

無障礙客房設置與使用情形之 調查研究

內政部建築研究所自行研究報告

中華民國 108 年 12 月

PG10802-0143

無障礙客房設置與使用情形之 調查研究

研究主持人：張乃修

研究員：林家民

研究期程：中華民國 108 年 3 月至 108 年 12 月

內政部建築研究所自行研究報告

中華民國 108 年 12 月

ARCHITECTURE AND BUILDING RESEARCH INSTITUTE
MINISTRY OF THE INTERIOR
RESEARCH PROJECT REPORT

Survey Research on Setting and using of Accessible Room

BY

NAI-HSIU, CHANG 、 CHIA-MIN, LIN

DEC, 2019

無障礙客房設置與使用情形之調查研究

目次

表次

圖次

第一章 緒論.....	01
第一節 研究緣起	01
第二節 研究目的	02
第三節 研究限制與假設	02
第四節 研究方法與案例選擇	03
第五節 研究議題之獨特與重要性	04
第六節 用語定義說明	05
第七節 研究架構流程	06
第二章 國內設置無障礙客房之相關文獻探討.....	07
第一節 國內設置無障礙客房之法規演變	07
第二節 《建築物無障礙設施設計規範》無障礙客房規定	11
第三節 觀光旅館建築及設備標準與客房相關之規定 .	17
第四節 國內無障礙客房範例及設置案例	19
第五節 小結	21
第三章 美國及日本設置無障礙客房之相關規定探討.....	25
第一節 美國無障礙客房設置規定彙整與探討	25
第二節 美國無障礙客房設置案例	47

第三節 日本無障礙客房設置規定彙整與探討	51
第四節 日本無障礙客房設置案例	65
第五節 小結	69
 第四章 無障礙客房設置與使用情形之調查與分析	73
第一節 調查方法之選用	73
第二節 訪談執行方式	75
第三節 訪談結果與分析探討	81
第四節 小結	93
 第五章 結論與建議	95
第一節 結論	95
第二節 對行政機關之建議	97
第三節 後續研究建議	99
 附錄	101
參考文獻	159

表次

表 2.1	國內設置無障礙客房之法規沿革彙整表	08
表 2.2	觀光旅館各別設計標準彙整表	18
表 2.3	求助鈴設置規範彙整表	23
表 3.1	美國短期住宿行動不便無障礙客房設置數量表 ..	26
表 3.2	美國短期住宿溝通不便無障礙客房設置數量表 ..	27
表 3.3	美國無障礙面寬 13 英呎客房範例面積及無障礙設計彙整表	45
表 3.4	美國無障礙面寬 12 英呎客房範例面積及無障礙設計彙整表	46
表 3.5	美國及日本無障礙客房相關規定之比較彙整表 ..	69
表 3.6	我國、美國及日本旅館 101 至 200 房之無障礙客房範例及設置內容之比較彙整表	71
表 4.1	訪談之群體與對象基本資料表	72
表附錄 2.1	期初審查會議意見回應表	105
表附錄 4.1	期中審查會議意見回應表	113
表附錄 6.1	期末審查會議意見回應表	121

圖次

圖 1.1	本研究架構流程圖	06
圖 2.1	無障礙客房平面配置圖範例	19
圖 2.2	S-Hotel 無障礙客房平面配置圖	20
圖 2.3	S-Hotel 無障礙客房	20
圖 3.1	美國身心障礙者法案無障礙準則 305 地板淨空間	28
圖 3.2	美國無障礙客房範例 1A、1B 平面配置圖	31
圖 3.3	美國無障礙客房範例 2A、2B 平面配置圖	33
圖 3.4	美國無障礙客房範例 3A 平面配置圖	35
圖 3.5	美國無障礙客房範例 3B 平面配置圖	37
圖 3.6	美國無障礙客房範例 4A、4B 平面配置圖	39
圖 3.7	美國無障礙客房範例 5A、5B 平面配置圖	41
圖 3.8	美國無障礙客房範例 6A、6B 平面配置圖	43
圖 3.9	美國幻景賭場度假村無障礙雙人床房及雙床房之平面配置圖	47
圖 3.10	美國幻景賭場度假村無障礙雙人床房	48
圖 3.11	美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房及雙床套房平面配置圖	49
圖 3.12	美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房	50
圖 3.13	美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房衛浴	50
圖 3.14	日本輪椅使用者專用客房(雙床房浴缸)範例圖 ..	63

圖 3.15 日本輪椅使用者專用客房(雙床房淋浴)範例圖 ..	64
圖 3.16 日本輪椅使用者專用客房(單人房)範例圖	64
圖 3.17 日本青年館飯店無障礙客房及可供無障礙使用之一 般客房平面配置圖	65
圖 3.18 日本青年館飯店無障礙客房及可供無障礙使用之一 般客房	66
圖 3.19 日本 The Prince Gallery 東京紀尾井町無障礙客房 及可供無障礙使用之一般客房平面配置圖	67
圖 3.20 日本 The Prince Gallery 東京紀尾井町無障礙客房	68
圖 4.1 衡量使用性之經濟效益人數示意圖	76

摘要

關鍵字：無障礙、無障礙客房、觀光旅館、住用率

一、研究緣起與目的

依衛生福利部統計資料，國內身心障礙者人數於 2019 年第 1 季約 117 萬人，並依該部 2016 年研究資料，身心障礙者須使用相關設施設備需求者約佔 19.54%，惟依相關輿論報導，無障礙客房供給或相關資訊提供，尚無法滿足行動不便者之客層需求。

而在供給及市場效益層面，無障礙客房卻成為經營者因既有的空間結構難以改建設置，或是浴室或房內迴轉空間不夠大而不易配合之政策，部分業者及規劃設計建築師更表示無障礙客房因住用率不佳，且部分使用者拒絕住宿無障礙客房，成為得負擔之額外成本。

本研究擬以調查國內無障礙客房現況，從協助國內無障礙客房政策推動與發展為主軸，使旅館業者於國內邁向超高齡社會階段，能考量行動不便者與高齡者需求，設置符合實際需要之無障礙客房，調整供需差距，達到使用者與經營者雙贏目標。研究目的包括：

- (一)蒐集比較國內外無障礙客房設置相關規定及案例等，作為研擬協助促進國內觀光旅館經營者設置無障礙客房或提高住用率解決方案之基礎。
- (二)調查國內觀光旅館無障礙客房之設置與使用情形，瞭解現行無障礙客房設置規定於需求面與經營面之課題。
- (三)針對國內無障礙客房相關推動政策與規定提出具體執行建議。

二、研究方法及過程

本研究採文獻研究、案例分析及訪談法。

(一)文獻研究

針對我國、日本及美國設置無障礙客房相關規定之文獻進行蒐集與比較分析探討。

(二)案例分析

針對我國、日本及美國無障礙客房案例之面積、無障礙設計，以及設施設備進行蒐集與比較分析探討。

(三)專家訪談

訪談行動不便使用者、觀光旅館業者及規劃設計建築師，瞭解國內無障礙客房實際設置與使用情形。

(四)綜合檢討

參考上述研究資料，以綜合檢討的方式分析訪談結果，從而作為相關主管機關推動無障礙客房政策之參考。

三、結論

(一)國內無障礙客房現況課題

1. 供給數量足夠，但須加強控管業者之維護管理。
2. 國內無障礙客房相關規範能滿足行動不便者之基本需求。
3. 一般使用者對於無障礙客房之使用意願薄弱。

(二)國內可參採美國與日本之無障礙客房相關規定

1. 無障礙客房分散設置各等級之房間。
2. 一般客房須考量高齡者及行動不便者亦能順利使用。
3. 於官網公布輪椅使用者專用客房相關資訊。

(三)提升無障礙客房政策推動及促進住用率之解決方案

1. 建置國內無障礙客房之訂房資訊整合平台。
2. 建議旅館業者應提供之房型。
3. 無障礙客房應有定期複檢之機制。

四、對行政機關之建議

建議一

參考本研究成果，建置國內無障礙客房之訂房資訊整合平台。立即可行之建議。

主辦機關：交通部觀光局

協辦機關：各直轄市及縣(市)政府觀光旅遊局

建議二

本研究繪製之無障礙客房設計參考範例未來納入「建築物無障設施設計規範」供使用者參考。立即可行之建議。

主辦機關：內政部營建署

協辦機關：內政部建築研究所

建議三

建立無障礙客房之定期複檢機制。中程可行之建議。

主辦機關：內政部營建署、交通部觀光局

協辦機關：內政部建築研究所

Abstract

Keywords: Accessibility, Accessible room, Tourist Hotel, Room Occupancy Rate.

I. Research Background

This research explores issues concerning accessible room of tourist hotels, especially the present subjects with disabled and market equilibrium.

II. Research Methodology and process

This research will clarify and explore recommendations concerning the setting subjects of accessible room.

- (I)Data Collection - Gather domestic and abroad data on guidelines of accessible room in Taiwan, America and Japan.
- (II)Case study - Analyze and discuss the issues of accessible room cases in domestic and abroad.
- (III)Expert interview - Interview with disabled 、architects and operators of tourist hotel.
- (III)Comprehensive review - Summarize the survey results of accessible room and providing supplements for competent authority.

III. Major findings (described briefly as follows)

- (I)The guidelines of accessible room in Taiwan can meet the basic needs with disabled. But the maintenance management of the tourist hotel operator must be strengthened.
- (II)Domestic and abroad data on guidelines of accessible room in America and Japan can be used as a reference for strengthening standards of accessible rooms.
- (III)Established the solutions of promote occupancy with information platform 、suggesting basic room type and regular inspection system.

IV. Main Recommendations (described briefly as follows)

The followings are the three specific recommendations for the administrative agencies:

(I)Immediately Feasible Recommendation:

With reference to the results of this research, build a information platform for accessible rooms.

Lead Agency:Tourism Bureau, Ministry of Transportation and Communications.

Support Agency:Architecture and Building Research Institute Ministry of Interior.

(II)Immediately Feasible Recommendation:

The figure of accessible rooms by this research can be discuss enact in 「Design Specifications of Accessible and Usable Buildings and Facilities」 for architects and operators of tourist hotel.

Lead Agency:Construction and Planning Agency, Ministry of Interior.

Support Agency:Architecture and Building Research Institute Ministry of Interior.

(III) Intermediately Feasible Recommendation:

Set up the regular inspection system for accessible rooms.

Lead Agency: Construction and Planning Agency, Ministry of Interior.
Tourism Bureau, Ministry of Transportation and Communications.

Support Agency:Architecture and Building Research Institute Ministry of Interior.

第一章 緒論

第一節 研究緣起

依衛生福利部統計資料，國內身心障礙者人數於 2019 年第 1 季約 117 萬人，並依該部 2016 年研究資料，身心障礙者須使用相關設施設備需求者約佔 19.54%¹(約 23 萬人)，惟依相關輿論報導²，無障礙客房供給或相關資訊提供，尚無法滿足行動不便者之客層需求。

而在供給及市場效益層面，無障礙客房卻成為經營者因既有的空間結構難以改建設置，或是浴室或房內迴轉空間不夠大而不易配合之政策，部分業者及規劃設計建築師更表示無障礙客房因住用率不佳，且部分使用者拒絕住宿無障礙客房，成為得負擔之額外成本。

為國內行動不便者之需要、人口結構變動及內政部協助國家無障礙客房相關政策之推動執行，本研究之緣起說明如下：

- 一、依國內輿論及趨向超高齡之人口結構，無障礙客房之設置與推動有其需求及研究之必要性。
- 二、協助確保身心障礙者與高齡者從事休閒遊憩活動與社會參與之權利保障。
- 三、行政院青諮會提案應進行政府推動無障礙旅宿之現況研究。

本計畫係依據本所辦理「高齡者安全安心生活環境科技發展中程個案計畫(106-109)」之「公共建築物友善生活環境建構」子課題下研擬之課題研究計畫，亦呼應行政院 108 年度施政方針所列施政重點之「落實聯合國兒童權利公約及身心障礙者權利公約，消除各種歧視，強化兒少及身心障礙者權益保障及社會參與」及「強化外國旅客來臺旅遊多元行銷，振興國民旅遊市場」。

¹ 依衛生福利部 105 年身心障礙者生活狀況及需求調查報告。

² 2019 年 2 月 18 日聯合報報導「沒無障礙客房，輪椅族旅行好難」。

第二節 研究目的

本研究擬以調查國內無障礙客房現況，從協助國內無障礙客房政策推動與發展為主軸，使旅館業者於國內邁向超高齡社會階段，能考量行動不便者與高齡者需求，設置符合實際需要之無障礙客房，調整供需差距，達到使用者與經營者雙贏之目標。研究目的包括：

- 一、蒐集比較國內外無障礙客房設置相關規定及案例等，作為研擬協助促進國內觀光旅館經營者設置無障礙客房或提高住用率解決方案之基礎。
- 二、調查國內觀光旅館無障礙客房之設置與使用情形，瞭解現行無障礙客房設置規定於需求面與經營面之課題。
- 三、針對國內無障礙客房相關推動政策與規定提出具體執行建議。

第三節 研究限制與假設

本研究考量研究期程與人力，國內合法旅館約三千餘家，為在有限時間初步瞭解國內無障礙客房之現況，僅選擇具一定規模之觀光旅館業者，並衡量研究對象彼此間之差異性影響，以房間數規模在 101 至 200 之間，按法規須設置 2 間無障礙客房，且旅館整體年住用率界於 60%至 80%之觀光旅館為研究對象。

研究假設透過國內外無障礙客房相關規定與案例之比較分析與探討，可以研擬平衡旅館業者與行動不便者間供需認知差異之解決方案，並將於調查分析階段進行驗證與評估。

第四節 研究方法與案例選擇

一、研究方法

本研究採文獻研究、案例分析及訪談法。

(一)文獻研究

針對我國、日本及美國設置無障礙客房相關規定之文獻進行蒐集與比較分析探討。

(二)案例分析

就我國、日本及美國無障礙客房案例之面積、無障礙設計，以及設施設備進行蒐集與比較分析探討。

(三)專家訪談

訪談行動不便使用者、觀光旅館業者及規劃設計建築師，瞭解國內無障礙客房實際設置與使用情形。

(四)綜合檢討

參考上述研究資料，以綜合檢討的方式分析訪談結果，從而作為相關主管機關推動無障礙客房政策之參考。

二、案例選擇

有關國內案例的部分，考量後續訪談作業之操作性，將就與觀光旅館聯繫情形，擇選 1 至 2 例進行探討，並與經營者進行訪談。

國外案例部分，蒐集美國、日本之案例，與國內案例進行綜合比較分析，並妥予考量國內外情形之差異，提出符合國內需要之建議，以期研究成果能符合現況需求。

第五節 研究議題之獨特與重要性

本研究探討事項與無障礙客房之空間、面積、設施及設備相關，並調查其實際使用情形，為評估研究之可行性並避免重複研究，茲先就國內相關研究文獻進行瞭解。

碩博士論文方面，於國家圖書館網路查詢近 5 年內就「無障礙客房」之相關研究，並無與本研究較具關聯性之研究資料。

在相關期刊方面，經查詢台灣建築學會出版之建築學報，於第 97 期增刊有「我國與日本旅館無障礙客房設計標準之比較：雲品溫泉酒店和京王廣場酒店之分析」，係本所助理研究員張志源撰寫。

在本所近年相關研究方面，於 2014 年本所助理研究員邱玉茹辦理「通用化旅館客房規劃之研究」。

本研究檢視上述研究成果，尚未有針對無障礙客房之空間、面積、設施與設備比較分析，以及就其使用情形之調查與論述之研究，考量國內行動不便者及高齡者使用需求，本研究之進行確具研究價值，且有其獨特與重要性。

第六節 用語定義說明

基於研究需要，並為避免造成用語混淆，本研究之名詞參酌相關研究文獻定義如下：

一、無障礙客房

因國內現行法規並未有無障礙客房之明確定義，本研究參酌內政部《建築物無障礙設施設計規範》對於無障礙設施之定義，定義無障礙客房係「包含高齡者、行動不便者等所有使用者均可獨立到達、進出及使用之旅館客房」。

二、住用率

依交通部觀光局於統計資料背景說明中，關於統計項目之定義，住用率係該月實際住用客房累計數與該月可供出租客房累計數之比率，其計算公式為出租率=(出租客房數/可供出租客房數)*100%。

三、觀光旅館

依交通部《發展觀光條例》觀光旅館業指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。另依過去行政院主計總處之行業標準分類表第 7 次修訂版，觀光旅館業之定義為凡從事住宿服務並設有餐廳、咖啡廳、會議廳(室)、夜總會、酒吧、商定及遊樂設施等設備之行業³。

³ 行政院主計總處之行業標準分類表現已為第 10 次修訂版，有關觀光旅館之分類現屬短期住宿業，指從事以日或週為基礎，提供客房服務或渡假住宿服務之行業，如旅館、旅社、民宿等；本類可附帶提供餐飲、洗衣、會議室、休閒設施、停車等服務。

第七節 研究架構流程

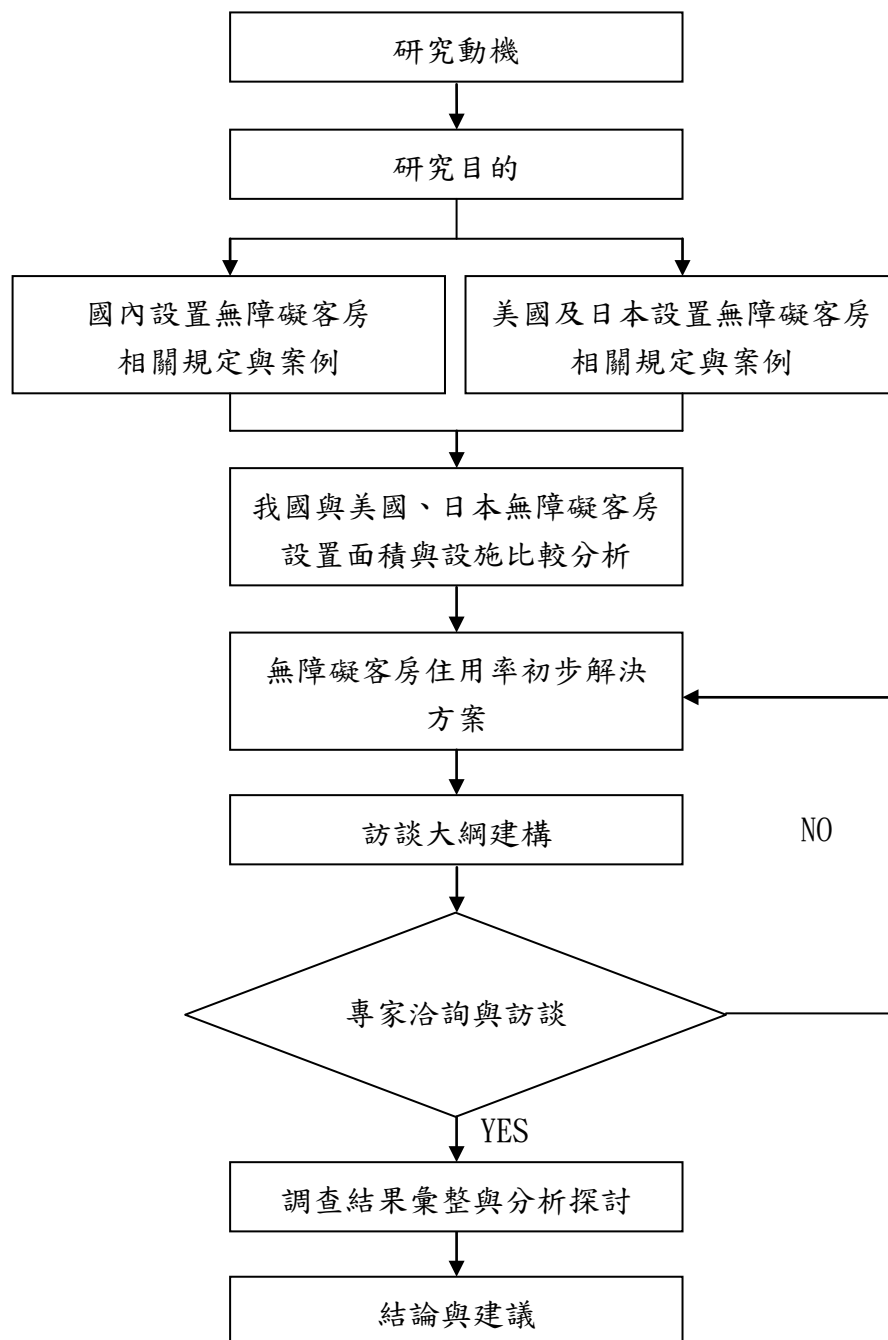


圖 1.1 本研究架構流程圖

(資料來源：本研究整理)

第二章 國內設置無障礙客房之相關文獻探討

國內因應國際發展趨勢及身心障礙者保護法(原為殘障福利法)之修訂，逐步將無障礙客房之設置規定，由酌設殘障客房至現今應設置具一定設計標準之無障礙客房。本章節彙整其法規演變、國內觀光旅館建築與設備標準，以及現行無障礙客房之設計規範，並據以繪製符合國內法規之無障礙客房最小參考平面圖，作為後續章節比較國內外無障礙客房設置面積之基礎資料。

第一節 國內設置無障礙客房之法規演變

國內設置無障礙客房之法規源於 1988 年交通部《觀光旅館業管理規則》第 7 次修訂，時將「殘障客房」訂入規則之附表。其中，觀光旅館建築及設備標準訂定客房 80 間以上者，門廳、主要餐廳、公共廁所、臺階等處所應設專供殘障人士進出或使用之設備，並應酌設殘障客房；而國際觀光旅館建築及設備標準訂定門廳、主要餐廳、公共廁所、臺階等處所應設專供殘障人士進出或使用之設備，並應酌設殘障客房。

同年內政部於《建築技術規則》建築設計施工編第 10 章新增公共建築物殘障者使用設施條文，於第 170 條規定公共建築物設置供殘障者使用設施，其種類及適用範圍，將國際觀光飯店列入公共建築物之範疇，依表應設置供殘障者使用之室外引導通路、坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、廁所盥洗室，以及浴室各一處，並應視需要設置供殘障者使用之室內通路走廊、樓梯，以及昇降機。

其後內政部多次修訂《建築技術規則》建築設計施工編第 10 章，續將國際觀光旅館、一般觀光旅館及一般旅館均列於使用類組 B-4 類中，並於修訂《建築物無障礙設施設計規範》時新增無障礙客房規範之專章，逐步建立無障礙客房更為詳盡之設計規範。

茲彙整國內設置無障礙客房之法規沿革與相關規定內容，如下表 2.1：

表 2.1 國內設置無障礙客房之法規沿革彙整表

時間	法規	無障礙客房相關規定
1988	《觀光旅館業管理規則》附表一、觀光旅館建築及設備標準第 9 條，以及附表二、國際觀光旅館建築及設備標準第 9 條	觀光旅館客房 80 間以上者應酌設殘障客房；國際觀光旅館應酌設殘障客房。
	《建築技術規則》第 170 條	國際觀光飯店列入公共建築物之範疇，依表應設置供殘障者使用之室外引導通路、坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、廁所盥洗室，以及浴室各一處，並應視需要設置供殘障者使用之室內通路走廊、樓梯，以及升降機。
1995	《觀光旅館業管理規則》	刪除殘障客房相關條文。
1996	《建築技術規則》第 170 條	將升降機修正為升降設備，並將條文中之殘障者改為行動不便者。
2008	《建築技術規則》第 170 條	將國際觀光旅館(飯店)列為使用類組 B-4 類，依表應設置供行動不便者使用之室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、升降設備、廁所盥洗室、浴室以及停車空間各一處，並應視需要設置供行動不便者使用之樓梯。
	《建築物無障礙設施設計規範》	訂定《建築物無障礙設施設計規範》，於國際觀光旅館應設置供行動不便者使用之室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、升降設備、廁所盥洗室、浴室、停車空間，以及應視需要設置之樓梯均訂有相關設計規範。 並於同年依執行情形再次修訂。
2009	《建築技術規則》第 170 條	將一般觀光旅館列入使用類組 B-4 類中，與國際觀光旅館設置相同使用設施。

時間	法規	無障礙客房相關規定														
2012	《建築技術規則》第 167-7 條	建築物使用類組為 B-4 組者，其客房數十六間以上一百間以下者，至少應設置一間無障礙客房，超過一百間者，超過部分每增加一百間及其餘數，應增加一間無障礙客房。														
	《建築技術規則》第 170 條	將國際觀光旅館、一般觀光旅館及一般旅館均列於使用類組 B-4 類中。														
	《建築物無障礙設施設計規範》	新增第十章無障礙客房														
2018	《建築技術規則》第 167-7 條	建築物使用類組為 B-4 組者，其無障礙客房數量不得少於下表規定：														
		<table><tr><td>客房總數量（間）</td><td>無障礙客房數量（間）</td></tr><tr><td>十六至一百</td><td>一</td></tr><tr><td>一百零一至二百</td><td>二</td></tr><tr><td>二百零一至三百</td><td>三</td></tr><tr><td>三百零一至四百</td><td>四</td></tr><tr><td>四百零一至五百</td><td>五</td></tr><tr><td>五百零一至六百</td><td>六</td></tr></table>	客房總數量（間）	無障礙客房數量（間）	十六至一百	一	一百零一至二百	二	二百零一至三百	三	三百零一至四百	四	四百零一至五百	五	五百零一至六百	六
		客房總數量（間）	無障礙客房數量（間）													
		十六至一百	一													
		一百零一至二百	二													
		二百零一至三百	三													
		三百零一至四百	四													
		四百零一至五百	五													
五百零一至六百	六															
超過六百間客房者，超過部分每增加一百間，應增加一間無障礙客房；不足一百間，以一百間計。																
2019	《建築物無障礙設施設計規範》	修訂於國際觀光旅館、一般觀光旅館及一般旅館應設置供行動不便者使用之室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、停車空間，以及應視需要設置之樓梯相關設計規範。														
		修訂第十章無障礙客房。														

