

專案團隊基本資料

專案名稱	臺中市愛心食物銀行		
團隊成員	臺中市政府社會局 王秀燕局長 臺中市政府社會局 廖素玲副局長 臺中市政府社會局 陳鴻楷科長 臺中市政府社會局 張婉貞股長 臺中市政府社會局 謝淑美社工督導員 臺中市政府社會局 馬志政社工員 臺中市愛心食物銀行行政中心 委託社團法人中華民國紅十字會台灣省臺中市支會 臺中市各區公所 食物銀行發放站 地方檢察署 企業團體		
規劃執行經費	新台幣 1,200 萬元		
聯絡人	馬志政	職稱	社工員
		電話	(04)22289111 轉 37222
E - m a i l	f3119@taichung.gov.tw		傳真 (04)22291812

團隊運作架構與方式圖示





目次

壹、專案總說明.....	1
貳、個案背景與問題描述.....	3
一、 個人或家庭問題.....	6
(一) 失業或收入偏低，無法支持家庭生計.....	6
(二) 財務管理知能不足，無法合理運用金錢.....	6
(三) 依賴人口過多，加重家庭負荷.....	6
(四) 落入貧窮循環，無力尋求重生.....	7
二、 社會環境問題.....	8
(一) 實質薪資減少，可支配所得低.....	8
(二) 全球景氣低迷，就業機會短缺.....	8
(三) 台灣油電雙漲，帶動物價飛揚.....	8
(四) 人口快速成長，糧食危機到來.....	8
三、 現行社會福利體系之限制.....	9
(一) 救助調查緩不濟急，無法及時提供服務.....	9
(二) 現金救助模式，無法確實滿足需求.....	9
(三) 福利資源分配不均，形成服務輸送缺口.....	9
參、解決方法.....	11
一、 追古溯今，策略創新.....	11
二、 砥礪自我，再創高峰—食物銀行發展歷程.....	15
三、 慈善模型(Charity Model) 全國首創—食物銀行執行現況.....	24
四、 流程整合.....	36
五、 資訊通訊服務導入.....	41
六、 結合社會資源 善的力量、前仆後繼.....	43
肆、實際效果.....	47
一、 外部效益.....	48
(一) 服務觸角大幅擴張，捍衛弱勢家庭及團體.....	48
(二) 增值服務「愛心銀行」與「聯合助學」.....	51
(三) 近九成服務滿意度，內外部使用者足感心.....	52
(四) 大眾傳播媒體大幅報導，提升政府正面形象.....	57
(五) 服務成效備受肯定，陸續榮獲重要獎項.....	59
二、 內部效益.....	61
(一) 擲節政府支出，服務效能依然亮眼.....	61
(二) 辦理專業訓練，提升服務效能.....	67
(三) 工作價值高，團隊超滿意.....	67
三、 延伸效益.....	68
(一) 推動標竿學習，分享優質政策.....	68
(二) 發放據點區域化，增加社會救助窗口.....	71
(三) 食物銀行變形金剛，迅速確實投入救災.....	74



四、	成本合理性	75
(一)	小小資本，匯集強大愛心	75
(二)	志工無私奉獻，凝聚友善能量	75
伍、	結語	76
附件 1	「臺中市愛心食物銀行」運作計畫	78
附件 2	臺中市愛心食物銀行申請及發放作業流程圖	80
附件 3	臺中市食物銀行物資處理流程圖	81
附件 4	臺中市食物銀行服務滿意度問卷調查表	82
附件 5	臺中市食物銀行網絡單位滿意度問卷調查表	84
附件 6	建構臺中市愛心食物銀行營運體系計畫	85

表 次

表 1	專案所面對的問題、努力的目標及其解決方法與獲取效益對照表	2
表 2	「推動食物銀行方案」SWOT 分析表	12
表 3	原台中縣、市食物援助方案比較表	17
表 4	食物銀行方案空間資源統計表	44
表 5	食物銀行不定期扶助團體統計表	48
表 6	食物銀行發放情形統計表	50
表 7	食物銀行服務使用者滿意度分析表	53
表 8	食物銀行接受捐贈物資統計表	62
表 9	食物銀行方案志願服務人力投入情形統計表	65
表 10	食物銀行對於您的工作幫助程度社會局社工員問卷次數分配表	68
表 11	對於食物銀行整體的滿意程度社會局社工員問卷次數分配表	68
表 12	食物銀行及補給站協力團體一覽表	72



圖 次

圖 1	「弱勢家庭食物匱乏問題」魚骨分析圖	5
圖 2	針對「弱勢家庭食物匱乏問題」研擬的問題解決策略分析圖	15
圖 3	提升服務品質循環圖	16
圖 4	「補給站模式食物銀行」運作瓶頸分析	19
圖 5	「實體食物銀行模式」的功能與效益分析	22
圖 6	臺中市愛心食物銀行發展階段	23
圖 7	食物銀行營運示意圖	25
圖 8	食物補給站物資發放情形	27
圖 9	食物補給站加碼提供義剪服務	27
圖 10	食物補給站民眾挑選衣物鞋子	27
圖 11	食物補給站加碼按摩服務	27
圖 12	食物補給站加碼餐食服務	27
圖 13	社工員關懷訪視受扶助家庭	27
圖 14	食物銀行開幕典禮	29
圖 15	實體食物銀行整修前	29
圖 16	實體食物銀行整修後	29
圖 17	企業捐贈食物銀行民生物資	30
圖 18	全聯捐贈之食物銀行貨架	30
圖 19	實體食物銀行發放身分核對	31
圖 20	實體食物銀行民眾挑選物資	31
圖 21	實體食物銀行加碼送春聯	31
圖 22	民間團體領取物資情形	32
圖 23	送愛到原鄉活動	32
圖 24	食物銀行及補給站辦理熱食服務	33
圖 25	實體食物銀行支援災害物資	34
圖 26	學童參訪實體食物銀行	35
圖 27	學童捐贈愛心物資	35



圖 28	實體食物銀行之學校捐贈區	35
圖 29	世界糧食日宣導活動	35
圖 30	食物銀行跨機關資源整合圖	36
圖 31	臺中市食物銀行同機關水平整合圖	39
圖 32	社工員運用食物銀行資源提供專業服務	40
圖 33	食物銀行申請評估表網頁	41
圖 34	阿麵達長期捐贈食物銀行	45
圖 35	會計師公會捐贈白米	45
圖 36	食物銀行物資配送至補給站	46
圖 37	嘉里大榮物資車協助配送物資	46
圖 38	食物銀行發放情形統計圖	49
圖 39	食物銀行發放對象分析圖	51
圖 40	台中市慈善公益聯盟社工員分享	52
圖 41	食物銀行服務使用者的感謝與回饋	54
圖 42	食物銀行補給站服務感動分享	56
圖 43	食物補給站志工夥伴歡喜投入食物援助服務	57
圖 44	公共電視報導實體食物銀行	58
圖 45	三立電視採訪食物銀行	58
圖 46	大愛電台採訪食物銀行	58
圖 47	教育廣播電台報導食物銀行	58
圖 48	中國時報報導食物銀行	58
圖 49	聯合報報導食物銀行	58
圖 50	食物銀行榮獲金點子探花獎	59
圖 51	食物銀行榮獲多元就業金旭獎	60
圖 52	食物銀行接受捐贈物資統計圖	61
圖 53	嘉義縣政府參訪食物銀行	69
圖 54	紅十字會嘉義市、苗栗縣支會參訪	70
圖 55	新北市政府參訪食物銀行	70
圖 56	內政部社會司長參訪食物銀行	70
圖 57	香港聖公會福利協會參訪食物銀行	71
圖 58	美國食物銀行副總參訪	71
圖 59	全球食物銀行協理參訪	71
圖 60	食物銀行及補給站分佈圖	72
圖 61	食物銀行補給站發放情形	74



壹、專案總說明

「倉廩實而知禮節，衣食足而知榮辱」三餐溫飽是每個人最基本的需求，然而，在金融海嘯席捲全球，失業率節節攀升之際，社會角落裡有許多人為著三餐無著落而煩惱不已。但是，相當諷刺的，在貧富懸殊的 M 型化社會中，上流社會人士正在高級餐廳裡以最刁鑽的味蕾，嚴格的挑剔豐盛的佳餚，恣意的丟棄貧窮孩子的渴望。

台中市素以「營造幸福城市」為政策推動的核心價值，為關懷本市因失業或突遭危機事件致生活陷困之家庭，本局跨單位結合區公所、社區、社會團體及友善企業等資源建構基本民生安全網絡，共同發揮愛心。除了現金給付模式之外，特規劃辦理愛心食物銀行，提供短期食物援助服務，以維持其基本生活所需並紓緩經濟壓力，協助這些家庭渡過生活危機重新出發。

本專案在有限的政府資源下推動，積極結合社會福利慈善組織及志願服務人力、製造商與企業豐富的物資資源，凝聚社會友善的能量，強化社會資本。在「珍惜社會資源，關懷社會弱勢」的信念下，創造弱勢家庭、企業組織、福利團體、政府部門與世界環境，五贏的局面！

以下我們整理推動食物銀行服務專案所面對的問題、努力的目標及其解決方法與獲取效益對照表(如表 1)，期望讀者能概要瞭解我們的努力與成果。



表 1 專案所面對的問題、努力的目標及其解決方法與獲取效益對照表

面對的問題、努力的目標	解決方法	獲取效益
(一)民眾遭遇失業或意外變故，致無法獲得民生物資，維持基本生活。	除依循既有社會救助體系提供急難救助或長期社會扶助外，提供緊急食物援助，保障民眾基本溫飽。	每個月提供 2,000 戶以上家庭，基本民生物資，截至 101 年底，在公部門經費固定下，連民間企業與非營利組織共同援助下戶數已經超過 3,000 戶。
(二)突破現有社會救助體系，提供弱勢家庭糧食援助。	設立食物銀行提供即時物資援助，保障民眾基本權益。	目前共設置有 1 處實體食物銀行及 26 處食物補給站，進行食物援助服務。
(三)結合社會福利團體人力及物力資源，共同參與糧食援助工作。	透過主動邀請或宣導引進民間資源。	<ol style="list-style-type: none"> 目前參與發放工作之據點計有 27 處，民間團體計有 33 個，每月發放動員志工人力超過 300 人次。 募集之物資資源 101 年折合現金約 2,300 萬元，超過政府該項預算編列 2 倍多。
(四)徵求企業組織即期物資捐助，避免資源損失或浪費。	爭取中央立法機關協助，訂定企業捐贈抵稅辦法與法律保障，以保護善意捐贈之企業主避免造成損害，增強捐贈意願。	<ol style="list-style-type: none"> 請臺中市立法委員林佳龍協助立法：立法院院會 101/1/14 通過附帶決議，要求內政部應積極推動設置「食物銀行」，並於 2 個月內向立院提出社會救助法部分條文修正草案。 建立長期合作之企業定期提供資源計有全聯、全家等 10 家以上。
(五)宣導愛物惜物觀念，營造社會祥和力量。	透過宣導活動、食物銀行參訪及個案訪視，傳遞愛物惜物精神。	<ol style="list-style-type: none"> 與康善基金會結合校園宣導部分，截至 101 年 12 月共計辦理 2 場次，參與師生計 1600 人。 開放參訪部份，共計受理 12 場次，參與師生計有 1,000 餘人。 大型宣導活動，共計辦理 2 場次，參與民眾約計 1,000 餘人。



貳、個案背景與問題描述

世界人口的擴張是不可避免的事實。在 2011 年的 11 月 31 日，聯合國的數字紀錄了全球人口突破 70 億人。然而，自 2008 年至今，全球金融海嘯的影響卻尚未解除警報。名為人口的需求分母不斷擴張的情況下，失業與貧富差距的拉鋸卻不斷擴大。資源分配不均，讓無法獲得紓困的人口壓力加劇啃食著社會結構下最底層、卻也是最需要幫助的一群。

當第三世界的國家飽受糧食危機蹂躪、人人陷入衣食不濟的困境時，相當諷刺的是全球食物正在被任意的浪費丟棄。根據聯合國糧農組織最新報告指出，全球每年損失(如企業銷毀即期品)或浪費(如民眾採買過多物資、餐廳為維持品質，丟棄尚可食用之物資)的糧食高達 13 億噸，相當於全球為人類消費而生產的 1/3 糧食總量，平均來看，歐洲和北美消費者每人每年浪費多達 95 至 115 公斤的糧食，而非洲、亞洲每人每年則扔掉 6 至 11 公斤的食物。我國環保署統計，99 年台灣人浪費掉 275 萬公噸食物，平均每人每年浪費 121 公斤，比歐美國家平均值多一成。如果以每人每年平均吃 547 公斤糧食計算，台灣人一年浪費的食物，足可讓全台 26 萬低收入戶吃上 20 年。

擁有足夠的食物及營養是基本人權！或許您會認為台灣已進入已開發國家之列，「飢餓」應該不再是台灣的問題了。然而，您注意到了嗎？



2012年5月11日台灣兒童福利聯盟公布研究報告

弱勢學童暑期生活調查顯示，39%弱勢學童暑假需自理三餐，46%沒有天天吃早餐，27%沒有天天吃午餐，有83%弱勢孩童在暑假要負擔家務。

2012年5月28日民視新聞報導

台中一名盧姓男子，因為**景氣差影響工作，收入銳減**，竟鋌而走險上賣場，假借購買電扇之名，偷偷將餅乾零食，塞進紙箱夾帶出去，結果被工作人員發現報警，盧姓男子一臉羞愧，拼命道歉解釋，實在是因為**沒錢幫兒子買零食**，才會出此下策。窮父為子挺而走險，懊悔不已，雖然其情可憫但行為觸法，警方還是得移送法辦。

2012年8月20日今日新聞報導

嘉義市一名52年次洪姓男子，因失業已久且單親家庭夫妻離異，在**經濟困窘及長期失業**之下，還需獨自扶養三名子女，造成有情緒不穩的現象，進而逐漸萌生輕生的念頭，並於嘉義市蘭潭泛月亭跳潭自殺。

2012年9月8日TVBS新聞報導

高雄一名男子，因為母親住院，父親癌症去世，只能跟在超商工作的哥哥相依為命，但因為他**畢業後找不到工作**，又不好意思跟哥哥伸手要錢，只得**挨餓**，餓了5天實在是餓到受不了，前往賣場**偷泡麵、餅乾**卻被逮個正著。

2012年9月9日聯合報報導

剛升國一的13歲陳姓少年疑父親罹患腦性麻痺行動不便，依賴賣彩券維生收入不佳，昨天中午肚子餓卻**沒飯吃**，在中和區某便利超商**竊取沙拉**被店員發現報案；店員事後得知少年家境困難，自掏腰包替他付帳，但因**竊盜屬公訴罪**，仍被移送。



各項研究及報導顯示出，台灣社會角落裡還有許多人默默的忍受飢餓，掙扎著尋求一點點生存的空間。隨著經濟不景氣、失業人數攀高，台灣家庭儲蓄日降、失業週期漸升、政府債務日重，進而使得社會民眾情緒不穩、家庭紛爭四起，而失業家庭攜子自殺報導頻傳，這些情況都說明台灣社會因應失業的緩衝耐力漸失，是一項極大的隱憂。

面對弱勢者生活的困境，我們嘗試著以魚骨圖分析，從個人、家庭、制度及環境等面相，釐清弱勢家庭所遭遇到的問題與困境，整理如下圖 1：

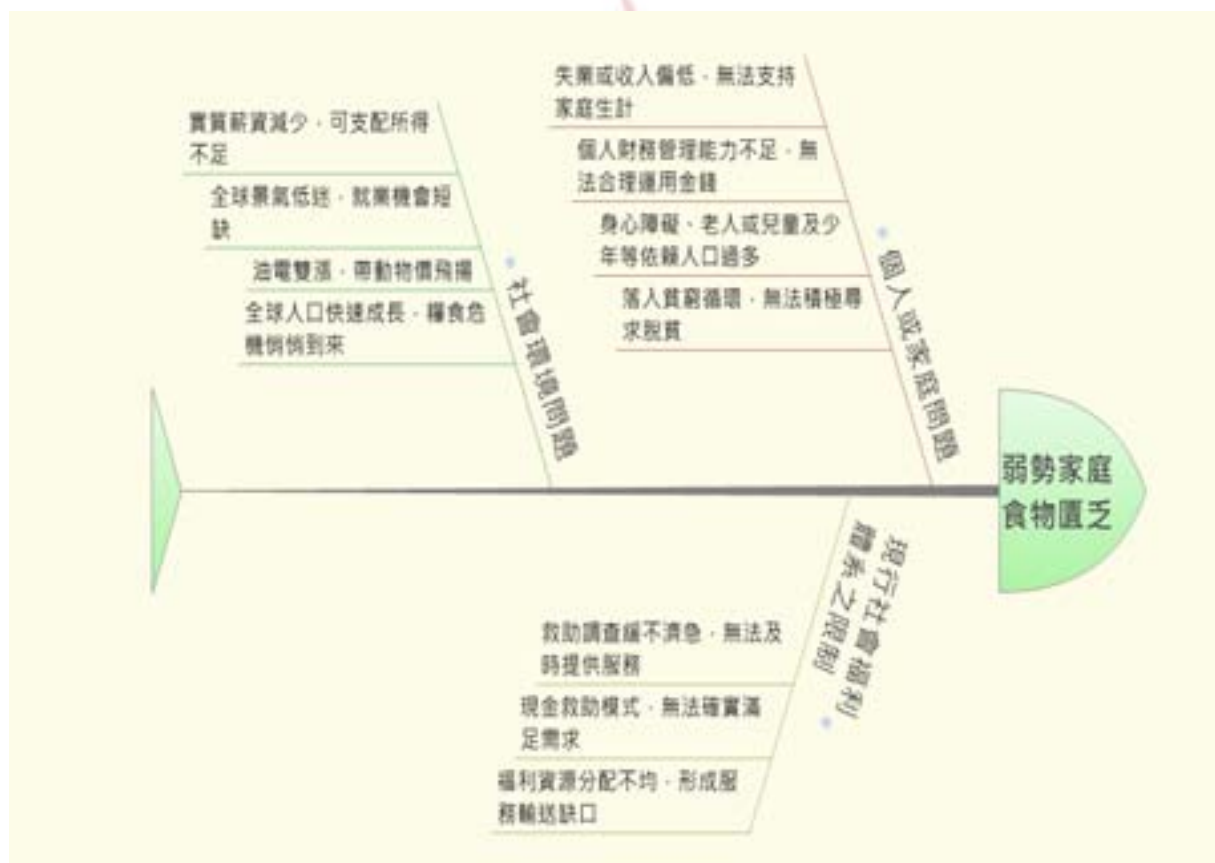


圖 1 「弱勢家庭食物匱乏問題」魚骨分析圖



一、個人或家庭問題

(一)失業或收入偏低，無法支持家庭生計

近年來，台灣的失業率有逐年升高之趨勢，2000年台灣的失業率為2.99%。之後受到網路泡沫化及全球金融海嘯的影響，使得2009年台灣的失業率來到5.85%，創下歷史新高，101年12月失業率雖有略為降低，但仍達到4.18%，失業人數為47萬7,000人。


再者，受到油價及電價調漲等因素影響，國內物價持續飆漲，101年8月消費者物價指數(CPI)較上年同月漲3.42%，為97年9月以來最高漲幅，其中以食物類漲8.66%最大，對於弱勢糧食購買形成更大的負擔。

(二)財務管理知能不足，無法合理運用金錢

從長期的社會工作服務經驗中發現，弱勢個案對於財務管理知識不足、消費習慣不良或缺乏儲蓄觀念，無法適當配置財務(例如投資不當、過多商業保險或貸款利率太高)，造成財務缺口擴張，影響基本生活所需。

