫療模式與社會模式之探討

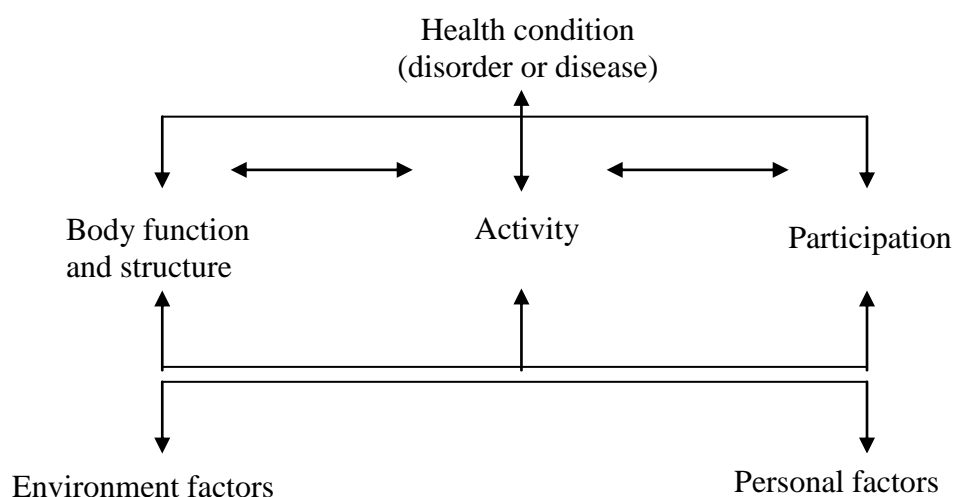
醫療模式觀點，此概念下疾病與身心障礙的關係是身體健康系統→病理→出現病徵。世界衛生組織最早的身心障礙人口定義與分類測量系統，即以醫療模式的推論基礎，在 1980 年出版 ICIDH(International Classification of Impairment, Disability and Handicap)模型(王國羽、呂朝賢，2004)。如下圖：



此觀點認為障礙是一種偏離「健康」的狀態，將其歸屬於個人的問題，社會不需要去配合個人的病況而做調整，側重在如何矯治這些病理變化。身心障礙的發生，是經由生理或心智方面的損傷，因而妨礙了生活功能的運作，以致形成生活面向的障礙，最後可能進入失功能的狀態，這將影響個人所扮演社會成員應有的社會角色。其優勢在於能專注於身心損傷的狀況，透過醫療復健改善並減緩身心障礙所帶來的苦果，但因臨床診斷觀點放大了損傷所造成的限制，而忽視障礙殘存的能力，因此造成身心障礙者的社會排除 (吳秀照，2007)。

社會模式觀點，1970 年代出現的社會模式觀點是由英國「身體損傷者反對隔離聯盟」(The Union of the Physically Impaired Against Segregation, UPIAS, 1976)所提出，對世界衛生組織 1980 年出版的 ICIDH 提出反對聲浪，認為該版本過於注重醫療專業的聲音，而忽略身心障礙者的意見。此觀點將身心障礙經驗由個人層次提升到社會結構的討論，認為「損傷」屬於個人客觀的身心理狀態，但是「障礙」卻是屬於社會結構，造成身心障礙者「障礙」的原因，是一個不友善的社會環境、制度、文化偏見與政策，致力於消除這些障礙才是提升身心障礙者社會參與度的重點。經過多年的努力與倡導，世界衛生組織將社會模型概念納

入，並於 2001 年發展出 ICF 模型，開始重視外在環境結構因素對身心障礙者的影響，包括四個面向，其中第一面向是身體系統功能與身體結構；第二面向以「活動」(activity)取代 ICIDH 第二層次的「障礙」(Disability)；第三面向採「參與」(participation)取代 ICIDH 第三層次的「殘障」(handicap)；第四面向為外在環境因素，涵蓋了環境與個人兩個層次(王國羽、呂朝賢，2004)。如下圖：



根據國內學者(葉肅科，2002；董和銳，2003；黃源協，2003；王國羽、呂朝賢，2004；吳秀照，2007)的資料，研究者整理出下表醫療模式觀點與社會模式觀點之差異：

醫療模式觀點	社會模式觀點
<ul style="list-style-type: none"> ● 身心障礙的形成就如同疾病一樣，著重在研究障礙的發生原因及病理變化，透過醫療復健可以將這些障礙紓解或是減緩其惡化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會並沒有提供身心障礙者一個友善的無障礙空間，障礙是個人與社會互動下的產物，因此這些障礙是可以透過適當的協助而獲得改善
<ul style="list-style-type: none"> ● 個人責任 ● 個人問題 <p>障礙的形成是因為個人的疾病所造成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會集體責任 ● 社會問題 <p>身心障礙者的人權及公民權都應該被尊重，社會有責任改善既有設施，提昇他們的社會參與度</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 補救式的治療 <p>認為障礙是可以透過治療得以減少或移除</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 政治的抗爭 <p>障礙的消除必須經由身心障礙者積極的抗爭去爭取</p>

三、名詞定義

無障礙環境，亦即無障礙的人造環境，包括無障礙建築環境及無障礙交通環境。其目標是使個人在使用人造環境時，不會因個人生理條件或能力而受到限制，可以獨立到達、進出和使用各種人造環境(轉引自田蒙潔、劉王賓，2004)。

滿意度，本研究所指的「滿意度」，係指台中市肢體障礙者對使用無障礙設施的心理感受，其指標包括對無障礙設施的安全性、可及性、人性化。

肢體障礙，係指由於發育遲緩，中樞或周圍神經系統發生病變，外傷或其他先天或後天性骨骼肌肉系統之缺損或疾病而形成肢體障礙致無法或難以修復者(行政院衛生署，2002)，本研究指的肢體障礙聚焦在下肢及軀幹缺陷而導致行動不便者。

第四章、研究方法及步驟

一、研究場域

本研究選擇台中市為研究場域，起因於台中市人口數的逐年增加，並根據內政部統計處(2009)之數據指出，民國98年6月底居住於台中市之身心障礙人口數為36,565人，其中以肢體障礙者人數為最多，大約有13,064人，占了台中市身心障礙人口數的36%，對於無障礙設施的需求相對提高，故選擇台中市為本研究之研究場域。

二、抽樣

本研究擬採立意抽樣，因為此為特殊族群，若採隨機抽樣雖可增加其信效度及樣本的代表性，相對的，問卷回收率堪憂，為確保蒐集足夠的樣本數以供分析，遂採立意抽樣，預計蒐集400-500個樣本，研究對象來源有二：

- (一) 與台中市身心障礙相關社福單位聯繫，請機構協助發放問卷。
- (二) 在台中市之公共場合定點發放問卷給肢體障礙者填寫(如：大眾交通運輸地點、醫療院所、金融場所以及政府機關等)。

三、研究假設

- (一) 殘障等級對無障礙環境的滿意度有負向影響。
- (二) 無障礙設施的使用次數對其滿意度有正向影響。
- (三) 輔具使用類別會影響對無障礙環境的滿意度。

