



## 研究論文

### 高齡友善休閒旅遊推動之探討

\*劉宜君<sup>1</sup> 陳啟清<sup>2</sup>

<sup>1</sup>元智大學 社會暨政策科學學系

<sup>2</sup>開南大學 公共事務管理學系

#### 摘要

為促進高齡者的健康幸福，許多國家政府致力於營造高齡友善的環境，以提高高齡者社會參與度，讓高齡者喜歡出外走動、保持身心健康。然而，高齡者在參與休閒活動或旅遊時，遭遇各種阻礙的因素，導致個人不願或不能參與活動。常見的阻礙因素，包括：時間、性別角色、收入、健康、居住地與生命週期等。有鑑於此議題在高齡化社會的重要性，本研究透過文獻資料檢視高齡友善的意涵、市場形成背景與聚焦於友善高齡休閒旅遊的做法。研究發現日本對於高齡者休閒旅遊的做法，包括：高齡友善旅館登錄制度、針對身體行動不便者提供設備與資訊的服務、提供高齡者的看護旅遊服務、協助高齡行動不便者使用輪椅觀光與提供旅遊協助、高齡友善旅遊助理員的檢定考試與其他相關措施等。這些經驗可作為台灣推動高齡友善城市與旅遊的參考。

關鍵詞：高齡友善、高齡休閒旅遊、高齡友善旅館

#### 1. 研究背景與動機

隨著醫療科技的進步及注重養生概念的興起，高齡者平均壽命增加，退休之後，可自由運用時間明顯增加。若能妥善安排時間，選擇對個人具有身體社會和情緒有積極效果的休閒旅遊活動，可有效的預防因活動減少帶來的疾病外，同時擁有良好的生活品質，達到成功老化的目的（劉文禎，2010）。根據世界觀光組織的理念，二十一世紀是一個對於任何人都沒有旅遊障礙的世紀。許多高齡者擁有較多的時間和金錢，而時間與金錢是旅行者的兩個極為有利的要素，高齡者遊客比年輕遊客更具有優勢。然而，高齡者在參與休閒活動或旅遊時，可能遭遇各種阻礙的因素，導致個人不願或不能參與活動，或造成無法從活動中獲得滿足、愉悅及放鬆的休閒體驗。或是因為高齡者的腳力、體力較年輕人弱，放棄旅遊機會的高齡者亦不在少數。

有鑑於此議題在高齡化社會的重要性，本研究將針對高齡友善的意涵、相關概念與台灣、他國推動情形等進行文獻資料的探討，並聚焦於高齡休閒旅遊的友善議題，提出落實高齡友善休閒旅遊的政策建議。

## 2. 高齡旅遊市場興起背景

高齡者休閒旅遊市場的興起，可分別從高齡市場的整體經濟觀點、高齡者休閒旅遊動機與需求、高齡者個體經濟能力等面向。

### 2.1 高齡者休閒旅遊市場的整體經濟觀點

與高齡者結合的經濟議題，如德國北萊茵-西伐利亞政府(North Rhine-Westfalia, NRW)在 2000 年提出「銀髮經濟(seniors economy)」或稱為「銀色經濟(silver economy)」的概念，是指「將銀髮族生活需求、財富、技能與健康，與社會做最佳連結，並透過塑造高齡者健全生活環境，讓高齡者樂得其所，藉此可減少政府高齡化社福總支出，並啟動經濟成長的新動力」(郭建良，2008)。一般定義銀髮經濟為 50 歲以上的群體的消費能力與偏好，例如牛津經學人(Oxford Economics)將其操作化為滿足 50 歲以上群體的所有經濟活動，包括產品與服務(Europe Commission, 2015)。根據聯合國世界旅遊組織(The World Tourism Organization, UNWTO)的統計，隨著第一代戰後嬰兒潮出生的人接近退休年齡，高齡者在退休後有足夠的時間和預算投入旅遊活動中，高齡旅遊市場成為旅遊業中發展最快的領域之一。如日本面對少子化與高齡化的衝擊，人口將減少 1,670 萬，但是 60 歲以上的高齡遊客預計增加 1,400 多萬。例如 2025 年，日本 60 歲及 60 歲以上的高齡遊客將占日本國外旅遊總數量的 26%。因此，日本旅遊業近年積極開發 50 歲以上高齡旅遊市場(World Tourism Organization, 2015)。

