



2015 年 連鎖餐廳友善親子指數調查

日期：2015 年 5 月 8 日

母親節前夕，到餐廳吃飯慶祝對多數人來說是個輕鬆愉快的享受，然而對於家有幼兒的家庭來說卻不見得如此。由於孩子年齡還小，在生理和飲食上都有和大人不同的需求，往往需要爸媽花費更多心力照顧與留意，此時如果外在環境能給予辛苦的爸媽一些友善支持與協助，就能對這些家庭產生莫大的助力。

為瞭解目前國內餐飲環境對於育兒家庭的友善程度，兒童福利聯盟文教基金會（以下簡稱兒盟）於 2015 年 1 月 24 日至 2015 年 4 月 17 日期間，以立意取樣方式檢測國內具有 7 間以上分店之大型連鎖餐廳。

全台檢測 **47** 家大型連鎖餐廳，總計 **64** 間分店（其中 **53** 間為實地檢測，**11** 間為電話檢測），檢測之餐廳名單及結果如下：

| 速食類 | 燒烤/鐵板燒 | 中式/港式 | 鍋類 |
|---|--|--|--|
| 麥當勞 摩斯 肯德基 丹丹漢堡 21 世紀風味館 吉野家 | 原燒 夏慕尼鐵板燒 田季發爺 野宴日式炭火燒肉 hot7 新鐵板料理 | 鼎泰豐 寬心園精緻蔬食料理 1010 湘 五花馬 晶宴會館 | 聚火鍋 鼎王麻辣鍋 Mo-Mo-Paradise 老四川巴蜀麻辣燙 千葉火鍋 石二鍋 馬辣頂級麻辣鴛鴦鍋 輕井澤 這一鍋 |
| 複合式 | 西式/美式/義式 | 日式 | 泰式/韓式 |
| 饗食天堂 春水堂 鯊魚咬吐司 N.Y. Bagels Café | TASTY 西堤牛排 貴族世家 洋蔥餐廳 星期五美式餐廳 Costco 餐廳 義式屋古拉爵 舒果新米蘭蔬食 樂雅樂 | 品田牧場 和民居食屋 陶板屋 勝博殿 樹太老 爭鮮迴轉壽司 三商巧福 定食 8 | 瓦城泰國料理 涓豆腐 |



一、友善親子指數 36.3 分

針對此次調查，我們特別設計十項指標，當中包含六項友善親子設備，以及四項友善親子服務，結果發現若以總分 100 分計算，平均 64 家連鎖餐廳只拿到 36.3 分，最高分也只拿到 80 分，沒有拿到滿分的餐廳，可見連鎖餐廳友善親子的表現仍有待加強。詳細友善親子設備以及友善親子服務結果如下：

(一)友善親子設備

媽媽們的心聲：

「因為沒有適合小朋友體型的馬桶，常常只能讓孩子蹲或站在馬桶上尿尿，一不小心就沾到褲子、鞋子…洗手時因為孩子還構不到洗手台，需要單手把小孩抱起，再用另一隻手轉開水龍頭，每次都抱得很累、洗的很慌亂…」

「有些餐廳裡沒有兒童椅，桌子又高，孩子是跪在椅子上吃東西，曾經用餐到一半孩子還不小心從椅子上摔下來…」

- 八成以上餐廳有兒童椅、五成四餐廳有兒童餐具
- 僅三成六餐廳有尿布台、一成二餐廳有兒童洗手台或洗手台旁給兒童踩的小板凳

目前六大友善親子設備中（包括：兒童椅、尿布台、哺集乳室、兒童餐具、兒童體型的馬桶或馬桶座墊、兒童洗手台或洗手台旁兒童踩的小板凳），餐廳擁有率最高的是兒童椅（81.3%），其次為兒童餐具（54.0%）。

不過如依照「餐廳是否設在百貨公司或大賣場內」來進行分析，卻發現「非設在百貨公司或賣場內的餐廳」僅一成八（18.4%）設有尿布台，2.6%有哺集乳室以及 2.6%有兒童洗手台（或洗手台旁有給兒童踩的小板凳），至於設有符合兒童體型的馬桶（或馬桶座墊）的餐廳則一間都沒有（0%）。

