

## 新北待用餐變帶動餐，共造幸福善循環



單位：新北市政府社會局

## 目錄

|                        |    |
|------------------------|----|
| 壹、 新北好日子愛心大平台待用餐計畫背景說明 | 6  |
| 一、 幅員廣闊、城鄉差距等議題        | 6  |
| 二、 人口結構                | 6  |
| 三、 經濟狀況受疫情影響           | 7  |
| 四、 問題分析及策略             | 8  |
| 五、 與永續發展指標的關聯性         | 11 |
| 貳、 團隊組織及運作情形           | 12 |
| 一、 組織架構                | 12 |
| 二、 團隊運作                | 13 |
| 三、 運用跨局處合作平台建構待用餐計畫    | 13 |
| 參、 實施策略及方法             | 16 |
| 一、 建立待用餐跨團隊平台          | 16 |
| 二、 社福中心與網絡單位的合作參與      | 16 |
| 三、 媒合企業、公司行號或民眾的善款     | 17 |
| 四、 號召餐飲店家響應加入待用餐計畫     | 18 |
| 五、 檢視店家服務情形            | 20 |
| 六、 與社會企業公司合作建立網路平台     | 21 |
| 七、 媒體行銷及宣傳             | 22 |
| 肆、 推動成效                | 25 |
| 一、 參與店家數及使用餐食者均受益      | 25 |
| 二、 從待用餐變帶動餐，啟動善循環      | 27 |
| 三、 挺弱勢抗通膨，降低貧富差距       | 29 |
| 四、 降低個人、家庭以及社會的風險因子    | 29 |
| （一）讓春花阿嬤一個人也願意出門走走     | 29 |

|                         |    |
|-------------------------|----|
| (二) 陪著美美一起撐起孩子，成為家庭的避風港 | 30 |
| (三) 用社會支持的力量，陪著小絃一起長大   | 31 |
| 伍、 擴散性及永續性              | 32 |
| 一、 待用餐計畫的擴散性            | 32 |
| (一) 各區都有待用餐店家           | 32 |
| (二) 從一般餐飲店家到連鎖店家共同響應    | 32 |
| (三) 傳遞服務資訊，發掘潛在個案       | 32 |
| (四) 餐飲店家與社福中心的連結        | 33 |
| (五) 福利推動，需求增加           | 33 |
| (六) eFOOD食物分享地圖的效法      | 33 |
| (七) 改變人與人、人與社會之間的互動方式   | 34 |
| 二、 待用餐計畫的永續性            | 34 |
| (一) 循環管理系統整合            | 34 |
| (二) 提升生活品質              | 35 |
| (三) 未來計畫執行              | 35 |
| 陸、 創新性及可行性              | 36 |
| 一、 從實物銀行到愛心大平台待用餐       | 36 |
| (一) 從乾糧到熱食              | 36 |
| (二) 從烹調到即食              | 36 |
| (三) 從固定品項到多元選擇          | 36 |
| 二、 用社會大眾的愛心帶動善循環        | 37 |
| (一) 巷弄內的無名英雄            | 37 |
| (二) 豪美的餐，好美的心           | 38 |
| (三) 知高的承諾，一頓飯的愛心        | 38 |
| (四) 用心體恤你的不方便，陪你翻轉人生    | 39 |
| 柒、 結語                   | 40 |

## 圖表目錄

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 表 1 跨局處分工及合作機制                       | 13 |
| 表 2 110年上架店家數統計表                     | 25 |
| 表 3 待用餐參與店家數分布統計表                    | 32 |
| 圖 1 新北市地圖                            | 6  |
| 圖 2 新北市人口金字塔圖                        | 7  |
| 圖 3 待用餐計畫TOWS分析表                     | 8  |
| 圖 4 聯合國永續發展目標SDGs                    | 11 |
| 圖 5 待用餐計畫組織架構圖                       | 12 |
| 圖 6 待用餐計畫團隊運作圖                       | 13 |
| 圖 7 農業局號召店家響應新聞稿                     | 14 |
| 圖 8 青年局設計之待用餐各式海報                    | 15 |
| 圖 9 社福中心與餐飲店家合作臉書貼文及至店家拜訪照片          | 16 |
| 圖 10 待用餐計畫透過新北好日子愛心大平台連結資源           | 17 |
| 圖 11 一般餐飲店家響應加入申請書                   | 18 |
| 圖 12 與連鎖餐飲公司簽署合作備忘錄                  | 19 |
| 圖 13 參與店家張貼海報及貼紙、社團領航員訪視照片集錦         | 20 |
| 圖 14 eFOOD食物分享地圖網站                   | 21 |
| 圖 15 eFOOD食物分享地圖網站，新北好日子愛心大平台待用餐地圖   | 21 |
| 圖 16 eFOOD食物分享地圖網站，新北好日子愛心大平台待用餐店家資訊 | 22 |
| 圖 17 新北好日子愛心大平台待用餐海報及貼紙              | 22 |
| 圖 18 111年度及112年度新北好日子愛心大平台待用餐券       | 23 |
| 圖 19 待用餐記者會新聞及臉書露出畫面                 | 24 |
| 圖 20 110年待用餐店家數統計圓餅圖                 | 26 |
| 圖 21 110年待用餐發放數統計圓餅圖                 | 26 |
| 圖 22 待用餐新增店家數統計                      | 27 |
| 圖 23 店家自發發送待用餐                       | 27 |
| 圖 24 店家自發發送待用餐，及設置愛心信箱紀錄民眾捐款情形       | 28 |

|      |                          |    |
|------|--------------------------|----|
| 圖 25 | 民眾至店家用餐後，留給店家的感謝信        | 29 |
| 圖 26 | 春花阿嬤取餐畫面示意圖              | 30 |
| 圖 27 | 社工與美美會談畫面                | 30 |
| 圖 28 | 社工攜帶物資至案家訪視及小絃用餐畫面       | 31 |
| 圖 29 | 新北市社會福利服務中心資訊小卡          | 33 |
| 圖 30 | PDCAB循環管理系統圖             | 34 |
| 圖 31 | 實物銀行物資及待用餐餐點照片集錦         | 36 |
| 圖 32 | 小老闆魷魚羹陳老闆響應待用餐計畫，出席記者會活動 | 37 |
| 圖 33 | 小老闆魷魚羹陳老闆響應待用餐計畫         | 37 |
| 圖 34 | 豪美自助餐黃老闆響應待用餐計畫，出席記者會活動  | 38 |
| 圖 35 | 豪美自助餐黃老闆響應待用餐計畫          | 38 |
| 圖 36 | 玉知高華知高飯莊老闆響應待用餐計畫        | 38 |
| 圖 37 | 陳新抄手陳老闆響應待用餐計畫           | 39 |
| 圖 38 | 陳新抄手店內張貼的告示牌             | 39 |

## 壹、新北好日子愛心大平台待用餐計畫背景說明：

### 一、 幅員廣闊、城鄉差距等議題

新北市人口逾400萬人，全境共29區，環繞臺北市，東北隅與基隆市相鄰，境內有許多因工作因素或各項社會福利友善政策而移居的外來人口，許多貧窮議題隱藏於社會角落中，衍伸許多經濟議題、飢餓或健康照顧的問題，將不利於城市的經濟發展。

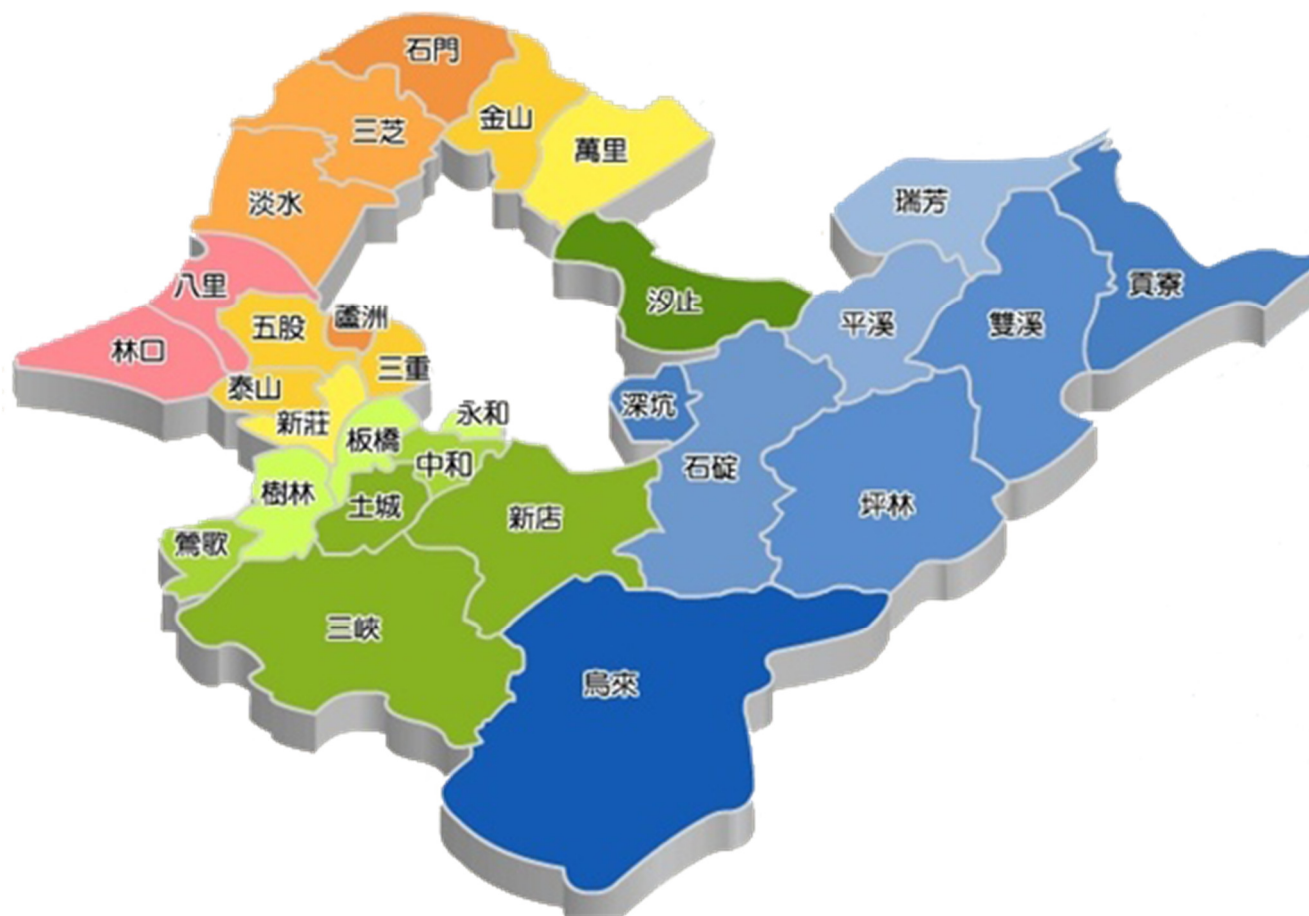


圖 1 新北市地圖

圖片來源：新北市政府都市更新處

### 二、 人口結構

在新北市戶政的人口統計資訊中，兒少(未滿18歲)人口數為56萬1,000多人，佔人口數14%；老年人口69萬7,000多人，佔人口數17.4%，新北市已經邁入高齡社會的行列，越來越多的老人在地獨居生活，需要社會關懷及資源挹注；青壯年(18-64歲)人口275萬9,000多人，佔人口數68.7%

