香港理工大學
專業實踐及評估中心

2022年度研討會

2022・12・9

「實踐研究 - 社工建立社會資本的過程」

疫境中的社區工作、社區復原及發展導向

THE HONG KONG POLYTECHNIC UNIVERSITY 香港理工大學

應用社會科學系 Department of Applied Social Sciences

專業實踐及評估中心 Professional Practice & Assessment Centre

社區投資共享基金 Caring Fund

互信互惠 承擔承傳

合作夥伴

香港明愛 Caritas HONG KONG

基督教勵行會 Christian Action

香港路德會社會服務處 Hong Kong Lutheran Social Service, LC-HKS

香港傷健協會 Hong Kong PHAB Association

香港遊樂場協會 HONG KONG PLAYGROUND ASSOCIATION

YWCA 女青

循道衛理中心 Methodist Centre

新家園協會 NEW HOME ASSOCIATION

聖雅各福群會 St. James' Settlement

鄰舍輔導會 THE NEIGHBOURHOOD ADVICE-ACTION COUNCIL

城市睦福團契 The Urban Peacemaker Evangelistic Fellowship Ltd.

循道衛理楊震社會服務處 Yang Memorial Methodist Social Service

目錄

1. 歡迎辭
   香港理工大學應用社會科學系教授 - 崔永康教授
2. 社區投資共享基金委員會主席序言
   社區投資共享基金委員會主席 - 關則輝先生, MH, JP
3. 計劃簡介
4. 社區投資共享基金簡介
5. 香港理工大學實踐研究團隊簡介
6. 研討會流程
7. 「17項新公共租住房屋社區支援計劃回應突發疫情」的實踐理論建構
8. 17項「新公共租住房屋社區支援計劃」團隊實踐研究的經驗簡介
   1. 循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心
      樂助富山計劃團隊
   2. 香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處
      「共創駿洋」鄰里互助計劃團隊
   3. 香港傷健協會賽馬會沙田青少年綜合服務中心
      「融入里」社區網絡計劃團隊
   4. 基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心
      『感』『動』樂安泰・樓長運動好幫手團隊
   5. 鄰舍輔導會屯門/元朗鄉郊中心
      欣田 Joyful 友善伙伴計劃團隊
   6. 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊
      「樂活石硤尾」地區支援網絡計劃團隊
   7. 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊
      「白田康樂家」地區支援網絡計劃團隊
   8. 新家園協會新界西服務處
      【壹・義・仨】共建朗善新家園計劃團隊
   9. 聖雅各福群會灣仔社區中心
      「漁樂友里」新屋邨社區支援計劃團隊
   10. 鄰舍輔導會賽馬會大埔北青少年綜合服務中心
      「好鄰舍@大埔」- 富蝶邨（第一期）屋邨地區支援網絡計劃團隊
   11. 香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心
      皇后山下齊建新區計劃團隊
   12. 香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心
      彩福邨社區會所計劃團隊
   13. 香港路德會社會服務處路德會賽馬會雍盛綜合服務中心
      友里共享@皇后山計劃團隊
   14. 香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心
      「共樂皇后山」鄰里互助計劃計劃團隊
   15. 循道衛理中心社區支援服務
      明華愛鄰舍計劃團隊
   16. 城市睦福團契有限公司九龍東辦事處
      邨・流・活水計劃團隊
   17. 城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處
      荔人新景象計劃團隊
9. 香港理工大學地圖

歡迎辭

歡迎大家參加由社區投資共享基金（CIIF）資助的「實踐研究—社工建立社會資本的過程」2022年度研討會：疫境中的社區工作、社區復原及發展導向。

香港理工大學應用社會科學系於2020年獲得社區投資共享基金（CIIF）資助，開展為期3年的「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究計劃」，每月與17隊新公共租住房屋社區支援計劃團隊一同梳理及記錄過程中的實踐經驗，尤其是疫情下的經驗，推廣予業界同工。借此機會，我衷心感謝社區投資共享基金對本學系多年的支持。

社區投資共享基金一直致力推行多元化的社會資本發展計劃，至今已成立20周年，對社區貢獻良多。我亦在此祝願基金繼續聯繫各界別，「互信互惠・承擔承傳」，建立更豐富的社會資本。

另外，我也希望借大家的掌聲歡迎今天前來分享寶貴經驗的各位嘉賓及講者，包括：

- 社區投資共享基金委員會主席 — **關則輝先生**
- 社區投資共享基金秘書處秘書長 — **陳淑茵女士**
- 香港理工大學應用社會科學系副教授 — **古學斌博士**
- 香港理工大學應用社會科學系資深研究員 — **何國良博士**
- 香港理工大學應用社會科學系副項目員 — **曾暐晴女士**
- 香港理工大學應用社會科學系項目助理 — **陳學熙先生**
- 港專學院社會科學院教授 — **陳沃聰教授**
- 城市睦福團契有限公司九龍東辦事處 — **「邨・流・活水」計劃團隊**
- 城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處 — **「荔人新景象」計劃團隊**

歡迎辭

- 香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處 —
  「『共創駿洋』鄰里互助計劃」計劃團隊
- 香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心 —
  「『共樂皇后山』鄰里互助計劃」計劃團隊
- 香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心 — **「皇后山下齊建新區」計劃團隊**
- 循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心 — **「樂助富山」計劃團隊**
- 鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊 —
  「『樂活石硤尾』地區支援網絡計劃」計劃團隊
- 香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心 — **「彩福邨社區會所」計劃團隊**
- 基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心 —
  「『感』『動』樂安泰・樓長運動好幫手」計劃團隊

我亦希望感謝17隊「新公共租住房屋社區支援計劃」團隊於2021年起與理大研究團隊緊密合作，共同推展研究項目。是次計劃展現出實踐研究的重要性，亦告訴我們社會工作者除了服務社群，也負責傳承前線工作經驗及實踐智慧。

另外要感謝以下12間機構的合作夥伴，令研討會得以順利舉行，包括：

- 香港明愛
- 基督教勵行會
- 香港路德會社會服務處
- 香港傷健協會
- 香港遊樂場協會
- 香港基督教女青年會
- 循道衛理中心
- 新家園協會
- 聖雅各福群會
- 鄰舍輔導會
- 城市睦福團契有限公司
- 循道衛理楊震社會服務處

今年是香港理工大學85周年校慶。本學系一直秉承校訓「開物成務，勵學利民」（To learn and to apply, for the benefit of mankind），為社會提供學術與實踐並重的專上教育課程，以及各項跨領域研究及諮詢服務。今後，我們承諾繼續結合實踐與研究，與在座各位一起服務社會，應對各種新的需求。

今次研討會匯集超過200名不同背景朋友一同參與及交流經驗，實在難得。我在此祝願這次研討會圓滿成功，希望大家可以進一步認識社區投資共享基金，各個研究團隊及計劃，得到更多寶貴的社會工作實踐經驗，共同傳承下去。多謝各位。

香港理工大學
應用社會科學系
教授及系主任
崔永康教授

社區投資共享基金委員會主席序言

社區投資共享基金（基金）自2002年成立以來，一直重視資助計劃寶貴的實踐經驗，多年來基金持續進行研究，以評估各種建立社會資本策略的有效性，這些研究成果有助基金於不同地區複製成功模式，有效為香港建立豐厚的社會資本。

基金經歷了20年的發展，已資助及推動接近500項在全港不同地區建立社會資本的計劃，同時亦發展出多元化的模式，以回應社會的不同需要。近年，基金綜合了於新公共租住房屋（新屋邨）以跨界別協作模式建立地區網絡，用作支援居民適應新社區的經驗，發展出「新屋邨社區支援計劃」模式，以協助新屋邨居民盡快融入社區。此外，基金亦因應人口高齡化和政府長遠的居家安老政策而設計出「居家安老 - 共建認知障礙友善社區計劃」模式，以連結社區內不同持分者的資源及發揮其效能，共建關懷長者的社區。以上兩種社會資本發展模式已於2022年第三十四期的申請起，成為「基金申請新機制」的「專項申請」項目，基金期望透過建立社會資本，可適切地回應社會的轉變及需要。展望將來，基金將加強創建更多有效發展社會資本的本地模式，致力建設更團結及共融的社區。

為總結更多「新屋邨社區支援計劃」的推行智慧，以及提升前線人員對有關模式的認識及應用能力，基金於2020年資助香港理工大學（理大）應用社會科學系推行為期三年的「使用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究計劃」。計劃特別之處在於理大團隊與基金資助的17隊「新屋邨社區支援計劃」團隊合作，建立「專業團隊」（Professional team）協作平台，由下而上總結出在新屋邨發展社會資本的經驗，把實踐經驗轉化為應用知識，加強前線人員建立社會資本的能力，以應用於往後的基金資助計劃中。計劃的三個重要元素：「由下而上」（Bottom-up）、「建立關係」（Engagement）及「能力建設」（Capacity building）亦成為了基金在

社區投資共享基金委員會主席序言

未來資助類同計劃的借鏡。適逢2022年是基金20周年亦是理大85周年的特別日子，理大團隊與17隊「新屋邨社區支援計劃」團隊共同總結出在疫下建立社會資本的獨特經驗及智慧，透過是次研討會推廣予業界同工，一起分享學習，共同承擔承傳。基金能以是次研討會作為「基金20周年論壇」的序幕，實在別具意義。

最後，期待大家繼續與基金一起參與發展社會資本的工作，貢獻自身所長，共建充滿人情味的香港。

社區投資共享基金委員會主席
關則輝先生, MH, JP

計劃簡介

計劃推行年期：2020年12月1日 - 2023年11月30日

香港理工大學一直推動社會工作的實踐研究，去年更獲得社區投資共享基金（基金）資助題為「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究計劃」。此計劃旨在與獲得基金資助的不同項目合作，透過舉辦實踐研究工作坊及相關的實踐研究活動，建立和提升前線社工作實踐研究的能力，梳理其社區服務的模式，並提供介入、評估、及監察的依據，提煉社區社會資本建立的有效策略。

計劃於2021年3月至8月為基金所資助的計劃舉辦了共12次「實踐研究的原理和目的」系列講座，內容涵蓋了社會資本計劃的規劃、監測、評估和學習，並介紹不同的實踐研究方法。這個系列的講座，為「新公共租住房屋社區支援計劃」的各服務團隊（新公屋計劃團隊）在日後建立其服務的邏輯及轉變模型提供了有用的參考。

此項實踐研究計劃開始至今，研究團隊一直與17項新公屋計劃團隊緊密合作，透過每月工作坊分別與17項團隊的同工進行對話，與新公屋計劃團隊一同探討如何有系統地記錄、觀察、及分析服務工作，並總結過程中的發現，期望所生產出來的實踐性知識可以指導未來的實踐工作，從而提升服務團隊的實踐能力及增强項目服務的成效。

社區投資共享基金簡介

社區投資共享基金於2002年由香港特別行政區政府成立，在社區推行多元化的社會資本發展計劃，推動市民及社會各界發揮凹凸互補精神，齊心建立跨界別協作平台及社會支援網絡，從而建立互助互信、守望相助、社區凝聚力等社會資本，讓個人、家庭及組織互相支援，令社區能力得以提升。

「社區動起來　到處人情在」！

網址：www.ciif.gov.hk　　Facebook 網頁：www.facebook.com/ciif.hk

香港理工大學實踐研究團隊簡介

首席研究員 - 古學斌博士

香港理工大學應用社會科學系副教授

現為香港理工大學應用社會科學系副教授、博士生導師、北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心聯合主任、香港理工大學社會工作博士課程主任、中國及全球發展網路主任、社會學專業負責人。英文國際期刊《中國社會工作期刊》主編和《行動研究》的執行編輯。現在是中國青年政治學院榮譽教授，並曾在多間大學的客座教授、訪問學者及高級研究員。古學斌從1993年開始參與中國農村發展工作，長期關注和推動中國內地社會工作發展，專注於農村發展、弱勢社群、社會經濟等領域的研究和實踐。近年積極推動行動和實踐取向的研究範式。

何國良博士

香港理工大學應用社會科學系資深研究員

現為香港理工大學應用社會科學系資深研究員，曾任同學系副教授。早年的研究集中設計專業的實踐研究方法，透過不同形式的設計工作坊，讓學員從實務經驗中經歷由知識消費者轉化成知識創作人的進程。在近年，研究重心加入社會工作實踐研究，為社會工作機構進行研究及培訓。本地的研究工作著力於與危機家庭工作有關的實踐研究應用，而在中國內地，曾為北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心舉辦為期一年的社會工作實踐研究課程，現時為十個研究專案進行相關的督導及培訓。有關這些方面的著作亦在不同的學術刊物上發表。

陳沃聰教授

港專學院社會科學院教授

現為港專學院社會科學院教授。加入港專學院之前，他曾擔任香港理工大學應用社會科學系教授及醫療及社會科學院副院長。陳教授富有社會工作教學及課程發展經驗。除了本科及碩士社會工作課程外，他還負責督導社會工作博士和哲學博士課程的學生。陳教授曾是多所大學及專上院校社會工作和社會科學領域課程的外部評審員，他亦曾是香港學歷評審局的評估小組成員。陳教授長期參與港澳特區政府的家庭研究及顧問工作，並透過研究影響兩地的家庭政策，特別是家庭暴力的防治政策。他亦積極參與非政府機構的研究工作，並為他們提供社會服務發展的意見。陳教授撰寫併合著了超過十個顧問研究報告、50多篇學術期刊文章/課文、和七本書，其中包括被廣泛採用的社會工作教科書《社會工作學新論》。

任剛博士

註冊社工

香港理工大學應用社會科學系高級專任導師

現為香港理工大學應用社會科學系高級專任導師，同時擔任學系社會工作榮譽文學士課程主任及專業實踐及評估中心總監職務。他於2007年始全職任教香港理工大學應用社會科學系社會工作課程，主要任教課目包括：「自我認識及溝通」、「社會工作導論」、「社會工作與小組、機構及社區工作」、「社會工作理論與實踐II」、「青年與社會社工」、「學校社會工作」及「尋解導向精要治療」等。曾榮獲學系及學院優秀教學獎。由2008年始積極參與多項社會工作教育及實踐相關研究工作，當中亦包括有關「社會資本」的研究項目。

香港理工大學實踐研究團隊簡介

李浩先生

研究助理
豐盛社企學會執行委員會委員

現為陳沃聰教授的研究助理及豐盛社企學會執行委員會委員。李先生先後向約100隊來自不同社福機構、藝術組織和體育機構的人本服務項目團隊提供項目成果指標設定、問卷設計、社會效益投資回報等方面提供培訓和一對一的指導。李先生也撰寫了有關項目成果指標設計的工作手冊，該手冊出版後李先生的培訓計劃團隊被民政事務局邀請，接受當局把該手冊的電子版本上載到其官方網站的資源庫以供公眾人士參考。李浩是豐盛社企學會執委會成員，曾在香港教育大學和部分自資院校擔任社會創新講師，現嘗試運用實踐研究方法來探索已結束營業社企的剩餘效益。

葉少勤女士

註冊社工
香港理工大學資深項目員

現為香港理工大學應用社會科學系中國及全球發展網路資深項目員，兼北京大學-香港理工大學中國社會工作研究中心執行總監。負責統籌及協調國內有關社會工作之研究、實習教育及實務能力建設項目。葉女士曾為系內之培訓部主任，除研究生社會工作實習督導外，負責國內社會工作專業化培訓工作。葉女士畢業於英國諾頓漢大學社會行政管理及香港大學社會工作碩士。從事社會工作之前線及管理工作多年，服務領域包括長者、婦女、青少年及個人成長等；亦曾於國際扶貧機構負責公共教育工作，及在香港不同地區之長者及婦女組織中擔任委員或顧問。

曾暐倩女士

香港理工大學副項目員

現為香港理工大學應用社會科學系副項目員，負責統籌及協調是次「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究」項目。曾女士畢業於英國薩塞克斯大學國際關係學系，並就人道救援及種族權利等議題活躍於不同的國際平台。加入是次項目前，她曾參與本港的扶貧工作、在港難民政策研究及倡議，以及於國際救援組織擔任公共教育工作。

陳學熙先生

香港理工大學項目助理

現為香港理工大學應用社會科學系項目助理，於「採用評估作為學習工具：『新公共租住房屋社區支援計劃』的實踐研究」計劃中負責項目的行政工作及整理文本材料。陳先生畢業於香港教育大學，現於香港理工大學修讀社工碩士課程。曾於國際社會服務社擔任項目助理，亦於匡智會擔任宿舍代家長，在前線社會工作有一定的經驗。

研討會流程

時間	環節	講員
9:00 - 9:35	**歡迎及簡介**	**香港理工大學應用社會科學系系主任** 崔永康教授
		社區投資共享基金委員會主席 關則輝先生, MH, JP
		香港理工大學應用社會科學系副教授 古學斌博士
9:35 - 10:20	**第五波疫情下的社會資本建立** 香港理工大學團隊分享	**香港理工大學應用社會科學系副項目員** 曾暐倩女士
		香港理工大學應用社會科學系項目助理 陳學熙先生
10:20 - 10:40	小休	
10:40 - 12:00	**第五波疫情下的社會資本建立** 新公共租住房屋社區支援計劃團隊分享	**城市睦福團契有限公司九龍東辦事處** 「邨・流・活水」計劃團隊
		城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處 「荔人新景象」計劃團隊
		香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心 「『共樂皇后山』鄰里互助計劃」計劃團隊
		香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心 「皇后山下齊建新區」計劃團隊
12:00 - 12:30	**第五波疫情下的社會資本建立** 問答及回應	**城市睦福團契有限公司九龍東辦事處** 「邨・流・活水」計劃團隊
		城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處 「荔人新景象」計劃團隊
		香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心 「『共樂皇后山』鄰里互助計劃」計劃團隊
		香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心 「皇后山下齊建新區」計劃團隊
		香港理工大學應用社會科學系副教授 古學斌博士
		香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
		香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		港專學院社會科學院教授 陳沃聰教授
12:30 - 12:35	報告	
12:35 - 14:00	午膳	

研討會流程

14:00 - 15:00	疫情後的社區工作： **活動策劃與評估** 新公共租住房屋社區支援計劃團隊分享	**循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心** 「樂助富山」計劃團隊
		鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊 「『樂活石硤尾』地區支援網絡計劃」計劃團隊
		香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心 「彩福邨社區會所」計劃團隊
15:00 - 15:30	疫情後的社區工作： **活動策劃與評估** 問答及回應	**循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心** 「樂助富山」計劃團隊
		鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊 「『樂活石硤尾』地區支援網絡計劃」計劃團隊
		香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心 「彩福邨社區會所」計劃團隊
		香港理工大學應用社會科學系副教授 古學斌博士
		香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
		香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		港專學院社會科學院教授 陳沃聰教授
15:30 - 15:50	小休	
15:50 - 17:20	**社會資本的形成與鞏固** 新公共租住房屋社區支援計劃團隊分享及問答	**基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心** 「『感』『動』樂安泰・樓長運動好幫手」計劃團隊
		香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處 「『共創駿洋』鄰里互助計劃」計劃團隊
17:20 - 17:30	**總結及回應**	**香港理工大學應用社會科學系副教授** 古學斌博士
		香港理工大學應用社會科學系高級專任導師 任剛博士
		香港理工大學應用社會科學系資深研究員 何國良博士
		港專學院社會科學院教授 陳沃聰教授
17:30 - 17:40	**閉幕辭**	**社區投資共享基金秘書處秘書長** 陳淑茵女士

實踐研究分享：實踐理論與實踐模型

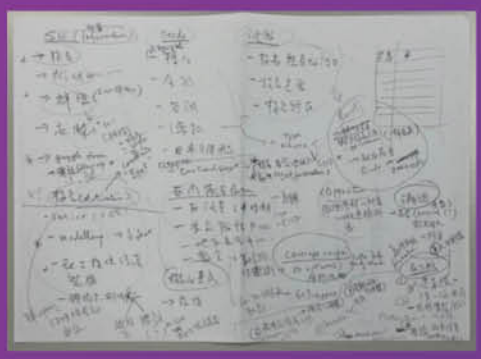
「17項新公共租住房屋社區支援計劃回應突發疫情」的實踐理論建構

背景

本章目的是報告香港理工大學研究團隊（研究團隊）建立「實踐理論」的成果。「實踐理論」建基於17「新公共租住房屋社區支援計劃（新公屋計劃）」團隊（新公屋團隊）在面對2022年初疫情的實踐經驗。根據研究團隊的構思，新公屋團隊的個別實踐，可以歸納成不同的「實踐模型」(Practice Models)。去年，研究團隊已經利用不同方法建構每個團隊的個別經驗（請參考「實踐研究 - 社工建立社會資本的過程」2021年度研討會場刊）。研究團隊用不同的工具歸納，目的在於能反映出不同團隊對於不同實踐方案的構思的內在邏輯，並且指出各隊的不同實踐方法。今次的「實踐理論」與過去的「實踐模型」的不同之處在於前者處於抽象（或抽空）及跨情景（trans-situational）的層面，屬於較高的「抽象水平（levelsofabstraction）」（Hevneretal.,2004）。反之，「實踐模型」定義為處境性的反映（situationalrepresentations）（Goldkuhl, G. and Lind, M.,2010），「實踐模型」提煉出來的框架是用來理解在真實情況中團隊所面對的問題和採取的解決方案，而「實踐理論」相對較為廣汎性質。在「研究實踐」的工作中，研究團隊分別處理「理論」和「模型」的不同呈現。由於去年的「實踐模型」所記錄的工作存在頗大的差異，難以建立一個整體的「實踐理論」。但在今年年初，出現第五波疫情期間，每個團隊的原有計劃都受到很大的衝擊，恆常活動不能按既定計劃進行。然而，這個契機正好給予研究團隊一個難得的機會與社工一同觀察及記錄這個特殊時期，讓讀者能較整體地分析各新公屋團隊在差不多的社會情況下如何應對疫情，又同時實踐及發展社區投資共享基金（CIIF）新公屋計劃的重心目標。

