

尊嚴服務，夠用就好：
南投烏溪線食物銀行的行動與創新

陳文學

國立暨南國際大學公行系助理教授

個人簡介



學歷

- 臺北大學公共行政暨政策學系博士

現職

- 暨南大學公共行政與政策學系助理教授
- 暨南大學通識教育中心合聘助理教授
- 暨南大學大學與地方政府跨域治理計畫執行長

經歷

- 南投縣政府社區總體營造工作推動及協調會委員
- 行政院科技會報辦公室科技政策與公民審議計畫
- 文化部輔導公所推動公民審議及參與式預算計畫
- 南投縣政府食(實)物銀行烏溪線站計畫
- 暨南大學水沙連人文創新與社會實踐中心博士後
- 臺北大學行政系、真理大學宗教系兼任助理教授
- 臺北大學民意與選舉研究中心執行秘書
- 暹宸原住民照顧服務勞動合作社經理

簡報大綱

- 壹、行動緣起與問題盤點
- 貳、組織管理與協力網絡
- 參、共享平台的倡議
- 肆、食物銀行與COVID-19
- 伍、結語

壹、行動緣起與問題盤點

- 八年來，在科技部與教育部的支持下，藉由行動設計與課程導入，讓師生參與水沙連區域公共議題之推動。



高教深耕與大學社會責任

無邊界大學 - 青年返鄉

特色大學 - 地方合作

大地計畫 - 跨域治理

教卓/教學增能 - 在地實踐力

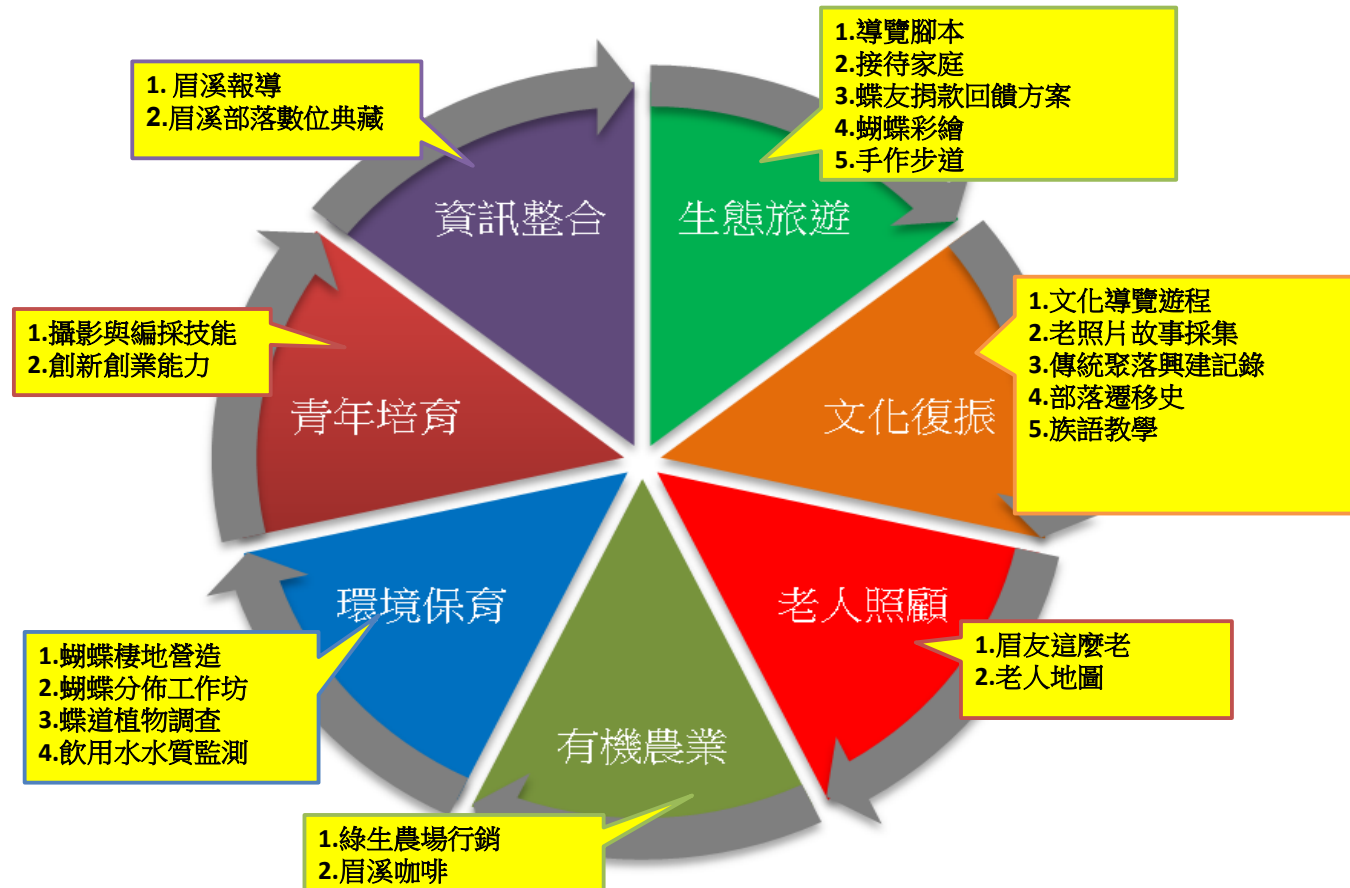
人文創新與社會實踐 - 宜居城鎮

公民素養陶塑 - 大學城



• 大學協力下的地方治理

- 大學如何蹲點社區、如何盤點地方議題、如何營造學習據點、如何啟動行動方案、如何銜接學校師生能量，乃至大學參與社區事務的優勢。
- 能自主建構一個社會欠缺但卻需要的場域嗎？要選擇何種議題作為場域的社會功能呢？如何透過議題來串連各鄉鎮的社群組織呢？除了研究與倡議外，能藉由真實行動來影響政府政策嗎？



南投縣政府食物銀行援助計畫

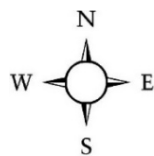
- 2014年5月南投縣政府為避免臨時發生變故或遭逢失業的家庭，三餐無以為繼，啟動食物銀行計畫。作法含餐食券、食物援助、物資援助。
- 有關食物援助部分，補助13鄉鎮市公所經費，提供服務。
- 礙於公所業務量龐雜、人力有限，且期待強化個案管理服務，於2017年7月改為勞務委外，由兩個單位推動該計畫業務。
- 2017年7月，暨大承接「南投縣食（實）物銀行援助計畫」，成立食物銀行烏溪線站，推動烏溪沿線六鄉鎮（仁愛鄉、魚池鄉、埔里鎮、國姓鄉、草屯鎮、中寮鄉）的食物援助。