相關研究亦預測日本、台灣與韓國的高齡者逐漸形成具有規模的旅遊消費市場，尤其當代的高齡者有較好的教育、高的可支配所得、較健康的身體與較佳的獨立生活能力，這些高齡旅遊者更有自信與獨立的規劃旅遊活動(Patterson, 2006)。在美國，50 歲以上的高齡者將休閒旅遊活動置於首位，而到國外旅遊又為旅遊活動的首選(American Association of Retired Persons and the Roper Organization, 1992)。此外，多數高齡者因為退休後可支配時間增加，亦偏好較長時間的旅遊活動，如長宿方式(Eby & Molnar, 1999)。這也是高齡者是豪華旅遊團主要客源的原因之一(Smith & Jenner, 1997)。以台灣為例，每位退休空巢族(只剩銀髮族的家庭)的年消費力將由 2005 年的 11,200 美元，成長至 2015 年的 17,250 美元；而單身銀髮族由 8,460 美元成長至 14,200 美元，成長率各為 4.4%及 5.4%(李賢，2006)。台灣銀髮族的整體消費力估計由 2005 年的 125 億美元成長至 2015 年的 191 億美元(逾 6,300 億台幣)，平均成長率為 5.3%(李賢，2006)。根據調查結果指出，台灣地區退休後的老年人，日常生活中最常從事的休閒活動，除了看電視、聊天、散步、拜訪親友、閱讀書報雜誌之外，就是「旅遊」。台灣有愈來愈多「有閒、有錢」的銀髮族，大部分都願意多花一點錢，以享受更好、更便利的休閒旅遊品質。台灣現階段已有許多旅行社、旅遊服務業者，紛紛於看好銀髮族旅遊市場成長快速商機下，陸續推出許多適合銀髮族從事的旅遊活動、風土民情體驗，以及更週全的行程配套規劃，例如擁有醫療團隊隨行的高檔旅遊行程(李彥緯，2016)。其他如台灣鐵路局為因應高鐵通車所造成，搭乘旅客人數下降衝擊，因而推出「郵輪式列車」旅程服務，選定可以讓旅客停留、賞景的特色車站，當列車行駛至這幾個車站後，旅客及可以選擇下車或是留在車

上，欣賞車站周邊景點景致，等到停留、休息時間結束，再繼續往前行開往下一站。由於「郵輪式列車」旅遊具備「景點多元化、賞景便利化、消費平價化」行程特色，銀髮族人士佔整體旅客達六成以上比例，一時之間蔚為流行（李彥緯，2016）。由此可知，高齡者成為旅遊產業的主要消費者或是極具有潛力的消費者。

## 2.2 高齡者的休閒旅遊動機

許多高齡者有較多的時間和金錢，避開旅遊的旺季有相當的好處，一是旅遊淡季不遇到擁擠人潮，二是相較於旅遊旺季，費用便宜得多，旅遊業者應將高齡旅客視為市場的新契機。

根據實證發現，銀髮族因為體能的考慮，其旅遊動機有別於青壯年(Sangpikul, 2008)。銀髮族從事休閒旅遊活動的動機主要為體驗新的、不同的事物或生活方式，例如參觀新地點或是體驗新事物。可能原因為年輕時有能負荷的體能，但財力卻不足，或者是因家庭與工作上的責任而放棄機會。進入銀髮族的年齡層後，若保有良好的健康體能，具有足夠的財力以及空閒的時間，能夠體驗新鮮的事物和生活方式；至於銀髮族參與旅遊的阻礙因素主要為擔心休閒環境不安全或治安不佳，可能導致身體及心理受到傷害（Shoemaker, 2000；黃榮鵬、蔡憲唐，2002；李青松、劉德彥，2011）。

## 2.3 高齡者的休閒旅遊需求

高齡者休閒旅遊需求為高齡需求的一部份，高齡需求是一個面向廣泛且多層次的問題。內政部提出的老人福利政策規劃，界定高齡者的需求範圍，包括：經濟安全、健康維護、生活照顧、老人保護、心理及社會適應、休閒、教育及社會參與等範圍（行政院，2009）。世界衛生組織歸納高齡者的需求可分為經濟安定、職業安定、醫療衛生營養保障、家庭安定與和諧、增加社會互動、教育機會、文化娛樂機會及宗教信仰需求等八項需求(World Health Organization, 2002)。由於經濟快速成長，教育普及、醫藥衛生的改進，高齡者壽命延長，且現今社會出生率逐漸降低，高齡者難以從家庭系統獲得寄託，會將生活重心轉向家庭之外，因而銀髮族旅遊市場的開發具有前瞻性(曾能芳、陳定國，2007)。休閒旅遊活動不僅對銀髮族有抒解生活壓力、增廣見聞、與人接觸與獲得新經驗，在創造力及學習等方面的身心成長亦有助益（潘豐泉等人，2009；黃榮鵬、蔡憲唐，2002）。由於這一群體大多有豐富的生活經驗和辨識能力，其旅遊需求與偏好，包括：有伴同行的旅遊；為期4至7天的旅遊，最多到13天；季節偏好春季與夏季，其次是秋季；同時認為依據不同年齡有價格差異；對於單人旅遊應提供優惠價格等(van der Steina, 2014)。

## 2.4 高齡者的個體經濟能力

台灣地區人口加速老化及休閒意識的提升，銀髮族群強大的消費能力，成為旅遊市場中重要的消費族群（廖博元，2010）。這些二次世界大戰結束後，台灣經濟奇蹟的首批戰後嬰兒（1945到1964年），年輕時作為社會的菁英份子，為國家的經濟發展奠定基礎，個人亦累積相當財富，是所得收入最高的年齡層，亦為各世代裡消費力最雄厚的一群（李亮萱，2006）。這批戰後嬰兒潮，正