（資料來源：本研究整理）

無障礙客房因屬旅館範疇，按旅館之中央主管機關為交通部，惟因內政部係掌理全國內務行政事務，含括所轄營建署掌理之全國營建行政事務，並於《建築技術規則》修訂時，將國際觀光旅館列為公共建築物，應設置供殘障者使用設施，爰後續無障礙客房所設供行動不便者使用之設施與設備均參照內政部主管之《建築技術規則》及《建築物無障礙設施設計規範》辦理。此制定方式之優點在於交通部因不具建築與空間專業，難以掌握無障礙客房所需之空間尺度及設施設備，由內政部整合於公共建築物制訂共同之無障礙設計規範，更能滿足行動不便者之基本需要。

特別要注意的是於 1995 年交通部修訂《觀光旅館業管理規則》，將酌設殘障客房之規定廢止時，內政部尚未訂有無障礙客房之相關規定，爰於 1995 年至 2012 年內政部修訂《建築技術規則》新增第 167-7 條規定無障礙客房設置數量前，國際觀光旅館僅需設置室外引導通路、坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、廁所盥洗室，以及浴室各一處，及視需要設置供行動不便者使用之室內通路走廊、樓梯，以及升降機，法規並未要求或建議業者視需要考量設置無障礙客房。

另在用語部分，歷年度法規修訂時亦參照國際作法及考量社會觀感，於 1996 年《建築技術規則》修訂時，將「殘障者」改為「行動不便者」。《建築物無障礙設施設計規範》亦於制訂專章時直接使用「無障礙客房」之用語。

第二節 《建築物無障礙設施設計規範》之無障礙客房規定

內政部營建署為便利行動不便者進出及使用建築物，及全面朝項無障礙化，新建或增建建築物，均須依建築技術規則建築設計施工編第 10 章無障礙建築物規定設置無障礙設施，並依該章第 167 條第 4 項訂定《建築物無障礙設施設計規範》，及依同條第 7 項規定建築物使用類組為 B-4 組者(國際觀光旅館、一般觀光旅館及一般旅館)之無障礙客房設置數量。

《建築物無障礙設施設計規範》第十章無障礙客房之規範內容分為適用範圍、通則、衛浴設備、設置尺寸及房間求助鈴。以下分別列示其內容，並為使研究資料便於閱讀，直接將須參照規範中其他章節之事項摘錄於其中。

一、適用範圍，建築物依規定應設置無障礙客房者，其設計應符合本章規定。

二、通則

(一) 位置：無障礙客房應設於無障礙通路可到達之處，且應出入方便。

(二) 地面：無障礙客房之地面應平順、防滑。

(三) 出入口：由無障礙通路進入無障礙客房之出入口應符合本 205.2.3 及 205.2.4 之規定。

1. 205.2.3 室內出入口：門扇打開時，地面應平順不得設置門檻，且門框間之距離不得小於 90 公分；另橫向拉門、折疊門開啟後之淨寬度不得小於 80 公分。

2. 205.2.4 操作空間：通路走廊與門垂直者，門把側邊之操作空間不得小於 45 公分；通路走廊與門平行者，門

把側邊之操作空間不得小於 60 公分；設有風除室者，應留設直徑 150 公分以上之迴轉空間。

三、衛浴設備

- (一) 組成：無障礙客房內應設置衛浴設備，衛浴設備至少應包括馬桶、洗面盆及浴缸或淋浴間等。
- (二) 迴轉空間：衛浴設備空間應設置直徑 135 公分以上之迴轉空間，其迴轉空間邊緣 20 公分範圍內如符合膝蓋淨容納空間規定者，得納入迴轉空間計算。
- (三) 馬桶及扶手：應符合本規範 505 節之規定。

505 馬桶及扶手：

- (1) 淨空間：馬桶至少有一側邊之淨空間不得小於 70 公分，扶手如設於側牆時，馬桶中心線距側牆之距離不得大於 60 公分，馬桶前緣淨空間不得小於 70 公分。
- (2) 高度：應使用一般型式之馬桶，座墊高度為 40 公分至 45 公分，馬桶不可有蓋，且應設置背靠，背靠距離馬桶前緣 42 公分至 50 公分，背靠下緣與馬桶座墊之淨距離為 20 公分(水箱作為背靠需考慮其平整及耐壓性，應距離馬桶前緣 42 公分至 50 公分)。
- (3) 沖水控制：沖水控制可為手動或自動，手動沖水控制應設置於 L 型扶手之側牆上，中心點距馬桶前緣往前 10 公分及馬桶座墊上 40 公分處；馬桶旁無側面牆壁，手動沖水控制應符合手可觸及範圍之規定。

- (4) 側邊 L 型扶手：馬桶側面牆壁裝置扶手時，應設置 L 型扶手，扶手外緣與馬桶中心線之距離為 35 公分，扶手水平與垂直長度皆不得小於 70 公分，垂直扶手外緣與馬桶前緣之距離為 27 公分，水平扶手上緣與馬桶座墊距離為 27 公分。L 型扶手中間固定點並不得設於扶手垂直部分。
- (5) 可動扶手：馬桶至少有一側為可固定之掀起式扶手。使用狀態時，扶手外緣與馬桶中心線之距離為 35 公分，且兩側扶手上緣與馬桶座墊距離為 27 公分，長度不得小於馬桶前端且突出部分不得大於 15 公分。

(四) 洗面盆：應符合本規範 507 節之規定。

507 洗面盆：

- (1) 高差：無障礙洗面盆前方不得有高差。
- (2) 高度：無障礙洗面盆上緣距地板面不得大於 80 公分，下緣應符合膝蓋淨容納空間規定。
- (3) 水龍頭：水龍頭應有撥桿，或設置自動感應控制設備。
- (4) 洗面盆深度：洗面盆外緣距離可控制水龍頭操作端、可自動感應處、出水口均不得大於 40 公分，如設有環狀扶手時深度應計算至環狀扶手外緣。洗面盆下方空間，外露管線及器具表面不得有尖銳或易磨蝕之設備。
- (5) 扶手：洗面盆應設置扶手，型式可為環狀扶手或固定扶手。設置環狀扶手者，扶手上緣應高於洗

面盆邊緣 1 公分至 3 公分。設置固定扶手者，使用狀態時，扶手上緣高度應與洗面盆上緣齊平，突出洗面盆邊緣長度為 25 公分，兩側扶手之內緣距離為 70 公分至 75 公分。但設置檯面式洗面盆或設置壁掛式洗面盆已於下方加設安全支撐者，得免設置扶手。

(五) 衛浴設備空間之浴缸或淋浴間：應符合本規範 605 節、606 節之規定。

1. 605 浴缸：

- (1) 淨空間：無障礙浴缸前方淨空間長度不得小於浴缸長度，深度不得小於 80 公分。
- (2) 浴缸：浴缸內側長度不得大於 135 公分；浴缸外側距地板面高度 40 公分至 45 公分；浴缸底面應設置止滑片。

2. 606 淋浴間：

- (1) 迴轉空間：淋浴間內應設置直徑 150 公分以上之迴轉空間。其迴轉空間邊緣 20 公分範圍內，如符合膝蓋淨容納空間規定者，得納入迴轉空間計算。
- (2) 座椅：淋浴間應提供具扶手及背靠之沐浴椅，座面高度為 40 公分至 45 公分，並應注意防滑。
- (3) 水龍頭操作桿及蓮蓬頭位置：應設置於距地板面 40 公分至 120 公分範圍內，且應距柱、牆角 30 公分以上。

- (4) 扶手：應裝設水平及垂直扶手。水平扶手上緣距地板面 75 公分至 85 公分，長度不得小於 120 公分；垂直扶手上緣距地板面不得大於 150 公分，下緣距水平扶手上緣不得大於 10 公分，垂直扶手與水龍頭之水平距離不得大於 40 公分，距離牆角為 30 公分以上。

(六) 衛浴設備空間內求助鈴。

1. 位置：

- (1) 504.4.1 馬桶求助鈴：無障礙廁所盥洗室內應設置 2 處求助鈴，1 處按鍵中心點在距離馬桶前緣往後 15 公分、馬桶座墊上 60 公分，另設置 1 處可供跌倒後使用之求助鈴，按鍵中心距地板面高 15 公分至 25 公分範圍內，且應明確標示，易於操控。
- (2) 605.5.1 浴缸求助鈴：無障礙浴室內設置於浴缸時應設置 2 處求助鈴。1 處設置於浴缸以外之牆上，按鍵中心點距地板面 90 公分至 120 公分，並連接拉桿至距地板面 15 公分至 25 公分範圍內，可供跌倒時使用。另 1 處設置於浴缸側面牆壁，按鍵中心點距浴缸上緣 15 公分至 30 公分處，且應明確標示，易於操控。
- (3) 606.6.1 淋浴間求助鈴：浴室內設置淋浴間時應設置 2 處求救鈴。1 處按鍵中心點設置於距地板面 90 公分至 120 公分範圍內；另 1 處按鍵中心點設置於距地板面 15 公分至 25 公分範圍內，可供跌倒時使用，且應明確標示，易於操控。

- 2. 連接裝置：求助鈴應連接至服務台或類似空間，若無服務台，應連接至該客房外部之警示燈或聲響。

四、設置尺寸

(一) 客房內通路：客房內通路寬度不得小於 120 公分，床間淨寬度不得小於 90 公分。

(二) 門：其設置應符合本規範 205.4 之規定。

205.4 門：

(1) 開門方式：不得使用旋轉門、彈簧門。如設有自動開關裝置時，其裝置之中心點應距地板面 85 公分至 90 公分，且距柱、牆角 30 公分以上。使用自動門者，應設有當門受到物體或人之阻礙時，可自動停止並重新開啟之裝置。

(2) 門扇：門扇得設於牆之內、外側。若門扇或牆版為整片透明玻璃，應於距地板面 110 公分至 150 公分範圍內設置告知標誌。

(3) 門把：門把應採用容易操作之型式，不得使用凹入式或扭轉型式，中心點應設置於距地板面 75 公分至 85 公分、門邊 4 公分至 6 公分之範圍。使用橫向拉門者，門把應留設 4 公分至 6 公分之防夾手空間。

(4) 門鎖：應設置於距地板面 70 公分至 100 公分之範圍，並採用容易操作之型式，不得使用喇叭鎖、扭轉型式之門鎖。

(三) 供房客使用之電器插座及開關：應設置於距地板面高 70 公分至 100 公分範圍內，設置位置應距柱、牆角 30 公分以上。

五、客房內求助鈴

(一) 位置：應至少設置 2 處，1 處按鍵中心點設置於距地板面 90 公分至 120 公分範圍內；另設置 1 處可供跌倒後使用之求助鈴，按鍵中心點距地板面 15 公分至 25 公分範圍內，且應明確標示，易於操控。

(二) 連接裝置：求助鈴應連接至服務台或類似空間，若無服務台，應連接至無障礙客房外部之警示燈或聲響。

第三節 觀光旅館建築及設備標準與客房相關之規定

觀光旅館依《觀光發展條例》第 2 條，係指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業。

為規範國內觀光旅館之建築設計、構造、設備等事項，交通部於 2003 年發布施行《觀光旅館建築及設備標準》，其後並由交通部及內政部跨域協調完成 2 次修訂。該設備標準訂有國際觀光旅館及一般觀光旅館兩者之共通性設計標準，及分就其規模訂定各別之設計標準。按本研究無障礙客房之研究範圍為觀光旅館，亦須符合該標準之規定，爰就其內容整理與無障礙客房較為相關之標準。

一、共通性設計標準

- (一) 位在住宅區者，限整幢建築物供觀光旅館使用，且其客房樓地板面積合計不得低於計算容積率之總樓地板面積百分之六十。
- (二) 旅客主要出入口之樓層應設門廳及會客場所。
- (三) 客房及公共用室應設置中央系統或具類似功能之空氣調節設備。
- (四) 所有客房應裝設寢具、彩色電視機、冰箱及自動電話；公共用室及門廳附近，應裝設對外之公共電話及對內之服務電話。
- (五) 客房層每層樓客房數在二十間以上者，應設置備品室一處。
- (六) 觀光旅館客房浴室應設置淋浴設備、沖水馬桶及洗臉盆等，並應供應冷熱水。
- (七) 客房與室內停車空間應有公共空間區隔，不得直接連通。

二、國際觀光旅館及一般觀光旅館各別之設計標準

茲彙整前揭標準中，國際觀光旅館及一般觀光旅館各別之設計標準比較如下表。

表 2.2 觀光旅館各別設計標準彙整表

類別	國際觀光旅館			一般觀光旅館		
房間數	單人房、雙人房及套房 30 間以上			單人房、雙人房及套房 30 間以上		
60%以上客房淨面積（不含浴廁）規定	單人房 13 平方公尺 雙人房 19 平方公尺 套房 32 平方公尺			單人房 10 平方公尺 雙人房 15 平方公尺 套房 25 平方公尺		
專用浴廁面積	3.5 平方公尺			3.5 平方公尺		
開窗採光	每間客房應有向戶外開設窗戶			每間客房應有向戶外開設窗戶		
	基地緊鄰機場或符合建築法令所稱之高層建築物，得酌設向戶外採光之窗戶，不受每間客房應有向戶外開設窗戶之限制。					
客用升降機數	客房間數	客用升降機數	每座容量			
	80 以下	2	8 人			
	81-150	2	12 人			
	151-250	3	12 人			
	251-375	4	12 人			
	376-500	5	12 人			
	501-625	6	12 人			
	625-750	7	12 人			
	751-900	8	12 人			
	901 以上	每增 200 增設一座，不足 200 以 200 計	12 人			
			客房間數	客用升降機數	每座容量	
			80 以下	2	8 人	
			81-150	2	10 人	
			151-250	3	10 人	
			251-375	4	10 人	
			376-500	5	10 人	
			501-625	6	10 人	
			901 以上	每增 200 增設一座，不足 200 以 200 計		

（資料來源：本研究整理）

第四節 國內無障礙客房範例及設置案例

因建築物無障礙設施設計規範中並未提供無障礙客房配置圖範例供旅館業者及規劃設計者參考，本研究為於後續章節能與美國、日本之無障礙客房範例圖說進行綜合探討，依設計規範之內容研擬繪製最小空間下，符合現行規範之無障礙客房範例圖說，繪製房型為考量行動不便使用者及及陪伴者同住需求，較具使用性之雙床房。

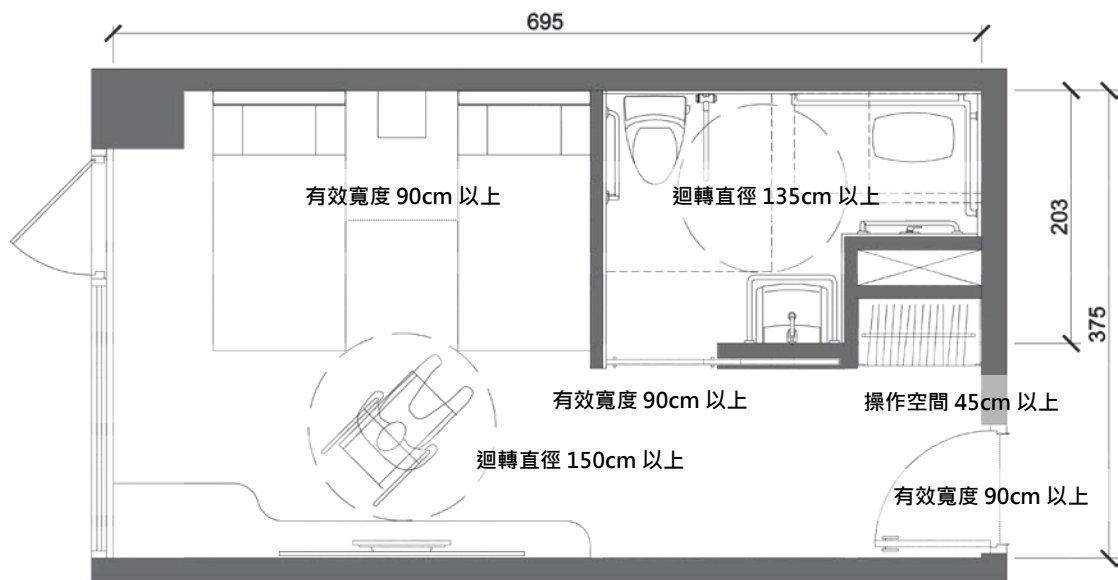


圖 2.1 無障礙客房平面配置圖範例

（資料來源：本研究繪製）

上圖之範例完整符合現行規範中有關無障礙客房及其衛浴設備，有效寬度、迴轉直徑及操作空間設置尺寸之規定，並經計算其空間面積約須 26 m²。

另為瞭解觀光旅館業者之實際設置情形，本研究於後續章節之訪談作業中，獲得臺北 S-Hotel(合尊酒店)旅館業者之協助，提供該酒店兩間無障礙客房之平面配置圖說，供本研究於同房型內進行比較分析，其無障礙客房之面積分別為 37 m²及 33 m²，平面配置如下圖，客房相關設備記載於本研究附錄七之訪談紀錄。

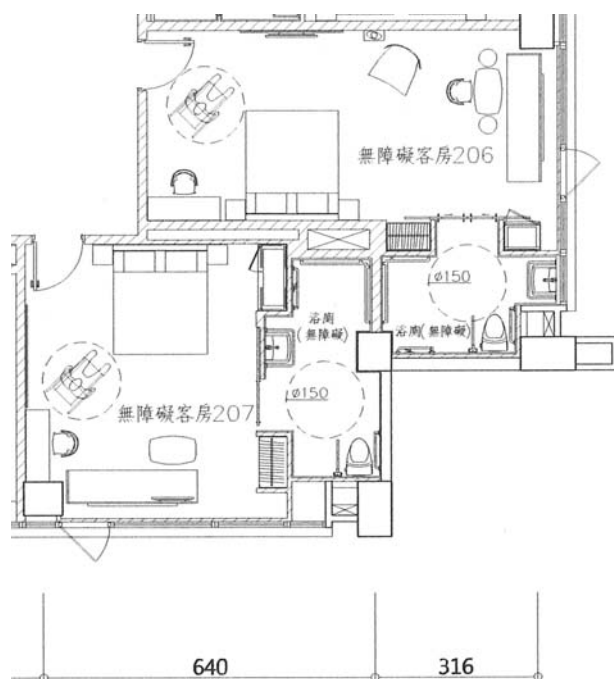


圖 2.2 S-Hotel 無障礙客房平面配置圖

(資料來源：S-Hotel)



圖 2.3 S-Hotel 無障礙客房

(資料來源：本研究拍攝)

第五節 小結

現行建築物無障礙設施設計規範歷 20 年之法規演變，已就無障礙客房之淨寬度、迴轉直徑及設施設備操作可能性提出對應之設計重點，從安全與便利的角度，應已能滿足多數行動不便使用者之基本限度需求。

本研究經檢視設計規範，提列幾項無障礙客房客間及設施設備可能影響使用情形之項目，可於研究後續訪談過程中與行動不便使用者及旅館業者進行討論。

一、位置

設計規範所述無障礙客房應設於無障礙通路可到達之處，且應出入方便，惟所描述之可到達及出入方便，尚須經營者及規劃設計者將行動不便者之移動性與體能狀態納入考量。

以輪椅使用者來說，操作輪椅進行移動的速度較一般人走路的速度（約為 1.3m/s）為慢，手動輪椅為 0.44 至 0.64m/s、電動輪椅為 0.7m/s(許博爾，2012)。無障礙客房離電梯之遠近，於走廊符合室內通路規定時，皆能滿足可到達且出入方便之條件，惟就使用者便利性而言，無障礙客房距離電梯位置應對使用者便利性有所影響。

而無障礙客房是否具對外景觀之位置，雖非規範應納入討論之範圍，在觀光旅遊地區仍可能對其使用情形有所影響。

二、衛浴設備

- (一) 迴轉直徑：已較一般性規範之直徑 150 公分降低為 135 公分，且迴轉空間邊緣 20 公分範圍內，可以膝蓋淨容納空間計入，應有助於經營者及規劃設計者之設置彈性。但因淋浴間所參照規範之迴轉空間要求仍為直徑 150 公分，實際執行上是否可依直徑 135 公分辦理。
- (二) 扶手等輔助設施：於研究計畫初期，洽詢業者表示衛浴設備中之扶手等輔助設施，易引起非行動不便之住宿者之反感，係無障礙客房無法供非行動不便者住宿之重要因素。經本研究檢視規範中扶手等輔助設施之規定係要求其有效位置、便於扶握、防滑、穩固及安全效果，並未要求其材質與形式，除設置位置、有效長度與間距等，是否能以功能性作為核檢依據，以給予旅館業者及規劃設計者更多設置彈性。
- (三) 衛浴形式：因現行無障礙客房相關規定並未限制旅館業者採行之衛浴形式為淋浴或浴缸，於都會區之商務或觀光旅館時衛浴形式並未有太大之差異，但於溫泉等特殊觀光景點時，衛浴形式可能對其使用情形有所影響。

三、設施設備使用性

國內多數觀光旅館為讓使用者能有更好之休憩體驗與便利性，多於客房設有迷你吧檯、咖啡機、影音設備組合及冰箱等設備，惟行動不便使用者需要較寬之操作空間，易有無法妥為運用之情形，設施設備使用性雖不會高度影響其入注意願，但仍為業者可作為提升服務考量之項目。

此外，求助鈴之設置雖非影響無障礙客房使用情形之因素，惟規範中說明繁瑣用語重複，爰於本研究中以表格彙整其內容，以供業者或規劃設計者易於檢閱參照。

表 2.3 無障礙客房求助鈴設置規範彙整表

求助鈴	客房內	衛浴空間(可合併檢討)		
		馬桶	淋浴間	浴缸
設置數量	2 處	2 處	2 處	2 處
第 1 處位置	按鍵中心點設置於距地板面 90 公分至 120 公分範圍內	按鍵中心點在距離馬桶前緣往後 15 公分、馬桶座墊上 60 公分	按鍵中心點設置於距地板面 90 公分至 120 公分範圍內	浴缸側面牆壁，按鍵中心點距浴缸上緣 15 公分至 30 公分處
第 2 處位置	可供跌倒後使用之求助鈴，按鍵中心點距地板面 15 公分至 25 公分範圍內			浴缸以外之牆上，按鍵中心點距地板面 90 公分至 120 公分，並連接拉桿至距地板面 15 公分至 25 公分範圍內，可供跌倒時使用
操作性	應明確標示，易於操控			
連接裝置	應連接至服務台或類似空間，若無服務台，應連接至無障礙客房外部之警示燈或聲響			

(資料來源：本研究整理)

綜整國內無障礙客房相關規範之依據分別來自於交通部就確保旅館之服務品質，所制定之觀光旅館客房之一般性設計標準，及內政部為保障身心障礙者權益，就公共建築物 B-4 類組(國際觀光旅館、觀光旅館及一般旅館)制訂考量行動不便者需求之規範。

內政部所訂無障礙客房設計規範內容已考量能使行動不便者妥為利用客房內設施與設備之可能性，但比較值得更深入探討的部分，在於觀光旅館之住宿行為亦為遊憩體驗之重點，現行規範內容尚處滿足能用之基本住宿需求之睡眠及盥洗行為，而高齡者亦或行動不便者能否自主使用客房中之其他諸如影音設備、空調、冰箱、膠囊咖啡機及所有備品，甚至打開窗戶走至陽台感受外部自然環境，以達到好用與享受之遊憩體驗，現階段仍取決於經營者與規劃設計者之構思。

再者，國內旅館客房在國內高齡化趨勢及國際觀光客逐年增加之情形下，是否需要思考使多數客房均能友善滿足含括高齡者、嬰幼兒、部分行動不便者等，所有人均能易於移動利用之基本需求，以降低差別化，作為提高整體客房住用率，及拓展住宿客源之方式。

第三章 美國及日本設置無障礙客房之相關規定探討

美國公共建築物無障礙之相關規定均源於身心障礙者法案，其立法精神立基於由平等與降低差別對待之概念，延伸至公共建築物之無障礙設計標準，以確保行動不便者使用公共建築物設施與設備之可能；而日本之規定係源於其對超高齡社會的重視，從平等與可選擇角度，提升高齡者及行動不便者其社會參與性。本章節彙整美國及日本現行無障礙客房之設計規範，以及具體案例，並與國內規定及案例綜合探討，研提平衡旅館業者與行動不便者間認知差異之解決方案。

第一節 美國無障礙客房設置規定彙整與探討

美國無障礙客房設置規定之依據係司法部《美國身心障礙者法案無障礙設計標準》(2010 ADA Standards for Accessible Design)，此設計標準之制定係源自 1961 年美國國家標準協會訂定「美國身體身心障礙者易接近、方便使用的建築、設施設備的基準規範書」(American National Standard Specifications for Making Buildings and Facilities Accessible to and Usable by the Physically Handicapped) 後，基於保障身心障礙者之工作、就學居住、就業、居住、接受服務等各項權利，1990 年發布《身心障礙者法案》及對應之無障礙設計標準。

該設計標準之適用範圍分就「州與地方政府機構」及「新建或變更之公共設施與特殊商業設施」，結合 2004 年之「美國身心障礙者法案無障礙準則」進行說明，準則中分為申請與管理、範圍及要求事項、建築物區塊、可及性路徑、一般基地與建築元件、配管元件與設施、通信元件與功能、特殊房間空間與元件、內裝元件及休閒設施等 10 個章節。本節彙整與設置無障礙客房之較為相關之 224 與 806 之短期住宿客房無障礙相關規範以進行研究後續探討。

一、第 2 章範圍及要求事項之 224 短期住宿客房(224 Transient Lodging Guest Rooms)規定

(一) 通則：用於短期住宿的特定設施，包括分時度假、宿舍以及旅館都須依據 224 之規定提供客房。

1. 變更：如需要變更或增加客房，224 規定之無障礙客房最低房間數是根據變更或增加的客房數而定，而非根據設施全部客房數，但客房數符合新建物規定的除外。
2. 門及出入口：所有進出客房之門與出入口須具一定寬度淨空間，包含浴室等。所有進入客房之入口與門如無須符合 806.2 行動無障礙設計客房(詳下節)規定時，須符合 404.2.3 最小淨寬度 81.5 公分規定。