研究方法

第五波疫情爆發期間，研究團隊與17項新公屋團隊一直緊密溝通，透過每月工作坊及通訊群組了解各社區的狀況及社工的介入工作。我們希望探討「在危機及未知的情況中，當傳統的需求評估不適用時，社工如何發掘社區需要及推行回應方法」；並建立「實踐理論」來概括整個工作過程。研究團隊的三位成員在2022年5-7月一共回顧了超過60段由1月至6月的zoom會議錄影帶，並進行資料編碼、分析及理論建立。



圖一：研究團隊作資料分析的實況

文章組織

部分（一）先介紹17項新公屋團隊回應第五波疫情的「實踐理論」。研究團隊必須指出，若要得知個別團隊面對不同處境的所產出現的情況，讀者需參考「實踐框架」，各團隊的「實踐框架」都在每月工作坊中有詳細討論和匯報。文章第二部分解釋社工在突發情況中的角色。而且我們發現，社工在回應突發的社區需要時，社工亦經常面對不同層面的張力，研究團隊也觀察和記錄了社工提出的不同應對方案（特別是回應需要與依從防疫政策的張力），第三部份將詳細介紹。第四部份將交代社工在回應社區需要的成效，並討論結合不同評估方針的重要性。最後，文章第五部分討論了「實踐理論」建構與實踐的關係。

（一）社工回應突發疫情的實踐理論

研究團隊總結經驗建構出一個以過程為特式的「實踐理論」，此理論是「社工回應突發疫情的實踐理論」。此模型包括6個元素（社工如何得知社區需要、需要的種類、回應、結果、潛在問題，及影響）反映了社工回應疫情的「過程框架（process framework）」。每個元素當中亦包括重要的範疇（dimensions），反映社工在工作中所關心的重要因素。其次，「實踐理論」的特色是它的抽象程度，特別是抽離了時空範疇，純粹地反映社工面對突發情況的工作過程。模型的內容並不反映各個新公屋團隊的獨特經驗，但它提供了一套抽象的社會工作實踐理論。這類抽象理論的功能並不在於其解釋能力，而是作為將來面對類似工作的實踐者的參考模式。「實踐理論」只是闡述本土社區工作回應突發疫情的實踐過程。以下部分先記錄了「實踐理論」的整體呈現（見圖二），並在下文作詳細介紹。

圖二：社工回應突發疫情的實踐理論

1. 社工如何得知社區需要

社工在突發情況時使用了5種手法取得社區需要的資料

得知社區需要的途徑	渠道
1. 社工對社區的認識	社工的個人經驗及認知
	從與居民的接觸和溝通獲得
2. 運用電子平台	網上通訊平台(特設少數族裔群組)
	網上問卷及跟進電話
	社交媒體
	求助電話
	外展電話
3. 進行社區研究	邨內實地考察
4. 舉辦活動	街站
	分發防疫包
5. 與不同的團體及機構協同	與政府部門的會議
	鄰近的合作夥伴(NGOs/商戶/教會)
	邨內保安
	互助委員會

在危機爆發時，很多事情需要同時間一併處理，其中較為重要的是（1）社工對社區的認識和（2）電子平台的運用。社工在面對不確定的情況下能「快速」和「準確」地處理區內事務。在衆多途徑中，社工本身對社區的認識最能夠幫助他們感應社區上因突發情況所出現的變化來掌握社區需要。為了在短時間內全面地了解社區的狀況，社工會靈活地運用多種不同方法。「電子平台」運用的特點在於它的多樣性和速度，不同背景的居民會使用不同的平台（電話、通訊平台、社交平台、網上問卷），讓社工能快速地得知不同居民的情況。傳統的「社區研究」，特別是由社工親身到屋邨進行實地考察能讓社工觀察到社區的狀況。透過「舉辦活動」，社工能在舉辦「街站」和「分發防疫包」的過程中從第一身的接觸了解居民的情況和需要。最後，社工透過與不同社區團體協同，一方面能獲得更多的資訊，另一方面能從不同的身份角度了解其關注點再策劃合適的回應方向。

2. 社區需要的種類、回應和結果

透過以上5種社工得知區內需要的方法，社工處理了3種社區需要的類型：A）社工需要回應的居民需要，B）使用電子平台所引發出的需要，及C）義工的需要。社工在面對這些需要作出了相應的回應，所產生的結果，以及過程中所出現的潛在問題及其影響，以下部分會作詳細介紹。

A） 社工需要回應的居民需要

社工需要回應的居民需要可劃分為3類：A1）有形需要；A2）無形需要，及A3）保持恆常活動的連續性。社工在回應這些需要的過程中，出現了2個潛在問題及其影響，下文將詳細講解。

A1) 有形需要		回應	結果
A1.1 防疫物資（包括：快速檢測包、食物、藥物、日用品）	搜羅物資	a. 社工和樓長分別為**所有居民**和按**個別居民**的需要在區內或跨區進行採購	a. 社工和樓長之間的分工和配合讓社工團隊可在人手不足及時間緊急的情況下，成功搜攏最多及需求最高而短缺的物資再進行派發
		b. 居民主動聯繫相熟的商戶和 NGOs 捐贈物資	b. 社工成功獲得所需的物資，居民的個人網絡能延伸到社工團隊，從而擴大社區的網絡
		c. 合作夥伴（商戶/私人公司/NGOs/教會）主動捐贈物資	c. 合作夥伴能為社工團體提供市面上嚴重短缺的物資，讓社工快速為有需要（特別是已確診）的居民提供物資支援
	儲存	社工和樓長處理物資存放	社工存放在辦公室而樓長則存放在家裏，讓物資快捷地派發給有需要居民。存放的分工更可以在限空間下存放大量物資
	包裝	社工和樓長為大範圍派發工作及按居民的個別需要（緊急性/年齡/家庭規模/身體狀況）包裝不同的防疫包	預先預備了不同物資的防疫包讓社工在面對居民不同種類的需要時能更快速及針對性地回應
	派發	a. 社工在街站中派發防疫包予居民	a. 在屋邨範圍內舉辦街站讓社工有機會認識更多居民並了解他們的狀況
		b. 社工、樓長及教會義工出動把防疫包放在居民的門外，派發對象分爲所有居民，個別需要的居民和油緊急需要必需即日派發物資的居民	b. 三方的合作能在短時間內分發大量的防疫包。分類式的派發方法能更貼近居民的實際需要
A1.2 資訊發佈		a. 社工透過 Whatsapp 廣播、社交平台上電話聯絡公佈資料，再由樓長和居民發放到自己的網絡	a. 社工先大範圍發佈資訊，再由居民分發到自己的網絡，成功擴大覆蓋率
		b. 社工在 Facebook 收件箱回覆居民的查詢	b. 社工的 Facebook 收件箱回應能快速解答居民的查詢及安撫居民
		c. 社工和樓長幫忙致電政府部門詢問確診資料	c. 政府部門熱線電話繁忙，大部分致電工作未能聯絡相關部門。部分能打通電話的居民會向社工和居民分享資訊，保持資訊流通
A1.3 經濟援助		社工協助居民申請援助： - 緊急救濟金申請 - 失業救濟計劃申請 - 食品銀行援助申請 - 社工的機構基金申請	居民能獲得即時的援助，社工在處理申請過程中亦能認識更多居民

社工在回應居民有形需要的過程時速度快、覆蓋範圍大並能針對性地回應居民的需要。如果單靠社工有限的人手難以達成此效果，因此需依賴社區網絡的連結功能。透過社工預早的聯繫，社區內不同的持份者（居民、樓長、教會義工、合作夥伴）能形成出一個網絡，並在危機發生時由社工帶領及推動各持份者一同參與服務和在工作中互相配合，充分發揮網絡的功用。

在「防疫物資」的工作中，大部分工作都有居民和樓長自發性的參與，例如居民主動聯絡相熟的商戶和機構並取得物資，樓長為不同背景的需要的居民包裝物資，並主動為他們送上防疫包。值得留意的是社工其實早在恆常活動中（例如共購活動、派菜活動、街站及嘉年華等）已經培訓了樓長和居民的組織能力，這讓他們在突發情況下能自動填補社區工作中不同層面的崗位。

在「資訊發佈」的工作中，結合電子平台和居民網絡的運用加快了資訊的流通和擴大覆蓋率。社工先發佈資訊予已認識的居民，再由居民自行分發到他們各自的網絡並引發多層的雪球效應（snowballing effect）。資訊的流通和傳遞在社工和居民之間亦是雙向的，在情況緊張和資訊混亂的境況下仍能緊貼最新動態。

在第五波疫情的記錄中，我們可見社會資本有流動（fluid）的特性。在突發情況發生前，社工在恆常的接觸和活動中會建立了各種的社會資本（例如：互助互惠、社會網絡、社會凝聚），讓這些不同的社會資本變成解決問題的資源。

A2）無形需要	回應	結果
A2.1 情感支援	a. 社工根據居民聯絡資料表大範圍致電（mass cold call）居民了解他們的需要及作跟進	a1. 社工能直接知道居民的情況，並能即時篩查出緊急個案
	b. 社工把聯絡方法張貼於大廈的資訊板上，並設計聯絡卡交給保安分發和放在防疫包裏	b1. 未被社工接觸但有需要的居民能直接聯絡社工，服務的覆蓋層面能擴大，並盡量減少遺漏的情況出現
	c. 社工為參與電話慰問工作的樓長安排心理健康支援培訓課程	c1. 樓長在關懷居民的工作中能運用所學到技巧及工具（問卷），去協助社工了解居民的心理健康狀況
		c2. 培訓課程能減少樓長對有心理健康需要的居民的標籤，從而鞏固邨內的支援

	d. 樓長致電關懷配對探訪對象（長者），形式分別有社工組織及樓長主動支援	d1. 樓長在不能實體探訪的情況下能透過電話慰問與配對對象維持關係
		d2. 樓長能持續跟進配對對象的情況，社工在有需要時才介入，從而減輕了社工的工作負擔
	e. 社工發現不少兒童有情緒需要而有安排線上支援活動	e1. 透過不同渠道掌握有可能需要被支援的兒童，再進行篩選。集中提供「娛樂活動」給予重點對象，以求減輕情緒波動
A2.2 疫情康復者支援	社工舉辦線上及實體活動，讓康復者在活動中分享及梳理其經歷及情感。他們因有相類似的經驗而能在活動中互相支持	康復者的分享讓其他居民能更了解確診後的實際狀況而預先作準備
		分享內容能呈現邨內支援網絡的連結性
		分享內容能呈現邨內社群在面對和解決問題的共同感（togetherness），從而增加居民的歸屬感
		社工從留言板的居民訊息間能接地評估自己的回應工作
A2.3 學童停課（臨時暑期）	社工按學童的學習需要安排線上課程	線上學習課程讓學童在停課期間仍能保持學習進度
A2.4 就業機會	由社工會轉介工作機會至受影響的居民	社工的轉介增加了居民另覓就業機會的渠道

社工在「情緒支援」的回應工作中同時間使用大範圍致電（mass cold call）、發放聯絡資料和安排樓長與配對對象進行電話慰問。這3種不同方法的功能旨在減少居民被遺漏的情況出現，從中可見社工在緊急情況中的靈活和敏銳（agility）而力求整體地關顧每一位居民。樓長在突發情況發生亦前已經恆常探訪和慰問配對對象，並早與配對對象建立了信任和關係。因此在危機發生時，樓長能進一步發揮支援的功能，與社工配搭和互補，協助社工在突發情況下篩查和持續監察脆弱（vulnerable）居民的情況，並在有需要時即時介入處理。同時，社工亦會預先為樓長進行培訓，讓樓長能更掌握關懷工作的技巧，讓「配搭和互補」的功能更有效地發揮。除了大範圍的支援工作外，社工亦會針對性地為有需要的兒童提供情緒支援。

社工在「疫情康復者支援」工作的特色在於活動的設計能同時間滿足數個層面的介入目標，一方面讓其他居民從康復者經驗分享中，明白患病時可能會發生的過程，讓居民有機會未雨籌謀。第二方面能呈現支援網絡的成效，亦反映了居民在面對危機時帶有的共同感（togetherness）。第三方面，康復者的分享（口述經驗及在留言板上刊登留言）能呈現出社區內的連結和支援，並更進一步

營造邨內的歸屬感。最後，社工能在過程中間接地評估自己所推動的回應工作的有效性和社區網路的連結性。社工在評估活動及社區情況時不能只停留在定點的層面，更需要在執行時進行過程評估（progress evaluation）及透過與舉辦活動和居民接觸等比較間接的方法才能更跟貼社區內的變化。

A3）保持恆常活動的連續性	回應	結果
繼續 CIIF 原有計劃中的目標（居民的適應力、歸屬感、支援網絡建立及社區的跨界別協作）而設計的恆常活動	恆常活動改以線上或混合（線上和實體）模式及「少人數多節數」的方式舉行	社工能保持與夥伴的合作，並能持續回應居民在的非疫情需要

社工開展面對疫情的工作時，仍需要努力達成繼續CIIF原有計劃中的目標（居民的適應力、歸屬感和支援網絡的建立，以及社區跨界別協作的組成），所以必需要設計不同方式來持續推行恆常活動。當然，在突發情況發生後，新的需要（上部分提及的有形和無形需要）會逐漸浮現；在回應這些新需要的同時，社工仍需盡量保持原有活動的推行，令這些介入工作在突發情況復原後能持續發展。社工在此方面會彈性地按活動的性質調節舉行1）線上、2）混合（線上和實體），及3）「少人數多節數」的方法保持恆常活動的延續性。

社工在回應居民需要時面對的潛在問題及其影響

在回應居民需要的過程中，研究團隊記錄了兩個潛在問題及其影響1）部分團隊以會員制運作，非會員的居民需透過自己的網絡取得援助，社工亦難以得知他們的狀況；及2）各屋邨的管理政策不同，部分團隊面對舉辦街站及張貼海報的困難，並須與有關部門申請及協調。若果社工將來再遇上類似突發情況時，在策劃介入方案時能預早計劃這些潛在的問題並採取適當的應對方案。

B） 使用電子平台所引發出的需要

社工在使用電子平台時會在過程中衍生3類需要：1）協助居民建立使用電子平台的能力；2）保持居民群組內的關係建立，及3）處理居民之間對立及衝突；下文將詳細介紹這些需要的回應及其結果。

B) 使用電子平台 所引發出的需要	回應	結果
1. 協助居民建立使用電子平台的能力	a. 社工為居民提供 zoom 使用教學	a. 社工將可能出現的困難製作成指南，讓居民能自行解難而減低對社工的依賴
	b. 社工提供數據卡、iPad 及 Wifi 蛋給有需要的長者	b. 硬件借用能方便長者保持活動參與和與社工的聯繫
	c. 讓有需要的個別長者在社工的辦公室內參與 zoom 活動	c. 讓街坊在不能處理技術及硬件困難的情況下仍能參與活動
2. 用電子工具保持居民群組內的關係建立	社工為居民群組舉辦遙距活動，例如「祕密天使活動」	社工在實體活動暫停期間透過非線上的遙距活動的設計加強群組內的關係
3. 處理居民之間對立及衝突	社工介入處理及調和在網上通訊平台中的居民衝突及對立	社工讓居民了解電子平台的使用原則，並製造平等及安全的空間讓居民交流資訊及意見

社工在應對「協助居民建立使用電子平台的能力」的需要中，雖然3種回應方法都是期望能確保有困難的居民能保持活動參與及與社工的聯繫，但值得留意的是這3種回應方法是依據了3種不同程度的需要（技術、硬件、能力）而設計出相應的介入方案，讓社工能全面地訓練居民在使用電子平台時能處理其困難及提升居民使用電子平台的能力。經歷了數次因疫情而全面暫停實體活動的情況後，社工進一步了解在依賴電子平台提供服務時，除了技術上的支援外，硬件配套的支援能讓有需要的居民更容易和方便地使用電子平台。固然，硬件配套的亦是預早準備了，待突發情況發生時能即時使用。

雖然依賴電子平台提供服務能保持服務的連續性以及居民與社工的聯繫，但其限制在於居民群體中的關係建立。不管電子平台有多方便和先進，實體活動和線上活動中的關係建立和維繫始終會有不同（例如關係結連的層面和群組之間的交流）。社工在回應非實體聯繫時，設計「關係建立」的工作是必須靈活地調整傳統的實體活動。例如，社工會舉行「秘密天使活動」，並運用遙距模型及社工協調的混合模型在居民群組中推行活動。社工會先為居民進行關懷者與被關懷者的配對，期間居民會為自己的配對對象準備小禮物

束時社工會舉行線上聚會讓雙方確立透過「秘密天使」時所培養的緊密關係，此獨特的設計方式讓社工能有效解決身處政策與需要的張力中的困境。

C） 義工的需要

義工在回應居民的有形及無形需要的參與度很高，社工很多時亦依賴義工的參與才能回應及處理大量的個案。故此，義工在參與服務的過程中會衍生出2類需要：1）感染風險，2）義工的付出能被表揚和肯定；以下將介紹其回應手法及其結果。

C) 義工的需要	回應	結果
1. 擔心感染風險	a. 社工維持義工服務在非接觸的形式	a. 義工在安全的情況下參與義務工作
	b. 社工提供防疫用品	
	c. 社工只邀請 2019 冠狀病毒康復義工參與物資派發的工作	b. 剛康復的義工再染病的機會率較低，減低了他們在活動期間感染的擔憂和風險
	d. 資深樓長率先參與服務，成為先鋒，鼓勵其他義工參與服務	c. 作爲先鋒的資深樓長成爲了其他樓長及義工的榜樣，示範在防疫用品的保護下，參與服務時感染病毒的風險較低
2. 義工的付出能被表揚和肯定	a. 社工設計及刊登社交媒體貼文記錄及欣賞義工的付出	a. 公開的記錄能令義工的付出「能被見到（make visible）」及留下記錄
	b. 社工動員街坊為義工預備打氣包	b. 連結受惠者與服務者，並連營造邨內團結同心的氛圍
	c. 社工動員街坊拍攝片段感謝義工的付出	
	d. 社工為義工特別設計及舉行網上聚會	c. 讓義工能感受其獨特的身份而感到被重視

在很多社工的回應工作中，義工的參與度很高，特別是部分A所提及義工在有形需要（例如防疫包的搜羅及派發）的回應工作中擔當了不可缺少的角色。但在疫情緊張的境況裏，義工外出參與服務固然會存在感染的風險。面對義工對感染風險的憂慮，社工透過3種回應手法（非接觸的服務形式、提供保護裝備及動員請康復義工）來確保義工能安全地參與服務。這些方法雖然能有效地保障義工，但義工仍會有其擔憂和恐懼。在此情況下，邨內的資深樓長能透過親身的參與和經驗為其他義工示範在有效的安全措施保障下，參與服務而感染的風險會減低，從而引發「榜樣效應（modelling effect）」而鼓勵其他義工一同參與服務。樓長能發揮這個功能在很大程度上與樓長對社工的信任、對義務工作的認同及對屋邨的歸屬感有關，這些條件則需要透過社工早期的工作才能成功孕育出來。早期的工作包括了社工能透過不同的接觸裏成功識別及招募有潛力的居民加入義務工作，並在過程中提供適當的培訓和發揮機會，讓居民義工能循序漸進地成為社區領袖，並在突發情況出現先發揮帶領者的角色。

社工對社區需要的理解

第五波疫情發生時，社區氣氛長期處於緊張混亂的狀態，居民為著疫情的風險及政策的改動容易產生焦慮和惶恐；在物資短缺、確診人數攀升的情況下，社區出現了龐大的需要。面對危機爆發，新公屋團隊在人手資源不足的情況下仍然屹立在社區裏，為了回應社區需要而想盡辦法，四處奔波。根據研究團隊的記錄，很多前線社工相繼確診新冠病毒，但此情況仍無阻社工團隊對社區工作的堅持。

