

# 大家的友善好旅館—社會設計打造無障礙資訊創新服務

林崇偉 众社會企業創辦人

## 摘要

一個城市的無障礙友善服務不只服務身障朋友，更包括老人、孕婦、生病、意外受傷等「處於障礙情境的公民」，當然還有他／她身邊的眾多親朋好友。面對高齡與平權社會的挑戰，如何讓行動不便的公民能擁有便利的無障礙環境資訊，鼓勵他們和家人與照顧者可以多走出去，參與社會，享受人生，並運用科技為他們創造更好的使用者經驗、創造有品質而快樂的生活，這是众社會企業努力的目標：用智慧與科技來圓滿愛！

本報告將介紹众社會企業的創新服務「大家的友善好旅館」(<http://Hotel.OurCityLove.com>)，透過社會設計和科技創新的力量，將服務使用者（身障朋友）和服務提供者（旅館業者）連結在一起，不僅為旅館建置起詳盡的無障礙環境和友善服務資訊方便大眾找房訂房，更運用商業機制策動旅館業者持續投入改善服務，創造出一個兼具商業價值和永續經營的創新社會公益服務模式。

友善旅館的成功經驗讓人看到了用不一樣方式來推動無障礙友善服務的可能，但更值得注意的是众社會企業提出讓障礙者「轉換障礙為特殊才能」(NOT Disability, but a Different Ability)，從「被服務者」變身成為「參與去除障礙的社會行動者」的社會創新概念。從招募與訓練身障朋友為「友善特派員」建置旅館無障礙資訊，到逐步發展專業技能成為「友善服務講師」，正因她們多年來不方便的行動與用餐經驗，更讓人得以從他們身上學習硬體環境和務品質改善的方向，也讓我們看見身障朋友「有尊嚴的社會參與的創新之路」。

**關鍵詞：**社會設計、社會創新、友善旅館、無障礙客房、無障礙旅遊、高齡友善環境