四、研究設計

本研究採問卷調查的方式進行，以了解台中市肢體障礙者對使用無障礙環境的滿意度，本研究將滿意度概念化為三個指標：(1)安全性，(2)可及性，(3)人性化程度，並以Likert量表的方式呈現問卷，最滿意為五分，依序至最不滿意為一分，來測量受訪者的滿意度分數。問卷內容包括基本資料與無障礙環境滿意度量表二部份。在基本資料方面，包括性別、年齡、教育程度、障礙等級、造成受訪者肢障的原因、最常使用的輔具、使用無障礙設施之次數、外出時是否有人陪同等八項；在無障礙環境滿意度量表方面，本研究將參考國內相關研究資料(黃旒濤，1999；盧珮蓉、王志中、梁文隆，2006)之相關無障礙環境滿意度調查量表，進而修改成為本研究之調查問卷。並參考黃旒濤(1996)的研究報告，選定肢體障礙者較常使用之公共場所作定點資料蒐集，如大眾交通運輸地點、醫療院所、金融場所及政府機關。

五、資料分析

本研究將使用量化資料分析軟體SPSS 14.0做資料分析。資料分析統計方法如下：

- (一) 採用描述性統計呈現受訪者的特質。
- (二) 以t-test或單因子變異數分析(ANOVA)，檢定樣本屬性與無障礙環境的滿意度是否存有顯著差異。
- (三) 以Pearson相關分析探討樣本屬性與無障礙環境的滿意度是否存有顯著相關性，以及無障礙環境滿意度之三大指標之相關程度。
- (四) 以迴歸分析探討預測變項對無障礙環境的滿意度是否具有預測能力。

第五章、研究結果

本章根據研究架構與研究假設，採用適當的統計方法予以資料分析，並對各資料結果加以解釋。首先就受訪者之個人基本資料作描述性說明，再探討各研究變項間的差異分析，以了解不同樣本屬性在無障礙環境滿意度之三大指標(安全性、可近性、人性化程度)是否有顯著差異，並以皮爾森相關分析法、迴歸分析法探討研究變項的影響關係及其是否具有預測能力。

第一節、滿意度總量表與其分量表之信度分析

從滿意度總量表與其分量表的信度統計表(表 1)得知，本研究之整體滿意度的 Cronbach's $\alpha = .971$ ，安全性分量表的 Cronbach's $\alpha = .919$ ；可近性分量表的 Cronbach's $\alpha = .919$ ；人性化程度分量表的 Cronbach's $\alpha = .945$ 。研究顯示，Cronbach's α 皆達 0.7 以上，表示本研究之信度良好。

表 1、滿意度總量表與其分量表的信度統計表

	Cronbach's α
滿意度總量表(34)	.971
安全性分量表(12)	.919
可近性分量表(7)	.919
人性化程度分量表(15)	.945

第二節、受訪者基本資料分析

本研究是以台中市肢體障礙者為調查對象，採立意抽樣法進行樣本的篩選，為探討其對台中市無障礙環境的滿意程度，主要採郵寄問卷方式進行調查，經由社團法人台中市脊椎損傷者協會、社團法人台中市肢體傷殘關懷協會協助發放問卷，以及研究者在台中市公共場合之定點發放問卷給肢體障礙者填寫，並於協會舉辦會員大會當日發放禮品以提高問卷回收率，總共發出 460 份問卷，回收 170 份，扣除無效問卷共獲得 158 份有效問卷，回收率為 37%。

根據受訪者基本資料表(表 2)顯示，受訪者以男性居多，共有 102 人，佔總數的 64.6%；女性共有 54 人，佔總數的 34.2%。

年齡分布以 45~54 歲居多，共有 66 人，佔總數的 41.8%；依序為 35~44 歲，共有 34 人，佔總數的 21.5%；55~64 歲則佔總數的 19.0%，共有 30 人。

教育程度以高中職居多，共有 73 人，佔總數的 46.2%；依序為大專以上，共有 40 人，佔總數的 25.3%；國(初)中則佔總數的 20.3%，共有 32 人。

殘障等級以重度居多，共有 87 人，佔總數的 55.1%；次之為中度，共有 40 人，佔總數的 25.3%；極重度位居第三，佔總數的 9.5%，共有 15 人；輕度則佔總數的 7.6%，共有 12 人。

表 2、受訪者基本資料表

	樣本數	百分比 (%)
性別 (N=156)		
男性	102	64.6
女性	54	34.2
年齡 (N=157)		
15~24歲	6	3.8
25~34歲	12	7.6
35~44歲	34	21.5
45~54歲	66	41.8
55~64歲	30	19.0
65歲以上	9	5.7
教育程度 (N=157)		
國小	12	7.6
國(初)中	32	20.3
高中職	73	46.2
大專以上	40	25.3
殘障等級 (N=154)		
輕度	12	7.6
中度	40	25.3
重度	87	55.1
極重度	15	9.5

註:因為遺漏值的關係，故各變項的樣本數不同。

從造成受訪者肢障的原因(表 3)得知，造成受訪者肢障的原因以意外受傷居多，共有 73 人，佔總數的 46.2%；依序為小兒麻痺症，共有 38 人，佔總數的 24.1%；生理疾病則佔總數的 12.0%，共有 19 人。

表 3、造成受訪者肢障的原因

	樣本數 (N=152)	百分比 (%)
意外受傷	73	46.2
小兒麻痺	38	24.1
生理疾病	19	12.0
腫瘤	6	3.8
腦部病變	5	3.2
先天疾患	4	2.5
脊椎病變	4	2.5
中風及血管病變	3	1.9

註：1.意外受傷包含車禍、重物壓傷、高處落下、槍傷、工作意外、脊椎損傷。
 2.生理疾病包含發燒、病毒感染、生病及病變。
 3.腫瘤包含腦瘤、胸椎神經瘤、脊椎腫瘤、神經瘤切除、腦瘤轉移脊椎瘤。
 4.脊椎病變包含橫斷性脊椎炎、脊椎腐蝕、頸椎受傷。
 5.腦部病變包含小腦萎縮、腦積水、腦性麻痺。

從受訪者最常使用的輔具類別(表 4)顯示，受訪者以輪椅使用者居多，共有 94 人，佔總數的 59.5%；其次為拐杖使用者，共有 40 人，佔總數的 25.3%；支架使用者則佔總數的 5.7%，共有 9 人。

表 4、受訪者最常使用的輔具類別

	樣本數 (N=154)	百分比 (%)
輪椅	94	59.5
拐杖	40	25.3
支架	9	5.7
助行器	3	1.9
矯正鞋	3	1.9
無	5	3.2

根據受訪者使用無障礙設施之次數及外出情形表(表 5)顯示，受訪者近六個月內使用無障礙設施的次數，以使用 30 次以上以及使用 5 次以下居多，人數均為 48 人，均佔總數的 30.4%；其次為 6~10 次，共有 24 人，佔總數的 15.2%。研究顯示，受訪者近六個月內使用無障礙設施的次數呈現明顯的兩極化，大部份受訪者的使用次數是偏低的。