(二) 行動不便者無障礙客房：分時度假、宿舍以及旅館等短期住宿設施，須依據表 3.1 設置數量表提供符合 806.2 行動無障礙設計客房規定之行動不便者無障礙客房。

表 3.1 美國短期住宿行動不便無障礙客房設置數量表

總客房數	沒有無障礙淋浴間之 最少客房數	有無障礙淋浴間之 最少客房數	設置行動不便 無障礙客房數
1 - 25	1	0	1
26 - 50	2	0	2
51 - 75	3	1	4
76 - 100	4	1	5
101 - 150	5	2	7
151 - 200	6	2	8
201 - 300	7	3	10
301 - 400	8	4	12
401 - 500	9	4	13
501 - 1000	總數之2%	總數之1%	總數之3%
1001 以上(含 1001)	20間，每超過 100間加1間， 每超過1000間 就多一定比例 房間數	10間，每超過 100間加1間，每 超過1000間就 多一定比例房 間數	30間，每超過 100間加1間， 每超過1000間 就多一定比例 房間數

(資料來源：本研究整理)

(三) 床：客房床數超過 25 床時，須至少有 5% 的床依 806.2.3 行動不便者無障礙客房規定留設地板淨空間。

(四) 溝通不便者無障礙客房：分時度假、宿舍以及旅館等短期住宿設施，須依據表 3.2 設置數量表提供符合 806.3 規定之溝通不便者無障礙客房。

表 3.2 美國短期住宿溝通不便無障礙客房設置數量表

總客房數	設置溝通不便者無障礙客房數
2 - 25	2
26 - 50	4
51 - 75	7
76 - 100	9
101 - 150	12
151 - 200	14
201 - 300	17
301 - 400	20
401 - 500	22
501 - 1000	總數之 5%
1001 以上(含 1001)	50 間，每超過 100 間加 3 間

(資料來源：本研究整理)

(五) 分散設置：行動不便者無障礙客房及溝通不便者無障礙客房應分散設置於各等級之房間，且須提供與其他客人相同之房型、床數及其他舒適設施之選擇。如果符合 806 無障礙客房規定之最低客房數量不足以完全分散至該等級，則應最少提供一間同時符合 806.2 行動不便者無障礙及 806.3 溝通不便者無障礙之客房。而 10% 之 806.2 行動不便者無障礙客房則須符合 806.3 溝通不便者無障礙客房之規範。

二、第 8 章特殊房間空間與元件之 806 短期住宿客房(224 Transient Lodging Guest Rooms)規定

(一) 通則：短期住宿客房須符合 806 之規定，行動不便者無障礙客房須符合 806.2 之規定，溝通不便者無障礙客房須符合 806.3 之規定。

(二) 806.2 行動不便者無障礙客房：行動不便者無障礙客房須符合 806.2 之規定(806.2 規定內容並未包含所有無障空間之規定，例如客房衣櫃必須符合收納規定之無障礙適用條款)。

1. 客廳與餐廳：客廳與餐廳均須為無障礙空間。
2. 外部空間：外部空間，包括客房的露台、前廊與陽台都必須為無障礙空間。
3. 睡眠空間：至少必須有一個睡眠空間按照 305 淨空間規定，在床兩側保持 30 英吋*48 英吋(76 公分*122 公分)之地板淨空間，且地板淨空間須平行靠床。當為雙床房時單一地板淨空間必須在兩張床之間，且不必於床兩側都設置地板淨空間。

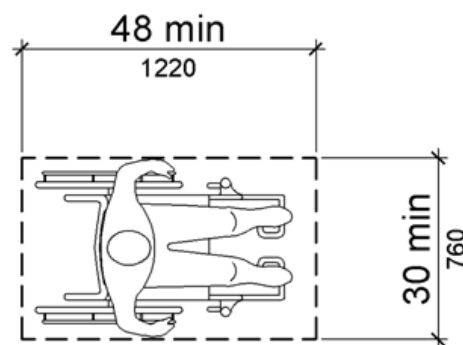
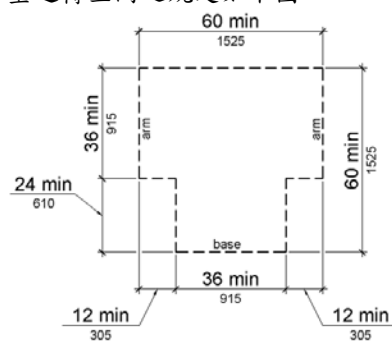


圖 3.1 美國身心障礙者法案無障礙準則 305 地板淨空間
(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

3. 廁所與浴室空間：必須至少有一間客房浴室是按照 603 廁所與浴室之規定設置，並至少要有一個抽水馬桶、一個盥洗台和一個浴缸或淋浴間符合 603 至 610¹之規定。此外，無障礙淋浴間應符合 608.2.2 標準無障礙淋浴間或 608.2.3 替代無障礙淋浴空間之規定。依 603 至 610 規定設置之馬桶與固定裝置可安裝在不只一個洗手間或浴室空間。
4. 浴室櫥櫃空間：如果非無障礙專用馬桶或浴室有提供浴室櫥櫃空間，那麼在無障礙馬桶或浴室也應該設置不論大小以及與盥洗台距離都與一般客房無異之類似浴室櫥櫃空間。
4. 廚房與小廚房：廚房與小廚房應按 804 廚房與小廚房規定設置。
5. 迴轉空間：客房內應有符合 304 迴轉空間規定，具 60 英吋*60 英吋(152.5 公分*152.5 公分)之迴轉空間²。

¹ 依該設計標準 603 為廁所與浴室 (Toilet and Bathing Rooms)、604 為盥洗室與馬桶 (Water Closets and Toilet Compartments)、605 為小便斗 (Urinals)、606 為洗手台 (Lavatories and Sinks)、607 為浴缸 (Bathtubs)、608 為淋浴間 (Shower Compartments)、609 為扶手 (Grab Bars)、610 為座椅 (Seats)。考量研究範圍，於研究暫不深入提列各項標準之詳細尺寸，將另依美國司法部之「美國身心障礙者法案無障礙設計標準指引」(Guidance on the 2010 ADA Standards for Accessible Design)所繪製範例進行該部分所須空間面積之探討。

² 於該設計標準另有 304.3.2T 型迴轉空間之規定如下圖。



T 型迴轉空間圖

(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

(三) 806.3 溝通不便者無障礙客房：溝通不便者無障礙客房須符合 806.3 之規定，須設有溝通無障礙設計的客房，並確保聽障人士使用輔具之相容性。為了確保所有設施皆能溝通無虞，須提供數位和類比訊號設備相容之電話介面插孔，若為免持電話則須耳罩式耳機插孔。插孔須加裝斷流開關與喇叭功能切換，若使用電話造型的手持裝置，裝置拿離傳輸座時即可將外部喇叭關閉。為了確保耳機或外接放大系統之相容性，在電話加裝標準超小型插孔，確保最大使用彈性。

1. 警報器：緊急警報系統須符合 702 火警警報系統³規定。
2. 通知裝置：必須提供視覺通知裝置，通知房客有電話來電和有人敲門。通知裝置不得與視覺警報訊號裝置相連。電話應有與電話系統相容的音量控制並符合 704.3 聲控電話之規定。電話應接在符合 309 可操作部件規定之電子插座，插座則應放在電話 48 英吋(122 公分)範圍內，以方便使用電傳打字機(TTY)。

美國司法部並為促進公共設施符合《美國身心障礙者法案無障礙設計標準》之規定，另出版「美國身心障礙者法案無障礙設計標準指引」(Guidance on the 2010 ADA Standards for Accessible Design)，其中無障礙客房之章節並依設計標準，繪製在最小空間下，避免損耗大量房客生活空間，且符合該設計標準之平面圖。

³ 該部分標準須參照美國國家防火標準協會所訂之標準 NFPA 72 之規定，不在本研究探討範圍。

一、範例 1A 及 1B：13 英尺寬無障礙客房(具浴缸)

範例 1A 及 1B 是符合 2010 年標準 13 英尺寬無障礙客房。無障礙設計包括含座位之標準浴缸、簡易梳妝台、旋轉門衣櫃以及與隔壁客房相通的連接門。家具 1A 為 1 張特大床(Kng size)與座椅，1B 則為 2 張床與座椅。

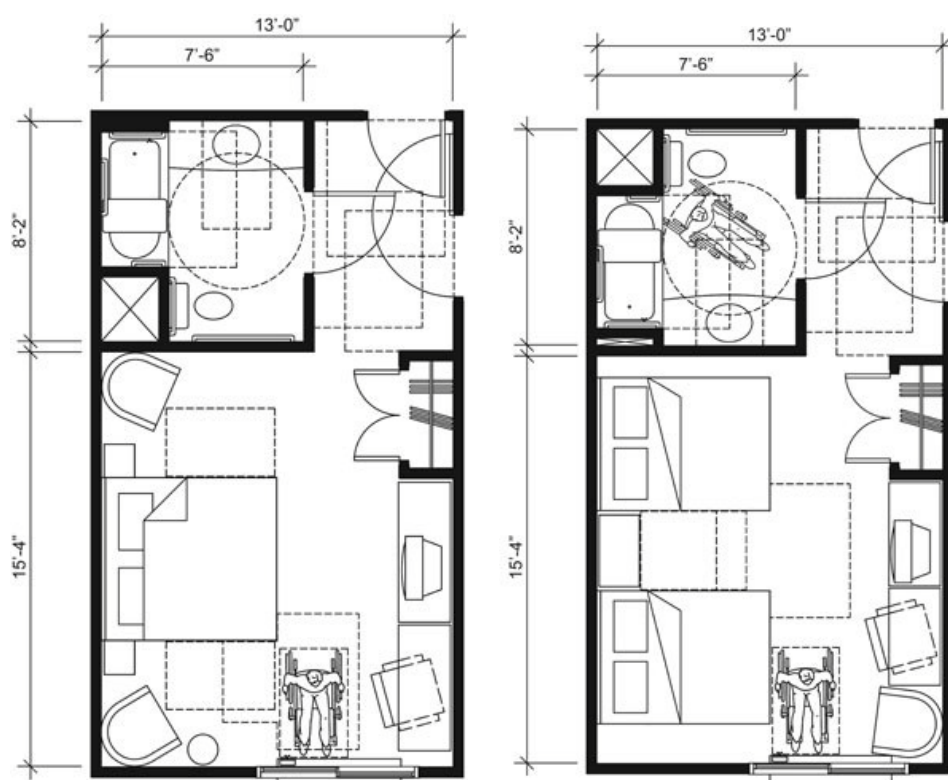


圖 3.2 美國無障礙客房範例 1A、1B 平面配置圖

(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

範例 1A 及 1B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 具可末端控制龍頭之浴缸。
3. 可拆卸浴缸座椅。
4. 浴缸前方保留長度與浴缸相等長寬，且至少 30 英吋之淨空間。
5. 嵌入式浴缸位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
6. 房間內圓形迴轉空間。
7. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
8. 迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間。
9. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
10. 馬桶的中心線距側牆 16 至 18 英吋。
11. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物。

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 型迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 1A 為床兩側之地板淨空間；1B 為兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

二、範例 2A 及 2B：13 英尺寬無障礙客房(具淋浴間)

範例 2A 及 2B 是符合 2010 年標準的 13 英尺寬無障礙客房。無障礙設計包括含座位之無障礙淋浴間、簡易梳妝台、旋轉門衣櫃以及與隔壁客房相通的連接門。家具 2A 為 1 張特大床(Kng size)與座椅，2B 則為 2 張床與座椅。

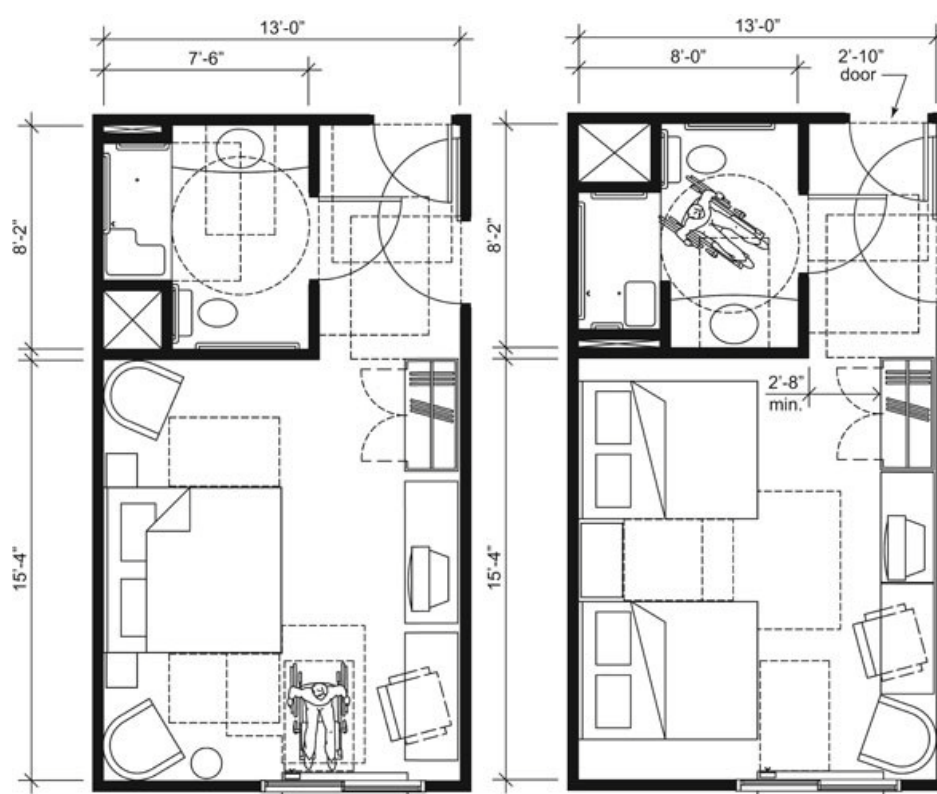


圖 3.3 美國無障礙客房範例 2A、2B 平面配置圖

(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

範例 2A 及 2B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 2A 為具摺疊座椅之標準無障礙淋浴間，2B 為具摺疊座椅，36 英吋*60 英吋之備替代無障礙淋浴間。
3. 嵌入式淋浴間位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
4. 緊鄰無障礙淋浴間之 30 英吋*60 英吋之地板淨空間。
5. 房間內圓形迴轉空間。
6. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
7. 迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間。
8. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
9. 馬桶的中心線距側牆 16 至 18 英吋。
10. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物。

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 型迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 2A 為床兩側之地板淨空間；2B 為兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

三、範例 3A：12 英尺寬無障礙客房(具浴缸)

範例 3A 是符合 2010 年標準的 12 英尺寬無障礙客房。無障礙設計為具座椅之無障礙浴缸、簡易梳妝台、開放式衣櫃以及與隔壁客房相通的連接門。家具為 1 張特大床 (King size) 與座椅。

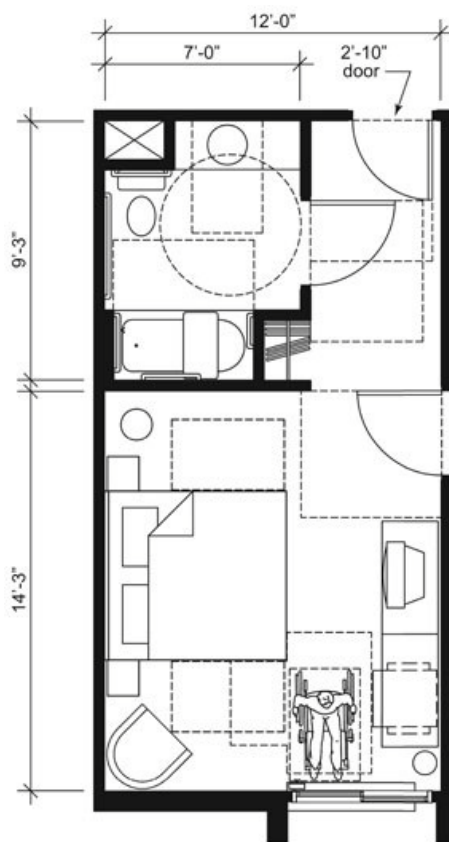


圖 3.4 美國無障礙客房範例 3A 平面配置圖

(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

範例 3A 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 浴缸。
3. 可拆卸浴缸座椅。
4. 浴缸前方保留長度與浴缸相等長寬，且至少 30 英吋之淨空間。
5. 嵌入式浴缸位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
6. 房間內圓形迴轉空間。
7. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
8. 迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間。
9. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
10. 馬桶的中心線距側牆 16 至 18 英吋。
11. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物。

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 型迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 床兩側之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

四、範例 3B：12 英尺寬無障礙客房(具淋浴間)

範例 3B 是符合 2010 年標準的 12 英尺寬無障礙客房。

無障礙設計包括具座椅之標準無障礙淋浴間、簡易梳妝台、旋轉門衣櫃以及與隔壁客房相通的連接門。家具為 2 張床與座椅。

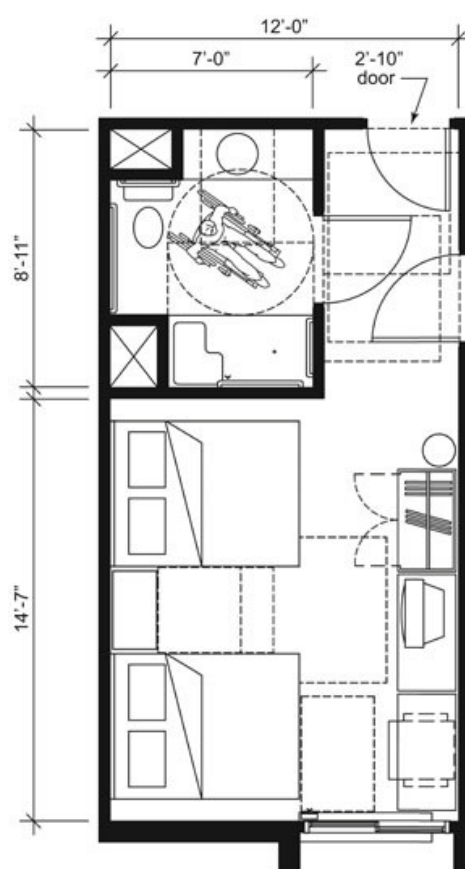


圖 3.5 美國無障礙客房範例 3B 平面配置圖

(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

範例 3B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 具摺疊座椅之標準無障礙淋浴間。
3. 嵌入式淋浴間位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
4. 緊鄰無障礙淋浴間之 30 英吋*60 英吋之地板淨空間。
5. 房間內圓形迴轉空間。
6. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
7. 迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間。
8. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
9. 馬桶的中心線距側牆 16 至 18 英吋。
10. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 型迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

五、範例 4A 及 4B：13 英尺寬無障礙客房(具淋浴間)

範例 4A 及 4B 是符合 2010 年標準之 13 英尺寬無障礙客房。無障礙設計包括 4A 為具座位之無障礙淋浴間；4B 為具座位之替代無障礙淋浴間、簡易梳妝台、4A 為開放式衣櫃；4B 為旋轉門衣櫃，以及與隔壁客房相通的連接門。家具 4A 為 1 張特大床(Kng size)與座椅；4B 為 2 張床與座椅。

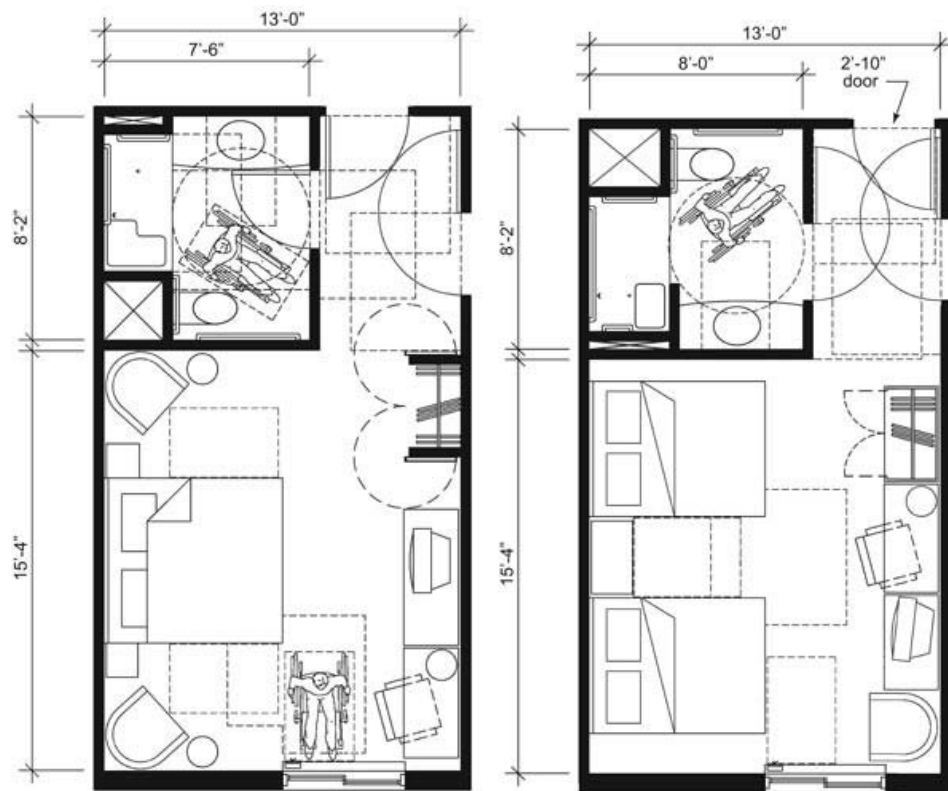


圖 3.6 美國無障礙客房範例 4A、4B 平面配置圖
(資料來源：2010 ADA Standards for Accessible Design)

範例 4A 及 4B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 2A 為具摺疊座椅之標準無障礙淋浴間，2B 為具摺疊座椅，36 英吋*60 英吋之替代無障礙淋浴間。
3. 緊鄰無障礙淋浴間之 30 英吋*60 英吋之地板淨空間。
4. 嵌入式淋浴間位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
5. 房間內圓形迴轉空間。
6. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
7. 迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間。
8. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
9. 馬桶的中心線距側牆 16 至 18 英吋。
10. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物。
11. 4A 入口門於擺動範圍外尚須具 30 英吋*48 英吋之操作空間。

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 型迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 4A 為床兩側之地板淨空間；4B 為兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

六、範例 5A 及 5B：13 英尺寬無障礙客房(具轉向淋浴間)

範例 5A 及 5B 是符合 2010 年標準的 13 英尺寬無障礙客房。無障礙設計包括轉向淋浴間、簡易梳妝台、5A 為旋轉門衣櫃；5B 為開放式衣櫃，以及與隔壁客房相通的連接門。家具 5A 為 1 張特大床與座椅；5B 為 2 張床與座椅。

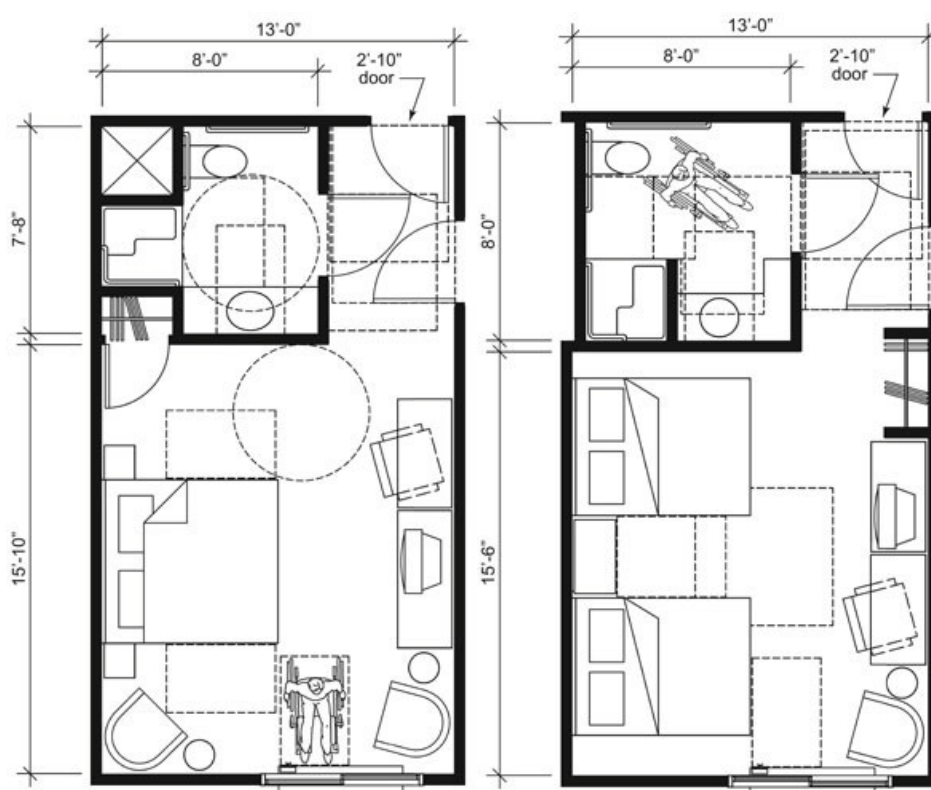


圖 3.7 美國無障礙客房範例 5A 及 5B 平面配置圖
(資料來源：美國身心障礙者法案無障礙設計標準指引，2010)

範例 5A 及 5B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 轉向淋浴間。
3. 淋浴間座椅。
4. 淋浴間前方保留長度與淋浴間等長寬，至少 36 英吋之淨空間。
5. 嵌入式淋浴間位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
6. 5A 為圓形迴轉空間；5B 為 T 形迴轉空間。
7. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
8. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
9. 馬桶的中心線距側牆 16 英吋。
10. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. 5A 為圓形迴轉空間；5B 為 T 形迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 5A 為床兩側之地板淨空間；5B 為兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

七、範例 6A 及 6B：12 英尺寬無障礙客房(具轉向淋浴間)