聯合國永續發展目標

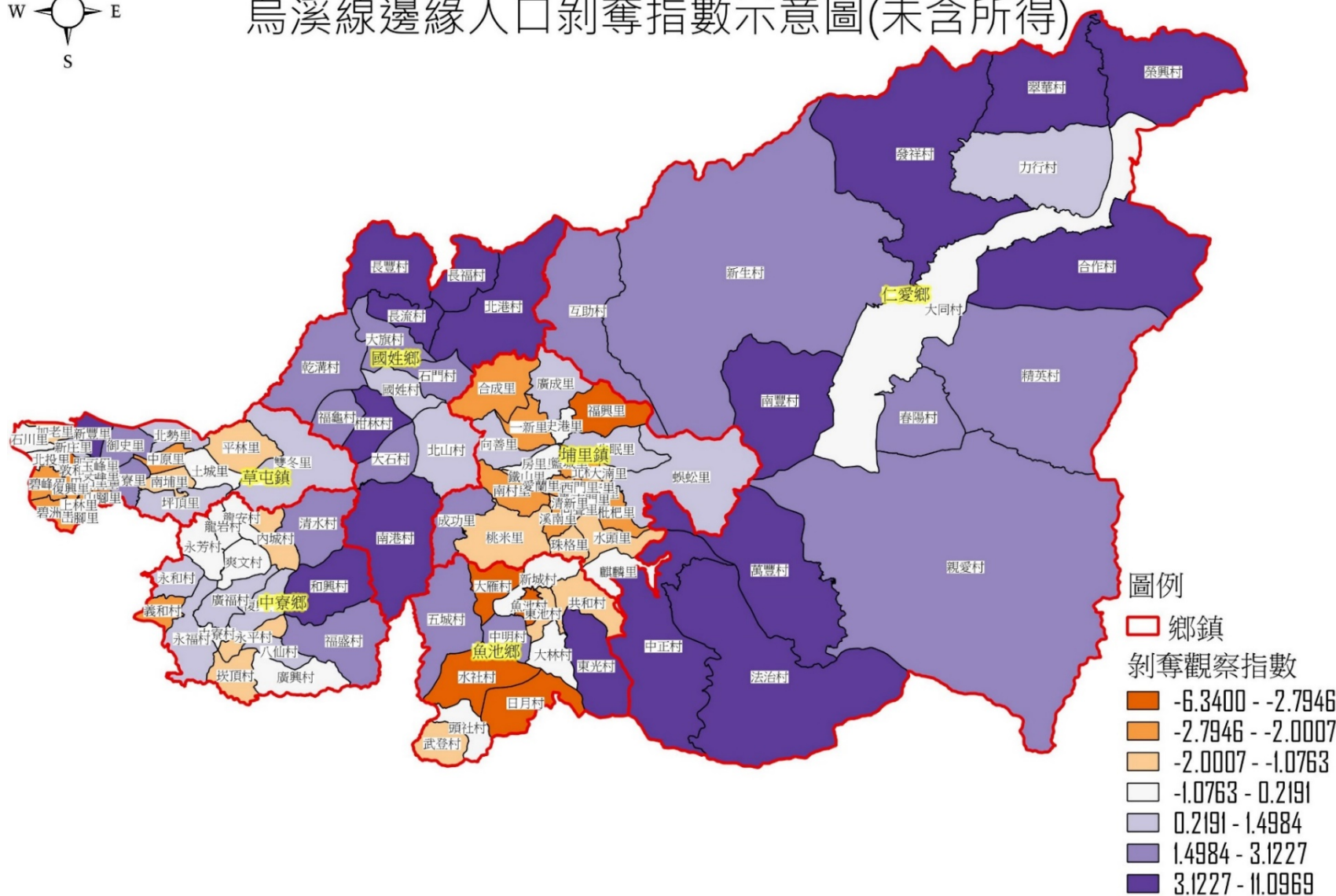
- 「零飢餓」：消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業
- 細項目標2.1：在2030年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群，能終年取得安全、營養且足夠的糧食。



• 行動前的資料分析：物資需求人口在哪裡？



烏溪線邊緣人口剝奪指數示意圖(未含所得)



- 根據暨大社工系黃彥宜老師，蒐集65歲以上老人、原住民、國中以下學歷成年人、獨居老人、身障、中低收入、急難救助、弱勢兒少緊急生活扶助等資料分析發現：
可能要優先關注仁愛鄉與國姓鄉。

行動前的問題盤點：管理面與網絡面

1. 食物銀行是什麼？有哪些類型？該如何操作？
2. 烏溪線站食物銀行的宗旨為何？
3. 如何順利完成委託簽約程序？過程中可能遭遇哪些問題？
4. 如何建構食物銀行內控組織體系與管理文化？
5. 個案要評估什麼？誰來評估？如何評估？
6. 要採用單次服務或持續性服務？該如何追蹤與複評？
7. 物資採購是「一次全買再送」，還是「確認需求後再買」？
8. 如何達成績效並發展其他績效指標？
9. 個案端與物資端的協力夥伴可能有哪些？物流該如何送？該以何種形式裝袋？
10. 創新議題的行動拿捏與網絡可運作性？

貳、組織管理與協力網絡

食物銀行的概念

- 台灣每年約有275萬噸的食物浪費，若能夠妥善分配與處理，這個數值幾乎是全台26萬低收入戶所需食物量的20倍。貧窮所衍生的飢餓問題，不僅是個別弱勢家庭的社會救助問題，更是典型公共治理失能所產生的結構問題。
- 食物銀行的操作模式相當多元，由政府部門、社福團體、企業與家庭的協力，基於公益購買物資或募集剩餘瑕疵或即期物資，捐贈或以低價的形式提供給有物資需求的人。

台灣食物銀行概況

- 政府方面

- 約20個縣市政府辦理實物給付相關方案，受益人次達60萬人次
- 南投縣草屯鎮公所結合鄰里系統的食物銀行
- 台北市忠勤里方荷生里長發起的南機場幸福食物銀行

- 非營利組織方面

- 台灣全民食物銀行以「資源不浪費 台灣無飢餓」為宗旨
 - 1919食物銀行：親送型、實體食物銀行、惜食5環的台中園區
 - 安得烈食物銀行：以兒少為服務對象
 - 基督教芥菜種會的社區食物銀行
- 2016年，臺中市政府公布〈臺中市食物銀行自治條例〉

行動整備期

- 空間準備
- 宣傳與食物袋準備



組織管理面

烏溪線站的定位與宗旨

- 「結合社工專業」的食物銀行
 - 烏溪線站藉由社工評估個案資格與需求，並依其狀況提供所需物資，或其他社福資源。
- 「尊嚴服務，夠用就好」為服務宗旨
 - 讓弱勢者有尊嚴，個案需求與接受方式
 - 擷取菩提長青村的「老有所用、夠用就好、開源節流（開互助之源，節浪費之流）、無老」的「夠用就好」，促進社會資源妥善分配。