受訪者外出情形部份，大部份的受訪者是獨自外出的，佔總數的 53.2%，共有 84 人；外出時需有人陪同佔總數的 43.7%，共有 69 人。

表 5、受訪者使用無障礙設施之次數及外出情形表

	樣本數	百分比 (%)
近六個月內使用 無障礙設施之次數 (N=153)		
5次以下	48	30.4
6~10次	24	15.2
11~20次	22	13.9
21~30次	11	7.0
30次以上	48	30.4
外出是否有人陪同 (N=153)		
獨自外出	84	53.2
有人陪同	69	43.7

第三節、台中市無障礙環境的滿意度分析

本研究針對(1)無障礙設施的安全性、(2)無障礙設施的可近性、(3)無障礙設施的人性化程度，用以測量肢體障礙者對台中市無障礙環境之滿意程度。並就肢障者在公共場合當中較常使用的無障礙設施加以探討，分別為(1)無障礙廁所、(2)無障礙坡道、(3)無障礙電梯、(4)無障礙驗票閘門。

本研究之問卷採用五級分的 Likert 量表方式呈現，1分代表非常不滿意、5分代表非常滿意，將受訪者所填答之滿意度分數加總並求得平均數，平均數在 4.00分以上，表示受訪者對於台中市某特定無障礙設備感到「滿意」，如果平均數介於3.00~3.99分，表示受訪者對此項設備的滿意程度為「尚可」，若平均數低於2.99分則表示此項設備是「有待改進」的。

一、台中市無障礙設施之安全性滿意度分析

從台中市無障礙設施之安全性滿意度分析表(表6)得知，受訪者覺得「有待改進」的無障礙設施，包括「無障礙坡道的坡度」(mean = 2.57)、「無障礙廁所的維修管理」(mean = 2.66)、「無障礙廁所的防滑程度」(mean = 2.80)、「無障礙驗票閘門的延遲時間」(mean = 2.84)、「無障礙廁所的緊急求助鈴」(mean = 2.95)、「無障礙坡道兩旁的扶手」(mean = 2.97)。在台中市無障礙設施的安全性當中，無障礙電梯的滿意度平均分數均達3分以上，表示受訪者對於無障礙電梯的安全性滿意度為「尚可」，但以「無障礙坡道的坡度」(mean = 2.57)為受訪者認為安全性最低的無障礙設施。

表 6、台中市無障礙設施之安全性滿意度分析表

項 目	M	SD
無障礙廁所的防滑程度	2.80	1.03
無障礙廁所的照明程度	3.18	1.02
無障礙廁所的緊急求助鈴	2.95	0.92
無障礙廁所的扶手設置	3.11	1.01
無障礙廁所的維修管理	2.66	0.99
無障礙坡道的坡度	2.57	1.09
無障礙坡道兩旁的扶手	2.97	0.97
無障礙電梯開關門的延遲時間	3.17	0.89
無障礙電梯運行過程中的平穩程度	3.41	0.81
無障礙電梯內的呼叫鈴	3.17	0.78
無障礙電梯的維修管理	3.11	0.80
無障礙驗票閘門的開關延遲時間	2.84	0.83

二、台中市無障礙設施之可近性滿意度分析

從台中市無障礙設施之可近性滿意度分析表(表 7)得知，受訪者認為台中市無障礙設施的可近性是「有待改進」的，滿意度平均分數均未達3分，並以「無障礙廁所的配置數量」(mean = 2.47)、「無障礙廁所的設置地點」，(mean = 2.56)、「無障礙坡道的設置地點」(mean = 2.58)，為受訪者感到最不滿意的三項設施。研究顯示，受訪者對於台中市無障礙設施的可近性有著更高的期待，對於改進無障礙廁所的配置數量及設置地點更是殷切期盼，若要增進台中市無障礙設施的可近性，可將無障礙廁所列為首要改善的目標。

表 7、台中市無障礙設施之可近性滿意度分析表

項 目	M	SD
無障礙廁所的配置數量	2.47	0.97
無障礙廁所的設置地點	2.56	0.97
無障礙坡道的設置地點	2.58	1.00
無障礙電梯的配置數量	2.69	0.99
無障礙電梯的設置地點	2.76	0.97
無障礙驗票閘門的配製數量	2.78	0.88
無障礙驗票閘門的設置地點	2.76	0.83

三、台中市無障礙設施之人性化程度滿意度分析

從無障礙設施之人性化程度滿意度分析表(表 8)得知，受訪者感到「有待改進」的無障礙設施，包括「無障礙電梯的車廂大小」(mean = 2.73)、「上下無障礙坡道的空間大小」(mean = 2.74)、「無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間」(mean = 2.81)、「無障礙坡道的出入口淨寬」(mean = 2.82)、「無障礙廁所的廁間大小」(mean = 2.87)、「無障礙廁所的動線設計」(mean = 2.89)、「無障礙廁所的出入口淨寬」(mean = 2.90)、「無障礙電梯內呼叫鈴的設置位置」(mean = 2.93)、「無障礙坡道兩旁的扶手高度」(mean = 2.96)、「無障礙廁所的拉門形式」(mean = 2.97)。研究顯示，受訪者認為「無障礙電梯的車廂大小」、「上下無障礙坡道的空間大小」、「無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間」，是最需要加以改進的三項無障礙設施。

表 8、無障礙設施之人性化程度滿意度分析表

項 目	M	SD
無障礙廁所的出入口淨寬	2.90	1.02
無障礙廁所內緊急求助鈴的設置位置	3.03	0.82
無障礙廁所的扶手設置位置	3.08	0.90
無障礙廁所的扶手形式	3.07	0.88
無障礙廁所的動線設計	2.89	0.94
無障礙廁所的廁間大小	2.87	1.00
無障礙廁所的開門形式	2.97	0.97
無障礙廁所內的洗手台高度設置	3.15	0.94
無障礙坡道的出入口淨寬	2.82	0.97
無障礙坡道兩旁的扶手高度	2.96	0.97
上下無障礙坡道的空間大小	2.74	0.92
無障礙電梯內呼叫鈴的設置位置	2.93	0.90
無障礙電梯的車廂大小	2.73	0.95
無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間	2.81	0.83
無障礙驗票閘門的出入口淨寬	3.07	0.78

第四節、樣本屬性與滿意度總量表及其分量表之皮爾森相關分析

從樣本屬性與滿意度總量表及其分量表之相關分析表(表9)得知，在樣本屬性與台中市無障礙環境滿意度之皮爾森相關分析部分，「性別」與「殘障等級」達顯著負相關($r = -.202, p = .012$)，與「最常使用的輔具類別」達顯著正相關($r = .169, p = .037$)，得知此研究之男性受訪者之殘障等級似乎比女性受訪者高，且普遍以輪椅作為輔具。

「年齡」與「教育程度」達顯著負相關($r = -.169, p = .034$)，與「可近性分量表」達顯著正相關($r = .181, p = .025$)，得知受訪者的年齡越高，教育程度可能越低，對無障礙環境的可近性滿意度則越高。