「究竟有什麼因素推動社工在這種情況下
保持甚至加强在社區裏的服務？」

「疫情的回應工作是否跨出了原定新公屋計劃的服務範圍？
如果跨出了，社工為何還要回應？」

這兩個問題為研究團隊帶來了不少思考，相信讀者在回顧第五波疫情的境況時，腦海裏都會浮現出類似的問題。研究團隊與17項新公屋團隊在記錄當時的回應工作時，分析了社工在理解社區需要及服務提供時的3個因素，這些因素亦可以解讀為推動社工在逆境中仍然保持服務提供的動力。第一，很多居民因自己或家人確診而需隔離在家裏，不能外出購買物資；市面亦出現物資（例如藥物、食物、日常用品）供不應求的慘況，沒有確診的居民也難以購入所需的物資，特別是獨居的長者會容易出現糧食不足和藥物短缺的風險。在此環境下推動社工回應居民需要的是「人道精神」。當居民無法自行處理基本的日常生活而需要社工協助時，社工視自己的工作為「人道救援」，不分階級或背景，只要發現居民有（有形的）需要時便會即時提供援助。第二，面對這種危機，不少居民會出現情緒不穩或心理健康的需要，社工除了提供有形需要的援助外，也會從「人文關懷」的角度去提供無形（情緒）需要的支援。第三，在很多社區裏，隨着區議員離任，新公屋團隊成為了社區支援的最後防線。在這種狀況下，社工在理解社區需要及計劃的服務範圍時，同時包含了「保持服務連續性」的動力，為居民守住這道最後的支援防線。

社工在社區裏的工作時常被服務領域、服務範疇或專長來理解和界定；但當社區經歷危機時，推動社工的並不是這些定義和界線，反而回歸到社工在社區裏的根本價值和角色，以及社工對自身工作的理解。面對著萬變的社區，我們務必緊記以「人道精神及救援」、「人民關懷」及「保持服務的連續性以守住社區最後防線」這3個角度來欣賞和重視社工的工作和成果。

（二）第五波疫情下社工在新屋邨的角色

理工團體在觀察社工在回應疫情需要的過程中，從17團隊社工隊的疫情工作歸納到社工在疫情下扮演的十三個重要角色。1）成為跨界協作平台的核心樞紐；2）資源收集與分發；3）提供新冠病毒防護；4）發佈公告；5）闡釋政府新冠疫情政策；6）監管網上平台；7）發動對實體及非實體服務的雪球效應；8）情緒支援；9）調解員；10）居民代表；11）舉辦臨時暑期活動；12）人道救援；13）人民關懷。這些角色不但反映社工的靈活變通，因應社區的變化去轉換角色以配合社區需要，更反映在緊急情況下社工在新屋邨難以被取締的角色定位，亦指引往後社工在緊急危機時的社區定位提供重要的參考。

社工的角色	內容
1. 成為跨界協作平台的核心樞紐	社工不但建立跨界協作平台，更成爲其核心樞紐以連結社區內的不同持份者及資源。
2. 資源收集與分發	處理社區需求的物資
3. 提供新冠病毒防護	社工提供防護物資予義工及社區前線工作者以減低感染病毒風險
4. 發佈公告	目標一：提升居民的士氣與信心 社工回答居民的查詢，一些團隊會專門為居民提供二十四小時電話或短訊熱線服務，居民會感到被支援以增加了信心
	目標二：確保會員取得資訊 部分團隊實行會員制，社工會收集居民聯絡方法，使居民接收重要資訊
	目標三：簡易資訊發佈 社工會向居民發佈新冠病毒相關資訊及政策的最新消息。設計「資訊懶人包」向居民清楚解釋疫情資訊及疫情支援資料
5. 闡釋政府新冠疫情政策	當居民查詢有關政府政策時，社工會予以說明及解釋。
6. 監管網上平台	社工會關注居民在網上平台的互動，為居民維持一個安全的意見交流平台。
7. 引發居民傳播資訊的雪球效應	「雪球效應」的產生由社工先發放訊息予部分居民，再由居民將訊息轉發到不同的群組及網絡中
8. 情緒支援	目標一：繼續與社區投資共享基金計劃目標有關的支援 社區支援計劃目標提供原有及加強對「歸屬感」及「適應力」的支援
	目標二：支援居民疫情的情緒問題 支援範圍會擴展到新冠疫情相關的情緒問題，例如沮喪和焦慮
9. 調解員	當居民之間發生衝突時，社工會充當調解的角色。
10. 居民代表	社工充當居民代表的角色，向外界有關團體提出意見。
11. 舉辦臨時暑期活動	因應 2022 年 3 至 4 月的突發「臨時暑假」，社工舉辦了相應期間的暑期活動以滿足兒童及家長的需求。
12. 人道救援	基於社工自身的價值，社工表示需要以人道救援的角色去回應疫情的有形需要
13. 人文關懷	基於社工自身的價值，社工表示需要以人文關懷的角色去回應疫情的無形需要

社工在疫情下角色帶來四個顯著的效果。1）保持社區的訊息流通，增加居民的防疫信心；2）提供所需的防疫物資，解決居民的即時需要；3）提供情緒支援，緩和居民負面情緒；4）舉辦突發臨時活動回應緊急事故。

1. **保持社區的訊息流通，增加居民的防疫信心**

   社區疫情資訊不斷更新，官方的通訊渠道、求助熱線亦超出負荷，居民未能充份掌握最新資訊；因此，社工填補了這社區需要而擔當著資訊發佈的角色。當疫情資訊每日更新，部分居民或未能從官方途徑中自行整理防疫需知，例如預防方法、確診需知或求助途徑等，故此社工會設計「資訊懶人包」並發佈在電子通訊平台上，讓居民得知重要資訊；在過程中，社工亦會為居民闡釋政府新冠疫情政策，確保居民能掌握不同應對方案並能在遇上確診或强制檢查的情況時能適當地處理，從而增加對不同防疫方案的信心。第二，運用社區內衆多的居民通訊平台小組，社工能有效地擴大資訊發佈觸及面。社工會先發佈資訊予部分居民群體，再由居民自行發佈到自己的網絡（例如不同的WhatsApp、WeChat及Facebook群組）從而引發資訊傳播的「雪球效應」，維持社區內的資訊流通。第三，政府部門在第五波疫情期間設立了官方求助熱線，但面臨確診人口每日創新高的情況，這些求助熱線出現不勝負荷的情況。有見及此，社工設立了二十四小時電話或短訊熱線服務，並排解居民對疫情資訊及確診政策的困惑與無助。第四，面對疫境，回應速度成為了其中一個首要的條件，通訊平台正正能滿足這個要求。但同時，在快速的資訊與意見交流的過程中，居民之間難免會出現對立及衝突的情況，例如在平台中對不同防疫物資的功用出現意見不和，或群組成員對部分在群組中發放防疫物資買賣資訊的居民而感到不滿等情況出現。社工會因而介入處理和調解居民在交流平台中的矛盾，從而確保居民能夠在一個安全及自由的平台透過交流而互相支援。在危機及前景不明確的狀況時，疫情資訊是增加居民的對防疫信心的關鍵因素，社工在整理及發佈訊息上扮演重要一員。社工從多層面的介入中更能支援對線上搜尋資料有困難的居民（例如長者），社工所發佈的資訊對他們來說是主要甚至是唯一的資訊來源。

2. **提供所需的防疫物資，解決居民的即時需要**

   疫情下大量居民需要防疫物資，但市面同時出現物資嚴重短缺的情況。社工在疫情期間所提供的防疫物資為居民提供一個可靠和穩定的供應源。社工作為物資提供者的角色亦需要依賴社工與跨界別支援平台的合作和居民之間支援網絡的連繫，讓社工在危急時能協調各界，進行物資收集，並協調把物資分發到區內不同的居民，特別能

保障社區內的高危人士如獨居人士、雙老、清潔工或保安能得到充足的物資支援。同時因應社區需要及跨界別支援平台所發揮的功能，社工在推動社區網絡時彈性地轉換角色，以致能達到最佳的協調效果；例如當社區伙伴採購和收集了大量物資，社工便將自己角色的重心集中於包裝及分發，以配合社區需要和跨界別平台中的角色定位，讓資源能夠有效率地分配到更多有需要的居民。

3. **提供情緒支援，緩和居民負面情緒**

在第五波疫情中，社會情況緊張，確診風險不斷提升、資訊混亂，大量居民因而出現不少負面情緒。為了舒緩居民的情緒，社工會於網上交流平台中慰問居民，此舉更鼓勵到其他居民仿效，推動了居民間的互相慰問。部分獨居人士（長者）未能得到適切的情緒支援，當社工辨識了個別居民有情緒支援的需要時，會作即時的個案跟進。社工作為情緒支援者的關鍵在於社工與居民之間信賴的關係，居民需要與社工有一定的關係，才會表達心裡負面感受；對於獨居或社交網絡薄弱的居民，社工成為他們在社區中情緒支援的關鍵支柱。

4. **舉辦突發臨時活動回應緊急事故**

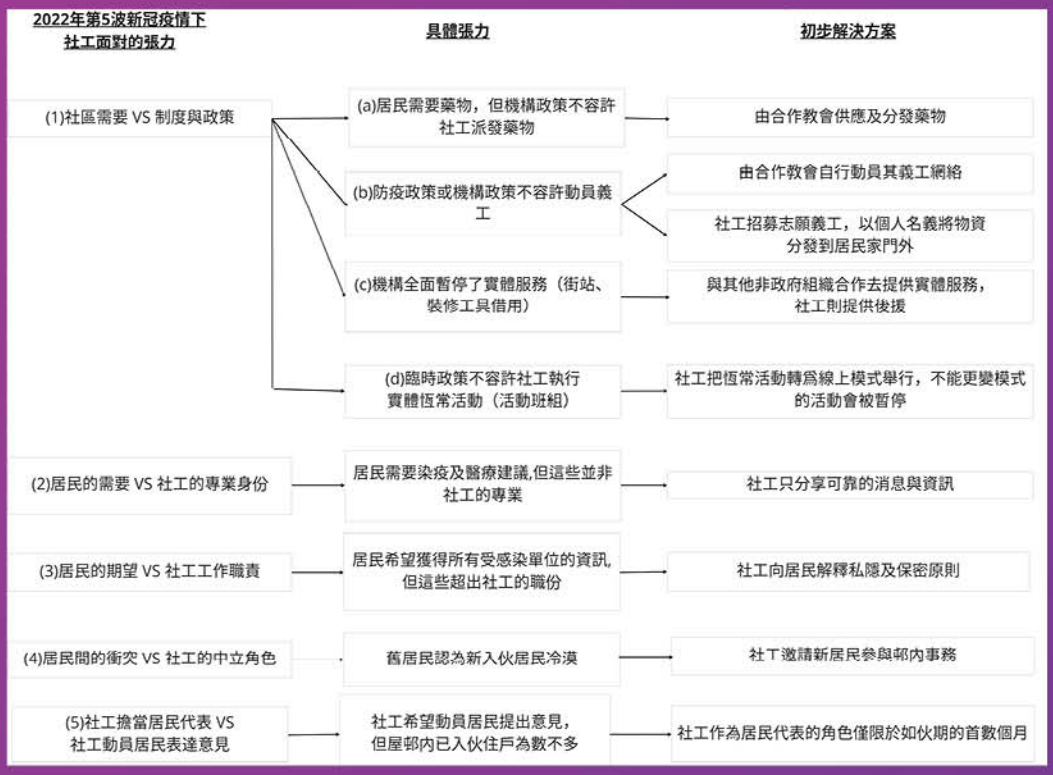
教育局於2022年3月尾公佈學童會在3月開始臨時暑假，社工會為受臨時暑假及停課影響的學童甚或家長而策劃及舉辦合適的暑期活動，例如如線上功輔班、線上親子運動、線上兒童興趣班等。社工擔當了疫情下的臨時活動策劃者以填補突如其來的社區需要，更特顯了社工對社區需要的敏銳觸角。以臨時暑假為例，社工不但設計了針對學童學習和娛樂需要的活動，亦預視到家長長期在家中照顧兒女的壓力，所以特別安排線上兒童小組活動及親子活動讓家長有一個空間放下照顧的壓力，更能透過活動促進親子關係。對緊急事故而衍生的需求，社工回應快速而且安排全面，切合社區當下需求以致後續跟進的配合，是社區其他伙伴難以取代的角色。

在突發的疫情出現時，可見社工自身的價值更擔當著難以被取締的角色定位。社工亦會因應著不斷變化的疫情狀況和居民需要去判斷應該擔當的社區角色，靈活轉運角色去應對社區變化，使其服務能最大程度地配合社區需要。如上部分提及，社工在回應社區需要時以「人道救援」和「人文關懷」的精神推動團隊維持服務的提供。這兩個精神同時亦是社工在疫情下的重要角色。

（三）第五波疫情下社工面對的張力

第五波疫情下社工所面對的張力源於回應需要與制度及政策、居民期望、社工專業身份及社工原則等規限之間的拉扯。在社工回應疫情下的龐大社區需要時，仍然需要依從制度及社工專業的框架，讓社工處於兩難的局面裏。社工在過程中會作出一定的取捨，特別是在制度上的規限中，社工在回應社區的突發需要時會有一定制肘，難以有一個兩全其美的解決方案。以下圖三記錄了社工在第五波疫情下社工面對的五個張力，及其初步解決方案：1）社區需要與政府及機構政策的張力；2）社區需要與社工專業的張力；3）居民的期望與社工工作的張力；4）居民間的衝突與社工的中立角色的張力；及5）社工擔任居民代表與社工動員居民發表意見的張力。

社工在處理張力的過程中，可見他們能靈活地判斷和處事。但同時間研究團隊亦觀察社工在制度及政策下，即使社工運用跨界別平台及居民的互助網絡並彈性地在張力中回應需要時，其初步的解決方案亦存在風險。是次實踐經驗為往後的社工如何權衡在制度及政策、居民期望、社工責任中，去回應社區急切的需要，提供了一個重要的參考。



圖三：第五波疫情下社工面對的張力及相應的初步解決方案

1. 社區需要與政府及機構政策的張力

疫情下社工需要在政府及機構政策的規限下，同時回應社區需要。社工需要在以下四個情況下作應對。

A） 疫情下居民對藥物的需求迫切，但機構的政策不允許社工購買及派發藥物

大部分機構的政策因著安全原因不允許社工為居民購買及派發藥物，但為了回應居民對藥物的危急需要，社工會邀請跨界別網絡連繫的教會參與服務。教會的政策與機構的政策相比之下比較寬鬆，社工看準這個特性而邀請教會為居民提供藥物，讓他們一方面能依從機構的政策，另一方面能有效地回應居民對對藥物的需求。

B） 在防疫政策下的規限下，社工難以動用其義工網絡去回應龐大的社區需要

社工在面對社區需要時，難以單靠團隊的有限人手大範圍地作回應，但同時亦受機構內「不得動員義工」及政府防疫政策的人群聚集限聚令面臨拉扯。有見及此，社工再一次運用了社區的網絡連結務求能初步解決此張力的限制。一方面社工會連繫教會合作，讓教會夥伴能發動自己的義工網絡進行物資派發。另一方面，部分義工得知社工的困難後，會主動以個人名義為居住在同一樓座的街坊派發防疫物資。雖然這兩種方案能解決燃眉之急，但卻讓教會義工及志願義工身處於制度及政策的保障範圍外，及承擔了可能感染病毒的風險，在灰色地帶中親身回應居民的需要。

C） 部分機構全面暫停了實體服務如入伙街站，社工難以與新入伙居民建立關係

在新屋邨的環境中，居民對實體服務持續有需要，例如租借維修工具和義工驗樓服務等。在機構實行「全面實體服務暫停」的政策下，社工會連結社區內其他非政府組織，讓合作組織提供實體服務，而社工則提供後援。在實體服務裏，社工與居民的接觸是初步建立關係的關鍵第一步。雖然此合作模式能維持實體服務的提供，但社工團隊卻錯失了這個重要的契機，並可能在疫情回復後，再設法與居民重新建立關係。

D） 不能進行實體活動的臨時政策下，社工難以在維繫恆常活動的連續性

在第五波疫情中，在不能進行實體活動的臨時政策下，社工為了確保恆常活動的連續性和維繫居民之間及居民與團隊之間的關係，只能盡量彈性地把部分恆常活動轉為線上模式舉行。研究團隊觀察以線上模式舉辦的活動現時集中於兒童及親子活動，例如如線上繪本或親子運動班。但是線上模式的活動則未能充分地回應不同背景及年齡層的需要，特別是幼兒、長者及傷殘人士，而且社工如何維持少數族裔群體的關係仍是值得討論的問題之一。然而如何設計及製作適合不同居民需求的線上活動或許已超出社工的執行範圍。實體服務的暫停令社工維繫與居民之間的關係造成了一定的負面影響，而將部分恆常活動轉為線上模式亦只能在實體活動暫停的臨時政策下充當緩衝方案。

2. 居民期望社工提供醫療資訊，但社工並沒有提供醫療資訊的專業資格

除了社區需要與政策的張力外，社工亦需面對居民的期望與社工專業身份的張力。在第五波疫情下，防疫政策不斷更新，網上資訊繁多而混亂，居民缺乏清晰和可靠的冠狀病毒和醫療的資訊，因而向社工諮詢。然而社工並非醫學上的專業，專業上並不能提供可靠的醫療資訊；因此，社工只會轉發可靠的醫療資訊。

3. 居民期望社工公佈確診單位資訊，但社工基於「保密原則」而不能公開居民的資料

社工在面對居民的期望時亦會與社工的工作原則有所拉扯。一些居民為了能全面地了解邨內的確診狀況而期望社工公開確診單位的名單，但此期望與社工職責的「保密原則」相違背。在回應疫情下的需求時，並非所有居民的要求都需要滿足，社工會清晰地向居民解釋私隱問題和保密的原則，而拒絕公開確診居民的資料，特顯社工需在回應需求仍能堅守其專業操守。

4. 新舊邨民矛盾對社工的張力

在舊邨重建的屋邨裏，部分原區重置的居民擔心新入伙的居民在日常接觸中會較為冷淡，例如他們認為新居民會時常關門而不願意與舊居民建立關係。為了能化解矛盾和建立邨內的支援網絡，社工需要要緩和新舊居民的矛盾。故此，社工邀請了更多新居民參與邨內事務的討論及投入義工服務，藉此希望讓舊居民看到新居民的貢獻而放下成見。然而邀請更多新居民參與邨內事務會否產生更多成見依然未知，社工只能在既定的服務中嘗試緩和舊居民的不滿。

5. **新入伙屋邨入住率低對社工的挑戰**

此外，社工亦需要就代表居民發表意見或動員居民表達自己的意見之間作出取捨。為了建立居民的自務性，社工傾向組織居民以令居民為自己發聲。然而在入住率低的新入伙屋邨裏，居民網絡尚未成熟，邨內亦未出現居民領袖，社工在短時間內難以組織及培養居民發表意見。因此，社工以問卷調查形式收集居民對檢疫中心的意見，並暫時擔任居民的代表向各持分者表達意見；疫情過後，社工有機會需要面對居民或會依賴社工繼續成為邨代表的期望而設計介入方案。

社工在面臨社區上不同的需要時，在策劃及衡量回應方式時會與制度、政策、居民期望及職責範圍等方面有所拉扯，而產生張力。特別在社區需要和制度與政策的張力中，當社區出現有形和無形的需要時，社工本著「人道救援」和「人文關懷」的精神與角色盡力回應這些需要，但同時仍然需要依從不同政策的指引。社工團隊雖然能在隙縫中策劃並執行初步的解決方案，但這些方案的風險依然存在，有些甚至是前線社工無法獨自負擔的風險，制度所產生的張力並沒有完全被解決。這些經驗不禁啓示了以下的反思問題，「當緊急情況在將來再一次出現時，制度與政策怎樣能更完善地配合並減低社工所承受風險？」。

（四）社工回應疫情需要的成效

社工於疫情不但扮演難以被取締的角色，17隊團隊亦需要在不同層面的張力下，透過其專業的判斷和靈活性，讓社工單獨有的角色在不同的規限下能得以發揮。然而，在CIIF計劃的框架下，我們應該如何理解及量度疫情回應工作的成效？研究團隊一直提倡評估方針需要結合定點及過程評估（progress evaluation）兩種方法才能更全面地評估社工介入工作的成效。秉承本計劃「採用評估作為學習工具」的精神，在評估疫情工作的過程中，研究團體從社工的實踐經驗中建構了新的表現指標去量度疫情工作如何達致新屋邨計劃四大目標：1）提升居民適應力；2）建立支援網絡；3）提升居民歸屬感；及4）建立跨界別支援網絡。是次經驗具重要的參考價值，並指引實踐者能持續地評估、適當地調整指標，讓評估工作能更貼近實際實踐。

