

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

103 年社會局社會福利香港及澳門 參訪計畫

服務機關：臺中市政府社會局

姓名職稱：王秀燕局長、呂昇邁主任
吳文植科長、王品又股長
洪文潔股長、陳妙恩督導
林涵瑜科員、廖秀玲社工師
李宜樺社工師、陳淑菁社工員

派赴國家：香港、澳門

出國期間：103 年 3 月 18 日至 21 日

報告日期：103 年 4 月 17 日

目錄

壹、	摘要.....	1 °
貳、	出國人員名單.....	2 °
參、	目的.....	3 °
肆、	過程.....	4 °
伍、	心得.....	7 °
陸、	建議.....	44 °

一、摘要

追隨社會福利制度發源的先驅，參訪香港及澳門因曾為外國殖民之華人生活圈，學習兼顧社會福利精神及華人文化脈絡的社會福利服務方案及輸送模式，有關食物援助方案、社區家庭支持性服務、社區活化再造議題在我國及本市發展方興未艾，參訪此二處政府及民間部門已建構高度發展和制度化的社福機構，夾雜中西合併、新舊交替、公私合力，既競爭又合作的福利發展現況，對於縣市合併後的大臺中市，無異是一面最光亮的鏡子，以社區為設置基礎的服務據點、以案主賦權為主體的食物援助及熟食方案、在資本主義架構下開展社區社會企業的另一條路，參訪團帶回滿滿的實務經驗，與本市的發展做了一清楚的對照，透過專業對話及學術交流，參訪團所有人也受到在地機構學者持續專業服務的熱情，重新省思自己在社會福利服務中的主體性，四天三夜苦短，回國規劃來日方長，但他山之石已為我們做了最好的奠基與鼓舞，在最後一站灣仔舊社區參訪中，我們看到從傳統到創新的香港，也看到在地港人與新來港人一起工作的成功經驗，社會福利服務所彰顯的「互助」、「關懷」及「分享」的概念，在不確定年代中，危機或轉機，社會福利的連結與支持系統成為關鍵性的資源，我們正是扮演關鍵制度發展的推手。一首香港流傳的勵志歌曲是這樣唱的「人生不免崎嶇，難以絕無掛慮，既是同舟，在獅子山下且共濟；攜手踏平崎嶇，我地大家，用艱辛努力寫下那不朽香江名句」。港澳社會福利有如此有心人，有專業制度的支持，我們未嘗不能呢！回國是工作的開始，參訪了香港東華三院綜合服務中心學習到家庭福利服務中心在地經營策略；參訪聖雅各福群會見視了社區中心及社會企業經營模式；澳門的最大福利機構明愛會致力於短期食物救助及街友服務，本次參訪收穫滿滿，期待下一次的專業交流，讓社福火花持續發生。

二、出國人員名單

本次出國考察人員由本府社會局相關業務承辦科室派員參加，共計 10 人。

	參訪人員
局長	王秀燕 WANG/HSIU-YEN
社工科西區家庭福利服務中心督導	陳妙恩 CHEN/MIAOEN
社工科社工師	李宜樺 LEE/YI HUA
社工科股長	洪文潔 HUNG/WENCHIEH
社會救助科社工師	林涵瑜 LIN/HAN YU
秘書室主任	呂昇邁 LU/SHENG MAI
社會救助科科长	吳文楨 WU/WENHSUAN
人民團體科社工師	廖秀玲 LIAU/SHIOULING
人民團體科股長	王品又 WANG/PIN YU
綜合企劃科社工員	陳淑菁 CHEN/SHU CHING

三、目的:

社會福利制度最早起源於英國，香港及澳門曾為英國及葡萄牙殖民地，故政府及民間部門已建構高度發展和制度化的社會福利制度。除為有即時需要照顧及經濟援助的人士提供基本援助外，亦提供一系列的預防、發展和輔導服務，因香港及澳門鄰近臺灣，故藉由本次參訪學習福利制度建構、服務輸送模式及反思本局現行福利措施精進之處。透過參訪香港東華三院綜合服務中心及家庭服務參訪可運用於家庭福利服務中心在地經營策略及開創高風險家庭服務內容；與香港理工大學應用社會科學系學術交流，促進專業教育互動；參訪聖雅各福群會了解推動社區中心及社會企業經營模式；參訪澳門明愛會學習短期食物救助及街友服務中心經營模式。參訪重點主軸包括:

- (一) 社區經營與發展
- (二) 青少年及家庭綜合服務
- (三) 學術交流及社會工作專業教育
- (四) 食物銀行、街友服務與社會企業發展現況

四、過程

日期	時間	內容	參訪地點/地址	行程負責人
03/18(二)	07:35 起飛 09:10 抵港	台中清泉崗機場-香港 國際機場 18MAR 二 0735 0910 AE1819 華信航空	台中清泉崗機場 香港國際機場	洪文潔
03/18(二)	10:30-11:30	前往飯店車程	香港尖沙咀九龍酒 店：香港九龍尖沙 咀彌敦道 19-21 號	洪文潔
03/18(二)	11:30-12:30	午餐		洪文潔
03/18(二)	13:30--14:00	車程:九龍—深水步		陳妙恩
03/18(二)	14:00-15:30	參訪東華三院： 余墨緣綜合服務中心 (兒童及家庭、社區、青 少年服務)	九龍深水埗富昌邨 富潤樓服務設施大 樓五樓	香紫珊姑娘 (中心主任)
03/18(二)	15:30-16:00	深水步--黃大仙		
03/18(二)	16:00-17:30	黃大仙家庭成長中心 (青少年及家庭綜合服 務)	九龍黃大仙竹園南 邨貴園樓地下 109 至 110 號黃大仙站 B3 出口	蔡家殷姑娘 (中心主任)
03/18(二)	17:30	香港人文全覽		
03/19(三)	09:00-09:30	九龍--香港理工大學	香港理工大學：紅 磡育才道 11 號	Michael(白敘 民)
03/19(三)	09:30-12:00	學術研討交流 專題一:香港的社會福 利服務和社會工作實		

		<p>踐」</p> <p>發表人梁志遠博士</p> <p>專題二:「與制度對話: 居家式照顧服務使用者 對服務輸送體驗」</p> <p>發表人王秀燕博士</p> <p>專題三:如何以人性化 角度來提供服務</p> <p>發表人徐明心教授</p> <p>專題四:社工心路歷程-- 靈性、理性&藝術結合</p> <p>發表人徐明心教授</p>		
03/19(三)	12:00-13:30	午餐聯誼		
03/19(三)	13:30-16:00	香港理工大學校園巡禮 參訪		
03/19(三)	18:00-20:30	港台社工人員聯誼交流 餐敘		
03/20(四)	07:00--08:00	九龍--上環港澳碼頭		林涵瑜
	08:00-09:30	香港上環港澳碼頭↔澳 門外港客運碼頭		林涵瑜
	09:30-10:00	外港碼頭前往明愛會		
	10:00—12:00	<p>參訪澳門明愛會明糧坊 (中區服務站,設於澳 門明愛總署地下)</p> <p>主題:食物銀行、街友 服務計畫</p>	<p>岡頂前地一號 A Largo de Sto.Agostinho No.1-A,MACAU</p>	<p>Carol Hoi 許 淑群 總幹事秘書</p>

	12:00-12:30	前往澳門明愛會駿居庭 (街友中心)		
	12 : 30-14:00	參觀澳門明愛會駿居庭 (街友中心)	澳門青洲收容所街	Tel: 853-2827 0939
	14 : 00-17:00	午餐及澳門世界文化遺產 人文攬勝		
	1700--1900	澳門前往香港		
03/21(五)	09:00--0930	九龍一灣仔		廖秀玲
03/21(五)	1000--1300	參訪聖雅各福群會 社區經營及發展 社區商店土作坊	香港灣仔石水渠街 85 號。	廖秀玲
03/21(五)	13:00-15:00	午餐及灣仔舊市街巡禮		
	15:00--1700	整理行李預辦登機 九龍一機場		
	19:35—21:05	AE1842 華信航空 香港台中	香港國際機場	