「殘障等級」與受訪者「最常使用的輔具類別」達顯著負相關($r = -.655, p = .000$)，與「近六個月內使用無障礙設施之次數」達顯著正相關($r = .199, p = .015$)，與受訪者「外出是否有人陪同」達顯著正相關($r = .261, p = .001$)，得知受訪者之殘障等級越高，越有可能使用輪椅作為輔具，使用無障礙設施之次數可能越多，且外出時較常有人陪同。

受訪者「最常使用的輔具類別」與「外出是否有人陪同」達顯著負相關($r = -.376, p = .000$)，得知輪椅使用者外出時較常有人陪同。

「受訪者近六個月內使用無障礙設施之次數」與「無障礙環境滿意度總量表」達顯著負相關($r = -.205, p = .016$)，與「安全性分量表」達顯著負相關($r = -.217, p = .009$)，與「可近性分量表」達顯著負相關($r = -.181, p = .027$)，得知受訪者使用無障礙設施之次數越高，其對於無障礙環境的整體滿意度、無障礙設施的安全性滿意度、無障礙設施的可近性滿意度可能越低。

在無障礙環境滿意度三大指標之皮爾森相關分析部分，「安全性分量表」與「可近性分量表」達顯著正相關($r = .774, p = .000$)，與「人性化程度分量表」達顯著正相關($r = .831, p = .000$)，表示受訪者對無障礙設施的安全性滿意度越高，其對於無障礙設施的可近性及人性化程度的滿意度也越高。「可近性分量表」與「人性化程度分量表」達顯著正相關($r = .789, p = .000$)。表示受訪者對無障礙設施的可近性滿意度越高，其對於無障礙設施的人性化程度的滿意度也越高。

表9、樣本屬性與滿意度總量表及其分量表之皮爾森相關分析表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 性別	-	.016	-.065	-.202*	.169*	-.136	.024	.067	.041	.106	-.003
2. 年齡		-	-.169*	-.100	.124	.034	.071	.121	.014	.181*	.115
3. 教育程度			-	.009	-.002	.074	.042	.000	.000	-.020	.014
4. 殘障等級				-	-.655**	.199*	.261**	-.055	-.052	-.016	-.031
5. 最常使用的輔具類別					-	-.121	-.376**	.136	.083	.120	.112
6. 使用次數						-	.038	-.205*	-.217**	-.181*	-.150
7. 外出有無人陪同							-	.153	.139	.136	.104
8. 滿意度總量表								-	.929**	.929**	.936**
9. 安全性分量表									-	.774**	.831**
10. 可近性分量表										-	.789**
11. 人性化程度分量表											-
Mean		3.82	3.90	2.68		2.92		2.87	2.98	2.65	2.93
SD		1.12	.87	.76		1.66		.67	.67	.76	.68

註：1. 最常使用的輔具類別為虛擬變項，包含(1)輪椅類、(2)非輪椅類。

2. * $p \leq .05$ 。

3. ** $p \leq .01$ 。

第五節、樣本屬性與滿意度總量表及其分量表之差異分析

本節旨在探討受訪者之基本資料在台中市無障礙環境滿意度之差異情形，包括受訪者性別、年齡、教育程度、殘障等級、最常使用的輔具、近六個月內使用無障礙設施之次數、外出是否有人陪同，採用適當之檢定方法及呈現各變項之滿意度量表，並針對研究結果加以討論。

一、性別在無障礙環境滿意度之差異分析

「性別」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異， $t(136) = 1.418$, $p = .236$ ；在「安全性分量表」未達顯著差異， $t(145) = 2.988$, $p = .086$ ；在「可近性分量表」未達顯著差異， $t(149) = 1.213$, $p = .272$ ；在「人性化程度分量表」未達顯著差異， $t(140) = 2.736$, $p = .100$ 。研究顯示，「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」、「人性化程度滿意度」，不會因為受訪者性別的不同而產生差異。根據此研究結果，推估可能是此研究的受訪者性別比率懸殊所致，男性受訪者的人數約為女性受訪者的 1.9 倍。

二、年齡在無障礙環境滿意度之差異分析

「年齡」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異， $F(5,133) = .880$, $p = .497$ ；在「安全性分量表」未達顯著差異， $F(5,142) = .970$, $p = .439$ ；在「可近性分量表」未達顯著差異， $F(5,146) = 1.578$, $p = .170$ ；在「人性化程度分量表」未達顯著差異， $F(5,137) = .808$, $p = .546$ 。研究顯示，「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」、「人性化程度滿意度」，不會因為受訪者年齡的不同而產生差異。

三、教育程度在無障礙環境滿意度之差異分析

「教育程度」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異， $F(3,135) = .102$, $p = .959$ ；在「安全性分量表」未達顯著差異， $F(4,143) = .168$, $p = .918$ ；在「可近性分量表」未達顯著差異， $F(3,147) = .670$, $p = .572$ ；在「人性化程度分量表」未達顯著差異， $F(3,138) = .031$, $p = .993$ 。研究顯示，「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」、「人性化程度滿意度」，不會因為受訪者教育程度的不同而產生差異。

四、殘障等級在無障礙環境滿意度之差異分析

根據殘障等級在人性化程度分量表之差異分析表(表 10)顯示,「殘障等級」在「人性化程度分量表」達顯著差異, $t(138) = 5.840, p = .017 < .05$, 表示受訪者的殘障等級會影響他們對台中市無障礙設施的人性化程度滿意度, 意即殘障等級在重度以下(mean = 3.00)的受訪者對無障礙設施的人性化程度滿意度, 比殘障等級在重度以上(mean = 2.86)的受訪者高。

表 10、殘障等級在人性化程度分量表之差異分析表

	人性化程度分量表			Analysis of Overall Difference
	N	M	SD	
殘障等級				
重度以下	45	3.00	.79	$t(138) = 5.840$ $p = .017^*$
重度以上	95	2.86	.61	

註：1.* $p < .05$

2.重度以下包括輕度、中度

3.重度以上包括重度、極重度

「殘障等級」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異, $t(134) = 2.205, p = .140$; 在「安全性分量表」未達顯著差異, $t(143) = 1.197, p = .276$; 在「可近性分量表」未達顯著差異, $t(147) = .349, p = .556$ 。研究顯示,「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」, 不會因為受訪者殘障等級的不同而產生差異。

五、最常使用的輔具類別在無障礙環境滿意度之差異分析

「最常使用的輔具類別」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異, $F(5,131) = 1.070, p = .380$; 在「安全性分量表」未達顯著差異, $F(5,140) = .807, p = .547$; 在「可近性分量表」未達顯著差異, $F(5,143) = 1.173, p = .325$; 在「人性化程度分量表」未達顯著差異, $F(5,134) = 1.197, p = .314$ 。研究顯示,「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」、「人性化程度滿意度」, 不會因為受訪者所使用的輔具類別不同而產生差異。