範例 6A 及 6B 是符合 2010 年標準的 12 英尺寬無障礙客房。無障礙設計包括轉向淋浴間、馬桶淨寬度 24 英寸、簡易梳妝台、旋轉門衣櫃，以及與隔壁客房相通的連接門。家具 6A 為 1 張特大床與座椅；6B 為 2 張床與座椅。



圖 3.8 美國無障礙客房範例 6A 及 6B 平面配置圖
(資料來源：美國身心障礙者法案無障礙設計標準指引，2010)

範例 6A 及 6B 之無障礙設計重點包含：

(一) 浴室內之無障礙設計

1. 簡易梳妝台檯面空間。
2. 轉向淋浴間。
3. 淋浴間座椅。
4. 淋浴間前方保留長度與淋浴間等長寬，至少 36 英吋之淨空間。
5. 嵌入式淋浴間位置須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手。
6. T 形迴轉空間。
7. 具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊。
8. 具馬桶前方距後牆 56 英吋且寬度 60 英吋之淨空間。
9. 馬桶的中心線距側牆 16 英吋。
10. 馬桶之淨空間內不得安裝固定裝置或有障礙物

(二) 居室空間之無障礙設計。

1. T 形迴轉空間。
2. 無障礙通道。
3. 6A 為床兩側之地板淨空間；6B 為兩床間之地板淨空間。
4. 所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間。
5. 冷暖氣機無障礙控制裝置。

為研究成果便於檢閱利用，本研究依其面寬將美國無障礙客房標準平面圖類型 1A 至 6B，並以其特性，綜整為下表 3.1 及 3.2。

表 3.3 美國無障礙面寬 13 英尺客房範例面積及無障礙設計彙整表

類型	1A	2B	2A	2B	4A	4B	5A	5B
房型	單床	雙床	單床	雙床	單床	雙床	單床	雙床
衣櫃	旋轉	旋轉	旋轉	旋轉	開放	旋轉	開放	開放
面積(平方公尺)								
浴室面積	5.69	5.69	5.69	6.09	5.69	6.09	5.69	5.94
客房面積	22.69	22.69	22.69	22.29	22.69	22.29	22.69	22.44
合計	28.39(13'-0" * 23'-6")							
浴室無障礙設計								
檯面	無障礙簡易梳妝台							
浴缸	✓	✓						
淋浴間			✓	✓	✓	✓	✓轉向	✓轉向
座椅	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
淨空間	浴缸寬 * 30"	浴缸寬 * 30"	30"*60"	30"*60"	30"*60"	30"*60"	淋浴寬 * 36"	淋浴寬 * 36"
後側扶手	須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手							
迴轉空間	圓形	圓形	圓形	圓形	圓形	圓形	圓形	T 型
地板淨空間	具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊							
膝趾淨空間	迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間							
馬桶淨空間	前方距後牆 56" 且寬度 60" 之淨空間，不得安裝固定裝置或障礙物							
馬桶中心線	中心線距側牆 16" 至 18"							
居室無障礙設計								
迴轉空間	T 型	T 型	T 型	T 型	T 型	T 型	圓形	T 型
通道	無障礙通道							
床側淨空間	兩側	床間	兩側	床間	兩側	床間	兩側	床間
門窗	所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間							
控制	冷暖氣機無障礙控制裝置							

(資料來源：本研究整理)

表 3.4 美國無障礙面寬 12 英尺客房範例面積及無障礙設計彙整表

類型	3A	3B	6A	6B
房型	單床	雙床	單床	雙床
衣櫃	開放	旋轉	旋轉	旋轉
面積(平方公尺)				
浴室面積	6.02	5.80	5.59	5.59
客房面積	20.18	20.40	20.61	20.61
合計	26.20(12' -0" * 23' -6")			
浴室無障礙設計				
檯面	無障礙簡易梳妝台			
浴缸	✓			
淋浴間		✓	✓轉向	✓轉向
座椅	✓	✓	✓	✓
淨空間	浴缸寬* 30"	30"*60"	淋浴寬* 36"	淋浴寬* 36"
後側扶手	須允許使用者使用在抽水馬桶上較短後側扶手			
迴轉空間	圓形	圓形	T 型	T 型
地板淨空間	具固定之地板淨空間並與迴轉空間重疊			
膝趾淨空間	迴轉空間包含洗手台下方膝蓋與腳趾之淨空間			
馬桶淨空間	前方距後牆 56" 且寬度 60" 之淨空間，不得安裝固定裝置或障礙物			
馬桶中心線	中心線距側牆 16" 至 18"			
居室無障礙設計				
迴轉空間	T 型	T 型	T 型	T 型
通道	無障礙通道			
床側淨空間	兩側	床間	兩側	床間
門窗	所有門均具無障礙操作空間，窗亦具無障礙操作空間			
控制	冷暖氣機無障礙控制裝置			

(資料來源：本研究整理)

第二節 美國無障礙客房設置案例

本節提列兩個美國無障礙客房案例之平面圖，以了解其空間配置情形、設置設施與設備、面積，並與國內案例進行比較分析說明。

一、美國幻景賭場渡假村（Mirage Las Vegas），拉斯維加斯，內華達州

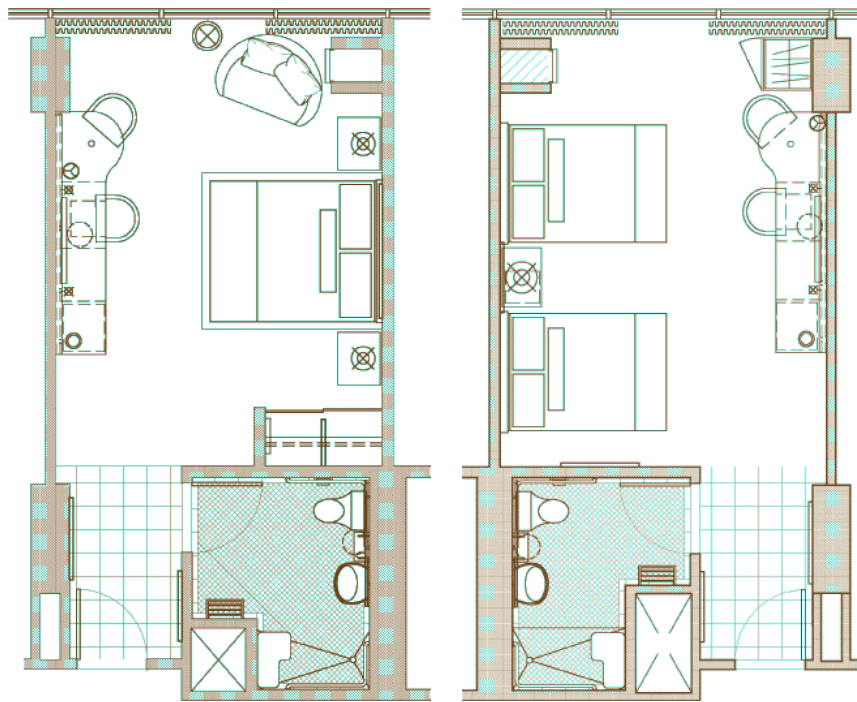


圖 3.9 美國幻景賭場渡假村無障礙雙人床房及雙床房之平面配置圖

（資料來源：mirage.mgmresorts）

美國幻景賭場渡假村所提供之無障礙客房面積為 36.6 平方公尺，具有 1 張 King size 雙人床及雙 2 張單人床兩種類型，標準設施包括：

- （一）電子窗簾控制，加熱和空調控制。
- （二）電動開關和插座距地面 29 英吋，適合輪椅使用者入住。
- （三）客房門上的窺視孔減低。
- （四）衣櫃桿降低。

- (五) 具燈光效果之火警警示器。
- (六) 觸碰式落地燈。
- (七) 按鈕式床頭燈。
- (八) 可依需求提供室內冰箱、吸震床墊、擴音耳機的電話、門鈴燈、振動鬧鐘。

無障礙浴室的設施則有：

- (一) 淋浴和馬桶之安全扶手。
- (二) 降低毛巾桿和便利設施。
- (三) 特殊高度的馬桶。
- (四) 帶有保護套管的無障礙水槽，適用於熱水管道。
- (五) 帶延伸部分的無障礙淋浴噴頭。
- (六) 浴室電話

部分房間並設有 Handimover 電子臥室升降機，可在沒有同伴幫助下將人從輪椅轉移到地板上方 22 英吋之床面上，浴室內之扶手式電子升降機可在沒有同伴幫助下將人從輪椅轉移到馬桶或淋浴間，允許之最大重量皆為 300 磅 (136 公斤)。



圖 3.10 美國幻景賭場度假村無障礙雙人床房
(資料來源：mirage.mgmresorts)

二、美國伊甸渡假飯店（Eden Resort），蘭開斯特，賓州

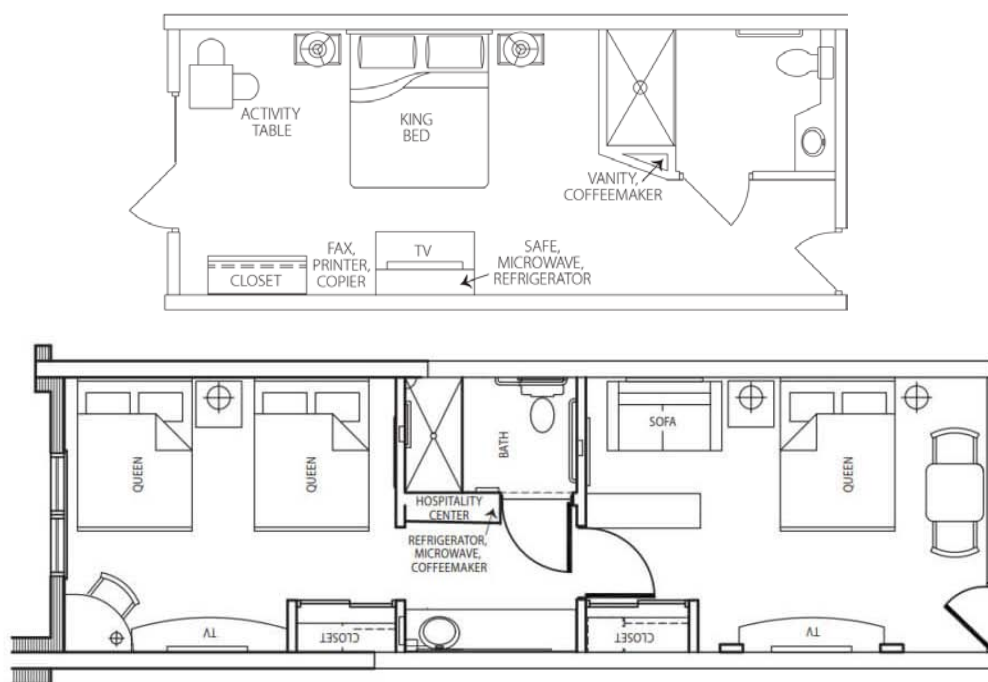


圖 3.11 美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房及雙床套房

平面配置圖

（資料來源：edenresort.com）

美國伊甸渡假飯店提供多種 ADA 無障礙客房，從單床豪華客房到 120 平方公尺之兩居室高級套房，計有 5 種類型。

無障礙客房包含下列設施設備

- （一）無障礙淋浴間
- （二）內置折疊式淋浴座椅。
- （三）浴室無障礙扶手。
- （四）加寬的浴室門與通道。
- （五）視聽覺障礙火災警報器。
- （六）其他可洽詢供 ADA 臨時借用之設備。



圖 3.12 美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房

(資料來源：edenresort.com)

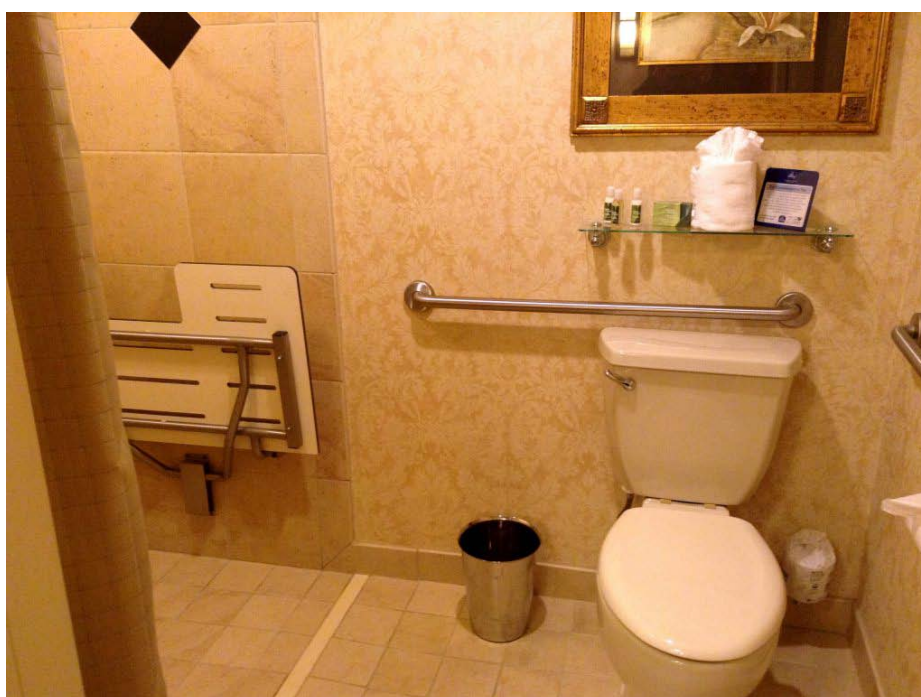


圖 3.13 美國伊甸渡假飯店無障礙雙人床房衛浴

(資料來源：edenresort.com)

第三節 日本無障礙客房設置規定彙整與探討

日本無障礙客房係依據國土交通省《考量高齡者及行動不便者移動順暢之建築設計標準》（高齡者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準），該設計標準係按《促進高齡者及行動不便者移動順暢之法律》（高齡者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）所制定，目的在於使高齡者及行動不便者能跟所有使用者一樣，在一定規模之公共建築物能夠移動順暢，確保其外出、社交及使用公共服務之權利。

設計標準分為單位空間設計、設計案例集，以及基本尺寸 3 個部分，在單位空間設計上分就基地內通路、停車場、建築物出入口、屋內通路、樓梯、電梯與電扶梯、廁所與盥洗室、居室出入口、客房、浴室淋浴間更衣室、劇場座席、避難設施與設備、輔助設施與機器等。並於 2019 年為預備 2020 年之東京奧運，就飯店及旅館另出版追補設計標準，本節將合併列示與無障礙客房相關之規範，並進行後續探討。

一、設計考量

為使高齡者及行動不便者能跟其他使用者，同樣具有外出與享受旅行之機會，提供住宿之建築物須依無障礙相關法規設置輪椅使用者專用客房（輪椅使用者能順利使用之客房），而一般客房亦應考量高齡者及行動不便者能順利使用。

在設計提供住宿的建築物時，除了客房外，所有設施亦須符合無障礙需求，從道路、停車場至客房以及公共服務空間（餐廳、大浴場、公共廁所等）之動線均須避免高差，前臺設置的櫃台應考量到輪椅使用者之需求，以及確保發生緊急事故時之逃生避難動線與訊息。

設施營運負責人除了在高齡者、障礙者等預約、拜訪時，確實回答他們提出的問題外，也必須事先在官網等公佈資訊（是否有輪椅使用者專用客房及其規格、備品出借等相關基本資訊）。

設施經營者除了在高齡者及行動不便者之預約與住宿時，確實回答他們提出的問題外，也必須事先在官網公佈是否有輪椅使用者專用客房及其規格、相關備品出借等基本資訊。

提供能讓高齡者、行動不便者順利使用之一般客房，並使整個設施都符合無障礙要求等各種措施，對設施經營者來說，將有助於今後拓展住宿客源。

二、設計重點

- （一）飯店和旅館等住宿設施設有輪椅使用者專用客房。
- （二）輪椅使用者專用客房設置供輪椅乘坐者能順利使用的空間、廁所和浴室。
- （三）輪椅使用者專用客房之寬度、隔局，都須考量高齡者、行動不便者和陪伴人員共同住宿之需求。
- （四）輪椅使用者專用客房出入口，須確保輪椅使用者順利使用之有淨寬度及空間，且門口前後無高低落差。
- （五）輪椅使用者專用客房以外之一般客房，也有考量到高齡者及行動不便者能否順利使用。
- （六）客房出入口及客房編號標示清楚易懂。
- （七）輪椅使用者專用客房和一般客房裡，設置（或出借）能提供資訊給高齡者、行動不便者之設備與備品。尤其對視覺障礙者及聽覺障礙者來說，相關訊息提供之設備與備品非常重要。

三、輪椅使用者專用客房設計標準

(一) 設置數與配置

1. 客房總數超過 50 間時，設置 1 間以上之輪椅使用者專用客房。
2. 客房總數低於 200 間時，希望設置之輪椅使用者專用客房數量，為客房總數之 $1/50$ 以上；客房總數超過 200 間時，希望設置之輪椅使用者專用客房數量，為客房總數 $1/100$ 加上 2 間以上。
3. 客房總數未達 50 間，仍希望能設置輪椅使用者專用客房 1 間以上。
4. 輪椅使用者專用客房應儘可能靠近電梯，以減輕輪椅乘坐者移動上之負擔。

(二) 客房出入口有效寬度與空間

1. 客房出入口淨寬度大於 80cm。
2. 客房出入口前後須設置邊長 140cm 之方形空間，確保輪椅使用者之前進與迴轉空間等。
3. 客房裡設置 1 處直徑超過 150 cm 之迴轉空間（家具等下方若有保留輪椅腳踏板能通過的空間，可將該部分計入有效空間）。
4. 床側保留輪椅使用者能進入、移至床鋪之空間。
5. 客房床鋪原則上不設置台階。

（三）門

1. 客房出入口之門須採用自動開、關構造，輪椅使用者能輕易開、關通過，且前後無高低落差。
2. 廁所及浴室等的門，須採用自動開、關構造，讓輪椅使用者能輕易開、關通過，且前後無高低落差。
3. 客房出入口門之把手採用體積大、操作性良好的門栓把手或推式把手等。
4. 客房出入口之門弓器須能確保關閉時間足夠且輕盈易操作。
5. 客房出入口門之窺視孔設置高度應與一般客房相同，距離地板 100~120cm 左右（輪椅使用者視線高度）。或門口附近裝設附攝影鏡頭的對講機。

（四）物品與設備

1. 床鋪

- （1）床鋪高度為床墊表面距地面 40~45 cm 左右（輪椅座椅表面高度）。
- （2）床頭板高度為距離床墊表面 30 cm 以上，且須能夠輕易倚靠在床鋪上。
- （3）輪椅腳踏板能進入床鋪下方。
- （4）考量到輪椅使用者，避免床鋪固定在地板上，以便能視情況更改客房內部格局。

2. 床頭櫃

- (1) 高度為比床墊表面高 10 cm。
- (2) 考量到輪椅使用者，避免床頭櫃固定在地板上，以便能視情況更改客房內部格局。

3. 照明

躺在床上就能點燈、關燈。

4. 插座與開關

- (1) 設置在方便輪椅使用者使用的位置上。
- (2) 為方便電動輪椅充電，將插座設置在客房內容易使用的地方。

5. 收納

- (1) 設置在方便輪椅使用者使用的位置上。
- (2) 架子高度為底部：距離地板 30 cm左右，頂端：距離地板 120 cm左右。
- (3) 衣架和掛勾的高度為距離地板 120cm 左右，或是裝設能調整高度的類型。
- (4) 收納處的深度為 60 cm左右。
- (5) 輪椅腳踏板能進入收納處底部。
- (6) 設置門板時，把手須方便高齡者、行動不便者等使用。
- (7) 室內置物板頂端距離地板 70cm 左右，底部高度 60 至 65cm 左右，深度 45cm 左右。

（五）室內裝修

1. 客房地板採用不易滑倒的材料。
2. 避免整塊地板鋪設難以操作輪椅的長絨毛地毯。

（六）廁所

1. 客房設置依 2.7 規定之輪椅使用者專用廁所。
2. 確保廁所出入口淨空度及空間
 - （1）出入口淨寬度應超過 80cm。
 - （2）確保輪椅使用者專用廁所內部空間足夠，以便輪椅乘坐者能夠順利使用。
 - （3）應設置直徑超過 150 cm 的圓形迴轉空間，確保輪椅乘坐者使用各設備時能 360° 迴轉輪椅。
 - （4）地板不設置台階。
3. 適當配置馬桶及扶手等設備。

（七）浴室或淋浴間

1. 客房內部設置輪椅使用者能順利使用之浴室或淋浴間。
2. 確保浴室或淋浴間出入口淨空度及空間
 - （1）出入口淨寬度應超過 80cm。
 - （2）浴室沖洗處及淋浴間須確保空間足夠，以便輪椅使用者能順利使用。
 - （3）地板不設置台階。

3. 配件與設備

(1) 浴缸

- 深度約 50cm 左右，側板高度約 40～45 cm 左右（和輪椅座椅表面高度一致）。
- 為方便從輪椅移動至浴缸，浴缸側邊設置移坐架。移坐架高度與浴缸一致，可為拆卸式。
- 浴缸採用即使淋濕也不易滑倒、本體不易受損的材料。

(2) 淋浴間

- 原則上使用手持式蓮蓬頭。
- 蓮蓬頭管子長度應超過 150cm。
- 設置浴室用輪椅、淋浴椅等。
- 蓮蓬頭須能沿著垂直安裝的桿子滑動調整高度，或是將蓮蓬頭掛架設置在上下 2 處方便使用的位置上，讓使用者坐在浴室用輪椅和淋浴椅等時，依然可以拿到蓮蓬頭。

(3) 扶手

- 設置協助進出浴缸、在浴缸內坐下站立之扶手。
- 在淋浴過程中幫忙支撐住身體的扶手，以及協助從浴室用輪椅等站起來、坐在浴室用輪椅等之扶手。

(4) 浴室及淋浴間之水龍頭

- 沖洗處水龍頭安裝處，為坐在浴室用輪椅和淋浴椅等之後，手可以摸到之地方，浴缸水龍頭安裝處為坐在浴缸裡仍可操作之位置上。

- 水龍頭採用拉桿式等容易操作之類型。
- 附自動調溫器（Thermostat）之混合式水龍頭等，須容易操作、混合冷熱水。
- 自動調溫器（Thermostat）於溫度適合處標示容易辨認的標誌。

（5）洗臉台

- 洗臉台下方空間須足夠輪椅乘坐者膝蓋進入。
- 裝設單桿式等且容易操作、混合冷熱水之水龍頭。
- 出水口位置為距離洗臉台最前方邊緣 30～35 cm 左右。
- 鏡子應以儘可能接近洗臉台上方邊緣處作為底部，頂部距離洗臉台 100cm 以上。

（6）設置緊急通知按鈕或兼具緊急通知功能的浴室內部電話機。

4. 室內裝修

- （1）地板採用即使弄濕也不易滑倒，跌倒及坐在地板上移動時，也不易弄傷使用者的材料。
- （2）地板使用排水良好的材料，且儘可能降低排水斜坡的傾斜度，以免妨礙使用者乘坐輪椅移動。

四、一般客房設計標準

為能讓更多高齡者、障礙者等使用，設計輪椅使用者專用客房以外的一般客房時，應考量下列事項。

（一）客房出入口有效寬度與空間

1. 客房出入口淨寬度大於 80cm。
2. 客房出入口前後應設置輪椅使用者能向前移動、轉換方向的空間。
3. 客房內部通道確保輪椅使用者能通行的淨寬度。淨寬度範圍內不設置冰箱和桌子等，以及妨礙輪椅使用者移動的設備機器和家具等。
4. 客房內部應設置輪椅使用者能向前移動、轉換方向之空間。也可以透過移動床鋪等、變更客房格局來空出所需空間。
5. 床鋪側邊設置輪椅使用者能進入、移坐至床鋪上之空間。
6. 客房地板原則上不設置台階。逼不得已必須設置台階時，透過更改成高齡者、行動不便者等容易跨過的形狀，或是加上斜坡（包括移動式斜坡板）來消除段差。

（二）門

1. 客房出入口之門須採用自動開、關構造，輪椅使用者能輕易開、關通過，且前後無高低落差。

2. 客房出入口門前後無高低落差。

3. 廁所及浴室等之門前後無高低落差（浴室內側為了防水必須設置的高低落差（垂直高度）除外）。

（三）插座與開關參照 2.13E.1 插座與開關位置與操作性設置。

（四）廁所

1. 出入口有效寬度原則上超過 80cm，迫不得已無法保留 80cm 時，出入口有效寬度仍應大於 70cm。

2. 適當配置馬桶及扶手等設備。

（七）浴室或淋浴間

1. 出入口有效寬度原則上超過 80cm，迫不得已無法保留 80cm 時，出入口有效寬度仍應大於 70cm。

2. 適當配置浴缸、淋浴間、扶手

（1）浴缸

- 浴缸採用即使弄濕也不易滑倒、不易弄傷使用者的材料。

（2）淋浴間

- 原則上使用手持式蓮蓬頭。
- 設置浴室用輪椅、淋浴椅等。
- 蓮蓬頭須能沿著垂直安裝的桿子滑動調整高度，或是將蓮蓬頭掛架設置在上下 2 處方便使用的位置上，讓使用者坐在浴室用輪椅和淋浴椅等時，依然可以拿到蓮蓬頭。