五、心得

● 機構一：東華三院—余墨緣中心

(一) 機構服務內容內涵介紹：

隸屬於香港最老牌的機構—「東華三院」組織的余墨緣綜合服務中心，是以提供青少年及家庭、社區等綜合社會服務為主要宗旨。

1. 中心人員編制：

中心含主任一名、副主任一名、社區支援服務(含社工及活動幹事計六名)、自力更生綜合就業援助計畫(含社工及活動幹事計十一名)、善繕堂(幹事及助理各一名)、中央行政人員(幹事及職工計四名)；青少年及家庭服務設一名隊長，又分出兒童及家庭服務(含社工及活動幹事計十一名)、青少年及學校服務(含社工及活動幹事計八名)等；總計該中心共有 45 名員工，其中有 18 名員工是註冊社工(香港規定有註冊才能從事社會工作)。

中心服務內容包括：

1. 兒童少年及家庭服務：

為幼兒、兒童、家長及家庭提供多元化服務，包括課餘託管、興趣班、各類小組及戶外活動、並為有需要家庭提供個人輔導及遊戲治療。同時，中心亦設有遊戲天地、自修室、青年閣等設施，為青少年及親子提供休閒休憩地方。

2. 社區支援及發展服務：為社區中的弱勢族群（包括弱勢戶、低收入、新來港家庭等）提供支援服務。當中包括師友計畫、短期食物援助服務、數碼資訊中心服務及關懷社區發展服務等，中心亦著重社區資源，為區內中小學、幼稚園及地區團體提供校本輔導服務，支援社區需要。

3. 社會企業及就業輔導：發展社會企業，為區內人士提供就業機會及

輔導服務。當中包括家庭清潔員、陪診員訓練、就業服務、就業資訊服務及愛心僱主網絡發展等。同時，亦為區內失業或待業人士提供綜合援助就業服務、職業技能訓練課程及就業配對服務。

4. 「善膳堂」食物援助計劃：

(1)服務簡介：由香港社會福利署撥款資助，營辦「短期食物援助計劃」，為未能應付日常膳食開支的人提供短期的食物援助。

(2)服務對象：

①難以應付日常食物開支的失業、低收入、新來港、露宿者及遭逢突變而有即時經濟困難人士。

②未受惠於早前(08年)紓困措施人士。

(3)服務區域：深水埗區、九龍城區、油尖旺區

(4)服務內容

①為有經濟困難人士提供最長 6 星期的食物。

②提供乾糧為主;食物種類包括米、粉麵、麥皮、餅乾、嬰兒奶粉、罐頭食品、肉類、蔬菜、熟食等。

5. 「天天好廚」熟食服務計劃：

(1)計劃目的：香港政府於 2012 年預算開支中投放額外的資源於「食物銀行」服務中，以回應社會的需求。方案緣起因目前「食物銀行」服務以乾糧食物為主，當中雖有派發新鮮肉券及蔬菜券予有需要人士，但對於一般居住於狹隘板間房的貧窮家庭及人士而言，烹煮飯餐不單涉及燃油費用的開支，其室內環境悶熱及食物儲存等問題亦會令其生活質素不斷下降。遊民更因缺乏煮食條件，享用熟食飯餐更是難上加難。因此，該中心為配合社區的實際需要，規劃此項以「需要為本」的食物援助服務，為區內貧困人士/家庭/長者等提供熟食，以補充目前社區以乾糧罐頭為主的食物援助計劃。計劃意義在於發揮深水埗區內人士的愛心及互相關顧精神，維護有需要人士的基本生活保障，從

而建立個人的生活尊嚴與價值，共享社會資源。

(2)服務對象：低收入家庭/單身人士/獨居或兩老長者(須經申請登記及評估程序)

(3)計劃內容：本計劃是透過聯絡全港的酒店及會所，由社區捐助將其每天剩餘的食物，經嚴緊的急凍程序後，由專人收集交回該中心。該中心則會進行翻熱過程，篩選有關食物，並整理在潔淨的餐盒內，派發給區內低收入家庭/清貧長者等人士。故此，本計劃可為貧窮人士提供多個選擇，並為居住於板間房或不便煮食的低收入家庭/長者節省燃料費等開支。換言之，此計劃除了是食物援助外，亦是一種生活補貼。本計劃內容包括兩大部份，第一部份主要為社區內有需要人士提供熱食服務，另一方面本計劃亦成為訓練餐飲業的平台，訓練有關服務大使，提升他們技能，從而更進一步協助低收入人士脫貧。

(4)服務提供方式：預計每日派發約 150-180 份熱食給符合資格的服務對象。按申請戶內人數來領取熱食餐盒（一人一盒）。為了令更多人士受惠於此服務，參加者將被劃分為四組，每組可領取 3 個月的熱食，作為生活上的短暫支援。服務時段為星期一至五，上午 11:30 至 1:00 及星期一、三、五下午 5:00-7:00。星期六、日及公眾假期休息。

(5)配套服務方案：

① 服務大使培訓：除了提供熱食服務外亦設立服務大使培訓，本計劃亦可成為訓練飲食業的平台，每期訓練多名服務大使，讓他們認識食物的衛生處理程序及相關知識，提升技能。

②招「菜」進寶義工計畫：邀請區內成年人或青少年協助道菜市場收集蔬菜，將收集所得的蔬菜做為當天午膳材料。參與者可獲得該中心積分（累計一定積分可至該中心換取日常用品）。

(二) 參訪心得：

1.依據地區經濟人口特性在最需要地點設置服務中心，提供多元服務
該中心位於全港平均收入最低的社區(深水埗)，並直接就在國宅公寓大廈中設點，參訪當天可觀察到該中心裡有許多的社區居民來去，同時有婦女、老人、青少年、兒童等不同族群，各自有不同的活動項目正在參與及使用，其服務對象果真是綜合及多元化。而空間的規畫使用也是十分豐富，有 K 書中心、數碼資訊中心(電腦及網路中心)、長青學苑、烹飪廚房、大小活動教室等，以因應不同服務對象及辦理活動之使用需求。

2.食物援助計畫包含物資乾糧及熟食，多元選擇

特別的是，一般食物銀行提供是乾糧為主，而該中心辦理之「天天好廚」服務計畫則是以提供熟食為主，特別考量到對貧窮家庭而言，烹煮飯餐不便及瓦斯費用的開支、室內環境悶熱及食物儲存等問題，亦會令其生活品質不斷下降，享用熟食飯餐難上加難。故規劃以「需要為本」的食物援助服務，為區內貧困人士/家庭/長者等提供熟食，以補充以乾糧罐頭為主要的食物援助計劃。對於社區能夠發揮愛心及社會資源共享之精神，進而建立個人的生活尊嚴與價值，使該方案更具有其意義。

3.培訓社區婦女工作技能並安排社區工作機會，實踐社區照顧

中心也針對婦女的服務有提供「優化生活社會企業」的服務計畫，例如培訓居家清潔員、就醫陪診員、環保香皂製作、按摩訓練..等，一方面能提供弱勢的婦女們能習得一技之長，並透過提供其服務的工作機會(由中心來給付工資)，來達到社區照顧的目的，可真是婦女發展與社區服務的兩相兼顧。

4.運用實地體驗方式進行志工教育訓練

該中心能提供多樣的社區服務，其中運用大量學生志工提供相關方案，讓社區不同的服務對象，皆能透過方案活動與中心有更多的連結。此外，中心的志工訓練不僅僅只是上課受訓，余墨緣對志工的訓練方式除讓參與者認識何為志願服務，並在訓

練過程中給予他們參與方案策劃，最讓人印象深刻的是，學生志工爲了瞭解遊民露宿街頭的感受，自發在提出方案前先行體驗，志工經過體驗及同理的過程，設計出的方案更能貼近服務者的需求。中心藉由青少年活潑且不受拘束的發想過程，相關的服務方案皆十分具有創意，例如志工先瞭解長者的需求，提供老人有趣且益智的桌上遊戲，又如推動兒童活動，學生志工以具創意的逃出密室活動，設計不同主題及挑戰，讓參與兒童靠智慧、團隊合作於時限內解開謎題，完成任務。