六、近六個月內使用無障礙設施之次數在無障礙環境滿意度之差異分析

從近六個月內使用無障礙設施之次數在滿意度總量表之差異分析表(表 11)得知，受訪者「近六個月內使用無障礙設施之次數」在「無障礙環境總滿意度量表」達顯著差異， $F(4,131) = 2.738, p = .031 < .05$ ，表示受訪者近六個月內使用無障礙設施之次數，會影響其對於台中市無障礙環境的滿意度，意即近六個月內使用無障礙設施之次數在 5 次以下($mean = 3.15$)的受訪者對無障礙環境的滿意度，比近六個月內使用無障礙設施之次數達 30 次以上($mean = 2.79$)的受訪者高。

表11、近六個月內使用無障礙設施之次數在滿意度總量表之差異分析表

	滿意度總量表			Analysis of Overall Difference
	N	M	SD	
近六個月內使用 無障礙設施之次數				$F(4,131) = 2.738$ $p = .031^*$
5次以下	44	3.15	.65	
6~10次	22	2.74	.63	
11~20次	20	2.76	.60	
21~30次	9	2.74	.47	
30次以上	41	2.79	.67	

註：* $p < .05$

從近六個月內使用無障礙設施之次數在安全性分量表之差異分析表(表12)得知，受訪者「近六個月內使用無障礙設施之次數」在「安全性分量表」達顯著差異， $F(4,140) = 3.150, p = .016 < .05$ ，表示受訪者近六個月內使用無障礙設施之次數，會影響其對於無障礙設施的安全性滿意度，意即近六個月內使用無障礙設施之次數在5次以下($mean = 3.24$)的受訪者對無障礙設施的安全性滿意度，比近六個月內使用無障礙設施之次數達30次以上($mean = 2.86$)的受訪者高。

表12、近六個月內使用無障礙設施之次數在安全性分量表之差異分析表

	安全性分量表			Analysis of Overall Difference
	N	M	SD	
近六個月內使用 無障礙設施之次數				$F(4,140) = 3.150$ $p = .016^*$
5次以下	47	3.24	.66	
6~10次	23	2.85	.62	
11~20次	21	2.81	.59	
21~30次	11	2.75	.67	
30次以上	43	2.86	.68	

註：* $p < .05$

從近六個月內使用無障礙設施之次數在可近性分量表之差異分析表(表13)得知，受訪者「近六個月內使用無障礙設施之次數」在「可近性分量表」達顯著差異， $F(4,144) = 2.449$, $p = .049 < .05$ ，表示受訪者近六個月內使用無障礙設施之次數，會影響其對於無障礙設施的可近性滿意度，意即近六個月內使用無障礙設施之次數在5次以下(mean = 2.91)的受訪者，對無障礙設施的可近性滿意度，比近六個月內使用無障礙設施之次數達30次以上(mean = 2.55)的受訪者高。

表13、近六個月內使用無障礙設施之次數在可近性分量表之差異分析表

	可近性分量表			Analysis of Overall Difference
	N	M	SD	
近六個月內使用 無障礙設施之次數				$F(4,144) = 2.449$ $p = .049^*$
5次以下	48	2.91	.72	
6~10次	23	2.49	.75	
11~20次	22	2.53	.79	
21~30次	11	2.38	.57	
30次以上	45	2.55	.79	

註：* $p < .05$

受訪者「近六個月內使用無障礙設施之次數」在「人性化程度分量表」未達顯著差異， $F(4,135) = 1.854$, $p = .122$ ，意即無障礙環境人性化程度的滿意度，不會因為受訪者近六個月內使用無障礙設施的次數而產生差別。

七、外出是否有人陪同在無障礙環境滿意度之差異分析

受訪者「外出是否有人陪同」在「無障礙環境滿意度總量表」未達顯著差異， $t(133) = .031$, $p = .860$ ；在「安全性分量表」未達顯著差異， $t(142) = .042$, $p = .838$ ；在「可近性分量表」滿意度未達顯著差異， $t(146) = .198$, $p = .657$ ；在「人性化程度分量表」滿意度未達顯著差異， $t(137) = .005$, $p = .946$ 。研究顯示，「無障礙環境的總滿意度」、「安全性滿意度」、「可近性滿意度」、「人性化程度滿意度」，不會因為受訪者外出時是否有人陪同而產生差異。

第六節、預測影響無障礙環境滿意度總量表與其分量表的變項之迴歸分析

一、預測影響無障礙環境滿意度總量表的變項之迴歸分析

從預測影響無障礙環境滿意度總量表的變項之迴歸分析表(表 14)得知，「近六個月內使用無障礙設施之次數」對無障礙環境的滿意度具有預測能力， $R^2 = .042$, $F(1,134) = 5.900$, $p = .016 < .05$ ，達顯著，可解釋 4.2%的變異量。

表 14、預測影響無障礙環境滿意度總量表的變項之迴歸分析表

變 項	B	SE	β	Analysis of Overall Difference
近六個月內使用無障礙設施之次數	-.081	.033	-.205	$F(1,134) = 5.900$ $p = .016^*$

註：* $p < .05$ $R^2 = .042$

二、預測影響無障礙設施安全性分量表的變項之迴歸分析

從預測影響無障礙設施安全性分量表的變項之迴歸分析表(表 15)得知，「近六個月內使用無障礙設施之次數」對無障礙設施的安全性滿意度具有預測能力， $R^2 = .047$, $F(1,143) = 7.041$, $p = .009 < .01$ ，達顯著，可解釋 4.7%的變異量。

表 15、預測影響無障礙設施安全性分量表的變項之迴歸分析表

變 項	B	SE	β	Analysis of Overall Difference
近六個月內使用無障礙設施之次數	3.220	.110	-.217	$F(1,143) = 7.041$ $p = .009^{**}$

註：** $p < .01$ $R^2 = .047$

三、預測影響無障礙設施可近性分量表的變項之迴歸分析

從預測影響無障礙設施可近性分量表的變項之迴歸分析表(表 16)得知，「年齡」及「近六個月內使用無障礙設施之次數」對無障礙設施的可近性滿意度具有預測能力， $R^2 = .073$, $F(2,146) = 5.742$, $p = .004 < .01$ ，達顯著，可解釋 7.3%的變異量。

表 16、預測影響無障礙設施可近性分量表的變項之迴歸分析表

變 項	B	SE	β	Analysis of Overall Difference
年齡	.137	.055	.200	$F(2,146) = 5.742$ $p = .004^{**}$
近六個月內使用無障礙設施之次數	-.087	.037	-.189	

註：** $p < .01$ $R^2 = .073$

第六章、結論與建議

本章旨在依據資料分析結果與研究發現，結合相關文獻探討，歸納整理成本研究之結論，並提出具體之研究建議，俾利政府及相關社福單位改善無障礙環境參考之用。

第一節、結論

一、受訪者對於台中市無障礙電梯的安全性滿意度表示「尚可」，而「無障礙坡道的坡度」是受訪者認為最需「加以改進」的設施。

台中市無障礙設施的安全性滿意度部分，無障礙電梯的滿意度平均分數均達3分以上，表示受訪者對其滿意程度為「尚可」。受訪者普遍感到較不滿意的設施包括「無障礙坡道的坡度」、「無障礙廁所的維修管理」、「無障礙廁所的防滑程度」，其中以「無障礙坡道的坡度」是最需要加以改進的，多數受訪者表示無障礙坡道的坡度過陡，使其無法安心使用該設施。另外，對於「無障礙廁所的防滑程度」，由於下肢體的不便，肢體障礙者對於地面材質的防滑功能有相當的敏感度，若是廁所地面材質容易濕滑，亦會造成肢體障礙者使用上的心理壓力(廖彥璋，2006)。