，而青壯年人口多為家庭經濟支柱及勞工人口，新北市的扶養比約40.5%，家庭經濟及生活壓力對於這些的人口群而言十分沉重。

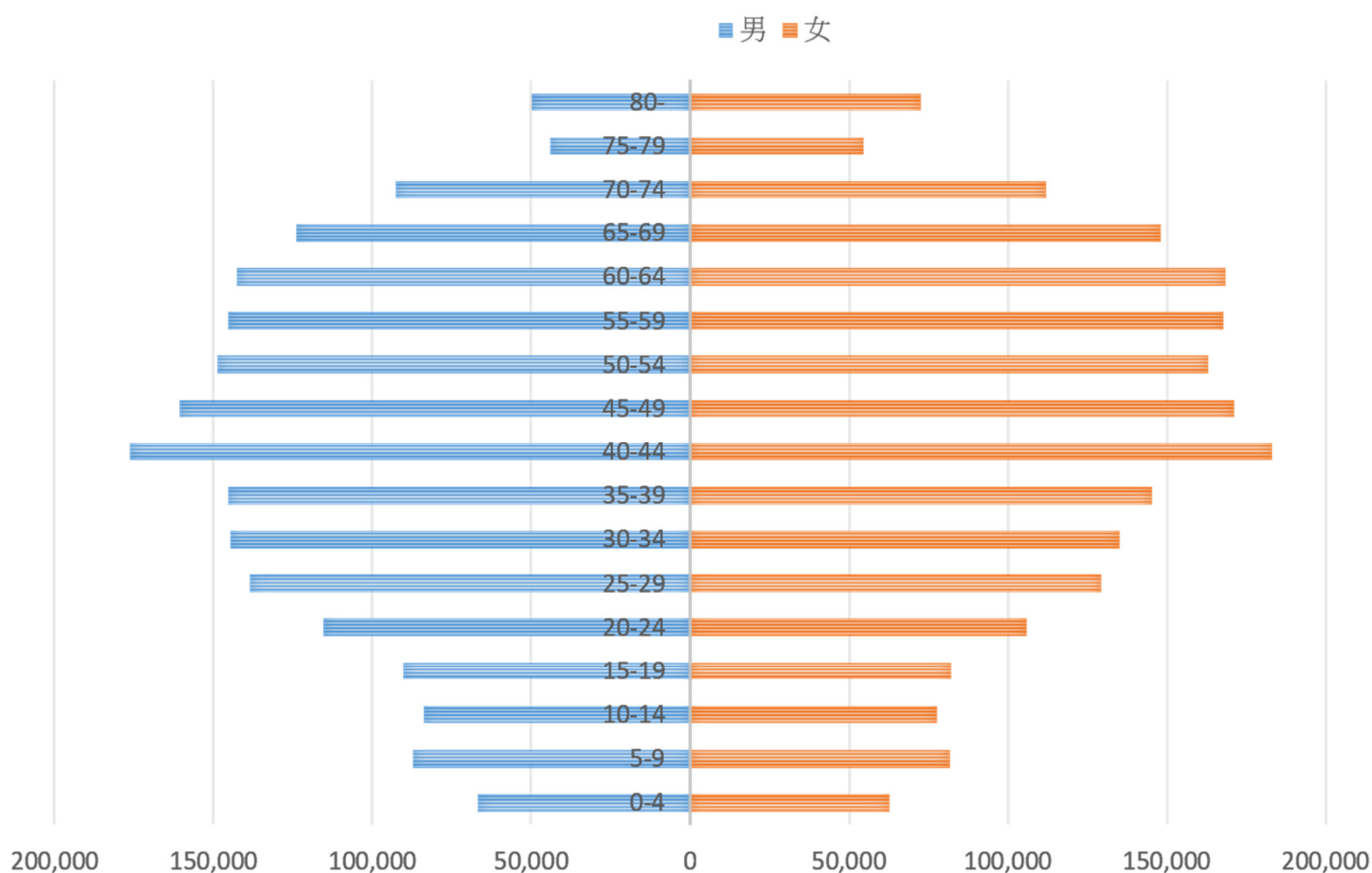


圖 2 新北市人口金字塔圖  
統計時間：112 年 4 月

而福利人口部分低收入戶人口數3萬5,000多人，佔人口數0.8%；中低收入戶人口數2萬5,000多人，佔人口數0.6%，隨著強化社會安全網的推展，經由政府部門跨網絡的合作，串連民間社區互助的力量，提供每一個脆弱家庭必要的協助，同時也幫助每一位居住在新北市的居民。

### 三、經濟狀況受疫情影響

在疫情期間，各行各業受到衝擊和影響，如觀光旅遊業受到管制，餐飲業者因為禁止內用，讓新北市境內餐飲店家深受疫情影響，許多受雇勞工失業減薪或工時減少，以致於他們的生活陷入困境。

#### 四、 問題分析及策略：



圖 3 待用餐計畫 TOWS 分析表

#### (一) 優勢(Strengths)

##### 1. 媒合經費：

待用餐計畫相關經費，透過新北市好日子愛心大平台媒合民間企業、公司行號及善心民眾提供待用餐經費，用以支應待用餐費。

##### 2. 跨局處合作：

透過新北市好日子愛心大平台的整合，由社會局主責待用餐計畫，與經發局、青年局、農業局、民政局(區公所)等跨局處合作，盤點在地餐飲店家資源，號召有意願之店家響應加入待用餐計畫。

##### 3. 與民間單位合作：

除與餐飲店家合作，由店家加入待用餐計畫發送餐點外，為提供民眾即時性的待用餐店家資訊，讓有需要的民眾能依所在地就近取餐，更結合易福社會創新股份有限公司建立 eFOOD 食物分享地圖網站。

##### 4. 社福中心在地服務：

為提供民眾就近性的服務，新北市共設有 14 處社福中心，與在地公所、社福單位共同發送餐券予有需求的民眾，能夠即時了解並提供民眾立即性的餐食服務，另結合餐飲店家的服務，建立店家社區守門員概念，增加家戶於社區中生活的支持。

## **(二) 劣勢(Weaknesses)**

### **1. 經費來源不穩定：**

待用餐計畫經費來源並非使用公務預算，皆媒合民間善款支應，需不斷媒合開發資源方能持續執行計畫。

### **2. 服務量能不足：**

因經費資源有限，待用餐計畫僅屬於補充性的服務性質，無法提供民眾長久性支持。

### **3. 資源分散不易整合：**

許多餐飲店家以自己的營運模式發送待用餐或愛心餐食，未有一個整合性的資源平台將這些店家進行串聯，使這樣的服務資源被分散。

## **(三) 機會(Opportunities)**

### **1. 店家及民眾需求提高：**

因全球經濟不景氣，通貨膨脹嚴重，再加上近年來受新冠疫情影響，店家生意受到衝擊，另民眾經濟生活受到影響，對於社會福利補助的需求提高。

### **2. 民眾生活及飲食文化改變**

在農業社會及工業時代初期，民眾多在家中自行烹煮食物，而進入工商業社會之後，經濟型態改變，在外用餐或購買餐食返家享用，讓外食產業蓬勃發展，也逐漸看到民眾生活習慣及飲食文化隨著社會趨勢有所改變。

### **3. 擴大服務多元性**

為使民眾能有更多的選擇性，從過往實物給付至今推動待用餐計畫，增加社工提供給民眾服務的多元性，店家亦由一般餐飲店家，擴大到與連鎖餐飲店家合作，使服務網絡遍佈範圍更廣泛。

## **(四) 威脅(Threats)**

1. 店家生意下滑：

店家生意容易受到經濟環境的衝擊，當民眾受到大環境影響致經濟收入減少，讓民眾有意縮減飲食費用，將使店家收入下滑，而無法穩定經營及配合待用餐計畫。

2. 經濟不佳捐款減少致服務量能受限：

企業、民眾捐款容易受到經濟和景氣狀況的影響，進而減少不必要開支的情形，致捐款金額降低，致計畫推動受影響，無法讓更多民眾取得待用餐。

**(五) 增長型策略(優勢及機會S0)：**

1. 運用資源整合，公私協力：

新北市運用愛心大平台跨局處合作的力量，號召民間企業、公司行號及善心民眾、餐飲店家等公私協力，擴大服務網絡的範圍，並提供持續穩定的服務。

2. 挹注在地化服務資源：

新北市境內共有 14 處社福中心，待用餐計畫的推動幫助社工員擁有更多資源可以提供民眾就近性的福利服務，針對民眾所遭遇的困難，提供專業的服務及處遇，避免民眾落入經濟及生活的困境。

**(六) 扭轉型策略(劣勢及機會W0)：整合店家資源及民間善款經費**

因有待用餐計畫整合境內善心的經費，也將原有分散於各處的待用餐店家資源進行整合，推動好日子愛心大平台待用餐計畫，並於 eFOOD 食物分享地圖網站中呈現店家資訊，讓民眾快速獲得待用餐資訊。

**(七) 多元化策略(優勢及威脅ST)：擴大與連鎖餐飲公司合作及運用善款**

透過待用餐計畫擴大與連鎖餐飲店家合作，除增加不同類型的店家外，也豐富餐點的多樣性，另外透過民間善款的支持，也穩定店家的參與度。

**(八) 防禦型策略(劣勢及威脅WT)：宣導行銷、徵信及資源整合，提升服務量能**

雖因經費受到民間捐款影響，但經由跨局處的整合平台以及與民間單位、公司團體共同合作，並藉由不同管道的媒體露出及行銷達到徵信

的目的，讓捐款人知道善款的用途，亦能號召更多認同計畫理念的人共同參與，增加捐款的來源。

## 五、與永續發展指標的關聯性



圖 4 聯合國永續發展目標 SDGs

圖片來源：聯合國教科文組織

### (一) 永續發展指標 SDGs1「終結貧窮」

110年起因為疫情的關係讓整體經濟及社會環境受到影響，雖現已進入後疫情時期，但尚有許多弱勢民眾因經濟及就業環境尚待復甦，無法順利返回職場就業，因此希望藉由待用餐計畫的推行，降低弱勢民眾受到經濟衝擊和社會環境的影響，減少貧富差距的情形，享受平等的經濟資源權利，消除一切形式的貧窮。

### (二) 永續發展指標 SDGs2「消除飢餓」

當社會環境或家庭經濟狀況不佳，許多弱勢民眾因此處於待業或失業的情形，在家庭主要經濟支柱失去收入的同時，讓弱勢家庭中的成員處於經濟危機，因為經濟收入的下滑而調整家庭經濟開銷，減少購買餐食的可能，為了確保每一位弱勢家庭的成員的糧食安全，提供待用

餐食避免弱勢民眾及其家庭成員飢餓的可能性。

### (三) 永續發展指標 SDGs3「健康與福祉」

每一位民眾不論貧窮貴賤都享有均衡營養的權利，因此一份待用餐不僅是一份餐點，也是能夠保障弱勢民眾的社會和生存權利，待用餐便是為了確保及促進各年齡層健康生活與福祉，讓他們能夠擁有自主選擇餐點的權利，維持每一位民眾的健康，促進社會的平等性。

