

〈創愛的業〉

多扶接送 行動不便者的最佳幫手

【朱永光】

行動不便者所面臨的交通困境，一般人難以想像！雖然地方政府皆設有復康巴士，但數量不足、資格門檻高、執行上缺乏效率與彈性，難以因應實際需求；搭計程車也常會遇到司機拒載的情況。

隨著台灣邁入高齡化社會，輪椅族人口將持續增加，不論是身心障礙者或老人外出、就醫等交通問題急待解決。「多扶接送」是台灣第一家民營復康巴士，提供無障礙的接送與旅遊服務，?狠??瑯峒瘞吨 Y K 者對「行」的需求。

許佐夫原來是紀錄片編導，直到家中九十多歲的長輩生病必須以輪椅代步後，才切身感受到台灣現有的交通措施對行動不便者不友善的情況，遂以「只以健康人為中心的社會，並不是健康的社會」、「只有障礙的環境，沒有障礙的人」等理念創立「多扶接送」，為行動上需要特別照護的「孕、幼、老、輪」提供無身分及用途限制、免預約、可跨縣市的交通運輸服務，讓行動不便者也能享受方便、貼心的服務，不論是平日為出門苦惱或因身體狀況而無法成行的旅遊規劃，皆能暢行無阻。

成立近五年來，「多扶接送」成為台灣無障礙接送、旅遊的第一品牌，承辦過全球口足畫家在台年會、負責日本知名身障作家乙武洋匡的訪台行程，甚至還帶客人花五天完成大甲媽祖遶境行程。

「把台灣打造成亞洲無障礙旅遊的典範」是許佐夫最大的心願。

雖然目前大眾對於復康巴士的認知，還停留在租車業的接送服務，但許佐夫在創業之初就把「多扶接送」定位為服務業，力求提供最好的設備及服務，體貼客戶的需求。

先是用明亮的彩繪車身，破除復康巴士給人負面陰暗的印象；也花大筆資金改裝車子及添購爬梯機等輔具，更重要的是，許佐夫灌輸同仁用對待家人般的細心態度來?洸?H 的要求。

「我常常告訴同仁，他們的職務是管家，開車只是工作的一部分。」許佐夫從各行各業中尋找有服務熱誠的人才加入團隊，有次無意間看到同仁體貼客戶，趁空檔主動為阿公排隊買紅豆餅，自己都感動不已。「多扶接送」也是第一個導入無障礙服務 SOP（標準作業程序）的公司，「講愛心、同理心都很空泛，我們從與客戶的互動中學習、制訂標準流程「多扶 56 動」，現在已經有 100

多個動作了！」從停車、客戶上下車、操作設備到電話聯繫追蹤，連準備新鈔找零都在規範之中，務必要做到讓家屬放心、長輩安心。

從醫療接送開始到發展無障礙旅遊服務，許佐夫不諱言地表示，因為無障礙設備造價成本高，公司經營單靠醫療接送絕對不夠，「用醫療接送培養無障礙旅遊客源、藉由無障礙旅遊的獲利填補醫療接送虧損」，成為「多扶接送」的營運策略。

「其實有很多創投看好無障礙旅遊服務這個區塊，要我捨棄接送服務，單獨成立無障礙旅遊公司，但醫療接送才是身障朋友最需要的，所以我堅持以目前的方式經營。」

日前「多扶接送」登上創櫃板，成為台灣第一個進入資本市場的社會企業，「我的目的不是募資，而是希望取得更多身障者的信任，加速中、南、東部的拓點，讓多扶的服務可以遍及全台！」

從填補社會福利制度中的不足之處出發，進而開展無障礙旅遊的事業版圖，用營利事業成就非營利的理想，「多扶接送」證明了公益也會是門好生意。

（作者是美商中經合集團總經理，本文由社會企業創新創業學會合作委託撰寫，本專欄隔周二刊登）

【2014-02-11/經濟日報/B7版/經營管理】