(3) 扶手

- 設置協助進出浴缸、在浴缸內坐下站立的扶手。
- 在淋浴過程中幫忙支撐住身體之扶手，以及協助從浴室用輪椅等站起來、坐在浴室用輪椅等之扶手。

(4) 浴室及淋浴間之水龍頭

- 附自動調溫器（Thermostat）之混合式水龍頭等，須容易操作、混合冷熱水。
- 自動調溫器（Thermostat）於溫度適合處標示容易辨認的標誌。

(5) 洗臉台

- 裝設單桿式等且容易操作、混合冷熱水之水龍頭。

4. 室內裝修

地板採用即使弄濕也不易滑倒，跌倒及坐在地板上移動時，也不易弄傷使用者的材料。

四、指引標誌及資訊傳達設備

（一）客房名稱標誌

1. 門板把手處牆壁或出入口的門板上標示客房名稱（房間編號等）。
2. 為方便視覺障礙者使用，客房名稱標誌上的文字為浮雕或一併加上點字等。
3. 客房標誌及客房出入口門板等所設置的避難資訊、避難動線，應使用大型字體，且除了漢字外，一併加上假名發音、圖案記號等，方便高齡者、障礙者等理解內容。
4. 標誌及客房出入口門板等所設置的避難資訊、避難動線，文字、圖案記號、圖片、背景的顏色明亮度、色相或色彩度應有所差異。
5. 輪椅乘坐者專用客房的客房名稱標誌、避難資訊及避難動線等標示，應設置在輪椅乘坐者易看到的地方。

（二）客房鑰匙

考量到視覺障礙者之需求，客房鑰匙應易了解、易操作。

（三）電視

考量到聽覺障礙者之需求，電視須能夠顯示字幕。

（四）電話機

輪椅乘坐者專用客房的電話，放置在容易從床鋪伸手拿到的地方。

（五）緊急警報裝置

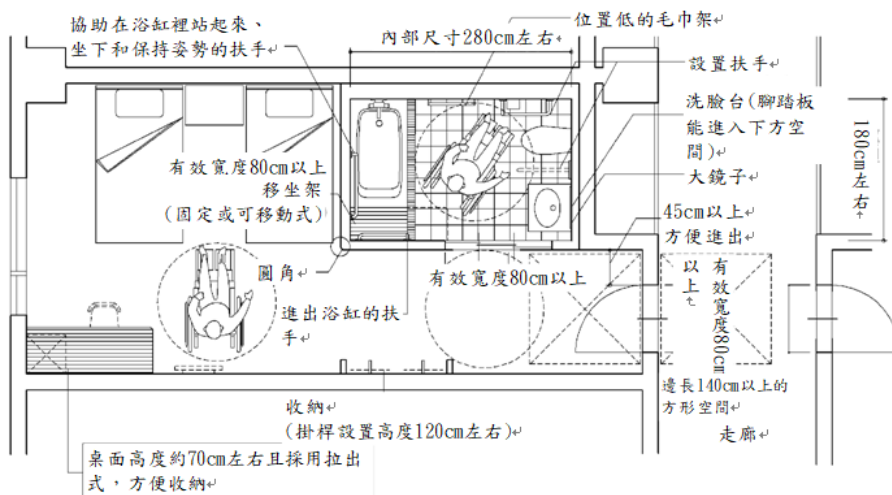
設置閃光燈等火災警報裝置（燈光警報裝置），以及出借藉由閃爍和振動告知狀況的室內信號裝置（接收敲門聲音等的裝置），以便在發生緊急狀況時，傳達資訊給視覺障礙者等知曉。

（六）洗髮精等容器

洗髮精、潤髮乳、沐浴乳等容器應放置在視覺障礙者能拿到的地方，且視覺障礙者能辨認瓶身上的標示。

該設計標準並依前揭法規，彙製三種不同房型之設計標準圖，以作為經營者及規劃設計者參考使用。

○輪椅使用者專用客房(雙人房) 範例



設置多間輪椅乘坐者專用客房時，便器和浴缸應有右移坐、左移坐兩種格局設計。

圖 3.14 日本輪椅使用者專用客房(雙床房浴缸)範例圖

(資料來源：高齡者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準)

○輪椅使用者專用客房(雙人房) 範例

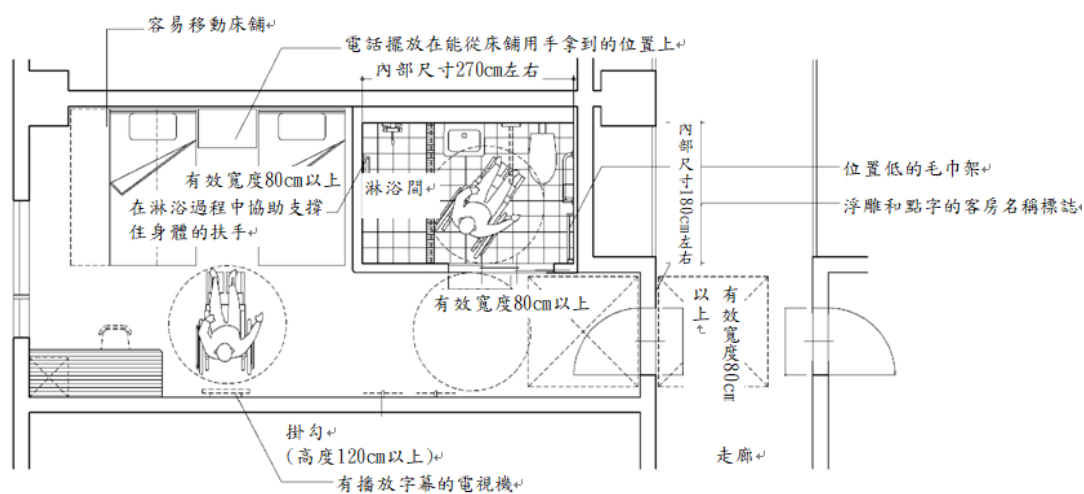


圖 3.15 日本輪椅使用者專用客房(雙床房淋浴)範例圖

(資料來源：高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準)

○輪椅使用者專用客房(單人房) 範例

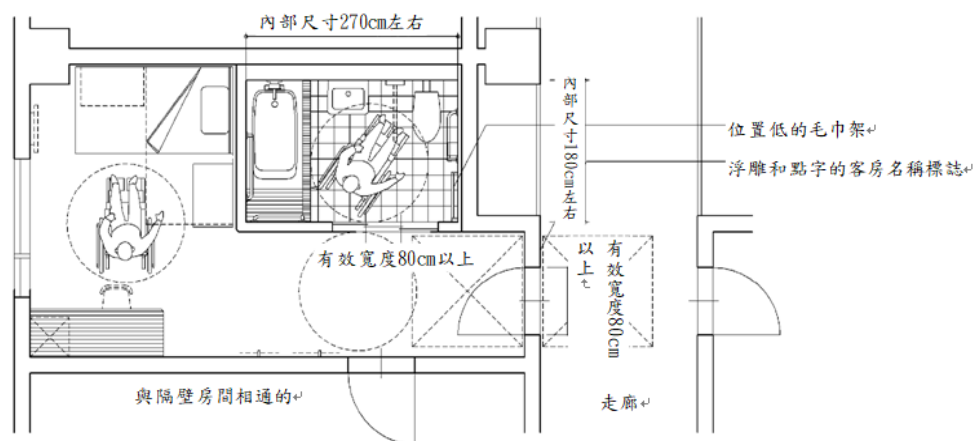


圖 3.16 日本輪椅使用者專用客房(單人房)範例圖

(資料來源：高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準)

第四節 日本無障礙客房設置案例

本節提列兩個日本無障礙客房案例之平面圖，以了解其空間配置情形、設置設施與設備、面積，並與國內案例進行比較分析說明。

一、日本青年館飯店（日本青年館ホテル），東京都新宿區

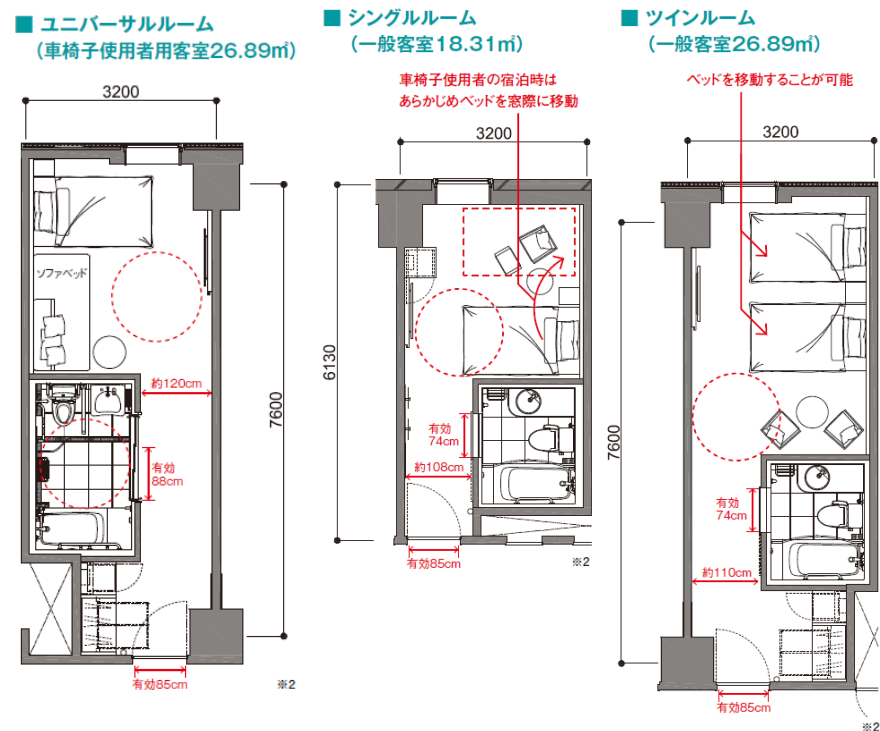


圖 3.17 日本青年館飯店無障礙客房及可供無障礙使用之一般客房平面配置圖

（資料來源：ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（追補版））

該飯店於 10 樓設置 1 間輪椅使用者專用之無障礙客房，及 28 間可供輪椅使用者使用之一般客房，並包含下列設施設備：

- （一）無障礙淋浴及浴缸。
- （二）內置折疊式淋浴座椅。
- （三）浴廁無障礙扶手。

- (四) 具靠背之馬桶。
- (五) 具膝下空間並可供支撐之洗手台。
- (六) 加寬的浴室門與無高差之通道。
- (七) 聽覺障礙警報器。
- (八) 防撞裝置及開關降低高度。
- (九) 高度可升降之衣櫃。
- (十) 手動輪椅等其他可供洽詢借用之設備。



圖 3.18 日本青年館飯店無障礙客房及可供無障礙使用之一般客房

(資料來源：ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(追補版))

二、The Prince Gallery 東京紀尾井町（ザ・プリンスギャラリー 東京紀尾井町），東京都千代田區

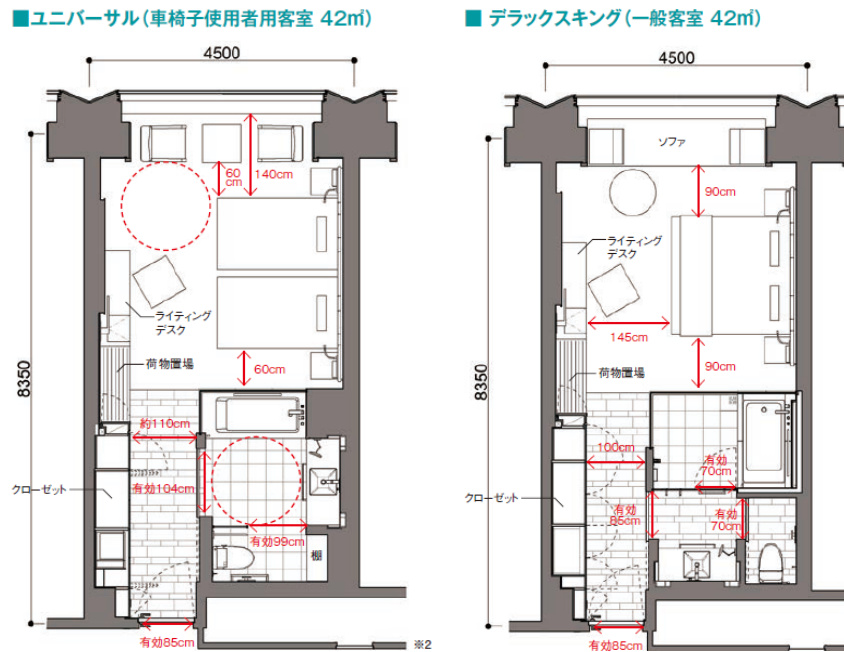


圖 3.19 日本 The Prince Gallery 東京紀尾井町無障礙客房及可供無障礙使用之一般客房平面配置圖

（資料來源：ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（追補版））

該飯店於 31 至 35 樓每層樓設置 1 間輪椅使用者專用之無障礙客房，並包含下列設施設備：

- （一）無障礙淋浴及浴缸。
- （二）浴廁無障礙扶手。
- （三）具膝下空間並可供支撐之洗手台。
- （四）加寬的浴室門與無高差之通道。
- （五）聽覺障礙可使用之服務平板。
- （六）具膝下空間之行李置物架。
- （七）手動輪椅及專用洗澡椅等其他可供洽詢借用之設備。

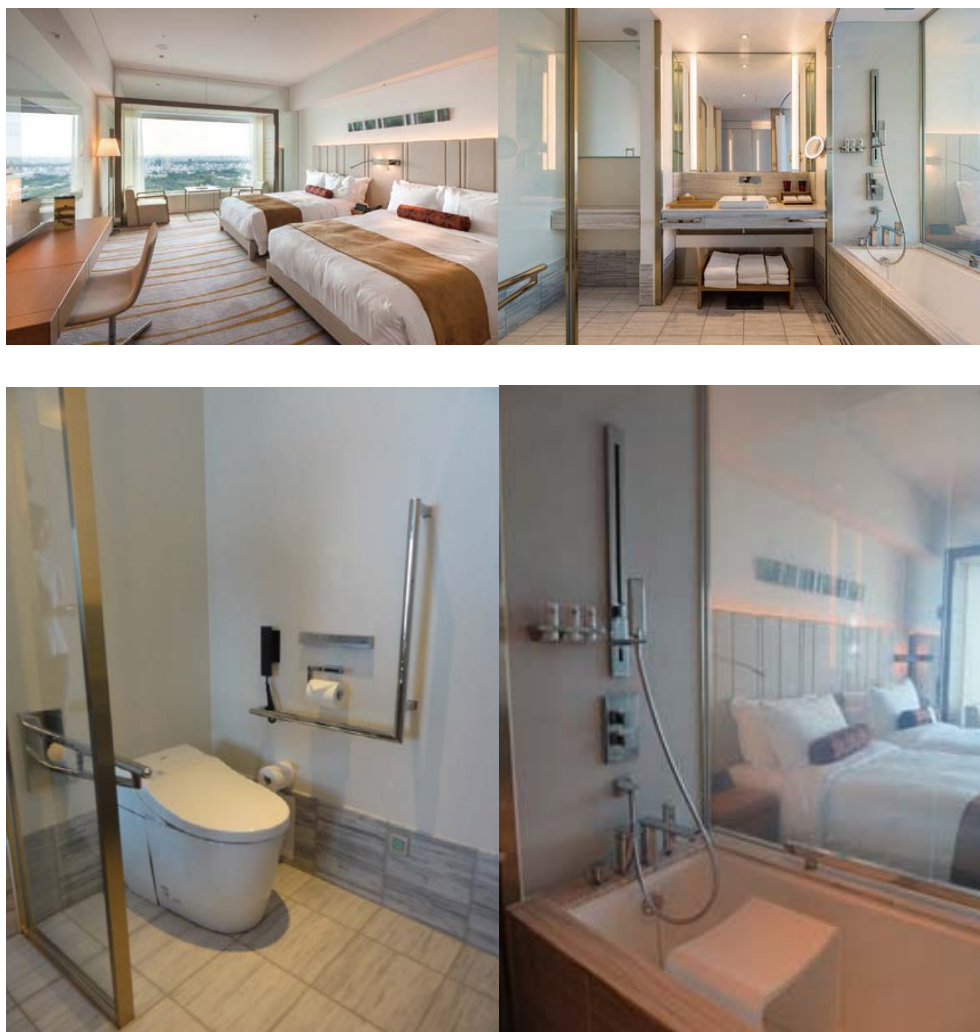


圖 3.20 日本 The Prince Gallery 東京紀尾井町無障礙客房
(資料來源：ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準（追補版）)

第五節 小結

本研究回顧與我國社會民情較為接近之日本，以及先進國家美國之相關法令，蒐集美國《美國身心障礙者法案無障礙設計標準》(2010 ADA Standards for Accessible Design)，以及日本《考量高齡者及行動不便者移動順暢之建築設計標準》（高齡者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準）。以下分就其名稱、目的、及可供參考重點等彙整如表 3.5。

表 3.5 美國及日本無障礙客房相關規定之比較彙整表

名稱	出版者	年份	目的	可供參考重點
美國身心障礙者法案無障礙設計標準(2010 ADA Standards for Accessible Design)	美國司法部	2010	基於保障身心障礙者之工作、就學居住、就業、居住、接受服務等各項權利，屬強制性規定。	1. 考量聽覺障礙者之需求，分為行動不便無障礙客房及溝通不便無障礙客房 2 類，並分別規定其最少設置數量。 2. 行動不便無障礙客房亦分就具無障礙淋浴間之情形分別規定其最少設置數量。 3. 明確訂定客廳及餐廳、外部空間、睡眠空間、廁所與浴室空間、櫥櫃空間、廚房、迴轉空間等部位須均為無障礙空間，以及供聽覺障礙者之警報器與通知裝置之無障礙設置規定。 4. 行動不便者無障礙客房及溝通不便者無障礙客房應分散設置於各等級之房間，且須提供與其他客人相同之房型、床數及其他舒適設施之選擇。 5. 以淋浴間及浴缸之設置為考量，繪製 12 種無障礙客房平面範例供使用者及業者參考。

考量高齡者及行動不便者移動順暢之建築設計標準(高齡者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準)	日本國土交通省	2016(日本平成28年)	使高齡者及行動不便者能跟所有使用者一樣,在一定規模之公共建築物能夠移動順暢,確保其外出、社交及使用公共服務之權利,屬強制性規定。	1. 輪椅使用者專用客房以外之一般客房,也須考量到高齡者及行動不便者能否順利使用。 2. 分為輪椅使用者專用客房設計標準及一般客房供高齡者及行動不便者使用之設計標準。 3. 輪椅使用者專用客房之寬度、隔局,都須考量高齡者、行動不便者和陪伴人員共同住宿之需求。 4. 必須事先在官網等公佈是否有輪椅使用者專用客房及其規格、備品出借等相關基本資訊。 5. 輪椅使用者專用客房應儘可能靠近電梯 6. 明確訂定客房出入口與空間、門、物品與設備、室內裝修、廁所、浴室或淋浴間、指引標誌及資訊傳達設備等部位之無障礙設置規定。 7. 分就單人房及雙人房繪製 3 種無障礙客房平面範例供使用者及業者參考。
--	---------	---------------	--	--

(資料來源：本研究彙整)

依上表所列美國與日本可供參考重點，衡量國內現行無障礙客房相關設置規定與現況，可初步參考納入推動之解決方案包含下列三項，並於第四章以專家訪談驗證導入前兩項解決方案之可行性。

一、在旅館官網等公布無障礙客房相關資訊。

二、誘導旅館業者於無障礙客房以外之一般客房，也能考量高齡者及行動不便者能否順利使用。

三、繪製無障礙客房設計圖說範例。

本研究並綜整第二章及本章節有關我國、美國及日本無障礙客房規範，按國內觀光旅館較為普遍設置之情形，以 101 至 200 房之級距為基準，將規範內容、範例平面圖及設置案例進行比較探討。

表 3.6 我國、美國及日本旅館 101 至 200 房之無障礙客房範例及設置內容之比較彙整表

國家	我國	美國	日本
法規	建築技術規則、建築物無障礙設施設計規範	身心障礙者法案無障礙設計標準	考量高齡者及行動不便者移動順暢之建築設計標準
無障礙客房設置數量	2	8	4
居室空間			
房門淨寬度	90cm	86cm	80cm
操作空間	45cm	46cm	140cm 方形空間
最小通道寬度	120cm	81cm	無規定
房內迴轉直徑	150cm	152cm	150cm
床間淨空間	90cm	76cm*122cm	80cm
浴廁空間			
浴廁門寬度	90cm	86cm	80cm
迴轉直徑	135cm	152cm	150cm
馬桶淨空間	側邊 70cm/ 前緣 70cm	142cm*152cm	--
浴缸淨空間	不得小於 浴缸長度	76cm*152cm	不得小於 浴缸長度
淋浴間迴轉直徑	150cm	76cm*152cm	150cm
面積			
範例最小面積	26 m ²	26.2 m ²	24 m ²
案例面積	33 m ²	36.6 m ²	27 m ²

(資料來源：本研究彙整)

依上表所示，國內於無障礙客房空間之規定項目與美國及日本大致相符，但在居室部分之空間設計標準，我國較美國及日本要求較寬之房門、通道與床間淨寬度；而在浴廁空間部分，亦對於浴廁門要求較寬之淨空間，迴轉直徑的要求則較美國及日本略低一些。

第四章 無障礙客房設置與使用情形之調查與分析

本研究為瞭解國內無障礙客房供給與需求之實際情形，及驗證研究於第二章及第三章中歸納可供國內規範參考納入之初步解決方案，於本章節進行調查與分析探討。

第一節 調查方法之選用

本研究為初步調查瞭解國內無障礙客房設置與使用情形，將採質性研究之訪談法。訪談法（Interview）是一種人與人間的相互溝通，藉著這種交互的作用，訪問者（Interviewer）可得到所需要的資料、透過訪問之過程，可以知道他人的觀念、信仰、意見之看法。訪談法是人們了解社會、認識社會的一種基本方法，這種方法是依照一定的調查目的，根據調查主題，藉由訪談調查員面對面地訪問與調查課題有關的當事人，而獲得資料的一種方法。

採訪談法係因無障礙客房之設置與使用，會依業者考量層面的不同，以及各類型使用者之實際需要而有經歷上的差異，除認同度外難以用數字精確的規範及描述，需透過受訪者之訪談資料分析，歸納整理出現況面臨之問題以及找尋可能之解決方案。本研究採訪談法中之半結構式訪談（Semistructured Interviews），在訪談進行之前，根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，作為訪談指引方針，不過在整個訪談進行過程，不會完全依照訪談大綱的順序，來進行訪問工作，並將依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。半結構式訪談假設，雖然訪談的問題相同，但由於受訪者對於問題本身的認知及個人生活經驗不同，往往導致受訪者的反應會有很大差

異，所以執行時訪談大綱將不會對每個討論議題預先設計非常清楚的問題，而是以半開放方式詢問問題。對於本研究採半結構式訪談所設定之訪談大綱，只是為了要讓訪問進行得更流暢，所以在引導式的問題之後會緊隨著開放說明式的問題，用以詢問受訪者的感受。

本研究採半結構式訪談具有下列幾項優點：

- 一、對特定議題往往可以採取較為開放的態度，來進行資料收集工作，能藉由訪談各領域專家及使用者其豐富經驗與專業，蒐集其對無障礙客房現況之不同看法。
- 二、當受訪者在訪談過程受到較少限制時，往往會採取較開放的態度來反思自己的經驗。
- 三、當研究者的動機是要深入了解個人生活經驗或將訪談資料進行比較時，半結構式的訪談是非常適合運用的方式。

在訪談法之外，本研究為瞭解不同群體對於現行無障礙客房法規能否滿足使用者需求，以及採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施並加強資訊供給之方式，能否促進住用率之認同程度，於訪談問題中佐以層級分析法，作為國內導入相關解決方案之初步可行性調查。

第二節 訪談執行方式

本研究採訪談法係希望能透過與受訪者之對談中發現影響研究主題，或是以解釋研究對象的一些因素，因於相關質性研究方法之文獻中，半結構式訪談需視研究需要衡量能蒐集足夠資訊之訪談數量。考量與無障礙客房設置相關之對象，係旅館業者及執行規劃設計業務之建築師，而最能反應實際使用情形之對象則為行動不便使用者，爰以業者、建築師及行動不便使用者 3 個群體作為瞭解國內無障礙客房現況之訪談對象。

一、群體之訪談數量

為確保研究訪談群體之對象數量能使結果具一定效度，依英國政府用戶研究團隊（User research in government UK）對於研究與界定用戶經驗（Researching and mapping your users' current experience）之訪談原則如下：

- （一）如果招募的用戶有明確的分群，每個群體至少要找 4 個人。
- （二）如果不知道目標用戶有哪些分群，又想知道的話，那就從 8 個人開始。研究過程會漸漸發現不同的用戶分群與模式。

而美國專門執行用戶體驗諮詢業務之尼爾森諾曼團隊（Nielsen Norman Group）曾就有限資源下衡量使用性之經濟效益人數進行研究，研究報告顯示只需測試 5 個人便能找出 85% 之使用性問題（如下圖），若測試對象包含兩個群體，該團隊建議一個群體 3 至 4 人，若測試 3 個或以上之群體，則一個群體 3 人¹。

¹ 可參考 Jakob Nielsen(2000)，Why You Only Need to Test with 5 Users。
<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

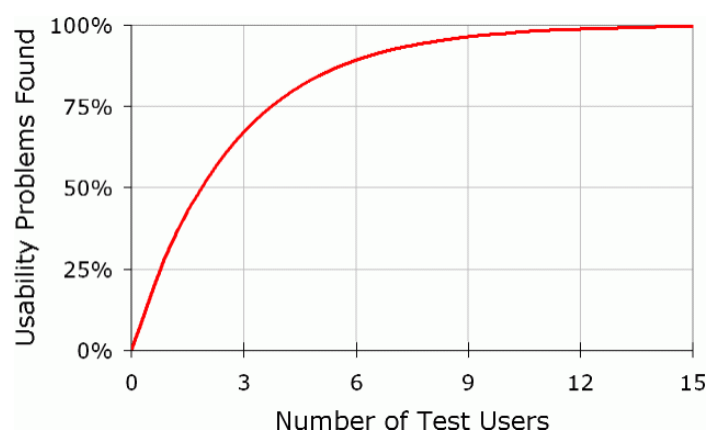


圖 4.1 衡量使用性之經濟效益人數示意圖

(資料來源：Jakob Nielsen，2000))