### (四) 永續發展指標 SDGs17「多元夥伴關係」

待用餐計畫的推動，不僅有市府各局處之間的團隊合作，更是市府運用行銷和行動，從上而下的讓更多人能夠認識待用餐計畫，進而與企業、民間單位、善心人士以及社會企業公司建立多元夥伴關係，在更多人認同待用餐計畫的理念後，協力促進永續願景。

## 貳、領導力與團隊組織及運作情形：

### 一、組織架構

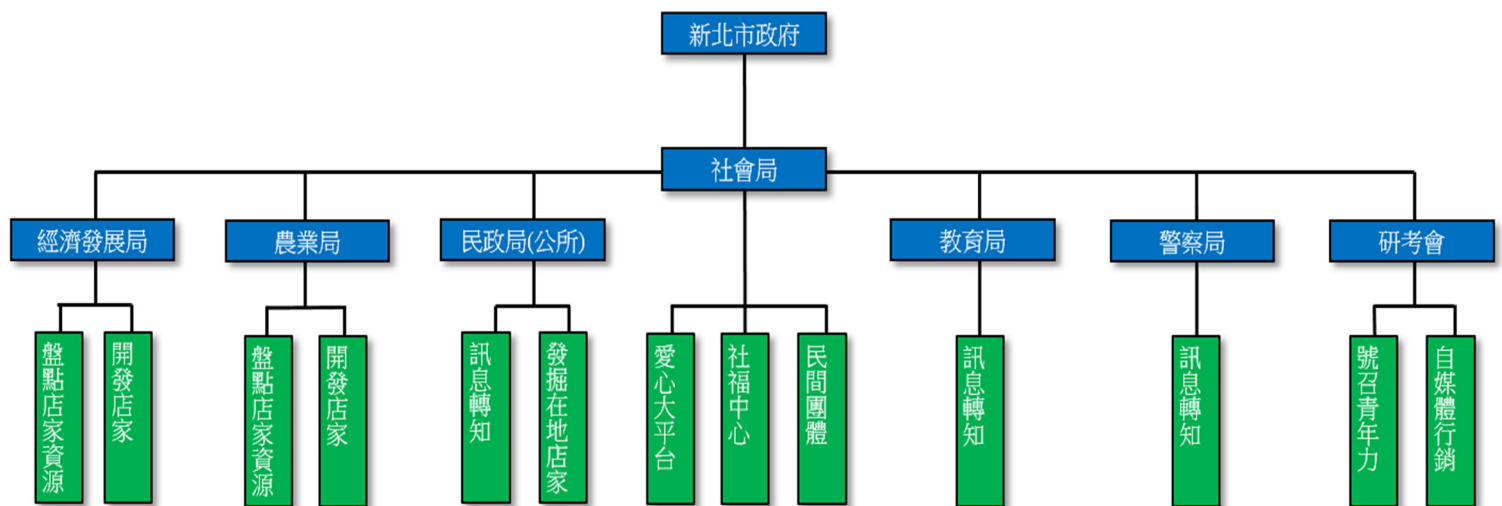


圖 5 待用餐計畫組織架構圖

## 二、 團隊運作

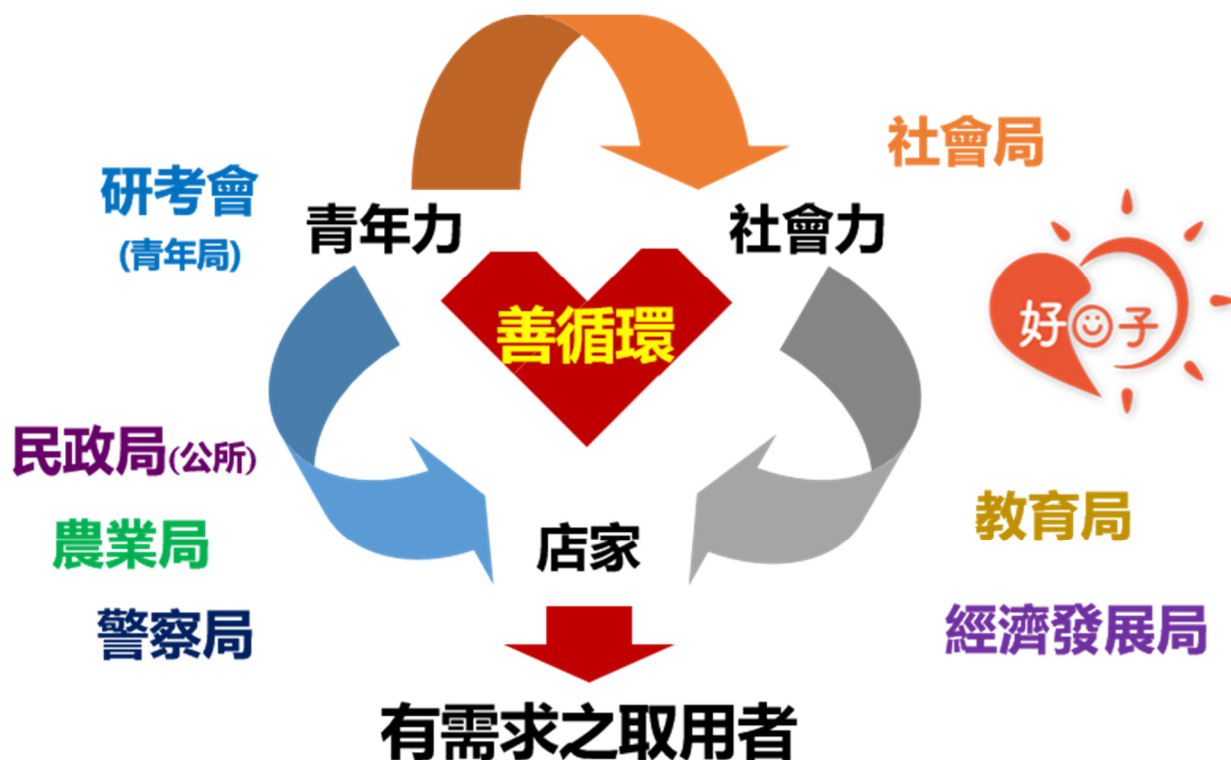


圖 6 待用餐計畫團隊運作圖

## 三、 運用跨局處合作平台建構待用餐計畫

新北市好日子愛心大平台作為資源調度盤整，讓想做善事和需要幫助的人都能透過平台取得所需要的資源，讓資源媒合更加順暢，並提供給新北市境內的弱勢民眾，提供立即性、補充性及在地化的協助，減輕生活壓力。

| 局處          | 合作內容           | 運作機制      |
|-------------|----------------|-----------|
| 社會局         | 政策規劃、活動行銷、資源媒合 | 跨局處橫向溝通協調 |
| 經濟發展局、農業局   | 盤點店家資源、開發店家    |           |
| 研考會(青年局)    | 號召青年力、自媒體行銷    |           |
| 民政局、教育局、警察局 | 訊息轉知、發掘在地店家    |           |

表 1 跨局處分工及合作機制

而新北好日子愛心大平台待用餐計畫係由社會局主責，透過與經發局、青年局、農業局、民政局(區公所)等跨局處合作的平台，有助活絡社會的善心與資源，為新北市的民眾建構如同社會安全網般的防護網，透過在地化的實物互助體系，強化社會救助體系擴大服務內容，共同照顧新北市的民眾。

### (一) 社會局

1. 待用餐計畫相關行政事宜、政策規劃、活動行銷及經費媒合。
2. 盤點待用餐店家資源，開發響應餐飲店家，並協助確認餐飲店家意願及相關資訊。
3. 透過好日子愛心大平台連結企業、民間單位及善心人士的經費，提供待用餐計畫使用。
4. 經社福中心社工員評估有經濟或生活困難的家庭，提供待用餐券讓民眾至鄰近之店家取餐。
5. 發送待用餐券時，不僅能增加社工員的服務多元性，以餐券補充家戶需求，亦透過社會福利服務中心與餐飲店家接觸，了解店家在地需求及協助店家完成餐費核銷等相關事宜。

### (二) 經濟發展局、農業局

盤點待用餐店家資源，開發響應餐飲店家，並協助確認店家意願及相關資訊。

#### 新聞發布



【新北市訊】新北市政府為讓許多受到疫情影響的民眾可以溫飽，推出「新北好日子愛心大平台待用餐」計畫，廣邀有意願的店家參與，農業局也嚴選27家惜食分享餐廳、農再社區餐廳、農創店家及漁港店家一同響應，除了希望透過待用餐計畫，幫助到需要幫助的民眾，也希望讓更多人認識新北農業魅力之處。

自從5月份本土疫情升溫後，許多民眾生活都受到影響，新北市政府結合社會資源力量，推出「新北好日子愛心大平台待用餐」計畫，請響應店家提供愛心餐食，讓有需要的弱勢民眾可以溫飽，並希望由「政府帶頭，民間企業跟上」，鼓勵更多店家響應這次活動。農業局也自各所轄的輔導店家，嚴選27家惜食分享餐廳、農再社區餐廳、農創店家及漁港市集攤商一同響應，範圍包含板橋、永和、五股、萬里、淡水等11區，除了讓各區需要的民眾可以就近領餐，讓這次因疫情受到影響的民眾，可以暖心又暖胃。

耗泰泰-泰式料理是首波由農業局輔導響應計畫的店家，老闆葉佳滄表示，雖然5月份的疫情對店裡有不小影響，但其實提供待用餐的想法，自己已醞釀許久，剛好收到農業局邀請加入計畫，不假思索加入這次計畫。計畫開辦後，也曾遇到暖心的顧客表示想贊助經費，請餐廳持續幫助更多需要的民眾，覺得備感溫暖，也期盼這次待用餐計畫可幫助受到疫情影響的民眾度過難關，也希望大眾將資源留給真正需要幫助的人。

農業局長李玟表示，農業局輔導店家這次加入待用餐計畫，除了希望幫助有需要民眾，也希望透過美味的便當，能讓大眾知道新北是個擁有許多美味農特產品的城市，更了解新北農業魅力之處。因目前國內疫情仍處嚴峻，為避免群聚風險，民眾如果需要領取待用餐，可先電話預約，且店內人數多時，也建議在店外稍候。另外民眾到店家領餐或外帶時，也須依照中央疫情指揮中心的規定，配合採實名制及保持安全社交距離，同島一命共同對抗這次疫情。

圖 7 農業局號召店家響應新聞稿

### (三) 研考會(青年局)

1. 號召青年力推動待用餐計畫並設計文宣。
2. 鼓勵青年運用自媒體行銷待用餐計畫，發掘潛在店家。

### (四) 民政局(各區公所)、教育局、警察局

1. 透過公所、學校、警察局分局及分駐所等單位，將待用餐訊息轉知需要的民眾。
2. 各區公所亦協助發掘有意願加入參與待用餐計畫之在地商家。



圖 8 青年局設計之待用餐各式海報

## 參、實施策略及方法：

### 一、 建立待用餐跨團隊平台

新北好日子愛心大平台待用餐計畫係由社會局主責，透過經發局、青年局、農業局、民政局(區公所)等跨局處合作的平台，整合新北市轄內的待用餐店家資源，讓有意願或想做待用餐服務的店家擁有一個與政府部門共同合作的平台。