(三)依賴人口過多，加重家庭負荷

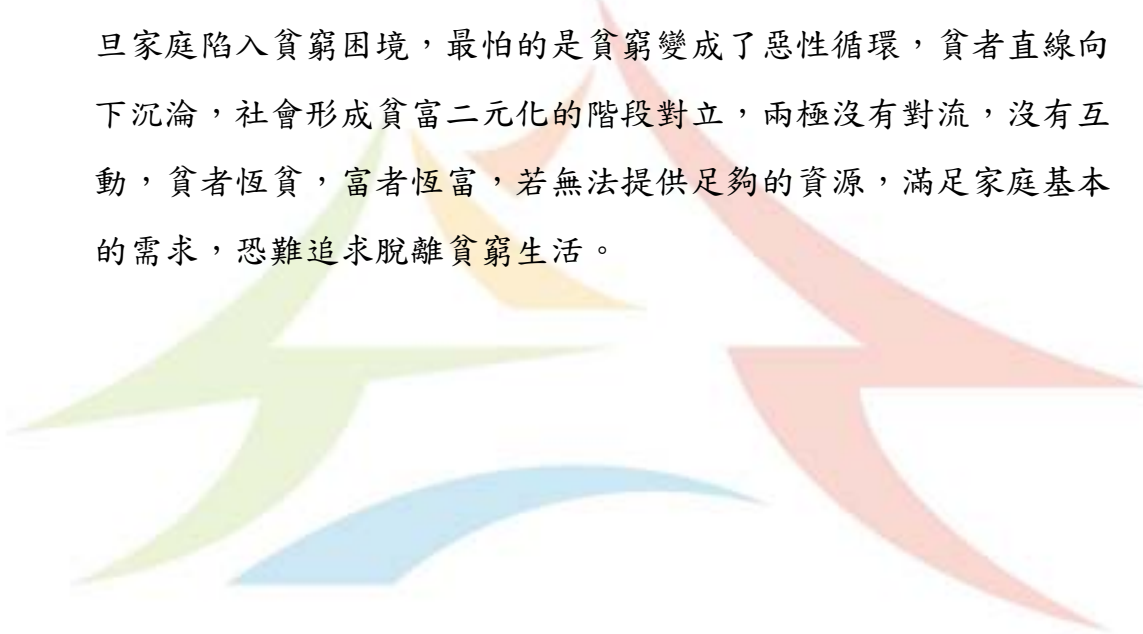
對於一般家庭中，身心障礙者、老人、兒童及少年等人口容易成為經濟依賴對象，其原因為家庭照顧人力的增加，經濟收入來源的減少，導致家庭生產者的壓力，甚會經常出現陷入生活困境的問題發生。



依據101年底統計資料顯示，臺中市身心障礙人口約11萬2,676人，其中中低身心障礙者約計4萬1,694人、老年人數約23萬5,152人，人口老化比率居五都之冠，其中中低老人約計1萬673人、兒童及少年人口約64萬3,761人，其中中低收入兒少約計1萬6,909人，這些家庭都需要有更多的社會資源挹注，以避免期落入貧窮循環。

(四) 落入貧窮循環，無力尋求重生

台中市低收入戶人口數計2萬7,848人，且在逐年成長中，一旦家庭陷入貧窮困境，最怕的是貧窮變成了惡性循環，貧者直線向下沉淪，社會形成貧富二元化的階段對立，兩極沒有對流，沒有互動，貧者恆貧，富者恆富，若無法提供足夠的資源，滿足家庭基本的需求，恐難追求脫離貧窮生活。





二、社會環境問題

(一) 實質薪資減少，可支配所得低

行政院主計處資料亦顯示，2012 年第一季的實質薪資較去年同期減少了 2.61%，而在扣除物價漲幅後，薪資水準甚至比 12 年前還低。持續的經濟不景氣與物價上漲，對於原本就處於弱勢的急難家庭，生活景況將更為艱難。

(二) 全球景氣低迷，就業機會短缺

2008 年下半年起，美國本土金融危機已經擴散成全球性的金融風暴，近年來經濟雖緩步復甦，然而，社會上失業問題仍然嚴重，根據行政院主計處所發布之失業調查，101 年 12 月失業率雖有略微降低，但仍達到 4.18%，失業人數為 47 萬 7,000 人。其中有許多是家庭經濟主要來源，一人失業波及全家，在就業不易的社會情境下，衍生出新貧族群及福利邊緣戶的問題，家庭基本生活開銷受到極大的影響。

(三) 台灣油電雙漲，帶動物價飛揚

國際原物料日漸稀少及經濟蕭條，使得民生物資不斷上漲，直接衝擊民眾生活基本需求，而對於貧窮邊緣戶之家庭，因突遭逢失業、意外及疾病等情事發生且未能立即獲有福利補助或津貼時，即必須面臨三餐斷炊的危機。

(四) 人口快速成長，糧食危機到來

世界人口正以驚人速度成長！依照聯合國最新統計數字顯示，2011 年 11 月 31 日全球人口創下歷史性里程碑，衝破 70 億大關。然而，糧食與資源增加追不上人口成長，使此一里程碑成為挑戰而非喜事。



三、現行社會福利體系之限制

(一) 救助調查緩不濟急，無法及時提供服務


社會救助的首要工作為對象的決定，亦即區分貧窮者與非貧窮者，而此就有賴財力調查。財力調查的實施涉及到資源的計算、需求的界定以及計算的單位。而資源的計算包括所得調查與資產調查；需求的界定，亦即需求調查，包括一般維生需求與特殊生活需求兩方面，前者泛稱為最低生活費，後者則視申請者的特殊情況（如年齡、障礙程度、單親等）而有不同的考量。至於計算的單位，在血緣關係與生活關係的考量下，一般而言有個人、家庭與家戶三個可能的分析單位。綜整上述，失業者多屬有工作能力人口，依規仍列計基本收入，因此，難獲得政府社會救助補助。

(二) 現金救助模式，無法確實滿足需求

目前公部門各項救助福利均以現金補助為主，而各慈善團體亦有辦理急難救助，其目的係幫助民眾度過生活危機或維持一定生活，然而，部分弱勢民眾財物管理觀念薄弱，如完全採取現金救助模式，可能造成浪費救助金，或甚至將救助經費運用於非基本生活需求之消費（例如酗酒之家長，買酒喝，而非採買子女所需之主副食品），易使民眾形成福利依賴的現象。

(三) 福利資源分配不均，形成服務輸送缺口

慈善團體係因本著愛心或宗教信仰而投入公益服務，服務內容大多為急難救助、物資發放等。本市慈善團體於每年農曆普渡、端午節、中秋節及歲末之節日，大部分都會舉辦愛心濟貧之民生物資發放活動，但是，分析發現本市慈善團體分佈不一、組織及財力差



異甚鉅，再加上發放對象多以當地社區之貧困家庭為主，造成部分地區有需求之家庭無法獲得足夠的資源，使得仍有部分貧困之家庭會陷入三餐不繼之虞。

再者，慈善團體幹部成員均為無給職且因財力及組織因素，大部分未聘請正式職員或專業人員，因此，各項公益事務均為幹部或會員來執行，而對於有需求家庭之發放評估標準也有所不同，多是出自悲天憫人之個人自由心證進行評估，容易造成愛心資源淪為個人濟助行為之爭議，甚至形成資源浪費或重疊。

社會福利工作需要公部門與社會福利團體共同參與。突破現有社會救助體系，結合民間力量，提供弱勢家庭即時及符合需要的支援與協助，是我們解決弱勢糧食匱乏重要的策略。

綜合上述，除現有之社會救助體系外，我們在規劃協助弱勢家庭時，可發展之策略如下：

- (一) 突破現有社會救助體系，提供弱勢家庭糧食援助。
- (二) 支持弱勢家庭基本需求，協助其尊嚴獨立的生活。
- (三) 預防物資匱乏衍生之家庭或社會問題。
- (四) 結合社會福利團體人力及物力資源，共同參與糧食援助工作。
- (五) 徵求企業組織即期物資捐助，避免資源損失或浪費。
- (六) 宣導愛物惜物觀念，營造社會祥和力量。



參、解決方法

一、追古溯今，策略創新

歐美國家推動食物銀行進行貧窮救助工作，已經累積了豐富的經驗與成效，可作為我們學習與效仿的對象，同時，台灣在地民間組織自發性進行低收入戶等貧困家庭物資救濟工作，也是行之有年了。

然而，由政府主導引進國外制度，有系統的全面性推動食物援助工作，尚須考量文化價值、社會環境及法規制度等背景因素的差異，仍需經過一番調整與磨合。再者，食物管理、運輸等工作皆非屬社會工作範疇，倉儲、食品、物流等跨專業的學習與合作，需要有更嚴謹的分析、規劃、執行、檢討與修正，才能有效建構出貼近弱勢需求的福利服務。

以下僅就食物銀行分析、規劃、執行等推動歷程摘要分析：

(一)SWOT 分析、建構策略

為了規劃在地化的糧食援助計畫，我們開始著手草擬食物銀行運作計畫(如附件 1)，同時，在規劃的過程中，我們進行各項的分析與討論，針對食物銀行方案進行 SWOT 分析(如表 2)，以瞭解我們的內部優、缺點及外部機會與威脅，從而擬訂行動策略、補強策略、防護策略及補強策略。

表 2 「推動食物銀行方案」SWOT 分析表

SWOT 交叉分析		內部優點	內部缺點
		<ol style="list-style-type: none"> 1.政府部門主導，可結合及利用資源廣泛。 2.救助執行單位公信力佳。 3.工作同仁熱忱度高、凝聚力強。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.工作人員對於食物、倉儲、物流等管理專業不足。 2.物資常溫倉儲空間有限、低溫冷藏設備短缺，侷限物資捐贈品類。 3.幅員遼闊，物資發放站分佈難均。 4.人力有限僅能提供定時領取，民眾便利性不足。 5.政府預算有限，沒有固定經費挹注。
外部機會	<ol style="list-style-type: none"> 1.經濟不景氣，恐增加失業人口。 2.捐贈物品可抵稅，可提升捐助意願。 3.設置食物銀行理念已漸漸成為全國趨勢。 4. NPO 社福團體加入食物救助意願高。 	行動策略	補強策略
		<ol style="list-style-type: none"> 1.『成立愛心食物銀行』，照顧更多弱勢民眾。 2.『整合 NPO 社福團體』，期使有限資源有效運用，避免救助物質不均與浪費。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.徵求公有或私人免費提供閒置房舍，作為倉儲空間。 2.廣邀 NPO 社福團體參加，開設物資發放站。 3.爭取地方檢察署及民間團體經費或物資挹注。 4.研究商借企業低溫冷藏設備之可能性。
外部威脅	<ol style="list-style-type: none"> 1.經濟不景氣，恐影響民眾捐助意願與能力。 2.捐贈物資品類不均，無法滿足民眾需求。 3.企業對物資捐贈仍有顧慮。 	防護策略	退避策略
		<ol style="list-style-type: none"> 1.主動出擊鼓勵企業或私人加入食物捐贈行列。 2.建立公盟團體資源共享觀念。 3.擴大生命教育宣導，提倡助人行善之價值。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.短期內暫時不考慮低溫冷凍食品物資。 2.先以基本物資為供應主軸。 3.為降低倉儲管理及過期食品等風險，先以採購物資為主，勸募物資為輔。

依據上述分析，推動食物銀行不僅需要政府部門團隊合作，更需要引進社會福利團體及民間企業組織的資源與力量共同參與，才能將食物銀行的理念落實推動。



(二) 全球同步，模式最優

食物援助可以有各種不同的模式，，綜觀國內外各單位都在不同的理念背景下，以多元的模式協助弱勢民眾。在規劃初期，我們特別針對各種服務形式進行分析比較，不論是食物補給站、食物銀行或福利卡就物資品項、來源、數量、發放模式等，各有其優、缺點，茲綜合整理分析如下表 3：

表 3 各類型食物援助模式比較表

	食物補給站	實體食物銀行	福利卡/食物券
食用物資	V	V	V
民生物資	X	V	V
可選擇性	X	V	V(註 1)
物資來源	政府、企業、學校、家庭	政府、企業、學校、家庭	政府、企業
發放金額	1000-2000 元/戶	1000-2000 元/戶	500 元/戶
資源不浪費	V	V	X
領取時間	每月第四週週六 9:00~12:00	周一~周五 9:00~17:00 每月第四週週六 9:00~12:00 緊急個案得隨時領取食物包	上班時間
偏鄉地區	V	X	X
關懷訪視	V	V	X

註 1：易有道德風險，例如購買菸酒等。

(三) 標竿學習、再創典範

我們考量工作團隊在食物援助工作專業知識及服務經驗不足，因此，特別向財團法人醒世慈善會請益。該會長期投入食物銀行工作，服務範圍遍及台灣各地，服務績效受到國內外肯定與讚許。我們特別



透過多次座談，汲取該會經驗，並邀請該會協助辦理發放作業教育訓練，實際示範發放工作之執行等，以提升工作團隊與各發放站志工食物銀行之相關知識與技能。

在社會各界捐贈物資大量湧入後，我們發覺到物資管理的重要性與迫切性，在因緣際會之間，我們邀請一位在製造公司負責物流管理的退休主管擔任食物銀行行政中心的顧問。藉由顧問的參與及指導，我們逐步建立食物銀行倉儲作業流程、發放作業指導、進出倉作業指導及服務滿意度調查作業標準等，統整出台中市愛心食物銀行運作指導書。





二、砥礪自我，再創高峰—食物銀行發展歷程

從上述的分析，我們知道以現有的知識、經驗與能力推動食物銀行業務，尚需要不斷的學習與調整。為使食物銀行的規劃，更符合民眾的需求，精確掌握規劃方針，我們以魚骨圖進行問題解決策略分析，針對弱勢家庭食物匱乏問題，研擬問題解決策略分析。分析結果如圖 2。

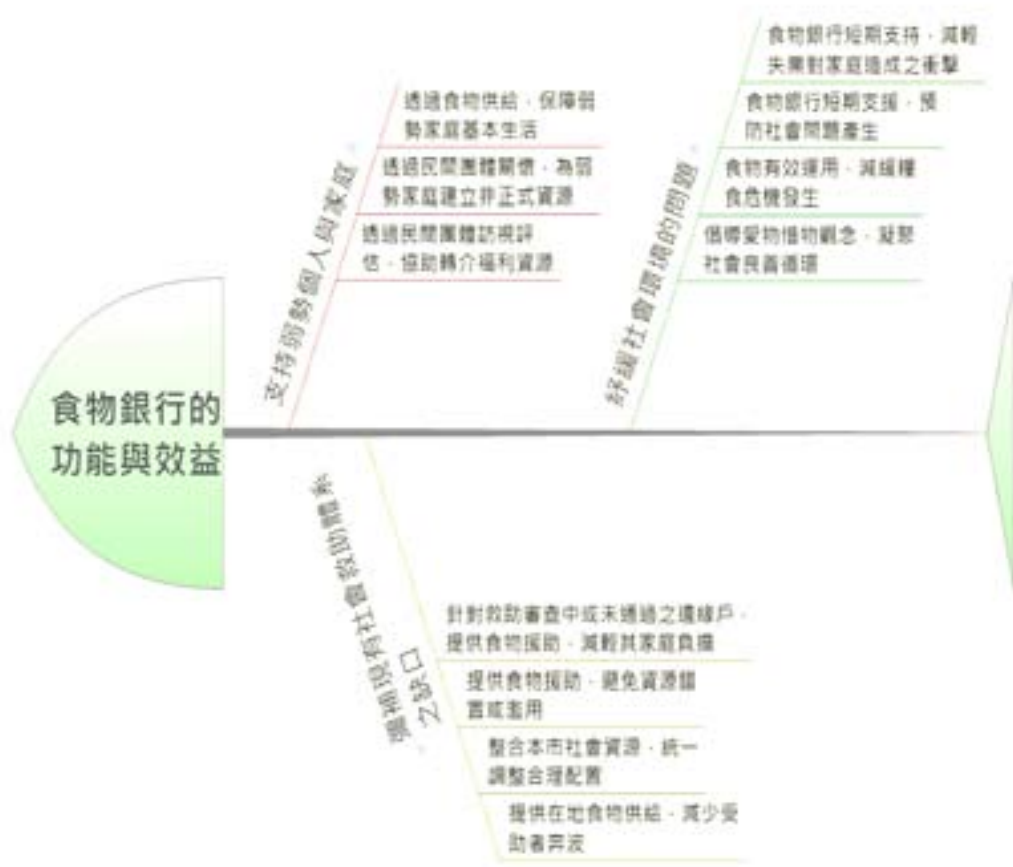


圖 2 針對「弱勢家庭食物匱乏問題」研擬的問題解決策略分析圖



透過上圖的分析，我們發現食物銀行的設置可以有效運用糧食資源，避免物資資源浪費，更重要的是，透過食物供給，保障弱勢庭基本生活，同時，搭配在地民間團體志工關懷訪視，為弱勢家庭建立非正式資源網絡，轉介相關福利資源，可以彌補現有社會救助體系的缺口，及時協助急難家庭免於飢餓或落入貧窮，甚至於預防因家庭困境衍伸出社會問題或家庭悲劇。

一項創新的政策從規劃、推動到穩定發展，往往都需要經過許多次不斷的檢討與調整。人群服務尤其如此，要讓服務符合個案需求之外，還要細緻的關注個案的尊嚴與隱私，同時，受到社會大眾善意捐助的託付，更不可忽略資源分配的公平正義原則。為了確實掌握服務品質，我們透過內部、外部意見回饋與交流，進行動態修正。



圖 3 提升服務品質循環圖



在縣市合併前，於 98 年原臺中縣、市即分別規劃「萬家燈火—希望包裹」短期食物援助服務計畫及「臺中市大墩愛心食物銀行」，幫助突然遭逢失業、意外及疾病之弱勢貧困家庭免於陷入三餐不繼之窘境。

100 年縣市合併後，我們依循著上述服務品質提升循環圖規劃，重新檢討縣市執行的優缺點，整合為「愛心食物銀行」(如表 3)，並融合於臺中市公益慈善聯盟運作機制中，為弱勢家庭整合食物以外的各項福利資源。


表 3 原台中縣、市食物援助方案比較表

服務類型	原台中縣 「萬家燈火—希望包裹」	原台中市 「大墩愛心食物銀行」	愛心食物銀行
行政中心	3 處食物援助服務中心	無	1 處行政中心
補給站	17 處	5 處	1 個實體食物銀行 26 個補給站
發放頻率	每月發放	按季發放	每月發放
關懷訪視	有	無	有
專線服務	無	0800-026580	04-2220-0068

此外，我們更以魚骨圖檢討執行 2 年多來的食物銀行發展的問題與瓶頸，如下圖 4：

(一)人力方面：專業人力及志工人力不足，且缺乏物流管理的專業知能，又沒有可依循的標準作業流程，完全在摸索中學習，造成執行效率不彰。

(二)設備與工具方面：食物銀行物資來源，除政府採購物資，民間團體及善心民眾亦會捐贈物資，但民間物資會可能會隨著季節變化、節慶假日，不定期、不定量湧入食物銀行，而物資的存放期限、保存



方式等問題，需要充足的儲放空間、冷藏及冷凍設備，使募集的食品得以妥善儲藏。然而，原有補給站模式缺乏倉儲空間、冷藏及冷凍設備，限制接受物資捐贈的品項及數量。另一方面，缺乏資訊化的倉儲管理，使得物資有效期限管理不易。

原有食物銀行物資內容僅以 Excel 做簡單的統計，難以準確處理臺中市 27 個補給站，更無法對個案做有效管理，易造成資源重複或是錯置不足等現象。期盼實體食物銀行能以資訊化管理物資進出數量、盤點即期及庫存物資，更進一步設計個案管理系統，以紀錄及分析民眾物資領取及使用情形。