5.重視社工專業待遇，增加專業人員投入及穩定度

中心包含青少年兒童、家庭、社區等多樣性服務的綜合服務，其運作需要足夠的專業人力及搭配不同功能的工作人力來支撐(該中心總計有 45 名員工，內含 18 名專業社工)。主任告知以該機構爲例，社工人員平均薪資爲 15000~20000 元港幣，並搭配完整的督導系統，顯示高素質社工投入及久任對機構發展相當有幫助。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處：

1.多元項目整合性服務，成爲社區及家庭資源綠洲

余墨緣中心以位於在地社區提供多項整合性服務的概念，藉由位於社區內具服務可近性，空間上規劃讓各個服務族群有獨立可使用的空間，並利用志工人力，規劃活動方案，讓青少年、兒童、婦女、老人等能從方案活動中與中心有緊密的連結，讓服務中心成爲家庭支持的資源綠洲，值得本市發展家庭福利服務輸送模式借鏡。

2.以食物援助爲接觸社區居民的方法，深化社區工作，協助脫貧
檢視香港余墨緣中心食物銀行與本市運作層面上最大的相同之處在於，本項食物援助方案主要是以政府部門爲主體，以方案委託方式與民間非營利機構合作，由機構來執行，且主要以政府經費來購買發放的物資，現行做法與食物銀行因應全球糧食危機、避

免食物浪費的源起愈加不同，而逐漸成爲一種實物的福利給付；余墨緣中心注重服務提供期限之專業界限與評估、以社區爲核心，以食物援助爲接觸及介入居民的途徑，深化社區工作的服務深度及廣度、以爲弱勢家庭賦權的概念融入、及以協助脫貧爲終極目標的企圖心，以此發展食物援助方案的專業理念很值得學習，可爲本市在執行食物銀行方案規劃與整合上之參考架構。

3.培養在地志工，以社區服務社區，發展實地體驗的志工教育訓練
余墨緣中心所發展之志願服務是由志工開展及領導服務方案，社區居民藉由參與活動成爲中心志工的來源，而參加志願服務後的教育訓練除了由老師授課講習法規、服務者特性外，並搭配讓志工由體驗、瞭解受服務者的需求，發揮創造力自行發想服務方案的訓練方式，更能激勵志工，貼近服務需求，增加志工服務的穩定及創新，此類教育訓練方式可做爲日後辦理志願服務教育訓練設計之改進方向。

(四) 實景入鏡：



說明：由王秀燕局長致贈臺中名產給余墨緣中心(香紫珊主任)



照片說明：正在努力備餐中(熟食計畫)的婦女們與中央廚房，使用的是環保餐盒



照片說明：善膳堂熟食計畫廚房



照片說明：人潮熱絡的中心接待大廳，設有一服務櫃台、及休憩、等候區等



照片說明：社區人士及青少年使用中的 K 書中心



照片說明：數碼多媒體中心（電腦及網路中心）

機構二：東華三院—黃大仙服務中心

（一）機構服務內容內涵介紹：

同樣隸屬於東華三院社會服務科的家庭成長中心，座落在黃大仙的竹圍南村社區內，是目前香港惟一有提供親子互動輔導服務(PCIT)的機構。簡介該中心的主要服務內容：

1. 親子互動輔導服務(Parent-Child Interaction Therapy Service)

(1) 是由香港賽馬會慈善信託基金捐助之服務計劃，為育有二至七歲兒童、有管教困難及感到極大親職壓力的家長提供十四至二十星期、每星期一次的一小時密集式治療，避免家長誤墮體罰或虐兒的處境。

(2) PCIT 在美國是一向被普遍運用、並經研究證實為有效改善親子關係和家長管教能力的輔導模式。東華三院於 2004 年首先在香港推行 PCIT 先導計畫，並分別於 2005 及 2010 年安排輔導員到美國接受專業培訓。2008 年、2012 年由香港賽馬會慈善信託基金捐助之服務計劃，將服務擴展到全港多個地區。

- (3) PCIT 治療過程分為兩部分，家長及孩子會同時被安排在特設的「遊戲輔導室」參與輔導，治療師則透過單面反光鏡及無線耳筒裝置，即時指導家長。在第一部分，治療師會教導家長在孩子主導的遊戲中，使用適當技巧和原則建立良好親子互動和關係，以鞏固管教的基礎，多讚賞和描述孩子適當的行為，例如「多謝你的分享」、「我喜歡你安靜地玩」，並以熱誠的態度跟孩子互動。當孩子出現不適當的行為，例如發脾氣、拋擲玩具，家長應不予注意，先讓他們冷靜，而不加以予批評或命令。
- (4) 第二部分着重提升家長管教孩子行為的效能，治療師會在家長主導的親子遊戲過程中，教導家長如何讓孩子服從指示，家長應發出直接、單一及正面的指示，若孩子不服從可予以警告及使用「暫停」(Time out) 程序。
- (5) 收費標準：按家庭收入比例收費，經濟有困難者可申請減免收費。

2.親職教育

- (1) 教育家長認識子女在不同成長階段的需要，增強家長管教能力，以協助子女建立正向態度及健康生活模式，克服種種成長危機及抗衡社會上不良文化影響，並提供親職講座、親子遊戲輔導、預防子女網絡成癮活動等

3.情性教育及情性輔導

- (1) 支援家長推行家庭性教育，建立兒童及青少年正確的性觀念及兩性互相尊重的關係，為幼兒學校及中小學學生推行情性教育
- (2) 推動性健康，改善伴侶溝通及親密感，分別為夫婦及準夫婦提供夫婦成長小組、婚姻培育及婚前培育活動等，為夫婦及有需要人士提供婚姻輔導及性治療。

4.家庭精神健康教育

- (1) 推動家庭精神健康及正向思維、鼓勵家庭追求成長及個人身心靈整合，提供壓力處理活動、身心靈小組、溝通小組及正向思維訓練

5.個人及家庭輔導

- (1) 為有情緒困擾、人際關係、及家庭關係困難的個人及家庭提供專業輔導，為有情緒及行為問題的兒童提供「兒童為本遊戲治療」

6.專業培訓

- (1) 為幼兒工作者，中小學老師、兒童院護服務工作人員或社工提供培訓、工作坊或講座，提供親子互動輔導、情性教育及輔導、預防成癮行為及治療、壓力處理等專題培訓

(二) 參訪心得：

1.了解「親子互動輔導服務」(PCIT)運作模式及成效

此次參訪主要是希望能了解該中心在預防兒童虐待之方案即「親子互動輔導服務」(PCIT)之辦理方式。該方案充分利用資訊設備，讓治療師透過單面反光鏡及無線耳機裝置，即時指導家長運用適當技巧和原則，建立良好的親子互動關係。由現場觀看前後對照的親子治療影片，充分感受到這個方案親子關係的變化。這類型的親子互動教育，提供我們一種省思，當家長改變與子女互動的方式後，子女的回饋可以鼓勵家長持續以正向的方式教育子女。

「PCIT」成效得到理工大學梁敏教授及香港大學曾潔雯博士協助，進行了中期研究。研究結果確定了 PCIT 能有效改善親子關係和家長管教技巧，以及減少兒童行為問題。比較「PCIT」與其他治療模式的效能。減少家長重犯虐兒(身體虐待)機會，PCIT 只有 19%再犯、其他模式則有 49%。參與此方案的家長，除了中途無法持續參加流失的個案，也有高達七成以上的人評估透過此方案改善親子關係，參訪時所提供的學習前後影片，服務對象的親子互

動的確有明顯的正向積極改變。

2.了解性別議題對親職教育執行的影響

此外，性別在此種服務中是一個議題，雖然在方案中一些父親對子女的管教方式相較母親而言更不恰當，但往往介紹他們參與此方案時，他們更希望由母親參與。中心藉由鼓勵父親在旁邊觀看處遇過程，最後發現父親雖非親自參與該方案，但亦可在觀看的過程得到親子溝通、正向互動的學習。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處：