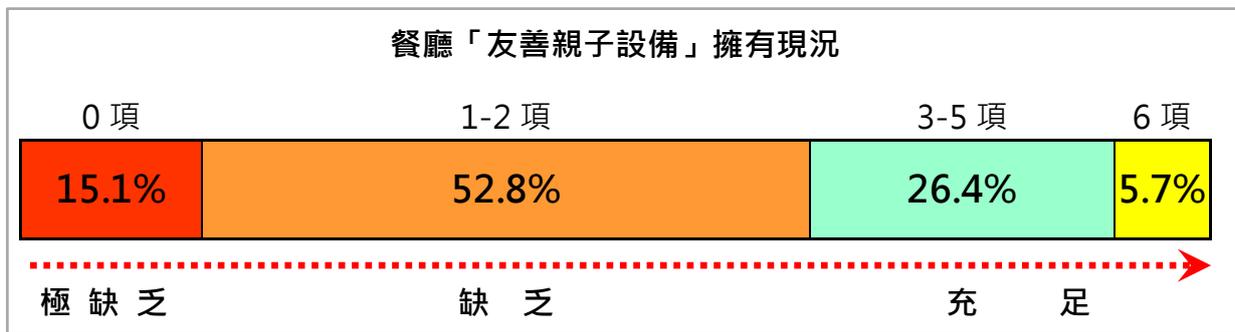
| 「友善親子設備」 | | 整體 | 設在百貨公司或賣場內的餐廳 | 非設在百貨公司或賣場內的餐廳 |
|----------|-------|-------|-------------------|-------------------|
| 1. | 有兒童椅 | 81.3% | 88.0% (N=25) | 76.9% (N=39) |
| 2. | 有兒童餐具 | 54.0% | 76.0%* (N=25) | 39.5%* (N=38) |
| 3. | 有尿布台 | 35.7% | 72.2%** (N=18) | 18.4%** (N=38) |



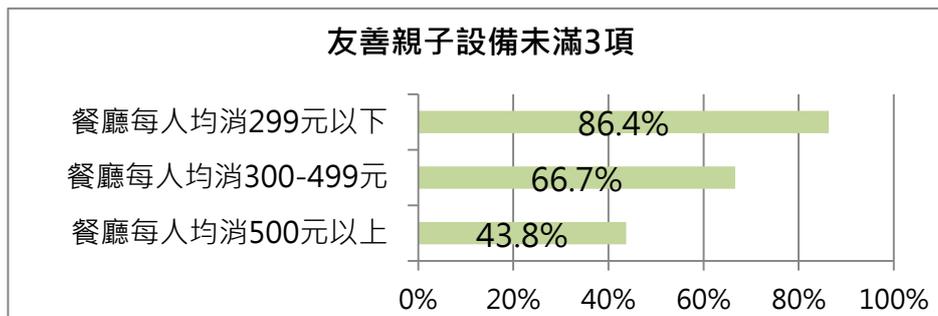
| | | | | |
|----|--------------------------|-------|---------------------|--------------------|
| 4. | 有哺集乳室 | 24.1% | 61.9%** (N=21) | 2.6%** (N=38) |
| 5. | 有符合兒童體型的馬桶(或馬桶座墊) | 12.3% | 36.8%** (N=19) | 0.0%** (N=38) |
| 6. | 有兒童洗手台(或洗手台旁有給兒童踩的小板凳) | 12.1% | 30.0%* (N=20) | 2.6%* (N=38) |

*達統計顯著 p<.05 · **達統計顯著 p<.001

整體而言，僅三成二 (32.1%) 餐廳擁有較充足的友善親子設備，五成三 (52.8%) 餐廳較缺乏，一成五 (15.1%) 餐廳則完全沒有設置友善育兒相關配備。



從餐廳的每人平均消費金額來看，金額較高的餐廳友善親子設備較充足 (達統計顯著 p<.05) ; 然而即使是每人平均消費 500 元以上的中高價位餐廳，同樣有四成四(43.8%) 餐廳友善親子設備未滿三項，還是有改善與進步的空間。