式邁入 60 歲，轉為退休潮。這群銀髮族歷經台灣經濟最好的時刻，隨著子女的獨立，退休金多半有著落，可支配的金錢與時間逐漸增加，過去累積的財富轉為可觀的消費力（王國欽等人，2002）。依據萬事達卡「閃亮銀髮市場」報告調查，台灣出現與美國和日本相似的消費模式，高齡者比一般人更有錢、更休閒，常藉由運動強健身體，上健身房、打高爾夫球相當普遍，其日益重視退休後的養生、休閒、旅遊等活動（陳美芬等人，2010）。台灣高齡者的前五大消費項目，依序為旅遊休閒、吃喝玩樂、購物、汽車電子用品及高檔醫護（劉文禎，2010）。

綜合言之，由於醫藥衛生知識普及化的影響，銀髮族身體健康狀況普遍較佳，在生活態度上有所轉變，加上生活水準的提高，銀髮族的活動力及消費力較前世代高齡者增加，較有意願參與休閒旅遊活動的消費。此外，與青壯年時期須肩負繁重的工作壓力做比較，退休後的銀髮族生活型態單純，有較多閒暇的時間可以規劃安排較多的時間在休閒旅遊項目，尤其是退休後的銀髮族因時間上運用較能自由安排規劃，比較會考慮選擇參與休閒旅遊活動（李青松、劉德彥，2011）。因此，從整體經濟、個體經濟能力與需求觀察，高齡者的休閒旅遊市場具有需求性與發展性。

### 3. 日本推動高齡友善旅遊市場的做法

#### 3.1 推動高齡友善旅遊市場的趨勢與發展

日本眾多的銀髮商機中，旅行業是最大的受益者。Norzawa (1992) 發現隨著日本高齡化社會的來臨，增加相當人數的高齡觀光客。高齡日本民眾擁有更多的自由支配所得與休閒時間，一年平均花三萬日圓在旅遊用途，高於一般民眾的平均費用 (Japan Travel Bureau, 1995)。日本的整體觀光支出高居世界第三位，幾乎為國際觀光支出的 10.0%。其他如 Sakai, Jeffrey & James (2000) 顯示日本高齡女性比年輕女性更偏好國際旅遊，尤其是超過 60 歲以上的女性。高齡者比較不偏好國外旅遊的原因是擔心語言障礙問題、對於外國食物的適應、擔憂個人的健康。

依據日本前三大廣告公司之一的 ADK (Asatsu-DK) 在 2005 年的研究指出，日本高齡者是最有錢、最閒的一群黃金消費者。根據調查，每位日本高齡者平均有 2,000 萬日圓（約 600 萬台幣）積蓄，每月有年金可領。銀髮族每週擁有的休閒時間為各年齡層之冠，超過 8.5 小時。根據觀光廳 2009 年統計資料顯示，20 歲到 50 歲者的旅遊次數平均每人為 1.8 次，60 歲以上高齡者的次數為 2.11 次。因此，幫這群高齡者消磨時光的「放鬆系商機」趨勢崛起，其中又以旅遊商機的市場最大。日本最大旅行業者（日本交通公社）2005 年的調查發現，60 歲以上的日本民眾，每次海外旅行的花費各為 34.7 萬與 37.4 萬日圓，高於平均值的 28.5 萬日圓，是各世代裡最高的。此外，日本高齡者偏好長宿方式，比較在乎旅遊品質甚於價格；最熱愛自然風景的觀光行程，其次是歷史文化遺跡，以及包含美術館、博物館的參訪行程（林孟儀，2007）。相關研究發現，日本高齡者到國外旅遊比較擔心的仍是安全與健康問題，同時偏好文化遺產的旅遊，以及有彈性時間的旅遊，而非套裝旅遊 (Patterson, 2006)。

ADK 在 2010 年 6 月針對 60 多歲的銀髮階層的生活行為、生活意識進行調查，結果顯示銀髮  
作者：劉宜君、陳啟清

族假日與平日的消費行為與休閒活動差異性不大，特別的是平日的休閒活動比假日更活躍。調查結果發現在平日，高齡者比起年輕人更愛到電影院看電影；高齡者比起年輕人更有消費的慾望；高齡者比年輕人更愛拓展自己的活動範圍，並有較大的商品服務需求；高齡者比年輕人更愛到百貨公司消磨時間逛街；高齡者比年輕人更常使用百貨、家電批發用品店、複合式商圈設施；高齡者平時花費時間致力於學習新事物、運動。以往總覺得年輕人比起高齡者更活躍於戶外的活動，但現在平日到電影院看電影以及從事休閒活動者大多是高齡者。60歲以上的銀髮族從事「國內旅遊（在外過夜一天以上）」、「健走」占46%，「散步」占46%，「洗溫泉」占36%，海外旅遊占25%，銀髮族階層從事休閒活動的比例比起年輕族群更多，顯示高齡者比起年輕族群更熱愛參與戶外活動，以前認為「看電影」、「兜風」是年輕人喜歡的休閒活動，現在已被銀髮族超越（アラダン研究所，2012）。