(三)流程與方法方面：受限於各補給站儲物空間不足，發放的食物品項僅能以基本生活必需之主副食品，如果能設置實體食物銀行，可以收受民眾或商家捐贈之生鮮產品、二手衣物或玩具等，可增加物資供應品項多樣性，讓受扶助民眾在固定的點數內，依據需求自行選取，更貼近受助民眾生活所需。同時，補給站模式採取每月一次定時發放，對於需要工作的弱勢家庭，領取便利性不足，如果能設置實體食物銀行，可使領取時間更加彈性，且民眾臨時有需求，亦可及時求助。

(四)物資與資源方面：政府預算有限，採購物資以主副食品為主，需輔以勸募物資，然而，勸募物資品質及數量較難掌握，恐難確實符合民眾的需求，供需之間的平衡，是否有資源重置情形，正考驗著工作人員。

補給站模式 食物銀行運 作瓶頸

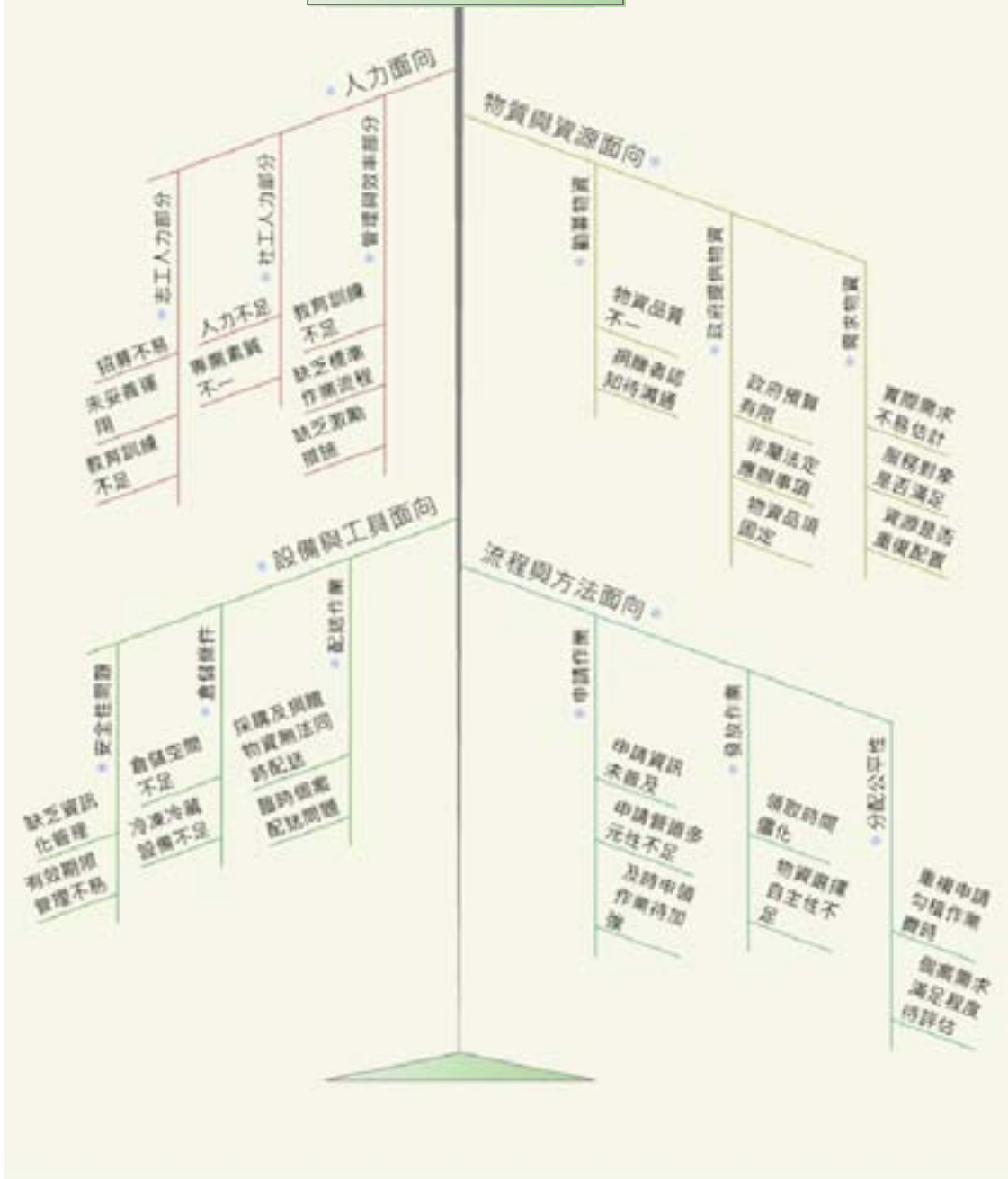


圖 4 「補給站模式食物銀行」運作瓶頸分析

針對上述食物補給站模式食物銀行的問題分析，我們就人力、設備與工具、物資與資源及流程與方法等四方面分別提出因應之對策：

(一)人力面向

1. 社工人力部份：推動食物銀行之人力，在市政府方面僅有 0.5 人，市府補助紅十字會臺中市支會辦理食物銀行業務僅有 2 名人力，在預算有限的情況下，運用人力機動調配方式及補充輔助性人力，來彌補專業社工人力。例如定期發放籌備高工作負荷時，調派其他組人力支援。再者，社工人員缺乏物流管理專業，則可藉由聘請專業顧問協助，以彌補專業技術上的缺口。
2. 志工人力部份：食物銀行的概念近幾年才在臺灣興起，從事食物銀行服務的志工並不普遍，應加強宣導擴大招募，同時，可引進替代役及勞動役等人力資源。依其個別專長，並輔以食物銀行志工專業知能的訓練，以協助推動食物銀行各項業務。
3. 管理與效率部分：建立標準化作業流程，並透過定期教育訓練，讓全體服務人員皆能熟練每一項作業，以提升工作效率與服務品質，並搭配激勵措施，鼓舞工作士氣。

(二)設備與工具面向：食物銀行所有的設備與工具無非是要所有物資能受到妥善的儲放與管理，讓物資在安全期限內迅速地提供給需要者，應著重在倉儲設置、配送及時性及安全性上改善。

1. 倉儲設置：為使採購的物資及募集的物資有適當且系統化的儲放空間，應增加儲備倉容量，並將物資的進出情形，運用資訊化妥善管理。同時，增加冷凍或冷藏設備，使供應之物資品項更加多元化。



2. 安全性：為確保每一份食品物資皆是在有效期限內讓領取者安心地食用，必須嚴謹地掌握物資的有效期限及物資的正確保存方法，透過資訊化管理，依物資保存期限即期先出的原則進行物資發放。
3. 配送及時性：每一份愛心物資都是為滿足弱勢者的需要，因此，物資除考慮安全的庫存量外，不應囤積堆放，透過物流公司公益支援及招募運輸志工，協助提供配送服務，同時，未來考慮增設食物銀行分行或補給站，使服務更貼近需求者。

(三) 工作流程與方法面向：如何讓服務使用者能感受到食物銀行的溫暖，發放的流程是極重要的因素。在申請作業、時效性、及發放作業上尚有努力空間。

1. 申請作業：申辦訊息應可透過社群網站普遍讓民眾了解，增加網路申請機制，讓有需求的民眾，能充分掌握資訊提出申請。同時，可透過實體食物銀行據點，提供民眾及時申請與立即領取的便利服務，以紓解民眾之困境。
2. 發放作業：透過實體食物銀行的設置，可突破現行固定領取時間的問題，讓民眾可以更彈性安排領取時間。同時，實體食物銀行提供多元化的物資，保障民眾物資選擇的自主性，以期更符合家庭實際需求。
3. 分配公平性：社會捐贈之物資需確實濟助弱勢家庭，同時，避免民眾形成福利依賴，因此需要建立管理系統進行勾稽管理，避免重複領取，並輔以關懷訪視，確實評估家庭需求。

(四) 物資與資源面向：食物銀行的執行成效，會受制於物資供給面與需求面平衡，需求面大於供給面，失去食物銀行照顧弱勢族群的意義；供給面大



於需求面則造成物資浪費，違背食物銀行的精神，因此，應將二者妥善調和，做合理公平的分配。

- 1.需求數量預估：透過多元的申請管道，讓有需求的民眾皆能提出申請，建立個案資料，已掌握人口特性、家庭需求，以正確預估所需物資的品項及數量。
- 2.供應數量預估：食物銀行的物資目前大多來自於政府預算的採購，對於食品企業界即期品的下架物資，應透過立法保障及稅法優惠，鼓勵企業捐贈，充實食物銀行物資。

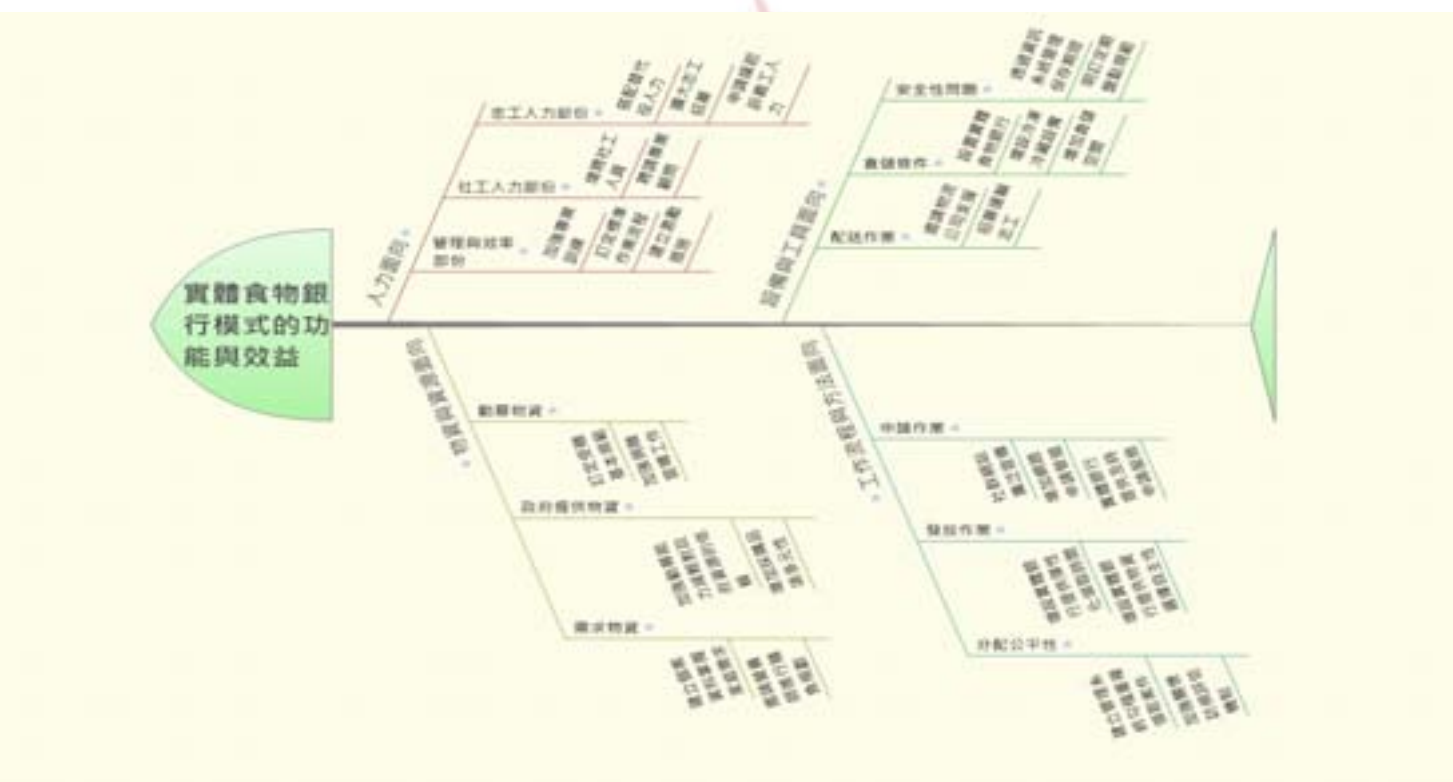


圖 5 「實體食物銀行模式」的功能與效益分析



透過上述的分析與檢討，經評估確有調整運作模式之必要性，於是，我們規劃於 101 年獨創全國第一座實體食物銀行，期能為弱勢家庭提供更及時的糧食援助。未來預計結合社會團體資源分別於山線、屯區及海線，成立實體食物銀行，以就近提供弱勢家庭食物援助與相關福利服務。

綜合整理食物銀行從補給站開始到實體食物銀行成立，各階段期程及發展重點詳如下圖 6：

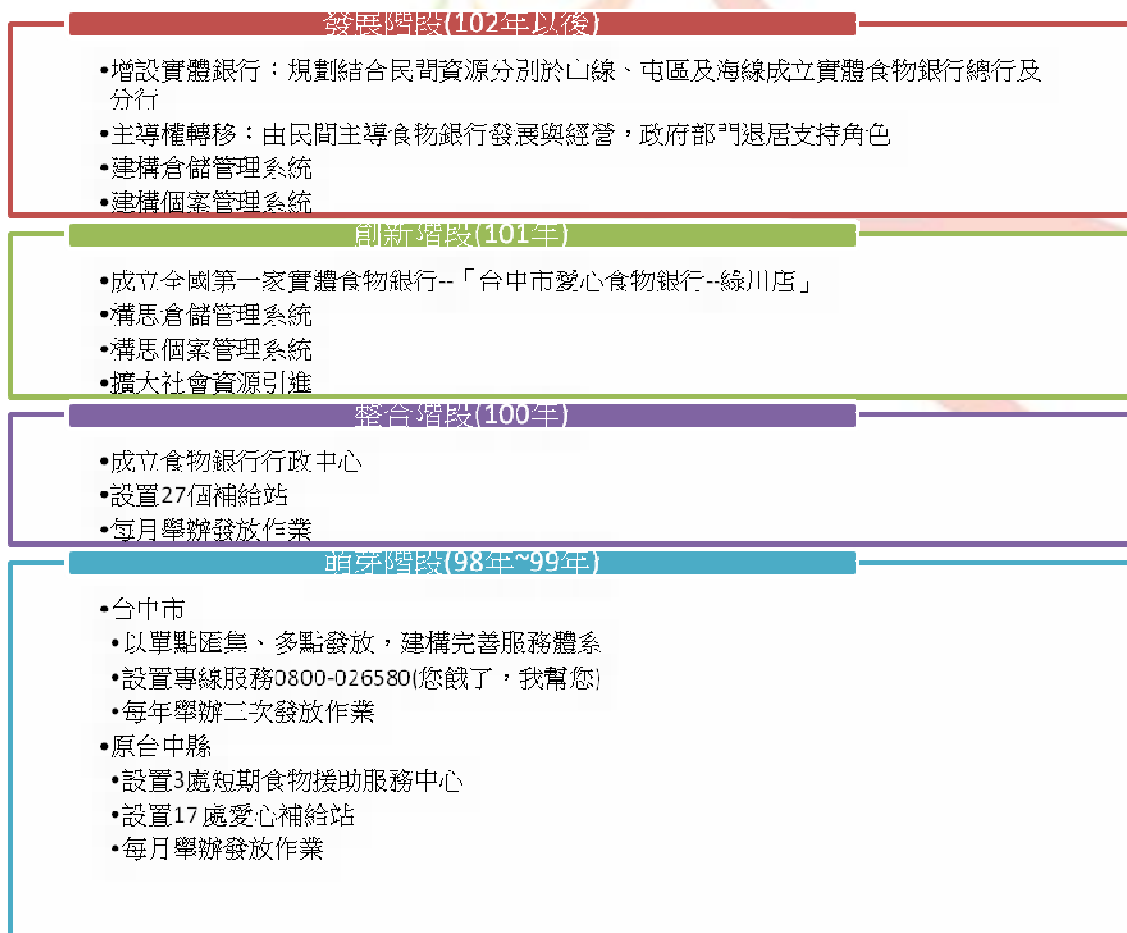


圖 6 臺中市愛心食物銀行發展階段



三、慈善模型(Charity Model) 全國首創—食物銀行執行現況

經過上述的分析探討與交流學習，我們在「愛惜地球資源、照顧弱勢族群」的信念下，以食物銀行補給站為基礎，逐步發展實體食物銀行，再針對個別個案需求輔以福利卡、食物券措施，期能保衛弱勢者的基本生活溫飽。

食物銀行的運作在資源來源面向包含政府採購及民間捐贈兩大部份，民間企業或慈善組織會自行採購物資提供捐贈。然而，我們更積極爭取由農場、漁船等生產製造端、食品加工廠、批發商、商店，乃至於消費者將不符合規格或賣相不佳但仍屬安全可運用的商品、採購過剩的物資捐贈給食物銀行行政中心，以達到資源不浪費的效果。同時，政府部門提供物資或經費的支持，在台中市政府即結合行政院農業委員會農糧署提供的救濟白米，並申請台中地方檢察署緩起訴金的經費採購基本民生物資，再加上社會局編列預算補助行政中心人力與行政必要經費，共同支持食物銀行的運作。

另一方面，服務供給面向則由臺中市政府積極結合 33 個民間團體於 29 個行政區設置 1 個實體食物銀行及 26 個物資補給站，運用志工人力資源，每月將物資發放予失業、中低收入及飲食匱乏之弱勢家庭。

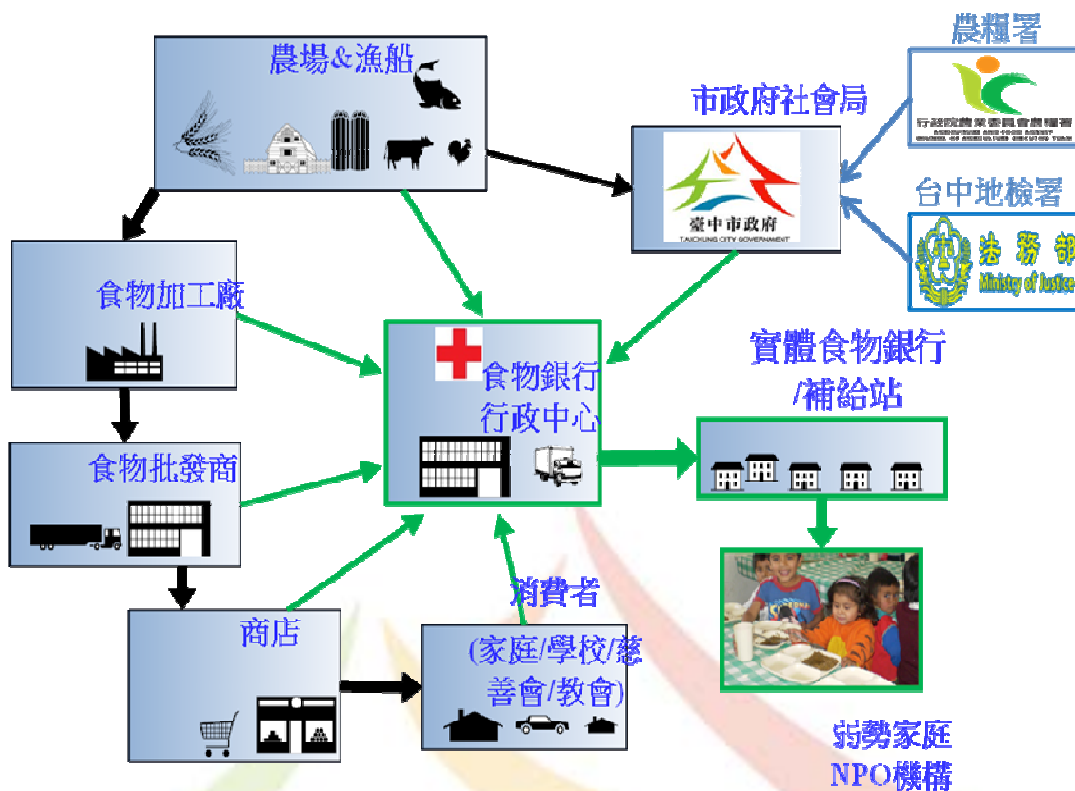


圖 7 食物銀行營運示意圖

(一) 食物銀行申請方式 申請便利，立即生效

弱勢家庭往往會因為個人能力有限、資訊不足、習得的無助感或對於權威的恐懼等因素，怯於提出自我權益主張，而往往無法跨越申請門檻，停留在福利大門外。

因此，我們期待建立一個更開放的申請模式，邀請民間團體、學校、公私立機(關)構協助弱勢家庭提出申請，同時，失業家庭、中低收入戶家庭及其他三餐不繼之弱勢個案可以自行向公所提出申請，提高聲請的便利性(如附件 2)。再者，免除資產調查的繁複程序，經由公所進行初步資格審核後，即可核定生效，再將核定之名冊送交行政中心彙整，作為物資配送及發放之基礎。



(二) 食物銀行補給站 每區設站，分布綿密

市府社會局結合 33 個民間團體運用志願服務人力設置 27 個食物銀行補給站，於每個月第四週週六上午提供失業家庭、中低收入戶家庭及其他三餐不繼之弱勢個案食物援助(如圖 8)，依據家庭人口數提供不同數量物資，區分為 A 餐(1-3 人)、B 餐(4-6 人)及 C 餐(7 人以上)三種類型，自 100 年 4 月迄今定期扶助家庭數計 3 萬 9,066 戶次，以平均每戶 4 人計，約計受益人數達 15 萬餘人次。

在各個補給站主要提供之物資包含米、麵、米粉、冬粉等主食，各式罐頭、調理包、肉鬆、燕麥片、食品乾貨等副食品，沙拉油、醬油等調味品，每個月由行政中心調配 A 餐、B 餐及 C 餐的物資量。此外，各個補給站承辦之民間團體，自行運用該會資源不定期增加物資供給，或提供其他服務措施，例如：熱食服務、義剪、按摩、血壓檢查、就業資訊提供等。服務情形如圖 9 至 12。

補給站的志工除了進行每月食物發放外，更安排志工前往申請個案家中進行關懷訪視(如圖 13)，以瞭解個案的家庭狀況，評估延長或終止食物援助，並對於有其他福利需求的家庭，協助轉介或媒合其他資源。



圖 8 食物補給站物資發放情形



圖 9 食物補給站加碼提供義剪服務



圖 10 食物補給站民眾挑選衣物鞋子



圖 11 食物補給站加碼按摩服務



圖 12 食物補給站加碼提供餐食服務



圖 13 社工員關懷訪視受扶助家庭



(三) 實體食物銀行 全國第一、開創典範

食物銀行補給站執行以來，我們不斷進行檢討反思，突破服務的限制與瓶頸，開創服務的機會與效能。於是，在 101 年 8 月 23 日獨步全國創設第一個實體食物銀行，提供民眾更多元的物資選擇及彈性的領取機制。

1. 政府、企業和非營利組織合力塑造

實體食物銀行從無到有有賴社會各方資源共同挹注，由正久機械股份有限公司無償提供閒置空間，並由民間單位財團法人台中市私立文英基金會、財團法人台中市私立林增連社會福利慈善基金會、台中市法華寺、霧峰靈山寺等捐款整建完成，再邀請全聯實業股份有限公司協助規劃物資儲備空間、捐贈貨架、購物車，空間配備完成後，由各方製造商、企業、民間團體及善心人士等捐贈物資充實實體食物銀行。執行情形如圖 14 至 18。



圖 14 食物銀行開幕典禮



圖 15 實體食物銀行整修前



圖 16 實體食物銀行整修後



圖 17 企業捐贈民生物資



圖 18 全聯捐贈之食物銀行貨架

2. 點數發放，自主選擇，貼心人性

實體食物銀行開辦後，於周一到周五上班時間及每個月第四周周六上午開放民眾進行物資領取，物資供應比照補給站模式採用 A 餐、B 餐及 C 餐三種類型，惟突破原有固定配給的形式，給予不同餐別不同的點數(A 餐 2,000 點、B 餐 1,500 點及 C 餐 1,000 點)，讓民眾可以自由的選擇所需要的物資(如圖 19 至 21)。同時，針對即期品則以「惜福品」(0 點)，提供給民眾額外領取。另一方面，針對臨時緊急陷困之家庭，可隨時前往實體食物銀行申請，即可立即獲得緊急物資包紓解燃眉之急，嗣後再由實體食物銀行社工員協助評估申辦長期食物援助。



圖 19 實體食物銀行發放身分核對



圖 20 實體食物銀行民眾挑選物資



圖 20 實體食物銀行民眾挑選物資



圖 21 實體食物銀行加碼送春聯

3. 物資援助，從家庭延伸到團體

近年來，受到經濟不景氣的影響，民間團體募款相當不易，遂影響其福利服務的推展。然而，隨著實體食物銀行設置，吸引社會各界熱情捐輸物資，除了定期發放的物資外，我們亦運用民間捐贈之物資，不定期的供應給長期提供老人、兒童、身心障礙及街友服務的團體或機構(如圖 22)，紓解其餐飲經費的負荷。



同時，配合捐贈物資的型態，規劃辦理主題性物資援助活動，例如：因應中元普渡期間大批祭祀物資湧入，且該類物資多經過曝曬不易保存，實體食物銀行亦運用該資源，結合志工人力，辦理街友及弱勢家庭熱食服務(如圖 24)。另外，考量原鄉孩童生活衣物較缺乏，在企業捐贈大批運動鞋時，我們即結合相關團體辦理送愛到原鄉活動，捐贈白冷國小學童運動鞋(如圖 23)。



圖 22 民間團體領取物資情形



圖 23 送愛到原鄉活動



圖 24 食物銀行及補給站辦理熱食服務

4. 平時救濟，災時賑災

實體食物銀行平時進行弱勢家庭食物援助工作，在天然災害發生時，運用其儲備之物資立即投入災害救助的物資供應。101 年臺中市遭受泰利、蘇拉等颱風侵襲，除原有儲備物資之外，為確保原鄉地區 14 天物資供應無虞，市府特啟動實體食物銀行，結合臺中市吉普救援協會之吉普車隊進行和平區物資運輸(如圖 25)。



圖 25 實體食物銀行支援災害物資

5. 生命教育，幼兒生根

「實體食物銀行」不只是一個物資援助的據點，也是一個價值傳承的起點。我們邀請從幼兒園到大專院校各級學校學生參訪實體食物銀行(如圖 26)，進行生命教育課程，宣導惜福愛物的觀念，說明食物銀行的意義，同時，邀請參訪者捐贈一份小小的物資(如圖 27 至 28)，共同參與行善的行列。這樣的活動受到各級學校熱烈回響，部分學校主動安排參訪活動，或者，邀請食物銀行工作人員到學校進行校園宣導。再者，我們也在世界糧食日前後辦理大型踩街活動，邀請社會福利團體、各級學校師生等共同參與，在台中市最熱鬧繁華的七期進行行動宣導。



圖 26 學童參訪實體食物銀行



圖 28 實體食物銀行之學校捐贈區



圖 27 學童捐贈愛心物資



圖 29 世界糧食日宣導活動

四、流程整合

為賡續推動食物濟助方案，照顧弱勢貧困家庭，縣市合併後，在「萬家燈火—希望包裹」及「大墩愛心食物銀行」既有的基礎上，參酌各公私部門協力單位之寶貴意見，研擬出大臺中市愛心食物銀行運作的新模式，設置行政管理中心執行物資管理與發放等相關作業，並結合民間團體、宗教團體於本市行政區域設置 1 個實體食物銀行及 26 處補給站。透過臺中市愛心食物銀行的運作，建置公私部門合作機制，有效整合社會資源及減少食物資源的浪費，充分發揮社會資源效益。

(一)一署九局，跨機關水平整合

食物銀行物資援助工作包含物資面向的資源募集、保存、管理、調度及配送等，扶助面向的個案發掘、資格審查、扶助期間評估及關懷輔導等，涉及跨專業領域，目前仍以社會局為主進行服務推動，未來期許能夠擴大服務範圍勢必須結合本府跨局處的專業知能與資源，共同策進服務的推動。

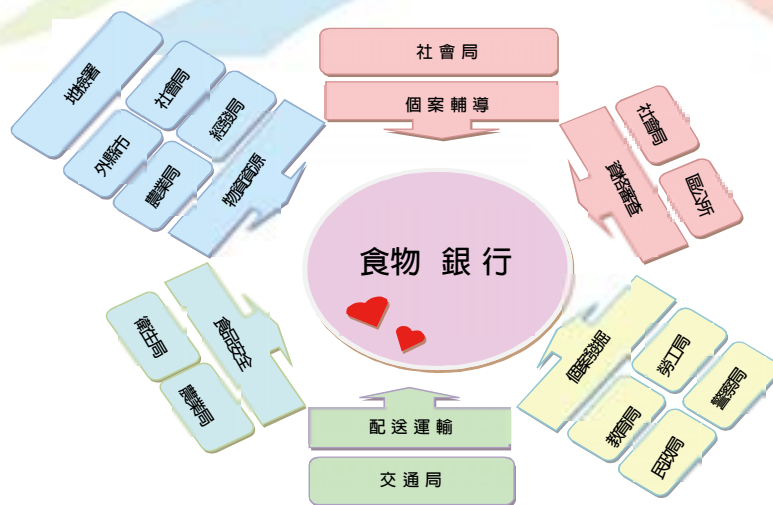


圖 30 食物銀行跨機關資源整合圖



1. 結合農糧署、農業局、經濟發展局及其他縣市政府擴大物資資源募集

食物銀行供給的物資係以社會局採購之主副食品及農糧署每月提供 2,200 包 5 公斤裝新鮮白米為主，再搭配不定期募集之各類食品、日常生活用品或生鮮農產品等。我們特別於 102 年 1 月 24 日邀集相關局處及工業區廠商聯誼會共同討論，期盼未來將結合農業局協助以優惠價格採購在地農產品，不僅可以支持在地農民，同時，可以讓弱勢民眾獲得生鮮食品，保障健康均衡飲食；同時，規劃結合經濟發展局協助邀請臺中市在地產業包含零售商、批發商、製造商等，發揮企業家之社會責任支持食物銀行，將生產之產品、即期品、外觀受損的 NG 商品等，公益捐贈與食物銀行，以期能確實珍惜資源有效運用。

再者，期盼能逐步與推動食物銀行的其他縣市政府建立合作互惠機制，相互交流物資共享資源，共同照顧全國弱勢家庭。

2. 結合衛生局及農業局建立食品衛生安全檢查機制

針對社會大眾及民間團體捐贈之食物檢查，除了邀請衛生局提供食品衛生之專業知識外，建立物資處理流程(如附件 3)，不定期邀請協助查察食物銀行存儲中的食物包裝、期限及內容物是否符合規定，以確保民眾吃的安全。

再者，由於社會愛心滿滿，經常捐助物資多為白米，但白米來源及包裝不一，如未存儲適當空間，容易出現長蟲或潮濕等情形，因此，本局不定期邀請農業局協助查察食物銀行存儲中的米糧，未來也會針對生鮮蔬果協助進行檢查，以確認食物銀行供應品質有保障之食品。

3. 結合交通局建立良好配送運輸機制



目前針對採購物資皆由供應廠商進行物資運送，然而，捐贈之物資從捐贈端運送至行政中心、實體食物銀行或補給站，除行政中心自備 1 輛 3.5 噸小貨車外，大量物資運送須仰賴物流運輸公司或民間吉普車隊公益支援。未來期盼能結合交通局業管之運輸資源，協助物資配送工作。

4. 結合教育局、勞工局、民政局、衛生局及警察局建立多元求助管道

為避免弱勢民眾受限個人能力不足或怯於求助，無法及時獲得援助，以致生活困境無法紓解，甚至引發輕生念頭。社會救助法特明定教育人員、保育人員、社會工作人員、醫事人員、村(里)幹事、警察人員因執行業務知悉有社會救助需求之個人或家庭時，應通報主管機關。因此，我們也透過公文書或會議，向最基層第一線工作人員說明食物銀行服務內涵，期能建立多元求助管道，發掘社會邊緣弱勢家庭提供及時協助。

(二)由地方而中央，跨機關垂直整合

食物銀行的業務目前由各縣市政府自行推展，中央機關介入層面較少，各縣市政府發展模式亦不近相同。101 年 11 月 3 日內政部社會司司長為瞭解食物銀行運作情形，特地南下參訪本市食物銀行綠川店並進行座談。

座談中討論將以臺中市食物銀行為觀摩示範點，優先鼓勵五都規劃推動，後續再以直轄市去引領其他縣市。再者，在法制層面，為了提升企業組織物資捐贈意願，未來可爭取中央立法機關協助，訂定企業捐贈抵稅辦法與法律保障，以保護善意捐贈之企業主避免造成損害。

(三)五科一中心共享資源，同機關水平整合



現行社會福利資源配置以福利人口群為區隔，然而，物資資源是各類弱勢族群共通的需求，如果資源能有效的匯集及運用，將可保障福利人口基本生活安全。食物銀行主辦科在資源共享的精神下，將物資資源分享給本局各局處共同運用(如圖 30)，使照顧的幅度更廣大而深入。

1. 一份愛心物資，為社工專案關係注入溫暖

由於「食物銀行」方案係結合公私部門及民間資源，幫助本市弱勢家庭免於陷入三餐不繼之困境，因食物濟助服務非失業單一困境事件才有需求，其他不同困境的家庭或需求者仍會有基本生活之需求，為使達到全面性之食物救助服務，除了藉由里長、里幹事、區公所及各機關學校、社福團體等擔任通報轉介之角色，更結合本局各科及臺中市家庭暴力及性侵害防治中心針對不同弱勢家庭及需求者，協助通報及轉介食物銀行，藉由一份愛心物資的濟助，減輕其家庭經濟壓力，馬上使案家感受到關懷美意。



圖 31 臺中市食物銀行同機關水平整合圖



2. 社工專業、福利資源，逆轉困境

食物銀行係為糧食物資救濟之方案，較屬於單一及短期的救助措施，主要針對本市失業及近期內遭逢變故之邊緣家庭，提供即時及預防性服務，避免陷入三餐不濟窘境，但對於多樣且複雜的需求與問題，本局社工員除了給予糧食物資救助，即會依情境、需求之評估，提供或連結適當的救助及福利資源，並以社工專業進行處遇服務工作，讓弱勢家庭免於飢餓，更可獲得妥善的協助。執行程序如圖 31。

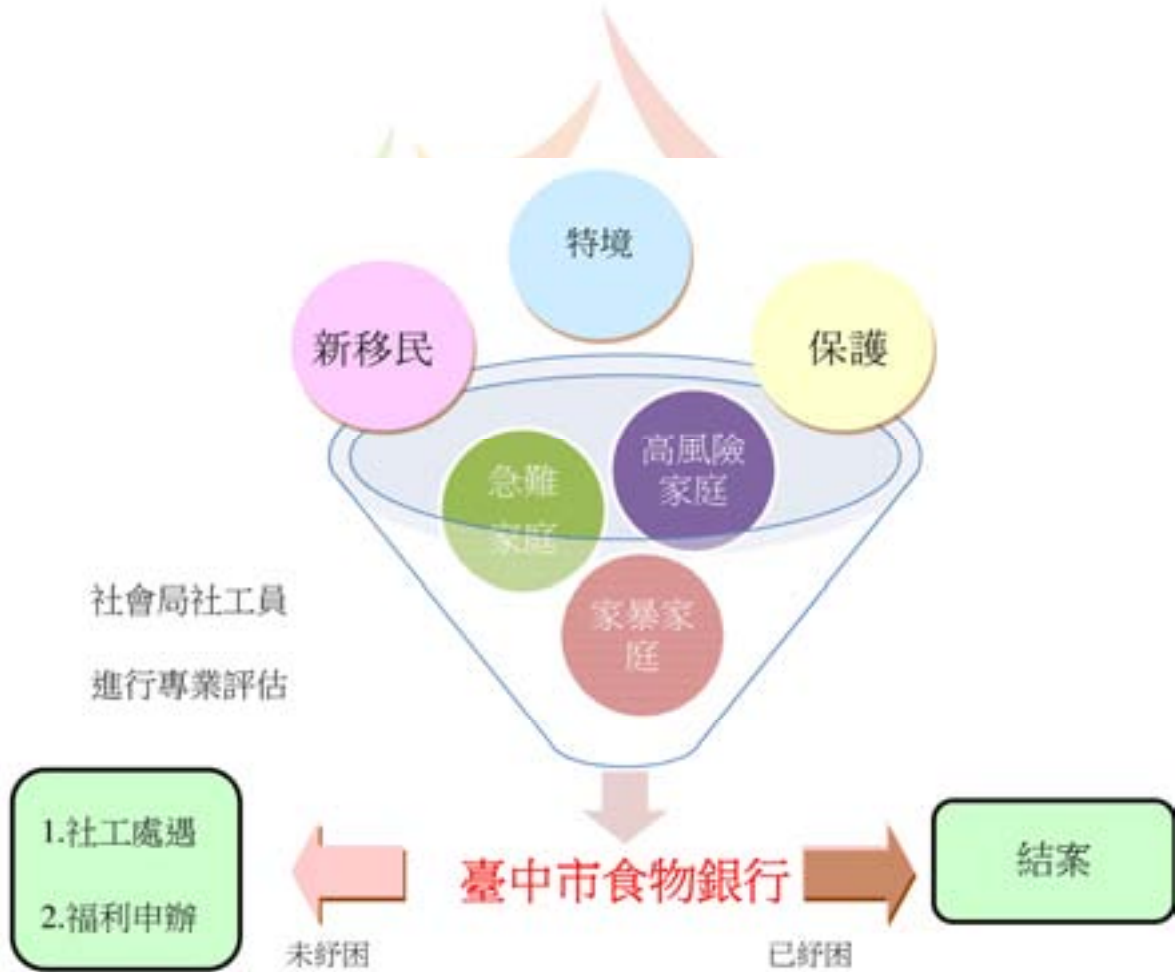


圖 32 社工員運用食物銀行資源提供專業服務

五、資訊通訊服務導入

食物銀行發展初期受限於經費有限，相關資訊皆由工作同仁以簡單 Microsoft Excel 軟體進行資料整理及稽核，非常感謝財團法人醒世慈善會分享該會以 Microsoft Excel 設計發放稽核系統，讓我們能更有效率統計整理發放資料。

再者，考量弱勢家庭在電腦操作方面可能有能力與設備雙重限制，但是，為方便網絡單位協助個案申請，我們將食物銀行申請評估表登載於社會局 (<http://www.society.taichung.gov.tw/>) (如圖 32) 及行政中心承辦單位紅十字會臺中市支會網頁，網絡單位協助填寫妥後，以傳真或郵寄等方式送交區公所進行初審及彙整，免親赴區公所或行政中心申請，節省作業時間。



圖 33 食物銀行申請評估表網頁



然而，隨著食物銀行逐漸受到各界肯定，大量捐贈物資湧入，同時，服務個案亦隨之逐漸增加。為有效進行物資管理、盤點及配送，並落實個案管理及輔導工作，確有開發食物銀行物流管理系統及個案管理系統之必要性。

(一) 物資管理資訊化

藉由電腦資訊管理模式，讓各項物資發放、存儲作業透明化，並亦可減少人力管理之投入，維持物資品質及發放作業迅速化，達到物盡其用及便民之目的。我們研擬了台中市愛心食物銀行個案及物資管理系統建置計畫，作業系統包含入庫作業、入庫報表、出庫作業、出庫報表、採購作業、進貨作業、庫存查詢等。

同時，考量參與食物銀行發放的補給站志工年齡層偏高，電腦操作能力較薄弱，規畫相關的電腦操作以觸碰點選、手寫輸入或條碼掃描等簡便方式為宜。再者，規畫運用志願服務推廣中心結合大專青年志工參與，以協助或指導年長志工資訊作業。

(二) 簡便申請及個案管理資訊化

1. 表單下載

申請者或轉介單位可至社會局網站下載個案評估表單，填寫妥後以傳真或郵寄等方式送交區公所進行初審及彙整，免親赴區公所或行政中心申請，節省作業時間。

2. 個案資訊管理

藉由電腦資訊管理進行申請者資料彙整造冊，有效掌握個案資料及發放情形，使得發放作業透明化。

(三) 專線服務，救助捐助管道多元化

設置食物銀行電話服務專線 04-2220-0068，讓突然陷入三餐不濟之家庭，可透過專線電話立即通報並依狀況給予物資之協助。



六、 結合社會資源 善的力量、前仆後繼

食物銀行方案主要意旨在於有效整合廣大社會資源，共同濟助弱勢家庭，保障基本生活免於匱乏。因此，我們在有限的公部門預算下，積極結合民間人力、空間、物力及運輸等資源，共同投入物資援助工作。

(一) 人力資源結合

本方案在政府人力不足的限制下，要進行 29 個行政區域每月物資補給作業，確實有執行上的困難。因此，我們積極結合轄內 33 個跨宗教、社團、祥和志工隊的慈善福利團體，動員志願服務人力投入物資補給作業。

(二) 空間資源結合

食物銀行物資援助工作需於發放日前配送物資至各補助站，補給站志工隨即進行物資清點及目視檢查工作，確認物資數量正確且符合品質良好。因此，物資發放前必須在補給站存放約 2 至 3 日，然而，部分有意願投入物資發放之單位，缺乏儲放物資及進行發放作業之場所，因此，需要再結合公私部門免費提供場所，作為物資存放及發放地點。各個補給站結合之地點空間分析如下表 4：



表 4 食物銀行方案空間資源統計表

序號	區 域	發 放 單 位	坪 數	備註
1	北區	慈心慈善會、少數民族關懷協會	42	
2	東區	毓得社會福利基金會	30	
3	中、西區	西羅亞關懷協會、紅十字會台中市支會	177	
4	南區	永耕社會福利基金會	89	
5	北屯區	玄德功德會	30	
6	西屯區	慈德急難關懷協會	300	
7	南屯區	慈蓮愛心協會	--	戶外
8	太平區	一貫道崇正基金會	15	
9	烏日區	親慈慈善會、靈山寺	1000	
10	大里區	立新祥和志工隊	--	戶外
11	霧峰區	眾愛慈善會、寶林寺	60	
12	豐原區	五天門慈善協會	50	
13	神岡區	五天門慈善協會	60	
14	后里區	五天門慈善協會	50	
15	新社區	新社行道會	10	
16	東勢區	東勢靈糧堂	55	
17	石岡區	石岡長老教會	10	
18	和平區(前山)	和平區原住民家庭暨婦女服務中心	--	巡迴
19	和平區(後山)	和平區原住民家庭暨婦女服務中心	8	
20	潭子區	潭水亭	20	
21	大雅區	大雅鄉護老協會	60	
22	大肚區	艾馨婦女協進會	15	
23	沙鹿區	沙鹿社區發展協會、玉皇殿	100	
24	龍井區	台中市龍井環保慈善會	150	
25	梧棲區	草湳社區發展協會	25	
26	清水區	佛光會清水分會	200	
27	大安、外埔、大甲	妙法寺	40	
合計			2,596	



(三) 物資資源結合

目前食物銀行物資來源，除了政府預算採購主要民生主副食品及農糧署定期提供米糧外，由行政中心進行主動募集物資(如圖 33)、各補給站運用該會資源不定期加碼供應物資，而社會局亦將民眾主動捐贈之物資資源連結至食物銀行(如圖 34)共同運用。



圖 34 阿麵達長期捐贈食物銀行



圖 35 會計師公會捐贈白米

(四) 運輸資源結合

從物資募集到物資發放，「運輸」是相當重要的服務。行政中心與補給站間、捐助單位與行政中心間，點對點的物資串連工作，都需要有定期及不定期的物流服務。目前食物銀行行政中心僅有 1 輛 3.5 噸物資車，對於大量物資運送，即需結合大榮貨運或臺中市吉普救援協會協助支援運輸車輛及人力。自 101 年度嘉里大榮貨運免費運輸服務，折算費用約計 99 萬 9,455 元。



圖 36 食物銀行物資配送補給站



圖 37 嘉里大榮物資車協助配送





肆、實際效果

全球經濟景氣低迷，金融海嘯無情衝擊，造成失業率節節攀升；再加上國內油電雙漲，導致民生物資不斷上漲，直接衝擊民眾生活基本需求，而對於弱勢邊緣戶之家庭，因突遭逢失業、意外及疾病等情事發生且未能立即獲有福利補助或津貼時，即必須面臨三餐斷炊的危機。

為提供失業及近期內遭逢變故之家庭即時及預防性服務，避免其基本生計陷入困境，臺中市政府結合民間、社區及社會團體等資源，建構食物銀行服務專案架構基本民生安全網絡，協助這些家庭渡過生活危機重新出發。

為了讓服務輸送管道更為暢通，服務內涵更貼近民眾的需求，我們進行服務使用者滿意度調查(問卷內容如附件 4)，考量服務使用者多為弱勢家庭，網際網路設備操作能力與可近性較不足，則由食物補給站工作人員協助進行書面問卷調查。

同時，本專案係結合跨公私部門與不同領域共同參與，我們也期待透過服務提供者(補給站、各區公所)與服務轉介者(市政府社工員)的角度，分析服務執行的成效與可能潛在的問題。因此，在 101 年 12 月進行了一項網絡單位滿意度調查(問卷內容如附件 7)，共計回收 125 份有效問卷。

食物銀行實際執行效果，我們嘗試參考上述問卷調查結果、相關執行統計與指標事件，以「外部效益」、「內部效益」、「延伸效益」及「成本合理性」進行分析與描述。



一、外部效益

(一) 服務觸角大幅擴張，捍衛弱勢家庭及團體

為使陷入三餐困境之家庭獲得溫飽，食物銀行除每月舉辦定期發放外，針對緊急求助個案，亦由本局社工員及行政中心進行臨時物資援助工作，並評估家庭需求，輔導申請轉入定期發放。

除了發放物資給弱勢家庭之外，101 年更將服務觸角從家庭延伸到社會福利團體，我們運用募集之物資，不定期提供給課後照顧班、老人關懷據點、社會福利機構或弱勢街友個案等，約計扶助 19 個團體，濟助人數約 880 人(詳如表 5)。

表 5 食物銀行不定期扶助團體統計表

序號	機構	服務個案 人數
1	社團法人臺中市慈善撒瑪黎雅婦女關懷協會	20
2	財團法人林業生社會福利慈善事業基金會	50
3	台灣基督長老教會向榮教會	10
4	中心教會	50
5	臺中福樂豐盛教會	80
6	社團法人台灣基督教好牧人全人照顧協會	20
7	中華民國愛加倍社會福利關懷協會	30
8	台灣基督長老教會大慶教會	30
9	臺中市天恩社區關懷協會	60
10	基督教門諾會西屯教會	30
11	以琳神恩宣教會	50
12	愛作伙教會	100
13	大家功德會	10
14	社團法人臺中市圓愛全人關懷協會	60
15	雅比斯基督長老教會	80
16	新生命戒癮成長協會	30
17	財團法人人安社會福利慈善事業基金會臺中平安站	100
18	基督教恩友中心臺中教會	50
19	社團法人臺中市街友關懷協會	20
	總計	880



依據統計自 100 年 4 月至 101 年 12 月定期發放計 3 萬 7,714 戶次、臨時發放計 3,268 戶次、團體發放折合計算約 3,516 戶次，總計發放戶數達 4 萬 4,498 戶次，以每戶平均 4 人估計，服務人數達到 17 萬 7,992 人次，詳如統計圖 38 及表 6。

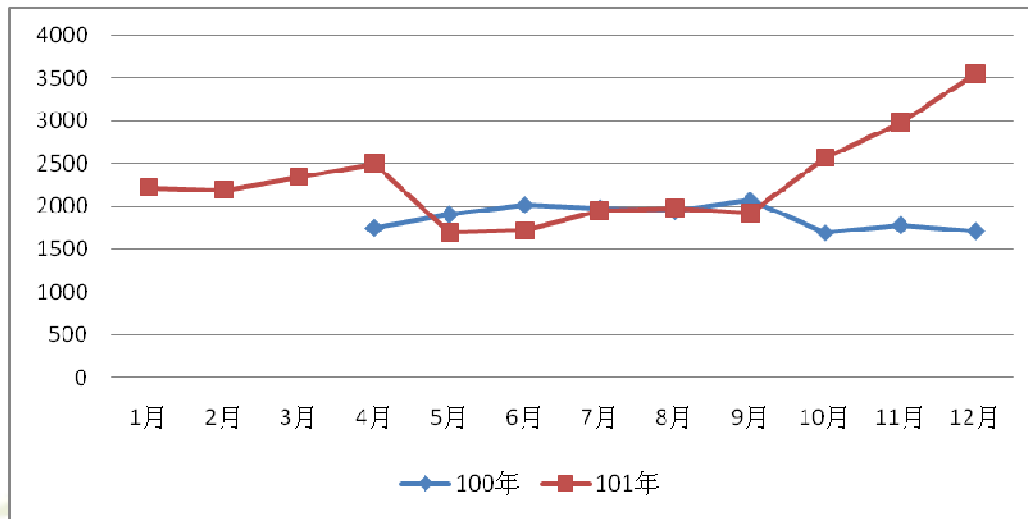


圖 38 食物銀行發放情形統計圖

從發放情形統計圖顯示，食物援助呈現成長的趨勢，但是，101 年 5 月至 7 月與 100 年同期呈現微幅下降，究其原因，主要是因為原始食物銀行計畫對於申請案件扶助時間以 3 個月為限，必要時得延長 1 次，101 年 5 月份起有部分扶助期限截止之案件退出後，新案件並未申請，形成發放戶數微幅下修。

我們重新檢討評估，考量經濟景氣未見復甦，家庭遭遇變故者，實難在短短 3 至 6 個月即解決家庭問題，因此，調整延長扶助時間，以 6 個月為限，必要時得延長至 1 年，期能真正協助弱勢家庭重建生活。



表 6 食物銀行發放情形統計表

月份	定期發放	臨時/緊急發放	機構/團體發放	發放合計
100 年				
4 月	1,732	18	-	1,750
5 月	1,873	38	-	1,911
6 月	2,001	19	-	2,020
7 月	1,942	37	-	1,979
8 月	1,891	58	-	1,949
9 月	1,996	74	-	2,070
10 月	1,645	50	-	1,695
11 月	1,738	45	-	1,783
12 月	1,673	41	-	1,714
年度小計	16,491	380	-	16,871
101 年				
1 月	1,769	160	293	2,222
2 月	1,735	164	293	2,192
3 月	1,946	108	293	2,347
4 月	2,157	52	293	2,502
5 月	1,071	330	293	1,694
6 月	1,167	257	293	1,717
7 月	1,457	197	293	1,947
8 月	1,276	409	293	1,978
9 月	1,311	319	293	1,923
10 月	1,871	408	293	2,572
11 月	2,480	206	293	2,979
12 月	2,983	278	293	3,554
年度小計	21,223	2,888	3,516	27,627
總計	37,714	3,268	3,516	44,498

單位：戶



食物銀行定期發放對象係以實際居住於本市的市民，主要針對失業及近期內遭逢變故之邊緣家庭，提供即時及預防性服務，避免陷入三餐不濟之窘境。依據統計分析(如圖 38)主要扶助對象為失業家庭，其次是中低收入戶家庭。

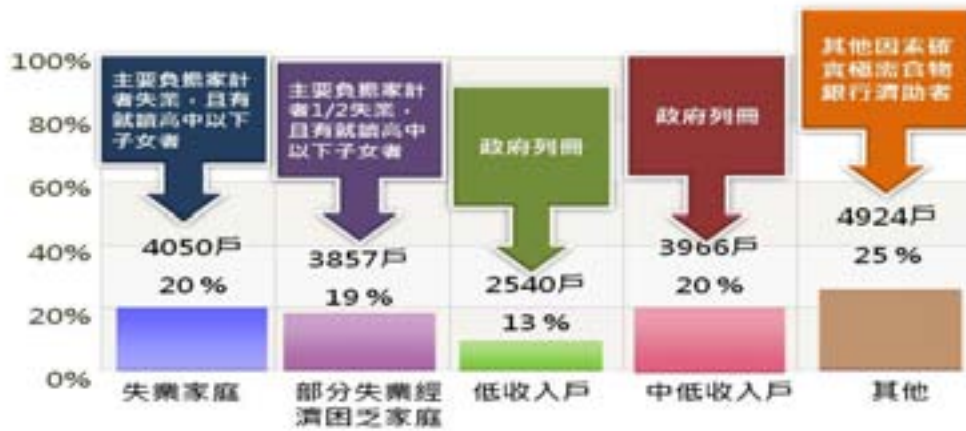


圖 39 食物銀行發放對象分析圖

(二) 加值服務「愛心銀行」與「聯合助學」

社會局結合慈善團體、基金會成立「台中市慈善公益聯盟」建構急難救助個案服務網絡，對於食物銀行服務的個案進行關懷訪視，如發現有現金補助或獎助學金需求者，透過「愛心銀行」與「聯合助學」機制，提供民眾現金給付及獎助學金，紓解家庭緊急經濟困難，使弱勢急難家庭在金錢與物資上能獲得即時的、基本的需求滿足，讓弱勢學子能安心享有受教育的權利，且有效整合助人者的資源，避免重覆浪費。



在我們的服務過程中，曾經有臺灣更生保護會台中分會轉介的一個家庭，在申請了食物銀行物資資源助後，經社工員評估再媒合台中市公益慈善聯盟聯合助學的資源，經過資源的挹注、壓力的舒解、專業的陪伴與鼓勵，讓這個家庭能夠重新再燃起希望。

台中市慈善公益聯盟社工員分享：

Y先生因原是計程車行老闆，因員工行車與人發生衝突，緊急用無線電請其他員工去排解，不料員工打死對方，被法院判決教唆殺人而入監服刑。且須負民事賠償的責任等造成一家三口陷入愁雲慘霧中。曾窮到不知下一餐在哪裡。

所幸臺中更生保護會提出援手，並為他申請食物銀行援助，而社工員更轉介同為社會局委辦的台中市慈善公益聯盟，在他妻子住院期間提供急難救助，並提供念大學的女兒助學金，減輕其生活壓力。

X先生現已經在台中市民權路找到一份停車場夜間管理員的工作並且在便當店兼職送便當，展開自立的生活，雖然晨昏顛倒，但是X先生說他很感恩食物銀行及公益聯盟的協助，讓他有機會重新站起來，將來會回饋社會去幫助需要幫助的人。

圖 40 台中市慈善公益聯盟社工員分享

(三)近九成服務滿意度，內外部使用者足感心

政府部門突破行政程序較為繁瑣及制式化，在預算不足情形下，即時結合民間力量，解決突遭逢困境或失業之弱勢家庭之民生問題。依據我們



的問卷調查(如表 7)，食物銀行服務使用者對於發放時間、服務態度滿意度高達 91%及 98%，其餘各項滿意度亦在八成以上，足見各食物補給站志工夥伴的付出與努力得到服務使用者的認同。

表 7 食物銀行服務使用者滿意度分析表

	滿意	普通	不滿意
發放地點	89.9%	10%	0.1%
發放時間	91%	8%	1%
發放數量	82%	15%	3%
發放種類	87%	11%	2%
服務態度	98%	2%	0%

食物銀行物資援助措施受到各界之支持與肯定，但是，我們在問卷調查中發現，有部分民眾對於發放地點、數量與種類感到略有不滿意之處。因此，我們積極思考改善之道。

發放數量以限部份，由於公務預算經費有限，想要提升發放數量，必須透過勸募的形式，可是，依據現行公益勸募條例規範公部門除天然災害救助外，不得進行募款行為。於是，由食物銀行行政中心加強對外勸募工作，聘請專任社會資源專員負責拜訪各個企業組織，積極辦理勸募工作，資源募集成效斐然，從 100 年度勸募物資折算價值的 1,073 萬 3,512 元倍數成長到 101 年 2,313 萬 6,697 元。



針對發放種類不足部份，受限於補給站儲放空間、設備及配送成本因素，難以擴充發放物資種類，提供民眾物資選擇的自主權，因此，我們積極規劃成立便利商店形式的實體食物銀行。在 101 年 8 月 23 日食物銀行綠川店落成開幕時，捐贈單位齊聚一堂，共同見證我們邁向一個新的里程碑，受扶助的家庭代表亦蒞臨現場表達對於食物銀行援助的感謝之意。

有許多受到食物銀行扶助的弱勢家庭，非常肯定食物銀行專案對其個人或家庭的協助，因此，透過信件或字畫等不同形式(如圖 41)，表達其感謝之意。



圖 41 食物銀行服務使用者的感謝與回饋



服務個案感謝信件

社團法人紅十字會您們好：

謝謝你們好心創辦食物銀行這項可以照顧我們這樣貧窮的人，因你們的好心減少我們很多困難，有了你們提供的食物讓我們也能多了許多營養，要不然在之前常常為了三餐再煩惱，而原本身體就不好了，那麼三餐不正常一定會更加虛弱，而且又會更加體弱多病，所以在此我們以真誠的心向您說聲謝謝，也希望您們的好心不要中斷。你們的好心一定會有好報的

在此祝福您們

身體健康事事如意

謝謝您們慈悲的心

中區 沈○○敬上



不斷的發現問題、面對問題、解決問題，就是期待能讓服務品質再提升，能夠同理弱勢家庭的需要，支持他們再出發的動力。服務的過程中，不僅是這些服務使用者受惠，我們各個發放站也受到很大的感動與激勵。神岡區發放站的五天門協會創會長很激動的與我們分享服務的經驗，言談間可以感受到他對於個案的關心與用心，同時，他以參與食物援助工作為榮。

五天門創會理事長陳建業先生口述：

我曾經接觸到一個個案，我們就稱他為 X 先生吧！他有國立大學學歷，原有一份穩定工作！卻因為景氣不好加上經濟風暴影響，原有工作遭到企業主裁員而失業，所有積蓄又因都投資在雷曼兄弟的海外基金上血本無歸，X 先生家中除有 70 多歲的高齡父母，還有從未業的憂鬱症兄弟，家中頓失經濟來源支付基本生活開銷！於是他向我們食物銀行神岡區發放站求助。

我當下立即為其開案提供食物援助並勉勵 X 先生不要因為年將 50 歲謀職不遂而失志，鼓勵 X 先生參加國家高普考試！未來家中無收入的一年所需食物，食物銀行神岡發放站全力提供，X 先生在 100 年終於如願通過國家普考通過，101 年任派縣市政府工作，有穩定收入支持家中開銷。

有一天 X 先生特別來找我，他感恩食物銀行的援助和我時時叮嚀的鼓勵，讓他的人生得以重生！他也發願穩定好生活後，行有餘力將全力護持食物銀行的行善能量。看到他們一家的轉變，我真的很為他感到高興！我也覺得食物銀行真的對於這些家庭有很大的幫助！

圖 42 食物銀行補給站服務感動分享



圖 43 食物補給站志工夥伴歡喜投入食物援助服務

(四)大眾傳播媒體大幅報導，提升政府正面形象

食物銀行推動以來受到各界矚目，大眾傳播媒體爭相報導，公共電視台、三立電視台都前往食物銀行實地採訪，大愛電台甚至邀請本局副局長錄製專題訪問，介紹食物銀行的運作與發展。報導情形如圖 43 至 45。

除了電子媒體之外，廣播及平面媒體也以食物銀行為主題，進行大幅報導與介紹。報導情形如圖 46 至 48。大眾傳播媒體的報導對於台中市愛心食物銀行的服務績效都給予正面支持與肯定，藉由這些行銷宣導，有助於提升台中市政府形象，且讓更多有物資需求的弱勢民眾更瞭解求助管道，獲得及時協助。



圖 44 公共電視報導食物銀行



圖 45 三立電視採訪食物銀行



圖 46 大愛電台採訪食物銀行



圖 47 教育廣播報導食物銀行



圖 48 中國時報報導食物銀行



圖 49 聯合報報導食物銀行

(五)服務成效備受肯定，陸續榮獲重要獎項

食物銀行從構想、規劃及執行，團隊成員們一步一步的往前邁進，經過不斷的檢討與修正，遭遇過挫折與挑戰，確依然秉持著最初的發心，希望營造一個無飢餓的城市，將照顧的觸角延伸到社會的最角落。

這樣的努力與堅持，讓大家都看見了！在 99 年榮獲台中市政府第三屆金點子獎評選榮獲「金點子探花獎」，100 年食物銀行行政中心—社團法人紅十字會台中市支會也以「食物銀行—台中市弱勢家庭食物援助計畫」榮獲行政院勞工委員會頒發的「多元就業金旭獎」。得獎情形如圖 49 至 50。

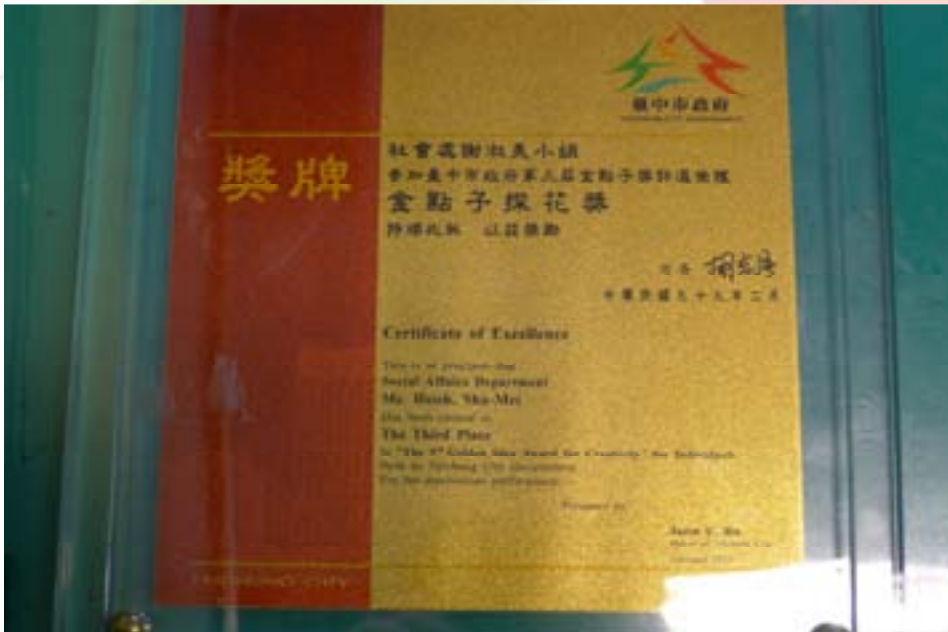


圖 50 榮獲金點子探花獎



圖 51 榮獲多元就業金旭獎

二、內部效益

(一) 擷節政府支出，服務效能依然亮眼

目前政府財政面臨窘境，有限預算難以容納新增福利方案，「臺中市愛心食物銀行」為政府開源之最佳代表作，充分利用民間資源，發揮最大的救助服務效益並提供實質上的救助。

1. 物資資源的擷節

依據統計自 100 年 4 月至 101 年 12 月捐贈物資折算價值總計達 3,015 萬 1,784 元整，101 年與 100 年相較呈現倍數成長(如圖 51 及表 8)。

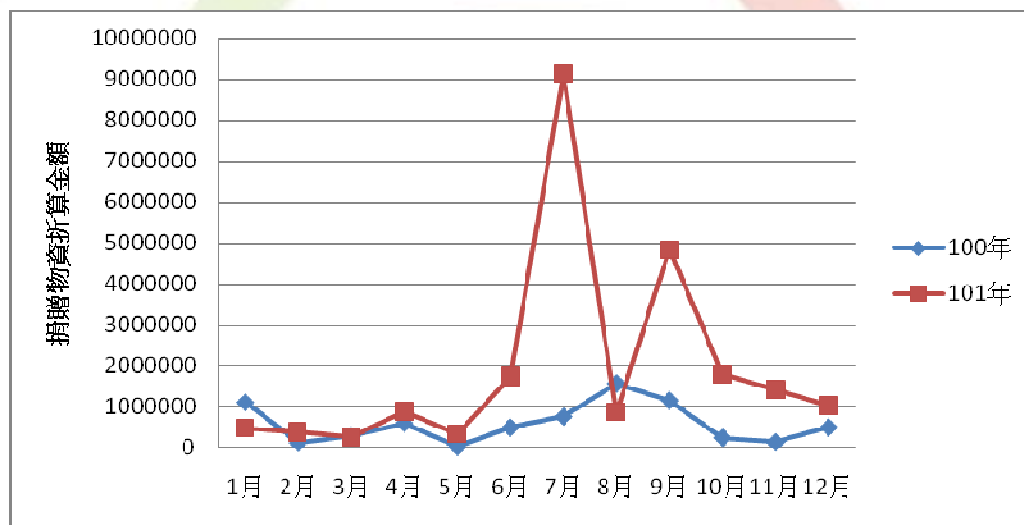


圖 52 食物銀行接受捐贈物資統計圖



表 8 食物銀行接受捐贈物資統計表

月份	捐贈 團體數	捐贈 個人數	物資品項		折合現金
			食品類	用品類	
100 年					
1 月	3	20	醬油、麵條、胚芽油、素肉醬、肉醬、素肉醬、紅燒鰻、粉絲、蔭瓜、麥片、白米	泳票	1, 109, 186
2 月	6	16	年菜、素肉醬、飲料、餅乾、米粉、麵、白米	衣服、玩具、電暖爐	122, 780
3 月	7	34	水、麵、醬油、紅燒鰻、肉醬、蔭瓜、飲料、餅乾、白米	口罩、牙刷、洗髮精、沐浴乳、紙尿褲、睡袋、碗、湯匙、內衣	295, 778
4 月	6	16	素肉醬、水、罐頭、泡麵、餅乾、飲料、白米	衛生紙、口罩、濕紙巾、尿布、清潔用品、文具用品、煤油暖爐、書、鉛筆、圍巾、帽子、襪子	594, 381
5 月	1	12	醬油、白米	衣物	26, 000
6 月	6	14	醬油、白米、素肉醬、米粉、罐頭、沙拉油、粽子、果凍粉、麵條	電腦、衣物	496, 594
7 月	9	40	麵條、鯖魚、白米、燕麥片、米粉、醬油、蔭瓜	血糖機、手機、電暖爐、爆米花機、掃瞄機、印表機、冰箱、DVD 播放機、麵包機、烤箱、捕蚊燈、衣物、文具	759, 168
8 月	6	23	麵條、鯖魚、白米、燕麥片、罐頭、泡麵、運動飲料、素肉醬、蔭瓜、米粉	印表機、傳真機、微波爐、檯燈、打孔機、文具用品、運動衫、燈泡、電子琴、電腦	1, 572, 483
9 月	7	39	麵條、鯖魚、白米、	尿布、電子琴、衣物	1, 154, 585



月份	捐贈 團體數	捐贈 個人數	物資品項		折合現金
			食品類	用品類	
			燕麥片、蔭瓜、米粉、醬油、柚子、奶粉、月餅、綠豆		
10月	7	13	麵條、鯖魚、白米、燕麥片、蔭瓜、米粉、素肉醬、飲料、鳳梨酥、白菇、白果仁	衣物、除濕機、電腦	247,814
11月	3	19	麵條、白米、燕麥片、蔭瓜、鯖魚、米粉、醬油	電腦	136,886
12月	4	31	麵條、白米、燕麥片、蔭瓜、鯖魚、米粉、素肉醬、飲料、	電視、電腦	499,432
年度 小計	65	271			7,015,087
101年					
1月	10	24	麵包、白米、米粉、餅乾、糖果、饅頭、鯖魚、大燕麥片、營養麵條、海鮮燕麥包、壺底蔭瓜、泡麵	沐浴乳、二手衣物、瑜珈墊、清潔用品、廚具、衛生用品、二手電腦主機、顯示器、個人電腦、筆電、棉被、書、玩具、便當盒	477,975
2月	8	18	麵包、白米、年菜、禮品、運動飲料、拉麵	二手衣物、耳機、便當袋、水壺保溫瓶、背包、盤子、鍋子、茶具	378,956
3月	4	4	麵包、白米、麵條	玩具	262,500
4月	4	21	麵包、白米、麵條、燕麥片、素肉醬、運動飲料	-	886,175
5月	5	27	麵包、白米、糖果、饅頭、太陽餅、牛蛙前腿、水果、麵條、	冷藏櫃	333,595



月份	捐贈 團體數	捐贈 個人數	物資品項		折合現金
			食品類	用品類	
6月	7	9	粽子、白米、麵條、 飲料、素肉醬、燕 麥片、乾麵	-	1,737,125
7月	9	24	麵包、白米、飲料、 吐司	精油、沐浴乳、乳 液、氣墊床、輪椅、 電動病床組	9,130,805
8月	8	20	奶粉、白米、饅頭、 運動飲料、沙拉 油、醬油、米粉	紙尿布、運動鞋、拐 杖、便盆椅、輪椅	860,537
9月	26	20	白米、麵條、泡麵、 飲料、餅乾、奶粉、 沙拉油、糖、醬油、 月餅、麥片、罐頭	電風扇、電子鍋、電 茶壺、檯燈、隨身 碟、電暖器	4,840,065
10月	5	14	麵包、粽子、月餅、 奶粉、飲料、泡麵、 白米、醬油、沙拉 油、鹽、奶粉	尿布、衣服、毛毯、 骨灰罐、奶嘴	1,785,692
11月	5	24	白米、泡麵、米粉、 麵包	電風扇、吹風機、脫 水機、開飲機、襪 子、消毒鍋、奶瓶、 玩具、漱口水、尿 布、衛生紙	1,418,662
12月	7	27	白米、泡麵、飲料、 餅乾、罐頭、奶粉、 水果	喇叭、擴音器、麥克 風、鞋子、遊戲柵 欄、整理盒、烤箱、 尿布、牙線、助行 器、洗衣粉	1,024,610
年度 小計	98	232			23,136,697
總計	163	503			30,151,784

2. 人力資源的擷節

依據統計自 100 年 4 月至 101 年 12 月參與的團體計有 33 個團體，動員志工人數計有 10,359 人，服務時數約達 42,148.5 小時(詳如表 9)，以基本工資時薪換算共計節約政府預算達 434 萬 1,295.5 元整(42,148.5 小時×103 元)。

表 9 食物銀行方案志願服務人力投入情形統計表

區域別	服務項目	補給站				關懷訪視																																																																																																																																																																			
		100 年		101 年		100 年		101 年																																																																																																																																																																	
		志工人數	服務時數	志工人數	服務時數	志工人數	服務時數	志工人數	服務時數																																																																																																																																																																
北	物資整理	57	162	15	27	15	17	13	27																																																																																																																																																																
	協助發放	161	600	724	804					東	物資整理	55	220	85	340	90	180	110	220	協助發放	53	212	70	304	中、西	物資整理	51	255	122	670	60	120	80	118.5	協助發放	40	160	153	1074	南	物資整理	30	120	37	148	27	108	33	132	協助發放	18	72	22	88	北屯	物資整理	135	540	180	720	0	0	0	0	協助發放	135	540	180	720	西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33	協助發放	22	430	112	560	南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65
東	物資整理	55	220	85	340	90	180	110	220																																																																																																																																																																
	協助發放	53	212	70	304					中、西	物資整理	51	255	122	670	60	120	80	118.5	協助發放	40	160	153	1074	南	物資整理	30	120	37	148	27	108	33	132	協助發放	18	72	22	88	北屯	物資整理	135	540	180	720	0	0	0	0	協助發放	135	540	180	720	西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33	協助發放	22	430	112	560	南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114										
中、西	物資整理	51	255	122	670	60	120	80	118.5																																																																																																																																																																
	協助發放	40	160	153	1074					南	物資整理	30	120	37	148	27	108	33	132	協助發放	18	72	22	88	北屯	物資整理	135	540	180	720	0	0	0	0	協助發放	135	540	180	720	西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33	協助發放	22	430	112	560	南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																									
南	物資整理	30	120	37	148	27	108	33	132																																																																																																																																																																
	協助發放	18	72	22	88					北屯	物資整理	135	540	180	720	0	0	0	0	協助發放	135	540	180	720	西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33	協助發放	22	430	112	560	南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																								
北屯	物資整理	135	540	180	720	0	0	0	0																																																																																																																																																																
	協助發放	135	540	180	720					西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33	協助發放	22	430	112	560	南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																							
西屯	物資整理	39	100	38	88	22	34	25	33																																																																																																																																																																
	協助發放	22	430	112	560					南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56	協助發放	176	880	199	995	太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																						
南屯	物資整理	65	130	63	126	35	70	28	56																																																																																																																																																																
	協助發放	176	880	199	995					太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39	協助發放	143	572	174	696	烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																																					
太平	物資整理	0	0	0	0	24	38	23	39																																																																																																																																																																
	協助發放	143	572	174	696					烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72	協助發放	80	320	108	432	大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																																																				
烏日	物資整理	90	360	112	448	10	36	16	72																																																																																																																																																																
	協助發放	80	320	108	432					大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162	協助發放	104	312	126	378	霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																																																																			
大里	物資整理	36	72	44	88	52	156	54	162																																																																																																																																																																
	協助發放	104	312	126	378					霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98	協助發放	99	198	100	200	豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																																																																																		
霧峰	物資整理	73	59	79	52	59	93	61	98																																																																																																																																																																
	協助發放	99	198	100	200					豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65	協助發放	136	456	331	1114																																																																																																																																																	
豐原/后里	物資整理	35	35	84	109	22	36	32	65																																																																																																																																																																
	協助發放	136	456	331	1114																																																																																																																																																																				



區域別	服務項目	補給站				關懷訪視			
		100年		101年		100年		101年	
		志工人數	服務時數	志工人數	服務時數	志工人數	服務時數	志工人數	服務時數
神岡	物資整理	18	18	24	24	22	27	26	36
	協助發放	235	540	250	921				
新社	物資整理	18	9	23	11.5	0	0	0	0
	協助發放	11	41	13	39				
東勢	物資整理	23	46	32	104	6	288	6	200
	協助發放	49	196	61	244				
石岡	物資整理	41	235	56	249	0	0	0	0
	協助發放	40	235	50	237				
和平 (前後山)	物資整理	64	170	86	288	26	98	34	136
	協助發放	96	340	128	452				
潭子	物資整理	79	245	108	332	0	0	0	0
	協助發放	71	284	98	383				
大雅	物資整理	70	61	118	86	40	130	131	236
	協助發放	77	306	137	721				
大肚	物資整理	18	18	24	60	27	1277	38	1012
	協助發放	18	45	32	80.5				
沙鹿	物資整理	62	124	66	132	8	16	9	18
	協助發放	80	160	89	178				
龍井	物資整理	135	675	180	900	54	2592	72	3456
	協助發放	135	675	180	900				
梧棲	物資整理	18	18	22	22	45	108	55	132
	協助發放	27	94.5	33	115.5				
清水	物資整理	61	182	67	201	0	0	0	0
	協助發放	61	183	67	201				
外埔/大安/ 大甲	物資整理	79	316	115	460	18	72	21	84
	協助發放	79	316	115	460				
總計	物資整理	1,352	4,170	1,780	5,685.5	662	5,496	867	6,332.5
	協助發放	2,146	8,167.5	3,552	12,297				



(二)辦理專業訓練，提升服務效能

食物銀行的服務推動仰賴大批的志願服務人力，這群工作夥伴都是古道熱腸急公好義者，然而，經歷背景異質性高，對於食物援助服務推動專業度參差不齊。為使食物銀行服務順利推展，需要透過許多訓練與指導，讓第一線直接服務的志工夥伴，能同理弱勢民眾的心情，敏感到弱勢民眾的需求，提供溫暖而專業的服務。因此，我們規畫了發放作業程序觀摩、關懷訪視技巧、社會資源認識、食品安全、個案系統操作、個人資料保護法概述等課程，藉以提升其服務效能。

(三)工作價值高，團隊超滿意

社工人員透過「食物銀行」平台，針對所服務之弱勢家庭、高風險個案等，除了提供經濟上的救助或協助福利申辦之外，亦可針對即將陷入三餐匱乏的家庭，立即提供食物物資，立即感受到關懷美意，且可避免飢餓情事發生。

學者赫伯茲對於工作滿足提出雙因子理論，一為保健因子、一為激勵因子。從此理論來看食物銀行之功能，已提供本局社工人員多管道的服務措施，進而產生對組織的認同，在工作上更能滿足服務的需求，創造的社會工作的工作價值，使工作團隊獲得無比的激勵。

在我們對於社會局社工員進行的問卷調查資料顯示，49名臺中市社會局社會工作科及台中市家庭暴力及性侵害防治中心社工員參與問卷調查，有高達93.9%的社工員認為食物銀行對於其社會工作的推動具有正面



的助益(如表 10),有高達 91.8%的社工員對於食物銀行感到滿意(如表 11),足以顯示食物銀行的推動受到內部社工人員的支持與肯定。

表 10 「食物銀行對於您的工作幫助程度」社會局社工員問卷次數分配表

選項	完全 沒幫助	沒幫助	無意見	有幫助	非常 有幫助	總計
次數	0	0	3	27	19	49
百分比	.0%	.0%	6.1%	55.1%	38.8%	100.0%

平均分數為 4.3265

表 11 「對於食物銀行整體的滿意程度」社會局社工員問卷次數分配表

選項	非常 不滿意	不滿意	無意見	滿意	非常 滿意	總計
次數	0	0	4	30	15	49
百分比	.0%	.0%	8.2%	61.2%	30.6%	100.0%

平均分數為 4.2245

三、延伸效益

(一)推動標竿學習，分享優質政策

食物銀行這項政策在台中市推行以來受到社會各界的支持與肯定，吸引國內外公私部門主動聯繫安排實地參訪，嘉義縣政府及新北市政府率領該縣市之區公所及民間團體來到台中市食物銀行綠川店進行觀摩與交流；內政部社會司



司長也特地南下實地瞭解台中市食物銀行整體運作情形，以作為全國推動之政策圭臬；紅十字會嘉義縣支會及苗栗縣支會、財團法人環宇國際文化教育基金會等民間團體皆組團紛紛前來瞭解食物銀行運作模式，以作為其服務縣市區域推展之重要參考。參訪情形見圖 53 至 56。

台中市愛心食物銀行推展甚至受到國際矚目，全球食物銀行協理克雷格先生亦於 101 年 5 月來到台中市瞭解台灣食物銀行推動情形，以評估邀請台灣加入全球食物銀行網絡。另外，在香港推動食物銀行頗負盛名的香港聖公會福利協會也特地前來台灣，瞭解台中市食物銀行運作模式。參訪情形見圖 57 至 59。



圖 53 嘉義縣政府參訪食物銀行



圖 54 紅十字會嘉義市、苗栗縣支會參訪



圖 55 新北市政府參訪食物銀行



圖 56 內政部社會司長參訪食物銀行



圖 57 香港聖公會福利協會參訪食物銀行

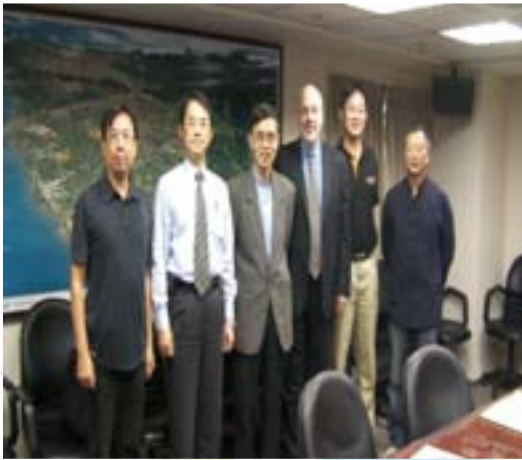


圖 58 美國食物銀行副總參訪



圖 59 全球食物銀行協理參訪

(二)發放據點區域化，增加社會救助窗口

避免民眾為領取物資往返奔波勞累，除了設置行政中心外，結合民間團體、宗教團體在本市各行政區設置 1 個實體食物銀行及 26 個物資補給站(如圖 60)，並結合 33 個協力團體(表 10)共同進行發放工作，讓方案服務達到可近性與便利性。