個別化服務（Individual Service）的管理流程

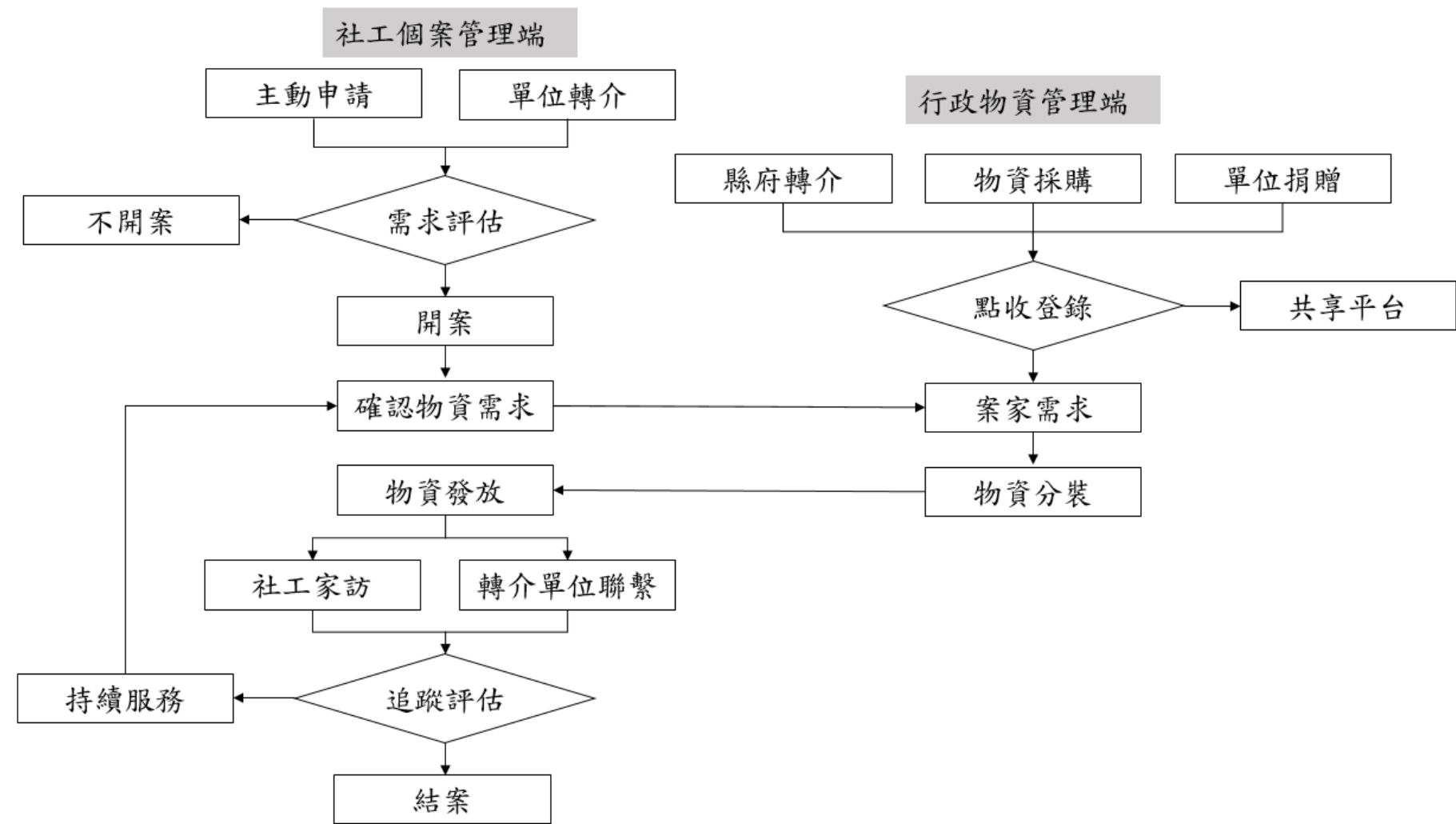


圖 1 烏溪線站之管理流程

表單修訂

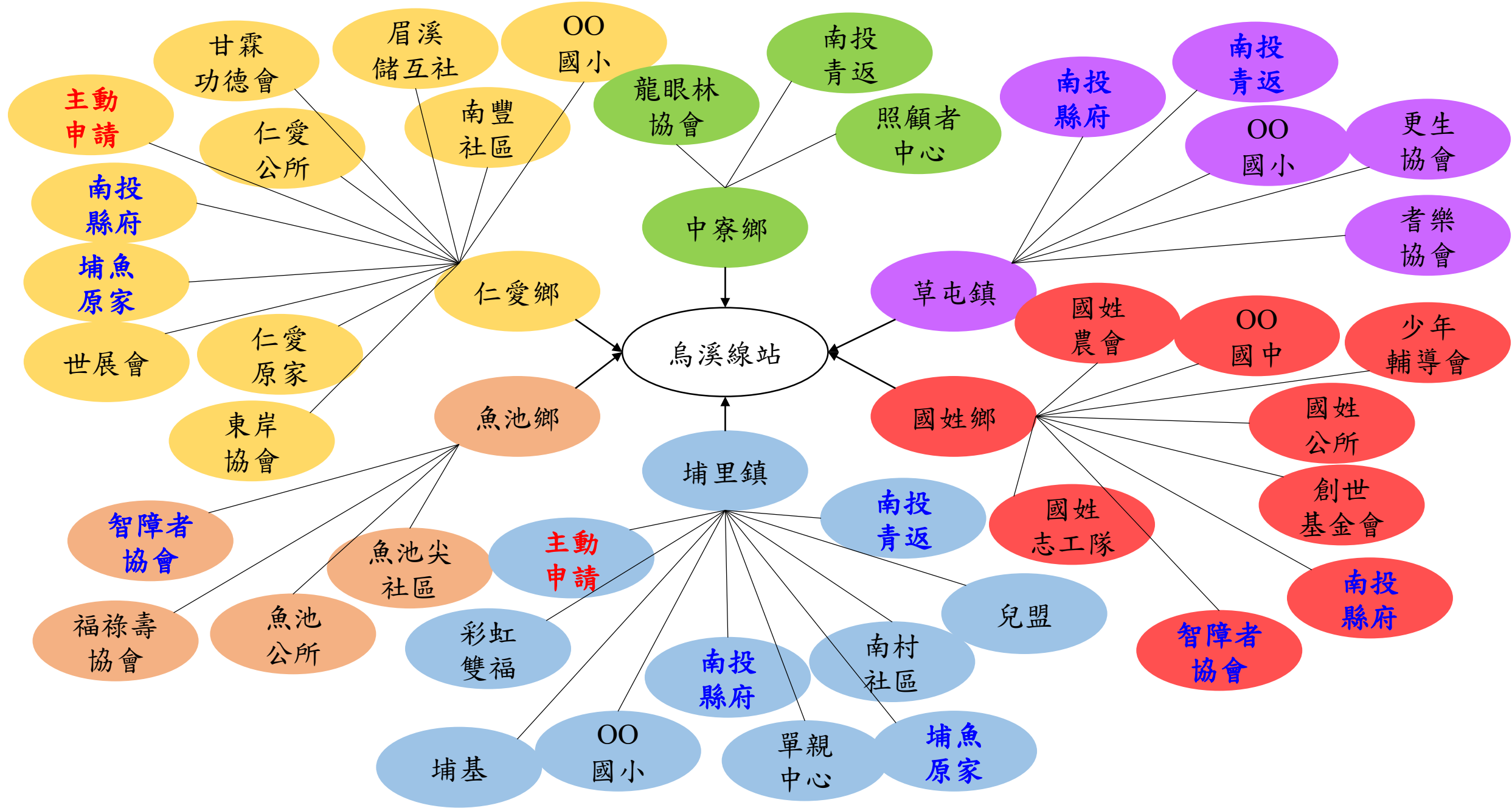
1. 社福資訊一致性
2. 物資需求

申請人基本資料	姓名		出生日期	年 月 日
	身分證字號		聯絡電話	住家： 手機：
	戶籍地址	鄉(鎮) 里/村 路(街) 段 巷 弄 號 樓		
	通訊地址	☐ 同上 鄉(鎮) 里/村 路(街) 段 巷 弄 號 樓		
	家庭人口狀況	☐ 未婚 ☐ 獨居 ☐ 離婚 ☐ 喪偶 ☐ 已婚 家庭實際同住人口總數 人 家庭就業人數 人、家中未滿6歲兒童 人、家庭6-18歲 人、 家中65歲以上 人、身心障礙人口 人		
社會福利補助現況	☐ 核列低收入戶第 款，每月領有生活補助 元。 ☐ 核列中低收入戶。 ☐ 中低老人生活津貼，每月領有 元。 ☐ 身心障礙生活補助，每月領有 元。 ☐ 特殊境遇子女生活津貼，每月領有 元。 ☐ 弱勢兒童及少年生活扶助，每月領有 元。 ☐ 其他生活扶助，每月領有 元。 ☐ 其他扶助 (ex:居家服務) ☐ 未有任何補助			