### 3.2 推動高齡友善旅館登錄制度

第一是推動高齡友善旅館登錄制度。根據全國旅館生活衛生同業組合聯合會的調查，在迎接高齡化社會之際，有許多出遊的家族成員中占有一大部分是高齡者，從1993年開始實施友善高齡旅館的登錄計畫。銀髮族旅館認證制度主要是為因應老齡化社會的到來並以友善高齡者為其目標的旅館認證制度。其中基準評比項目包含友善高齡者的設備使用及相關設施、服務、料理等。本制度透過與厚生勞動省的協助，針對旅館友善高齡者的設備、服務、料理層面進行基礎檢驗並認證，此認證制度是由全國旅館衛生同業工會聯合會所認證的（全國旅館ホテル生活衛生同業組合連合會，2012）。

該制度的背景是日本快速邁入高齡化社會，2011年65歲以上的人口已達到2,964萬人，占總人口的23.2%，預計到2020年時總人口將達到3,456萬人(27.8%)；另一方面，國內旅遊者中，高齡者所占比率約30%，因此針對友善高齡者所設計的旅館需求將增加。全國旅館生活衛生同業工會聯合會接受厚生勞動省的協助，以適合高齡者為出發點，訂定出有利於高齡者使用的住宿設施，「銀髮族旅館登錄制度」其英語標誌含有兩個S，表現出發自內心的真誠，希望高齡者在旅行的過程，能享受舒適愉快的旅行住宿設備。該制度的原則，包括：(1)針對高齡者的行動不便、身體健康以及身障進行設施的改善，旅館需要設立醫療專區，以及無障礙空間，以使高齡者能安心居住；(2)針對高齡者健康進行料理菜單的設計；(3)服務要使高齡者身心愉悅並且針對高齡者個別需求提供協助（全國旅館ホテル生活衛生同業組合連合會，2012）。

### 3.3 推動高齡友善旅館評鑑制度

政府為能確保高齡友善旅館的服務品質，日本辦理高齡友善旅館評鑑，其標準包括：

- (1) 公共廁所內需要配有緊急聯絡設備；
- (2) 提供專為高齡者設計的料理菜單：旅館針對高齡者的料理進行必要的準備賞健行改善，例如料理方面考慮到高齡者的健康，避免油脂過多的食物、食物不可過硬、份量不過多的料

理；

- (3) 有專為高齡者所設置的書房以及客房：館內部需要有專為高齡者所設置的客房，客房內的浴室、廁所需要有可供高齡者使用的扶手設施，公共浴室需配有專為高齡者所設計的扶手、斜坡式階梯（方便高齡者入浴）、淋浴椅子、靠背椅子、長板凳，不論是共浴的廁所或是西式廁所（可坐下來如廁讀馬桶），都需要有專為高齡者設置的扶手，走道的階梯需要為高齡者設計的扶手；
- (4) 針對高齡者（65 歲以上）提供住宿打折、贈送小禮物、飲食調配：贈送高齡者小禮物，提供住宿打折、贈送小禮物、飲食調配，以使高齡者心情愉悅，便宜的住宿費用；
- (5) 對於服務員需提供有關老人特別應對之教育訓練；
- (6) 在旅館適當的區域中提供醫療專區：為使高齡者能有一個安心休息的環境，需提供高齡者 24 小時的緊急醫療設施；
- (7) 旅館業者需要提供無障礙化設施：依據旅館法營業許可取得的規定，旅館需要營業一年以上才能提出認證申請。以標準會客室的規定其使用面積需要具備 9 平方米的面積大小，客房內的浴室、廁所需要有扶手的設計；公共廁所出入口需要有男女的區別，洗手檯需要附設把手，以及緊急聯絡設備，以及旅館內部需要設置大廳以及談話室；階梯的設計盡量採用平緩並考量階梯的高度（全國旅館ホテル生活衛生同業組合連合會，2012）。

銀髮族旅館登錄的程序如下：(1)向旅館所在地的都道府縣旅館生活衛生同業工會申請時，需要攜帶必要的申請書，送交審查委員會申請；(2)經由都道府縣旅館工會的認定，假如申請者符合資格將可付上理事長的推薦書被呈報到全國旅館生活衛生同業工會聯合會；(3)全國旅館生活衛生同業工會聯合會（審查委員會）審查合格後，可領取登記證，作為銀髮族旅館的認證登記標誌，並可對其必要設備的改善做出臨時的認證（全國旅館ホテル生活衛生同業組合連合會，2012）。

### 3.4 推動友善高齡者無障礙旅遊

日本亦積極推動友善高齡者無障礙的旅遊。例如福島的無障礙中心在福島市、相馬市、二本松市、依達市推動無障礙旅遊計畫，針對身體行動不便者提供觀光設施服務，以及相關資訊的服務，藉此營造高齡者能和親友快樂旅遊的環境（日本經濟新聞，2013）。