二、台中市無障礙設施的可近性滿意度分數偏低，其中以「無障礙廁所」之配置數量、設置地點，最需加以改進。

台中市無障礙設施的可近性部分，整體滿意度平均分數偏低，舉凡「無障礙廁所」、「無障礙電梯」、「無障礙坡道」、「無障礙驗票閘門」之配置數量及設置地點，受訪者對其滿意程度皆呈「有待改進」的狀況，其中最讓受訪者感到不滿意的設施為無障礙廁所，論其數量及設置位置之滿意度平均分數，皆敬陪末座，顯然擴增無障礙廁所的數量，並設置於方便肢體障礙者使用的位置，為政府單位改善無障礙設施之可近性的當務之急。其他相關研究亦指出無障礙設施的數量及普及性仍舊不足，肢體障礙者對於無障礙廁所的需求更是迫切(廖彥璋，2006；朱君浩，2002)。論及無障礙設施之設置位置，李佳音(2005)指出無障礙廁所被設置在一般廁所底端，不僅降低可近

性，使用上還需與一般使用者相互交錯，增加身心障礙者使用上的不便；廖彥璋(2006)則建議將無障礙電梯設置於明顯的位置，或是以明確的標誌指引身心障礙者，使其能順利使用無障礙電梯；朱君浩(2003)發現到多數肢體障礙者對於無障礙坡道的設置地點感到不滿意，主要因為距離主入口太遠，以及無障礙驗票閘門亦因為距離目的地太遠，而未受肢體障礙者青睞。

三、台中市無障礙設施部分未具有足夠的空間設計及適當的出入口淨寬，使其無法符合肢體障礙者之需求。

台中市無障礙設施的人性化程度部分，受訪者對於其「空間大小」及「出入口淨寬」普遍感到較不滿意。舉凡「無障礙電梯的車廂大小」、「上下無障礙坡道的空間大小」、「無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間」、「無障礙坡道的出入口淨寬」、「無障礙廁所的廁間大小」、「無障礙廁所的動線設計」、「無障礙廁所的出入口淨寬」等七項設施，滿意度平均分數均未達3分，研究發現此七項設施皆與「移動性障礙」有關，可能因為本研究之受訪者以輪椅使用者居多，相較於一般民眾，其對於無障礙設施的空間大小及出入口淨寬有較高的需求，誠如王國羽(2008)所提及之「通用設計概念」，無障礙設施應符合「尺寸與空間的最大容忍可能」原則，始能貼近肢體障礙者對於移動空間上的需求。

四、受訪者普遍對於台中市無障礙設施的滿意程度是「有待改進」的。

根據受訪者對台中市無障礙環境的滿意度平均分數，平均數在4.00分以上者，代表受訪者對於台中市某特定無障礙設施感到「滿意」，如果平均數介於3.00~3.99分，表示為「尚可」，若平均數低於2.99分則代表該設施是「有待改進」的。從(表6、表7、表8)得知，無障礙設施的滿意度平均分數並未有4.00分以上者，意即受訪者普遍對於台中市無障礙設施的滿意程度，較偏向於「尚可」及「有待改進」。「無障礙廁所的出入口淨寬」、「無障礙電梯內呼叫鈴的設置位置」、「無障礙廁所的緊急求助鈴」、「無障礙坡道兩旁的扶手高度」、「無障礙坡道兩旁的扶手」、「無障礙廁所的開門形式」的滿意程度雖列為「有待改進」，但其滿意度平均分數均介於2.90~3.00分之間，已相當接近3.00分，意即「尚可」的程度。另有17項設施：「無障礙廁所的配置數量」、「無障礙廁所的設置地點」、

「無障礙坡道的坡度」、「無障礙坡道的設置地點」、「無障礙廁所的維修管理」、「無障礙電梯的配置數量」、「無障礙電梯的車廂大小」、「上下無障礙坡道的空間大小」、「無障礙電梯的設置地點」、「無障礙驗票閘門的設置地點」、「無障礙驗票閘門的配置數量」、「無障礙廁所的防滑程度」、「無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間」、「無障礙坡道的出入口淨寬」、「無障礙驗票閘門的開關延遲時間」、「無障礙廁所的廁間大小」、「無障礙廁所的動線設計」等，是受訪者普遍認為需要加以改進的設施。

五、受訪者使用無障礙設施次數越高，其對於無障礙環境的整體滿意度、無障礙設施的安全性滿意度、無障礙設施的可近性滿意度將越低。

根據樣本屬性與滿意度總量表及其分量表之皮爾森相關分析表(表9)顯示，「受訪者近六個月內使用無障礙設施之次數」與「無障礙環境滿意度總量表」、「安全性分量表」、「可近性分量表」達顯著負相關。意即使用無障礙設施的次數越多，對於無障礙環境的滿意度可能越低。對此結果的可能解釋為使用無障礙設施的次數越頻繁，各種情境發生的比率提高，因而對無障礙環境的滿意度造成影響。

六、「殘障等級」、「近六個月內使用無障礙設施之次數」在台中市無障礙環境的滿意度有部分的差異。

(一)「殘障等級」在此為虛擬變項，包含重度以上(含重度)及重度以下，此變項在「人性化程度分量表」達顯著差異，表示殘障等級會影響人性化程度的滿意度。根據殘障等級在人性化程度滿意度分量表之差異分析表(表10)顯示，殘障等級在重度以下(mean = 3.00)的受訪者，對無障礙設施的人性化程度滿意度，相較之下，比殘障等級在重度以上(mean = 2.86)的受訪者高。

(二)「近六個月內使用無障礙設施之次數」包含5次以下、6~10次、11~20次、21~30次、30次以上，此變項分別在「無障礙環境滿意度總量表」、「安全性分量表」、「可近性分量表」達顯著差異，表示受訪者使用無障礙設施的頻率會影響其對於台中市無障礙環境的滿意度。根據近六個月內使用無障礙設施之次數在無障礙環境滿意度總量表之差異分析表

(表11)顯示，近六個月內使用無障礙設施之次數在5次以下(mean = 3.15)的受訪者，對無障礙環境的滿意度比近六個月內使用無障礙設施之次數達30次以上(mean = 2.79)的受訪者高。根據近六個月內使用無障礙設施之次數在安全性分量表之差異分析表(表12)顯示，近六個月內使用無障礙設施之次數在5次以下(mean = 3.24)的受訪者，對無障礙設施的安全性滿意度比近六個月內使用無障礙設施之次數達30次以上(mean = 2.86)的受訪者高。根據近六個月內使用無障礙設施之次數在可近性分量表之差異分析表(表13)顯示，近六個月內使用無障礙設施之次數在5次以下(mean = 2.91)的受訪者，對無障礙設施的可近性滿意度比近六個月內使用無障礙設施之次數達30次以上(mean = 2.55)的受訪者高。