衡量本研究之訪談群體包含旅館業者、建築師及行動不便使用者 3 個群體，基於上述尼爾森諾曼團隊對於衡量使用性群體之相關研究結果，並考量研究人力與期程，擬於每個群體各訪談 3 個對象。茲就訪談群體及實際訪談對象，以下表彙整說明。

表 4.1 訪談之群體與對象基本資料表

序號	訪談對象	使用需求類型/客房數/專業領域	備註
群組 1：行動不便使用者			
1	黃欣儀導遊	輪椅(胸腰椎)	無障礙導遊
2	王士豪課長	輪椅(胸腰椎)	旅遊及商務
3	莊銘義先生	高齡者，助行器	旅遊，有陪同者
群組 2：觀光旅館業者			
4	S-Hotel 徐經理頤蓁	觀光旅館經理(無障礙客房 2 間，客房總數 101 間)	
5	福容大飯店 黃經理懷盟、 唐經理懿萱	觀光旅館經理(無障礙客房 2 間，客房總數 120 間)	
6	吳經理○○	觀光旅館經理(無障礙客房 2 間，客房總數 101 至 200 區間)	要求不具名
群組 3：建築師			
7	廖建築師晏瑋	具無障礙客房規劃設計經驗	S-Hotel 建築師
8	莊建築師鈞喬	具無障礙客房規劃設計經驗	
9	李建築師○○	具無障礙客房規劃設計經驗	要求不具名

(資料來源：本研究整理)

二、半結構式訪談大綱

因訪談群體之專業與所持立場可能迥異，除對國內法規能否滿足需求之使用性認同程度，以及日本法規中採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施並加強資訊供給之方式，能否促進住用率之認同程度外，皆依不同群組設定對應之半開放方式訪談大綱，除引導受訪者描述自身經驗與感受外，並試圖發掘其他可能影響無障礙客房住用率之研究議題。

訪談大綱包含各群組共通性部分及群組特性進行訪談之事項，依訪談群組特性列示如下：

（一）行動不便使用者

1. 無障礙客房需求及使用情形

包含一年使用無障礙客房之需求次數及實際順利入住次數、對於無障礙客房之基本需求、能否順利在目標區域找到符合您基本需求之無障礙客房、整體設施設備之使用情形等。此部分之訪談目的係了解其對於無障礙客房之過往經驗並找出使用者實際需求與重視之部分，以及初步確知市場供給與需求之參考。

2. 對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法(共通)

包含對國內法規能否滿足需求之使用性認同程度、法規修訂建議、採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施之認同程度等。此部分之訪談目的係了解依國內法規設計之無障礙客房能否滿足實際使用者之需求，以及衡量國內規定導入日本一般客房無障礙要求之可行性。

3. 對於提供無障礙客房相關資訊之看法(共通)

包含旅館網站提供無障礙客房相關資訊，對於提高其住用率之認同程度、由主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率之認同程度等。此部分之訪談目的係初步驗證國內導入美國及日本對於資訊供給要求之可行性。

4. 其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

此部分係為引導受訪之使用者自行描述未設定於訪談大綱之需求、使用上之問題及相關議題，並試圖發掘其他影響無障礙客房住用率之研究議題。

(二) 觀光旅館業者

1. 無障礙客房供給及使用情形

包含現有無障礙客房設置之面積、房型與住用率、非行動不便者對於使用無障礙客房之情形與看法。此部分之訪談目的係了解無障礙客房之及實際供應情形，以及初步驗證供給與需求之參考。

2. 對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法(共通)

包含對國內無障礙客房設置相關法規之建議、法規修訂建議、採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施之認同程度等。此部分之訪談目的係了解旅館業者對於國內無障礙客房法規之看法，以及初步驗證國內導入日本一般客房無障礙要求之可行性。

3. 對於提供無障礙客房相關資訊之看法(共通)

包含旅館網站提供無障礙客房相關資訊，對於提高其住用率之認同程度、由主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率之認同程度等。此部分之訪談目的係初步驗證國內導入美國及日本對於資訊供給要求之可行性。

4. 其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

此部分係為引導受訪之業者者自行描述未設定於訪談大綱之相關議題，並試圖發掘其他影響無障礙客房住用率之研究議題。

(三) 建築師

1. 無障礙客房規劃設置及使用情形

包含過往規劃設計經驗，觀光旅館經營者對於無障礙客房之規劃設計考量或要求、入住情形等。此部分之訪談目的係了解無障礙客房之規劃設計考量重點。

2. 對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法(共通)

包含對國內法規能否滿足需求之使用性認同程度、法規修訂建議、採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施之認同程度等。此部分之訪談目的係了解規劃者是否認同依國內法規設計之無障礙客房能滿足使用者之需求，以及初步驗證國內導入日本一般客房無障礙要求之可行性。

3. 對於提供無障礙客房相關資訊之看法(共通)

包含旅館網站提供無障礙客房相關資訊，對於提高其住用率之認同程度、由主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率之認同程度等。此部分之訪談目的係初步驗證國內導入美國及日本對於資訊供給要求之可行性。

4. 其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

此部分係為引導受訪之規劃設計者自行描述未設定於訪談大綱之相關議題，並試圖發掘其他影響無障礙客房住用率之研究議題。

三、衡量使用性認同程度之層級分析

本研究為瞭解於第二章及第三章中歸納可供國內規範參考納入之初步解決方案，採 5 項基本劃分之評估尺度，以評估不同群體對於現行無障礙客房法規能否滿足使用者需求，以及採行日本設計標準，於部分一般客房增設輔助設施並加強資訊供給之方式，能否促進住用率之認同程度。

5 項評估尺度分為非常同意、同意、有點同意、不同意及非常不同意，並依尺度給與不同分數，作為統計認同程度之依據。

尺度	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
分數	9	7	5	3	1

第三節 訪談結果與分析探討

本研究於 2019 年 9 月 15 日起進行訪談接洽，觀光旅館業者群體部分經以電子郵件、電話及網路方式聯繫 30 餘家觀光旅館，僅有四間觀光旅館同意接受訪談，其中 1 間於客房部經理接受訪談後表示因經營者不同意訪談紀錄登載於研究報告，爰無法納入探討；另有 1 間於訪談後僅同意以不具名方式登載。

建築師群體部分，經聯繫 3 位具觀光旅館規劃設計經驗之建築師均同意接受訪談，其中僅 1 位同意以不具名方式登載；行動不便者群體部分經衡量須具無障礙客房住宿經驗，擇選帶領整團行動不便者進行無障礙旅遊經驗之無障礙導遊，以及較常接觸行動不便者之桃園市脊髓損傷潛能發展中心成員，並經推薦訪談 1 位具多次無障礙客房住宿經驗之高齡者及其陪伴者。

訪談過程以前一節設定之訪談大綱為基礎，並引導受訪者主動表達對國內無障礙客房現況之感受與看法。

一、訪談結果之可量化數據部分

(一) 有關無障礙客房供給/需求及其使用情形

1. 無障礙客房供給

在供給層面現況，受訪之 3 間觀光旅館均設有 2 間符合現行法規之無障礙客房，其設置情形如下：

觀光旅館	房型	面積	位置	電梯距離
旅館 A	雙人床房	37 m ²	面主要道路	22m
	雙人床房	33 m ²	面次要道路	19m
旅館 B	雙人床房	33 m ²	面主要道路	5m
	雙人床房	26 m ²	面次要道路	5m
旅館 C	雙人床房	30 m ²	面次要道路	10m
	雙床房	30 m ²	面次要道路	10m

至 3 間觀光旅館整體住用率及無障礙客房住用率如下：

觀光旅館	總房數	住用率	無障礙客房數	住用率
旅館 A	101	77.61%	2	20%
旅館 B	120	63.83%	2	2%
旅館 C	120	75%	2	5%

顯示觀光旅館無障礙客房之住用率，與其總住用率間均有著顯著差異，至於 A 旅館無障礙客房住用率較高經訪談瞭解係因其客房部具推銷之具體作為。

而在受訪之規劃設計建築師部分，據其瞭解 10 年內規

劃設計無障礙客房之住用率情形約略為：

建築師	規劃設計旅館數	無障礙客房住用率
建築師 A	1	20%
建築師 B	5 間以上	2%
建築師 C	3 間以上	5%

綜合上述旅館業者及規劃設計者之訪談結果，暫不計入具推銷作為之 A 旅館及其規劃設計建築師所提供住用率數據，初步推估觀光旅館無障礙客房住用率約在 5% 左右，但如配合推銷作為將能顯著提升其住用率。

2. 無障礙客房需求

在需求層面現況，受訪之 3 位行動不便者對於在目標區域能夠找到無障礙客房並順利入住均表示同意，但輪椅使用者對於目標區域雖能找到無障礙客房，其現況能否符合使用需求則持保留態度，擬於後面訪談結果之分析與探討部分進行說明，高齡助行器使用者則因認為其尚能使用一般客房，則表示未有不符合使用之情形。

有關就過往經驗，能否順利在目標區域找到符合基本需求之無障礙客房結果平均值為 7，表示同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
輪椅使用者 A		7			
輪椅使用者 B		7			
助行器使用者		7			

有關就過往國內之無障礙客房入住經驗，整體設施設備之使用情形滿意程度平均值為 5.7，略為同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
輪椅使用者 A			5		
輪椅使用者 B			5		
助行器使用者		7			

綜合上述行動不便者之訪談結果，無障礙客房現況之需求量尚能獲得滿足，但就入住經驗來看其滿意程度僅屬略為同意，表示尚與行動不便使用者之需求有所落差。

（二）對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法

有關對於國內現行無障礙客房設計規範能否滿足行動不便者基本需求之認同情形，本部份訪談使用者及建築師之結果平均值為 7.3，表示同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
行動不便群組					
輪椅使用者 A		7			
輪椅使用者 B		7			
助行器使用者	9				
建築師群組					
建築師 A		7			
建築師 B		7			
建築師 C		7			

訪談結果顯示國內對於無障礙客房之設計規範應能滿足行動不便者之基本需求，但與前段對於無障礙客房整體設施設備之使用情形滿意程度有顯著落差，表示行動不便使用者對於規範之期待，可能與無障礙客房現況有所差異。

關於解決方案，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉直徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要之認同情形結果平均值為 6.7，表示同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
行動不便群組					
輪椅使用者 A	9				
輪椅使用者 B		7			
助行器使用者		7			
建築師群組					
建築師 A				3	
建築師 B	9				
建築師 C			5		

但訪談結果顯示使用者與規劃設計者對於一般客房提供較寬敞通道與協助設施之看法具顯著差異，行動不便者均認同此做法，而規劃設計建築師則對這個方式有不同之考量。

(三) 對於提供無障礙客房相關資訊之看法

有關對於旅館網站可查詢到無障礙客房相關資訊能否提高住用率之結果平均值為 5.4，表示有點同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
行動不便群組					
輪椅使用者 A		7			
輪椅使用者 B	9				
助行器使用者			5		
旅館業者群組					
旅館 A		7			
旅館 B					1
旅館 C				3	
建築師群組					
建築師 A		7			
建築師 B				3	
建築師 C		7			

但 3 個受訪群組間，對於旅館網站提供無障礙客房相關資訊能否提高住用率之看法均有分歧。

另於訪談旅館業者 B 時，依其建議，本研究於後續訪談增列對於由旅館主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能否提高住用率之看法，訪談結果平均值為 7.5，表示同意。

受訪者	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
行動不便群組					
輪椅使用者 A	9				
輪椅使用者 B	9				
助行器使用者			5		
旅館業者群組					
旅館 A	*				
旅館 B	9				
旅館 C	9				
建築師群組					
建築師 A			5		
建築師 B		7			
建築師 C		7			

顯示 3 個受訪群組均同意由主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，對於提升無障礙客房之住用率有所助益。

二、訪談結果之分析與探討說明

（一）有關無障礙客房供給/需求及其使用情形，與現行無障礙客房設計規範之認同情形進行探討

本研究根據訪談結果初步推估國內無障礙客房住用率約為 5%，並對比行動不便受訪者均表示能順利於目標區域入住符合基本需求之無障礙客房，顯示現行國內法規中有關無障礙客房之規定數量應屬足夠。

關於無障礙客房之設置方面，就受訪旅館業者所設置之無障礙客房，其位置均已考量行動不便者之步行距離，均位於電梯附近，而房型多為雙人床房，所提供之設施設備除小冰箱等較難提供操作空間之設備，多為行動不便使用者所能自行操作。

觀光旅館業者及規劃設計建築師就無障礙客房住用率及使用情形之訪談意見為。

“實際遇到之行動不便使用者少，僅能在旅館滿房時洽詢其他使用者之入注意願。”

“曾有輪椅使用者或高齡行動不便者拒絕入住無障礙客房。”

有關旅館無障礙客房數量足夠之情形下，卻難以滿足行動不便者使用需求其原因，經訪談意見為。

“當行動不便者相關組織等團體希望共同出遊，或是 3-5 個輪椅族好友想共同旅行時，當旅館僅有 1 至 2 間無障礙客房時，勢必變成需要分住至 2-3 間不同的旅館，或是一般客房需要有足夠之通道淨寬度與迴轉直徑。”

“原先聯繫旅館確認有無障礙客房，也表示通道寬度及迴轉直徑足夠，但到現場卻發現旅館量測之通道寬度包含門框，現場須更換小型手動輪椅才能進去。”

“無障礙客房之衛浴設備被改成乾濕分離，因隔板或設置乾濕分離之門檻，影響操作空間，難以使用。”

“活動式洗澡椅寬度不足可能造成滑落危險，各旅館之設置高度也未統一，部分洗澡椅材質太硬難以使用。”

“馬桶及浴室之移位操作空間不足。”

“旅館多採雙人床房，未考慮行動不便者多有陪伴者同行之情形；部分旅館直接將無障礙客房設置為 4 人房或 6 人房等多人之房型，使行動不便使用者須負擔較多人數之住宿費用。”

“感應式龍頭不易操作。”

因 2 個群體之受訪者均認同國內無障礙客房之規範能滿足行動不便者之基本需求，與受訪之行動不便使用者對於過往入住經驗之認同程度有所差異，對此之意見為。

“部分旅館業者可能於勘檢後二次施工，影響浴廁空間之使用性。”

“法規確能滿足基本需求，但常常仍須想辦法克服現況，譬如說覺得固定式洗澡椅有使用上之安全疑慮時，會選擇坐在馬桶上洗澡，但旅館設置之乾濕分離隔板會造成蓮蓬頭水管長度不足，須自備較長之水管。”

綜上，國內無障礙客房供給與需求上之認知差異應為部分旅館無障礙客房之設施與設備維護管理，尚無法符合行動不便者使用上之便利性。

（二）對於無障礙客房設置相關法規修訂建議之探討

2 個群體之受訪者均認同國內無障礙客房之規範能滿足行動不便者之基本需求，其中，行動不便者認為現行規範可再提升其服務品質之修訂意見為。

“加強通道寬度、浴廁形式、洗澡椅、移位操作空間、高差以及房型等重要需求之細項，將能讓使用者更為安全便利。”

“洗澡椅及乾濕分離之部分可以更考量使用者實際需求就能更趨完善。”

而規劃設計者對於相關法規之修訂意見為。

“法規要求的設計強度可能過高，會造成空間浪費，建議檢討提供適度彈性。”

至於旅館業者對於相關法規之修訂意見為。

“配合國內無障礙相關法規……惟如未來法規修正係就現有硬體設備諸如電梯等要求改善時，可能會因空間不足難以因應。”

“樂於配合現行國內無障礙相關法規政策，惟建議應將各項規定之制訂緣由提列為法規之說明資料，以協助設計者及業者瞭解無障礙使用者之實際需求，進而檢討於法規內保留一定彈性，提升無障礙客房整體設計感，減少使用者之刻板印象。”

“業者於設置符合現行法規之無障礙客房，仍會因無障礙設施勘檢人員之意見，產生額外補設之工程收尾，降低整體美觀。”

綜合相關意見，受訪者均認同現階段法規，旅館業者及規劃設計建築師亦均願意配合法規規劃設置。

（三）對於提供無障礙客房相關資訊之探討

本研究根據訪談結果，3 個群組 9 位受訪者，除輪椅使用者較為認同旅館於官方網站提供無障礙客房之訂房選項、圖說與照片、相關設備及服務等資訊能提高住用率，旅館業者及建築師之意見則有所差異。

輪椅使用者之同意意見為。

“所提到直接提供訂房選項、提供照片與圖說，以及相關可用或協助之設備與服務項目應該對於提高無障礙客房住用率有實際助益。”

“有提供資訊是好事，但使用者之需求不同，皆可透過聯繫旅館初步瞭解無障礙客房之空間環境，難因資訊取得更為便利性，而增加其入注意願，但相對來說直接提供資訊之旅館，將能讓使用者更為便於找到無障礙客房，可能對於其住用率有所助益。”

而當訪談題目改為由旅館主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能否提高住用率時，受訪者多對此表示認同。

“當整體資訊取得變得更容易，對於住用率是有幫助的。”

“在同一個平台整合過的資訊比較能吸引人流，相對的就有可能提高無障礙客房的住用率。”

“可降低一間一間打去確認的不便利性，且能在一定區域範圍內找到其他可使用的無障礙客房。”

“已多次建議交通部觀光局統計建置。”

顯示應由主管機關交通部觀光局設置無障礙客房資訊整合平台，將能有效提高無障礙客房之住用率，略為平衡整體之供給與需求。

本研究並為瞭解國內觀光旅館於官方網站提供無障礙客房之情形，於 2019 年 11 月間，就 131 間觀光旅館之官方網站進行整體調查，調查顯示僅有 7 間觀光旅館於官網有無障礙客房相關資訊，並僅有 1 間觀光旅館具有包含訂房選項、無障礙客房平面圖與照片以及可提供設備及服務項目之完整資訊。

（四）對於在一般客房提供較寬敞通道與協助設施之探討

根據訪談結果，行動不便受訪者對於在一般客房提供較寬敞通道與協助設施均持認同意見。

“在超高齡化社會進程，法規可朝這方向進行的話，對於整體無障礙旅遊將能有所幫助。”

“在訂不到無障礙客房時，可作為替代使用。”

“只要有可供憑靠及抓握的扶手就能符合需求。”

在規劃設計建築師方面，受訪者意見則有所差異。

“可能會衍生其他使用者的困擾。”

“可以考量讓旅館業者增加這類型的設置數量，減少現行過高設計強度之無障礙客房的數量。”

“高齡社會下這類輔助設備的設置有可能是需要的，但是要看各旅館本身的客群，如果旅館的對象客群幾乎沒有行動不便使用者或高齡者時，這樣的要求是否會額外增加其經營負擔。”

綜合上述意見，在國內往超高齡社會階段前進時，確保部分一般客房之通道有效寬度與迴轉直徑，並提供協助設施是有所幫助的，但仍須另行討論設置之程度，以確保旅館業者能在既有空間環境下協助設置，以及避免影響其他使用者之觀感。

（五）非行動不便者對於使用無障礙客房之情形探討

本研究並為瞭解非行動不便使用者對於旅館無障礙客房之看法與入注意願，對旅館業者及規劃設計建築師進行這項議題之訪談，根據訪談結果，一般使用者入住無障礙客房之意願非常低，其原因為。

“認為扶手等輔助設備影響客房整體美觀。”

“認為扶手等輔助設備影響客房整體觀感，以及使用上反而造成額外阻礙。”

“扶手等輔助設備太多且過於冰冷。”

“社會觀感與習性，也會覺得為什麼要付一樣的錢去住整體設計感被扶手佔據的無障礙客房。”

“空間之整體感受，以及社會傳統觀念，覺得安排無障礙客房給他會有被冒犯的感覺”

第四節 小結

本研究綜整前一節之訪談結果，歸納以下關於國內無障礙客房設置與使用情形之研究發現。

一、單就數量探討無障礙客房之供給與需求時，國內無障礙客房之供給數量大於需求數量。

二、現行無障礙客房設計規範已能滿足行動不便者之基本需求。

三、行動不便者對於無障礙客房供給之認知差異，初步歸納為部分旅館提供之無障礙客房可能於後續維護管理時未完全符合相關規範，致無法滿足使用者之需求與便利性。

四、行動不便者對於旅館客房之核心需求可歸納為 5 項。

(一)通道寬度：無障礙客房及一般客房通路都能保持 120cm 以上之淨寬度，浴廁門具 80cm 以上之淨寬度。

(二)浴廁形式及設備：避免採乾式分離方式配置。洗澡椅應採用非固定之專用洗澡椅，以確保足夠寬深度。

(三)移位之操作空間：馬桶及浴室須足夠之移位操作空間。

(四)高差：無障礙客房及一般客房都能為無高差環境。

(五)房型：建議以雙床房為主要類型。

五、於無障礙客房以外之一般客房，設置考量高齡者及行動不便者順利使用之設施與設備，尚須考量設置程度與一般使用者之觀感，此項解決方案現階段較不具可行性。

六、旅館官方網站提供無障礙客房相關資訊對於提高住用率沒有明顯幫助，但由主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，將有助於提升無障礙客房之住用率，此項為顯著有效並具可行性之解決方案。

七、一般使用者因扶手等影響整體觀感之設備，對無障礙客房之使用意願非常低。

在訪談旅館業者對於國內無障礙客房相關規定之修訂建議，有一項建議值得內政部納入參考：

建議應將各項規定之制訂緣由提列為法規之說明資料，以協助設計者及業者瞭解無障礙使用者之實際需求，進而檢討於法規內保留一定彈性，提升無障礙客房整體設計感，減少使用者之刻板印象。

而在訪談行動不便使用者對於國內無障礙客房設置之其他課題與意見部分，有兩項建議值得旅館業者納入參考：

一、影響無障礙客房住用率之主因應該在於好不好用，能不能滿足行動不便使用者之需求，當旅館提供非常符合使用需要之無障礙客房時，行動不便者彼此間會互相通知，其住用率應該都會有一定的穩定性。

二、旅館業者應能從企業社會責任或是企業形象進行考量。障礙不是行動不便使用者及高齡者的問題，是社會整體的問題，應該要盡最大努力替他們排除障礙。

第五章 結論與建議

本章節綜合歸納以上四章研究所得，提出研究結論與可行之建議。

第一節 結論

本研究從國內無障礙客房現況課題、我國與美日之無障礙客房相關規定分析，以及研擬解決方案等 3 個面向，歸納結論如下，並於第二節提出對行政機關之具體建議。

一、國內無障礙客房現況課題

(一) 供給數量足夠，但須加強控管業者之維護管理

就旅館業者住用率及行動不便者使用情形之調查結果，無障礙客房之供給數量應屬足夠，惟仍有行動不便者反映無障礙客房不足，現階段就訪談結果僅能推估，可能因部分旅館業者無障礙客房於勘檢後之維護管理未完全符合設計規範，致無法符合行動不便使用者之需求。

(二) 國內無障礙客房相關規範能滿足行動不便者之基本需求

經訪談結果，建築物無障礙設施設計規範之無障礙客房相關規定，已能符合行動不便者對於通道、浴廁及設備、移位操作空間及避免高差等基本需求，僅需加強細部之補充事項，即能提昇整體空間品質，讓行動不便使用者更為安全與便利。

(三) 一般使用者對於無障礙客房之使用意願薄弱

一般使用者因扶手等影響整體觀感之設備，對無障礙客房之使用意願非常低，此部分旅館業者建議可將各項規定之制訂緣由提列為法規之說明資料，以協助設計者及業者瞭解無障礙使用者之實際需求，進而檢討於法規內保留一定彈性，提升無障礙客房整體設計感，降低使用者負面觀感。

二、國內與美國、日本之無障礙客房相關規定分析

國內無障礙客房相關規範已考量行動不便者之基本需要，惟在人口結構超高齡趨勢下，未來尚須加強重視高齡者於一般客房之空間需求。

美國身心障礙者法案無障礙設計標準要求將無障礙客房分散設置各等級之房間，從公平性之角度提供使用者能有所選擇，及其對於聽覺障礙者需求之重視，可作為未來強化國內無障礙客房設計規範之參考。

日本考量高齡者及行動不便者移動順暢之建築設計標準要求一般客房須考量高齡者及行動不便者亦能順利使用，以及要求於官網公布輪椅使用者專用客房相關資訊之作法，亦可作為後續推動國內旅館客房逐步全面無障礙之參據。

三、提升無障礙客房政策推動及促進住用率之解決方案

(一)建置國內無障礙客房之訂房資訊整合平台

經訪談各群組之受訪者均表示，整合無障礙客房訂房資訊將有助於提高其住用率，本研究認為可參採日本規範，於平台提供訂房選項、圖說與照片及可供使用出借之設備等基本資訊。

(二)建議旅館業者應提供之房型

美國無障礙客房要求應分散設置以提供與其他客人相同之房型、床數及其他舒適設施選擇。經訪談行動不便使用者，多認同雙床房為最符合其需求之選項，本研究認為可參考美國規範，建議旅館業者優先提供雙床房之房型。

(三)無障礙客房應有定期複檢之機制

經訪談行動不便使用者，部分旅館提供之無障礙客房可能於後續維管時未完全符合相關規範，致無法滿足使用者之需求與便利性，建議檢討建立定期複檢機制，以確保使用者權益。

第二節 對行政機關之建議

本研究對行政機關提擬以下立即可行及中程可行之建議：

建議一

參考本研究成果，建置國內無障礙客房之訂房資訊整合平台。立即可行之建議。

主辦機關：交通部觀光局

協辦機關：各直轄市及縣(市)政府觀光旅遊局

本研究經訪談行動不便使用者、觀光旅館業者及建築師，受訪者皆同意由旅館主管機關交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，將能協助行動不便使用者更便於取得無障礙客房資訊，並有助於提高無障礙客房之住用率，平衡整體之供給與需求。且因交通部觀光局已建有無障礙旅遊主題行程及台灣旅宿網，建議可將無障礙客房之訂房資訊整合平台納入，並協請各直轄市及縣(市)政府觀光旅遊局統整各區域內之無障礙客房資訊。