計劃目標	表現指標
1. 協助居民獲得適切的社區資訊，以加強居民對新環境的適應能力	a. 使用網上平台建立自己的社交網絡 b. 居民互助事例持續增長

2. 推動居民在社區建構支援網絡	a. 樓長協助為防疫物資包採購物資，甚至會進行跨區採購。 b. 樓長電話聯絡長者進行檢查及跟進。 c. 樓長幫助分發補給物資，將它們擺放在居民家門外。 I. 安排每週派送防疫物資。若遇上緊急狀況，則會即日派送。 d. 當社工被禁止進入屋邨大樓時，義工願意在公共場所向社工領取防疫物資，再分發予目標居民。
3. 提升居民對社區的歸屬感	a. 樓長自發以電話聯繫曾經被配對的長者。 b. 居民在網上平台內積極交流 I. 建議成人和兒童被強制檢測的安排 II. 交流檢測中心資訊 III. 交流新聞與政策的最新消息 c. 居民自發對資訊及資源實行雪球效應 d. 居民主動向社工提供協助，為有需要的居民分發補給物資
4. 在社區內建立跨界別協作平台，持續支援居民的需要	a. 教會 I. 防疫包物資捐贈 II. 提供及動員義工參與防疫包派發服務 b. 區議員：捐贈及分發防疫包物資 c. 其他非政府組織 I. 相同服務地域範圍的社區服務中心及長者中心為有需要的居民提供支援服務 II. 與長者地區中心設立個案轉介機制 III. 非政府組織網絡協助聯絡商戶及企業取得防疫包的物資捐助 IV. 捐贈防疫包物資 d. 商舖 I. 捐贈防疫包物資 II. 捐贈消費現金券，一方面幫助有經濟困難的居民，另一方面提高商舖利潤

1. **<u>居民適應力的成效</u>**

研究團隊記錄社工在疫情下有以下兩個觀察來評估居民的適應力是否有提升：a）居民透過網上平台自行建立網絡。b）居民互助案例的增加。隨著居民自行建立的網上平台有增長，社區上出現愈來愈多居民互助的案例，顯示居民能透過自己的網絡去適應突發的疫情危機，明顯反映了居民適應力的提升。

2. **建立支援網絡目標的成效**

樓長和義工在疫情下對有形需要和無形需要有重要的支援功能，反映社工成功推行樓長或義工等支援網絡。在有形需要的支援上，樓長不但在區內外尋找防疫包的物資，更協助分發防疫包；除了每週定期分發外，樓長甚至會即日發放物資給有迫切需要的居民。當社工被禁止進入樓座時，樓長和義工建立的支援網絡亦能自發地替社工分發防疫包給目標居民。在無形支援方面，樓長主動地以電話關顧長者及跟進有需要個案，並辨認及跟進疫情下的高危人士。樓長在有形支援、無形支援、都發揮了重要角色，顯示了支援網絡的鞏固基礎及其有效性。

3. **建立居民歸屬感的成效**

疫情下居民主動互助的事例反映了居民建立歸屬感的重要指標。樓長除了自發地以電話聯絡已配對的長者外，部分居民甚至主動幫助社工去發放防疫包給有需要的居民。同時，居民之間亦在網上通訊平台（例如WhatsApp）中頻繁地互相交流有關強檢安排、檢測地點以及防疫政策的最新的資訊，並居引發資訊和資源的「雪球效應」。居民希望透過網上平台而服務邨內其他居民，這種交流及互助反映了對社區歸屬感的提升。

4. **建立跨界別支援網絡的成效**

社工透過早前建立的跨界別支援網絡去支援居民，並能擴大覆蓋率，顯示了社工建立跨界別支援網絡的成功。社工不但連繫了教會及區議員取得防疫包的捐贈，並連結各持分者動員義工參與服務；更與區內商戶合作，讓居民獲得防疫包及消費現金券，在支援居民的同時亦能協助振興區內消費。此外，社工亦會連繫鄰近的社會服務中心和長者中心，進行個案轉介及跟進。這些例子都反映了跨界別支援網絡的運作和成效。

（五）「實踐理論」的建構

傳統的「理論」給人一種離地的感覺，「框架及模型」給人一種刻板及標準的感覺，是次的理論與模型建正構正期望打破這個觀念。研究團隊透過在每月工作坊進行實踐研究時會與社工一同記錄和分析他們在實踐時所面臨的真實狀況，並深入討論實踐的每一項細節（例如：社工在面臨不同情況時如何作判斷，介入工作中的每一項設計及達成轉變的有效因素）和社工的執行手法。這些資料其後會被剖析和整理，並形成「實踐理論」和「實踐模型（註）」。「實踐理論」的每一項內容完全是根據17項新公屋團隊的實踐經驗而整理出來的，所以此理論既有廣泛性同時保持獨立性；理論的廣泛性更不是處於

概括的層面，而是一種實踐經驗的提煉（articulation of practice experience）。這種由下而上（bottom-up approach）的理論與模型建構，創作了屬於香港社工在面臨突發情況下的本土經驗，並能在他日出現其他突發情況時能應用為參考或策劃的思考模式。

理論的抽象性與模型的處境性特徵看似為二分（dichotomy）的關係，但實屬為相互關聯及互相參考的關係。實踐者在參考和應用理論時，會按情況及需要選取適合的元素並結合自身的實踐經驗，創造出新的模型，這種不斷創造和發展的過程會引發「新舊框架的互相參考」。盼望此理論的建構能啓發社工回顧自己的實踐，編寫及創造屬於自己和香港本土的理論與框架，成為知識創造者，並承傳這些寶貴的實踐知識。

註: 場刊記錄了17項新公屋團隊所編寫的「實踐模型」，另外讀者亦可閱讀2021年研討會的場刊參考17項新公屋團隊整體的「實踐模型」。

參考資料：

1. Goldkuhl, G. and Lind, M. (2010) "A multi-grounded design research process," *Global Perspectives on Design Science Research*, pp. 45–60.
   Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-642-13335-0_4.
2. Hevner, A. R., arch, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). "Design Science in Information Systems Research," *MIS Quarterly*, 28(1), pp. 75–105.
   Available at: https://doi.org/10.2307/251486

1.

循道衛理楊震社會服務處嘉峰臺中心

樂助富山計劃團隊

疫情後的社區工作：活動策劃與評估

「樂助富山」計劃（0026N-30）

循道衛理楊震社會服務處
Yang Memorial Methodist Social Service
嘉峰臺中心

樂助富山

社區投資共享基金
資助計劃
This project is funded by Community Investment and Inclusion Fund

計劃簡介

目標一：協助新入伙居民獲得適切的社區資訊，以加強他們居民對新環境的適應能力

目標二：推動富山邨及富暉樓居民在社區建構支援網絡

目標三：提升富山邨及富暉樓居民居民對社區的歸屬感

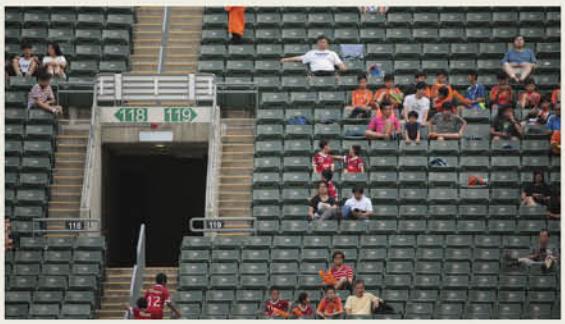
目標四：在社區內建立跨界別協作平台，持續支援居民的需要

分享主題內容 - 活動策劃相關

1. 活動策劃與執行狀況有落差
2. 未來活動策劃展望

策劃不似預期？

策劃



現實

影響活動推行的因素

計劃經驗分享 - 活動策劃

「故事叔叔姨姨」義工服務
招募**兒童照顧者**成為故事姨姨 / 叔叔
為參加者兒童伴讀培訓：伴讀技巧、兒童溝通技巧等
培養兒童品格的重要性及提升兒童和家長關愛社區的意識
結連區內兒童照顧者**建立互助支援網絡**

「故事叔叔姨姨」義工服務

推行手法	實際狀況
「故事叔叔姨姨」招募 → 透過計劃單張、外展活動等方式宣傳活動	➢ 沒有居民參與 ➢ 改為向**區內教會**招募義工
恒常講故事活動 → 透過每月活動，招募對故事有興趣的家庭，希望藉此轉化成為「故事叔叔姨姨」	➢ 受疫情影響，大多節數只能以網上進行 ➢ 每次活動約有10個家庭參與，但對參與講故事義工卻步
故事爸媽講座 → 與區內幼稚園合作，邀請區內家長參與活動，並銜接進階工作坊為有興趣參加者提供講故事培訓	➢ 31位參加者參與Zoom講座 ➢ **沒有講座參加者**參與工作坊

計劃應對方式：
故事叔叔姨姨 → 親子手作實驗室

活動策劃改變
所考慮的層面和相關評估 / 行動

考慮層面	相關評估 / 行動	初步結論
對主題的興趣	- 單次性活動測試 - 活動參加者人數 - 參加者問卷回應 - 與參加者對談	➢ 不同年齡層人士均對手作有興趣 ➢ 所需技術較易掌握
社區需要	- 社區觀察 （背景資料搜集、居民 / 團體接觸）	➢ 家庭：參與社區活動 / 服務需要、照顧者壓力 ➢ 長者：較少與其他年齡層人士接觸，例如小朋友
活動目的	- 回顧計劃書內容	活動目的： 結連區內兒童照顧者建立互助支援網絡

活動策劃改變
所考慮的層面和相關評估 / 行動

考慮層面	相關評估 / 行動	初步結論
預期產生的互動	- 工作員評估	**參與家庭（組內）** ➢ 參與家庭互相認識，建立鄰里互助關係 **參與家庭、長者和社區人士（服務）** ➢ 透過服務提升能力感 ➢ 同樓座參加者配對，建立鄰里互助關係 ➢ 參與家庭以手作為題協助推行大型社區活動，服務社區
可持續性	- 檢視社區上可動用的資源	➢ 長遠可成為長者中心恒常活動 ➢ 可借用區內合作伙伴場地進行活動

親子手作實驗室

推行手法
招募**親子**成為手作義工
每月小組聚會學習不同手作，組員互相認識
每月一次**服務**，親子義工與區內被動長者組合，一同制作不同主題手作

親子手作實驗室

至今活動狀況
20位親子成為義工，每次服務約10位長者
疫情期間未能實體進行，以**網上和個別配對**模式持續進行服務
同樓座配對，促進參加者建立**鄰里互助**關係
小組成員加入**家庭樓長**網絡，更協助推行大型社區活動

社區工作活動策劃反思：帶出社區工作所包括的元素

- a planned process（甘炳光 & 莫慶聯, 1994)

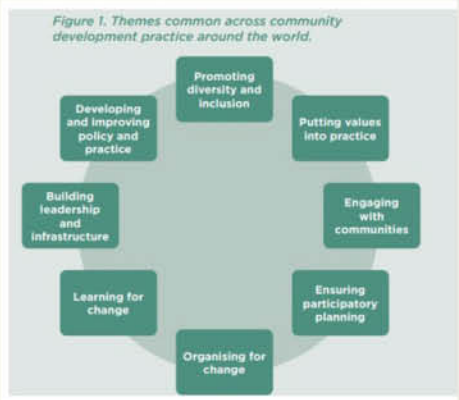
有計劃所進行的介入過程

- through the identification of community needs, the resolution of community problems... (甘炳光 & 莫慶聯, 1994)

去釐定社區需要，合力解決社區問題

- Putting Community Work Value into practice: Interdependence（相互依存）、Empowerment Practice（充權）、Reciprocity（互助）

(Gamble and Weil, 2010)



(The International Association for Community Development, 2018)

未來活動策劃展望：加入服務使用者參與

- 引入**設計思維**（Design thinking）

實際應用

短版：義工日營工作坊
約2小時

長版：入校工作坊
每節約45分鐘共10節

義工日營工作坊

組內分享服務對象需要 → 組內分享心目中的理想社區 → 每組分享最希望建立的社區主題 / 項目

服務對象需要	心目中理想的社區	我們需要一個_____的社區，因為_____

樂助富山義工社創方案

我們需要一個...

充滿關懷的社區
因為區內長者較少與社區人士接觸

關愛共融的社區
因為關心、包容，對每個人都很重要

生活配套完善的社區
因為綜合居民的生活所需

有人情味、和諧共融關愛的社區
因為要承傳香港獅子山下的精神

相關提議	
長者	戶外活動空間、運動、醫療、互相關心、陪診/外出、情緒支援、生活物資、新科技、鼓勵參與社區活動
兒童	托管、功輔班、自修室、康樂活動、學習、運動
家庭	家庭關、夫婦關係、關注男士、幫忙弱勢社群
社區	平價商場、購物優惠、美食廣場、活化街市、運動設施、綠化環境、加建公園、多元化活動
綠色生活	學習斷捨離、共享空間、共享資源、種植
物品再生	維修家品家電、捐贈物品、二手交換
跨代共融	老中青活動、小朋友關心長者

參加者分享

佛教孔仙洲紀念中學同學社創方案

目標:
提升富山邨各小店的經濟

1. 集合富山邨所有小店，設立會員制及儲印花，儲滿印仔每周可換購一次
2. 每周一次推出一間小店精選產品介紹
3. 每月出一份報紙介紹各小店特色，派發給附近居民

目標:提高富山邨某間餐廳的客源，推動正面及鼓勵的氣氛

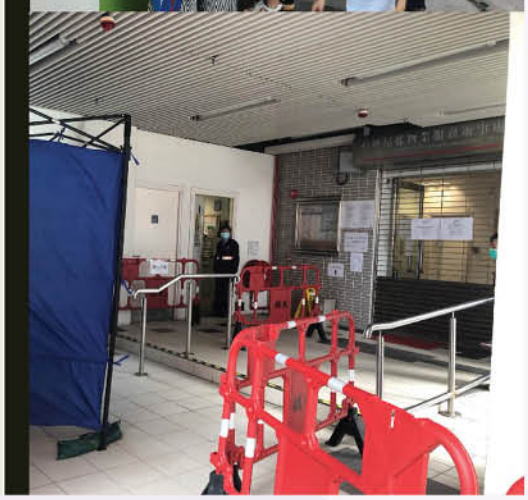
1. 熟客有熱客註享永久九折
2. 多光顧可送飲品
3. 設打氣留言板，顧客可將貼打氣紙貼及寫老闆拍照留念

目標：
吸引年青人到富山邨康社區東寄活力

1. 在富山邨興建三層高的中心
2. 地下娛樂設施如卡拉OK、歌唱、展覽室等
3. 二樓多間房間以文青打卡區設計
4. 三樓體育場讓居民借或用用
5. 用得多消費得多有不同優惠

未來活動策劃展望

- 加入服務使用者參與 / 意見
  - → 社區參與工作坊
  - → 定期居民聚會
  - → 恒常實體聚腳點
- 提供時間讓各計劃提前作出部署和評估
  - → 入伙期 / 預備期
- 提供彈性讓社工按社區狀況作出調整



參考資料

Gamble, D. N., & Weil, M. (2010). *Community Practice Skills: Local to Global Perspectives*. Columbia University Press. http://www.jstor.org/stable/10.7312/gamb11002

The International Association for Community Development. (2018). Towards Shared International Standards for Community Development Practice.

https://www.iacdglobal.org/wp-content/uploads/2018/06/IACD-Standards-Guidance-May-2018_Web.pdf

甘炳光、莫慶聯（1994）〈社區工作的定義與目標〉，甘炳光等編《社區工作：理論與實踐》香港：香港中文大學出版社。

2.

香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處

「共創駿洋」鄰里互助計劃團隊

推行機構：香港基督教女青年會沙田綜合社會服務處
推行地區：沙田區駿洋邨
推行時間：2020年2月1日至2024年1月31日
(三年及入伙期十二個月)

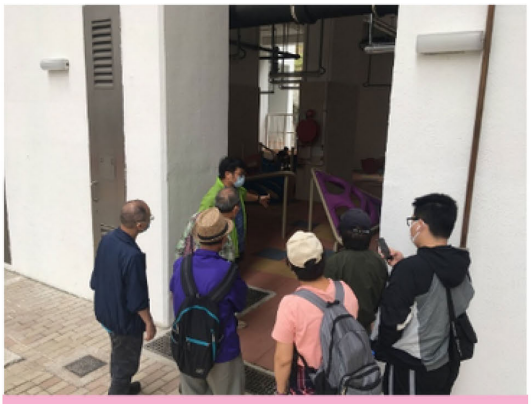
「共創駿洋」鄰里互助計劃，計劃以居民充權作理念，
透過「社、福、校、商」協作平台，發揮不同界別的優勢和專長，
並在邨內設立樓長制，攜手關懷及支援駿洋邨新入伙居民，
加強居民對新環境的適應能力，建立鄰里支援網絡，
以及推動更多邨內居民主動參與社區，
提升對社區的歸屬感，建構共融和諧的社區。

計劃目標一：
協助居民獲得適切的社區資訊
加強居民對新環境的適應能力

❶ 房屋資訊站及屋邨導賞團：

在屋邨範圍內以街站形式向居民介紹社區資訊，
派發「入伙資源套」，並透過導賞團介紹屋邨的地理位置和環境設施，
以便居民盡快融入社區，加強對新環境的適應能力。
計劃團隊於入伙辦事處開設房屋資訊站了解及協助居民的需要。

房屋資訊站



新屋邨導賞

社區資訊介紹會

網上導賞團

❷ 跨界別合作
為有需要人士提供入伙支援

協助長者以優惠價購買電器，
如雪櫃、洗衣機等

聯繫贊助商，提供優惠價
予低收入家庭購買傢俱，
如床、衣櫃等

結連義工隊，提供簡單
裝修服務予低收入家庭

聯繫贊助商，送出免費
煮食爐予低收入家庭

計劃目標二：
推動居民在社區建構支援網絡

1 樓長制： 在邨內設立樓長制，培訓樓長/層長擔任居民之間的統籌及聯繫的角色，支援新入伙的居民，建立鄰里支援網絡，促進社會凝聚和包容。

樓長會議

每月開會討論邨內關注事務

參觀外間自助組織

學習如何建立及
維繫與居民的關係

義工培訓

認識不同人士的特性，
學習與陌生人的溝通技巧

樓長配對探訪

計劃團隊會因應不同的樓座，
配對同座的樓長協助，
簡單的電話問候或是生活上的支援，
發揮凹凸互補的效應。

❷ 建立鄰里支援網絡

計劃團隊明白新入伙居民人生路不熟，缺乏支援網絡，
當中不少為小家庭及長者戶。有見及此，
團隊於邨內招募婦女及曾受助的長者，透過不同類型的活動，
擴闊他們的社交圈子。

媽咪組

讓邨內媽咪互相認識，擴闊社交圈子，
促進彼此認識及支援。
協助建立健康的自我形象。

長者組

讓長者持續學習，學成後擔任義務導師，
教授兒童藝術興趣班或桌遊活動，
可以促進長幼共融，實踐老有所為。

駿洋盛食分享計劃

連繫火炭區愛心商戶
贈送麵包和粉麵，
逢星期五送贈予有需要家庭

駿洋湯水共享會

每月月底長者義工協助舉辦
湯水活動，與居民分享滋潤湯水，
建立居民互助關係

計劃目標三：
提升居民對新社區的歸屬感

駿洋文化邨：

鼓勵邨內居民各展所長，於週末或假日讓居民分享音樂和藝術，
促進屋邨的文化氣息，並以不同形式的活動凝聚居民，
加強居民對社區的歸屬感。

和諧粉彩

咖啡研究室

皮革工作坊

DIY環保袋

芬蘭木柱

開辦文化藝術及康體活動給予居民參與，增加居民間的認識，
建立良好關係。亦會邀請學成的參加者擔任義務導師，
薪火相傳，逐漸邁向自務組織的雛型。

計劃目標四：
在社區內建立跨界別協作平台
持續支援居民的需要

跨界別協作平台：

建立「社、福、校、商」模式，推動區內不同機構、教會、商戶及地區人士、樓長及層長共同協作，定期舉行會議及建立轉介機制，持續回應新入伙居民的需要。

嘉年華

連繫區內不同團體
合作舉辦嘉年華

地區教會

協辦不同興趣班
及探訪區內家庭

學校

邀請青年義工擔任導師，
為基層兒童教授英文

愛心商戶

連繫火炭區內商戶，
借用廚房讓居民體驗小店
營運及製作過程。
商戶亦會聘請邨內婦女
作員工，協助她們就業

藝術團體

連繫火炭藝術單位，
借用場地讓居民學習
不同的藝術

物業管理處

管理員訓練，
讓他們辨識區內有需要或
有潛在危機的家庭，
讓居民有效找到
適當的支援

3.