家庭狀況概述	身體狀況： ☐ 良好 ☐ 正常 ☐ 欠佳 (請敘明)
	心理狀況： ☐ 良好 ☐ 正常 ☐ 欠佳 (請敘明)
	居住環境： ☐ 租屋，租金每月：，說明： ☐ 自有： (類型) 說明：
	經濟狀況： (請敘明經濟收入來源...等)
	家庭狀況： (請敘明與家人相處情況)
	問題與現況： (請敘明遭遇之困境及申請原因)

特殊需求	☐ 奶粉 ☐ 營養品 ☐ 尿布 (以上請註明年齡/適用對象) ☐ 不接受祭祀用品 ☐ 不開伙 ☐ 其他：
------	---

協力網絡面：個案網絡、物資網絡、志工網絡

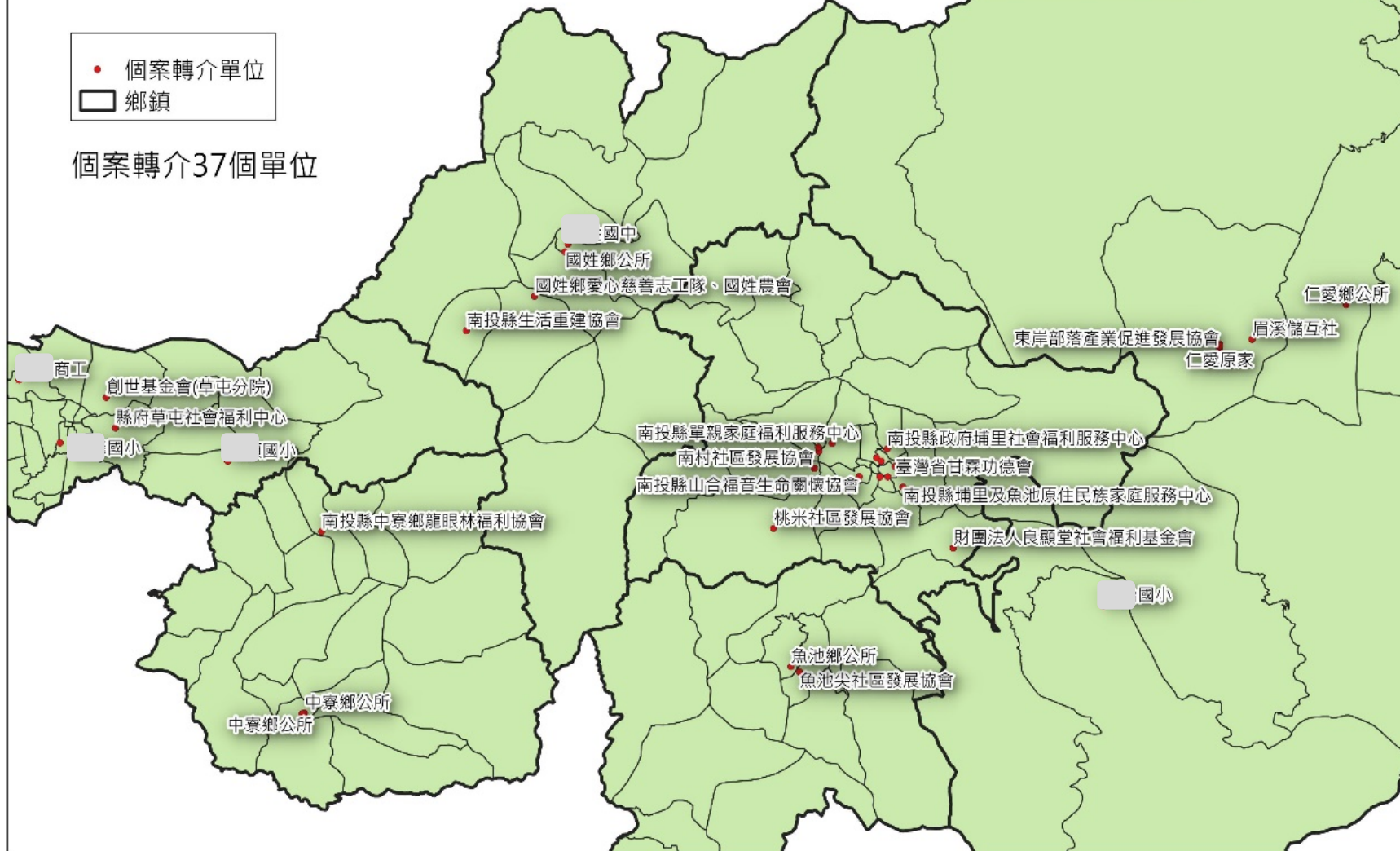


106-107年烏溪線站個案來源網絡：33個單位及主動申請

109年烏溪線站個案轉介單位：烏溪六鄉鎮