建議二

本研究繪製之無障礙客房設計參考範例未來納入「建築物無障設施設計規範」供使用者參考。立即可行之建議。

主辦機關：內政部營建署

協辦機關：內政部建築研究所

本研究參考美國及日本無障礙客房設計範例圖說之表現方式，繪製我國無障礙客房之設計參考範例，未來可在規範修訂時納入參考。

建議三

建立無障礙客房之定期複檢機制。中程可行之建議。

主辦機關：內政部營建署、交通部觀光局

協辦機關：內政部建築研究所

本研究透過訪談顯示國內無障礙客房之設計規範應能滿足行動不便者之基本需求，但與其對於無障礙客房整體設施設備之使用情形滿意程度有顯著落差，建議由本部及交通部跨部會協調建立無障礙客房之定期複檢機制，以協助旅館業者強化無障礙客房之設施與設備維護管理。

第三節 後續研究建議

本研究受限於人力及時間，僅得就國內外無障礙客房相關規定及實際案例進行初步探討，尚未深究其法規制訂精神，訪談部分囿於研究調查時間不足，且多數旅館業者不願意接受訪談，僅得就觀光旅館進行初步調查與探討，惟無從得知一般旅館業者及合法民宿業者之想法；建議後續能就一般旅館及民宿之改善案例進行訪談，以期研究成果更能符合實際需求。

建議規劃進行「一般旅館及民宿無障礙客房改善案例調查」之研究，以完整瞭解國內無障礙客房推動現況所面臨之課題，有助於補充國內相關規定未盡完善之處。

附錄一、本研究之期初審查會議紀錄

一、時間：108 年 3 月 11 日(星期一)下午 2 時 30 分

二、地點：本所簡報室

三、主席：王所長榮進 記錄：陳麒任、張乃修、陳柏端、

四、出席人員：詳簽到簿 蘇鴻奇、蔡介峰、厲妮妮

五、主席致詞：(略)

六、研究案主持人簡報：(略)

七、發言要點：

(一)「應用智慧節能技術減緩我國建築部門夏季尖峰用電策略研究」案：

1. 本研究以研提我國區域能源管理為主，建議建築部門用電可依不同建築類型作區隔，例如住宅類或商業辦公類等，並結合用電情形可視化技術進行智慧節能策略之研擬。
2. 不同類型建築之節能手法有所差異，建議本研究可考慮先就單一類型建築進行探討分析。

(二)「無障礙客房設置面積與使用率之調查研究」案：

1. 建議聯繫身障團體，瞭解身障者於國內外住宿無障礙客房之實際使用情形，及蒐集國外案例可供國內改善參考之部分。
2. 可探討釐清無障礙客房不足之原因，究係未照規定設置、或現行比例須檢討、業者不主動揭露無障礙客房資訊，並瞭解一般旅客不願意入住無障礙客房之緣由，俾能提出相關建議。

(三) 「標準火害下箱型鋼柱之穩定性數值分析研」案：

1. 本案應用 107 年研究成果，除可提供研究團隊進行實驗前模擬，修正實驗規劃設計外，建議探討實驗和數值分析之差異性，及造成影響之關鍵因素。
2. 以數值方法進行結構火害參數分析，是未來研究方向之一，建議可配合本年度委託研究實驗規劃之參數進行分析，以提高研究成果的應用價值。
3. 有關 107 年研究成果之分析程序，應配合本年度委託研究實驗結果進行驗證及修正，並於成果報告內詳細說明，以供後續研究參考。

(四) 「CLT 多層次實木結構積材工法國際防火規範比較研究」案：

1. 因承辦同仁離職在即，研究時程有限，本案宜先撤案。
2. 請安全防災組審酌規劃木結構 CLT 防火相關後續研究課題。

(五) 「性能實驗中心研發及試驗設備精進研究」案：

1. 本案針對目前使用率較低設備提出開發「加值服務」之構想，建議釐清適用範圍及發展方向，俾能有效整合及提升使用效益。
2. 另有關設備汰換或升級部分，建議考量將規範標準發展之趨勢或變動納入探討，並掌握法令規範標準公布時程及時更新，以發揮整體效益並避免無效投資。
3. 本案預計提出整體實驗設備發展精進計畫，建議宜先就市場需求、法令技術、經費編列、執行期程及人力等因素進行系統性探討，以增進成果應用執行之可行性。
4. 目前「衛生管路設備檢測實驗室」、「人工光及自然光實驗室」及「熱環境實驗室」等設備使用率似乎較低，建

議可回顧建置目的，並通盤檢討需求性與發展性，以作為未來營運、轉型或活化之參考。

(六) 「外牆飾材工程納入專業營造業之可行性研究」案：

1. 本案預期成果超出題目研究範圍，建議考量研究期程與人力，審酌調整研究主題或內容。
2. 針對探討設置技術士之可行性部分，建議考量結合現有體制，探討技術士之供需情形，以及瞭解勞動部設立新職類技術士之處理程序。如以提升外牆飾材施作品質為出發點，或可將研究重點調整為相關從業人員（如：專任工程人員、工地主任、技術士）三者之間如何分工。
3. 目前國內工程案件，大多交由綜合營造業承攬後分包予專業營造業，顯少拆項將專業工程單獨發包。業種是否會因列為專業營造業而有受益或受何種影響，建議可納入分析探討。
4. 本研究如擬評估外牆飾材工程列為一種專業營造業，建議宜先比較分析與現有其他行業間是否存在業務範圍重疊情形。

八、會議結論：

請參考與會同仁之寶貴意見，並請納入研究內容參採修正，使研究成果更為豐富完整。

九、散會：（下午 5 時整）

附錄二、本研究之期初審查會議意見回應表

表附錄2.1 期初審查會議意見回應表

項次	期初審查意見	回應內容
1	建議聯繫身障團體，瞭解身障者於國內外住宿無障礙客房之實際使用情形，及蒐集國外案例可供國內改善參考之部分	本研究將訪談行動不便使用者以瞭解其實際住宿情形，並蒐集及綜合比較國內、美國及日本相關規定與案例。
2	可探討釐清無障礙客房不足之原因，究係未照規定設置、或現行比例須檢討、業者不主動揭露無障礙客房資訊，並瞭解一般旅客不願意入住無障礙客房之緣由，俾能提出相關建議。	本研究將藉由訪談行動不便使用者、旅館業者及建築師以瞭解無障礙客房供給與需求差異之原因。

(資料來源：本研究整理)

附錄三、本研究之期中審查會議紀錄

一、時間：108 年 8 月 8 日（星期四）下午 2 時 30 分

二、地點：大坪林聯合開發大樓 15 樓第 4 會議室（新北市新店區北新路 3 段 200 號 15 樓）

三、主席：王組長順治

記錄：曾建聰

四、出席人員：詳如簽到簿

五、主席致詞（略）

六、業務單位報告：（略）

七、計畫主持人簡報：（略）

八、綜合討論（依研究計畫序）：

（一）「無障礙客房設置與使用情形之調查研究」案

交通部觀光局 夏約聘法務道彰

1. 國內無障礙客房多預設行動不便之使用者均具有同行陪伴者，與國外情形略有不同，建議可納入參考。
2. 有關訪談對象之觀光旅館應考量其類型與規模，以提高研究成果實用性。
3. 交通部觀光局已將無障礙相關設施設備及服務列入星級評鑑加分之項目，並將旅館無障礙設施設備改善列為補助措施，以協助及推動業者改善無障礙環境。
4. 建議可協助提出國內無障礙客房於符合相關規定以外，更能滿足高齡者與行動不便者需求之參考作法，並參酌樂齡友善及通用設計，以逐步滿足高齡者及行動不便者之需求。

中華民國全國建築師公會 林建築師國財

1. 建議將來在訪問旅館經營業者，能考量國際大型連鎖集團經營者為優先，例如希爾頓、WESTIN 或凱薩系列等，本地大型旅館業列為第二。
2. 本研究實務上比較少建立相關資料，值得進一步探討。
3. 建議訪問行動不便者或高齡者，可洽詢上述條件並實際從事導遊者。

內政部營建署建築管理組 陳技正雅芳（書面意見）

1. 按「為便利行動不便者進出及使用建築物，新建或增建建築物，應依本章規定設置無障礙設施。但符合下列情形之一者，不在此限：……前二項建築物因建築基地地形、垂直增建、構造或使用用途特殊，設置無障礙設施確有困難，經當地主管建築機關核准者，得不適用本章一部或全部之規定。」為建築技術規則建築設計施工編第167條所明定，並自102年1月1日起已推動全面朝向無障礙化，合先敘明。
2. 有關本研究第11頁「……並依該設計規則第170條表列，國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館均屬公共建築物之使用類組 B-4類需依設計規範之內容逐項檢討……」等文字，如研究對象僅限於新建建築物，則研究報告上開文字與本規則第167條之意旨似有不合，建請釐清確認，以利後續研究進行。

本所 靳副研究員燕玲

建議可將扶手等無障礙設施之材質納入研究探討範圍，以改善一般使用者對於無障礙設施之排斥印象。

本所 張助理研究員志源

建議補充國內案例之討論，至於國外案例可再補充說明其特色。

本所 褚助理研究員政鑫

建議考量研究期程，酌予調整訪談對象。

主席 王組長順治

1. 本研究建議設施與使用情形之訪談問題應採整體且公共性之議題進行討論，避免流於著重個體之經驗與意見。
2. 請補充國內、美國與日本相關規定之比較分析說明。
3. 建議可討論無障礙客房內各項設施設備及家具擺設之必要性，以提供更為寬闊舒適之空間。

計畫主持人回應（張副研究員乃修）

1. 有關訪談的對象與問題將參照各機關及所內同仁之建議，採較具整體性且公共性之問題，並評估訪談使用者之代表性與訪談觀光旅館之規模。
2. 國內外之規定與案例相關比較資料將於研究後續逐步完成，並擬就雙床型之無障礙客房進行較為深入之比較及提出參考範例。
3. 本研究係先期研究，將先就問題面調查分析其可能原因，以作為後續研提相關解決方案之討論依據。

（二）「高齡療癒環境之居家空間設計原則」案

中華民國全國建築師公會 林建築師國財

1. 建議導入相關設計實例或是實務上得以改善的案例輔助說明。
2. 高齡療癒環境課題範圍廣泛，建議能導入相關醫事人員見解。

衛生福利部社會及家庭署老人福利組 許視察庭芸（書面意見）

1. 對高齡者的居家空間設計導入療癒的元素是很好的研究課題，惟期中報告未能即時提供緒論及研究目的，建議後續應予敘明。
2. 期中報告運用人智學理論概念，相關名詞定義不甚明確，建議應加強敘明與居家空間設計的關係以及如何落實於實務層面的操作運用。
3. 期中報告第四章的設計檢核原則及作為參考手冊事宜，仍待高齡療癒環境領域的持續研究驗證。
4. 療癒的本質是相對主觀及抽象的概念，建議初期先以高齡者日常生活容易操作的方向並將之導入居家空間設計實務。

本所 靳副研究員燕玲

1. 建議補充說明人智學理論文獻與建築的關聯性。
2. 建議將本研究預期成果的對象說明清楚。

本所 張助理研究員志源

1. 建議將研究報告內容架構分類清楚，避免主文分析與文獻內容交互敘述，相關引用資料來源及註解出處應說明完整。
2. 建議研究主題對象應該定義清楚。

本所 褚助理研究員政鑫

建議期中報告引用的日文圖片能夠轉譯成中文以方便閱讀。

主席 王組長順治

1. 建議先說明研究引用的人智學相關名詞定義及範圍，並避免套用艱澀的理論名詞。
2. 報告內容應落實普世價值，用字遣詞盡量簡單易懂，圖片舉例避免過度修飾華麗，建議以完成簡易參考手冊為準。
3. 建議部分圖片內容可自行修改並重繪，報告格式應注意符合所內規定。

計畫主持人回應（曾助理研究員建聰）

1. 關於療癒環境的研究議題尚待整合且較為主觀抽象，本研究將依據與會人員建議及書面意見修正，並就蒐集之相關資料彙整呈現於期末報告。
2. 關於人智學理論與建築的關聯性，將再敘明清楚。
3. 關於研究對象、研究架構及報告相關格式等，將會於期末報告中補充修訂。

九、 結論：

本次會議2案期中報告，經審查結果原則通過。請詳細紀錄與審查委員及出席代表意見，並請計畫主持人參採，於期末報告回應，並如期如質完成研究計畫。

十、散會(下午5時)

附錄四、本研究之期中審查會議意見回應表

表附錄4.1 期中審查會議意見回應表

項次	期初審查意見	回應內容
1	- 國內無障礙客房多預設行動不便之使用者均具有同行陪伴者，與國外情形略有不同，建議可納入參考。 - 有關訪談對象之觀光旅館應考量其類型與規模，以提高研究成果實用性。 - 交通部觀光局已將無障礙相關設施設備及服務列入星級評鑑加分之項目，並將旅館無障礙設施設備改善列為補助措施，以協助及推動業者改善無障礙環境。 - 建議可協助提出國內無障礙客房於符合相關規定以外，更能滿足高齡者與行動不便者需求之參考作法，並參酌樂齡友善及通用設計，以逐步滿足高齡者及行動不便者之需求。	本研究將訪談行動不便使用者，並考量其陪同者。至有關旅館規模部分囿於人力及期程限制僅能設定一定規模進行調查，無法廣泛訪談各類型與規模。 研究將於結論試圖提出於現行規定外之解決方案，以儘可能平衡國內高齡者及行動不便者之需求與旅館業者之供給。
2	- 建議將來在訪問旅館經營業者，能考量國際大型連鎖集團經營者為優先，例如希爾頓、WESTIN 或凱薩系列等，本地大型旅館業列為第二。 - 本研究實務上比較少建立相關資料，值得進一步探討。	本研究於訪談旅館業者過程多遭拒絕，僅能設定一定規模進行調查。行動不便使用者之訪談對象其中之一為輪椅導遊。

	3. 建議訪問行動不便者或高齡者，可洽詢上述條件並實際從事導遊者。	
3	1. 按「為便利行動不便者進出及使用建築物，新建或增建建築物，應依本章規定設置無障礙設施。但符合下列情形之一者，不在此限：……前二項建築物因建築基地地形、垂直增建、構造或使用用途特殊，設置無障礙設施確有困難，經當地主管建築機關核准者，得不適用本章一部或全部之規定。」為建築技術規則建築設計施工編第167條所明定，並自102年1月1日起已推動全面朝向無障礙化，合先敘明。 2. 有關本研究第11頁「……並依該設計規則第170條表列，國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館均屬公共建築物之使用類組B-4類需依設計規範之內容逐項檢討……」等文字，如研究對象僅限於新建建築物，則研究報告上開文字與本規則第167條之意旨似有不合，建請釐清確認，以利後續研究進行。	感謝營建署建議，已修正內文。
4	建議可將扶手等無障礙設施之材質納入研究探討範圍，以改善一般使用者對於無障礙設施之排斥印象。	扶手部分經訪談旅館業者建議於法規內保留一定彈性，提升無障礙客房整體設計感，減少使用者之刻板印象

5	建議補充國內案例之討論，至於國外案例可再補充說明其特色。	期中報告囿於期程未及討論分析，將於期末報告補充說明。
6	建議考量研究期程，酌予調整訪談對象。	已考量期程與人力並衡酌相關研究方法調整訪談數量。
7	1. 本研究建議設施與使用情形之訪談問題應採整體且公共性之議題進行討論，避免流於著重個體之經驗與意見。 2. 請補充國內、美國與日本相關規定之比較分析說明。 3. 建議可討論無障礙客房內各項設施設備及家具擺設之必要性，以提供更為寬闊舒適之空間。	考量研究方法上使用性調查可從少量群體之訪談中取得85%左右之效度，爰就供需平衡之因素上採辦結構是訪談取得相關意見。國內、美國與日本相關規定之探討將於期末報告補充說明。相關設施與設備之討論擬於後續相關研究中再行探討。

（資料來源：本研究整理）

附錄五、本研究之期末審查會議紀錄

一、時間：108 年 12 月 2 日（星期一）下午 2 時 30 分

二、地點：本所簡報室（新北市新店區北新路 3 段 200 號 15 樓）

三、主席：王組長順治

記錄：褚政鑫

四、出席人員：詳如簽到簿

五、主席致詞（略）

六、業務單位報告：（略）

七、計畫主持人簡報：（略）

八、綜合討論(依研究計畫序)：

（一）無障礙客房設置與使用情形之調查研究

臺灣建築學會孫理事振義

1. 日後相關課題研究訪談對象建議可洽詢建築學會會員，也可洽詢財團法人自由空間教育基金會董事長唐峰正。
2. 無障礙客房相關未來後續研究建議得考量進行深入訪談及調查，並與衛福部等相關單位合作。
3. 結論中「供給數量足夠，但需求未獲得滿足」宜再作清楚說明。

臺灣老人學學會楊理事培珊

1. 建議未來類似研究在研究方法可增加「焦點團體法」，以擴大參與者代表性及獲得更豐富的意見，另從研究資料至研究結論應具一致性。
2. 鑑於社會對「障礙」之歧視，建議未來可修正為「通用設計」。
3. 所提建議中資訊供給部分，可建議主管機關就身心障礙及老人非營利組織、學校資源教室、各縣市政府社會局、教育局等相關單位提供無障礙旅遊資訊供參考。

中華民國全國建築師公會謝建築師國璋

身心不便者有時不會主動表示對設施的意見，建議可徵詢旅行業導遊領隊等來表達相關的意見。

交通部觀光局李約聘人員慧怡

1. 本局設有無障礙小組及通用化設施小組，已函請旅館業者回傳無障礙設施客房資料，整合後將放置台灣旅宿網平台，並將新增訂房及房型揭露等項目，供有需求的族群查詢。
2. 旅館業者係依內政部營建署規定設置無障礙客房，現階段應為鼓勵設置，因此供需量有所差異。
3. 因有些客房空間較小，為改善達基本無障礙客房大小，將面臨更動結構問題，會牽涉到許多法令而增加困難度，因此導致許多業者反彈，惟國內業者刻正努力調整。

張助理研究員志源

1. 建議考量如何以本研究成果進行現行法規修正。
2. 建議可多蒐集國外無障礙客房案例。

王組長順治

1. 建議可從高齡社會來臨之角度切入，並可調查更詳細旅遊資料來協助佐證。
2. 建議可瞭解身障者住一般房間之比例。
3. 建議可檢附臺灣美國日本無障礙客房之比較表及調查有無隱藏式之無障礙設計。

計畫主持人回應（張副研究員乃修）

1. 本研究已撰擬國內、美國及日本無障礙客房相關規定之初步比較分析表，後續將修正並充實其內容。

4. 研究結論與建議部分將依與會代表之建議，以現階段鼓勵旅館業者之角度修正，並在加強研究資料與結論連結之論述。

(二) 高齡者及低視能者生活場域之尋路與地圖認知研究

衛生福利部社會及家庭署許視察庭芸(書面意見)

本研究仍聚焦於身心障礙者道路空間使用及低視能生活場域行走之經驗，較少著墨高齡者之範疇，建議未來就內容進行平衡研究。

臺灣建築學會孫理事振義

1. 香港指引資訊頗具價值，建議可再蒐集其他國家文獻及標準，另部分內容誤繕建議檢視修正。
2. 未來研究訪談對象可洽詢建築學會會員。

臺灣老人學學會楊理事培珊

1. 視障者依身心障礙手冊規定分輕度至極重度，本研究低視能者如何對應？宜再釐清。
2. 近年智慧手機中 APP 有助於視障者之行動，建議得於本研究中增加「科技使用之助益」相關內容。

中華民國全國建築師公會謝建築師國璋

本案係針對戶外空間進行研究，倘視障者需進入室內時，其巡路或地圖指引，建議得與公家機關或機構等單位配合、協調。

本所 張助理研究員志源

1. 案例之分析層面可再多加說明分析。
2. 指南部分可參考吳教授可久相關研究寫法，可更具說服力。

主席 王組長順治

1. 建議先從心理地圖說明，再講述地圖的種類及智慧手機、工具的應用，另可探討告示牌上需標示何種必要資訊，如安全因素。
2. 建議調查何場所有進行本研究之相關示範，及指南建議可從使用者角度思考來進行分類。

計畫主持人回應（褚助理研究員政鑫）

1. 本研究將再加強說明研究範圍，案例再進行檢視，並就地圖種類、告示牌必要標示資訊、指南之修正等調整說明。
2. 另有關與會代表之建議，將納入研究參考調整。

九、結論：

- （一）本次會議 2 案期末報告，經審查結果原則通過。
- （二）請詳實記錄出席代表及書面意見，並請計畫主持人參採，依本部規定格式修正成果報告，注意文字圖表之智慧財產權，如有引述相關資料，應註明資料來源，對於成果報告之結論與建議事項內容，須考量應為具體可行，並鼓勵將研究成果投稿建築相關學報或期刊。

十、散會(下午5時)

附錄六、本研究之期末審查會議意見回應表

表附錄6.1 期中審查會議意見回應表

項次	期初審查意見	回應內容
1	1. 日後相關課題研究訪談對象建議可洽詢建築學會會員，也可洽詢財團法人自由空間教育基金會董事長唐峰正。 2. 無障礙客房相關未來後續研究建議得考量進行深入訪談及調查，並與衛福部等相關單位合作。 3. 結論中「供給數量足夠，但需求未獲得滿足」宜再作清楚說明。	感謝建築學會同意日後給予相關研究之訪談協助。
2	1. 建議未來類似研究在研究方法可增加「焦點團體法」，以擴大參與者代表性及獲得更豐富的意見，另從研究資料至研究結論應具一致性。 2. 鑑於社會對「障礙」之歧視，建議未來可修正為「通用設計」。 3. 所提建議中資訊供給部分，可建議主管機關就身心障礙及老人非營利組織、學校資源教室、各縣市政府社會局、教育局等相關單位提供無障礙旅遊資訊供參考。	感謝老人學學會提供研究方法之建議，另資訊供給部分將建議交通部觀光局余建置後能以外部連結方式提供相關單位參考。
3	身心不便者有時不會主動表示對設施的意見，建議可徵詢旅行業導遊領隊等來表達相關的意見。	本研究訪談對象之一即為無障礙導遊。

4	1. 本局設有無障礙小組及通用化設施小組，已函請旅館業業者回傳無障礙設施客房資料，整合後將放置台灣旅宿網平台，並將新增訂房及房型揭露等項目，供有需求的族群查詢。 2. 旅館業者係依內政部營建署規定設置無障礙客房，現階段應為鼓勵設置，因此供需量有所差異。 3. 因有些客房空間較小，為改善達基本無障礙客房大小，將面臨更動結構問題，會牽涉到許多法令而增加困難度，因此導致許多業者反彈，惟國內業者刻正努力調整。	感謝交通部觀光局已同意參採本研究結果，本研究於訪談時旅館業者均表達能配合國內法規對於無障礙環境之要求，確實能感受到業者之努力。
5	1. 建議考量如何以本研究結果進行現行法規修正。 2. 建議可多蒐集國外無障礙客房案例。	已於研究成果建議營建署可參採本研究繪製之無障礙客房範例納入現行規範。另國外無障礙客房美國及日本已各提列2案。
6	1. 建議可從高齡社會來臨之角度切入，並可調查更詳細旅遊資料來協助佐證。 2. 建議可瞭解身障者住一般房間之比例。 3. 建議可檢附臺灣美國日本無障礙客房比較表及調查有無隱藏式之無障礙設計。	國內、美國及日本之無障礙客房比較表已於研究報告補充完成，另研究因考量期程與人力衡酌調整訪談內容，所提建議將納入後續執行相關研究時參採。

(資料來源：本研究整理)

附錄七、本研究之訪談紀錄

專家學者訪談內容紀錄-輪椅使用者

時間：108年10月31日（星期四）下午3時00分

地點：丹堤咖啡景美景興店

受訪者：黃導遊欣儀（以下簡稱導遊）

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房需求及使用情形。

（一）一年使用無障礙客房需求次數及實際順利入住次數。

導遊：帶團約5次，個人需用約2次。均能找到具無障礙客房之旅館，但因帶團時團員約20人上下，僅能讓較具需求之團員優先入住無障礙客房，其餘團員使用具足夠通道寬度之一般客房，但亦會有到現場發現無障礙客房難以使用之情形。

（二）您對於無障礙客房之基本需求為何。（瞭解其所重視之空間需求，如通道寬度、迴轉半徑、扶手、床高、挪移空間、可操作之電器設備等）

導遊：就帶團經驗，團員之需求包含6個重要部分

1. 通道寬度：因整團團員約20人上下，除無障礙客房外，尚須使用一般客房，需要所有客房都能保持客房通路120公分以上之淨寬度，衛浴門具80cm以上之淨寬度。
2. 浴廁形式：近期旅館普遍以乾濕分離方式配置浴廁，易造成輪椅使用者不易進出。
3. 洗澡椅：旅館普遍設置牆上可翻折之固定式洗澡椅，容易因寬深度不足、高度不適合或材質不防滑，造成使用者無法安全且安心使用，應改為購置醫療專用洗澡椅。

4. 移位空間：馬桶及浴室須足夠之移位空間。
5. 高差：無論是無障礙客房或一般客房皆應提供使用者通行無礙之無高差環境。
6. 房型：因帶團多為兩人一房，且應考量輪椅使用者多有陪伴者同行，雙床房將較單一雙人床具使用彈性。

(三) 就過往經驗，能否順利在目標區域找到符合您基本需求之無障礙客房。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

導遊：因具旅行社導遊身分，這部分並不難找。

(四) 就過往國內之無障礙客房入住經驗，整體設施設備之使用情形是否滿意。

非常同意 ☐ 同意 ☐ ☒ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

導遊：有點同意，但因法規並未規範洗澡椅及乾濕分離等部分，亦曾有遇過部分旅館業者之無障礙客房可能於勘檢後二次施工，都需要再克服。

(五) 能否推薦您過往入住較為滿意之無障礙客房，以及推薦之原因。

導遊：台東桂田喜來登酒店，因其為雙床房房型，床間寬度便於輪椅進出，且未將浴廁設置為乾濕分離，並具醫療用洗澡椅，能符合多數輪椅使用者之需要。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

