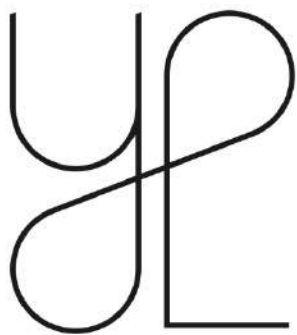


# 弘道老人福利基金會 - 長者送餐服務



by Yi-Xiang Lin  
July 2015



林詣翔 Yi-Xiang Lin

臺北科技大學工業設計系

National Taipei University of Technology

主修工業產品設計，覺得善念是設計的出發點。



# Status / 服務現況

弘道老人福利基金會-送餐服務介紹



為老人加<sup>+</sup>餐飯

全台灣近5成弱勢獨居老人一餐當三餐吃 請投下零錢，為他們加餐溫暖的飯

主辦單位 T-ELEVEN 弘道老人福利基金會 內投中投字號1015936197號 募款日期 102/9/1—102/10/31



弘道老人福利基金會自2007年開始研發低油 低鹽 低熱量

符合三低健康概念的「幸福熟年飯包」

並由送餐員提供給獨居弱勢或有需求的長輩及身心障礙者

送餐時也提供關懷問安 生活服務協助

並有營養師提供個別化飲食評估 健康飲食改善計畫等服務

以協助長輩改善營養不良及飲食失衡現象

# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程



中央廚房

AM 9:00-10:00

便當製作



送餐員

AM10:00

裝袋送餐



長者

AM 12:00

用餐



# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程



中央廚房

AM 9:00-9:30

便當製作

台中市烹飪工會承包  
廚師3人(包含分裝菜色)

問題

1. 便當針對特殊狀況長者客製化  
因此前置準備的時間與複雜程度增加
2. 人力不足  
(承包工會5點就下班了，無法提供晚餐)



餐點製作



依不同需求分裝



寫上長者姓名

# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程



送餐員

AM10:00

裝袋送餐

採用支薪員工，因為大部分志工無法完全配合時間  
送餐員多為熱心的婆婆媽媽，自備機車

問題

1. 路線複雜導致配送時間長，  
較偏遠的長者容易拿到不熱的便當。
2. 目前採用紙餐盒，不環保又容易滴漏，  
鐵盒雖環保但笨重且需增加人手來清洗與回收



確認數量



裝入餐盒袋



騎機車配送



# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程



長者

AM 12:00

用餐

235戶 其中一半為弱勢戶

其餘非弱勢戶，部分因喜好口感與便利購買外送便當

問題

1. 目前紙餐盒對於長者使用上不夠友善
2. 運送時間較長的便當無法保持溫度



享用便當

# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程 - 問題整理



廚房

AM 9:00-9:30

便當製作



員工

AM10:00

裝袋送餐



長者

AM 12:00

用餐

## Problem

1. 便當針對部分特殊狀況長者客製化  
因而前置準備的時間與複雜程度增加
2. 人力不足
3. 承包工會5點就下班了，無法提供晚餐

1. 路線複雜導致配送時間長，  
較偏遠的長者容易拿到不熱的便當。
2. 目前採用紙餐盒，不環保又容易滴漏，  
鐵盒雖環保但笨重且需增加流程來清洗與回收

1. 目前的紙餐盒對於長者使用上不友善
2. 運送時間較長的便當無法保持溫度



# Status / 服務現況

餐盒狀況



紙餐盒 + 免洗餐具

四副菜

一主菜 (無骨、易咀嚼)

一湯

超過半數的長者須客製化便當

需求包括：

素食

腎功能不好 > 低蛋白餐

痛風 > 低普林餐

牙口不好(牙齒) > 將配菜及肉打碎

不喜歡吃飯 > 鹹粥

# Status / 服務現況

弘道送餐服務流程 - 設計目標



廚房

增加餐廚人員作業效率



員工

保持餐點溫度、湯汁不外漏



長者

改善餐盒的使用體驗

# Design / 產品設計





# Design / 產品設計

上方外蓋

上餐盒(飯、主菜、1副菜)

隔層內蓋(餐具)

下餐盒(3副菜)