- 個案轉介單位
- 鄉鎮

個案轉介37個單位



服務類型化

- 1. 自行申請：個案主動聯繫，由社工員進行評估。
- 2. 單位轉介：由鄉（鎮）公所、村里辦公處、社區發展協會、社福團體與學校單位轉介個案。

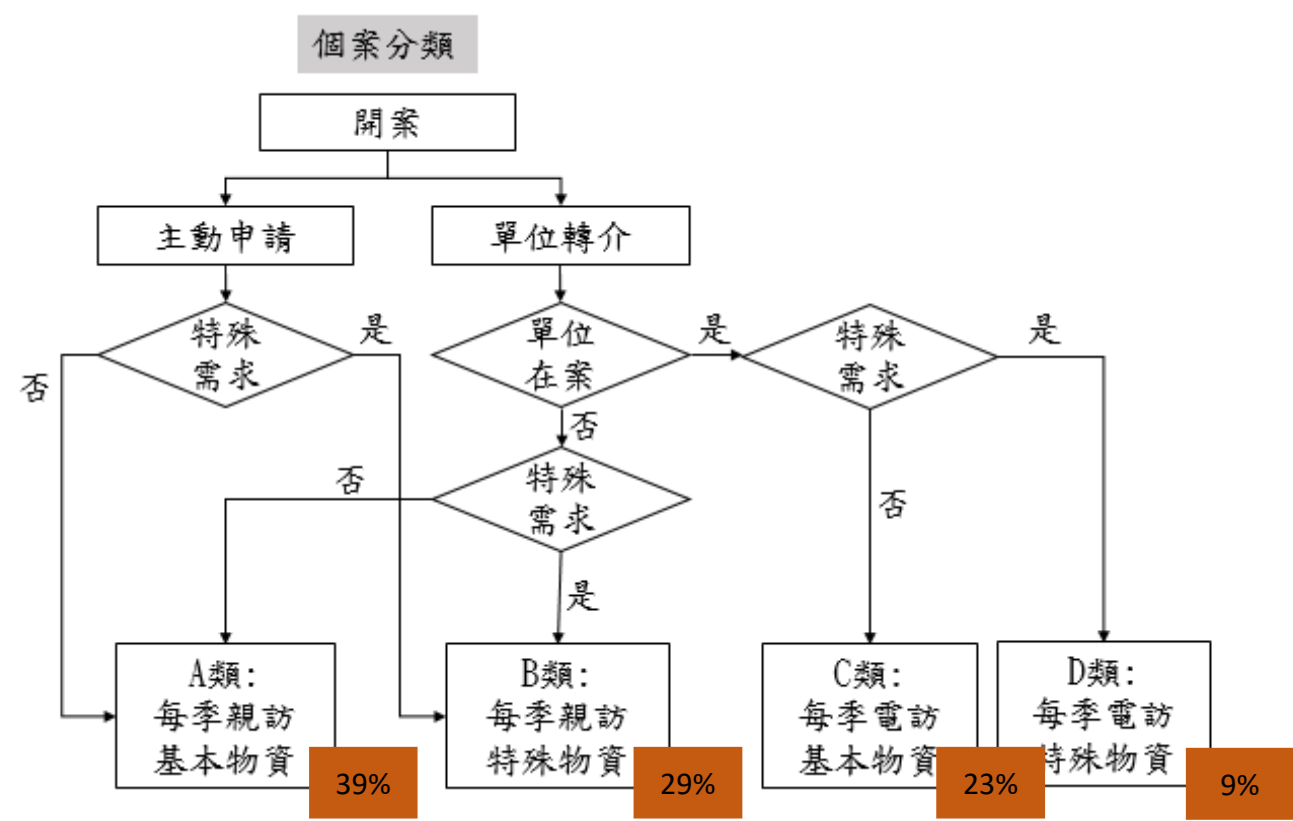
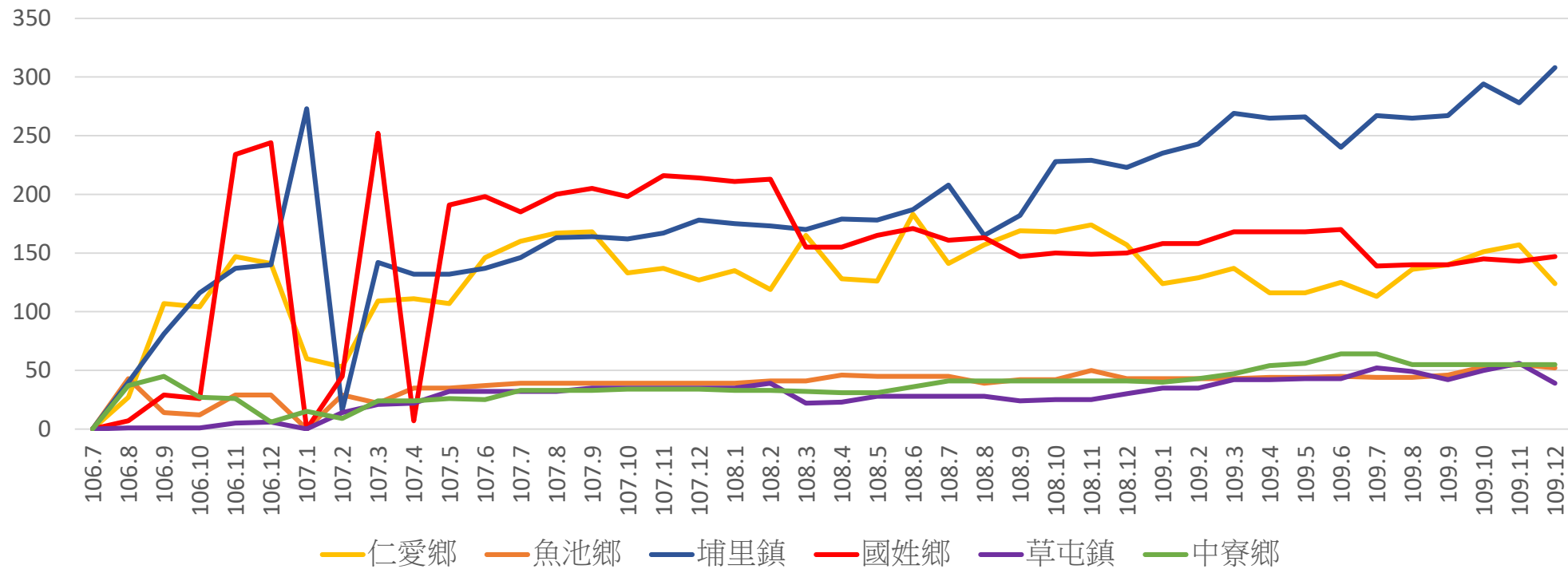


圖 2 烏溪線站個案分類

106.07至109.12烏溪六鄉鎮之服務人次



- 埔里鎮、仁愛鄉、國姓鄉之服務人次較多
- 社工系黃彥宜老師的分析發現：八成家中無6歲以下兒童；五成家中無65歲上老人；五成無身障人口。四成表示因子女照顧和就學負擔沉重，申請食物援助服務。彌補非老非殘非幼家庭的「福利缺口」。