### 二、 社福中心與網絡單位的合作參與

- (一) 社福中心針對所轄區域內的資源進行整合，會與在地社福單位，如公所、家防中心、街友外展中心、身障者家庭資源服務中心、新住民中心及民間團體等，針對有需求的民眾共同發送餐券，使民眾獲取立即性的服務。
- (二) 社福中心連結轄區內的待用餐店家資源，結合餐飲店家的關懷服務，與店家一同建立社區守門員概念，增加家戶於社區生活的支持。



圖 9 社福中心與餐飲店家合作臉書貼文及至店家拜訪照片

### 三、媒合企業、公司行號或民眾的善款

透過新北好日子愛心大平台媒合民間善心企業、單位或民眾的愛心，由他們提供經費的捐助，與政府部門共同合作推動待用餐，以媒合之經費推動計畫實施，將資源有效地提供給有需要的民眾，除協助提供弱勢民眾餐食外，也對受疫情或通貨膨脹影響之餐飲店家，幫助店家紓困，亦因計畫的推行，讓更多有意願參與社會議題的民眾願意認同待用餐計畫的理念並進行捐款，讓計畫得以持續推動。



#### 財務專案

|      |                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 專案名稱 | 112「新北好日子愛心大平台待用餐」                                                                                                                |
| 服務類別 | 弱勢關懷                                                                                                                              |
| 專案說明 | 自新型冠狀病毒COVID-19本土疫情升溫後，新北境內許多餐飲店家深受疫情影響，112年持續結合社會力並號召餐飲店家運用既有量能照顧社區內的弱勢民眾，一同響應待用餐計畫，由店家提供愛心餐點讓弱勢民眾可以溫暖獲得生活的支持，也讓愛與善能循環到需要幫助的人身上。 |
| 發佈日期 | 112年03月01日                                                                                                                        |
| 截止日期 | 113年02月29日                                                                                                                        |
| 備註   | 為使專款專用請務必於匯款單備註欄註記以下文字：「指定「新北好日子愛心大平台待用餐」專案」                                                                                      |

#### 捐贈項目

注意：\*表示為必填欄位

\*關懷基金

最低捐款金額100元

目標：3000000元 / 差距：2796500元(達成率 7%)

為使專款專用請務必於匯款單備註欄註記以下文字：「指定112「新北好日子愛心大平台待用餐」專案」

圖 10 待用餐計畫透過新北好日子愛心大平台連結資源

#### 四、號召餐飲店家響應加入待用餐計畫

- (一) 新北市幅員遼闊，城鄉差異大，各區均有不同特色，另因都會區店家數較多，而偏鄉地區店家數較為不足，故由相關局處及公所協助連結在地餐飲店家，共同號召店家共同加入待用餐計畫，讓新北市境內各區皆有店家，以利民眾就近取得餐食。

550  
1110207 版

**001 新北好日子愛心大平台待用餐-店家響應參加計畫書**

一、新北市好日子愛心大平台待用餐源起  
自 110 年 5 月新型冠狀病毒本土疫情升溫後，新北市境內餐飲店家深受疫情影響，不僅生意直直滑落，許多受僱勞工失業、減薪致生活陷困，故擬結合社會資源力量，建立「新北好日子愛心大平台待用餐」，讓有意願捐助者直接捐助店家或新北好日子愛心大平台，透過店家提供愛心餐食，讓有需要的弱勢民眾可以溫飽。

二、實施期間：111 年 3 月 1 日 112 年 2 月 28 日止

三、加入店家的發放計畫說明：  
(一)以熟食正餐為主要內容，含便當、麵食等  
(二)店家營業場所為固定場所，需有固定地址，且位於新北境內，需有店章，以利後續核銷請款認證。  
(三)同意待用餐資訊將放置於 eFOOD 平台內之新北好日子愛心大平台待用餐，供民眾查詢使用  
(四)本計畫餐券發放由社福中心、公所、家防中心、家資中心、街友外展及新住民中心等單位評估，持有餐券之民眾皆可於店家營業時間領取餐食：  
1. 民眾憑「餐券」取餐。  
2. 響應店家依收到餐券實報實銷，事後請款。

四、參與意願：  
店名：頂香金仙魯肉飯 (必填)  
願意響應新北好日子愛心大平台待用餐計畫。  
(若與招牌不同，請填寫招牌名稱，後方( )填寫登記名稱)  
(一) ☐ 不請領 待用餐費：  
1. 仍需須繳交本計畫書，資料放置平台供民眾搜尋使用。  
2. 民眾憑餐券取餐。  
3. 繳交餐券，不核銷。  
4. 每日是否有限額 ☐ 無 ☐ 有，限額 \_\_\_\_\_ 份餐食。  
(二) ☒ 請領 待用餐費：  
採憑發票/收據/領據及餐券請款模式。配合待用餐計畫，民眾於營業時間皆可至店家憑餐券取餐。

續第 2 頁

1110207 版

二、店家基本資料

|    |         |                                                                                   |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 行政區     | 汐止區                                                                               |
| 2  | 店家名稱    | 頂香金仙魯肉飯                                                                           |
| 3  | 店家負責人   | 洪慧琛                                                                               |
| 4  | 店家販售內容  | 各式便當                                                                              |
| 5  | 提供待用餐內容 | 各式便當                                                                              |
| 6  | 地址      | 新北市汐止區新昌路8號1樓                                                                     |
| 7  | 營業時間/店休 | 每天早上9點~晚上8點                                                                       |
| 8  | 電話      | (02) 2642 1209                                                                    |
| 9  | 聯絡人     | 洪慧琛                                                                               |
| 10 | 每日限額份數  | <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有：份 (限不請領待用餐費店家填寫) |

三、店家發票章/免用發票章/☐ 無發票章或免用發票章，因此提供一般店章



四、補充資訊：

|   |            |  |
|---|------------|--|
| 1 | 官方網站/臉書    |  |
| 2 | 負責人 e-mail |  |
| 3 | 特殊事項       |  |

店家名稱：頂香金仙魯肉飯  
負責人簽名：洪慧琛  
填寫日期：111 年 6 月 20 日

續第 4 頁

圖 11 一般餐飲店家響應加入申請書

- (二) 待用餐計畫除一般餐飲店家加入外，也擴大號召連鎖餐飲店家，連鎖店家因看到新北市資源整合之情形，進而與社會局合作加入待用餐計畫，現加入的連鎖餐飲公司有：鬍鬚張股份有限公司、八方雲集股份有限公司、三商餐飲股份有限公司及爭鮮股份有限公司等連鎖店家。

- (三) 從一般餐飲店家到連鎖餐飲店家的加入，擴增待用餐點發送及於社區

內的服務量能有豐富店家類別及餐點多元性，更運用既有量能照顧社區內弱勢民眾，協助弱勢民眾獲得基本生活的需求，也能就近了解在地民眾的需求，當遇到有困境的民眾時，亦能即時將資訊通報給在地社福中心，成為社區守門員提供社區生活的支持。



新北好日子愛心大平台待用餐合作備忘錄

新北市政府社會局（以下簡稱甲方）與三商餐飲股份有限公司（以下簡稱乙方），因新冠病毒本土疫情升溫後，新北市境內餐飲店家深受疫情影響，不僅生意直直滑落，許多受僱勞工失業、減薪致生活陷困，故甲方結合社會資源力量，建立「新北好日子愛心大平台待用餐」（下簡稱本專案），與乙方合作提供待用餐食，讓有需要的弱勢民眾可以溫飽，特簽訂本備忘錄。

#### 第1條 餐券印製

- (1)由甲方負責印製「新北好日子愛心大平台待用餐券」（詳附件1：樣張），並逐序註明流水編號、使用期限及使用注意事項等文字。
- (2)本券限兌換乙方為本專案客製之套餐，領取民眾不可兌換現金及找零，亦不得轉贈及販售。
- (3)兌換期限：自民國111年9月1日起至民國112年2月28日止，餐券可於乙方合作門市使用。
- (4)發放單位：由甲方合作之社福單位蓋單位戳章。

#### 第2條 餐食提供

- (1)乙方應提供本專案客製化餐食，為利於各合作門市作業，專供本專案使用。
- (2)乙方合作門市取得餐券並提供餐點後，需於餐券上蓋店章並填寫取餐日期，以利甲方後續統計使用。
- (3)乙方如遇不可抗力之因素(包括但不限於流行性疾病、天災)無法提供

餐食，乙方無須負任何因此未能履行義務所生之損害賠償責任。

#### 第3條 請款方式

乙方於當月結束後，隔月10日前彙整甲方印製之已兌換餐盒餐券(每張餐券請款金額為100元)與發票送交甲方請款，甲方應於收到請款資料後，確認帳務無誤後於同月30日前匯款於乙方。

#### 第4條 其他約定事項

1. 甲方應提供海報、福利資訊文宣，由乙方發送至各合作門市張貼。
2. 甲方提供乙方合作門市各10張餐券，供乙方自行提供有需求民眾使用，惟須由領取民眾於餐券上填寫姓名及電話資訊，始得向甲方請款。

#### 第5條 協議

本備忘錄如有任何疑義或未盡事宜，由甲乙双方雙方另以書面協商修定之。

#### 第6條 提前終止

本專案合作期間，如任何一方欲提出終止合作時，應於終止前1個月以書面通知對方。

#### 第7條

本備忘錄共一式貳份，並由雙方各持乙份為憑。

圖 12 與連鎖餐飲公司簽署合作備忘錄

## 五、檢視店家服務情形

- (一) 加入待用餐計畫的餐飲店家須有固定地點，並且販賣飯食、麵食、便當等正餐為主，並配合張貼待用餐LOGO、海報、貼紙等相關文宣，讓有需求的民眾至店內取餐。
- (二) 為保障店家持續服務及發送待用餐點，社會局委請**社團領航員**至**店家進行訪視**，了解店家是否有配合計畫相關事宜以及餐點發放情形，這群社團領航員是由新北市政府社會局培訓的志願服務者，由曾任或現任新北市人民團體的理事長、理監事或總幹事們組成，協助社會局關懷新北市境內的人民團體進行資訊輔導、協助推動人民團體的會務及服務弱勢族群。