- 1.參考「親子互動輔導服務」(PCIT)，發展兒童少年保護預防方案
從美國開始發展的「親子互動輔導服務」(PCIT)引進香港主要為服務在親職管教與互動遭遇困難的家長與子女，此類教育性服務方案，提供家長正確的親子互動示範，得到不錯的成效評價。目前國內親職教育偏向個別諮商、講座課程之實施方式，尚未引入「親子互動輔導服務」(PCIT)的服務模式，由於本方案強調進入方案前之壓力評估及持續接受方案的志願性，方有良好之教育成效，針對家庭教育或兒童少年保護相關預防方案之有意願改善親子關係或學習正向管教之家長，適合引介此類型方案在臺灣發展，提供另一種服務之選擇性。

(四) 實景入鏡：



(照片說明)中心主任(左-蔡主任)及工作人員細心介紹 PCTI 方案內容



照片說明：治療師透過單面反光鏡及無線耳機裝置，即時指導家長運用適當技巧和原則，建立良好的親子互動關係(示範照片)。



照片說明：參觀 PCTI 遊戲治療空間(左側玻璃即為單面鏡)、團員模擬親子互動



照片說明：團長致贈臺中特產給中心主任(蔡家珊姑娘)並合影

機構三：香港理工大學

（一）機構服務內容內涵介紹：

本次學術交流機構為香港理工大學醫療及社會科學院應用社會科學系，由徐明心教授帶領系上師生接待。理工大學自 1937 年，由香港官立高級工業學院成立開始，是香港第一所由政府資助、提供專上程度工科教育的院校。1947 年改名為香港工業專門學院，提供全日制及兼讀制課程。1972 年 8 月 1 日，香港理工學院（理工）正式成立，其使命是開辦專業課程，培育人才以滿足社會對專業人才的需求。1983 年，理工推出首五個學士學位課程，並於 1986 及 1989 年分別開辦碩士及博士學位課程。1994 年 11 月 25 日，理工學院獲大學及理工教育資助委員會頒授自我評審資格，正式取得大學地位，並正名為「香港理工大學」。

香港理工大學世界排名

在 2013/14 年度 QS 全球五十強年輕大學排行榜中排名第 8 位

在 2013 年 QS 亞洲大學排行榜中排名第 25 位

在英國《泰晤士報高等教育特刊》公布的 2013 年全球百強年輕大學排行榜中排名第 34 位

在 2013/14 年度 QS 世界大學排行榜中排名第 161 位

（二）參訪心得：

進入理工大學首先映入眼簾的是規劃整齊的校園及充滿朝氣的學生活動，當時正逢校內舉辦學生就業博覽會的活動，來到應用社會科學系的系辦公室及行政大樓，可以感受到師生互動融洽的氣氛。今日由白敘民老師接待我們，首先由梁志遠博士分享與徐明心教授聯合發表的研究論文「A Critical Review of the Long-term Social Welfare Planning in Hong Kong」。論文以一個較為批判性的觀點探討香港政府自 1997 年回歸迄今對於「社區」與「社區工作」的發展軌跡，社區或社區工作一直以來被偏向新自由主義的香港政府不斷引用，被當作治療社會弊病的良方，從政府對於「社區」認定的轉變，也影響「社區工作」的實施。作者對於香港社會福利政策將「社區解體」以及「利害關係人缺乏共同責任」當

作一切社會問題的根源。在政府重新介入社區及社區穩定化之後，讓「社區」重新發展，但這類的「社區」發展其實是各自為政的、前瞻性不足、也不能永續經營。作者建議像香港這樣以補殘式福利的政府，應使社區能發揮其「政治性」與「建設性」。釐清目前社區發展邏輯的偏誤，區辨「政府對於社區由上而下的介入」，及「由下而上、由社區自己發起的草根活動」之差異性。

隨後由王秀燕局長發表「與制度對話--居家式照顧服務使用者的服務輸送體驗」，從居家式照顧的服務使用者體驗，提出合適的輸送體系設計，增進服務品質以及公民參與。研究發現服務使用者身份除常被標籤外，依其特質可歸納為「雙重弱勢型」、「飲水思源型」、「積極參與型」、「主流福利資訊排除型」4種類型；服務的合適性影響服務效益；在服務輸送設計方面缺乏消費者主權、服務體系間連結弱、未考量家庭內外脈動、雖然服務使用者對服務感受正向，但在服務品質方面，有關回應服務使用者所提出不滿意服務時處理方式有待加強、滿足服務使用者的需求不足等。香港理工大學與會老師們以「以文會友」的方式對於王局長的論文流程、架構及創造身為服務使用者之長輩能夠自由表達其意見之背後因素提出建言，建議略做修訂發表於學術期刊。

第三場分享由徐明心教授簡報「靈性、理性與藝術的結合- 本體、本土和人本的社會工作追尋」，從社會工作是真:「理性」、善:「靈性」、美:「藝術」的追尋，說明一名從事社會工作者應有的基本價值與工作態度。社工工作教育更須教育一名社工員，這個專業是事實為中心，價值及個案為基礎；徐教授的演講讓在場所有實務工作者都重新拾起對專業的初衷與使命感。

第四場分享由徐明心教授簡報「社工人性化的反思歷程」，社會工作源於價值，藏於價值，捍衛價值。因此沒有價值的社工，只能稱為一名技工，這句話讓可能急於追求會談技巧或諮商技術的我們深有所感；對於社工專業與其他行業的不同定位，徐教授也鞭闢入裡的解釋，被稱為“服務對象”、“病人”、“顧客”、“消費者”、“服務使用者”、

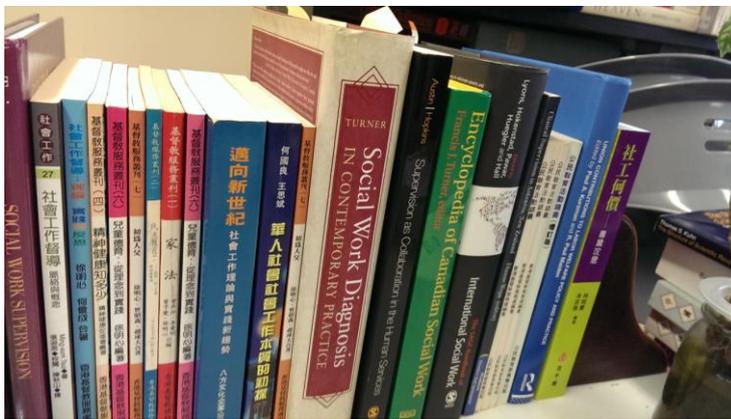
“伙伴”、有特定經驗的“專家”；代表著我們對案主不同的詮釋。社工不單在機構中實踐，也是道德與政治的實踐。社會工作是“人性”的，我們也有軟弱的時候；也需別人來支持。社會工作不是“神性”的，我們不用當超人，不足之處要接受批評。徐教授最後的溫馨提示非常實務有助益，當社工不用粉身碎骨，也不用生命換取生命。只要多做一點點 例如：多打一個電話找資源，多面見五分鐘才關門，聽多一點心聲來關懷，堅持最後一秒才放棄。這篇分享值得與所有從事一線社工的同事及夥伴們分享。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處：

1. 針對香港政府發展社區工作，以政府補助方式推動之方式，會中討論目前香港政府對社區之補助模式已產生衝擊，例如香港政府補助社區經費龐大，對於社區自主性影響更多，久而久之因補助發展之重點可能與社區本身宗旨背離，失去社區之自主性；對於社區的支援方式，除經費以外，讓社區自我力量形成也很重要，只有經費補助恐無法發揮培植社區能力，主動發掘問題，以自己力量參與改變與發展的效果；目前香港推行社會企業，大部分來自企業所設基金會，以其龐大力量承攬各種服務方案，與純粹社福團體不同，資本主義進入社區，讓原本在地提供服務的小型機構受到排擠，對於社區發展反而可能帶來不利影響。
2. 目前臺灣及本市亦有藉財政補助方式協助社區發展之模式，但亦有社區關懷據點等推動方式是論文作者認為由下而上的推動方式，香港結合街坊社區與台灣仿日本鄰里長推動的模式，可以截長補短同時發展，讓社區草根力量與政府合作，共同推動社區工作。政府站在協助立場而不是收編立場，可支持社區發展出自有的特色與能量。
3. 針對香港社工專業實務及教育制度，徐明心教授所提示的社工價值讓目前服務於社工實務的我們都打了一劑強心針，社會工作的理想性格及價值性目的經常在眾多的科層與行政事務中被忽略，