湯盒





廚房

增加餐廚人員作業效率

# Design / 產品設計

依照不同顏色迅速分類客製化需求



依不同需求分裝



# Design / 產品設計

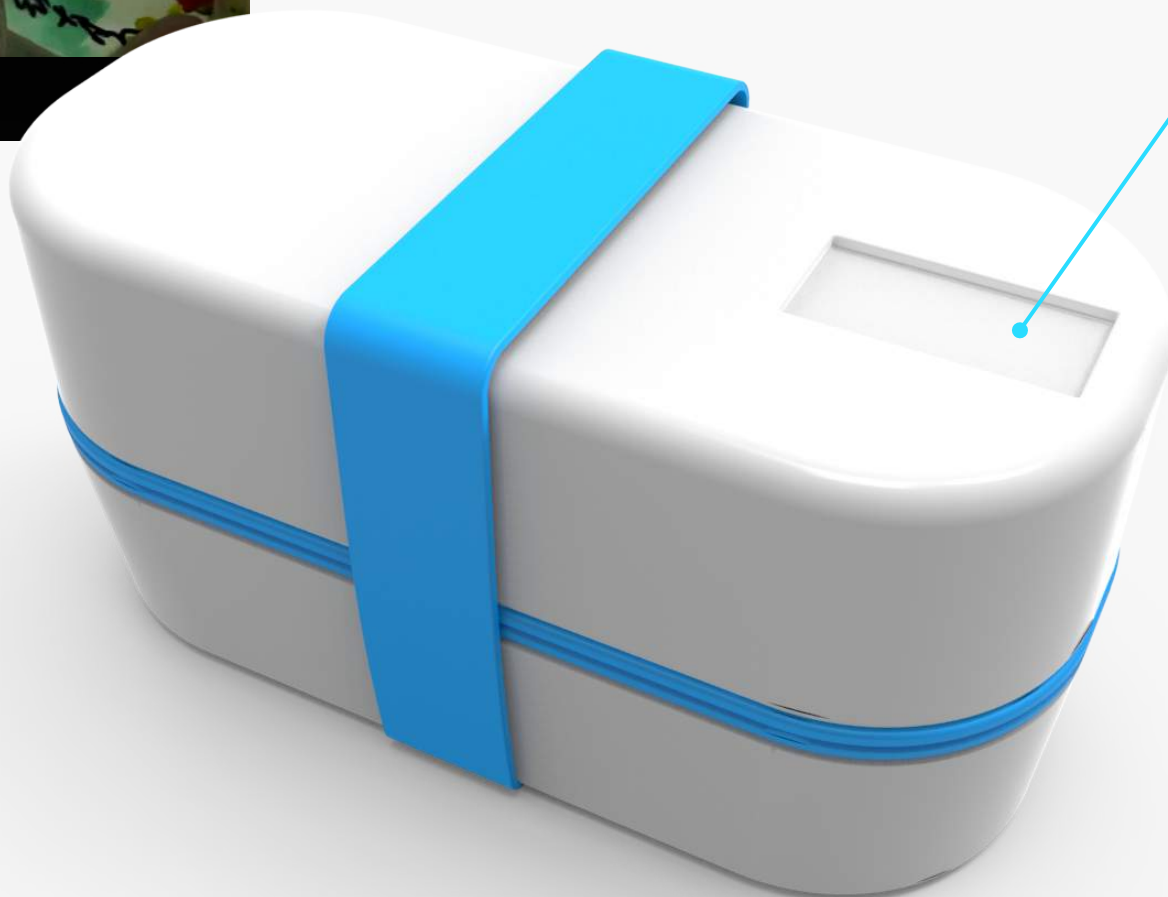


寫上長者姓名

長者資料卡

林爺爺

台中市oo路xx號



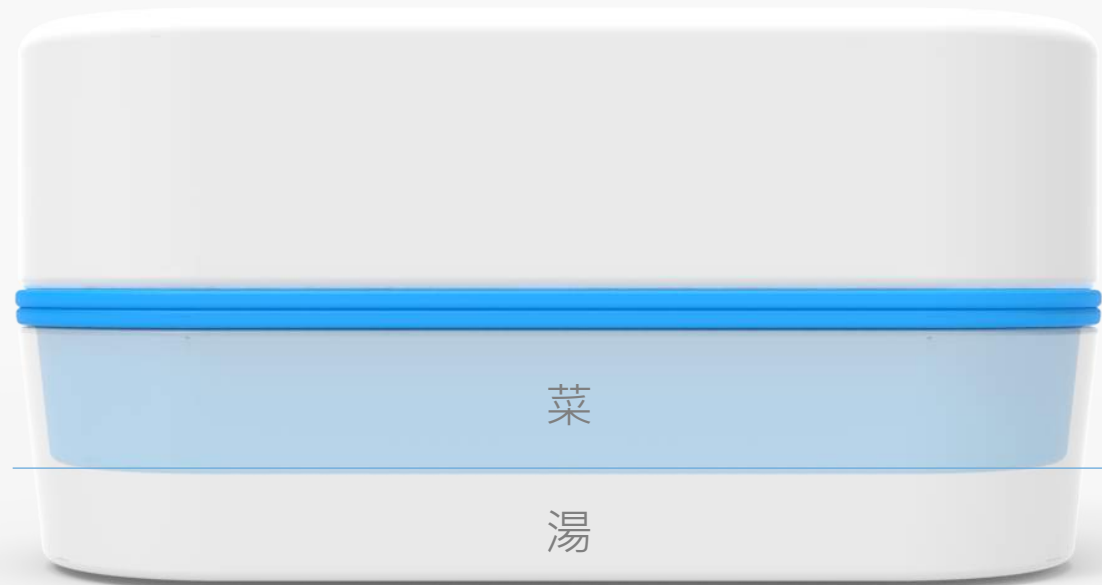


員工

保持餐點溫度、湯汁不外漏

# Design / 產品設計

以湯溫菜設計



耐高溫矽膠





長者

改善餐盒的使用體驗

# Design / 產品設計



# Status / 服務改善

弘道送餐服務流程 – 服務改善



廚房

AM 9:00-9:30

便當製作

增加餐廚人員作業效率

長者資料卡

顏色快速辨識



員工

AM10:00

裝袋送餐

保持餐點溫度、湯汁不外漏

以湯溫菜設計

矽膠密封不外漏



長者

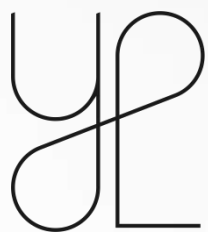
AM 12:00

用餐

提升餐盒的使用體驗

好食斜角





Yi-Xiang Lin