圖 13 參與店家張貼海報及貼紙、社團領航員訪視照片集錦

## 六、與社會企業公司合作建立網路平台

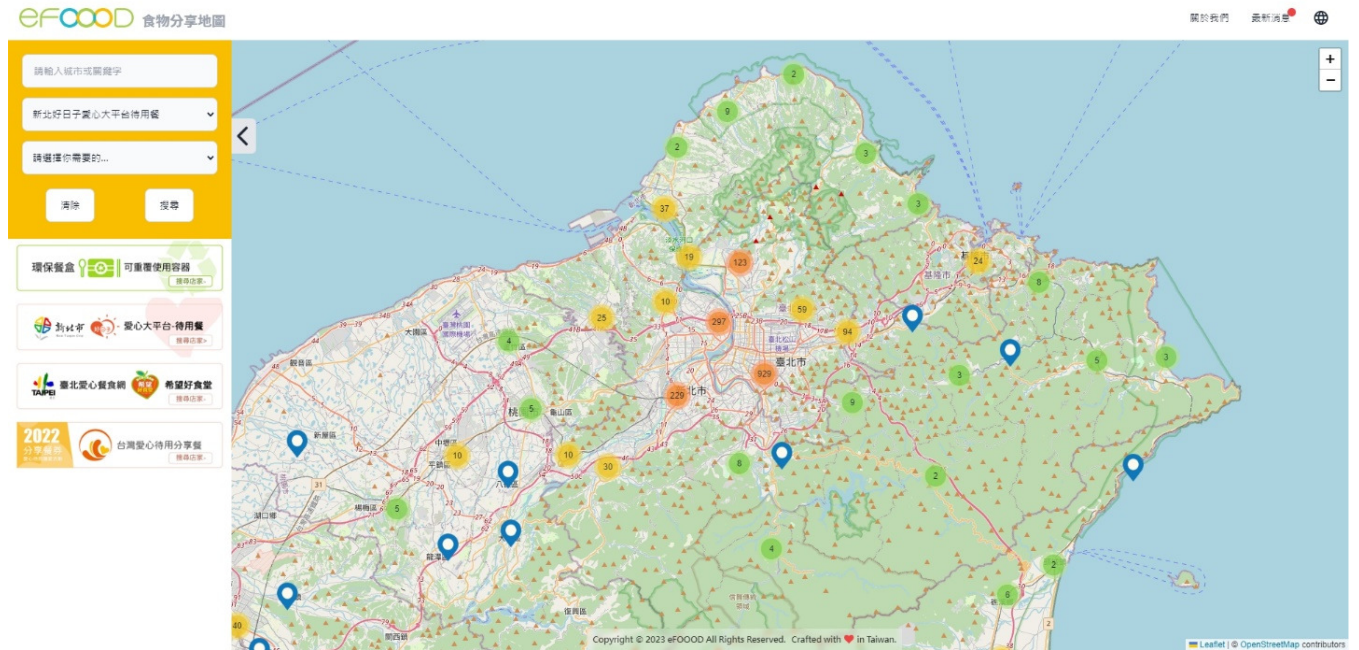


圖 14 eFOOD 食物分享地圖網站

- (一) 與易福社會創新股份有限公司合作由該公司協助建構待用餐地圖，eFOOD創辦人表示，「eFOOD」其中第1個0是代表食物不足，第2個0是平衡，第3個0是過剩；eFOOD平台協助市府居間媒合，也提醒取用者到底是「需要」還是「想要」，希望讓待用餐留給真正需要的人。
- (二) 社會局與易福公司合作的方式，是由社會局提供待用餐店家名單，讓公司於eFOOD食物分享地圖中建置**新北好日子愛心大平台待用餐專區**。

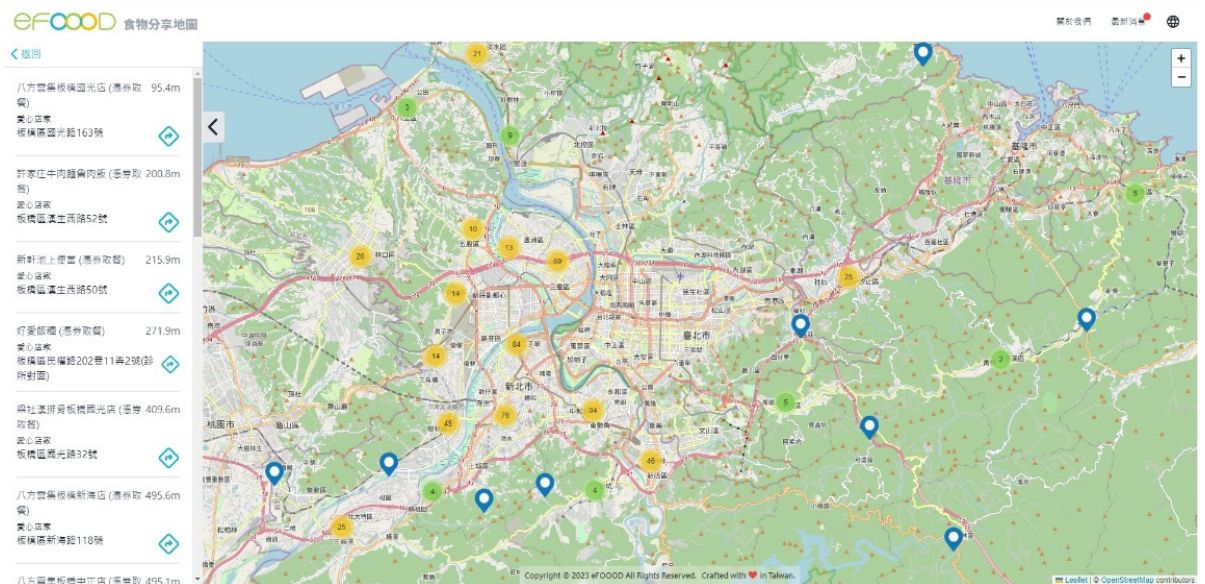


圖 15 eFOOD 食物分享地圖網站，新北好日子愛心大平台待用餐地圖

(三) 在eFOOD食物分享地圖網站中，可以手機連結地圖，看到自身鄰近店家的資訊，讓民眾快速瀏覽地點及就近取餐，提升待用餐服務的便利性。

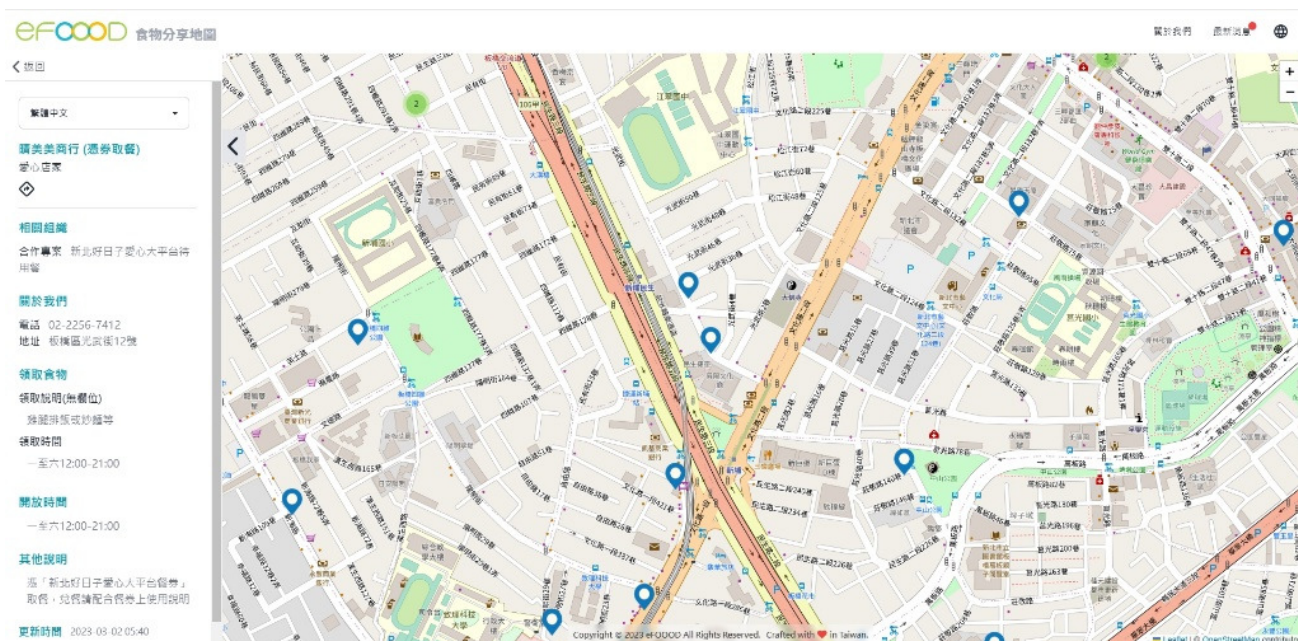


圖 16 eFOOD 食物分享地圖網站，新北好日子愛心大平台待用餐店家資訊

## 七、媒體行銷及宣導

(一) 設計待用餐LOGO、海報、貼紙等相關文宣，讓店家張貼，方便民眾方便尋找店家外，也能供社會大眾辨識待用餐店家。



圖 17 新北好日子愛心大平台待用餐海報及貼紙



新北市好日子愛心大平台

# 待用餐

000000



新北待用餐地圖



新北市社福中心

【發放單位戳章】

**使用說明**

1. 本餐券僅限與新北市政府社會局合作待用餐店家兌換。
2. 本餐券需蓋發放單位戳章方可使用。
3. 本餐券可領用100元等值的餐食。
4. 本餐券不得兌換現金或找零；亦不得轉贈或販售。
5. 使用期限：即日起至112年2月28日。

單位戳章方可使用。  
 00元等值的餐食。  
 現金或找零；亦不得轉贈或販售。  
 起至112年2月28日。

好日子

新北市好日子愛心大平台



總匯：新北社會局



新北好日子愛心大平台

# 待用餐

000000



新北待用餐地圖



新北市社福中心



【發放單位戳章】

**使用說明**

1. 本餐券僅限與新北市政府社會局合作待用餐店家兌換。
2. 本餐券需蓋發放單位戳章方可使用。
3. 本餐券可領用100元等值的餐食。
4. 本餐券不得兌換現金或找零；亦不得轉贈或販售。
5. 使用期限：112年3月1日起至113年2月29日。

無等值的餐食。  
金或找零；亦不得轉贈或販售。  
3月1日起至113年2月29日。



## 新北好日子愛心大平台



新北市政府社會局  
Social Welfare Department, New Taipei City Government

請掃描：新北社會局

申請店名

店家戳章

23



## 肆、推動成效

對於社會大眾而言，每個人都希望能夠居住於一個健康友善的城市中，在所居住的處所安居樂業，待用餐計畫的推行能讓民眾感受到社會的善心及溫暖，不因一時的貧窮而陷入生活的困難，迄今在成效方面：

### 一、參與店家數及使用餐食者均受益

新北好日子愛心大平台待用餐計畫自110年8月開辦迄今，結合社會局、經發局、青年局、農業局、民政局(區公所)等跨局處合作。

110年計畫初期，社會局核發予每個店家2萬元經費，由店家發送至少200份待用餐給民眾，民眾不須憑藉相關文件資料就能到合作的餐飲店家取餐，共計有**1,127家**餐飲店家響應待用餐計畫，其中不申請經費的店家共計45家，申請經費並發送200份餐點的店家共計887家，申請經費並發送超過200份餐點的店家共195家，許多店家在發送完原定待用餐數量後，便持續響應待用餐計畫迄今。

| 110年上架店家數 |       |
|-----------|-------|
| 不申請經費店家   | 45    |
| 申請經費店家    | 1,082 |
| 合計店數      | 1,127 |

表 2 110 年上架店家數統計表

110年待用餐發放的份數共計有**25萬7,815份**，店家基本提供的份數計有21萬6,400份，**愛心加碼的份數計有4萬1,415份**。

對於加入待用餐計畫的**餐飲店家**而言，在疫情艱困的期間獲得**紓困**的經費，得以持續經營；對於**弱勢民眾**而言，能至店家取餐**獲取溫飽**，一個計畫的推行讓餐飲店家與民眾均受益。