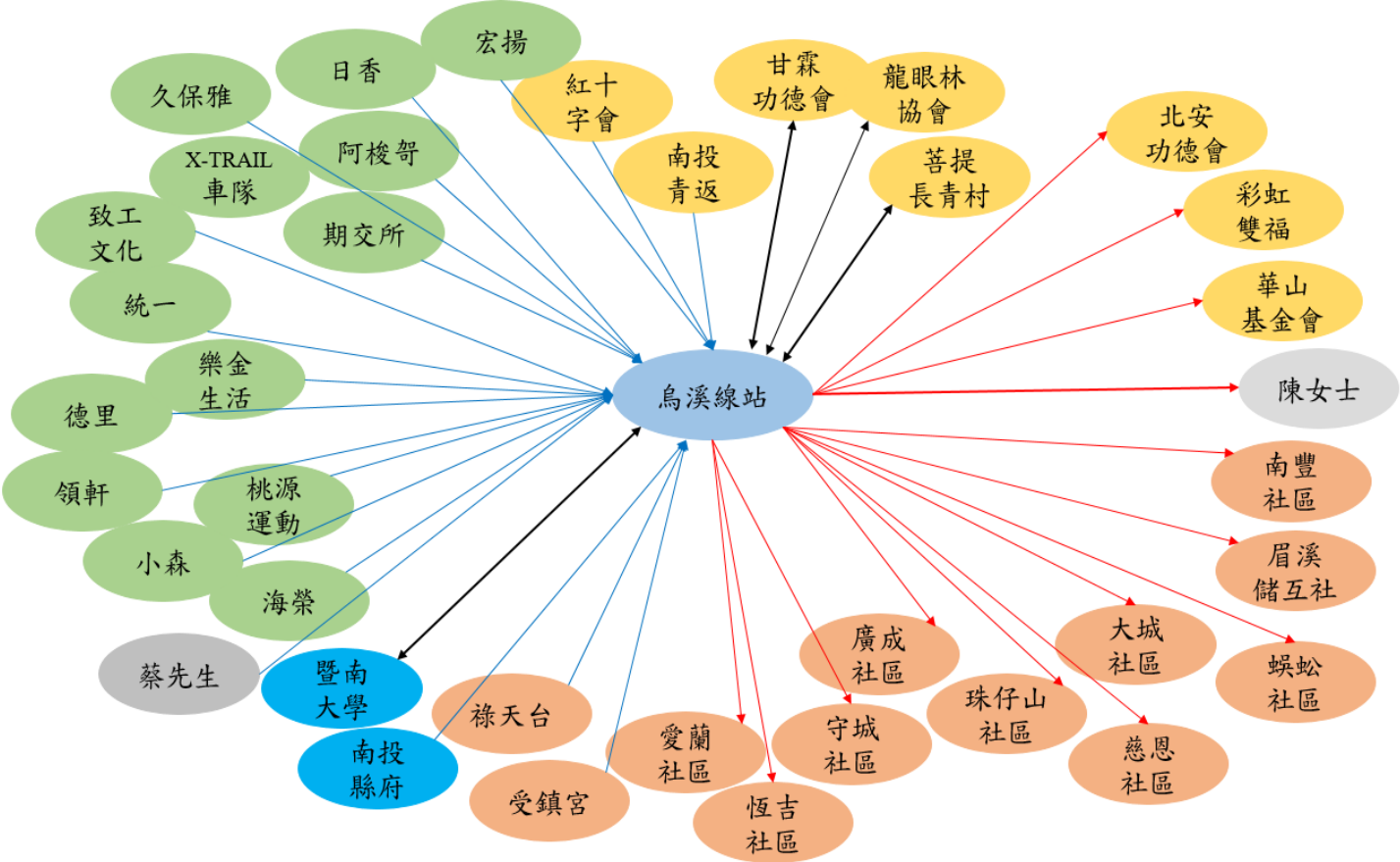
烏溪線站物資倉庫



個別化的服務提供



物資網絡



106 年 7 月至 109 年 12 月烏溪線站物資捐贈單位數

年度	物資捐贈單位數
106	22
107	16
108	19
109	14

資料來源：烏溪線站。

106 年 7 月至 109 年 12 月烏溪線站物資發放總額

年度	採購物資（佔年比例）	捐贈物資（佔年比例）	合計
106	240,304 元（34%）	457,263 元（66%）	697,567 元
107	520,346 元（30%）	1,236,885 元（70%）	1,757,231 元
108	600,000 元（31%）	1,305,689 元（69%）	1,905,689 元
109	660,000 元（40%）	1,012,247 元（60%）	1,672,247 元
總計	2,020,650 元（33%）	4,012,084 元（67%）	6,032,734 元

資料來源：烏溪線站。

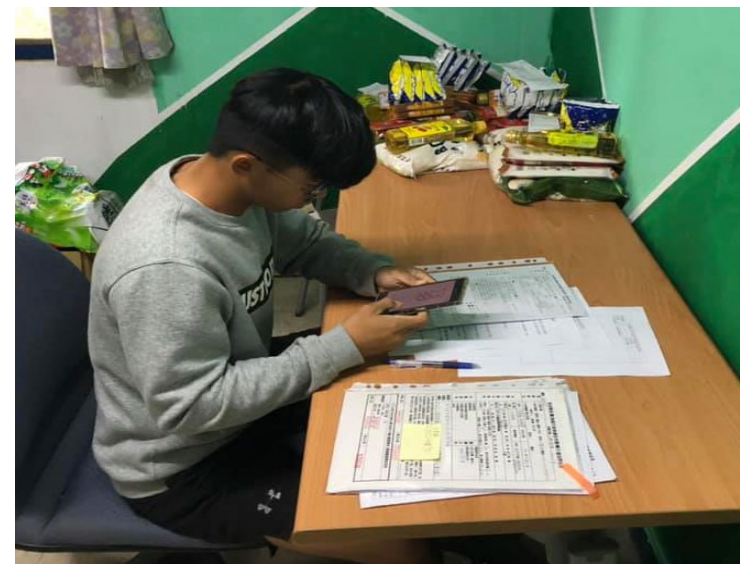
說明：捐贈物資金額以市價換算。

- 採購經費多用於尿布、奶粉、營養品等項目
- 近七成物資來自社會善心物資。

- 招募與運用志工來參與食物銀行運作，是烏溪線站的重要課題。
- 物資供給端志工：裝箱與物流
- 個案服務端志工



我體會到要好好珍惜每天所吃的食物，很幸運自己出生在不用為下一餐煩惱的環境下，……我們不該浪費糧食，吃飽就好，不要為了一時的貪而多拿多買，導致吃不完，而去糟蹋浪費糧食，要有惜物的精神。

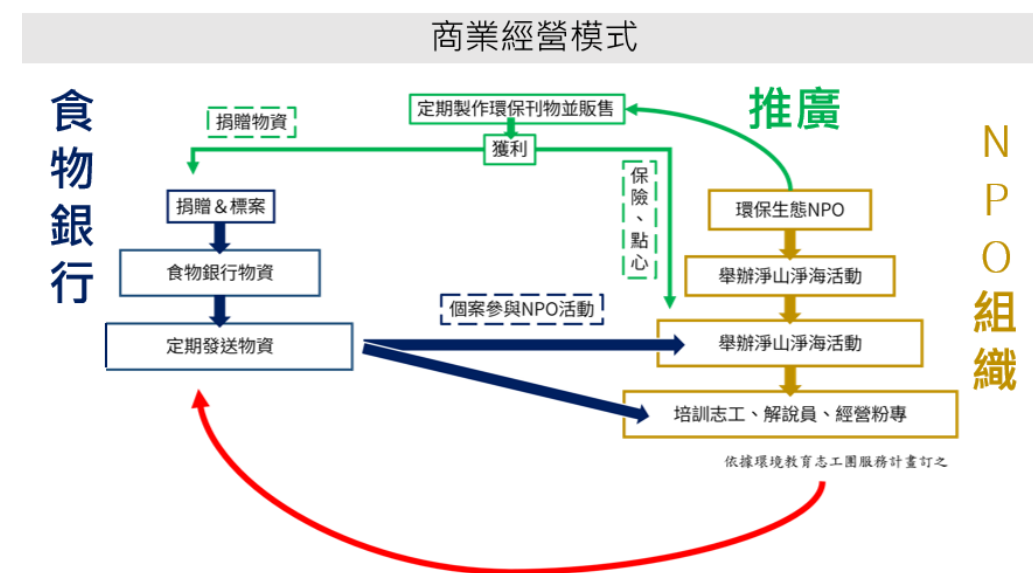


零碼女鞋、即期食品



課程導入

- 社參課程
 - 方案規劃
- 方案設計與評估
 - 物資發送、邊緣戶生活樣態、服務需求評估



行動中的現象與問題

• 現象：

- 物資重複發放形成二次浪費
- 社會物資較多的的時間是普渡與冬令
- 物資捐贈已有長期合作對象，被捐贈的數量與品項不一
- 機構間被捐贈的情況不一
- 機構囤積需求度低的物資

• 問題：

- 物資的營養與健康
- 績效蒐集困難，如服務效率
- 志工網絡難以建立
- 模式擴散，大學食物銀行

服務輸送效率(7-12月)