七、部分預測變項在台中市無障礙環境的滿意度之迴歸分析達顯著水準。

- (一) 「近六個月內使用無障礙設施之次數」對「無障礙環境滿意度總量表」、「安全性分量表」之迴歸分析達顯著水準，表示受訪者使用無障礙設施的頻率對台中市無障礙環境的滿意度具有預測能力。根據預測影響無障礙環境滿意度總量表的變項之迴歸分析表(表14)顯示，可解釋4.2%的變異量($R^2 = .042$, $p = .016$)。根據預測影響無障礙設施安全性分量表的變項之迴歸分析表(表15)顯示，可解釋4.7%的變異量($R^2 = .047$, $p = .009$)。
- (二) 「年齡」、「近六個月內使用無障礙設施之次數」對「可近性分量表」之迴歸分析達顯著水準，表示受訪者的年齡及使用無障礙設施的頻率，對台中市無障礙設施的可近性滿意度具有預測能力。根據預測影響無障礙設施可近性分量表的變項之迴歸分析表(表16)顯示，可解釋7.3%的變異量($R^2 = .073$, $p = .004$)。

第二節、建議

根據研究結論，本節針對無障礙設施的人性化程度、安全性、可近性提出相關建議，以期提供政策制定者、實務工作者及未來研究方向的參考。

一、增進無障礙設施之人性化程度的建議

各項無障礙設施的設計應採「通用設計」為出發點，各項無障礙設施的空間大小，包括無障礙廁所的廁間、無障礙電梯的車廂等，至少應具備足夠的輪椅迴轉空間及動線規劃；各項設施之出入口淨寬，應以輪椅使用者能方便進出的寬度為最低標準，始能協助肢體障礙者克服空間所造成的移動性障礙。聯合國(2007)所公布之身心障礙者權利公約即運用此概念做為無障礙原則，提及各項設計應考慮「最大使用的各種可能性」，並符合「尺寸與空間的最大容忍可能」原則，其對於使用者的想像是以範圍最大且差異性最大為參考(王國羽，2008)，舉凡是輪椅使用者、拐杖使用者、一般民眾等，皆可擁有舒適且寬敞的使用空間。

二、增進無障礙設施之安全性的建議

無障礙設施是落實聯合國所提倡之「完全參與及機會均等」概念的具體作法，除了讓身心障礙者都能享有等同的社會參與機會，更應確保身心障礙者擁有「使用上的安全性與可靠感」。以「無障礙坡道的坡度」為例，坡度過陡使得輪椅使用者難以前進，若是手臂力道不足，甚至會發生「倒退嚕」的情形，對此，無障礙設施的設計應具有「最低度的體能」即可安全的使用到該設施的概念，換句話說，對使用者的想像是以最不方便的人為出發點，若是最不方便的人都能使用，那功能稍差或是一般人使用時將會更加容易。此外，「無障礙廁所的防滑程度」亦是肢體障礙者所關切的安全問題，地面材質的選用應採被水淋不易滑的裝修材料為主，而非為了整體美觀而選用較不安全的建造材質，導致身心障礙者在使用上夾雜著不安的焦慮情緒。綜上所述，無障礙設施必須帶給使用者既安全又省時省力的方便性。

三、增進無障礙設施之可近性的建議

肢體障礙者對於台中市無障礙設施的可近性滿意程度，均為「有待改進」，因此提出下列建議：

- (一) 為提升無障礙設施的可近性，依據人口流量、建築樓層及坪數大小等，明訂各無障礙設施配置數量的計算標準。
- (二) 結合身心障礙、建築設計領域之專家學者及障礙者代表，統整各項無障礙設施之設計標準，並參考障礙者代表所提供之使用無障礙設施之經驗及建議，包括無障礙設施的設置地點、材質的選用等，共同訂定出設置無障礙設施的獨立條文，並明定公家單位、民營事業單位等公共場合，均依此法規進行無障礙設施的改進措施，並給予適當之補助。
- (三) 由於國內有關於無障礙設施之相關法規條文，尚不完備，亟需有關人士修法立法，以法保障無障礙設施的設置品質，使障礙朋友得以行的自由、安全。

四、對未來研究的建議

- (一) 本研究發現受訪者的輔具使用類別對滿意度分量表並未達顯著差異，推究其原因，可能是受到調查對象所使用的輔具類別比率懸殊所致，故在研究結果中並未呈顯明顯的差異，建議未來可依據輔具類別進行樣本數量的篩選，並分析各項輔具類別使用者的滿意度差異。
- (二) 本研究採問卷調查法進行滿意度的探討，方便進行各變項之統計分析，但對於肢體障礙者使用無障礙設施的真實感受卻難以體會，所幸與受訪者進行問卷調查時，有機會聽取肢體障礙者對於無障礙設施的改進建議，因此建議未來除了以量化研究進行普遍性的探討外，還可輔以質性研究的方式，利用深度訪談以便更深切地了解肢體障礙者之心聲。

參考文獻

- 內政部社會司(1980)。殘障福利法。台灣省：內政部社會司。
- 內政部社會司(1997)。身心障礙者保護法。台灣省：內政部社會司。
- 內政部社會司(2004)。社會福利政策綱領。台灣省：內政部社會司。
- 內政部社會司(2009)。身心障礙者權益保障法。台灣省：內政部社會司。
- 內政部統計處(2009)。內政統計週報(九十八年第三十二週)。台灣省：內政部統計處。
- 王國羽(2008年,9月)。聯合國身心障礙者權利公約對我國的啟示。社區發展季刊, 123, 106-116。
- 王國羽(2004)。老年、障礙:研究概念取向與我國資料討論。身心障礙研究, 2, 134-159。
- 王國羽、呂朝賢(2004, 12月)。世界衛生組織身心障礙人口定義概念之演進:兼論我國身心障礙人口定義系統問題與未來修正方向。社會政策與社會工作學刊, 2, 193-235。
- 田蒙潔、劉王賓(2004)。新版無障礙環境設計與施工實務。台北市:詹氏。
- 朱君浩(2002)。台北都會區捷運系統車站無障礙設施建築設計規範之初探:以肢體障礙者為例(碩士論文,東海大學,2002)。全國博碩士論文資訊網, 091THU00222018。
- 行政院衛生署(2002)。身心障礙等級(編號:0910014799)。
- 吳秀照(2007, 12月)。台中縣身心障礙者就業需求:排除社會障礙的就業政策探討。社會政策與社會工作學刊, 11, 149-198。
- 李佳音(2005)。台南市國民小學無障礙環境現況調查與改善研究(碩士論文,國立成功大學,2005)。全國博碩士論文資訊網, 093NCKU5222047。
- 周月清(2008)。2006年身心障礙者權利公約。社區發展季刊, 123, 79-105。
- 周俊華(2007)。台北縣國小特殊教育教師對無障礙校園環境的觀點與滿意度調查(碩士論文,國立臺北教育大學,2007)。全國博碩士論文資訊網, 096NTPTC284008。
- 金桐(1995, 6月)。無障礙環境的現況及推動的障礙。社區發展季刊, 70, 231-237。