除此以外，廣設發放據點無形中也增加了民眾求助的管道，各個民間團體參與食物銀行工作之餘，更關心且瞭解所在社區的弱勢族群，遇到社區民眾有社會救助之需求時，即可立即伸出援手。



圖 60 食物銀行及補給站分佈圖

表 10 食物銀行及補給站協力團體一覽表

區域	主要發放團體	協力團體
中西區	紅十字會臺中市支會	新民高中紅十字少年服務隊
東區	財團法人台灣省私立毓得社會福利基金會	
南區	財團法人臺中市私立永耕社會福利基金會	
北區	社團法人臺中市慈心慈善會	社團法人中華民族少數民族關懷協會
北屯區	臺中市玄德功德會	
西屯區	社團法人臺中市慈德急難關懷協會	
南屯區	社團法人臺中市慈蓮愛心協會	
太平區	財團法人一貫道崇正基金會	



區域	主要發放團體	協力團體
烏日區	社團法人臺中市親慈慈善會	臺中市寶林寺
大里區	臺中市大里區新仁社區發展協會	
霧峰區	社團法人臺中縣眾愛慈善會	財團法人臺中市霧峰靈山寺
大肚區	社團法人臺中縣艾馨婦女協進會	
沙鹿區	臺中市沙鹿區玉皇殿	
龍井區	社團法人臺中市環保慈善會	
梧棲區	臺中市梧棲區草湳社區發展協會	
清水區	國際佛光會中華總會清水分會	社團法人臺中縣社區福利共創協會
大甲區 大安區 外埔區	國際佛光會中華總會大甲分會	財團法人佛光山妙法寺
豐原區	財團法人醒世慈善會	
豐原區 后里區 神岡區	社團法人臺中市五天門慈善協會	
新社區	中華基督教行道會新社教會	
東勢區	基督教東勢山城靈糧堂	
石岡區	基督教長老教會石岡教會	
和平區	臺中市和平區原住民家庭暨婦女服務中心	
潭子區	潭水亭	
大雅區	社團法人臺中縣大雅鄉護老協會	社團法人中華民國優質家庭教育發展促進會 天壽宮



圖 61 食物銀行補給站發放情形



(三)食物銀行變形金剛，迅速確實投入救災

災難發生時即有民間單位提供物資、志工、車輛等各種不同服務，然而也因為資源太多，如果未能充份整合，可能會發生資源不對等的現象，食物銀行行政中心於平時連結政府與民間資源、建置備災中心，儲放救災設備、帳棚、睡袋、民生日用品等物資，萬一災難發生時可以配合政府救災工作。並提供民間救助團體，24 小時通信、會議、休息場所，協助政府將災難損失減至最小。

101 年度全台受到多次颱風侵襲，在泰利颱風及蘇拉颱風期間，我們即運用食物銀行資源運補物資馳援和平區梨山里及平等里。



四、成本合理性

(一)小小資本，匯集強大愛心

本市食物銀行方案每年市政府投入經費約計 600 萬元整，無法負擔每月 2,000 戶以上弱勢家庭的食物援助。在有限的資本下，結合地方檢察署 600 萬的資金挹注，又募集之物資資源約計 2,313 萬 6,697 元、人力資源約計 434 萬 1,295.5 元，可創造出 5 倍以上的服務質量，造福廣大的台中弱勢民眾。

(二)志工無私奉獻，凝聚友善能量

市政府的人力相當有限僅有 0.5 個人力負責食物銀行業務，要辦理全市 29 個行政區域每月物資發放作業，一定要仰賴廣大的社會福利團體及志願服務組。依據統計自 100 年 4 月至 101 年 12 月參與的團體計有 33 個團體，動員志工人數計有 10,359 人，服務時數約達 42,148.5 小時，以基本工資時薪換算共計節約政府預算達 434 萬 1,295.5 元整(42,148.5 小時×103 元)。



伍、結語

民國 98 年金融海嘯，一波波無薪假讓人心惶惶，政府為避免勞工家庭因此入貧窮，推出「工作所得服務方案」讓其度過突如其來的經濟危機。處理過程中，每天接不完詢問何時補助款會入帳的電話，真的快令人沉不住氣，心想：「審核作業完成，補助款自然就會撥入，急什麼！」，我們忘記了貧窮的窘境，自省時，想起或許來電者正盤算著這補助款若何時能匯入，就可以不用籌錢付房租，也許是即將斷炊的買菜錢。農業時期，在外頭打拼，倘遇挫折返回老家，沒問題，對家庭而言，「只是多副碗筷」，然當今，就沒退路了。

當同理其心境時，我們的心變柔軟了，評估這波受影響的家庭，雖不符合社會救助，但政府還可以用甚麼方式協助呢？「民以食為天」，若是能溫飽，就有力量面對苦難。食物銀行的概念萌芽了！在公私協力下，充滿著愛心食物的「希望包裹」上路了。每月 30 多個公益慈善團體，動員近 300 名志工，關懷 2 千餘戶受助家庭。

在發放作業時，有位老太太這樣說：「你們送的東西，這些罐頭餅乾我都不能吃，因為我有腎臟病」。這激勵著團隊往設置「實體食物銀行」努力，讓服務使用者有自主權及選擇權。事隔三年，全國首創超商型實體食物銀行。


食物銀行，這一路走來，有太多的感動，如推動初始的第一筆 100 萬捐款；第一筆來自國外基金會的捐款，且持續三年，每年 10 萬美金；一通電話馬上回應物資需求的社會人士。因著大家的支持與鼓勵，在弱勢者的需要裡，看見社會



工作者的責任，我們積極研擬建構臺中市愛心食物銀行營運體系計畫(如附件

6)，期盼能逐步達到下列的目標：

- 一、建立食物銀行發展願景及運作架構，作為食物銀行未來發展基礎，並透過不斷的檢討，進行滾動式修正。
- 二、激發社會福利團體能量，整合友善企業資源，共同參與食物援助工作。建立實體食物銀行申請及發放等工作原則及倫理規範，作為各區域設置之依據。
- 三、建立實體食物銀行設置標準及規範，作為未來各區域設置之依據，考量民眾領取物資之近便性，本局規劃輔導現有物資補給站轉型或邀請其他團體參與成立實體食物銀行分行。依據本市土地面積、交通便利性及人口數量分析，逐年增設至全市 4 個總行及 11 個分行，同時，針對幅員遼闊的區域，則輔以巡迴發放方式辦理。
- 四、強化資訊系統有效管理政府購買與民間捐贈之物資，將本市 29 區之食物銀行固定發放點建置一 POS 管理系統，行政中心得以隨時管控各發放點庫存物資並得以立即補充、調用或是後續購買之依據。
- 五、食物銀行合作團隊召開聯繫會報，針對資源開發、受助者個案、物資內容、發放問題、管理資訊系統使用等問題提出討論，精進合作模式與提升成員能力。



附件 1 「臺中市愛心食物銀行」運作計畫

臺中市政府社會局「臺中市愛心食物銀行」運作計畫

一、緣起

近年來國際原物料日漸稀少，導致民生物資不斷上漲，直接衝擊民眾生活基本需求，而對於弱勢邊緣戶之家庭，因突遭逢失業、意外及疾病等情事發生且未能立即獲有福利補助或津貼時，即必須面臨三餐斷炊的危機。

為提供失業及近期內遭逢變故之家庭即時及預防性服務，避免其基本生計陷入困境，爰結合民間、社區及社會團體等資源，建構基本民生安全網絡，共同發揮愛心，協助這些家庭渡過生活危機重新出發。

二、目的

- (一)提供完善之基本餐食照顧及糧食濟助服務，保障基本生活所需，避免發生三餐不繼的情形。
- (二)讓弱勢族群能無後顧之憂的積極謀求工作機會。
- (三)有效重新分配重整，避免資源重複及浪費。
- (四)避免因飢餓或貧困而發生偷竊、搶奪或自殺事件，造成治安問題。

三、計畫內容

為落實個案評估及有效列管機制，建立完整服務輸送流程，將委託團體設置食物銀行行政管理中心，並於各行政區委託團體、寺廟設置發放站，每個月定期發放 1 次。

(一)運作架構圖(如附件 1)

(二)分工權責

1. 食物銀行行政中心：

- (1)負責食物銀行發放作業總協調。
- (2)採購及募集物資資源並統籌管理分配。
- (3)開發食物銀行物資及個案管理資訊系統。
- (4)建立物資配送系統。
- (5)公告捐贈物資芳名錄、物資發放執行成果及部落格管理。

2. 食物銀行發放站：

- (1)定期發放物資。
- (2)接受轄區內物資捐贈。

3. 區公所職責：

- (1)督導各發放站作業事宜。



(2)彙整各里提報申請個案。

(3)依個案申請評估表進行審查及評估，並決定發放順序與對象。

四、運作方式

(一)各里長或里幹事、公私立機關(構)、學校及民間慈善組織等，得於每月 15 日前填具食物銀行個案申請評估表(如附件 2)向各區公所提出申請。

(二)各區公所依評估指標確立發放名單，發放對象評估指標如下：

1. 主要負擔家計者皆失業，又有就讀高中以下子女，生活陷困，三餐難繼者。
2. 主要負擔家計者 1/2 以上失業，又有就讀高中以下子女，生活陷困，三餐難繼者。
3. 政府列冊低收入戶，生活仍陷困，三餐難繼者。
4. 政府列冊中低收入戶，生活仍陷困，三餐難繼者。
5. 其他因素確實急需食物銀行濟助者。

(三)每月發放 7 日前請區公所轉請各里辦公室分發兌領券。

(四)各發放站於發放後 1 週內擬具臺中市食物銀行發放印領清冊、捐贈物資芳名錄、活動照片等資料，送交行政中心彙整，行政中心應於次月 5 日前提報前月執行成果函報本局備查，經本局同意備查後，將相關資料公告於部落格網站，以昭公信。

五、委託經費執行與給付

(一)食物銀行年度經費包含本局預算 600 萬元、社會捐款 200 萬元、緩起訴金 200 萬元，總計約 1,000 萬元。

(二)預計每月發放 2,000 戶，每戶平均預算 500 元。

(三)市政府每月執行經費最高為 100 萬元，內含行政中心及各食物銀行發放站行政管理費。

(四)行政管理費支用範圍：人事費、油費、水電費、通訊費、郵資、印刷費、誤餐費、志工車馬費…等與食物銀行業務有關之應支項目。

(五)按季檢附發放清冊、物資採買收據、發放物資明細、(年度)執行成果報告及領據請款核銷。

六、預期效益

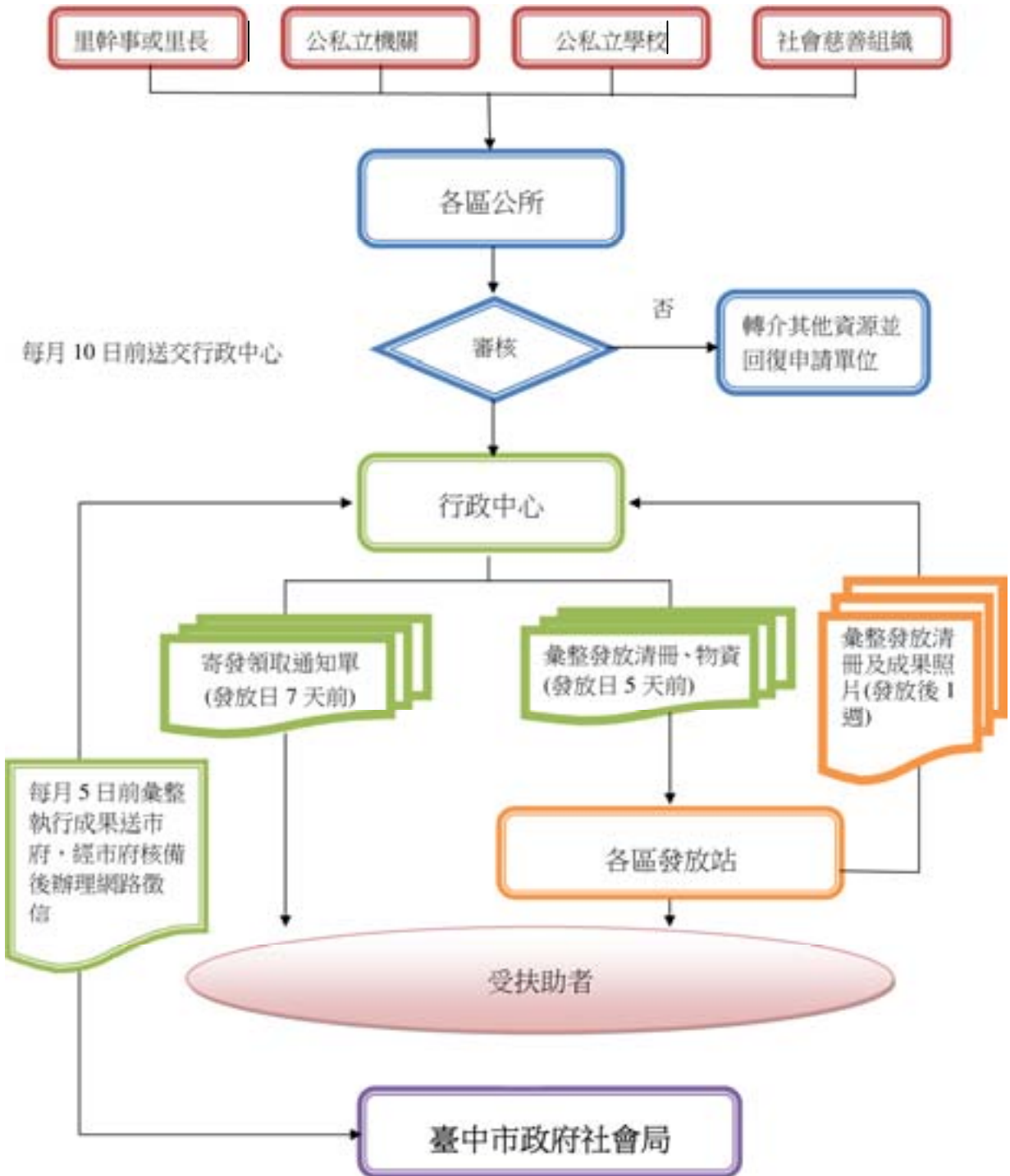
(一)幫助因失業或遭逢變故而導致家庭經濟陷困之家庭，基本生活維持，預計提供 1 萬戶家庭。

(二)透過臺中市愛心食物銀行，建置公私部門合作機制，有效整合社會資源，避免資源的重覆使用與浪費，充分發揮社會資源效益。



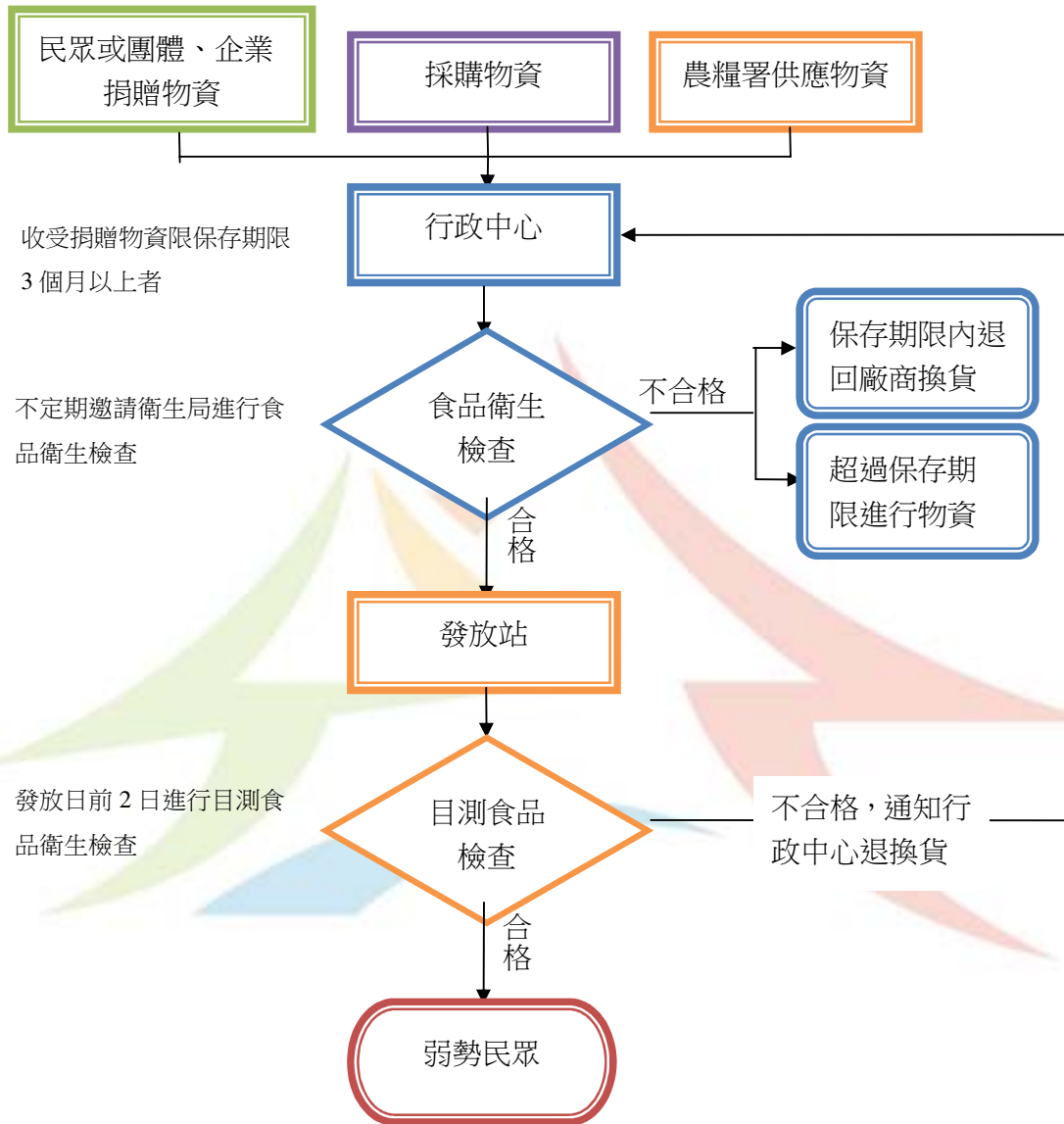
附件 2 臺中市愛心食物銀行申請及發放作業流程圖


臺中市愛心食物銀行申請及發放作業流程圖



附件 3 臺中市食物銀行物資處理流程圖

臺中市食物銀行物資處理流程圖





附件 4 臺中市食物銀行服務滿意度問卷調查表

【附件一】

「臺中市愛心食物銀行」服務滿意度問卷調查表

親愛的先生/小姐 您好：

『臺中市愛心食物銀行-食物援助』計劃，為提升服務品質及了解您對本項服務計畫實施之滿意度及看法，謹製作本問卷。問卷將以匿名方式進行調查，您的寶貴意見都將受到嚴密的保護，再次衷心感謝您的合作！

※提醒您問卷調查表請於 年 月 日前投遞！

敬祝 身體健康、萬事如意

一、基本資料：

1. 年齡：20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲
61歲以上
2. 性別：男 女
3. 家庭人口數：1-2人 3-4人 5-7人 8人以上
4. 最高學歷：不識字 國小 國中 高中/職 大學/大專
研究所(以上)
5. 婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 其他：_____
6. 福利身分：低收入戶 身心障礙 外籍配偶 單親家庭 其它身分別
無（可覆選）
7. 就業情形：
 - (1)、未就業原因：
因殘/傷/重病無工作能力 缺乏工作機會 無工作技能
因家庭需要無法外出工作 其他_____
 - (2)、就業中：全職 兼職 臨時工

二、申請管道部份：

1. 請問您是如何得知『臺中市愛心食物銀行-食物援助』此項服務？
電視廣播 報章雜誌 網路媒體 公部門(社會局/區公所)
其他：_____
2. 請問您是如何申請『臺中市愛心食物銀行-食物援助』此項服務？
自行申請 公部門(社會局/區公所)協助辦理 社福團體轉介
其他：_____



三. 執行過程及內容：

※請翻至背面繼續作答，謝謝您！

(一)、案件申請滿意度

1. 請問您對「案件受理申請單位」所提供之服務感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
2. 請問您對「案件受理申請單位」處理案件之效率感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
3. 請問您對「案件受理申請單位」處理申請案之品質感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

(二)、物資發放滿意度

1. 請問您對於物資發放的地點（協力單位）是否滿意？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
2. 請問您對於物資發放的時間是否滿意？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
3. 請問您對於食物發放的數量是否滿意？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
4. 請問您認為發放的食物種類是否切合生活所需？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
5. 請問您對於愛心發放站志工的服務態度感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
6. 請問您對於發放日服務標示動線是否滿意？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意

四、整體服務：

1. 請問您來電『愛心食物銀行』時，對行政中心社工人員之電話禮貌感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
2. 請問您對行政中心社工人員解說的程度感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
3. 請問您對『愛心食物銀行』團隊整體服務品質感覺如何？
 很滿意 滿意 普通 不滿意 很不滿意
4. 『臺中市愛心食物銀行-食物援助』計畫施行後，您是否願意分享您的收穫與感言及建議：

※臺中市愛心食物銀行關心您！

～十分感謝您的作答～

台中市愛心食物銀行網絡單位滿意度問卷調查表

親愛的愛心食物銀行服務伙伴：您好!!