	申請到審核	審核到發放	合計
仁愛鄉	1.5	6.2	7.7
魚池鄉	2	9	11
埔里鎮	2	5.3	7.3
國姓鄉	4.2	5.1	9.3
草屯鎮	1.3	3.5	4.8
中寮鄉	1.4	7.3	8.7
合計	2.06	6.06	8.12

從申請到審核的平均天數為2.06天

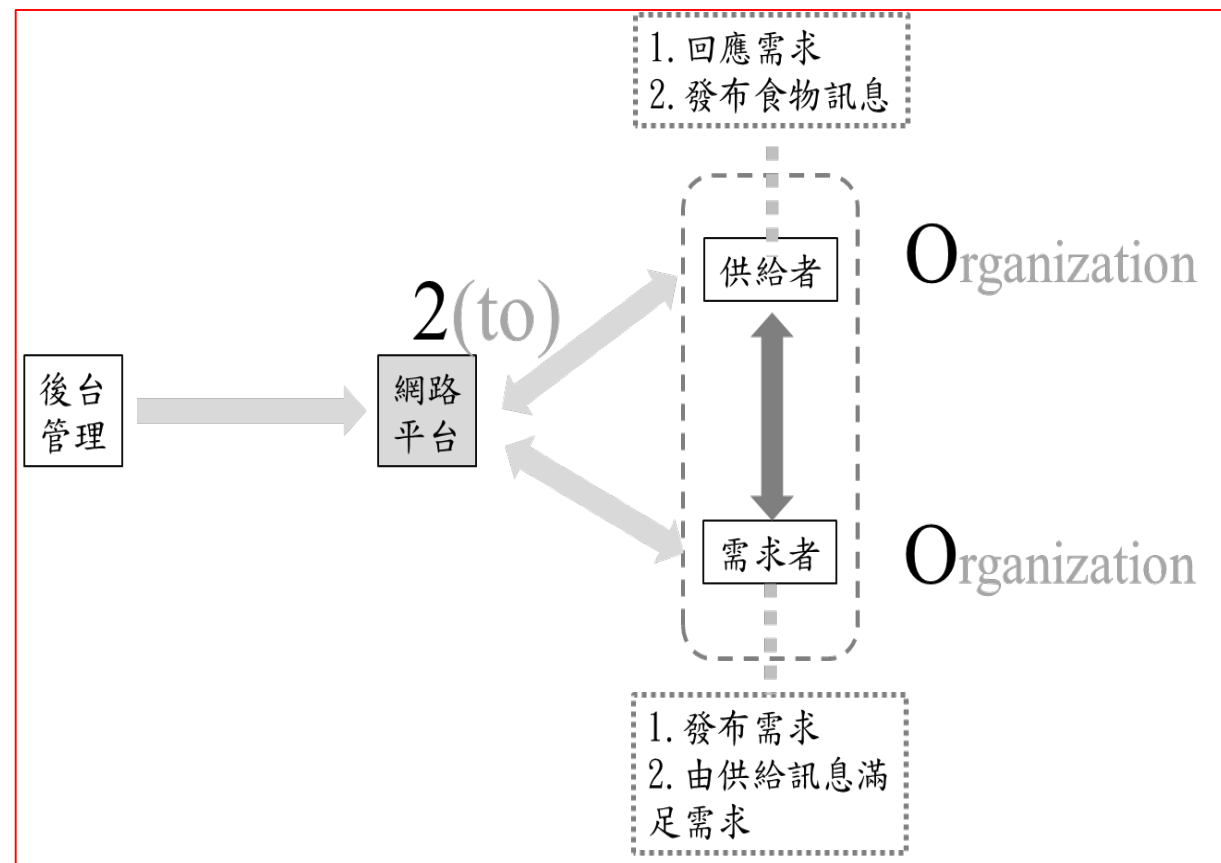
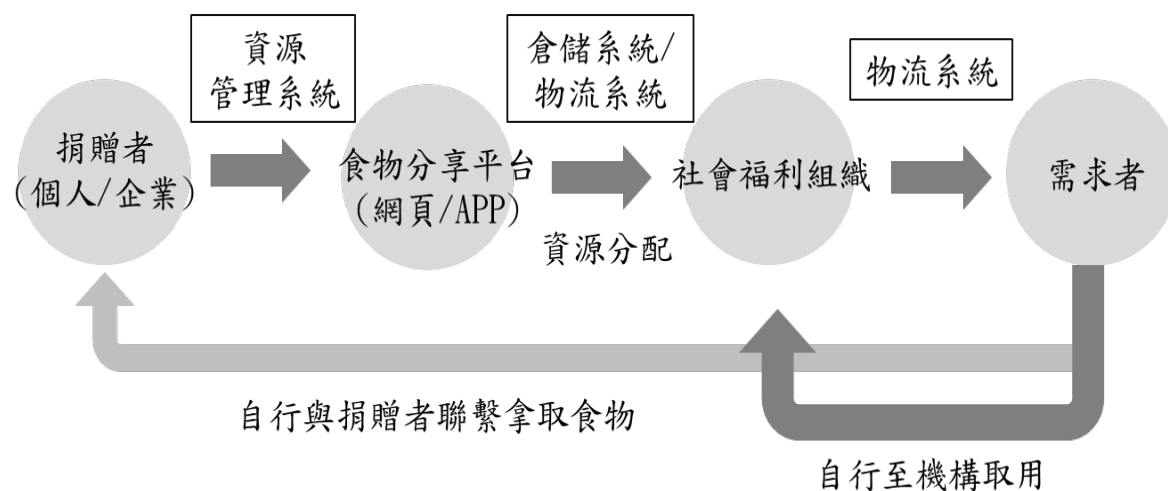
從審核到發放的平均天數為6.06天

服務輸送效率為8.12天

參、共享平台的倡議

• 物資共享的問題思考

- 個人/個人、個人/組織、組織/組織？
- 服務範圍？
- 網站功能？





南投縣食(實)物銀行烏溪線服務站 大埔里地區物資線上平台歷程

107.06.08

「大埔里地區社會救助網絡平台」
建置討論會議」



線上物資交換平台



107.09.15

確認社福單位參加意願，共七個單位參與
(埔里社福中心、埔里家扶、埔魚原家、
埔里社實、埔里世展、良顯堂、烏溪線站)

【食物銀行】烏溪站線上物資平台 ☆

檔案 編輯 查看 插入 格式 資料 工具 外掛程式 說明 所有變更都已儲存到雲端硬碟

100% NT\$ % .0 .00 123 Arial 10 B I S A

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	單位名稱：食物銀行烏溪站 / 聯絡人：劉益丞 / 聯絡電話：0905-9108							
2	編號	類別	品名	數量	單位	規格	有效期限	收受地點
3	1	日用品類	洗髮精潤髮乳禮盒組	192	盒	洗髮×2、潤髮×1 各600ml	2019/02/13 2019/03/01 2019/03/04	長青村
4	2	日用品類	濟州島洗髮精	24	瓶	500ml	2020/01/24	長青村
5	3	日用品類	大馬士革沐浴精	68	瓶	900ml	2019/05/17	長青村
6	4	材料類	吐司麵包粉	126	盒	300g	2018/11/14	長青村
7	5	材料類	小蘇打粉	17	盒	25g×5入	2018/10/05	長青村
8	6	衣著類	女用雪靴	15	雙	型號36×2 型號38×8 型號39×5	—	長青村
9	7	衣著類	長袖衣服	13	件	sizeS×4 sizeM×9 sizeL×1	—	長青村
10	8	傢俱類	登山拐杖椅	12	張		—	長青村
11	9	電子類	二手筆電	2	台		—	長青村
12								
13								
14								