第一種做法是以高齡者為對象的看護旅遊服務。身體行動不便的高齡者常期望能夠和家人一同去參加掃墓，或是一同旅遊。但高齡身障者外出的同時，需要許多的協助。過去對於高齡者旅遊時所面臨到的需求，往往缺乏對應的經驗。日本旅遊幫手協會推出高齡者外出看護旅遊的服務，尤其針對高齡身障者、高齡行動不便者與家人愉快旅遊的看護旅遊服務。例如輕度身障者的半日實際看護勞務服務時間為 4 小時，費用為 13,650 日圓；全日服務時間為 12 小時，實際勞務看護時間為 8 小時，服務費用為 21,000 日圓。高齡者的服務區域從東京地區擴展到關東圈區域。例如在東京地

區提供行動不便的高齡者出租車一日旅遊的服務，載送服務距離為從住家到東京郊區，出租車服務往返據點有東京都內 23 區、三鷹市、武藏野市等地。以出租車服務的區域從東京火車站到熱海溫泉（靜岡縣），車內配有一名看護、一名同行者以及助手一名，出租車租用全日費用約為 33,250 日圓，使用此方案的高齡者可申請政府補助 20,000 日圓（高齡者住宅報紙，2011）。

第二種做法是協助高齡行動不便者使用輪椅觀光與提供旅遊協助。協助身障旅遊的社團法人推動協助高齡行動不便者使用輪椅觀光，並實施看護旅遊計畫。透過看護旅遊的協助解決行動不便者旅遊碰到的問題，安排看護陪同及協助，由看護負責照料接待生活起居。例如沖繩縣觀光文化部為落實「任何人都能輕鬆觀光旅遊」的目的，提供高齡者旅遊必要的諸多協助。例如若有在縣內觀光的高齡夫婦，其中有行動不便的重度身障者，需要有人來推輪椅。在旅遊過程中，安排女性看護師和男性助手一同幫忙，包括洗澡和上廁所的問題都能獲得協助（琉球新報，2015）。此外，為營造高齡者和身障者快樂的旅遊觀光環境，東京都富士河口町和旅遊部門推動看護旅遊計畫（山梨日日新聞，2012）。其他如愛知縣於 2012 年推動旅遊的看護高齡者計畫，提供的設施如能夠支撐擔架和輪椅的特殊乘載車輛，並且由具有「二級家務助理員」資格的看護在旅途中進行服務，以減輕家族成員的負擔（日本經濟新聞，2015）。

### 3.5 推動高齡旅遊者入浴服務的協助

日本亦推動高齡旅遊者入浴服務的協助。東京都政府推動高齡者入浴服務的協助，由八家旅館配有「二級家務助理員」協助行動不便的高齡者泡澡，服務項目，包含幫助高齡者於旅館的大浴場活動，以及協助清洗高齡者的身體。助理費用一人約為 8,000 日圓，兩人約為 12,000 日圓（日本經濟新聞，2015）。此外，東京都的「二級家務助理員」可以提供高齡者在國內或國外旅遊的服務，即使是高齡者一人到旅館居住，亦不成問題。前述措施實施之後，近年申請家庭看護與高齡者同行旅遊，以及派遣協助者至旅館為高齡者服務的人數持續增加。

### 3.6 推動高齡友善旅遊助理員的檢定考試

日本除了從硬體與服務提供高齡友善旅遊外，亦推動高齡友善旅遊助理員的檢定考試與其他相關措施。看護旅遊公司「SPI あえる俱樂部」推動高齡友善旅遊助理員的檢定考試，通過者可取得看護服務員的資格。此外，要求需要看護的高齡者在旅遊活動在出發前，需要取得主治醫生的同意認可始能出遊，這種方式是比較安全的做法（讀賣新聞，2015）。

### 3.7 落實無壓力及無障礙的旅遊

最後是落實無壓力及無障礙的旅遊，這是因為能夠營造友善高齡者及身障者的觀光旅遊環境，關鍵在於接待與照顧高齡者及身障者時，須要讓對方沒有壓迫感。亦即在高齡者及身障者的立場，理解他們在旅遊觀光的真正需要，針對其需要提供適當的服務。因此，除了營造「無障礙設施環境」的旅遊外，讓高齡者及身障者沒有壓迫感，亦是重要的因素（宮古每日新聞，2013）。其他如富士

河口湖町非營利組織落實「任何人都可以快樂的旅遊為目標」，推動無障礙旅遊，其組織成員多為健康科學大學的學生志工，以高齡者及身障者為主要服務對象，其工作為陪著高齡者前往旅行，營造愉快旅遊的觀光環境（山梨日日新聞，2012）