社工人員也容易在案主及社會的價值中擺盪，失去平衡，我們學習到社工專業及社工員本身應該保持理想性格，但也不要忘記自己也需要幫助，這樣才會讓自己所做的工作更有人性。這樣的分享內容適合讓每一個實務工作者及學生了解選擇社工「所為何來」，在這次參訪後，我們將帶著徐教授的簡報分享給所有同事，並規劃「社工人性化」、「社會工作靈性、理性與藝術」相關教育訓練課程，讓服務同仁都能重拾對專業工作之熱情，學習自我照顧，體現專業價值。

(四) 實景入鏡：



(照片說明)徐明心教授及師生著作



(照片說明)專題介紹



(照片說明)介紹與會人員



(照片說明)團員與當日出席師生合照

機構四：澳門明愛會明糧坊

(一) 機構服務內容內涵介紹：

該會為 1950 年代陸毅神父成立「利瑪竇社會服務中心」。最初，服務對象是難民，於 1971 年加入「國際明愛」，易名為「澳門明愛」，並因應社會需求而趨向多元化的發展，服務內容包括家庭個案援

助服務、青少年服務、露宿者服務，開辦有明愛婦女中心、庇道學校、安老院、社屋老人中心、日間護理中心、明愛幼稚園及明愛托兒所、傷殘人士駕駛訓練及生命線輔導中心及澳門首間培訓社工的社工學院。本次於該會參訪食物補助及遊民服務兩項方案。

1. 「明糧坊」短期食物補助服務簡介：

(1) 於 2011 年 9 月 26 日接受澳門社會工作局委辦，人事及物資經費由政府經費支出。該機構以本項方案服務作為機構的介入途徑，接觸經濟困難者，進而進行進一步的評估和服務介入，以減低其他潛在問題的出現；「明糧坊」長期目標為，期望透過服務結合社會的力量，共同關注和改善社會上的貧窮問題。

(2) 目標

①短期：為澳門本地低收入及有需要人士提供個人或家庭的緊急短期性食物援助服務，紓解其生活困難。

②中期：提供具鼓勵性和支援性的服務項目，提升其個人或家庭成員的身心抗逆力，改善生活素質。

③長期：鼓勵大眾關注社會的貧窮問題，培養關愛和分享精神，共建互助和諧的社會。

(3) 服務據點計有北區服務站、北區服務分站、中區服務站、及離島區服務站等 4 站。

(4) 服務對象：以澳門為常居地和持有澳門特別行政區居民身份證，且未納入社會工作局援助金網路，並須符合本服務的評審準則，及同時處於以下任一狀況：

①低收入個人及家庭。

②失業/待業人士。

③新來澳人士（連續居住澳門未滿 18 個月）。

④露宿者（即遊民）。

⑤正輪候經濟援助人士。

⑥遭受突變個人及家庭。

(5) 服務申請辦法：填妥該會服務申請表及帶備所需文件親臨各澳門明愛會服務站及該會婦女中心、老人中心等 6 服務據點遞交（總計有 9 個受理窗口）。

(6) 服務內容：

① 最長 10 星期的短期食物補助，受領戶每周至住所所在地服務站領取。（如有特別需要，申請者可以在首次申請 12 個月內提出續期 1 次）

②每周領取物資包括以下 4 類：提供主糧（米、麵、麥片等）、副糧（如罐頭食品、餅乾、雞蛋、水果等）、麵包及冷凍肉品現金兌換券（兌換券由受領戶另外持券至特定合作商店領取）。

③對 2 歲或以下的嬰幼兒提供奶粉。

(7) 配套服務項目：

①「共膳計畫」：定期與服務使用者舉行聚餐活動、邀請服務使用者自攜一定量食物，透過團體聚餐提供情緒關懷及支持，並同時融入提升社交技巧之訓練，提升服務使用者社交能力、自尊及自信心。

②特別節日食品派發。

③「小鈔戶儲蓄計劃」：鼓勵服務使用者運用有限的資金進行儲蓄，藉此學習理財，並配搭定期理財講座及專題活動。

④「康健伴我行計畫」：目標鼓勵服務使用者觀照自身健康狀況，定期辦理健康教育講座、營養指導及食物安全處理等課程。

⑤義工服務計畫。

(二) 參訪心得：

1.從避免浪費的方案目標轉向實物給付

檢視港澳兩家機構與本市食物銀行在運作層面上最大的相同之處在於，本項食物援助方案主要是以政府部門為主體，以方案委託方式與民間非營利機構合作，由機構來執行，且主要以政府經費來購買發放的物資，現行做法與食物銀行因應全球糧食危機、避免食物浪費的源起愈加不同，而逐漸成爲一種實物的福利給付

2. 重視服務提供期限之專業界限與評估：

檢視港澳兩家機構皆將食物援助定位於短期服務（2 個月至 3 個月），且嚴格執行本項服務提供之原則；本市則是一次 6 個月，最長可延長 1 次（1 年），此外，執行至此階段開始有零落的受領民眾陳情要求長期領取、委外單位亦有設立長期照顧戶之建議。

3. 以社區爲核心，以食物援助爲接觸及介入的途徑，深化社區工作的服務深度及廣度：

港澳 2 家機構的承接方案機構爲專業社福機構，非慈善或一般社團法人，因此，機構內以社工爲主體，服務以社區內弱勢家戶需求爲考量，以此展開整體的方案及服務提供規劃，從他們的整體方案可見爲弱勢家庭賦權的概念融入、及以協助脫貧爲終極目標的企圖心，這樣的專業理念很值得學習，亦可本市在後續方案的規劃與整合上思考。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處：

本次東華三院余墨緣中心「天天好廚」熱食服務計畫及澳門明愛會「明糧坊」提供麵包及肉品兌換券的措施來看，也同時呼應本市接受 102 年行政院服務品質獎評核時，對於所提供物資營養性考量之建議，對此，有以下幾項本市後續規劃上可學習及發展之方向：

1. 推廣熱食計畫：

回應本局原定於 103 年下半年規劃發展本市「熱食送暖、『食』在健康」計畫。短期發展策略為開發社區熱食計畫，盤點及跨科室結合現有社區關懷據點及社區發展協會等在地資源，評估適當區域試辦提供熱食用餐及熟食發放服務；長期策略可學習招「菜」進寶義工計畫，回應食物銀行避免糧食浪費之宗旨、也增權服務使用者及發展合作平等的專業關係。

2. 精進食物包內容及營養：

提供嬰幼兒奶粉及開發品項兌換券在本市於 3 月 17 日慈善公益聯盟第一次連繫會議即在本局廖素玲副局長主持及討論，決議針對家戶中有嬰幼兒的受領戶，提供奶粉之措施，預計確定運作機制後，於本年度下半年開始執行；其次，除原定 104 年申請全聯慶祥慈善基金會「全聯愛心福利卡」，亦可評估參照澳門明愛會「明糧坊」提供麵包及肉品兌換券之措施，開發相關麵包等相關熟食食品業者之資源，以提升本市食物銀行食物援助內容的多元性及營養性。

(四) 實景入鏡：



照片說明) 「明糧坊」食物銀行

- 機構五：澳門明愛會駿居庭

- (一) 機構服務內容內涵介紹：

駿居庭前身是澳門露宿者中心，開辦於 1994 年 7 月 28 日，由二層貨櫃改建而成。2005 年澳門政府進行原地重建，新大樓於 2006 年落成。重建後，中心為一幢七層高的建築物，為男、女露宿者提供一個舒適的居住環境，目前由澳門政府委託澳門明愛會經營管理，為一公設民營單位，澳門明愛會將該住所更名為「駿居庭」，其工作人力編制為主任 1 人、社工員 2 人、舍監 6 人及清潔員 1 人，共計 10 人，每年政府補助經費約占總營運經費的 80-90% 左右，除了人事費用全額補助外，依所收容的人數計算每人每月補助 1000 多澳幣，但例行設施設備維護及外展服務的費用則由明愛會自行負擔。