感謝有您的參與及付出，不僅實現弱勢團體終止饑餓的願景，也讓每個受到幫助的家庭更能感受社會的溫馨！本調查表希望可以藉由您的意見，讓這項服務做得更為完善！問卷將以匿名方式進行調查，您的寶貴意見都將受到嚴密的保護，再次衷心感謝您的合作！

壹、基本資料

1. 請問您屬於食物銀行網絡中的哪個單位

- (1) 社會局食物銀行相關工作人員 (2) 社會局其他科室工作人員
 (3) 行政中心工作人員 (4) 食物銀行志工
 (5) 區公所工作人員
 (6) 個案通報單位：○民間團體○里長○教育單位○勞政單位○警政單位○
 其他_____

2. 請問您是否曾轉介個案使用食物銀行這項資源？

- 是 否

貳、問卷內容

問項	非常滿意	滿意	無意見	不滿意	非常不滿意
1. 您認同食物銀行受助對象的設定為「失業家庭、中低收入戶等三餐難濟之家庭」嗎？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 您對於食物銀行申請流程是否滿意？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 您對於食物銀行發放方式是否滿意？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 您對於食物銀行對弱勢族群的服務效益是否滿意？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 您覺得食物銀行對於您的工作是否有幫助？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 參與食物銀行是否為您帶來成就感？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 您是否認同食物銀行「愛物惜物、資源有效運用」的價值觀呢？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 整體而言，您對於台中市政府社會局開辦食物銀行這項服務是否滿意？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 您認為食物銀行整體有需要再提升的部分_____					



建構臺中市愛心食物銀行營運體系計畫(草案)

壹、前言

世界人口的擴張是不可避免的事實。在 2011 年的 11 月 31 日，聯合國的數字紀錄了全球人口突破 70 億人。然而，自 2008 年至今，全球金融海嘯的影響卻尚未解除警報。名為人口的需求分母不斷擴張的情況下，失業與貧富差距的拉鋸卻不斷擴大。資源分配不均，讓無法獲得紓困的人口壓力加劇啃食著社會結構下最底層、卻也是最需要幫助的一群。

2008 年下半，金融風暴的水波興於美國華爾街、影響全世界，面對全球性的金融危機，海島型國家的台灣，為亞洲貿易樞紐之一環，所受影響甚鉅。其中失業率的攀升，隨後衍伸出的犯罪、新貧、近貧等問題，皆是國家必須面對的難題。

在國外，食物銀行(Food Bank)起源於 1967 年美國亞利桑那州的聖瑪莉食物銀行(St. Mary's Food Bank)，創辦人韓格爾(John van Hengel)透過餐廳及商店的即期食品回收再分配，讓食物的價值得以充分利用。其背後所包含的資源公平分配與惜物、愛物的精神，則演變為日後食物銀行的精神指標。1970 年代，食物銀行擴張至美國其他區域，更在 1984 年踏足歐洲，於法國成立第一家實體食物銀行。在糧食價格飛漲與經濟衰退並進的時代，食物銀行讓人們重新思考糧食資源分配的最大化價值，以及隱含其中的社會公平正義。

在台灣，長期以來民間社會福利團體皆自發性的於年節辦理各項救濟活動，分送民生物資或禮金給弱勢家庭或社會福利機構。在民國 97 年、98 年間，受到金融海嘯衝擊，失業率飆升，政府部門亦積極思考發展現有救助體系以外的扶助措施，台中縣、市政府遂於 98 年結合民間團體推動「萬家燈火-希望包裹」及「大墩愛心食物銀行」等方案。

台中市愛心食物銀行的發展伴隨著政府與民間非營利組織的深耕與成長，從「單一物資、多點發放」之方式，逐漸發展到 101 年成立全國第一家實體食物銀行，提供民眾多元化物資供應，更貼近民眾實際需求。為強化台中市食物銀行運作體系，本局特研擬本計畫，明確範訂食物銀行的組織架構、設置條件、運作模式及發展願景等，作為長期發展之基礎。



貳、現況分析與問題界定

台中市現行之食物銀行模式，透過實際運作與檢討之下，提出下列幾項困難之處：

- 一、領取時間之僵化：由於物資發放之時間固定為每月第四週週六，對於有急難需求或者特殊狀況者無法適時應變。
- 二、物品管理：食物銀行之業務量日益龐大，企業大筆捐贈之物資也有增長，以往簡單的紙本與電子紀錄管理已不能滿足龐大的物資流量。
- 三、倉儲空間之需求：許多補給站為臨時向地區公所、宗教、慈善團體等商借之場地，發放活動辦理完竣當日即歸還場地；又或為場地老舊、冷藏等儲存設備不足，就算有物資也無法長期儲存。而無法滿足臨時、急難性的救助。
- 四、發放物資品項單一：由於物資是統一募集與分配，每戶所領取之物資項目基本相同，無法多元化滿足不同個案之間的需求差異。
- 五、個案評估：現行運作流程為申請戶直接由當地區公所統一申請呈報給行政中心，個案難以接觸到專業之社工人員以評估其真實狀況與特殊需求，個別化進行適當處遇。
- 六、民間資源重疊或錯置：本市社會福利團體原以運用會內資源辦理各項物資援助工作，惟缺乏整合機制，造成資源重疊或錯置。



參、計畫目標

綜合前述之需求評估、提出改善建議，執行變革方法，以利食物銀行之革新與進步，擴充食物銀行服務之功能、完善服務之多元化，滿足服務使用者之需求以達成服務之信度、效度，此乃本計畫之目的宗旨。將上述資料進行綜合性評量、列出計畫目標詳如下述：

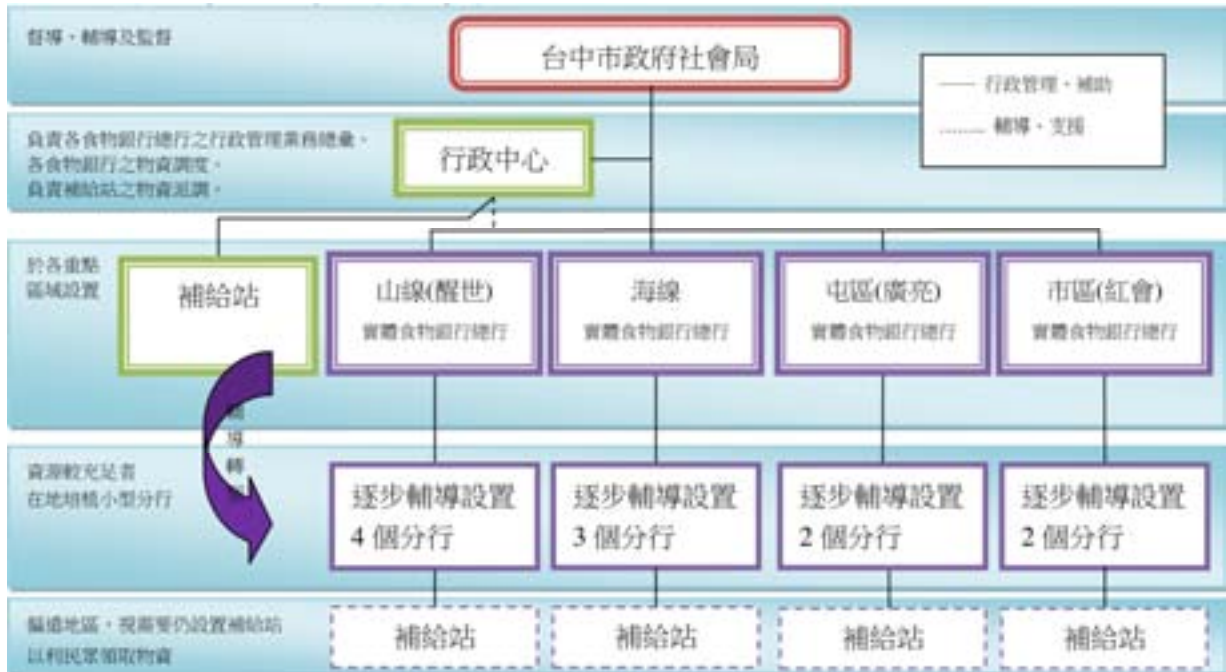
- 六、建立食物銀行發展願景及運作架構，作為食物銀行未來發展基礎，並透過不斷的檢討，進行滾動式修正。
- 七、激發社會福利團體能量，整合社會資源，共同參與食物援助工作。
- 八、建立實體食物銀行設置標準、規範及補助基準，作為未來各區域設置之依據。
- 九、建立實體食物銀行申請及發放等工作原則，作為各區域設置之依據。



肆、食物銀行運作架構

從現行食物銀行運作模式檢討下，本局規劃逐年陸續從現有食物補給站模式轉換為實體食物銀行總行及分行(詳如圖 1)。

圖 1 食物銀行運作架構圖



目前本局已輔導社團法人中華民國紅十字會台中市支會設置第一個實體食物銀行，此外，財團法人醒世慈善會及社團法人廣亮慈善會亦已著手規劃於山線地區(豐原)及屯區地區(大里)設置實體食物銀行，預定於 102 年完成設置。本局將持續結合民間團體，將視現有實體食物銀行運作情形，再評估規劃海線地區實體食物銀行總行設置。

考量民眾領取物資之近便性，本局規劃輔導現有物資補給站轉型或邀請其他團體參與成立實體食物銀行分行。依據本市土地面積、交通便利性及人口數量分析，以都會區 50 萬人口及 120 平方公里、其他區以 50 萬人口及 100 平方公里為基礎，逐年增設至全市 4 個總行及 11 個分行，同時，針對幅員遼闊的區域，則輔以巡迴發放方式辦理。

伍、服務對象

服務對象以弱勢個案家庭為主，社會福利團體及機構為輔。如募集資源較多，發放弱勢個案家庭仍有剩餘時，則不定期發放予社會福利團體及機構。

一、弱勢個案家庭

設籍或實際居住於本市之民眾，具有下列情形之一者，得申請定期食物援助：

- (一) 主要負擔家計者皆失業，又有就讀高中以下子女，生活陷困，三餐難繼者。
- (二) 主要負擔家計者 1/2 以上失業，又有就讀高中以下子女，生活陷困，三餐難繼者。
- (三) 政府列冊低收入戶，生活仍陷困，三餐難繼者。
- (四) 政府列冊中低收入戶，生活仍陷困，三餐難繼者。
- (五) 其他因素(如災害及急難)確實急需食物銀行濟助者。

二、社福團體及機構

- (一) 本市立案之社會福利機構，並接受本局委託辦理公費安置。
- (二) 立案之財團法人社會福利慈善事業基金會、社團法人或社會團體，於本市轄內提供弱勢個案課後照顧服務、老人社區關懷據點服務等長期定點式服務。

陸、食物援助期間

- 一、弱勢個案家庭申請後得領取 6 個月，經評估的延長 6 個月。
- 二、社福團體及機構申請後得不定期獲得物資援助。



柒、任務分工

一、台中市政府社會局

- (一) 社會局為食物銀行之政策規劃、輔導、補助、監督及倡導機關。
- (二) 社會局負責物資資源整合工作，邀及跨單位公私部門包含農業局、經濟發展局、衛生局等單位，研議本地農產品及企業生產民生物資等優惠採購或鼓勵企業捐獻之可行性。
- (三) 社會局負責強化食物補給管道，輔導及培植實體食物銀行、補給站與行政中心，並於技術、管理及教育訓練等方面適時給予協助。
- (四) 社會局核查行政中心與各實體食物銀行之業務資料，行監督與指導之責。
- (五) 災害發生時，調度實體食物銀行物資支應各公所災民救助所需。
- (六) 食物銀行預算編列與執行。
- (七) 食物銀行物資採購。

二、食物銀行行政中心


- (一) 行政中心負責台中市主要物資募集之核心，所募集之物資調度供應各地實體食物銀行總行。
- (二) 行政中心負責調度物資供應各補給站進行定期發放作業。
- (三) 行政中心負責食物銀行教育及宣導工作。
- (四) 行政中心負責資訊系統管理維護與行政作業等工作，並彙整與管理各食物銀行所回報個案資料。
- (五) 上述各項業務應於期間內彙整資料，並供台中市政府社會局核查。

三、食物銀行補給站

- (一) 補給站負責每月定期發放作業。
 - (二) 定期提報發放成果於行政中心。
- 該區如設置實體食物銀行分行者，則補給站功能移至分行執行。

四、實體食物銀行總行

- (一) 負責該區物資倉儲中心管理。
- (二) 負責該區物資募集，所募集之物資調度供應各分行運用。
- (三) 總行間物資基於互惠原則得相互調度支援。
- (四) 負責個案審核、管理、輔導及物資發放，並將分行個案資料彙整回



報行政中心備查。

- (五)實體食物銀行總行及分行負責緊急個案求助、諮詢之窗口。
- (六)上述各項業務應於期間內彙整執行成果資料，回報行政中心備查。
- (七)災害發生時物資需配合社會局備災中心之調度。
- (八)負責食物銀行教育及宣導工作。

五、食物銀行分行

- (一)負責分行轄區內物資發放、個案關懷。
- (二)定期提報發放成果予所屬總行。

捌、行政中心設置規範及補助(委辦)基準

一、本局補助或委辦設置行政中心須符合下列資格：

- (一)立案之財團法人社會福利慈善事業基金會或社團法人。
- (二)該組織在服務轄區內需有常設之服務處所。
- (三)該組織內需規劃有專責人力，統籌行政中心各項業務。
- (四)該組織之董監事會或理監事會需通過實體食物銀行為長期推動的計畫，並挹注組織之人力、物力及財力共同參與。

二、補助項目及基準：

- (一)開辦費：行政中心最高補助 20 萬元，補助項目以行政中心必要之設施設備及資訊系統，如電腦、電話等基本配備及物資資訊管理系統、個案資訊管理系統之架設。
- (二)人事費：限補助社工人員 1 人，其職責應包含擬定年度工作計畫、社會資源之連結與運用、發放工作之規劃與執行、個案輔導、補給站之開發與輔導等，申請時應檢附相關學經歷資料。
- (三)行政費：行政中心每年最高補助 36 萬元。補助項目包含水電費、電話費、網路費、運費、文具、電腦耗材、文宣印刷費、器材租金及維護費、臨時酬勞費等費用。

玖、實體食物銀行設置規範及補助基準

一、申請本局補助設置實體食物銀行總行及分行須符合下列資格：

- (一)立案之財團法人社會福利慈善事業基金會或社團法人。
- (二)該組織在服務轄區內需有常設的服務處所。
- (三)該組織需組織有志願服務隊，並向主管機關備案。



- (四) 該組織內需規劃有專責人力，統籌食物銀行各項業務。
- (五) 該組織之董監事會或理監事會需通過實體食物銀行為長期推動的計畫，並挹注組織之**人力、物力及財力**共同參與。
- (六) 實體食物銀行總行需具備每月募集 30 萬元以上物資之能力。
- (七) 開辦實體食物銀行總行者需無償提供至少 100 坪以上空間、分行須提供至少 10 坪以上空間，作為食物儲放及發放運作場所。
- (八) 實體食物銀行設置空間應符合公共安全及消防安全檢查合格。
- (九) 實體食物銀行設置地點應屬交通便利處，距離大眾交通運輸工具地點(火車站或公車站牌)約步行 10 分鐘，大眾交通運輸班次頻率需低於每 30 分鐘一班。
- (十) 實體食物銀行總行聯外道路需可容納大型貨車停放。
- (十一) 實體食物銀行總行需配備有運輸車輛或與物流中心建立合作關係，可執行物資運輸工作。
- (十二) 實體食物銀行總行及分行負責於固定時段內開放予服務使用者兌換物資。食物銀行開放時段每週需至少 3 日、每月至少 2 次開放日期訂於例假日。

二、補助項目及基準：

- (一) 開辦費：每個實體食物銀行分行最高補助 20 萬元，補助項目以建置實體食物銀行必要之設施設備及資訊系統，如食物櫃、電腦、電話等基本配備及物資資訊管理系統、個案資訊管理系統之架設。
- (二) 人事費：每個實體食物銀行總行限補助社工人員 1 人，其職責應包含擬定年度工作計畫、社會資源之連結與運用、發放工作之規劃與執行、個案輔導、分行之開發與輔導等，申請時應檢附相關學經歷資料。
- (三) 行政費：實體食物銀行分行每年最高補助 12 萬元，總行每年最高補助 36 萬元。補助項目包含水電費、電話費、網路費、運費、油料費、文具、電腦耗材、文宣印刷費、器材租金及維護費、臨時酬勞費等費用。

壹拾、其他補助(委辦)基準

- 一、教育訓練費：每場次最高補助 4 萬元，補助項目包含講師鐘點費、印刷費、場地費、器材租金及雜支等。



二、活動宣導費：每年補助辦理大型宣導活動，每場次最高補助 30 萬元，補助項目包含主持費、演出費、場地佈置費、文宣資料費、印刷費、器材租借費、交通費、保險費、膳費、雜支等。

壹拾壹、食物銀行工作人員教育訓練

主題	方案設計及個案服務	物資管理	志工管理
課程內容	1. 個案評估。 2. 個案關懷及訪視技巧。 3. 社會資源連結與開發。 4. 方案規劃與設計。	1. 食品衛生安全管理。 2. 基本物流管理。	1. 志願服務基礎及特殊訓練。 2. 志工督導訓練。

壹拾貳、食物銀行工作倫理規範

- 一、實體食物銀行總行、分行及補給站工作人員及志工應秉持服務熱忱與專業，執行食物援助工作，不得有侵害服務使用者權益之行為。
- 二、遵守個人資料保護法規定，妥善保管及運用服務使用者之個人資料。
- 三、行政中心及總行募集物資時，基於相互尊重彼此合作原則，不得進行勸募競爭。
- 四、食物銀行物資援助旨在救濟弱勢，不得藉由發放進行任何政黨、政治或宗教運作。

壹拾參、本計畫奉核後實施，修正時亦同。