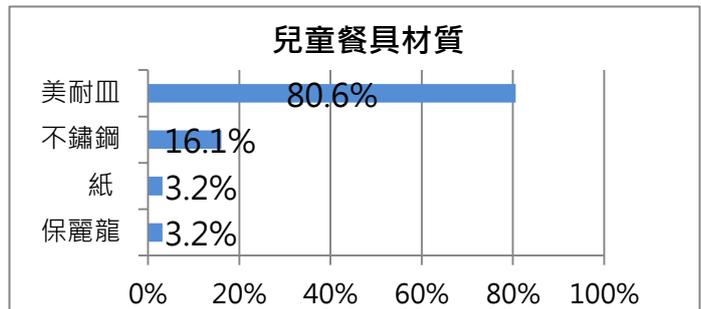
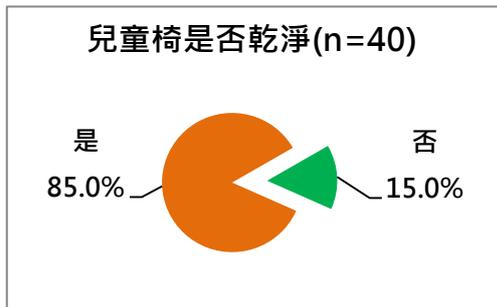
達統計顯著 p<.05

分析目前友善親子設備中擁有率最高的兒童椅 (81.3%) 及兒童餐具 (54.0%) ，多數家長 (95.3%) 覺得餐廳的兒童椅很安全，不會夾手也不易滑落；不過也有一成五(15.0%) 家長覺得餐廳的兒童椅並不乾淨 (上面有油汙或飯粒等) 。

至於兒童餐具，在材質與使用上則需更為謹慎，以美耐皿餐具來說，如果長期重複使用容易有刮痕或磨損而影響耐熱效果，較不適合裝盛熱食給嬰幼兒食用。然而目前八成以上 (80.6%) 有提供兒童餐具的餐廳皆採用美耐皿材質餐具，僅一成六 (16.1%) 餐廳



採用不鏽鋼材質餐具。建議餐廳應注意美耐皿餐具磨損狀況並定期做更換。



(二)友善親子服務

媽媽們覺得貼心的地方：

「有些服務生會主動與孩子親近，也會考量家長抱孩子的辛勞，會邀請家長先行入座候位，讓人覺得很貼心…」

「會安排帶孩子的家庭坐在出入較方便的座位，提供簡易玩具，對兒童很友善…」

媽媽們覺得無奈的地方：

「有時只要人多，餐廳就會讓小孩和爸媽擠在兩人座的位子，用餐空間真的很小…」

「因為孩子是特殊兒，有時行為沒辦法很控制，店家無法體諒，我們也無法對店家說明孩子的特殊狀況…」

■ 七成七餐廳 會安排帶孩子的家庭在較寬敞的座位

■ 兩成三餐廳 會主動協助或詢問家長是否需協助

對於帶幼兒用餐的家長來說，除了餐廳的硬體設備需要克服外，常也需擔心孩子因為情緒或身體狀況不穩而影響到鄰桌用餐、引來旁人側目，因此往往需花費更多心力安撫年幼的孩子。此時如果餐廳提供一些貼心的友善家庭服務，就可以讓家長減少許多用餐時的壓力和負擔。

本次調查共檢測四項家長覺得友善的餐廳服務，總計比例最高的是「餐廳會主動安排在較寬敞的座位」(77.4%)，當兩位大人帶一位嬰幼兒用餐時，餐廳會主動安排在四人座 (而非二人座)，讓帶孩子的家庭有較寬敞的用餐空間。

其他三項友善親子服務，餐廳符合的比例約在一至二成左右，依序是「會主動協助家長或詢問家長是否需協助」(22.7%)、「會主動安撫兒童 (如：給小糖果)」(20.5%)，以及「提供兒童玩具 (如：蠟筆、紙)」(14.6%)。