駿居庭的成立宗旨主要是希望能改善露宿人士的生活條件，輔助他們回復正常的生活及重新融入社會，加深公眾對他們的瞭解及接納。而其服務對象則為年滿 18 歲或以上、持有澳門居民身份証或其他合法逗留文件之露宿人士，男女性別不限，而住宿服務的使用者需具備自我照顧及日常生活自理能力，無傳染病，且有接受後續服務的意願。所有符合資格之人士可透過社會工作局轉介或由管理單位澳門明愛會安排入住，目前短暫住宿服務可提供之床位男性有 76 床、女性則有 10 床，每間房人數約 3-7 人，每日供應三餐（委外提供），每名住宿服務使用者每月需支付住宿費（自付額約為澳幣 1600 元），而外展服務費用則全免。

澳門露宿者一直有增加趨勢，駿居庭入住人數由成立之初的十多名，增加至現時逾四十人，有關數字不時變動，在寒冷的月份人數特別多。院友年齡多介乎五十至六十歲，曾接觸最年輕個案僅得廿四歲。他們入住原因各有不同，據工作人員統計，一成人患有精神病或智商問題，另外有人因賭博、家庭、個人問題，也有吸毒者

或釋囚入住，去年特別多因無力負擔租金而被迫遷的情況，佔總體百分之五。

其中更有女性化和年輕化趨勢，雖現時無論中心或街外都以男性露宿者居多，但女性露宿者有增加情況，她們多因家庭問題入住，亦有人一直在街頭拾荒。年輕院友則大部分因賭博問題入住，他們戒賭意願不高，很多時候借了錢賭博，最後卻因沒有錢還只能露宿，此情況或與澳門過度發展博彩業有關。

「駿居庭」意謂「馬隻停靠休息的地方」，並不允許服務使用者長期滯留，入住一次的最長期限為半年，如有需要至多延長至一年，中心會為入住者提供輔導服務，協助他們訂立人生目標和回歸社會計畫，也會幫助申請救助、找工作和申請公屋，希望協助其盡快重返社會，甚至針對身體狀況佳、有工作能力者，一旦居住期限到期，就會強制要求離開。除了短期住宿外，駿居庭還進行社區外展服務，於夜間在外巡訪，提供露宿者實物支援（熟食或棉被）；另於冬季溫度降至攝氏 12 度以下時，則開放避寒中心，露宿者不需要經過申請即可入住，並供給熟食；對於遭逢急難即將露宿街頭者，他們會提供急難救助，協助申請其他收容住屋，但對於女性就提供 3 個月的免費住宿。

（二）參訪心得：

1.對遊民服務態度明確，在澳門露宿街頭並不違法，沿街乞討才犯法

澳門的露宿者與台灣的遊民會持續存在的原因很相似，基本上不外乎個人因素（缺乏工作動機、人際關係疏離、自我放逐…等）及結構因素（結構性失業、中高齡工作機會少、租金高漲…等），但在澳門對露宿者的態度很明確，駿居庭工作人員向我們說明：在澳門露宿街頭並不違法，沿街乞討才犯法；除非露宿者有自殘行為，否則相關單位不能強制驅離或帶走，而露宿者跟普通市民一樣可以申請經濟援助及免費醫療，這些跟我們對遊民的權益認

知與待遇差別不大，只不過不知道澳門一般市民對露宿者的態度及容忍度如何？相關單位在審查露宿者申請經濟援助或醫療補助案件時，會不會特別嚴格或出現道德爭議？駿居庭為一獨棟建物（前面街道名稱就叫收容街），或許是公有建物關係，附近沒有太多民宅，想必不太會有鄰避情結這類的困擾

3. 街友中心空間寬敞明亮，簡單平實，規範清楚嚴謹

內部環境方面，雖然室內床組、衛浴設備簡單平實，但整體空間十分明亮寬敞清潔，相較之下，本市接受公部門補助收容安置遊民的民間團體（如臺中市街友關懷協會、人安基金會），其場所就顯得簡陋緊迫，居住品質較差，還經常受到周圍鄰里的抗議干擾，經營上相對顯得辛苦許多。在參觀過程中，見到駿居庭工作人員張貼許多公告，機構訂有「入住者遵守守則」等規定，提醒入住者遵守日常生活常規，尤其對於攜帶酒類飲品、違禁品更是嚴格禁止，甚至要求檢查，可見其管理規則明確，不排除以強制手段維持秩序，對於不假外出未歸的入住者，也會以書面方式告知於一定期限（7天）後，取消其入住資格，足見駿居庭內部管理之制度、表單十分完整健全，對於入住者的動態也能隨時掌握，並有相對應之處理機制，這方面頗能提供本市民間團體學習，日後也可列為我們輔導這些團體的工作重點。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處：

1.澳門政府委託明愛會經營管理「駿居庭」經費補助模式，簡便可行，日後如有利用公有建物委託民間團體辦理遊民收容安置之機會，可參考援用，促進公私部門合作夥伴關係。

2. 駿居庭內部管理之制度、表單完整，專職社工員會為入住者提供輔導服務，協助他們訂立人生目標和回歸社會計畫，也會幫助申請救助、找工作和申請公屋，雖然本市目前係以補助方式連結

民間團體辦理遊民安置收容，但應可利用聯繫會議方式，幫助協力團體強化管理品質及服務方案規劃。

(四) 實景入鏡：



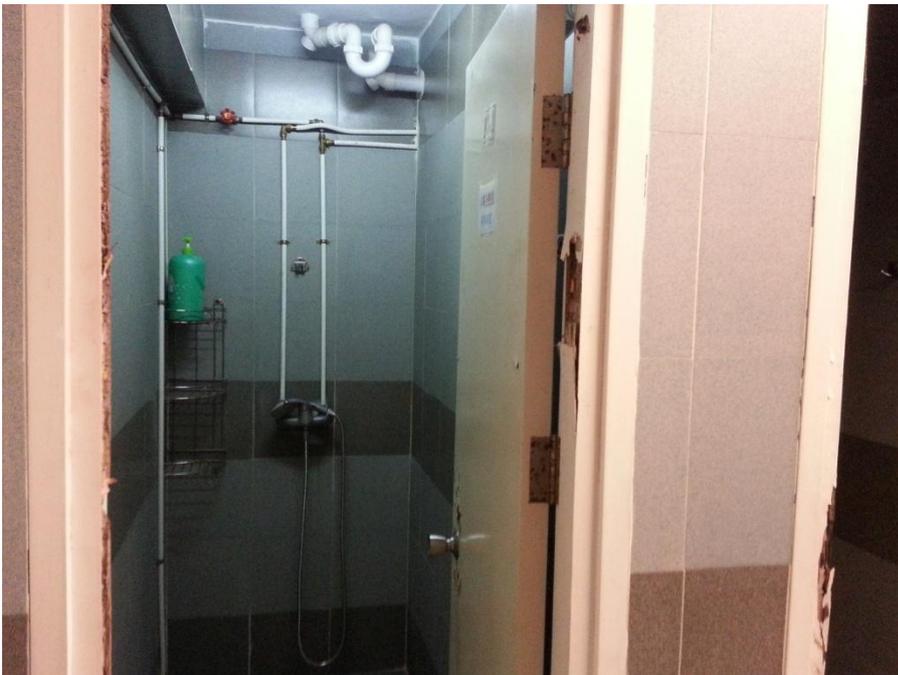
(照片說明) 駿居庭服務簡介



(照片說明) 駿居庭寢室一角



(照片說明) 駿居庭寢室一角



(照片說明) 駿居庭男寢浴室

警告

2009_09_02

駿居庭當值同事有權檢查入住者之物品

由於近日發現部份入住者，攜帶酒類的飲品及違禁品進入住房，並於住房內進食，此乃行為已違反「駿居庭之入住者遵守規則 I」的內容，本服務單位為著確保全體入住者之安全，故由即日起，每日當值同事有權檢查(入住者之手提袋、手袋、任何袋裝物品等)，即入住者所攜帶進入駿居庭內之物品。