香港傷健協會賽馬會沙田青少年綜合服務中心

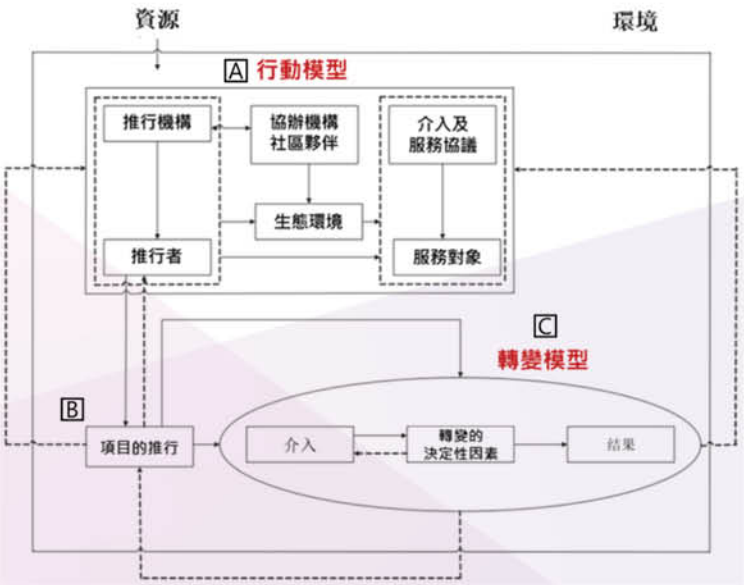
「融入里」社區網絡計劃團隊

K2K3幼兒班

「行動及轉變模型」有三種功能。首先，實踐團隊利用模型簡單交待介入計劃。之後，團隊可以在團隊成員間進行修訂及以此作為標準，監察介入工作的發展。第三個功能是作為最後評估工作之用。

圖一為「行動及轉變模型」的原型。根據Chen (2015) 的建議，可以跟隨引導問題填寫模型的每項方格（見圖二）。

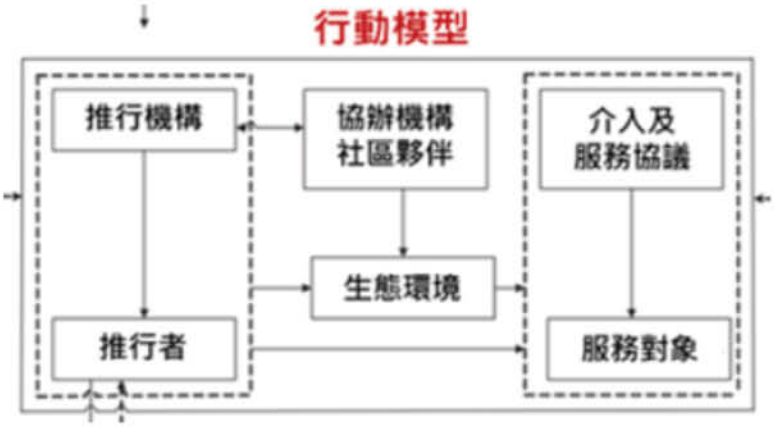
圖一「行動及轉變模型」：此模型能輔助計劃的檢討、評估及交流工作，並以文字和圖表表達實踐者的構思。



模型來源自 Chen, H. T., 2015. Practical Program Evaluation: *Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.

圖表A,B,C記錄了活動的執行：

A. 行動模型（參考圖一）



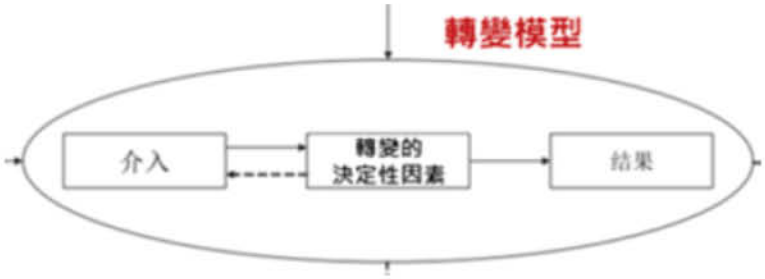
推行機構:	香港傷健協會 (對既定活動沒有推行方針)
推行者:	2 位社工，已經推行了一次 K2 K3 幼兒班， 十分受歡迎，亦曾跟部份義工推行了不同形式的訓練
協作機構/社區夥伴:	/
生態環境:	1. 2022 年 9 月 15 日重新開始面對面活動 2. 不少家長希望再次推行類似的幼兒班 3. 發現不少年輕長者及婦女願意參加照顧或教育兒童工作的義工 4. 幼兒需要課前課後的學習機會
介入及服務協議:	1. 推行 K2 K3 幼兒學習班，由 9 月 15 日起 2. 先訓練一批義工合作管理幼兒班，每星期兩班，分上下午，每節約 45 分鐘，在班中教授兒童不同的技能 3. 每星期 4 節活動需要義工參與 4. 社工負責安排活動設計及相關物資；秩序管理及教導工作；長遠計劃把所有工作交托義工負責
服務對象:	區內家長及就讀 K2K3 的幼兒

B. 項目的推行 - 邏輯模型（參考圖一）

* Chen (2015) 原版的「行動及轉變模型」中的「項目的推行」沒有包含「邏輯模型」，香港理工大學團隊在設計「行動及轉變模型」時後期加上了「邏輯模型」，旨在更仔細地記錄計劃同工在推行項目時的投入、活動內容和產出。

計劃	投入	• 人力/財政資源 • 設施	1. 房間 2. 10 名義工 3. 每節最少一名社工 4. 遊戲用品/故事書/手工、繪畫材料
	活動	• 詳細活動內容	1. 訓練義工：各類活動（例如：寫字，手工，多元智能遊戲，水墨畫，桌上遊戲）及繪本 2. 幼兒班 9 月 15 日至 12 月 15 日；1 週兩組，每組 2 節;每節 45 分鐘
	產出	• 量化指標	1. 每星期上下兩節 K2K3 幼兒班活動（活動時期：9 月 15 日至 12 月 15 日） 2. 義工訓練（每月大約 1-2 節, 由 2022 年 5 月開始，義工聚會及訓練已列入恆常活動，暫時沒有完結日期）
預計成果	短期成果	暫不填寫	/
	長期成果	暫不填寫	/

C. 轉變模型（參考圖一）



介入:	1. 訓練義工: a. 維繫關係 b. 能力提升 • 提升執行能力 • 幼兒教育內容 • 幼兒教育的技巧 2. K2K3 幼兒班活動：每周兩組，每組兩節（上午及下午班） a. 內容：義工及社工教導幼兒各式活動（手工及遊戲等等） b. 社工購入適合幼兒學習程度的桌上游戲及繪本或其他活動材料 3. 安排義工依據個人强項安排課堂內容

轉變的決定性因素：	1. 訓練多種技能，讓義工成為導師 2. 義工參與前已經有承擔工作的熱誠 3. 義工見到幼兒成長從而增加參與的滿足感 4. 社工循序漸進交托工作予義工，增强義工對自己能力的信心 5. 社工從旁協助處理問題及事務，增强義工對管理小組的信心 6. 義工可以得到發揮個人强項的機會 7. **義工當值表（見附件一）**：義工可以自己安排分工 8. **兒童獎勵紀錄表（見附件二）**：能鼓勵幼兒參與及投入活動 9. 桌上游戲及繪本或其他活動材料適合幼兒的學習程度，及鼓勵集體參與形式的桌上游戲及繪本，培養幼兒參與集體的能力 10. 家長對活動有信心 11. 孩子喜歡學習及享受小組的活動
結果：	1. 目標： a. 培養成熟及自務能力工作的義工，現在大致完成一半 i. 成效指標：義工可以自己處理各項事務，有誠意及承擔 b. 為幼兒提供校外多元智能活動 2. 義工已經能配合社工工作，社工可以負責處理突發（如處理幼兒情緒）事件，義工與其他幼兒繼續進行活動。 3. 幼兒的表現： a. 上午班：參與初期有部分幼兒較害羞與焦慮, 有少部分較活躍，後來懂得參與集體活動，及聽從導師指示；幼兒與義工的關係變得密切，幼兒對義工熱情，每次小組時都會擁抱義工打招呼; 幼兒能成功學習課程內容。 b. 下午班: 一位幼兒的情緒問題減少，開始主動提出問題及與其他幼兒分享; 社交能力明顯改善；對導師指示反應較敏銳；幼兒能成功學習課程內容；幼兒與義工能建立關係（例如：幼兒能辨認義工導師） 4. 義工主動提出課程設計的建議 5. 上午班7名兒童參與，下午班10名兒童參與 (70-100% 出席率)，根據所知幼兒缺席原因與幼兒沒有興趣無關 6. 10名義工中，2位有私人事暫停，1位暫緩會參加，其他十分活躍 7. 總結：義工訓練已達目標的一半。招募義工完成，兒童招募下午班滿額，上午班還剩下3個名額，活動的義工承載已達上限。

舉辦活動後，計劃同工總結了以下的觀察：

1. 幼兒班能滿足區內照顧者及幼兒的需要，活動十分受歡迎。
2. 幼兒的社交及學習能力提升，參與集體活動的投入度亦更高。
3. 幼兒與義工能建立密切的關係。
4. 義工的關係密切，義工之間能產生互助的功能。
5. 義工及社工的默契提升，義工會主動提出建議及自動補位。
6. 義工的自務性的發展方向良好。

項目的未來發展：加强義工的自務性，讓K2K3幼兒班的義工能自行運作活動，社工從旁提供協助。社工會於12月與幼兒、家長、義工及合作教會舉行聚會。

活動與社會資本目標的關連

社會資本目標	關連
協助居民獲得適切的社區資訊，以加強居民對新環境的適應能力	✓
推動居民在社區建構支援網絡	✓
提升居民對社區的歸屬感	✓
在社區內建立跨界別協作平台，持續支援居民的需要	✓

活動照片

附件一：9-12月幼兒活動義工當值時間

兩文三語讀寫唱遊小組

9-12 月義工當值日期

時間：逢星期四上午 10:00 – 11:30（9:45 到達中心），每次 2-3 位義工。

日期：	負責職員	當值義工	當值義工	當值義工
15/9	胡姑娘			
22/9	胡姑娘			
29/9	胡姑娘			
6/10	胡姑娘			
13/10	胡姑娘			
20/10	胡姑娘			
27/10	胡姑娘			
3/11	胡姑娘			
10/11	胡姑娘			
17/11	胡姑娘			
24/11	胡姑娘			
1/12	胡姑娘			
8/12	胡姑娘			
15/12	胡姑娘			

兩文三語讀寫唱遊小組

9-12 月義工當值日期

時間：逢星期四下午 3:00 – 4:30（2:45 到達中心），每次 2-3 位義工。

日期：	負責職員	當值義工	當值義工	當值義工
15/9	林 SIR			
22/9	林 SIR			
29/9	林 SIR			
6/10	林 SIR			
13/10	林 SIR			
20/10	林 SIR			
27/10	林 SIR			
3/11	林 SIR			
10/11	林 SIR			
17/11	林 SIR			
24/11	林 SIR			
1/12	林 SIR			
8/12	林 SIR			
15/12	林 SIR			

附件二：兒童獎勵紀錄表

兩文三語讀寫唱遊小組

獎勵記錄

姓名：　　級別：

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	

兩文三語讀寫唱遊小組

獎勵記錄

姓名：　　級別：

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	

4.

基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心

『感』『動』樂安泰・樓長運動好幫手團隊

行動與轉變模型 - 木頭車外展街站

A. 行動模型（參考圖一）

推行機構:	基督教勵行會羅桂祥安泰服務中心
推行者:	項目主任: 督導、經驗分享 計劃社工: 負責活動策劃、招募樓長、尋找合作機構、推行製作木頭車 計劃社工: 負責安排木頭車後續外展活動
協作機構/ 社區夥伴:	木工團體「木碎好少年」 於工作室教授義工製作木頭車、提供木材、借用大型木工器材
生態環境:	1. 安泰邨入伙約 4-5 年，邨民大致適應新環境的生活。但安泰邨民都由五湖四海、各個地區搬入，因此邨民之間沒有共通背景及故事。以維繫邨民的集體意識、社區凝聚。希望透過一些共同回憶及具象徵性的載體，以維繫邨民集體意識。 2. 安泰邨缺少適合小學生的玩樂設施和適合居民聚會的廣場。 3. 機構服務背景及中心主要推行「社區投資共享基金」、「兒童發展基金」、「就業支援」三個不同面向的計劃，中心場地使用需求大，不利邨民偶到，要改以外展方式接觸居民。 4. 中心為屋邨內唯一對外服務單位，但基於中心主要推行的計劃性質所限，未能回應邨內特定群組的需要。因此中心主要發揮跨機構合作及服務轉介，把邨民連繫到觀塘北社區不同資源。 5. 樓長於星期一至五因需照顧家庭或工作，可以參與義工服務的時間不定。木頭車由製作至投入服務分為多個階段和不同形式，令各樓長可以有不同程度的參與。 6. 因房署及防疫政策，不可未經申請在邨內舉辦活動，避免引來人群聚集，令中心難以靈活地外展接觸街坊。(當時只可預先申請作教育展覽，每次限時兩小時) 7. 過往社工及樓長進行外展時，需要帶備不同的物資，展示各項資訊。因沒有方便承載大量物資的運送工具，限制了「兒童借玩具」外展活動的內容。 8. 由於屋邨互委會制度被取消，令「樓長計劃」失去原本的目標，失去了具體、具認受性的名目去建構居民互助組織。

介入及服務協議:	坊間有不同木工團體，社工物色合作團體時考慮各團體培訓的節數、價錢 社工招募對木工有興趣的樓長，向樓長講解木頭車的使命、願景及意義 木頭車在外展中協助社工及樓長攜帶活動物資，並及成為一個樓長的標誌 目標: ● 期望透過製作木頭車，由樓長決定如何善用木頭車服務居民/分享資訊，凝聚安泰義工群體，讓他們有當家作主的感覺及意識，發揮其自決及互助的功能 ● 製作專屬安泰邨的木頭車，建立居民的歸屬感
服務對象:	**樓長** ● 參與製作木頭車、修葺或保養、利用木頭車外展 **邨民** ● 主要為 4-12 歲小童及家長 ● 在木頭車上畫畫，裝飾；借用車上的玩具、Board game 或運動用品

B. 項目的推行 - 邏輯模型（參考圖一）

* Chen (2015) 原版的「行動及轉變模型」中的「項目的推行」沒有包含「邏輯模型」，香港理工大學團隊在設計「行動及轉變模型」時後期加上了「邏輯模型」，旨在更仔細地記錄計劃社工在推行項目時的投入、活動內容和產出。

計劃	**投入**	**人力/財政資源/設施**	社工：3 人 義工: 製作木頭車樓長：5 人 參與打磨樓長：8 人 在車身畫畫及上色義工/兒童：> 6 人 (人數隨外展次數增加) 金錢：$9,300（材料費及導師費） 時間 車身製作：8 小時 打磨/執漏：2 小時 畫畫及上色：6 至 8 小時(在外展活動中分多次進行)
	活動	**詳細內容**	木頭車外展分三階段推行: ● 第一階段(2022 年 7-8 月)：木頭車製作及概念推廣，樓長參與製作、打磨、修補、裝飾車身 ● 第二階段(2022 年 8-10 月)：樓長和社工進行木頭車外展，服務居民，累積經驗 ● 第三階段(2022 年 10 月起)：進行回顧及策劃會議，社工協助樓長整理木頭車外展經驗，鼓勵樓長決策木頭車的應用，推動樓長主導木頭車外展方向
	產出	**量化指標**	● 預計 6 至 7 位樓長參與製作木頭車車身 ● 預計木頭車每月最少進行 2 次外展活動 ● 預計每次外展可服務 10 至 15 位居民
預計成果	**短期成果**		● 安泰邨兒童可以於星期五外展活動中為木頭車畫畫上色。 ● 8 至 12 位樓長協助木頭車外展當值，讓更多樓長可以參與。
	長期成果	**暫不填寫**	/

C. 轉變模型（參考圖一）

介入：

第一階段 木頭車製作及概念推廣	1. 招募手法：按樓長的興趣及過往參與中心活動的投入程度作致電招募 2. 條件：樓長是否能騰出全日時間到區外製作木頭車 3. 與樓長到葵涌「木碎好少年」工作室製作木頭車 4. 召集樓長及感動大使在安泰邨為木頭車打磨
第二階段 22/7 木頭車首次投入街站 樓長參與木頭車外展累積經驗	1. 聯絡樓長協助街站：社工於樓長 Whatsapp 群組發出木頭車街站時間表供樓長登記。沒有參與製作車身的樓長也能參與當值。 2. 義工招募：社工透過各類活動接觸居民時，鼓勵他們登記成為義工，繼而參與木頭車街站及其他服務。 3. 參加者招募：事前透過街頭橫額、會員 Whatsapp 廣播功能、Facebook 宣傳、社工按當天街站人流再加以即時 Whatsapp 宣傳，居民亦會在自己的群組網絡轉發宣傳 a. 居民不需要事先報名參加活動 b. 街站的活動時間表會在街頭橫額及季刊中公佈 4. 安排木頭車外展： a. 隔星期五下午 4 至 6 時舉行，每次有 2-3 名樓長及義工參與，部分義工帶同子女一起當值 b. 社工協助向房署申請勇泰樓錦泰樓地下休憩處作街站，樓長把木頭車推到該地點 c. 借畫具和顏料讓兒童在車身上作畫 d. 兒童能按興趣借玩具，車上存放的玩具經常更新，亦會加入不同節慶主題活動 e. 樓長及義工向安泰兒童介紹桌上遊戲玩法 f. 在本計劃兩年的義工服務中，樓長已被培訓了人流管理的能力，一旦人流過多，樓長可與社工分工合作，安排參加者排隊或利用車上不同玩具將參加者分多小組同步進行遊戲 5. 活動後的安排： ● 樓長及義工在參與服務後，因活動時間不足，不作即日檢討，改以每月進行會議 (Debriefing)
第三階段 推動樓長主導木頭車外展方向	社工每月與樓長開會討論木頭車街站「勇錦玩樂空間」的安排及發展 1. 第一次會議於 2022 年 10 月 日進行，一共 7 人參。 2. 樓長均表示木頭車對舉行邨內活動十分方便，因為可存放更多外展物資、可變出長枱提升街展機動性，並有上鎖位置存放義工的袋。 3. 有樓長觀察兒童對木頭車很有興趣，能成為他們特別的童年回憶。 4. 樓長及義工按居民出入本邨的習慣、學生往返學校的時段，提議增加街站的時段及更多地點，並加入應節的新活動 5. 社工與樓長及義工試玩各類簡單、操作時間短的玩具，方便樓長日後應用於街站，保持街站內容的新鮮感 6. 揀選桌遊／玩具的考慮因素: 可在短時間內完成，有挑戰性，多人參與，有成功感，親子共玩，容易上手 7. 桌遊／玩具種類：反應類，平衡類，思考類，手眼協調 8. 十月底開始，按樓長主導的木頭車街站舉行了 3 次

轉變的決定性因素：

<table>
<tr><td>第一階段

木頭車製作及概念推廣</td><td>1. 樓長願意出邨到葵涌製造木頭車的因素:
本身並對義務工作有信念，經常實踐義工服務，並認為其付出對屋邨或街坊有益處;
經歷了兩年的合作，對中心有信任；
對活動有興趣及時間適合
2. 樓長對木頭車有直接參與的機會，由樓長直接付出木頭車的製作（藉此建立歸屬感，請參考活動結果）
3. 製作木頭車參與度、木頭車外展當值參與度、增加木頭車發展領域的決策權</td></tr>
<tr><td>第二階段

樓長參與木頭車外展累積經驗</td><td>社工詢問樓長及義工參與活動的原因

<table>
<tr><td>樓長/義工</td><td>● 覺得街站有意義（能夠服務小朋友，有活動比小朋友玩）
● 社工讓樓長/義工可以帶同子女參與義工服務
● 教學相長，可學習不同的桌遊之後教人玩
● 可發揮自己技能 / 所長
● 義工服務是生活一部分，作為社交活動，可與街坊閒話家常及與小朋友玩
● 地點就近住所</td></tr>
<tr><td>小義工</td><td>● 家長以身作則，感染子女都喜歡做義工
● 被家長帶去街站（家長的價值觀不想子女荒廢時間）</td></tr>
</table>

基於以上因素，社工分析樓長/義工願意當值的因素:
● 社工和樓長用了接近兩年的時間建立關係，不時進行義工培訓，樓長很重視他們的服務和邨民，參與義工服務成爲了他們生活的一部分。
● 社工發揮樓長群內有堅實義工意念的樓長，在服務中感動居民由服務使用者轉為義工，壯大義工團隊
● 社工安排以舊帶新的形式，讓新義工在樓長的陪伴下適應義工服務，循序漸進地加强他們在服務中的角色比重
計劃團隊分析宣傳途徑有成效
● 社工宣傳活動時會街站活動內容，無需報名，可即興參加
● 前期的宣傳亦能推動本計劃居民主動轉發訊息，互通社區資訊，一些未加入本計劃的居民也收到相關的資訊。
● 即時宣傳能吸引居民參與，在社工發出宣傳後居民很快到達街站地點。