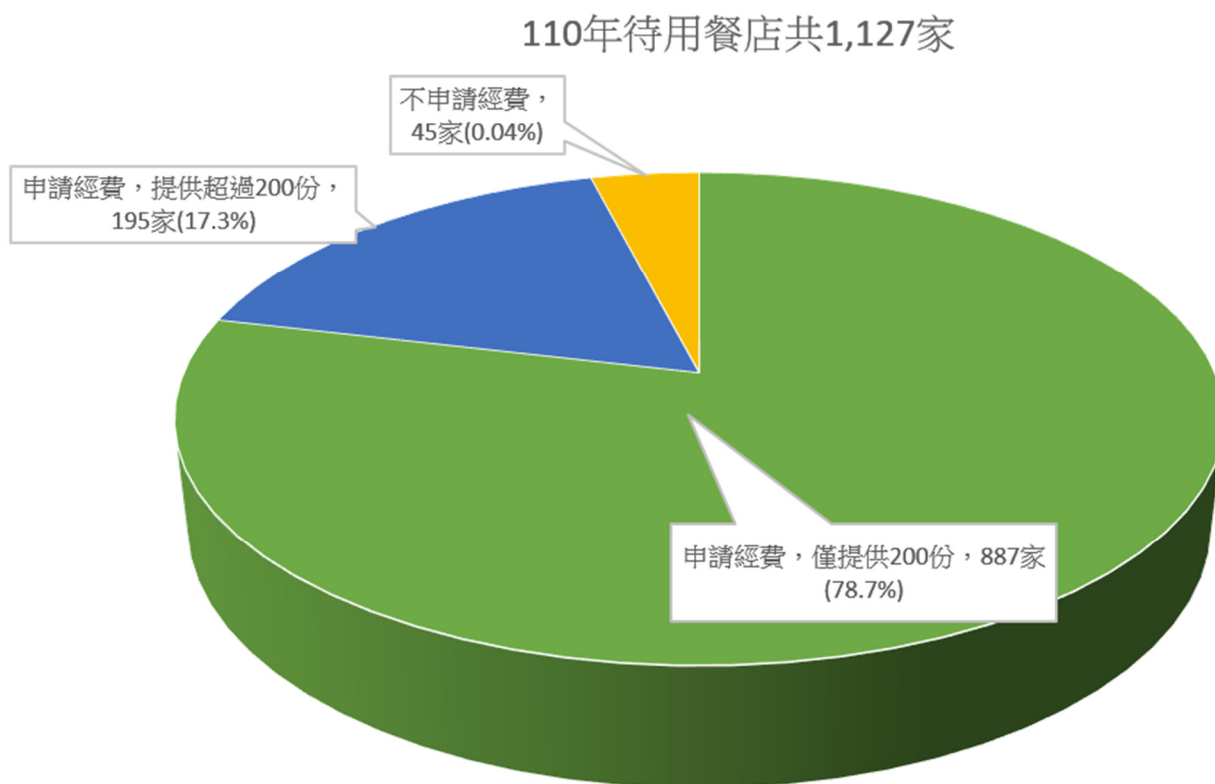


圖 20 110 年待用餐店家數統計圓餅圖

## 110年待用餐提供份數共257,815份

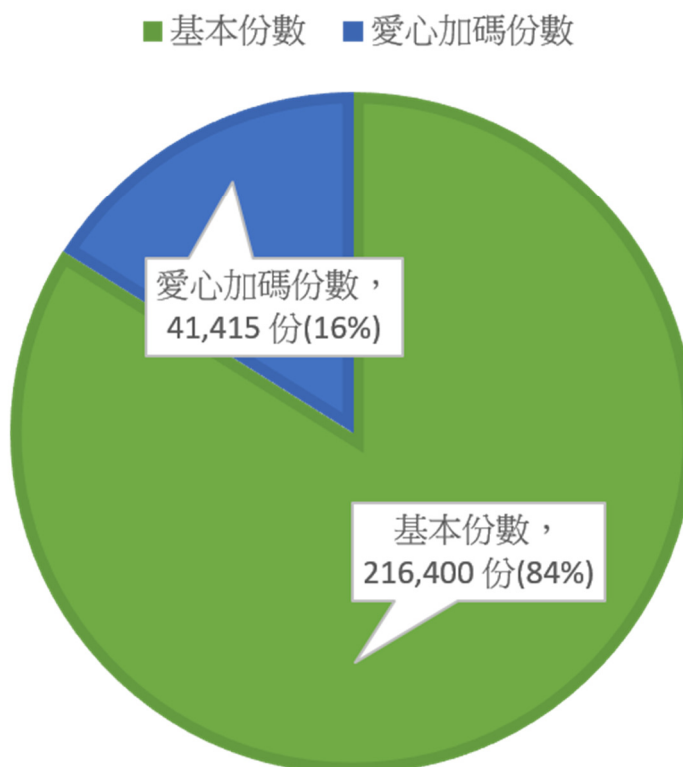


圖 21 110 年待用餐發放數統計圓餅圖

111年起開始推出待用餐券，經社工員評估有生活困難事實後提供餐券，再由家戶持餐券至各區提供餐食之指定店家用餐，新增335家連鎖餐飲店家加入。112年新增加入待用餐的店家有41家。



圖 22 待用餐新增店家數統計

從計畫開辦至今，已有**超過1,500個店家**曾響應(註1)，並提供**逾39萬份**待用餐，現亦持續推動待用餐計畫，以提供弱勢民眾基本生活溫飽。

## 二、從待用餐變帶動餐，啟動善的循環

在待用餐計畫推動初期，為了幫助店家度過疫情的困境，由市府發放2萬元的待用餐費，除了協助弱勢民眾待用餐食外，也幫助店家紓困以度過疫情期間生意下滑的危機，經過計畫推動一段時間後，有許多參與計畫的店家因為認同待用餐計畫而**自發性的持續發放**待用餐，也有店家原先因不了解該如何以自身力量回饋社會，看到市府的待用餐計畫而開始響應加入店家行列。

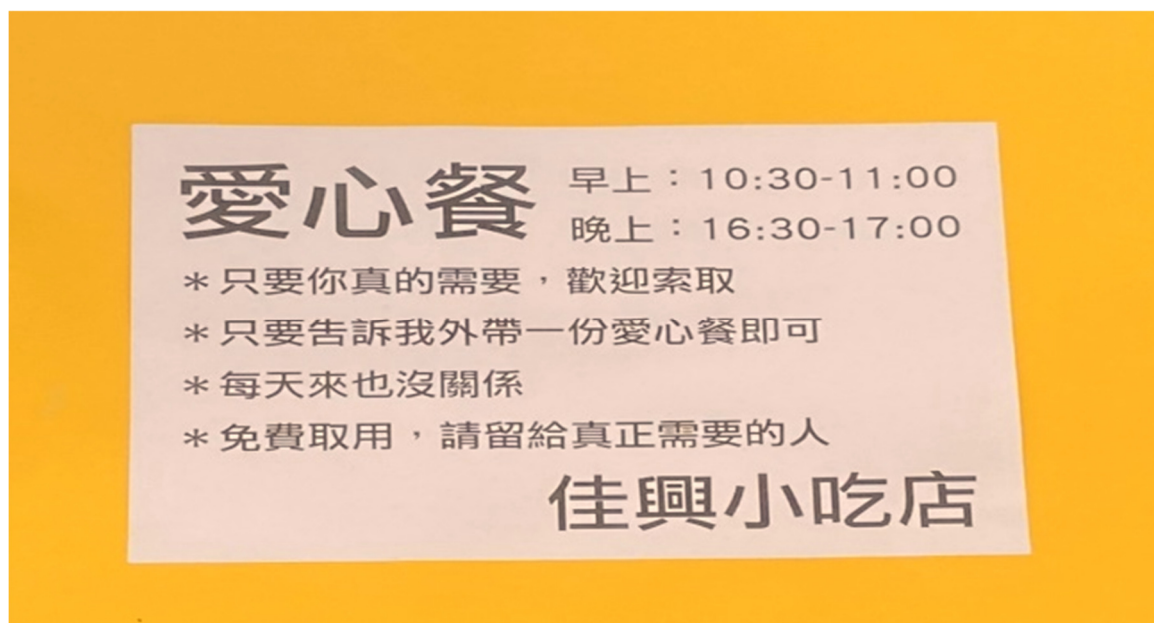


圖 23 店家自發發送待用餐

註1：從110年響應的店家數1,127家，及111年、112年新增加的店家數，已有1,503家響應

| 善的循環   |         |        |    |
|--------|---------|--------|----|
| 日期     | 捐款人姓名   | 金額     | 備註 |
| 10.9.3 | 莊金中     | 2000.- |    |
| 9/7    | 謝啟雲     | 500    |    |
| 9/9    | 何子強     | 1000.- |    |
| 9/10   | 258 new | 500    |    |
| 9/13   | 潘小英     | 300    |    |
| 10/100 | 尤姓陳     | 200    |    |
| 10/120 | 何村張的    | 5000.- |    |
| 10/27  | 謝啟雲     | 1000   |    |
| 11/9   | 李金中     | 100    |    |
| 11/4   | 李錦      | 500    |    |
| 11/6   | 黃麗花     | 200    |    |
| 12/3   | 王王王王王   | 500.-  |    |
| 12/14  | 游理真     | 1000   |    |
| 12/1   | 曾心人     | 200    |    |
| 12/6   | 朱金中     | 500    |    |
| 12/9   | 潘世金     | 100    |    |
| 1/6    | 李金中     | 500    |    |
| 1/1    | 曾心人     | 100    |    |
| 1/2    | 黃麗花     | 80     |    |
| 1/3    | 黃偉發     | 50     |    |
| 1/4    | 曾心人     | 200    |    |
| 1/5    | 曾心人     | 1000.- |    |
| 1/5    | 曾心人     | 200    |    |
| 1/6    | 曾心人     | 1000   |    |
| 2/1    | 曾心人     | 1000   |    |
| 2/5    | 曾心人     | 100    |    |
| 3/2    | 劉佳惠     | 200    |    |



28

### 三、 挺弱勢抗通膨，降低貧富差距

待用餐的計畫不只是提供一份讓人溫飽的餐點，在萬物皆漲的年代中，對於弱勢民眾而言經濟負擔更加沉重，當我們能夠提供一份餐食，除了能確保弱勢民眾的健康生活與福祉，也能透過減少他們的開銷，盡力降低貧富的差距。