每日當值同事有權不讓予入住者攜帶酒類的飲品及違禁品進駿居庭範圍內，敬希全體入住者遵守及配合。

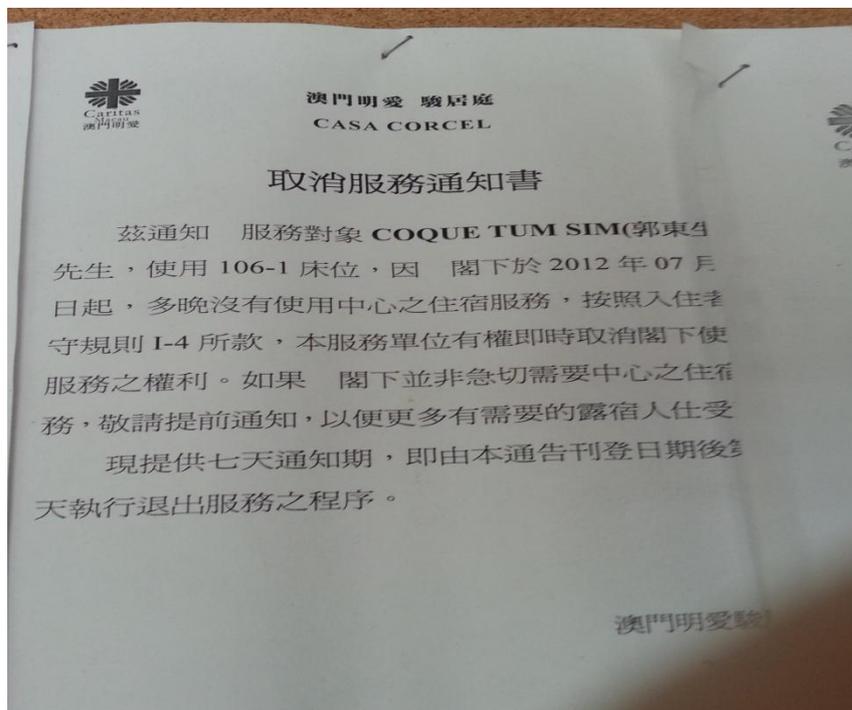
倘若屢經勸告後，入住者仍不聽勸導及蓄意違反者，本服務單位有權不需向入住者發出警告下，而要求入住者即時退出服務及遷出，以及本服務單位保留一切法律及追究之權利。



澳門明愛駿居庭啟
2009年09月02日

*遏止非法販賣及吸食麻醉品及精神科物質，視為刑事行為以及提倡反吸毒措施。第 5/91/M 號法令 [B.O. 4(I), 28/01/1991, 經第 11/2004 號法律修改。]
監管麻醉品及精神科物質之合法使用第 34/99/M 號法令 [B.O. 29 (I), 19/07/1999]

(照片說明) 駿居庭警告函



(照片說明) 駿居庭取消服務通知書

機構六：聖雅各福群會社區中心

(一) 機構服務內容內涵介紹：

聖雅各福群會創辦於 1949 年，為一非營利的多元化社會服務機構，服務形式從在社區中提供支援協助到院內照顧服務，服務對象包括兒童、青少年、家庭、遊民、智能障礙者及老人等。

而本次參訪的社區服務中心，成立於 1987 年，經費主要來自政府補助，部分來自賽馬基金會。服務香港灣仔區居民，不管是生活、就學、工作者及其家庭成員提供不同的服務，藉以提升社區參與。服務內容除舊區重建、低收入或單親家庭服務、大廈管理及維修服務外，該中心因應社會變遷及灣仔地區面臨的挑戰，如舊區重建，衍生的社區網絡的瓦解、地區文化的流失與保存、全球化、對於資本主義市場經濟的高度依賴、地區經濟漸漸式微、高失業率、貧窮及社會排除等等議題，發展新服務項目，包括深入就業援助計劃、合作社及就業服務；社區經濟互助計劃及社會企業；古蹟保存及可持續發展及地區發展等項目，本次以社區服務中心服務以及社區經濟互助計畫為參訪重點。

(一) 服務內容介紹

1. 社區中心

(1) 為一個多元服務的場所，服務內容包含社區工作、團體工作，並且提供社區民眾閱覽自修服務以及其他福利服務設施，是一個活動、交流、互動的場所，也是一個社會福利服務輸送的小據點。

(2) 服務內容簡介：

- ① 社區工作：組織社區民眾、促進社區參與、創造社區參與公眾事務及對話的平台。
- ② 眾事務及對話的平台。
- ③ 舊區重建：協助組織民眾共同關注重建議題、協助重建過程相關生活的安排。

- ④ 開辦社區創新大學：以傳承社區文化推動社區發展為宗旨，推展文化生活相關課程，結合生活與社區參與。

2. 社區經濟互助計畫：

- (1) 背景：因應經濟轉型、金融風暴、舊區重建、更新、社群網絡與支持系統轉向薄弱，使許多弱勢民眾陷入生活危機，包括單親家庭、低收入家庭、失業人士、獨居老人及新來港人士等社群而發展的整合型方案，希望藉由重建社區經濟、減少社會排除，希望達到「人盡其才」、「物盡其用」、「各取所需」的經濟目標；增加居民信任與溝通，重建社區組織網絡，消除標籤的社會目標；透過交換過程，反思日常生活生產消費的價值高低準則的文化目標。
- (2) 時分天地及時分券計畫：聖雅各福群會於 2001 年推出計劃，希望建立社區資本，透過物資交換令社區不會過分依賴市場，並讓社會各階層憑一己之長換取成果，改善生活。參加計劃的會員「講分唔講金」，透過提供物資或服務，換取社區貨幣「時分券」。計劃初期在每月首個周日舉行「來墟」，讓會員擺賣貨物或提供理髮等服務，換取「時分券」。6 年前起，又每天從港島香格里拉大酒店收集麵包，讓會員以時分券換取。據統計，去年計劃共派發了 26,404 袋麵包，合共有 211,323 個。2005 年在政府資助下於灣仔慶雲街覓得地舖，成立「時分天地」，會員在此寄賣並換取二手衣履、家庭電器或玩具等小型物品。自「基地」成立後，物資交易次數大幅增多，去年在地舖的交易次數達 18,000 次，合共 22,000 件二手物資覓得「新主人」。此外，會員又透過配對熱線覓得合用的大型傢俬。計劃又逐漸引進小商店及其他組織，令物資與服務種類漸趨多元化。現時已有 27 家商店加入計劃，讓會員利用「時分券」獲取不同服務，如補習、縫衣、中醫等，或加上少許現金換取由本地農夫生產的新鮮有機蔬菜或糙米等食糧。

(3) 招募會員，發行「社區貨幣時分券」，發行社區報及透過「來墟」(類似台灣所稱跳蚤市場)活動及經營社區商店土作坊)，擴大社區貨幣適用，並透過以物易物及服務交換，減少對於市場經濟的過度依賴。

3.社區文化保育：藍屋活化計畫及灣仔民間生活館：

(1)背景：因應舊社區重建議題，舊社區往往被形塑為「老」、「舊」及「荒廢」的刻板印象，該中心轉從舊社區強項出發，包括「豐富社區資本」、「民間智慧與傳統行業」、「地區的歷史與故事」及「高度社區歸屬感」的方向出發，重新建構舊社區論述，發展社區擁有的資產。該中心於 2006 年與三個不同專業背景的非營利組織合作，致力於藍屋的文化活動、社區企業及街坊培力計劃。主要為提昇灣仔地區社區居民生活素質、鼓勵社區參與，保留傳統生活模式，將歷史建築與有關的生活價值傳承給下一代採取留屋又留人的方式活化歷史，延續舊社區鄰里街坊網絡與支持，延續舊社區鄰里街坊網絡與支持，如同文化部在推動的「社區總體營造」模式。