- 金桐(2002, 3月)。無障礙環境的回顧與展望。社區發展季刊, 79, 178-186。
- 法務部全國法規資料庫(2008)。全國法規資料庫—大眾運輸工具無障礙設施設置辦法, Retrieved February 10, 2010, from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=K0020057>
- 法務部全國法規資料庫(2009)。全國法規資料庫—建築設計規則建築施工篇, Retrieved February 10, 2010, from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0070115>
- 張庭(2009)。社政法典(增訂二版)。台北市：一品文化。
- 陳麗玲(2000, 11月)。無障礙環境的有障礙設計。工業安全衛生月刊, 137, 9-15。
- 黃源協(2003, 12月)。身心障礙福利的發展趨勢與內涵—國際觀點的分析。社區發展季刊, 104, 342-359。
- 黃志成、王麗美(2000)。身心障礙者的福利服務(增訂二版)。台北市：亞太。
- 黃旒濤(1999)。當前無障礙環境滿意度之調查研究。社會福利, 140, 59-66。
- 黃旒濤(1996, 12月)。從肢體殘障者對當前無障礙設施之滿意度探討殘障福利法第二十三條實施情形。社會福利, 127, 26-30。
- 楊財興(2006)。臺東縣推動無障礙校園環境問題之研究(碩士論文, 國立台東大學, 2006)。全國博碩士論文資訊網, 094NTTTC576035。
- 葉淑芬(2008)。大眾捷運系統之無障礙設施使用現況探討—以台灣高鐵車站為例(碩士論文, 逢甲大學, 2008)。全國博碩士論文資訊網, 096FCU05222021。
- 葉肅科(2002, 9月)。身心障礙者福利與人權保障。社區發展季刊, 99, 363-376。
- 董和銳(2003)。身心障礙之概念架構與社會意涵。身心障礙研究, 1, 31-41
- 檜崎雄之(2002)。圖解高齡者身障者無障礙空間設計(崔征國譯)。台北市：詹氏。
- 廖彥璋(2005)。環境因素影響障礙者社會參與之初探—以肢體障礙者為例(碩士論文, 國立陽明大學, 2005)。全國博碩士論文資訊網, 094YM005599002。
- 盧珮蓉、王志中、梁文隆(2006)。就讀大專校院之肢體障礙學生對於校園無障礙環境現況及滿意度調查。職能治療學會雜誌, 24, 68-76。
- 鍾明訓、顏秀珍、畢柳鶯(2004, 6月)。輔具資源與服務在社區照顧之應用。社區發展季刊, 106, 260-267。
- 簡春安、鄒平儀(2007)。社會研究方法(增訂二版)。台北：巨流。

親愛的朋友您好：

我是中山醫學大學醫社系四年級的學生林子鏞，即將執行國家科學委員會贊助的研究計畫「肢體障礙者對台中市無障礙環境滿意度之探討。」

在此感謝您願意參與此研究，這份問卷的主要目的是要瞭解您對台中市無障礙設施的滿意程度，請依據您的經驗與感受來回答。歡迎您將寶貴的意見提供給我，期望能將此研究結果提供給台中市政府社會處及相關社福單位，作為改善台中市無障礙設施參考之用。

本問卷分為兩個部份，第一部份為個人基本資料，第二部份為問卷內容，所有的問卷採不記名方式，您所填答的資料只作為研究的用途，除了研究者與指導老師之外，原始資料不對外開放，研究結果只作整體呈現，不針對個人作深入描述，請放心填答。

如對本問卷有任何問題或賜教之處，請與指導老師或我連絡：

中山醫學大學 醫學社會暨社會工作學系
指導老師 張麗珠 (04)24##### ex#####
學 生 林子鏞 09#####

敬上

中華民國九十八年十月

提醒您，請將此問卷於民國 98 年 12 月 31 日前寄回。

感謝您的配合，敬祝您健康愉快！

肢體障礙者對台中市無障礙環境滿意度調查問卷

第一部分：個人基本資料 (請在「」中打「√」表示)

一、性別： 1.男 2.女

二、年齡： 1. 15~24 歲 2. 25~34 歲 3. 35~44 歲 4. 45~54 歲
 5. 55~64 歲 6. 65 歲以上

三、教育程度： 1.國小 2.國(初)中 3.高中職 4.大專以上

四、障礙等級： 1.輕度 2.中度 3.重度 4.極重度

五、造成您肢障的原因：

六、您最常使用的輔具：

七、近六個月內，您使用無障礙設施的次數： 1. 5 次以下 2. 6~10 次
 3. 11~20 次 4. 21~30 次 5. 30 次以上

八、您外出時通常是： 1.獨自外出 2.有人陪同

第二部分：問卷內容 (請在「」中打「√」表示)

非 不 沒 滿 非
常 滿 意 常
不 滿 意 滿
滿 意 見 意 意
意 意 見 意 意

(1)無障礙設施的安全性

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我對無障礙廁所的防滑程度，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我對無障礙廁所的照明程度，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我對無障礙廁所的緊急求助鈴，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我對無障礙廁所的扶手設置，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我對無障礙廁所的維修管理，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我對無障礙坡道的坡度，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對無障礙坡道兩旁的扶手，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我對無障礙電梯開關門的延遲時間，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我對無障礙電梯運行過程中的平穩程度，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我對無障礙電梯內的呼叫鈴，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我對無障礙電梯的維修管理，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我對無障礙專用驗票閘門的開關延遲時間，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(2)無障礙設施的可近性

- | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. 我對無障礙廁所的配置數量，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我對無障礙廁所的設置地點，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 我對無障礙坡道的設置地點，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 我對無障礙電梯的配置數量，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我對無障礙電梯的設置地點，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 我對無障礙驗票閘門的設置地點，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 我對無障礙驗票閘門的配置數量，感覺 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

非 不 沒 滿 非
 常 滿 意 常
 不 滿 意 滿
 滿 意 見 意 意
 意 意 見 意 意

(3)無障礙設施的人性化程度

- 20. 我對無障礙廁所的出入口淨寬，感覺
- 21. 我對無障礙廁所內緊急求助鈴的設置位置，感覺
- 22. 我對無障礙廁所的扶手設置位置，感覺
- 23. 我對無障礙廁所的扶手形式，感覺
- 24. 我對無障礙廁所的動線設計，感覺
- 25. 我對無障礙廁所的廁間大小，感覺
- 26. 我對無障礙廁所的開門形式，感覺
- 27. 我對無障礙廁所內的洗手台高度設置，感覺
- 28. 我對無障礙坡道的出入口淨寬，感覺
- 29. 我對無障礙坡道兩旁的扶手高度，感覺
- 30. 我對上下無障礙坡道的空間大小，感覺
- 31. 我對無障礙電梯內呼叫鈴的位置，感覺
- 32. 我對無障礙電梯的車廂大小，感覺
- 33. 我對無障礙電梯出入口前的輪椅迴轉空間，感覺
- 34. 我對無障礙專用驗票閘門的出入口淨寬，感覺