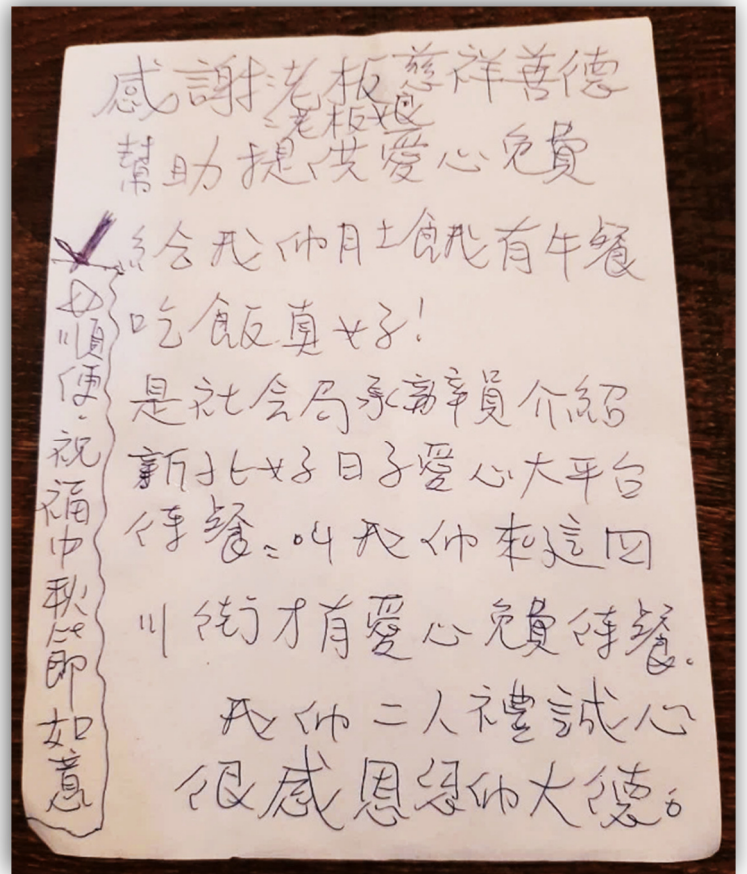


圖 25 民眾至店家用餐後，留給店家的感謝信

### 四、 降低個人、家庭以及社會的風險因子

以生態系統的觀點而言，不同系統之間會直接且交互影響，因此社會環境可能造成個人、家庭以及社會層面不同風險的因素，當家庭經濟狀況不佳又沒有親屬支持、家庭系統的互動或家庭資源不佳、社區支持系統不足，會增加社會的風險危機，當提供了足夠的支持系統和補充生活所需，將會降低風險因此以及危機發生的可能性。

#### （一）讓春花阿嬤一個人也願意出門走走

春花阿嬤的丈夫過世，她的兒子入監服刑後，媳婦便與兒子離婚並帶走了孫女不再與她聯絡，平時的春花阿嬤獨自居住也很少出門，有次在家暈倒被來關心她的鄰居發現送到醫院，社福中心的社工才開始跟春花阿嬤接觸，阿嬤生活仰賴老人年金的收入，以及一些民間單位偶爾提供的送餐服務，因此社工便提供了一些實物銀行的物資，以及待

用餐券給阿嬤，讓阿嬤有機會出門跟社區的鄰里們接觸，幾個月後，社工發現阿嬤臉上的笑容變多了，也開始跟社工分享出門時碰到的一些有趣的事情，一張待用餐券，提供了春花阿嬤一份餐點，也讓春花阿嬤有機會



圖 26 春花阿嬤取餐畫面示意圖

走出家門，跟社區鄰里互動，增加了社會互助和支持的力量。

## (二) 陪著美美一起撐起孩子，成為家庭的避風港

美美夫妻因為工作因素搬到了新北市居住，但美美的丈夫有暴力、債務議題且不願意面對孩子照顧的問題，便離家居住，由美美獨自照顧有早療議題的長子以及尚未就讀幼兒園的次子，每週美美都會帶著孩子去醫院接受3次的早療課程，或是帶著孩子們去親子館參加活動，希望可以讓孩子們不因家庭因素擁有快樂的童年。



圖 27 社工與美美會談畫面

因為照顧孩子無法外出工作，社工提供了經濟協助和實物銀行的物資，但平時住在小套房裡面的母子，美美只能領取白米、泡麵、罐頭等

簡單的物資，或是購買外食，對沒有經濟來源的美美而言，是一筆龐大的開銷，當社工提供了待用餐券後，美美向社工表達了感謝，孩子們也說：「外面的食物好貴，現在有了餐券讓我們可以有更多選擇，媽媽也不會為了擔心我們吃的不夠營養而煩惱了。」

### （三）用社會支持的力量，陪著小絃一起長大

多年來小絃阿嬤便獨自生活，但在小絃的爸爸入監服刑，媽媽把小絃交給阿嬤後便不願意回家，小絃阿嬤不懂得怎麼跟小絃互動、如何爭取小絃的扶養權、照顧孩子的經濟來源以及生活的安排等事項，讓小絃阿嬤對於照顧小絃感到非常慌亂。

社工一步步的陪著小絃阿嬤，從提供情緒支持、經濟協助到小絃扶養權的法律議題，最後協助連結了親屬的支持系統和社會支持網絡，社工與小絃阿嬤一起安排生活方向和目標，不因為父母的缺失讓小絃進入替代照顧的服務體系，為小絃建構完整的照顧環境。



圖 28 社工攜帶物資至案家訪視及小絃用餐畫面



## 伍、擴散性及永續性

### 一、待用餐計畫的擴散性

在待用餐計畫推動以來，有許多店家於初期計畫結束後持續響應，將待用餐提升至帶動餐的概念，因此新北市也希望持續推動待用餐計畫，讓全民皆能響應，將愛心推動至整個新北市。

#### (一) 各區都有待用餐店家

新北市幅員廣闊，都會區與偏鄉地區的人口密度及店家數均不相同，為了讓民眾能夠獲取服務的就近性及便利性，新北市29區境內均有待用餐店家。

#### (二) 從一般餐飲店家到連鎖店家共同響應

從待用餐110年推動初期，彼時COVID-19疫情爆發，各行各業的經濟都受到很大的影響，為了能穩定弱勢民眾的經濟生活及幫助餐飲店家紓困，因此僅有開放一般餐飲店家加入。111年起變更計畫及待用餐的發送方式，便開始有連鎖餐飲店家與社會局合作加入待用餐計畫，擴增待用餐點發送及於社區內的服務量能。

#### (三) 傳遞服務資訊，發掘潛在個案

| 新北待用餐參與店家數分布統計 |     |       |
|----------------|-----|-------|
| 統計截至112年4月     |     |       |
| 編號             | 區域  | 參與店家數 |
| 1              | 板橋區 | 261   |
| 2              | 三重區 | 125   |
| 3              | 中和區 | 170   |
| 4              | 永和區 | 66    |
| 5              | 新莊區 | 106   |
| 6              | 新店區 | 139   |
| 7              | 土城區 | 96    |
| 8              | 蘆洲區 | 47    |
| 9              | 樹林區 | 65    |
| 10             | 鶯歌區 | 44    |
| 11             | 三峽區 | 43    |
| 12             | 淡水區 | 66    |
| 13             | 汐止區 | 82    |
| 14             | 瑞芳區 | 14    |
| 15             | 五股區 | 30    |
| 16             | 泰山區 | 35    |
| 17             | 林口區 | 42    |
| 18             | 八里區 | 9     |
| 19             | 深坑區 | 5     |
| 20             | 石碇區 | 3     |
| 21             | 坪林區 | 3     |
| 22             | 三芝區 | 9     |
| 23             | 石門區 | 6     |
| 24             | 金山區 | 9     |
| 25             | 萬里區 | 9     |
| 26             | 平溪區 | 4     |
| 27             | 雙溪區 | 8     |
| 28             | 貢寮區 | 4     |
| 29             | 烏來區 | 3     |
|                | 總計  | 1,503 |

表 3 待用餐參與店家數分布統計表

社會局製作社福中心福利小卡，當餐飲店家加入待用餐計畫，便能在民眾到店內取餐時，提供福利小卡給有需要的民眾，且因民眾長期生活於其所在的社區中，店家亦能在此同時發掘有需要協助的民眾，讓民眾能獲得進一步的社工專業協助。



The image shows a brochure for the New Taipei City Social Welfare Service Center. It features a QR code at the top left, the title '新北市社會福利服務中心' (New Taipei City Social Welfare Service Center), and a list of 14 service centers with their respective addresses, phone numbers, and locations. The brochure is designed with a warm orange and white color scheme.

| 中心名稱     | 服務範圍           | 中心電話      | 中心地址            |
|----------|----------------|-----------|-----------------|
| 板橋第一社福中心 | 板橋             | 2953-7301 | 板橋區漢生東路258號3樓   |
| 板橋第二社福中心 | 板橋             | 2953-7301 | 板橋區漢生東路258號3樓   |
| 土城社福中心   | 三峽、土城          | 2265-6069 | 土城區中三路18號5樓     |
| 文山社福中心   | 右營、新莊、深坑、板橋、南港 | 2911-1819 | 新店區北新路1段88號10樓  |
| 三重社福中心   | 三重             | 2982-6255 | 三重區及貴賓73號3樓     |
| 北海岸社福中心  | 淡水、三芝、石門       | 2522-1815 | 新水庫中山北路2段375號8樓 |
| 新莊社福中心   | 新莊             | 2905-7980 | 新莊區廣興路277號4樓    |
| 泰山社福中心   | 泰山、林口、五股       | 2905-7980 | 泰山區廣興路277號4樓    |
| 永和社福中心   | 永和             | 8668-8826 | 中和區泰山路238號9樓    |
| 中和社福中心   | 中和             | 8668-8826 | 中和區泰山路238號9樓    |
| 七屋社福中心   | 汐止、金山、萬里       | 2647-0855 | 汐止區新台五路1段268號7樓 |
| 蘆洲社福中心   | 蘆洲、八里          | 2289-1300 | 蘆洲區集賢路245號6樓    |
| 板橋社福中心   | 板橋、新莊、泰山、五股    | 2675-0315 | 板橋區板橋路1段7號3樓    |
| 瑞芳社福中心   | 瑞芳、平溪、雙溪、貢寮    | 2495-6116 | 瑞芳區瑞芳路23號4樓     |

圖 29 新北市社會福利服務中心資訊小卡

#### (四) 餐飲店家與社福中心的連結

為能將福利服務擴及至整個新北市，因此社會局共計有14個社會福利服務中心，提供民眾在地性的社會福利相關協助，為了提供更加完善的服務，社工員亦會至所轄的區域內進行社會福利資源整合與協調，因店家於發送餐點過程中會接觸社區內的民眾，針對有需要協助的民眾，連結並轉介給社福中心的社工員。

#### (五) 福利推動，需求增加

隨著待用餐計畫的推動，110年時共計有約25萬人次受益，自111年起由社工員及民間單位發送餐券給民眾，讓民眾憑餐券取餐，計有12萬多人受益，而店家於發送待用餐的過程中，開始與社福中心連結，亦開始運用福利小卡的提供，將訊息提供給無法順利取得資訊的弱勢民眾，112年預計將有13萬人次受益

#### (六) eFOOD食物分享地圖的效法

因新北市與易福社會創新股份有限公司合作，將加入待用餐店家的資訊建置於新北好日子愛心大平台待用餐專區，基隆市及桃園市自開始推行待用餐計畫時，亦效法新北市的經驗，與易福公司聯繫，期待將待用餐店家資訊上架至食物分享地圖中，希望讓民眾能夠快速且便利的取得待用餐店家位置。