## 4. 其他國家高齡友善旅遊市場的做法

### 4.1 美國高齡友善旅遊市場的做法

美國國務部(the Department of State)對於越來越多的美國高齡者到國外旅遊提出旅遊秘訣或提醒。內容包括：準備旅遊文件、對於目的地的掌握（住宿交通等）、留意個人身體情況與衣物準備、財務資訊（如匯率）、經常保持聯絡、健康資訊、健康保險、藥物、行動與住宿可近性、注意詐騙、緊急狀時的準備(www.travel.state.gov)。關於美國 3,700 萬的高齡人口的旅遊障礙研究，發現首先是交通問題，高齡者通常在無法開車後，就減少遊玩的興趣與機會，這是因為沒有適當的旅遊方式替代方案所導致，以及大眾運輸工具的便利性有限。根據研究發現，環境因素影響高齡者對於走路旅遊的信心，因此可以增強環境因素的友善性，如低坡度的斜坡、照明充足等(Naumann et al., 2009)。此外，提出美國的高齡者旅遊的指導原則(Travel Guide for the Older Traveller)，因為相較於亞洲高齡者偏好團體或是套裝旅遊，部分美國高齡者偏好個人化與冒險性質的旅遊，甚至是跨洲旅遊。因此，建議高齡者旅遊事前周全準備以極小化醫療風險；旅遊前與家庭醫師討論，開立在旅遊途中與目的地需要的藥品，同時確認購買旅遊保險(Naumann et al., 2009)。

### 4.2 世界衛生組織推動高齡旅遊友善的做法

世界衛生組織提出「高齡友善城市指南」，該指南研究的焦點團體是由來自中低收入地區 60 歲以上的高齡者所組成，高齡者為最主要的資訊來源。此一指南包含對於高齡人口的統計分析與現狀探討等，並提出八面向綜合性的議題，探討範圍涵蓋城市架構、環境、服務與政策，其核心目的係為提供城市足夠的指導架構，以幫助城市自身探究其人口老化的問題，並進一步辨識出何處或如何使得該城市能變得更加友善。

與本研究友善旅遊相關的概念，主要是有三項。第一是無障礙與安全的公共空間：戶外開放性空間與公共建築對高齡人口的行動力、獨立性與生活品質有決定性的影響。包含關於愉悅與乾淨的環境、綠色空間的重要性、休憩環境、友善和健康的步道空間、人行安全空間、可及性、安全的環境、行走與自行車步道、友善的建築空間、適量的公共廁所和高齡消費者等層面。第二是大眾運輸：大眾運輸的可及性與可負擔性，是影響高齡者行動的關鍵因素。其中又包含可及性、可負擔性、可靠性與車次頻率、旅次目的地、對高齡人口友善的大眾運輸、為高齡人口提供的特殊服務、博愛座與民眾禮貌、大眾運輸駕駛、安全與舒適、大眾運輸場站與服務站點、計程車、社區大眾運輸、服務資訊、駕駛狀況、貼心的大眾駕駛和停車空間等層面。第三是住宅：住宅首重安全與舒適寧靜。包含可負擔性、基本需求服務、設計、裝潢、維生供給系統、服務的可及性、社區與家庭連結、住



宅選擇和生活環境等層面（衛生署國民健康局，2012）。

#### 4.3 台灣推動高齡旅遊友善市場的做法

台灣政府於 2013 年啟動全國高齡友善城市計畫，估計有 260 萬高齡長輩，受惠於各縣市推動的多元敬老措施。例如台北市有市民健康卡雲端資訊服務、桃園縣和新竹市提供免費低底盤公車服務、苗栗行動式老人文康休閒巡迴專車、嘉義市銀髮友善餐廳、宜蘭供獨居長者即時對外電話聯絡、屏東縣設置老人文康中心、關懷據點、長青學苑。其他如台南市政府與中華民國老人福利推動聯盟合辦「台南友善老人環境總體檢」。

此外，交通部觀光局（2016）推動「老友愛旅行」銀髮族旅遊專案活動，皆針對銀髮族的需求量身打造，以「慢活、好玩」為旅遊主軸，體驗國家風景區的通用化無障礙旅遊環境，用旅遊線之概念、通用設計之手法，建置國家風景區成為適合銀髮族的旅遊環境，並輔導旅行社推出銀髮族旅遊產品，提供銀髮族更多元之休閒旅遊機會。其他縣市如南投縣政府（2014）首創並自辦「高齡友善旅館輔導」與「高齡友善商店認證」等計畫，展開高齡友善旅館認證作業，除要求業者須達到無障礙設施設備相關規範要求以外，並透過檢核表單的設計，增加「服務訓練」、「高齡餐飲」、「醫療扶助」及「樂齡活動」等幾個面向，輔導業者提供適合高齡者的白金服務。第一批參與認證業者有「雲品酒店」、「日月潭大飯店」、「日月潭大涑閣」、「台一楓樺卉館」、「天水蓮大飯店」、「孟宗山莊」及「溪頭米堤飯店」等旅館。高齡友善旅館的「白金服務」認證分兩方面，硬體方面特別針對「防滑」、「防跌」提供安全輔助，並備有電視遙控器放大圖示、電話大字說明、小夜燈、燈源說明貼紙等；軟體部分則以少油、少糖、少鹽的養生餐飲，及提供遊程規劃、免費戶外活動與交通接駁等服務。其他如旅行社推出頂級日本行程，特色為「醫師隨團」，幫忙照料高齡者團員的健康情況，如果有突發狀況，可以即時伸出援手（彭志宇，2015）。