(一) 您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

(二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

導遊：同意，但可加強前述一(二)重要需求之細項，將能讓使用者更為安全便利。

(三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

☒ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

導遊：同意，在超高齡化社會進程，法規可朝這方向進行的話，對於整體無障礙旅遊將能有所幫助。

三、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。

導遊：有提供資訊是好事，但使用者之需求不同，皆可透過聯繫旅館初步瞭解無障礙客房之空間環境，難因資訊取得更為便利性，而增加其入注意願，但相對來說直接提供資訊之旅館，將能讓使用者更為便於找到無障礙客房，可能對於其住用率有所助益。

**記錄：記載旅館網站可查詢到無障礙客房相關資訊對於提高
住用率之看法量表如下：**

提供訂房選項	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意

**記錄：記載對於如由交通部觀光局統一設置無障礙客房相關
資訊平台，能否提高住用率之看法量表如下：**

☒ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

導遊：非常同意，已多次建議交通部觀光局統計建置。

四、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

導遊：回歸需求因素，影響無障礙客房住用率之主因應該在於好不好用，能不能滿足行動不便使用者之需求，再者就是價格合不合理。當旅館提供非常符合使用需要之無障礙客房時，行動不便者彼此間會互相通知，其住用率應該都會有一定的穩定性。

另外建議後續研究可以探討部分旅館及民宿業者自行主動設置無障礙客房，或於一般客房設置無障礙相關輔助措施，其設置動機與改善前後之空間情形與住用率，從企業社會責任或是企業形象討論，或可成為協助政府推動無障礙客房之著力點。

專家學者訪談內容紀錄-輪椅使用者

時間：108年10月31日（星期四）下午3時00分

地點：財團法人桃園市立脊髓損傷潛能發展中心

受訪者：王課長士豪（以下簡稱課長）

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房需求及使用情形。

（一）一年使用無障礙客房需求次數及實際順利入住次數。

課長：個人需用約2次。皆能在區域內找到無障礙客房。

（二）您對於無障礙客房之基本需求為何。（瞭解其所重視之空間需求，如通道寬度、迴轉半徑、扶手、床高、挪移空間、可操作之電器設備等）

課長：就個人使用之需求包含4個重要部分

1. 通道及門寬度是否足夠輪椅進出。
2. 浴廁形式：近期旅館普遍以乾濕分離方式配置浴廁，在使用上非常不便利。
3. 洗澡椅：木頭等材質之洗澡椅會太硬難以使用。
4. 高差：胸腰椎損傷之輪椅使用者尚能克服些微高差，頸椎損傷者有高差將無法使用。

（三）就過往經驗，能否順利在目標區域找到符合您基本需求之無障礙客房。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

課長：尚能找到具無障礙客房之旅館，但可能會比較遠些，或需支付6人房等多人之房型。

- (四) 就過往國內之無障礙客房入住經驗，整體設施設備之使用情形是否滿意。

非常同意 同意 ☒ 有點同意 不同意 非常不同意

課長：有點同意，洗澡椅及乾濕分離之部分可以更考量使用者實際需求就能更趨完善。

- (五) 能否推薦您過往入住較為滿意之無障礙客房，以及推薦之原因。

課長：登豐米蘭商務旅店，因已多次入住且能符合基本需求。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

- (一) 您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

非常同意 ☒ 同意 有點同意 不同意 非常不同意

課長：同意，大概是 70% 的滿意程度。

- (二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

課長：同意，但建議各旅館皆應設置 2 間以上之無障礙客房。

- (三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

課長：同意，在訂不到無障礙客房時，可作為替代使用。

三、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。

課長：非常同意，資訊取得更為透明與便利性，可能增加行動不便者外地出門之意願。

記錄：記載旅館網站可查詢到無障礙客房相關資訊對於提高住用率之看法量表如下：

提供訂房選項	☒ 非常同意	☐ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意
可用設備及服務項目	☒ 非常同意	☐ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意
照片及圖說	☒ 非常同意	☐ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意

記錄：記載對於如由交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能否提高住用率之看法量表如下：

☒ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

課長：非常同意，可降低一間一間打去確認的不便利性，且能在一定區域範圍內找到其他可使用的無障礙客房。

四、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

課長：無，只要能好好的使用床及浴廁空間，就已經符合個人基本需求。

專家學者訪談內容紀錄-高齡助行器使用者

時 間：108 年 11 月 3 日（星期日）下午 2 時 00 分

地 點：星巴克桃園縣府門市

受 訪 者：莊先生銘義及陪伴者 Ayu（以下簡稱受訪者）

記 錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房需求及使用情形。

（一）一年使用無障礙客房需求次數及實際順利入住次數。

受訪者：家族出遊時需用約 3 次，都能順利入住。

（二）您對於無障礙客房之基本需求為何。（瞭解其所重視之空間需求，如通道寬度、迴轉半徑、扶手、床高、挪移空間、可操作之電器設備等）

受訪者：扶手，使用者或陪伴者協助挪移及安全支撐都有很大的幫助。其次為高差，助行器使用者跨過高差較為費力。

（三）就過往經驗，能否順利在目標區域找到符合您基本需求之無障礙客房。

非常同意 ☒ 同意 有點同意 不同意 非常不同意

受訪者：都能在目標旅館預約到無障礙客房，但也可使用一般客房。

（四）就過往國內之無障礙客房入住經驗，整體設施設備之使用情形是否滿意。

非常同意 ☒ 同意 有點同意 不同意 非常不同意

受訪者：同意，無障礙客房都有較為完善的扶手及較大的浴廁空間，協助高齡者洗澡非常方便。

- (五) 能否推薦您過往入住較為滿意之無障礙客房，以及推薦之原因。

受訪者：北投春天酒店，扶手及浴廁空間都很完善。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

- (一) 您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

☒非常同意 ☐同意 ☐有點同意 ☐不同意 ☐非常不同意

受訪者：同意，使用上很便利。

- (二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

受訪者：非常同意，但建議洗澡椅的寬深度可以再加強。

- (三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

☐非常同意 ☒同意 ☐有點同意 ☐不同意 ☐非常不同意

受訪者：同意，基本上只要有可供憑靠及抓握的扶手就能符合需求。

三、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。

受訪者：有點同意，但不會看網站，都是家族裡的年輕人訂的。

記錄：記載旅館網站可查詢到無障礙客房相關資訊對於提高住用率之看法量表如下：

提供訂房選項	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	同意	有點同意	不同意	非常不同意

記錄：記載對於如由交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能否提高住用率之看法量表如下：

非常同意 同意 有點同意 不同意 非常不同意

受訪者：有點同意，但不會看網站，都是家族裡的年輕人訂的。

四、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

受訪者：陪伴者表示適度的扶手設置可以增加抬舉的施力點，並減少跌倒意外的發生，但有時候會碰到扶手設置位置或高度不符合使用者需要的情形。

專家學者訪談內容紀錄-旅館業者

時間：108年10月2日（星期三）下午2時30分

地點：S Hotel(合尊酒店)

受訪者：客房部徐經理頤蓁(以下簡稱經理)

記錄：計畫主持人張副研究員乃修(以下簡稱記錄)

一、請教 S Hotel 現有無障礙客房設置之面積、房型與住用率。

說明：依交通部觀光局觀光業務統計資料 108 年 1 至 6 月，

S Hotel 客房數為 101 間，該時段住用率為 77.61%。

依《建築技術規則》第 167-7 條客房總數量於 101 至 200 區間，應設無障礙客房 2 間。

經理：S Hotel 設有 2 間符合現行法規之無障礙客房，並考量使用者便於出入，設置於 2 樓，且具良好之景觀面向。今年 1 至 6 月無障礙客房之住用率約為 2 成，多為具高齡者成員之家族，或於其他客房均滿房時由前台洽詢使用者意願後安排入住，較少有輪椅等行動不便者入住。

記錄：經現場觀察 2 間無障礙客房，記載其設置情形如下：

（一）住用率

總房數	住用率	無障礙客房數	住用率
101	77.61%	2	*20%

*該數值為預估值

（二）房型、面積與位置

房型	面積	樓層	位置	門至電梯距離
雙人床房	37 m ²	2	面敦化北路	22m
雙人床房	33 m ²	2	面長春路	19m

(三) 行動不便者使用房間設備之操作性(設備依網站記載)

設備	操作性	備註
雙人床	高	
B&O 頂級音響設備	高	
三星 43 吋 LCD 多媒體互動電視	高	
配有多媒體插座及舒適燈光的辦公區域	高	
MINIBAR	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
Nespresso 咖啡機	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
配有強力花灑淋浴的浴室和獨立衛生間	高	
私人保險箱	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。

二、請教非行動不便者對於使用 S Hotel 無障礙客房之情形與看法。

說明：是否曾詢問過一般使用者入住無障礙客房之意願，後續該使用者是否同意入住，能否描述其同意或不同意之原因及有沒有高齡者要求使用無障礙客房。

經理：於其他客房均滿房時，會由前台詢問使用者是否同意入住無障礙客房，或由前台主動洽詢具高齡者成員之使用者，以較為安全安心之孝親房且具寬闊之沐浴空間等因素吸引其入注意願，並適度給予些許折扣。至一般使用者缺乏入住無障礙客房意願多因認為扶手等輔助設備影響客房整體美觀。

三、請教對於現行無障礙客房設置相關法規之修訂建議。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

經理：S Hotel 因屬舊建築物整建拉皮，並為配合國內無障礙相關法規，均已設有斜坡道、無障礙廁所等符合各項規定之設施及設備，惟如未來法規修正係就現有硬體設備諸如電梯等要求改善時，可能會因空間不足難以因應。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。另外部分飯店也會有針對無障礙客房之促銷活動。

經理：S Hotel 網站現因處改版階段，後續可以考量將無障礙房相關資訊放置於網站，你所提到直接提供訂房選項、提供照片與圖說，以及相關可用或協助之設備與服務項目應該對於提高無障礙客房住用率有實際助益。

S Hotel 未曾就無障礙客房特別促銷，但仍會由前台視使用者情形詢問其入注意願。

記錄：記載提供無障礙客房相關資訊對於提高住用率之看法量表如下：

提供訂房選項	非常同意	☒ 同意	普通	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	☒ 同意	普通	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	☒ 同意	普通	不同意	非常不同意

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

無

專家學者訪談內容紀錄-飯店業者

時間：108年10月8日（星期二）下午2時30分

地點：福容大飯店台北一館

受訪者：福容大飯店總務處工務管理部黃經理懷盟、
台北一館客房部唐經理懿萱（以下合併簡稱受訪者）

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教福容大飯店台北一館現有無障礙客房設置之面積、房型與住用率。

說明：依交通部觀光局觀光業務統計資料108年1至6月，福容大飯店台北一館客房數為120間，該時段住用率為63.83%。依《建築技術規則》第167-7條客房總數量於101至200區間，應設無障礙客房2間。

受訪者：福容大飯店台北一館設有2間符合現行法規之無障礙客房，並考量使用者便於出入，設置於3樓及10樓離梯廳最近處，3樓客房面後巷，10樓客房面建國南路。今年1至6月無障礙客房之住用率約為2%，少有輪椅等行動不便者入住。

記錄：經現場觀察2間無障礙客房，記載其設置情形如下：

（一）住用率

總房數	住用率	無障礙客房數	住用率
120	63.83%	2	2%

（二）房型、面積與位置

房型	面積	樓層	位置	門至電梯距離
雙人床房	33 m ²	3	面後巷	5m
雙人床房	26 m ²	10	面建國南路	5m

(三) 行動不便者使用房間設備之操作性(設備依網站記載)

設備	操作性	備註
冰箱	低	無作業空間，較不易操作。
吹風機	高	
紅外線保暖燈	高	
免治馬桶	高	
電熱水壺	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
專用保險箱	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
直撥電話	高	
液晶電視	高	
KOHLER、 SCARABEO、 HANSGROHE 衛浴設備配件	高	

二、請教非行動不便者對於使用 S Hotel 無障礙客房之情形與看法。

說明：是否曾詢問過一般使用者入住無障礙客房之意願，後續該使用者是否同意入住，能否描述其同意或不同意之原因及有沒有高齡者要求使用無障礙客房。

受訪者：於其他客房均滿房時，會詢問使用者是否同意入住無障礙客房，至一般使用者缺乏入住無障礙客房意願多因認為扶手等輔助設備影響客房整體觀感，以及使用上反而造成額外阻礙。

另有輪椅使用者及高齡者於前台主動洽詢無障礙客房使用需求時，表達無需安排無障礙客房之情形。

三、請教對於現行無障礙客房設置相關法規之修訂建議。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

受訪者：福容體系飯店均樂於配合現行國內無障礙相關法規政策，惟建議應將各項規定之制訂緣由提列為法規之說明資料，以協助設計者及業者瞭解無障礙使用者之實際需求，進而檢討於法規內保留一定彈性，提升無障礙客房整體設計感，減少使用者之刻板印象。

另業者於設置符合現行法規之無障礙客房，仍會因無障礙設施勘檢人員之意見，產生額外補設之工程收尾，降低整體美觀。例如衛浴空間之求助鈴。依法可合併檢討設置，但勘檢人員於現場要求逐項檢討設置時，將導致須新設明線求助鈴，嚴重影響美觀。

而客房與衛浴之間因無法留設些許止水高差，偶有使用者表示會因排水不及溢流至客房影響使用舒適度。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外部分飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。另外部分飯店也會有針對無障礙客房之促銷活動。

受訪者：就營運面來看於網站提供訂房選項、提供照片與圖說，以及相關可用或協助之設備與服務項目等，對於提高無障礙客房住用率並無實際助益。

福容大飯店台北一館未曾就無障礙客房特別促銷，但有針對高齡者推出的樂齡促銷方案。

記錄：記載提供無障礙客房相關資訊對於提高住用率之看法量表如下：

提供訂房選項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意

是否同意交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率：

☒非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

受訪者：建議主管機關可以調查行動不便者之實際住房需要，瞭解哪一區域或哪一間飯店是以往他們需要無法順利入住的，可作為優先引導業者增設優於法規數量無障礙客房之試辦區域。

專家學者訪談內容紀錄-觀光旅館業者

時間：108年10月日（星期）下午3時00分
 地點：○觀光旅館1樓（該觀光旅館業者要求不具名）
 受訪者：客房部○經理○○（以下簡稱經理）
 記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教○觀光旅館現有無障礙客房設置之面積、房型與住用率。

說明：依交通部觀光局觀光業務統計資料108年1至6月，

○觀光旅館客房數約為120間，該時段住用率約為75%。依《建築技術規則》第167-7條客房總數量於101至200區間，應設無障礙客房2間。

經理：○觀光旅館設有2間符合現行法規之無障礙客房，並考量使用者便於出入，設置於離梯廳近處。今年1至6月無障礙客房之住用率約為5%，多為客房均滿房時由前台洽詢使用者意願後安排入住，少有輪椅等行動不便者入住。

記錄：經現場觀察2間無障礙客房，記載其設置情形如下：

（一）住用率

總房數	住用率	無障礙客房數	住用率
120*	75%*	2	5%

*因觀光旅館業者要求不具名，該數值為約略值

（二）房型、面積與位置

房型	面積	樓層	位置	門至電梯距離
雙床房	30 m ²	-	面次要道路	10m
雙人床房	30 m ²	-	面次要道路	10m

(三) 行動不便者使用房間設備之操作性(設備依網站記載)

設備	操作性	備註
冰箱	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
電視	高	
電話	高	
淋浴設備	高	
氣密窗	低	無作業空間，無法操作。
保險箱	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。
迷你吧檯	低	無膝蓋淨容納空間，較不易操作。

二、請教非行動不便者對於使用○觀光旅館無障礙客房之情形與看法。

說明：是否曾詢問過一般使用者入住無障礙客房之意願，後續該使用者是否同意入住，能否描述其同意或不同意之原因及有沒有高齡者要求使用無障礙客房。

經理：於其他客房均滿房時，會由前台詢問使用者是否同意入住無障礙客房，約半數使用者因滿房而同意入住。至一般使用者缺乏入住無障礙客房意願多因扶手等輔助設備太多且過於冰冷。

三、請教對於現行無障礙客房設置相關法規之修訂建議。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

經理：○觀光旅館已配合國內無障礙相關法規，設有斜坡道、無障礙廁所等符合各項規定之設施及設備，建議法規可提供規劃之標準圖說，業者按標準圖說設置無障礙客房時應可簡化施工後之勘檢程序。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。另外部分飯店也會有針對無障礙客房之促銷活動。

經理：○觀光旅館並未於網站提供訂房選項、提供照片與圖說，且無障礙客房僅設置2間，並無提供相關資訊之必要性，將於有需要之使用者主動洽詢時提供完整資訊。
○觀光旅館未曾就無障礙客房特別促銷，現階段亦無針對無障礙客房促銷之必要性。

記錄：記載提供無障礙客房相關資訊對於提高住用率之看法量表如下：

提供訂房選項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

經理：可以理解超高齡社會趨勢下無障礙客房或於一定數量之一般客房設置輔助設施有其必要性，但就飯店經營的立場而言，有需求時自然會主動調整供給，後續相關法規如再調整，應處於協助旅館業者在可承受風險下變得更能符合顧客需求，而不是給予更多影響經營之限制。

專家學者訪談內容紀錄-建築師

時間：108年10月22日（星期二）下午4時23分

地點：以訪談簡表電子郵件回覆

受訪者：廖建築師晏瑋（以下簡稱受訪者）

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房設置與使用情形。

- （一）就過往規劃設計經驗，觀光旅館經營者對於無障礙客房之規劃設計考量或要求為何。

建築師：依符合最低法規要求設置。

- （二）請問是否瞭解過您過往規劃設計之無障礙客房，其入住情形。

建築師：無。

記錄：廖建築師晏瑋辦理規劃設計之S Hotel 經訪談，今年上半年無障礙客房住用率約20%。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

- （一）您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

建築師：同意，應已能滿足其需求。

(二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

建築師：無。

(三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

非常同意 同意 有點同意 ☒ 不同意 非常不同意

建築師：可能會衍生其他使用者的困擾。

三、請教對於非行動不便者對於使用無障礙客房之情形與看法。

說明：所規劃設計之無障礙客房，就您主觀認為非行動不便者入住之意願為何。

建築師：一般住客不會有意願使用無障礙客房，因素在於整體觀感及社會意識。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。

(一) 所設計飯店是否於網站上提供無障礙客房資訊。

有 ☒ 無

(二) 您是否同意於飯店網站提供無障礙客房相關資訊，能提高其住用率：

提供訂房選項	非常同意	☒ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	☒ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意
照片及圖說	非常同意	☒ 同意	☐ 有點同意	☐ 不同意	☐ 非常不同意

(三) 您是否同意交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率：

非常同意 同意 ☒ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

建築師：主要還是無障礙客房使用率偏低，形成業主配合意願低落。

專家學者訪談內容紀錄-建築師

時間：108年11月10日（星期日）下午2時00分

地點：星巴克烏日中山門市

受訪者：莊建築師鈞喬

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房設置與使用情形。

（一）就過往規劃設計經驗，觀光旅館經營者對於無障礙客房之規劃設計考量或要求為何。

建築師：依符合最低法規要求設置。並不會事先解相關使用者之需求。

（二）請問是否瞭解過您過往規劃設計之無障礙客房，其入住情形。

建築師：住用率大約在2%以下，只有客滿時才有可能，很少聽到有行動不便使用者入住。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

（一）您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

建築師：同意，應已能滿足其需求。

(二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

建築師：法規要求的設計強度可能過高，會造成空間浪費，建議檢討提供適度彈性，例如無障礙客房房門 45cm 的操作空間，當房門為具防火時效之橫拉門時，是否就不需要該操作空間。

(三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

☒ 非常同意 ☐ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意

建築師：並不是每個行動不便使用者都需要這麼高的設計強度，應該可以考量讓旅館業者增加這類型的設置數量，減少現行過高設計強度之無障礙客房的數量。

三、請教對於非行動不便者對於使用無障礙客房之情形與看法。

說明：所規劃設計之無障礙客房，就您主觀認為非行動不便者入住之意願為何。

建築師：通常不會願意，面子問題或是有被詛咒的感覺，這是社會觀感與習性，也會覺得為什麼要付一樣的錢去住整體設計感被扶手佔據的無障礙客房。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確

認客房是否能符合需求。

(一) 所設計飯店是否於網站上提供無障礙客房資訊。

有 ☒ 無

(二) 您是否同意於飯店網站提供無障礙客房相關資訊，能提高其住用率：

提供訂房選項	非常同意	同意	有點同意	☒ 不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	同意	有點同意	☒ 不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	同意	有點同意	☒ 不同意	非常不同意

(三) 您是否同意交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率：

非常同意 ☒ 同意 有點同意 不同意 非常不同意

建築師：在同一個平台整合過的資訊比較能吸引人流，相對的就有可能提高無障礙客房的住用率。

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

建築師：無。

專家學者訪談內容紀錄-建築師

時間：108年11月10日（星期日）下午2時00分

地點：星巴克板橋車站門市

受訪者：李建築師○○（該建築師要求不具名）

記錄：計畫主持人張副研究員乃修（以下簡稱記錄）

一、請教無障礙客房設置與使用情形。

- （一）就過往規劃設計經驗，觀光旅館經營者對於無障礙客房之規劃設計考量或要求為何。

建築師：依符合最低法規要求設置。事先洽詢相關使用者了解需求之機制或許可行，但以往並沒有這樣執行過。

- （二）請問是否瞭解過您過往規劃設計之無障礙客房，其入住情形。

建築師：住用率大約在5%以下。

二、請教對於現行法規無障礙客房之設計規範事項之看法。

說明：美國及日本之無障礙客房設置相關法規均較我國嚴格，而近期身障團體及旅館同業公會均對於現行無障礙客房設置相關法規均各有不同意見。

- （一）您認為國內現行無障礙客房法規能否滿足行動不便者之基本需求。

非常同意 ☒ 同意 ☐ 有點同意 ☐ 不同意 ☐ 非常不同意 ☐

建築師：同意，應已能滿足其需求。

(二) 如為不同意或非常不同意，您認為應可調整哪些部分或新增哪方向之條文方能實際符合行動不便者之基本需求。

建築師：無。

(三) 您認為參考日本作法，除一定數量之輪椅專用客房外，另於一般客房新增關於有效寬度及迴轉半徑之規定，其他僅於淋浴間或浴缸適當配置可供一般使用者更為省力之裝置，以同時滿足行動不便使用者、高齡使用者及一般使用者之基本需要，是否可行。

非常同意 同意 ☒ 有點同意 不同意 非常不同意

建築師：高齡社會下這類輔助設備的設置有可能是需要的，但是要看各旅館本身的客群，如果旅館的對象客群幾乎沒有行動不便使用者或高齡者時，這樣的要求是否會額外增加其經營負擔。

三、請教對於非行動不便者對於使用無障礙客房之情形與看法。

說明：所規劃設計之無障礙客房，就您主觀認為非行動不便者入住之意願為何。

建築師：通常不會願意，原因在於空間之整體感受，以及社會傳統觀念，覺得安排無障礙客房給他會有被冒犯的感覺。

四、請教對於提供無障礙客房相關資訊之看法。

說明：國內外有些飯店之無障礙客房會直接在網站之訂房選項中，並有無障礙客房之圖說或照片供行動不便者便於確認客房是否能符合需求。

(一) 所設計飯店是否於網站上提供無障礙客房資訊。

有 ☒ 無

(二) 您是否同意於飯店網站提供無障礙客房相關資訊，能提高其住用率：

提供訂房選項	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意
可用設備及服務項目	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意
照片及圖說	非常同意	☒ 同意	有點同意	不同意	非常不同意

(三) 您是否同意交通部觀光局統一設置無障礙客房相關資訊平台，能提高其住用率：

非常同意 ☒ 同意 有點同意 不同意 非常不同意

建築師：對旅館業者來說，只要有客房是空的當然會希望能夠賣得出去，當整體資訊的取得變得更容易，應該對於住用率是有所幫助的。

五、請教其他對於國內無障礙客房設置現況之課題與意見。

建築師：曾經有家人因為受傷，短期需使用輪椅，期間出遊使用無障礙客房確實會比一般客房方便許多，雖說無障礙客房之設置有其必要，但現階段也確實因為住用率低而造成業者配合意願低落。

所提到於規劃設計階段讓輪椅等行動不便使用者參與是有可能的，但是那是在業者具有一定規模，對品牌及企業社會形象有所助益的情形下，執行這樣的參與式設計對大型企業能增加其媒體曝光率，但對於中小規模的旅館業者，每天面對的是營收是否能打平甚至有獲利，不容易說服其採行會增加整體成本之參與式設計。

參考文獻：

(依出版年份排序)

一、中文文獻：

1. 內政部(2019)。建築技術規則。引用於2019年7月5日，取自 w3.cpami.gov.tw/law/law/lawe-2/b-rule.htm。臺北市：內政部。
2. 內政部(2019)。建築物無障礙設施設計規範。引用於2019年7月5日，取自 <https://www.cpami.gov.tw/最新消息/法規公告/10518-建築物無障礙設施設計規範.html>。臺北市：內政部。
3. 交通部(2010)。觀光旅館建築及設備標準。引用於2019年7月5日，取自 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?PCODE=K0110021>。臺北市：交通部。
4. 潘淑滿(2003)。質性研究理論與應用。台北：心理。

二、日文文獻：

1. 日本国土交通省(2019)。ホテル又は旅館における高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(追補版)。引用於2019年7月20日，取自 http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html。東京都：日本国土交通省。
2. 日本国土交通省(2017)。高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準。引用於2019年7月20日，取自 http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/jutakukentiku_house_fr_000049.html。東京都：日本国土交通省。

三、英文文獻：

1. U. S. Department of Justice (2010). 2010 ADA Standards for Accessible Design. Retrieved Jul. 20, 2019 from https://www.ada.gov/2010ADASTandards_index.htm
2. U. S. Department of Justice (2010). Guidance on the 2010 ADA Standards for Accessible Design. Retrieved Jul. 20, 2019 from <https://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/Guidance2010ADASTandards.htm>