(2)具體運作：

- ①協助居民成立「藍屋居民權益小組」，爭取留屋留人，創造居民關注與參與平台。
- ②開辦民間智慧課程及辦理文化旅遊，進行社區文化保育，凝聚社區，培養社區居民對於自身社區的認同與歸屬感。合作成立「香港故事館」(前身是灣仔民間生活館)，開始一系列的展覽及音樂等文化活動。

(二)參訪心得：

1.增進對香港政府社區發展政策之了解：

(1)社區發展政策：香港政府社區發展是「社區建設」，香港前港督麥理浩在 1967 年的首次立法局會議，就的「社區建設」概念提出

指導性的觀點和意見。社區建設的定義：「建立一個互相關懷和負責任的社會」。

(2)聖雅各福群會經營社區的理念相當明確，發展社區小規模經濟，在灣仔舊區舉辦「社區經濟互助計劃」，用意是凝聚社區資源，建立物資交換機制協助基層人士。從 2001 年開始，會員由 150 人增至 1200 人，物資和服務種類數量持續增加，愈來愈多中產人士加入這「不計成本」的小社區。互相交換專業服務，更透過社區商店、有機農場的方式，創造服務時數+貨幣的交換經濟模式，讓經濟弱勢的居民也能購買到市場價值高的物資；其所強調的「每一個人付出都是平等」的時分概念，更有促進社區不同社經階層居民交流的機會，協會希望達到的「2013 社區經濟一條街」的目標，在已有 13 個社會企業方案運作的基礎下，為社區發展的模式樹立一種典範。

(3)社區發展目的：而政府社區發展目的為促進社會關係，發展自力更生、社會責任及社區凝聚力，鼓勵個人參與解決社區問題，改善社區生活質素。

(4) 社區發展策略：成立及扶助居民組織，提供社區中心供居民使用，鼓勵居民參與社區活動，遊說市民支持政府的政策及運動，在各區提供康樂及娛樂活動。

(5) 優勢觀點以資產本的社區發展：理念往往導引具體的行動策略，該中心服務理念強調「資產為本」，不以「問題」診斷出發，與目前推動社會工作中所強調「優勢觀點」同出一轍，除了可以減少社會負向標籤，將社區視為一個具有行動主體，而非一個被動的接受者。

2. 整合型的社區服務型態，綜融性社會工作服務：

香港為地小人稠的地方，高樓層公寓大廈林立，許多公屋皆須設置社區中心，社區中心不僅是一個社區居民交流互動的空間，也是許多福利輸送的據點。比較類似台灣家庭福利服務中心的概念，香港社區中心不但能讓弱勢者走入該中心得到需求服務，連一般社區居民也能充分利用社區服務中心設施其使用率提高，更

能讓社區居民彼此互動交流的機會更多，體認成爲社區居民的一份子，另外，爲因應社區不同的需求，其服務內容型態也趨向多元。不同於台灣的社區活動中心多數受到某些政治因素只淪爲辦理活動集會的場所，相當可惜。

3. 重建社群網絡，強調關懷互助的重要性：

因應社會快速變遷，過去傳統互助與關懷日益淡薄個體間的關係、與社會關係變得越來越疏離，本次參訪主要計畫中，無論是藍屋活化計畫或者社區經濟計畫，最大意義是在推廣孔子的「禮運大同篇」彰顯「互助」、「關懷」及「分享」的概念，在面對不確定年代中，危機或轉機，網絡社群與支持系統往往是一個基本的關鍵性因素，因此，福利服務輸送「在地性」如何過度成爲一種建構支持網絡，正式資源退場，也就變得更加重要。而該中心建立組織、透過引進資源、創造平台，進而達到彼此關懷互助，也就是「禮運大同篇」裡的「講信修睦，故人不獨親其親，不獨子其子，……鰥寡孤獨廢疾者皆有所養」的概念令人印象深刻。

4. 聖福群在灣仔地區推行時分券制度，透過社區互助方式，企圖營造出小規模社區經濟體，減少資本主義及大財團對傳統社區之衝擊，時分券強調的每一個人的時間平等價值的觀念，讓社區重新找到價值定位。雖然志願服務的精神是不計有形的報酬，強調志工實際付出時間、財物、勞力和知能來協助他人，與時分券原先強調「每個人的時間皆平等」的精神，慢慢也考量高度專業服務時數的交換價值基礎，時分券的概念可運用於志願服務的交換，即是透過志工本身的人力資本，互惠彼此，讓志工的服務不只侷限於服務單位的需求，更能以人爲出發點，讓個人的常才得以發揮。而不限於目前志願服務榮譽卡、特約商店給予志工實質優惠之方式給予鼓勵，時分券所代表之互惠交換價值、會讓志願服務之中的自我實現感受更強，從內在激勵志工。

(四) 可供本市提供相關服務規劃之處：

1. 聖雅各福群會給人最深的印象就是長期在地深根、發展小型社區社會企業、及社區互助的「時分券」方案，本局選擇一至二個區公所及社區發展協會於推動社區發展業務中注入社區經濟互助計畫的「關懷與互動、幸福與分享」計畫概念。藉由以食物銀行及志工積點服務推行類似時分券之方式交換實體物品、服務、換工計畫，來活化社區，藉由種子社區母雞帶小雞改變，培力社區自主，實踐社會福利公民社會參與的理念。
2. 時分券制度透過社區互助方式，企圖減少資本主義及大財團對傳統社區之衝擊，時分券原先強調「每個人的時間皆平等」的精神，運用於志願服務的交換，即是透過志工本身的人力資本，互惠彼此，檢視目前以志願服務榮譽卡、特約商店給予志工實質優惠之方式給予志工鼓勵，以時分券發展志工互惠交換的激勵方式，將是另一個增加志工榮譽與參與感的策略方向。

(四) 實景入鏡：



(照片說明) 聖雅各福群會機構外景



(照片說明) 機構簡報:簡述灣仔社區發展史



(照片說明) 社區活化:藍屋再造計畫及社區商店



(照片說明) 時分券:兌換服務、商品



(照片說明)社區社會企業－土作坊

六、建議:

回應本次參訪目的與結論，參訪人員建議如下:

- (一) 在社區發展及育成方面，本局可選擇一至二個區公所及社區發展協會於推動社區發展業務中注入社區經濟互助計畫的「關懷與互動、幸福與分享」計畫概念。藉由以食物銀行及志工積點服務推行類似時分券之方式交換實體物品、服務、換工計畫，來活化社區，藉由種子社區母雞帶小雞改變，培力社區自主，實踐社會福利公民社會參與的理念。
- (二) 針對社區及家庭支持服務中心模式，參採余墨緣中心以位於在地社區提供多項整合性服務的概念，選擇位於社區內之空間，規劃具可近性，讓各個服務族群皆可運用的服務空間，充分運用社區志工人力，讓青少年、兒童、婦女、老人等社區居民都有動力來到家庭支持中心，從方案活動中與中心有緊密的連結，讓服務中心成為家庭支持的資源綠洲，真正服務到家。
- (三) 有關食物援助系列方案，綜合東華三院余墨緣中心「天天好廚」熟食服務計畫及澳門明愛會「明糧坊」提供麵包及肉品兌換券的措施來看，呼應本市接受 102 年行政院服務品質獎評核時，對於所提供物資營養性考量之建議，將規劃發展本市「熟食送暖、『食』在健康」計畫。短期發展策略為開發社區熟食計畫，盤點及跨科室結合現有社區關懷據點及社區發展協會等在地資源，評估適當區域試辦提供熱食用餐及熟食發放服務；長期策略可學習招「菜」進寶義工計畫，回應食物銀行避免糧食浪費之宗旨、也增權服務使用者及發展合作平等的專業關係；另精進食物包內容及營養，提供嬰幼兒奶粉，麵包及肉品兌換券之措施，開發熟食食品業者之資源，以提升本市食物銀行食物援助內容的多元性及營養性。