由此可知，當高齡者可自由支配的時間相對增多時，日常生活的安排不僅在於替代退休前的工作型態，更是維持生活品質的重要關鍵，亦即休閒旅遊活動的安排對於高齡者來說將更顯重要，這種趨勢廣受各界關注。高齡者休閒旅遊市場的發展並非放諸四海皆準，而是有「區域特色」的，並非可以全然「移植」，而是必須考量「在地」的特性。日本推動友善高齡旅遊的做法，考慮相當完整，不但照顧身體健康的高齡者，亦顧及行動不方便高齡者的需求，並對於高齡者在旅遊時的身體與心理的同時照顧。至於美國則是著重高齡者個體的需求滿足。至於世界衛生組織則從友善高齡的環境建構，藉由提供高齡者多元休閒活動服務與空間，引導社會共同營造友善、優質的生活環境，促使高齡者旅遊品質的提升。

## 5. 結論

根據 Randall Travel Marketing(2008)年報告指出，到 2020 年約有 7 億的戰後嬰兒潮退休。時間與金錢是旅行者的兩個極為有利的要素，高齡遊客比年輕遊客更具有優勢。若能妥善安排時間，選擇對個人具有身體社會和情緒有積極效果的休閒旅遊活動，可預防因活動減少帶來的疾病外，同時

擁有良好的生活品質，達到成功老化的目的。然而，高齡者在參與休閒旅遊活動時，可能因為高齡者腳力、腰力的較年輕人弱，遭遇各種阻礙的因素，導致個人無法從活動中獲得滿足、愉悅及放鬆的旅遊體驗。因而，有必要推動友善高齡旅遊的措施與制度。

各國對於高齡者休閒旅遊的重視做法，強調面向不同，以日本而言，主要針對國內短期旅遊提供高齡旅遊友善的做法。例如推動高齡友善旅館登錄制度、針對身體行動不便者提供設備與資訊的服務、提供高齡者的看護旅遊服務、協助高齡行動不便者使用輪椅觀光與提供旅遊協助、推動高齡旅遊者入浴服務的協助、推動高齡友善旅遊助理員的檢定考試與其他相關措施。以美國而言，政府從資訊服務提供美國高齡者旅遊的指導原則，因為相較於亞洲高齡者偏好團體或是套裝旅遊，美國高齡者偏好個人化與冒險性質的旅遊，甚至是跨洲旅遊。在臺灣，交通部從建置無障礙環境推動高齡者無障礙旅遊，以及旅遊方案，其他如南投縣政府參考日高齡友善旅館做法，推動評鑑認證制度。至於日本對於行動不便高齡者的友善旅遊做法，例如推動高齡友善旅遊助理員的方式，亦能作為臺灣的參考，一方面有助於行動不方便高齡者的社會參與，另一方面可以增加投入的人力，有助於就業市場。

研究建議政府除了持續推動高齡友善的城市計畫，讓高齡者在國內各縣市休閒旅遊沒有障礙，同時應廣為宣傳讓高齡者本身與其家人瞭解友善高齡的措施，參考可日本推動高齡友善旅館的登錄制度，結合縣市政府的宣傳活動。其次，建議針對高齡身障者可推動旅遊看護制度或是伴遊方式，讓高齡身障者與其家人亦能一同進行旅遊活動，有利於其老化過程的適應。政府亦規劃適當補助高齡者旅遊看護費用，以及管制旅遊看護人員的資格與證照制度，甚至對於收費方式能有一套規範與管理方式。最後，由於台灣高齡者出國多偏好參加團體套裝旅遊，比較不似歐美國家高齡者以背包客或是自由行方式旅遊，因而建議除了政府從無障礙環境推動外，旅遊機構能從行前規劃、住宿旅館環境、服務人員訓練、交通移動、專業隨行人員配置、目的地活動等方面建構高齡友善旅遊市場，而航空公司可針對高齡者搭乘飛機提供友善照顧服務，透過公私協力方式落實高齡友善旅遊的推動，提高高齡者的社會參與與生活品質，進而促進高齡產業的發展。

## 參考文獻

1. American Association of Retired Persons (1992). *Mature America in the 1990s*. New York: Maturity Magazine Group.
2. Eby, D. W., & Molnar, L. J. (1999). *Guidelines for developing information systems for the driving tourist (No. UMTRI-99-42)*.
3. Patterson, I. R. (2006). *Growing older: Tourism and leisure behaviour of older adults*. Cabi.
4. Sakai, M., Brown, J., & Mak, J. (2000). Population aging and Japanese international travel in the 21st century. *Journal of Travel Research*, 38(3), 212-220.
5. Sangpikul, A. (2008). A critical review of ecotourism studies in Thailand. *Tourism Analysis*, 13(3), 281-293.
6. Shoemaker, S. (1989). Segmentation of the senior pleasure travel market. *Journal of travel research*, 27(3), 14-21.

7. Smith, C., & Jenner, P. (1997). Educational tourism. *Travel & Tourism Analyst*, (3), 60-75.
8. World Health Organization (2002). *Active ageing: A policy framework*. Retrieved 18 April, 2016, from <http://www.who.int/hpr/ageing/ActiveAgeingPolicyFrame.pdf>, 2002.
9. World Tourism Organization (1996). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. Retrieved 23 April, 2016, from <http://www.v1.agora21.org/johannesburg/rapports/omt-a21.html>
10. Randall Travel Marketing (2008). *Top Ten Travel and Tourism Trends for 2008-2009*. Retrieved 23 April, 2016, from <http://www.rtmnet.com/Portals/1/2008%20and%202009%20Top%2010%20Travel%20Trends%20-%20July%202008.pdf>
11. 王國欽、陳嘉隆、周淑惠(2002)。老年旅客旅遊行為之探討。《觀光研究學報》，8(2)，101-113。
12. 李青松、劉德彥(2011)。銀髮族參與旅遊動機與阻礙之回顧研究。《運動休閒餐旅研究》，6(2)，30-58。
13. 李亮萱(2006)。銀髮族台灣老人消費力 10 年後達 6300 億 (2006 年 10 月 7 日)。中時電子報，第 5 版。
14. 李賢(2006)。台灣銀髮族十年後成消費主力。取自：  
[http://x1week.com/jx1week/index.php?option=com\\_contentandtask=viewandid=128andItemid=10000](http://x1week.com/jx1week/index.php?option=com_contentandtask=viewandid=128andItemid=10000)
15. 林孟儀(2007)。放鬆系商機繞著地球跑的豪華旅行團幫老人消磨時間就是金錢。取自：  
[http://www.gvm.com.tw/Boardcontent\\_12777.html](http://www.gvm.com.tw/Boardcontent_12777.html)
16. 郭建良(2008)。銀髮經濟因應高齡化挑戰的新思維。《台灣服務業發展簡訊雙月刊》，22，7-9。
17. 陳美芬、鍾全勝、蔡必焜(2010)。銀髮族的養生認知與旅遊需求之研究。《農業推廣文彙》，55，117-126。
18. 曾能芳、陳定國(2007)。台灣銀髮族海外旅遊人次互動關係之研究。《中國統計學報》，45(3)，299-319。
19. 黃榮鵬、蔡憲唐(2002)。銀髮族旅遊消費行為之研究-以北高兩市老人活動中心為例。《旅遊管理研究》，2(1)，79-99。
20. 廖博元(2010)。銀髮族休閒參與動機與滿意度之研究—以彰化縣老人大學為例。朝陽科技大學休閒事業管理系碩士學位論文，未出版。
21. 劉文禎(2010)。台中都會區銀髮族國內旅遊消費行為之研究。《運動健康與休閒學刊》，(15)，108-118。
22. 潘豐泉、黃茜梅、曾盛義(2009)。銀髮族對運動觀光認知與阻礙之研究。《休閒保健期刊》，(2)，81-94。
23. 衛生署國民健康局(2012)。22 縣市全面啟動—高齡友善城市百分百。取自：  
<http://www.bhp.doh.gov.tw/BHPnet/Web/News/News.aspx?No=201212110001>
24. 李彥緯(2016)。台灣銀髮樂活商機每年三千億。《理財周刊》，819，46-57。
25. 彭志宇(2015)。遊日「醫生隨行」！銀髮族出國觀光兼問診。取自：  
<http://news.tvbs.com.tw/life/579712>。

## Research on age-friendly leisure tourism

\*Liu, I.-C.<sup>1</sup>, Chen, C.-C.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Social and Policy Sciences, Yuan Ze University

<sup>2</sup> Department of Public Affairs and Management, Kai Nan University

### Abstract

In recent years, many countries have been making efforts to build an age-friendly environment to encourage older adults to actively participate in social activities for physical and mental health as well as the quality of life. Unfortunately, many older adults face various obstacles and unfavorable factors when going on a tour or participating in other leisure activities. As a result, individuals are either unwilling or unable to participate, or unable to derive satisfaction, pleasure, and a relaxed leisure experience from participation in these activities. Common obstacles include time, gender-based issues, income, health status, place of residence, and life cycle stage. This study focuses on the implications and related concepts of being age-friendly, as well as efforts to promote age-friendly environment in Taiwan and other countries. Information on the relevant literature, including age-friendly city guidelines published by the World Health Organization (WHO), is compiled and reviewed with the focus on suitable, favorable leisure activities for older adults. Finally, based on the findings of the study, policy recommendations are made for the implementation of age-friendly leisure tourism.

Keywords: age -friendly, tourism, leisure activities