計劃團隊分析參加者參與街站的原因
<table>
<tr><td>婦女：</td><td>減省安排娛樂活動給子女
有合適的玩具借予親子一齊玩;
家長順從小朋友意願
街站服務時段配合到子女放學與婦女未煮飯的空檔</td></tr>
<tr><td>小朋友:</td><td>與中心熟絡
曾參與街站的兒童感到街站有趣及有吸引力
每次街站都有新玩具，兒童好奇有甚麼新玩意
地點近住所，又安全，不用過馬路</td></tr>
<tr><td>長者:</td><td>順從孫兒意願
街站為小朋友提供娛樂（小朋友與樓長玩）長者可從旁遠觀及休息</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

第三階段 推動樓長主導木頭車外展方向	樓長 1. 可以利用自己既是樓長又是家長的角色，掌握各學校最新的校曆和放學時間，提議更適合親子參與的時段的地點 2. 可以學到新遊戲和 Board Game， 學到的知識既可以應用於街站，又可以回家與子女玩，增進家人感情

結果：

從活動照片可見，木頭車街站能配合兒童及居民的需要及興趣，兒童表現雀躍

第一階段 木頭車製作及概念推廣	實際產出: ● 5 位樓長及 1 位義工參與車身製作 ● 9 位樓長/義工執漏及打磨 (過半數義工為沒有參與製作車身的階段) ● 木頭車投入街站服務情況參考**(附件一)** ● 樓長對 CIIF 計劃的歸屬感逐漸增加的例子: a. 樓長堅持一齊運送木頭車回邨，親自確認車輛妥善安放 b. 擔心木頭車未夠平滑，怕令邨內兒童受傷，可見樓長有關心社群的思維 c. 主動提出優化木頭車的意見、提供材料及不惜借出私人製作工具，例如釘槍、電動螺絲批來修葺車身
第二階段 樓長參與木頭車外展累積經驗	1. 社區參與(樓長有當家作主的感覺及意識): a. 樓長角色轉移，由服務參與者，成為決策者。製作木頭車後，由樓長決定如何善用木頭車服務居民，透過參與活動可以凝聚安泰義工群體，讓他們有當家作主的感覺/意識及發揮他們的自決及互助精神。 b. 樓長主動提出木頭車街站加設更多服務時段和根據安泰四季氣候特色於邨內不同位置設立街站，讓更多居民能舒適參與 c. 樓長主動建議新增玩具及活動，並與社工一起到邨外購買物資 d. 樓長主動建議木頭車內的空間運用以更配合服務時的需要，例如存放義工物品及活動物資等 2. 提升居民歸屬感: a. 參與街站的兒童牢牢記得上次的活動內容，並在再一次重見木頭車時主動向社工展示自己在車身上的畫作 b. 居民會主動詢問社工木頭車街站的活動時間，並在交談過程中表達欣賞活動在邨內創造了有娛樂元素的聚腳點 3. 建立居民網絡、增進居民關係 a. 樓長及義工能認得參與木頭車街站的兒童及家長，並主動與他們交談 b. 居住在勇泰樓、錦泰樓的街坊因為住所與本中心地理位置相距遠、處理日常生活所需或外出交通都不會經過本中心，街站成為他們認識本計劃並獲取中心最新活動或社區資訊的連接點 4. 社會凝聚和種族包容 a. 樓長認得住在附近的少數族裔兄妹，並主動邀請他們在街站玩遊戲 b. 本地及少數族裔兒童經常在街站一起玩各種 Board Game 5. 居民之間信任和團結、發揮互助功能 家長對活動安排，樓長義工及社工有信任。社工觀察有家長會讓較年長的兒童自行到街站地點參與遊戲，更曾有家長安放兒童於街站後，家長自行去購買生活用品，然後再接回兒童*

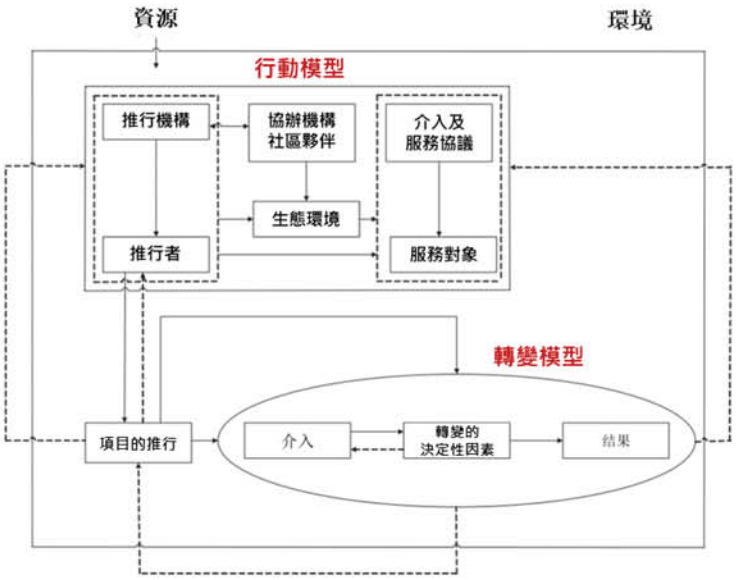
<table>
<tr>
<td>第三階段

推動樓長主導木頭車外展方向</td>
<td>
a. 街站籌備會: 社工從中引導樓長及義工分析居民的作息及需要，協助樓長訂立來季活動日子及內容。
b. 街站遊戲種類及內容能配合教學需要，樓長/義工能在街站成功教兒童玩遊戲。
c. 三次樓長主導街站情況
<table>
<tr><th></th><th>內容</th><th>外展當日樓長及參加者反應</th><th>其他事項</th></tr>
<tr><td>28/10</td><td>夾波子遊戲
完成後可獲印水印貼紙</td><td>樓長：鼓勵小朋友嘗試及讚賞
小朋友：投入活動，嘗試挑戰極限
由於不是即場協助小朋友貼印水貼紙到手上，未能發揮即時宣傳效果，
節慶氣氛不算熱烈</td><td>雖然已獲房署批準在指定時間、地點擺街站，活動期間仍不停有保安查詢及騷擾。</td></tr>
<tr><td>4/11</td><td>夾波子遊戲、疊螺絲帽遊戲
宣傳感恩節、派發活動物資</td><td>樓長：積極宣傳感恩節活動的參加方法，並派發活動物資
小朋友：好奇及領取物資
街坊反應：少部分居民查詢活動詳情</td><td>木頭車及易拉架擺放位置不夠突出，未能善用木頭車展示活動資訊，服務人數比預期遜色。</td></tr>
<tr><td>11/11</td><td>宣傳感恩節、派發活動物資</td><td>樓長：積極宣傳感恩節活動的參加方法，並派發活動物資
街坊反應：大部分願意停留聽樓長講解如何參加活動後領取活動物資</td><td>吸收上一場經驗，樓長改變活動宣傳品在木頭車上的展示方式，吸引居民的目光，參與人數大增</td></tr>
</table>
d. 間接成果：樓長更認識 Board Game 的功效
• 有樓長學了新 Board Game 後即時拍攝包裝及查詢可以在哪購得，以便自行買一副與家人玩，增進感情。
• 有樓長與社工一起去深水埗買活動物資時順道自費買 Board Game。
• 有樓長與其他樓長一起學了反應類的遊戲表示很開心，覺得有減壓作用。
</td>
</tr>
</table>

社工反思及研討

1. 家長為何會放心將兒童留下在街站？
2. 這些家長/兒童有沒有特徵？有沒有特定的時間會出沒？
3. 計劃開展至今，邨內一直有兒童看顧的需要，以往中心很多活動都需要同步進行託兒服務，讓婦女能專心參與講座或培訓
4. 此狀況可見照顧者對本計劃的社工及樓長有信心
5. 街站活動的安排具彈性，讓活動留有更大發展空間，配合及回應邨內居民的需要

（圖一） Source: Adopted from CHEN, H.T. (2015). *Practical Program Evaluation: Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective.* Thousand Oaks, CA: SAGE. P.70



附件一：7月底至11月初 木頭車外展街站服務情況

活動日期	地點	實際活動次數/節數	直接服務人數(不重覆名單)	間接服務人數(無留名)	樓長/義工人次
22/07/2022	A 勇泰錦泰樓地下休憩處	1	10	12	3
26/08/2022		1	9	10	2
09/09/2022		1	24	20	3
23/09/2022		1	34	20	3
7/10/2022		1	8	10	3
28/10/2022	B 恒泰樓	1	0	30	3
04/11/2022	C 明泰橋 D 勇泰橋	2	12	50	4
11/11/2022	C 明泰橋	1	0	100	3
總數		9	97	252	24

附件二：木頭車街點地點

附件三：樓長及感動大使參與木頭車外展街站 各階段情況

		1.到葵涌工作室學習製作車架	2.在安泰打磨和修葺			3.街站				
樓長	感動大使/小義工	參與全日	提供改善意見	提供工具及材料	執行	提供意見:選址、時段及內容	當值	為車身上色	參與製作木頭車/參與街站的感受	認為木頭車在街站的角色或作用
一		1								
二		1	1		1		1			木頭車可在安泰不同地點擺檔，服務居民
三		1								
四		1	1	借出釘槍；協助買門鈎	1					
五		1	1	借出電動螺絲批；提供粗橡筋	1		1		自己好鍾意做手工和木工，可以親手做咁大架車，好開心和有成功感	
	A	1								
六						1	1		在街站與兒童玩，覺得自己都多了一份童真	木頭車可以成為安泰兒童珍貴的童年回憶
七					1					
八			1		1		1		因為架車是用在街站給兒童玩，要好小心檢查哪些地方不夠平滑，要用心打磨	
	B				1					
九			1		1					
	C				1		1			
	D				1					
十							1	1		
	E							1		
十一										
十二										以前擺街站，要帶許多物資和摺枱，有木頭車可同時儲物及變出長枱，出街站變得輕鬆，又多了空間給兒童玩
十三								1	木頭車係樓長用心製作，幫手上色時，自己用鉛筆起草稿，才給子女上色	
	F							1	做義工和塗鴉很開心	
	G						1			
	H						1			
十四							1			木頭車很搶眼，居民離遠便能發現我們正在擺街站。雖然木頭車在磚地推行時會很大聲，但車是一班樓長親手製作，都是一種特色。
十五							1		木頭車係好靚	
十六						1				
十七						1				
十八						1	1			
十九						1				
二十						1				
二十一						1				
二十二						1				
	I						1			

活動照片

在葵涌工作室製作木頭車

在安泰打磨和修葺

未有木頭車時的街站

木頭車投入外展街站後

羅桂祥安泰服務中心

5.

鄰舍輔導會屯門/元朗鄉郊中心

欣田Joyful友善伙伴計劃團隊

鄰舍輔導會
THE NEIGHBOURHOOD ADVICE-ACTION COUNCIL

欣田
JOYFUL友善伙伴計劃

社區投資共享基金
資助計劃
充滿人情味的基金
This project is funded by Community Investment and Inclusion Fund

鄰舍輔導會
欣田JOYFUL友善伙伴計劃

對象：屯門欣田邨居民
推行時間：2020年5月1日至2023年4月30日 （三年）
分享主題： 承載義工小組經驗

背景

計劃於2023年4月底完結，社工隊預早一年時間逐漸推動計劃後續承載階段，讓義工嘗試開展自務，在計劃完結後延續社區資本，服務區內居民

目錄

探討義工小組去向 (兩大形式) 1
- 自務發展
  形態一:如常
  形態二:轉變
- 外部單位承載帶領角色

探討小組面對計劃完結動態 2

探討合作社去向 3

義工小組去向

- 自務發展 (形態一：如常)

前設: 義工經培訓及實踐後已發展自務運作能力
e.g 整理訂單, 安排送貨, 核對金額...

(團購-成員熟悉既定運作模式, 運作無需額外資源
, 例如場地/資金配合)

義工小組去向

- 自務發展 (形態二：轉變)

前設:欠特定資源/場地, 小組會無法運行
(剪髮-日間長者護理中心不外借場地服務邨內居民, 因非中心會員)
(湯水-欠缺每月湯料開支)

去向:
(剪髮-商量上門配對義剪)
(湯水-轉為物資派發小組, 由核心成員定期從外間機構領取物資, 派予有需要居民)

義工小組去向
外部單位承載帶領角色

外部單位持續支援小組發展，取代社工隊角色
(樓長-區內長者中心社工支援帶領小組發展，提供資源及協助配對探訪邨內長者)

介入策略:
預先安排社工與義工進行見面會，互相認識彼此及傾談往後合作空間

(探討義工小組去向)社工隊總結:
處理策略:
第一步評估義工小組往後自務運作所需資源，現實能否配合

視情況推動義工小組轉型/維持模式/尋求外間協助等，過程需要社工邀請義工一同開會商量去向，當決定去向後則按需要注入相關培訓/資源，協助小組慢慢獨立發展

開會建議事前已構思可行框架，再與義工討論細節，避免過份空泛讓義工自行討論，義工很大機會感困惑(*除非義工早已有明確想法)
例如:初時討論樓長去向時，義工都未有明確想法，討論難以推進，故之後社工隊預先界定與長者中心社工合作的前題，再一同討論合作的細節

探討合作社去向

限制:

計劃原定需成立JOYFUL友善社區伙伴合作社，整合一眾義工小組，唯現實情況難以註冊合作社 (缺乏會址問題+社會氣候令街坊對註冊卻步)

故社工隊轉變形式以整合義工力量(成立欣田義工平台)*詳見下頁

成立「欣田義工隊」平台 (整合義工力量)

1)集結出席率高的欣田義工在Whatsapp群組

2)所有義工都能分享由不同外間機構發出的義工活動資訊，群組無特定主席/負責人士(去中心化)

3)以群組連結加入新義工，每位義工都有此權力

4)已獨立製作海報及義工證

(面對計劃完結)
小組現行模式

*初期同工自行挑選個別義工成為領袖，導致部份義工不滿，認為相關推選手法欠眾成員認可
*後續轉為義工自薦出現4位聯絡人帶領義工群體，但聯絡人之間發生私事爭執，其後4位聯絡人亦認為管理工作量大及繁複，欠信心處理，義工們希望再開會商量去向

出路:
*最終再開會協商，義工同意彼此不會有特別權力/角色(去中心化)，共同營運義工平台(可邀請新街坊/分享外間活動資訊/組織義工活動)

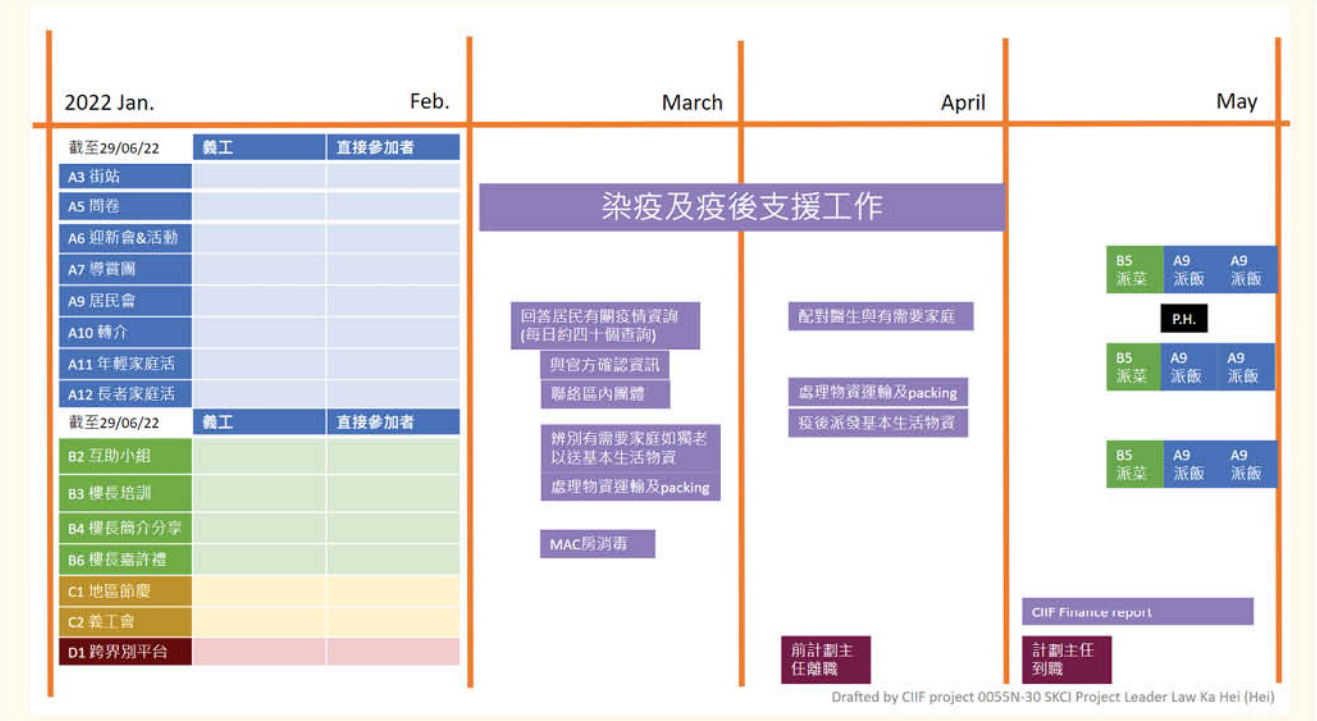
(探討合作社去向)社工隊處理策略:
面對計劃完結需促成領袖帶領義工小組往後發展有困難，義工缺乏信心/能力/其他成員的認同感而難擔當帶領角色，其中一個原因是計劃中期受第五波疫情嚴重影響義工培訓工作，進度受打擊

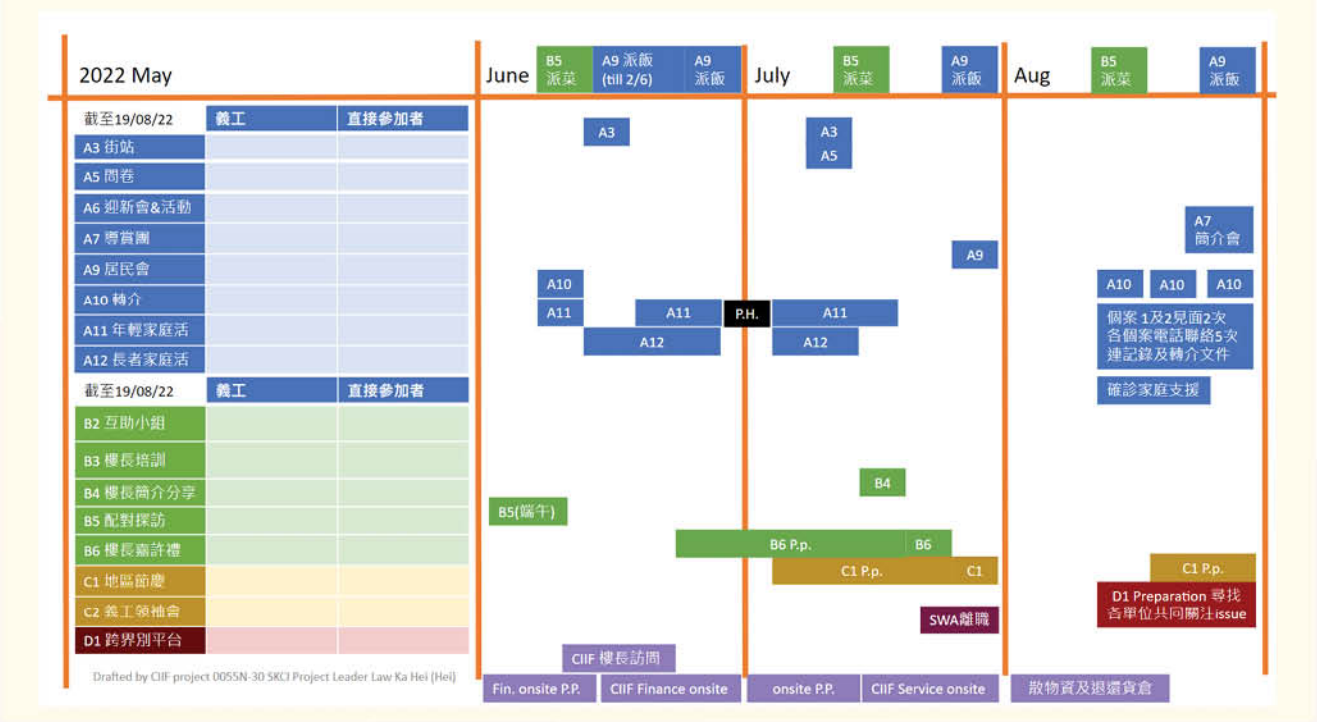
因此，社工隊面對情況轉形式成立去中心化的義工平台，至少維繫義工網絡，著眼於藉平台做義工活動的宣傳招募部份
*(為屯門區內各單位注入約100人的欣田義工力量)

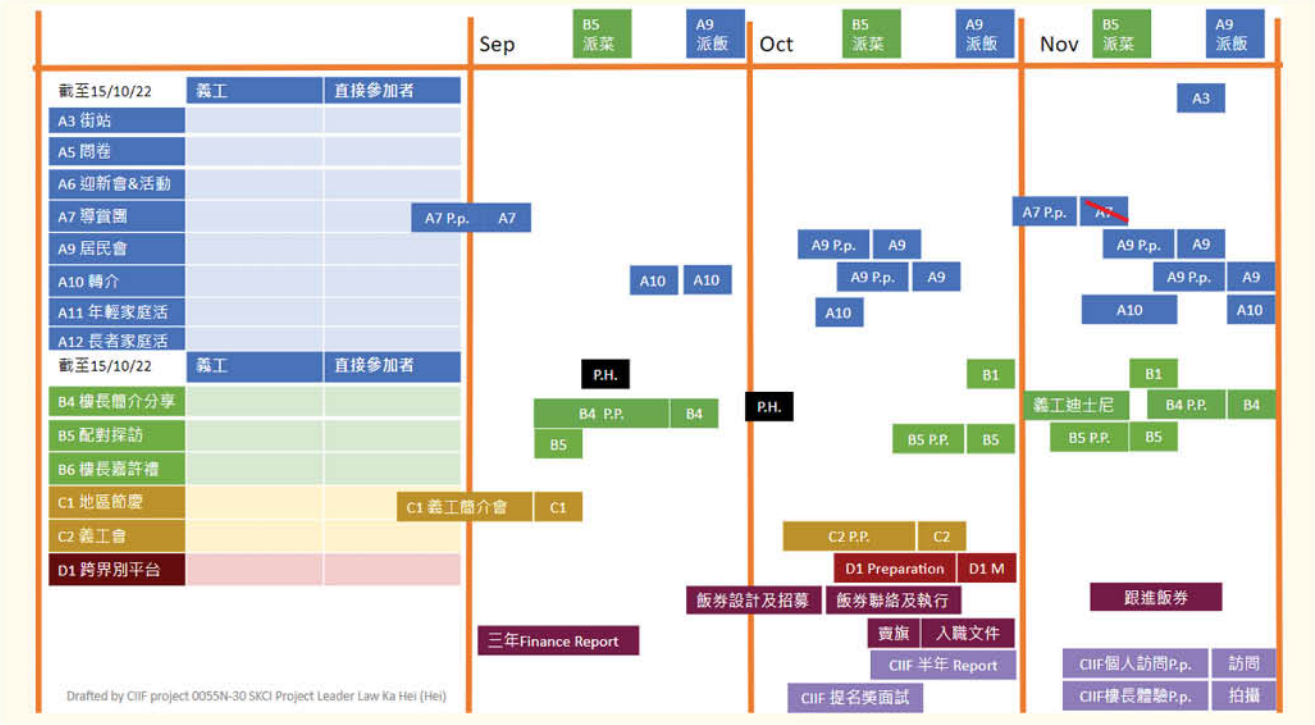
6.

鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊

「樂活石硤尾」地區支援網絡計劃團隊


2022 Jan.
Feb.
March
April
May
截至29/06/22
義工
直接參加者
A3 街站
A5 問卷
A6 迎新會&活動
A7 導賞團
A9 居民會
A10 轉介
A11 年輕家庭活
A12 長者家庭活
截至29/06/22
義工
直接參加者
B2 互助小組
B3 樓長培訓
B4 樓長簡介分享
B6 樓長嘉許禮
C1 地區節慶
C2 義工會
D1 跨界別平台
染疫及疫後支援工作
回答居民有關疫情資詢
(每日約四十個查詢)
與官方確認資訊
聯絡區內團體
辨別有需要家庭如獨老
以送基本生活物資
處理物資運輸及packing
MAC房消毒
配對醫生與有需要家庭
處理物資運輸及packing
疫後派發基本生活物資
前計劃主
任離職
B5
派菜
A9
派飯
A9
派飯
P.H.
B5
派菜
A9
派飯
A9
派飯
B5
派菜
A9
派飯
A9
派飯
CIIF Finance report
計劃主任
到職
Drafted by CIIF project 0055N-30 SKCI Project Leader Law Ka Hei (Hei)


2022 May
June
July
Aug
截至19/08/22
義工
直接參加者
A3 街站
A5 問卷
A6 迎新會&活動
A7 導賞團
A9 居民會
A10 轉介
A11 年輕家庭活
A12 長者家庭活
截至19/08/22
義工
直接參加者
B2 互助小組
B3 樓長培訓
B4 樓長簡介分享
B5 配對探訪
B6 樓長嘉許禮
C1 地區節慶
C2 義工領袖會
D1 跨界別平台
Drafted by CIIF project 0055N-30 SKCI Project Leader Law Ka Hei (Hei)
B5
派菜
A9 派飯
(till 2/6)
A9
派飯
B5
派菜
A9
派飯
B5
派菜
A9
派飯
A3
A3
A5
A9
A7
簡介會
A10
A11
A11
A12
P.H.
A11
A12
A10
A10
A10
個案 1及2見面2次
各個案電話聯絡5次
連記錄及轉介文件
確診家庭支援
B4
B5(端午)
B6 P.p.
B6
C1 P.p.
C1
C1 P.p.
D1 Preparation 尋找
各單位共同關注 issue
SWA離職
CIIF 樓長訪問
Fin. onsite P.P.
CIIF Finance onsite
onsite P.P.
CIIF Service onsite
散物資及退還貨倉



恢復恒常服務

熱飯支援及義工自務派菜小組

第五波疫情後的硬件改善及服務推廣

1 加強街站宣傳

第五波疫情後的硬件改善及服務推廣

2 長期開放門戶，
居民查詢增多

包括: 離婚
分居
回鄉手續
精神健康
物資援助

第五波疫情後的硬件改善及服務推廣

3 增設層架車，協助宣傳區內資訊，以及作為居民交收物品的暫存點，推動資源共享

後疫時期重塑居民社區參與的習慣及 為計劃完結作準備

居民篇

不同場合聽到居民的需要

經濟援助

外出活動

社交生活

後疫時期重塑居民社區參與的習慣
及 為計劃完結作準備

居民篇

後疫時期重塑居民社區參與的習慣
及 為計劃完結作準備

居民篇

後疫時期重塑居民社區參與的習慣
及 為計劃完結作準備

樓長及義工篇

樓長及義工例會
對應當月樓長及義工狀況變更主題凝聚活動

後疫時期重塑居民社區參與的習慣
及 為計劃完結作準備

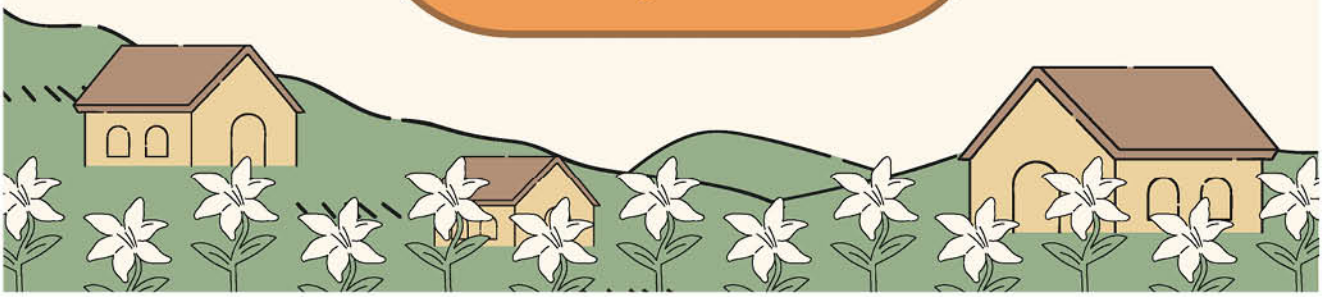
社區未來合作

舉辦不同活動關顧身心健康，推動「幸福社區」

加強地區聯絡及合作，讓居民認識各團體及社工，
以助居民有需要時懂得尋求協助

Thank you!

樂活石硤尾 社區支援網絡計劃
深水埗石硤尾邨美禧樓3樓平台互委會
+852 9746 9965 / 4623 8973
SKCI.UIC@NAAC.ORG.HK



7.

鄰舍輔導會深水埗康齡社區服務中心及深水埗家庭支援網絡隊

「白田康樂家」地區支援網絡計劃團隊

計劃過程的分析

社工隊每年都會建立年度工作計劃。團隊於2022年2月到6月疫情期間，工作手法亦有所轉變。白田社工隊和理大團隊運用這個機會，一同分析社工計劃工作的模式。

1. 計劃過程：

社工隊計劃過程分為三部份：

（一）回顧服務成效、

（二）評估服務需要及

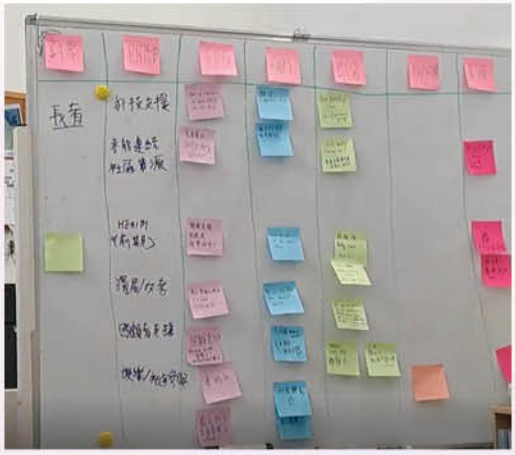
（三）審視資源(機構及計劃的資源）。

白田社工隊觀察到長者服務依然有很大發展空間。雖然長者服務透過不同方式推行，社區上仍有不少服務隙縫（service gap）。在機構資源的支持下，社工隊準備發展更多長者服務，並加設更多目標。包括：

（一）增強參與者的組織能力；

（二）連結其他團體，讓參加者認識更多的社區資訊；及

（三）提供長者家居支援，讓更多居民參與義工的服務。



圖一：社工團隊開會討論長者服務的情景

2. 建立計劃的考慮元素：

- 需跟其他地區團體分工以免資源重疊
- 需要符合計劃及新屋邨社工隊的「定位」：例如居民參與、配合社區需要（service gap）、及計劃的四大目標
- 充足資源

3. 其他社區需要：

- 街坊的聚集空間（特別是邨內地方）
- 家居支援（如醫療、家居維修、鋪地板）
- 照顧者支援
- 領袖培訓
- 很多義工需要參與機會
- 小朋友社區遊樂活動（可籍此招募親子義工）

4. 如何切合CIIF的四大目標需要：

- 入伙工作已經初步完成，居民已初步適應社區
- 支援網絡－義工的參與似乎已經滿足建立樓長初步發展的需要（例如：配對探訪＝利用新模式發展下，招募新義工）
- 邨內義工人數「太多」，似乎反映了居民對屋邨的歸屬感
- 長者與社區資源的連結可以有發展跨界別的潛力

5. 白田社工團隊與理大團隊所討論的課題：

- 計劃過程中現實的描寫主要以社工的經驗為本
- 社工的定位及地區團體之間的關係未有清楚的界定。
  這裡反映社工在工作中存在默會知識（tacit knowledge），特別是對區內團體的關係及「社工定位」的理解。這些「知識」關乎的範圍有：
  i. 避免提供一些區內團體的主要負責的服務範圍；
  ii. 儘量不與相同性質或界線的服務重疊。這些默會範圍會經過一些會議達致共識，亦難以訂下明確的服務範圍界線，例如核心服務對象及服務重點。實踐中因為街坊不會清楚知道社工的分工，所以未能明確分野界線。社工隊透過與區內團體緊密溝通，解決界線不清的問題。

- 義工與樓長的關係
  i. 社工的實踐中，樓長與義工的名稱沒有明顯分別。
  ii. 社工傾向以街坊參與時的投入程度作分別，現時採用名稱為「好鄰舍義工」。社工感到「樓長」令義工感到責任沉重，不願意接受該稱謂。為了使義工在參與過程中慢慢接受工作，多會採用「好鄰舍義工」。當中「好鄰舍義工」能夠擔任「樓長」角色的期望。

圖二：白田「好鄰舍義工」隊

- CIIF四大目標與計畫目標的配合
  i. 四大目標很難以採用「定點式」（nominal）分類。舉例而言，在社區內建立跨界別協作平台，持續支援居民的需要，是四大目標之一。計劃社工隊認為，區內團體聯繫同樣是增加街坊參與活動及認識社區的機會。所以社工的工作設計將四大目標分佈於計劃的整體結構，很難將四個目標單純地以「介入→決定性因素→目標成效」的線性關係來理解。
  ii. 在白田團隊的構思中，活動先由社區需要作為計劃起點。若社區上的長者需要支援，社工的介入主要讓「義工／樓長」負責，例如尋找物資、舉辦活動及進行家訪、家居維修等。社工隊假設若長者的需求得到處理，可能符合增強長者的歸屬感或適應力。除了長者的需要得到滿足外，「義工／樓長」提供的服務後，也可能加強「義工／樓長」邨內事物的責任感，從而帶來對屋邨的歸屬感。而且，「義工／樓長」的集體參與亦會帶來正面效果，肯定並鞏固「樓長」的運作。
  iii. 所以，在社區工作的思維裡，很難區分手段與目標。有些介入，既是手段也是目標，兩者互相牽引，互相扣連。因此，這種複雜的互動關係，很難分清那些成效屬於社工介入所引致，那些成效屬於各方互動後的成果。

- 活動內容如何達致活動成效，與滿足活動的可行性及活動的社會效果（eg長期效果）
  i. 以問卷形式邀請街坊填寫。
  ii. 於大型公眾活動後，與義工進行檢討會議
  iii. 長期服務計劃評估工作會通過別接觸，利用訪談獲得較深入的意見反映。
  iv. 設計計劃時加入「因果關係」的思考。例如社工隊設計「聚腳點」項目時，先考慮適合舉辦活動的地點（如較平坦的地方），並設計恆常性及較具吸引力的活動。「健康檢查」對年長街坊有吸引力，並且能夠持續推行。街坊經過一段時間使用該地方，習慣了那地點聚集，只要加添少量設施，街坊可能將那「地點」演變成「聚腳點」。所以，「健康檢查」可以視為帶著「前因」的決定性因素。

圖三及四：社區健康日

- CIIF報告／標準的角色
  i. 計劃書及其指標可作為「計劃階段」時的指引。然而，社工服務重點不一定放在活動產出指標，而是活動是否切合社區需要。在共購活動的經驗中，活動不一定直接符合報告中要求的標準（例歸屬感）。社工隊認為活動能夠解決社區需求，加強居民對社工隊的認識，也相信活動能間接增強街坊歸屬感及製造機會招募樓長。
  ii. 過於聚焦符合服務標準，亦有可能為社區工作帶來反效果。社工隊了解到成效計算較集中於新義工及新服務使用者的加入。然而任何團體／機構都難以放下舊有組織，否則網絡有機會因疏於管理而瓦解。為了維繫及鞏固組織，社工的組織工作及服務數量只會不斷倍增。從另一角度看，社工難以完全根據既有的標準來計劃工作的目標及數量。

- 如何知悉居民的反應
  i. 在大型公眾活動的評估中進行問卷調查
  ii. 在恆常活動中通過個別接觸，利用訪談獲得較深入的意見反映
  iii. 從平常日子的接觸得悉
  iv. 社區調查

8.

新家園協會新界西服務處

【壹・義・仨】共建朗善新家園計劃團隊

元朗區朗善邨於2017年2月起入伙，共有3座（善良樓、善愛樓、善勇樓），截至2022年9月，邨內共有1,203戶住戶及3,100認可人口。朗善邨屬偏離元朗市中心的公共屋邨，位置偏僻，地鐵及輕鐵無法直達屋邨，居民外出須乘搭邨巴至元朗市中心後，才轉往其他地方，屋邨周邊的社區資源匱乏及支援服務薄弱。本機構的辦事處位於天水圍天耀邨，需乘搭地鐵和小巴才能到達朗善邨，車程大約一小時。

本機構承蒙社區投資共享基金資助，開展為期兩年的【壹· 義· 仨】共建朗善新家園計劃。【壹· 義· 仨】共建朗善新家園自2020年11月正式開展至今，負責同事用外展工作手法，在屋邨內建立鄰里支援網絡，累計服務受惠人數超過1,700名，惠及人次逾15,000人次。2022年因為新冠肺炎疫情，本計劃調整服務模式，部分轉為線上形式，建立計劃專用YouTube頻道，傳遞疫情防護資訊以及社會福利資訊。

計劃名稱【壹】、【義】、【仨】分別代表朗善邨的社區、義工及跨界別協作平台。計劃透過「社、校、商」協作模式，回應元朗朗善邨居民的需要，並在邨內建立「樓長制」，發揮居民的專長及培養他們當家作主的精神，促進居民建立互助互信的關係，編織鄰里互助支援網絡，攜手營造具人情味的朗善社區。計劃一方面為朗善邨居民引入不同的資源，建立居民聚腳點，並支援邨內有需要的家庭，亦都豐富朗善居民的康樂活動，提升居民對社區的歸屬感。另一方面，培訓邨內有潛質的居民成為樓長及層長，在邨內擔任統籌及連繫的角色，支援區內有需要的家庭及長者，建立鄰里互助支援網絡。

期間，樓長每月定期探訪配對的家庭或長者，與受訪者建立深厚的關係，互相學習對方身上的閃光點。樓長亦會定期開會交流討論，設計不同的樓座活動給屋邨居民，讓居民有更多互動的機會，增加生活的趣味性。計劃中的閃亮點之一，計劃透過地冰壺這一新興運動，牽動不同年齡層的街坊參與到計劃中。地冰壺所需的工具較多，也較重，但依然無法阻擋街坊的熱情，也有義工在晚飯後組織街坊在籃球場進行地冰壺運動。

計劃已於2022年10月14日上午在朗善籃球場舉辦共建朗善新家園嘉年華暨分享會，邀請朗善邨街坊參與。在分享會上，嘉許了核心樓長對本計劃的付出，增強樓長的歸屬感，亦讓朗善邨街坊共同見證大家共同努力的成果。

隔離病毒雖限制了人與人之間的距離，但並不能隔離計劃同事的熱忱付出和參加者的熱烈支持，彼此聯繫的心更加緊密。兩年的時間，朗善邨的鄰里支援網絡的搭建和完善，有賴於各持份者的共同努力。所謂鄰里支援網絡，即是居民透過鄰里間的互助、關懷和社會的支持，形成一個友愛的社區。一方有難，八方支援。而本計劃建立的「樓長制」，凝聚社區的核心力量，當街坊在遇到困難時，能有求助的渠道，包括其他街坊亦願意主動幫忙，讓有需要的街坊及早得到適切的支援服務。

最後，本計劃能夠順利推行，有賴社區投資共享基金的資助和秘書處良好溝通，社會各界別包括商界、教育團體、友好機構、社區組織和夥伴們的鼎力支持，以及服務使用者及義工們的積極參與，一同攜手建立社區資本。

<u>朗善邨實景</u>

活動照片

N STREET
N ESTATE
推
PUSH
4A

社區義診站
量血壓

9.