除了本次檢測的項目外，其他友善家庭的服務，如：提供椅子給抱孩子候位的家長、安



排帶幼兒的家庭在進出方便的座位，以及借休息室或包廂給有哺集乳需求的媽媽等，也都能為家長帶來很大的幫助，相信也會增進親子在餐廳中的愉快用餐經驗。

| 「友善親子服務」 | | 符合 (%) |
|----------|----------------------------|--------|
| 1. | 主動安排在較寬敞的座位 (N=31) | 77.4% |
| 2. | 協助家長或詢問家長是否需協助 (N=44) | 22.7% |
| 3. | 主動安撫兒童 (如：給小糖果) (N=44) | 20.5% |
| 4. | 提供兒童玩具 (如：蠟筆、紙) (N=48) | 14.6% |

二、友善兒童餐食

除了檢視餐廳現有設備以及服務外，我們特別就餐廳提供兒童餐飲的狀況，以及兒童付費的規定做進一步的檢視，結果發現：

☺ 三成餐廳 提供免費的兒童餐食

本次檢測的 47 家大型連鎖餐廳中，共 14 家餐廳 (30.0%) 「有額外提供兒童免費的餐食」，像是簡單的麵包、湯、飯或小米粥等，不但減少爸媽點餐時的困擾，也讓食量小或不適合吃過度調味食物的幼兒能飽餐一頓。

☹ 兒童餐：10 家有 6 家含油炸物

本次檢測的大型連鎖餐廳共 10 家有販售兒童餐，將這些餐廳的兒童餐依菜色、價格、相對的設備服務，做進一步分析：

1. **兒童餐菜色高油、高鈉**：高油、高含鈉的食物對年齡較小的幼童來說並不適合食用，然而本次調查的 10 家餐廳中，共有 6 家兒童餐菜色皆包含薯條或炸雞等油炸物，3 家兒童餐菜色皆包含熱狗或香腸等鈉含量較高的加工食品。



兒童餐常見餐點：炸雞、薯條、洋蔥圈



2. **兒童餐售價僅與成人相差 97 元**：從整體價格面來分析，兒童套餐平均最低價為 166 元，成人套餐平均最低價為 263 元（含商業午餐），兒童餐與成人餐平均僅相差 97 元；此外，10 家餐廳中，共有 4 家餐廳的兒童套餐價格是成人套餐 0.8 倍以上。可以發現，部分餐廳的兒童餐和成人餐的售價差異不大，但在菜色選擇、精緻程度及份量上卻多數有一定程度的落差。
3. **友善親子設備狀況未到位**：分析販售兒童餐的餐廳有多少友善親子設備，結果顯示 6 大項設備（兒童椅、尿布台、哺集乳室、兒童餐具、兒童體型的馬桶或馬桶座墊、兒童洗手台或洗手台旁兒童踩的小板凳）平均僅擁有 2.5 項（未販售兒童餐的餐廳，友善設備平均 2 項，未達統計顯著），可見雖有針對兒童提供餐點，但在友善親子設備上卻未到位。

⊗ **幼兒收費：缺乏一致、合理標準**

1. **長得高要多付費**：本次調查的餐廳總計有 7 家為吃到飽的用餐方式，且皆有區分兒童價及成人價，但其中 2 家係以兒童身高做收費基準。《兒少法》第 33 條去年修正，明定國內大眾交通運輸、文教設施、風景區與康樂場所等公營、公辦民營及民營事業，應以年齡為標準，提供兒童優惠措施，雖然餐廳不在規範內，許多業者也同步調整收費規定，但仍有以身高計費的怪異現象。
2. **幼兒清潔費**：本次檢測也發現有 4 家餐廳要求「兒童不用餐也需收費」。收費名目多為清潔費或共鍋費，不過收費標準各家都不相同，分別有：2 歲以上收費、3 歲以上收費、4 歲以上收費以及 100 公分以上收費。這些不同的幼兒收費規則往往令家長感到相當困惑，也不禁讓人質疑向幼兒收費的合理性。



| 友善兒童餐食 | | 符合的餐廳 (%) | |
|-------------------------------|---|-----------|-------|
| 額外提供兒童免費的餐食 (如：麵包、湯、飯) (N=47) | | 30.0% | |
| 不友善兒童餐食 | | 符合的餐廳 (%) | |
| 1. | 兒童餐的菜色皆包含薯條或炸雞等油炸物 (N=10) | 6 家 | 60.0% |
| 2. | 兒童餐的菜色皆包含熱狗等加工類食品 (N=10) | 3 家 | 30.0% |
| 3. | 兒童套餐的價格是成人套餐的 0.8 倍 以上 (N=10) * 算法：兒童套餐最低價 ÷ 成人套餐(含商業午餐)最低價 | 4 家 | 40.0% |
| 4. | 吃到飽餐廳依照兒童 <u>身高</u> 來收費 (N=7) | 2 家 | 28.6% |