107.11.16開始營運

以「試算表、群組」兩種方式成立平台
供各單位即時聯絡與交換紀錄

物資交換紀錄 (未列入烏溪線站回報縣府之紀錄)

轉出日期	轉出單位	品項	數量	轉出日期	轉入單位
107.12.12	良顯堂	泡麵	45箱	107.12.12	埔里世展15箱 埔里社實5箱 烏溪線站8箱
108.01.15	良顯堂	山藥	1.3箱	NA	NA
108.12.17	良顯堂	泡麵	50箱	108.12.17	埔里世展30箱 埔里社福中心10箱 埔魚原家10箱
109.04.19	良顯堂	米粉炊粉	超多無法 細算	109.04.19	烏溪線站10箱 埔里社福中心10箱 埔里世展26箱
109.06.09	良顯堂	炊粉	6箱	109.06.09	埔里社福中心1箱

107年，菩提長青村轉入襪子禮盒、補體素、保溫瓶、遊戲嬰兒床等至烏溪線站。



第一版物資共享平台

- 結合科技，促使資源合理與即時分配。
- 夠用就好，減少倉儲；讓愛流動，讓善循環。
- 尋求校內相關專業老師的參與意願
- 尋求學生團隊的參與，協助製作第一版網頁

- 問題：
 - 網站運作和維護？
 - 設置網站伺服器位址？
 - 支付常態性經費(如網域費用)？
 - 單位提升使用意願？



連結縣府，醞釀議題

- 科技部大地計畫—食物銀行循證論壇
 - 食物銀行是救急還是救窮呢？
 - 如何評估弱勢民眾物資需求以及結案？
 - 如何讓物資能夠充分流通？
- 大地計畫內部團隊支援，團隊組成、頁面功能、伺服器申請
- 8/7 辦理20個單位的聯繫會報：平台名稱、庫存功能、共享功能



第二版物資共享平台

- 第二版物資共享平台網站以「夠用」的理念出發，期待社福機構之間能此一精神，讓社會的慈善物資，得以流通共享。
- 網站名稱以GOODENOUGH進行登錄。
<http://goodnuf.org:8080/inventory/>。
- 倉儲管理、物資共享（供給、需求）



[新增物資至倉庫](#) [物資分享](#) [物資索取](#) [物資募集](#) [物資募集媒合](#)

我有物資，要如何新增物資到倉庫？

FoodBank

[首頁](#) [倉庫庫存](#) [物資交換](#) [我的紀錄](#) [建立基礎資料](#) [登出](#)

提示信息

你好 test01 !
今天日期是 2021 年 2 月 5 日

Step. 1 按下倉庫庫存

倉庫庫存可進行單位內物資管理與物資分享

公佈欄

查看最新供給

供給品項：來復易防漏安心復建襪M 1 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：滿意寶寶輕巧褲L 1 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：三多奶蛋白-S P93 14 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：三多奶蛋白-S P93 4 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：長袖衣服 14 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：MICROBAN抗菌竹炭保潔墊-雙人 2 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：女保暖雪鞋 8 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：保暖覆耳棒球仿皮帽 22 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：毛帽 70 提出者：烏溪線站

查看最新供給

供給品項：拐杖椅 12 提出者：烏溪線站

肆、烏溪線站與COVID-19

COVID-19 疫情因應

- 109.03.19 食物銀行聯繫會報，南投縣府社勞處的任務分工
- 協助烏溪沿線六鄉鎮之民生物資籌備與儲存

任務	主責單位
一、協助辦理居家隔離、檢疫者餐食無法自理時，代購發送餐食	福利科
二、協助收治場所及隔離處所之民生用品、盥洗用物提供	救助科
三、疫區所需民生物資之籌備及儲存	救助科
四、各界捐贈物資之接受與轉發	救助科
五、督導安養、長照、身障等人口密集機構疫災預防及應變處理	福利科、兒少科、婦女科
六、依規定辦理疑似及被感染個案傷亡慰助事宜	救助科
七、相關勞工法例釋疑教育宣導或講座	勞資科
八、協助勞資爭議處理	勞資科
九、業務所屬或相關單位之防疫政令宣導及衛教	勞青科、社行科

防疫期間加發生活補助

加發對象

109年3月至6月領有以下補助(或津貼)者：

兒少

弱勢兒童及少年生活扶助

弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助

低收入戶兒童/就學生活補助

特殊境遇家庭子女(含孫子女)
生活津貼/教育補助

經政府列冊且未領取前項
補助之低/中低收入戶兒少



身心障礙者



身心障礙者生活補助

老人

中低收入老人生活津貼



加發補助金額與補助方式

符合資格之對象，
於109年4月至6月期
間，每人每月發給
新臺幣1,500元

(同時符合2種以上資格者不
得重複領取)



免申請

由直轄市、縣(市)政府檢核資
格，政府主動發給，直接匯款
至民眾帳戶。

平時未領有任何補助津貼之符
合資格者，將由直轄市、縣(市)
政府主動調查匯款帳戶。

挑戰1：在案家戶穩定提供，超前儲備民生物資

- 儲存物資
- 創新的機會窗：物資共享、空間共享（米冷藏）

FoodBank 首頁 庫存清單 新增物資 給出物資 建立基礎資料			
首頁 / 儀表板 / 庫存			
顯示 10 筆資料	搜尋	倉庫 -----	分類 -----
物品名稱 ↓	數量 ↓	有效日期 ↓	詳細 ↓
泡麵	90 包	2020-06-30	詳細
米	100 公斤	2020-09-15	詳細
吹風機	9 個	9999-12-31	詳細
保溫瓶	30 個	9999-12-31	詳細
4 筆資料中的 1 到 4 筆			
上一頁 1 下一頁			



挑戰2：失業申請增加，衝擊社工個管承載量

- 維持社工穩定運作
- 創新的機會窗：彈性服務、個案轉介
 - 評估長期服務戶能否從一月一袋，改為一月兩袋，兩個月送一次。
 - 轉介個案至其他物資援助單位，如甘霖功德會、埔里鎮公所



伍、結語

烏溪線站的一些反思

- 對於協力：穩定的協力關係，共同目標、信任、溝通、資源
- 對於創新：創新應有脈絡意義，創新前應先檢視組織的承载力
- 對於行動：從「先走再想」到「邊走邊想」，才能「先想再走」
- 對於未來：烏溪線站轉型社會企業？

策略建議

- 建議增加服務宣傳與個案轉介成為食物銀行服務績效指標。
- 建議拓展奶粉與尿布的捐贈管道，嘉惠經濟困頓的弱勢家庭。
- 建議行銷物資共享理念，使各鄉鎮都能建置O2O共享平台。
- 建議連結食物銀行與防災避難物資管理。
- 建議發展跨單位合作，使生產過剩農產品能直接或加工，提供給弱勢家庭。
- 建議縣府探討食物銀行法制化之可行性，以減稅與免責的方式鼓勵企業投入，使南投縣食物援助得以永續發展。

- 行動產出不僅是政策績效、創新、建議，還有社會尊嚴與互助價值的實踐。
- 大學協力下的地方治理，豐富了大學社會責任（USR）的實踐內涵。

thank
you!

謝謝聆聽

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION