

從服務缺口到人才典範 多扶協會以「無障礙旅遊管家」打造共融社會的人才基礎

台灣正式邁入超高齡社會，銀髮族與身心障礙者「行」的需求快速成長。社團法人多扶無障礙生活與交通發展協會（以下簡稱多扶協會）深耕第一線服務現場，發現專業服務人才長期不足是影響服務品質與使用者尊嚴的關鍵，因此以「無障礙旅遊管家」的人才培育體系，為抽象的「銀髮服務」建立起標準作業流程（SOP），拿下2025年國家人才發展獎非營利團體獎。

國家人才發展獎



堅守市場化初衷 建立專業 SOP

多扶理事長許佐夫（以下簡稱許理事長）表示，多扶事業股份有限公司（以下簡稱多扶事業）在定位上更傾向於社會企業。選擇以市場機制提供服務，是為了與現有的社福體系形成互補，這份初衷源於對無障礙服務品質的進階追求。許理事長解釋，透過市場的直接檢驗，多扶事業能第一線聽取使用者的真實回饋與建議，每一位客戶的聲音都是推動多扶事業進步的力量，讓我們能更敏銳地察覺使用者的需求，從而打磨出最貼心的服務流程與培訓基礎。這正是多扶事業能不斷精進服務品質、建立專業 SOP 的核心動力。

因此，多扶事業選擇承擔風險、直接面對市場，經過客戶實打實的評比，與同仁一起記錄第一線經驗並整理成制度，慢慢建立起行業 SOP。他說，台灣不是不知道怎麼做服務，而是太小看「服務」，這次協會獲獎，很感謝政府理解多扶事業在

努力建立的是一套可以依循的專業系統，有法規、有原理原則，而不是憑感覺在做。

系統化培訓 養成專業人才

多扶事業在服務成熟之後，成立了多扶協會，以實際需求為出發點，系統性發展「無障礙生活與旅遊管家研習營」，課程內容涵蓋無障礙環境與法規認識、銀髮



▲ 多服事業秉持市場化初衷，持續精進服務品質，為業界打造制度化的行業 SOP，不再停留在憑感覺做的層面。

族與障礙者的生理心理需求、旅遊輔具操作、行程與風險管理，以及輪椅與老化體驗等實地演練，讓學員不僅學會「怎麼做」，更理解「為何而做」。透過親身體驗與情境操作，培訓過程本身即成為一種共融教育，培養專業服務能力的同時，也深化同理心與跨族群溝通素養。

透過系統化訓練與結訓機制，多扶協會持續追蹤學員完成率、滿意度回饋與後續實務參與情形，並將培訓成果實際連結至服務品質提升、場域改善與使用者體驗優化。2024年協會辦理多場研習課程，培訓逾百名學員，完成率接近百分之百，五星好評比例穩定成長，具體回應ESG中「社會面(S)」與「治理面(G)」對可量化、可追蹤成果的期待。

多扶協會長期協助企業、地方政府與教育單位推動無障礙服務與場域改善，「無障礙旅遊管家」這套人才培育模式也逐漸成為串聯產官學與在地場域的共同語言。無論是在企業ESG培訓、地方政府旅遊推廣，或大專校院的教育合作中，都有效縮短專業落差，讓不同部門能在同一套無障礙標準與實務框架下協作，提升政策與服務落地的可行性。

相較於一次性的硬體改善工程，多扶協會更重視透過教育訓練與人才陪伴，促成組織與場域的行為轉型。在推動無障礙認證與服務優化的過程中，協會觀察到，當第一線人員具備無障礙專業與價值認同後，組織文化與服務流程往往隨之調整，從被動配合規範，轉為主動檢視與持續改

善，讓無障礙不再只是標章，而是內化為日常運作的一部分。

從施捨到尊重 讓共融成為日常

許理事長解釋，過去銀髮族和身心障礙者常被用「施捨」的方式對待，「我給你服務，你就不要多問」，但當服務市場化之後，事情就不一樣了，因為必須對品質負責。他說，不管是社工還是護理師，若服務裡沒有「生活感」，就像是在一趟難得的家族旅遊中，長輩無法自己進食和體驗、就沒辦法真正跟家人一起歡樂，這就不算是一次成功的「喘息旅遊」。

多扶把這些細膩的概念放進旅遊管家及無障礙駕駛的課程，許理事長說，培訓SOP非常細，連無障礙駕駛在關門時的風壓、提醒「要關門囉」、準備乾淨的找零現金等細節都有規範，正是這些看似瑣碎的要求，讓滿意度越來越高，甚至比一般復康巴士還高，也讓客戶變得很「死忠」，因為他們感受到被尊重，也會反過來要求協會的服務更精細。

展望未來，多扶協會將持續規劃深化基礎、進階與實務導向的培訓藍圖，並逐步擴展至無障礙駕駛、場域顧問等專業角色，期望建立更完整的人才生態系。多扶相信，無障礙專業人才不只是特定族群的服務者，更是台灣進入超高齡，以及包容社會的重要基礎建設，因為當友善與共融成為制度化、專業化的人才標準，無障礙將不再是例外，而是所有人共享的生活日常。