兒盟呼籲

對於家有幼兒的媽媽來說，帶孩子外出用餐很少有機會專心享受美食，勞心勞累地匆忙吃完一頓飯，常常是多數幼兒媽媽用餐的真實寫照。然而只需要一點友善的協助，其實就能讓媽媽們放心育兒、開心吃飯。兒盟針對業者與政府，提出以下呼籲：

業者幫幫忙：

✓ 設備要到位~

本次調查的大型連鎖餐廳在育兒設備上整體表現欠佳，僅三分之一 (32.1%) 餐廳擁有相對充足的友善親子設備。

長遠來看，建議業者在規劃整體的空間與硬體之初，即可融入友善育兒的概念設計。短期來看，餐廳也可以從基本做起，如：添置兒童椅和尿布台並定期清潔保養、在洗手台旁放兒童可以踩踏的小板凳、設置兒童專用的馬桶坐墊等等，都是可以立即改善的方式。

✓ 服務要友善~

期望業者透過職員的教育訓練，幫助餐廳對育兒家庭有更多的瞭解，縮短對育兒家庭的認知落差，在服務上相信也可以更貼近這些家庭的需求。



以現階段來說，同樣可以用服務來取代餐廳在空間或硬體上的限制，如：提供包廂或休息室給有哺/集乳需求的媽媽、安排帶幼兒的家庭在比較寬敞的位置或協助放置嬰兒車等等。

政府幫幫忙：

✓ 政府要獎勵～

提供獎勵措施，鼓勵業者建構友善育兒的餐飲環境。以新加坡政府為例，政府給予符合標準的餐廳「友善家庭標章」，獎勵業者完善自身的硬體設備和服務。獎勵的項目包括：

- 硬體：空間佈局 (設計方便推輪椅和嬰兒車的入口、走道)、坡道、防滑地板、友善設備 (尿布台、護理室、哺集乳室、方便老人、兒童或行動不便者使用的廁所)、兒童遊戲場所、出租嬰兒車和輪椅等。
- 服務：員工訓練費用 (顧客服務、基本醫療急救、緊急疏散及處理兒童、老人和行動不便者的需求等)。

為了推廣餐廳能更友善育兒家庭，兒盟也特別設計提供餐廳使用的友善親子指數自我檢核表，歡迎餐廳做為調整內部設計或是相關職員訓練之參考，育兒家庭也能使用該表，作為選擇餐廳之參考。

「餐廳友善親子指數」自我檢核表

- ✓ 0~1 項符合：對育兒家庭不友善
- ✓ 2~3 項符合：已有基本配備，可再加強
- ✓ 符合 4 項以上：友善育兒家庭餐廳 ☺

| 項目 | |
|----|---|
| 1. | <input checked="" type="checkbox"/> 有兒童椅 |
| 2. | <input checked="" type="checkbox"/> 有尿布台 |
| 3. | <input checked="" type="checkbox"/> 有兒童洗手台 (或洗手台旁有給兒童踩的小板凳) |
| 4. | <input checked="" type="checkbox"/> 有符合兒童體型的馬桶 (或馬桶座墊) |



- | |
|---|
| 5. <input checked="" type="checkbox"/> 有不鏽鋼材質的兒童餐具 |
| 6. <input checked="" type="checkbox"/> 有哺集乳室 (或提供休息室、包廂) |
| 7. <input checked="" type="checkbox"/> 主動協助帶幼兒的家庭 (如：安排在寬敞的座位、主動詢問是否需要協助、提供畫紙等簡易玩具) |