## （七）改變人與人、人與社會之間的互動方式

過往我們總認為可以提供給弱勢民眾的協助便是社會救助、社會津貼等現金給付及實物給付模式，當社會持續進步，大家開始重視各種福利措施的發展，從開始既有的物資提供，到了解弱勢民眾的需求並讓每個人有不同的選擇。

待用餐計畫的推行，是實物給付的延伸，**讓更多不同層次的夥伴共同參與**，如社福團體、系統廠商以及餐飲店家，也讓取餐的民眾可以擁有多元選擇的權利，滿足取得餐券民眾的需求，使他們不僅是獲取一份餐食，也有了與他人和社區互動的機會，讓每一個個人和家庭能夠感受到社會的關懷與支持的力量，**未來也有可能成為下一個助人者**。

## 二、待用餐計畫的永續性

透過待用餐計畫的執行，提供弱勢民眾的基本生活溫飽，因馬斯洛的需求金字塔中，當人民的基本需求無法獲得滿足時，無法將人民的需求提升至更高階的層次，進而阻礙社會的發展。

### （一）循環管理系統整合(PDCAB)

後疫情時代社會大眾逐漸回歸正常生活步調，然而全臺灣的中小企業、服務業、餐飲業因為經濟衝擊，造成整體經濟和勞動市場受到重大影響，面臨經濟重建和尋求成長契機。

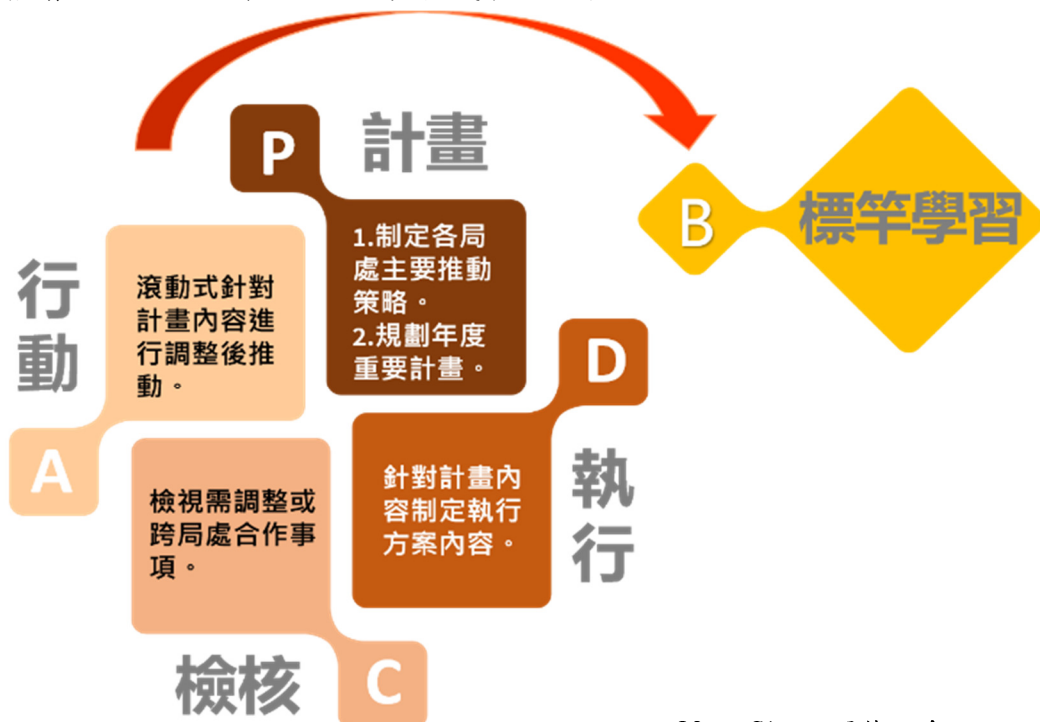


圖 30 PDCAB 循環管理系統圖

待用餐計畫依照「PDCA」循環的實踐：

1. 計畫(Plan)各局處從店家及民眾的需求制訂策略，開始共同規劃並進行計畫的評估。
2. 執行(Do)針對計畫內容，制定出協助弱勢民眾的執行方案內容。
3. 檢核(Check)經由 110 年的計畫內容進行檢討及確認跨局處間的合作事項。
4. 行動(Act)重新規劃如何有效利用資源，針對計畫實施期間店家及民眾回饋的問題，思考如何將待用餐發送予有需求的民眾，在計畫實施期間持續進行方案的執行情形查核，滾動式的修正服務方式和內容。
5. 標竿學習(Benchmark)最終提升服務品質，協助民眾可以安心的居住在社區中，也讓他人能夠有一個學習目標。

## **(二) 提升生活品質**

因此在永續發展的目標中，透過待用餐的推動，降低民眾在餐食方面的經濟壓力，進而改善弱勢民眾的飢餓議題，幫助弱勢民眾提升生活品質。

## **(三) 未來計畫執行**

1. 建立多元夥伴關係

新北市好日子愛心大平台待用餐建構了一個資源整合的平台，將資源整合建立了一個多元夥伴的關係，連結餐飲店家、社會企業公司以及民間團體等單位，建立多元夥伴關係，共同讓待用餐計畫能夠持續推動下去。

2. 環境永續發展

現行待用餐計畫採用發送紙本餐券的方式讓民眾至店家取餐，未來擬規劃以虛擬貨幣形式如新北幣(註2)，將待用餐以發送點數的方式，讓民眾攜帶手機便可以用行動支付的方式至店家取餐，減少印製紙本餐券，店家亦能減少收取紙本的作業，亦能夠節省核銷程序及人力成本，達到環境永續經營的目標。

註2：新北幣係新北市政府規劃推出的新北行動支付 APP 服務，以數位經濟為發展核心，結合市政互動獎勵機制，提供智慧行動支付工具，期能強化行動支付推廣，提升在地樂遊觀光及發展數位經濟的願景。

## 陸、創新性與可行性

### 一、從實物銀行到愛心大平台待用餐



過往新北市的實物銀行方案是以實物給付的方式，補充民眾經濟及生活的不足，至今推動愛心大平台整合跨局處的力量，共同推動的待用餐計畫，突破以往實物給付單向給付的限制，讓服

務提供者擁有更多資源，也讓弱勢民眾能夠感受到社會的關懷與支持的力量，更貼近弱勢民眾的需求。



#### (一) 從乾糧到熱食

過往善心民眾的捐贈，以白米、麵條、泡麵、罐頭等乾糧食物為主，待用餐的推動，讓弱勢民眾不再是獲得沒有溫度的食材，而是直接獲取一頓包含溫暖及社會關懷的熱食。



#### (二) 從烹調到即食

以往弱勢民眾取得實物銀行的物資後，需要自行料理及烹調食材，當他們取得待用餐券後，家中的成員不論兒少、身障者或年長者，都能夠直接至餐飲店家取得餐點，即時享用免於飢餓的可能性。



#### (三) 從固定品項到多元選擇

實物銀行的物資仰賴善心民眾的捐贈，社工員僅能發送固定的物資給弱勢民眾，待



圖 31 實物銀行物資及待用餐餐點照片集錦

用餐的提供，擴大了服務的內涵，以及民眾可以擁有更多的自主權且多元的選擇。

## 二、用社會大眾的愛心帶動善循環

新北市的待用餐計畫係由社會大眾所捐贈的善款作為經費推動計畫實施，隨著待用餐計畫的推行，社會大眾認同待用餐的理念，除會捐款至愛心大平台由市府統一運用經費，提供給有需要的民眾之外，也會有熱心的民眾直接提供小額的款項給店家，讓店家可以維持營運，更能讓店家持續發送待用餐給有需要的弱勢民眾。

### （一）巷弄小吃內的無名英雄

位於蘆洲區的小老闆魷魚羹陳老闆除了參與待用餐計畫外，也在自己的店內發送待用餐，他說曾經遇到一個單親爸爸帶著兩個孩子到店裡領取待用餐，領取了一個星期後便沒有再出現，2個月後來跟陳老闆分享找到工作的喜悅，並拿著1,000元表示自己也要響應店裡的待用餐，老闆只收了100元，並且祝福他工作順利。

也有一位拾荒阿伯到店裡，老闆以為阿伯要取餐，沒想到阿伯拿出了自己拾荒的500元，要響應待用餐，陳老闆只收了他50元，老闆說：「做愛心，有心最重要，只要心裡有愛，就能把這份愛傳遞下去。」



圖 32 小老闆魷魚羹陳老闆響應待用餐計畫，出席記者會活動



圖 33 小老闆魷魚羹陳老闆響應待用餐計畫

圖片來源：自由時報

<https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1569168>

## (二) 豪美的餐，好美的心

另外一個位於中和區的豪美自助餐黃老闆，除了跟市府合作餐點發放，也自發的額外發送餐點給有需要的人，黃老闆說，有個吳小弟在晚餐時間跑到他旁邊，跟他說：「媽媽要我跟你們說謝謝，社工告訴媽媽，老闆看到媽媽的辛苦，雖然你們待用餐已經發完了，但老闆自願持續提供待用餐，讓我們減輕壓力，所以我很謝謝你。」

因為這個小小的事件，讓黃老闆一直告訴自己，只要有能力就繼續的用自己的力量回饋社會。



圖 34 豪美自助餐黃老闆響應待用餐計畫，出席記者會活動



圖 35 豪美自助餐黃老闆響應待用餐計畫

## (三) 知高的承諾，一頓飯的愛心

位於三重的玉知高華知高飯在待用餐推動時便加入待用餐的行列，原本知高飯承諾每天提供20分待用餐，但有時候看到真正需要的人，員工會私下多給一份，有時一天會發出27、8份的餐點，莊老闆表示能夠與一起做愛心非常開心，店裡無償且免費提供愛心待用餐，當有發現家境突然遭遇變故急需幫助的民眾，也會提供福利資訊給民眾，讓社工能夠進一步提供協助，他們更希望能將每一份愛心留給真正需要的人。



圖 36 玉知高華知高飯莊老闆響應待用餐計畫

#### （四）用心體恤你的不方便，陪你翻轉人生

位於板橋區陳新抄手在110年開始看到待用餐活動的推展，因為覺得這是一件有意義的事情便加入待用餐計畫成為店家之一，陳老闆在創業期間曾經負債了兩千萬元，自身的遭遇讓他對於生活底層的辛酸十分有感，在店內掛著「一時不方便，可以賒帳」的告示牌，身上也隨身帶著2,000元的紅包，提醒自己也隨時幫助急需者。



圖 37 陳新抄手陳老闆響應待用餐計畫

老闆過去一直用自己的力量做愛心，多年來都有提供70歲長者免費用餐服務，為了避免長輩擔心被標籤化，過去老闆招待餐食活動不加以設限，只要有需要民眾或是長者皆可直接在店裡免費用餐。



圖 38 陳新抄手店內張貼的告示牌

老闆娘分享，附近有一位撿回收的老婆婆，老闆不

定期會給老婆婆小紅包及提供一碗暖呼呼的餛飩麵，亦經常買下婆婆的紙箱，讓老婆婆可以早點回家休息，老闆認為待用餐除了可以直接幫忙有需要的弱勢家庭及長者外，另一部分現在少子女化社會長者多半孤獨，有機會透過招待活動，讓子女陪伴長者一起用餐，看見長輩滿足的享受天倫樂，老闆也覺得很開心。