聖雅各福群會灣仔社區中心

「漁樂友里」新屋邨社區支援計劃團隊

今年年初第五波疫情爆發，政府原有的支援系統及公立醫院體系面對著極大挑戰。香港市民更經歷了糧食、日用品及藥物的搶購潮。不少市民都人心惶惶。但在疫情的陰霾下，卻有不少街坊互助故事發生在這個小小的漁灣邨。

「約3月開始出現病徵同收到短訊知道自己陽性。好彩有街坊好好幫手買新鮮菜、喉糖等。好感動喺隔離期間都有新鮮菜食，亦都有街坊向我介紹中醫網上診症～下午診症，藥晚上就送到！」

「漁樂友里的WhatsApp群組是一方有難百方支持，第五波疫情最嚴重果陣，我有在群組中講過話想買無酒精消毒水，之後馬上有街坊義不容辭地為我裝了一大瓶電解水比我，超窩心。之後隔咗一段時間，也主動問我要唔要再裝消毒水」

「街坊送蓮花膠囊同幫手買餸，張姑娘都提我可以打去房署同比左垃圾膠袋我！」

在疫情這麼困難的時期，上述街坊互助的事情是怎樣發生？怎樣的土壤能幫助屋邨孕育出互助的網絡呢？都是團隊希望進深了解的，我們嘗試透過回顧計劃的工作，以尋找一些端倪。

社工隊及早的介入及建立關係

我們認為社工隊及早的介入及建立關係是十分重要的。當時為了遷入公屋，不少住戶都需要搬離原本居住的社區，本計劃服務的屋邨位於柴灣，住戶卻來自五湖四海，甚至來自元朗、屯門、天水圍區等。住戶來到柴灣時人生路不熟，但同時需要處理轉校、轉工、裝修等事宜，又難以得到原有社區網絡的支援。

本計劃在入伙時會在房署的辦公室外舉行街站，提供社福資訊、學校資訊、驗樓工具借用、影印、影相等服務。社工隊及時的出現，正正滿足了住戶當時的需要，能較快與社工隊建立信任的關係，為日後工作埋下良好的基石。除此之外，住戶作為新居民，亦有認識朋友的需要，故亦較希望與他人建立關係。社工隊因而會舉辦不同的活動予住戶，協助其建立社區網絡。

入伙時向住戶講解社區資訊

入伙時向住戶講解社區資訊

舉行婦女活動，鼓勵住戶分享技能及建立互助網絡

善用科技作為聯繫群組的平台

本計劃在2020年末開展，正值疫情初期。因此社工隊很早就使用了Whatsapp群組作為其中一個接觸住戶的平台。由於社工隊會協助管理群組的秩序及運作，因此，對社工隊的信任某程度上能延續到信任由社工隊提供的平台。一開始設立群組的目的，是為了宣傳及接觸住戶，但意外地促成一個網絡上互助平台。在入伙初期，住戶已經在群組中分享裝修資訊。社工隊知道有部分住戶較熟悉柴灣區，在過程中不時鼓勵住戶分享資訊，其後住戶亦會分享地區上的資訊及分享物資等。在這個基礎之上，在第五波疫情來臨時，群組便成為了分享防疫資訊及物資的平台。

無可否認的是，第五波疫情期間不少住戶都人心惶惶。社工隊亦有需要適時留意如何鼓勵鄰里互助及消除禁忌。很記得疫情期間曾有一位住戶說，她確診了，她很想提醒同層住戶要多加小心，但又擔心自己會因而受到歧視。社工隊在了解後，都提醒她，沒有人想自己確診的，這不是她的錯。她最後決定在群組分享這件事。結果，不但沒有人怪她，更有不少住戶祝她早日康復，甚至有住戶以私訊聯絡她，分享藥物及協助她購買餸菜等。在這件事後，亦有更多住戶願意在群組中分享自己確診及互相幫忙的經歷。

住戶在疫情期間透過群組互相幫忙

紀錄及嘉許及鼓勵互助行為

疫情期間街坊願意互相幫助。社工隊亦深受感動，亦激起作紀錄的念頭。因此，社工隊舉辦了「漁灣是我家　我是漁灣人！」的書刊投稿活動，希望透過這個投稿活動，讓更多人認識屋邨內這些「好人好事」，將這些人情味發揚光大。過程中亦發掘了更多人情味故事，例如有住戶曾抽空協助其他住戶維修廁所洗手盆漏水等等。

小結

俗語說，遠親不如近鄰。疫情下我們更看到鄰里支援的重要性。當時漁灣邨有確診個案，街坊都願意互相支援！大家都會願意分享快測包、藥品給鄰居，甚至協助鄰居買菜。這顯示互助網絡是十分實在的，透過社區資本的累積，其實能提升社區面對逆境（如疫情）時的抗逆力。

住戶在入住後所建立信任及互助氣氛，其實亦會感染其他住戶。記得今年10月，就有住戶自發於大廈內舉行樓座的 「Trick or Treat」活動，樓座內的兒童挨家逐戶拍門要糖果，接待的住戶亦欣喜歡樂，鄰里之間的網絡與連繫，亦正是這樣一步步的建立。

10.

鄰舍輔導會賽馬會大埔北青少年綜合服務中心

「好鄰舍@大埔」-富蝶（第一期）屋邨地區支援網絡計劃團隊

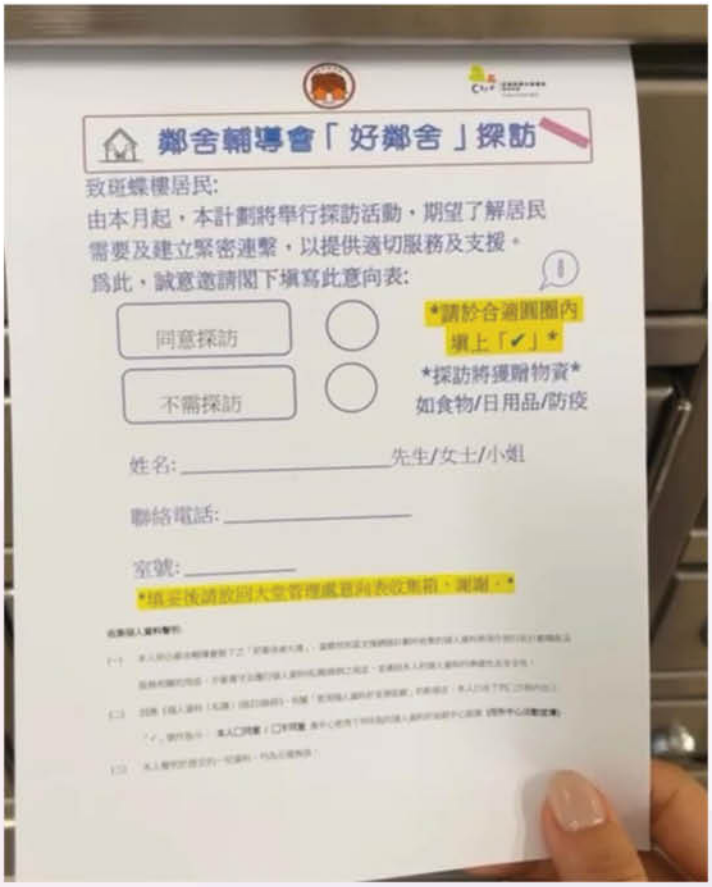
在2022年初的第五波疫情下，無論是基層生活或社區小商戶都受到嚴重打擊。不少基層家庭因此失業或開工不足，也影響收入和生計。有見及此，鄰舍輔導會推行「友商有糧計劃」，並獲國際扶輪3450地區捐款支持，惠及大埔富蝶邨和富亨邨的合資格的基層家庭可憑社區小店現金券光顧區內指定商戶。

計劃受惠者之一的王女士表示，丈夫做地盤，因很多同事確診，被迫停工，令收入大減，買餸、睇醫生和交租等都受到影響。從前在日間到街市買餸，現在要等候到晚上，待推出特價餸菜時才購買。這時她碰巧見到消費券申請，期望能得到經濟援助，購買早餐、食物和日用品等，舒緩疫情對他們一家的打擊。

在大埔經營辦館多年的楊先生直言，疫情嚴峻加上學校停課，人流減少了，收入亦受影響。他參與成為指定商戶，希望幫助街坊減輕家庭壓力之餘，亦可以幫補經營上的收入。

在計劃中期階段，為應對疫情下的限制，「好鄰舍@大埔」計劃轉型新的「洗樓」策略，把計劃資訊放入信箱，並通過與地區小店合作，推出消費優惠券，讓居民從宣傳單張中連結本計劃之餘，又獲得消費優惠。這藉此也助推動居民探訪和彼此認識，並建立鄰里互助網絡。由於屋邨仍處於新落成階段，附近商店配套尚未完全發展成熟，消費優惠券有助居民應付日常所需及同時適應新生活。

計劃義工之一的張先生表示，參與鄰里探訪活動讓他認識更多居民，了解街坊生活狀況及需要，自己也期望盡能力協助有需要的鄰居，他認為自己屬於屋邨的一分子，樂意為大家出一分力，建設共同居住的地方。張先生亦介紹認識的鄰居參與計劃，連結鄰里關係。



鄰舍輔導會「好鄰舍」探訪

致班蝶樓居民:

由本月起，本計劃將舉行探訪活動，期望了解居民需要及建立緊密連繫，以提供適切服務及支援。

爲此，誠意邀請閱下填寫此意向表:

同意探訪

不需探訪

請於合適圓圈內填上「✔」

探訪將獲贈物資
如食物/日用品/防疫

姓名: _____ 先生/女士/小姐

聯絡電話: _____

室號: _____

填妥後請放回大堂管理處意向表收集箱，謝謝。

11.

香港明愛粉嶺綜合家庭服務中心

皇后山下齊建新區計劃團隊

1. 計劃簡介
2. 入伙前期
3. 入伙後
4. 疫情下的應對
5. Q&A

皇后山下
齊建新區

主辦機構:
明愛粉嶺綜合家庭服務中心

開始及結束日期:
由2021年4月1 日至2025年3月31日

主要服務對象:
皇后山邨居民

計劃目標

適時支援，協助適應

協助居民獲得適切的社區資訊，加強居民對新環境的適應力

社群連結，融和社區

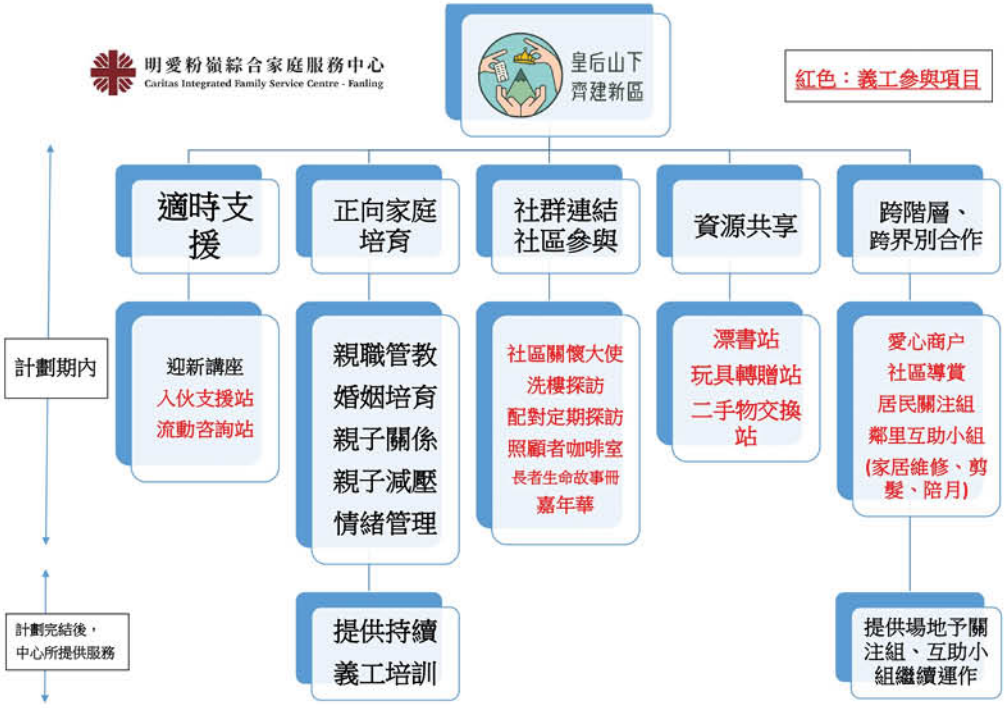
增加皇后山居民之間的連繫及對所屬社區的歸屬感

編織互助網絡，實踐社區參與

協助區內居民在社區內建構鄰里互助支援網絡，同時促進居民參與社區事務

跨界合作，資源共享，凹凸互補

於社區內建立跨界別的合作平台，持續地支援居民的需要



服務內容

- 新居入伙支援
- 二手物交換店
- 親職管教活動
- 正向親子關係活動
- 多元化義工培訓及活動
- 社會福利查詢及轉介
- 照顧者咖啡室
- 技能分享
- 婚姻培育活動

重點招募

社區導賞員
帶領居民認識區內的不同設施及地區內具歷史特色的地方。

親子義工
製作不同食品，探訪及送贈當中所製作食品予邨內有需要家庭以表關懷。

生命故事冊編輯
錄邨內長者的生命故事，並轉化成文字與圖片，編輯他們生命中的逆境自強精神。

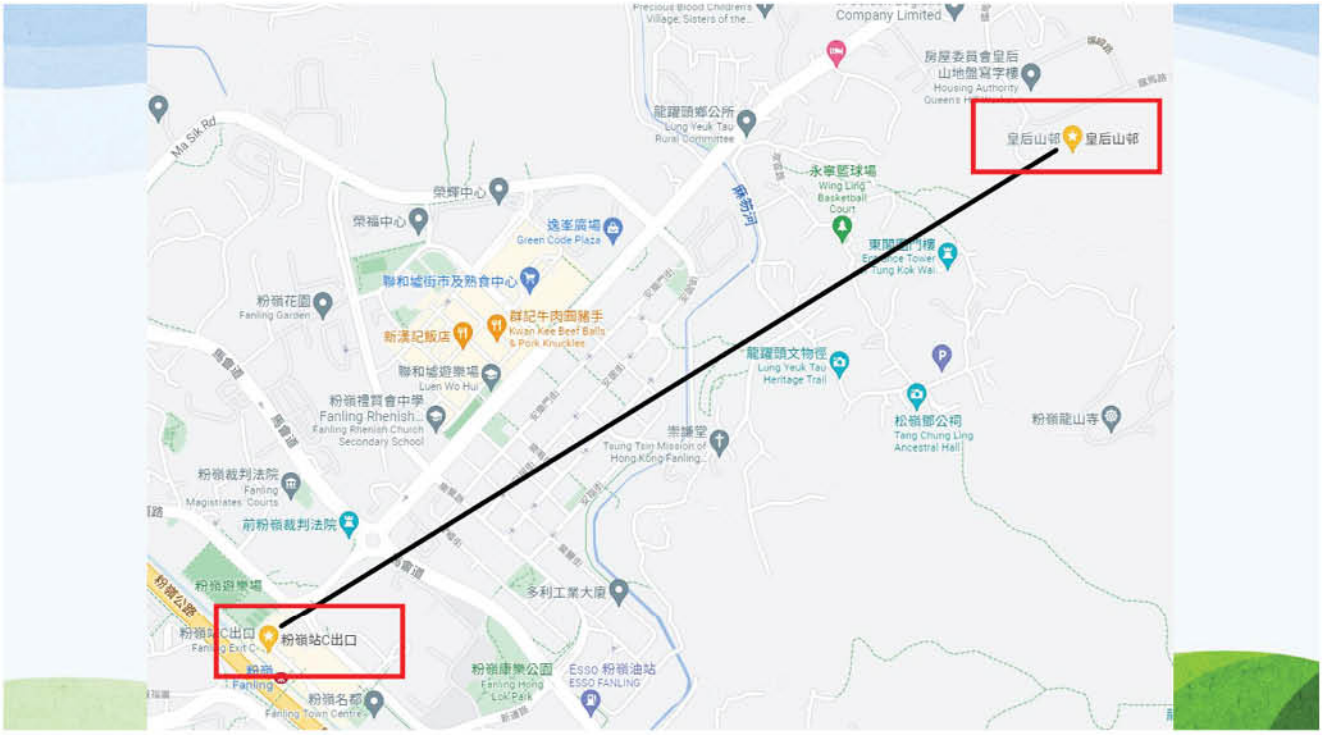
邨內探訪義工
協助識別及定期探訪有需要家庭，提供關懷、支援服務。

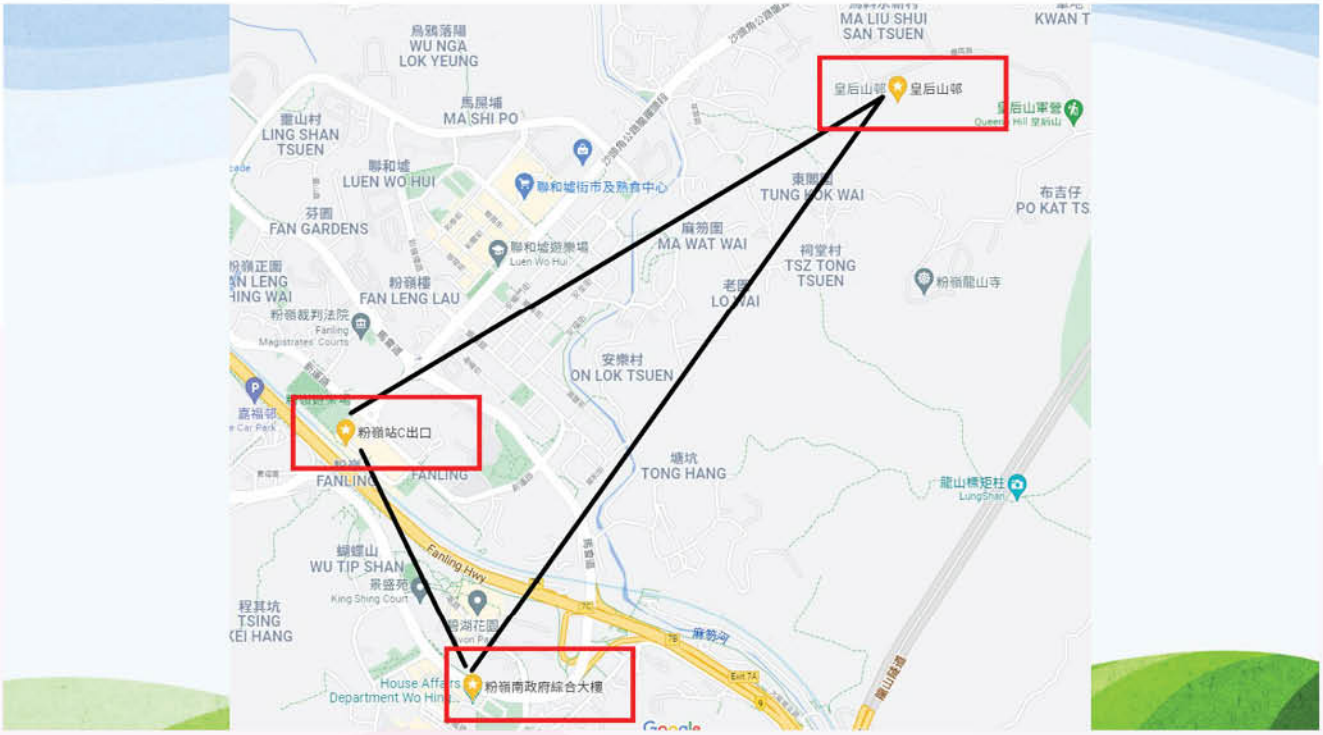
街坊導師
將自身專長互相分享、教授，如剪髮、家居維修、陪月、烹飪等。

社區加油站義工
協助設立漂書站、玩具收集轉贈站及二手物品交換站。

on.cc
東網
東方日報A1：皇后山旮旯 新公屋乏配套 慘過住離島
粉嶺公營房屋皇后山邨及山麗苑
皇后山旮旯 3萬人僅兩小學
安達臣道
皇后山邨
新公屋乏配套
慘過住離島
1/7
政府規劃失當，多個公營房屋選址偏遠，本報之前曾報道沙田水泉澳邨，配套凋零，邨民如住孤城，早前亦報道安達臣道新居屋沙塵滾

兒子同先生都說放棄等二派，
但未必有此好運派到新樓，
是不是真的同屯門區無緣...
-事主
晴報
輪候9年獲派皇后山邨新樓
港媽糾結：住慣屯門想等二派
01 熱話
網民獲派皇后山邨
嫌交通配套麻麻正考慮要唔要好？
網民：拎LRT換線表呀！
獲派皇后山邨單位要唔要好？
環境唔錯但交通差 網民撐袋住先


皇后山邨
皇后山邨
粉嶺站C出口
粉嶺站C出口
Company Limited
房屋委員會皇后山地盤寫字樓
Housing Authority
龍躍頭鄉公所
Lung Yeuk Tau Rural Committee
永寧籃球場
Wing Ling Basketball Court
榮輝中心
榮福中心
逸達廣場
Green Code Plaza
聯和墟街市及熟食中心
粉嶺花園
Fanling Garden
新漢記飯店
鮮記牛肉丸豬手
Kwan Kee Beef Balls & Pork Knuckles
聯和墟遊樂場
Luen Wo Hui
粉嶺禮賢會中學
Fanling Rhenish Church Secondary School
龍躍頭文物徑
Lung Yeuk Tau Heritage Trail
松嶺鄧公祠
Tang Chung Ling Ancestral Hall
粉嶺龍山寺
崇謙堂
粉嶺裁判法院
Fanling Magistrates' Courts
前粉嶺裁判法院
粉嶺遊樂場
多利工業大廈
粉嶺康樂公園
Fanling Hong Lok Park
Esso 粉嶺油站
ESSO FANLING
粉嶺名都
Fanling Town Centre
麻笏河
Ma Sik Rd


皇后山邨
皇后山邨
粉嶺站C出口
粉嶺南政府綜合大樓
House Affairs Department Wo Hing
烏鴉落陽
WU NGA LOK YEUNG
馬屎埔
MA SHI PO
靈山村
LING SHAN TSUEN
聯和墟
LUEN WO HUI
聯和墟街市及熟食中心
芬園
FAN GARDENS
聯和墟遊樂場
粉嶺樓
FAN LENG LAU
粉嶺裁判法院
Fanling Magistrates' Courts
麻勿圍
MA WAT WAI
東閣
TUNG KOK WAI
祠堂村
TSZ TONG TSUEN
粉嶺龍山寺
安樂村
ON LOK TSUEN
塘坑
TONG HANG
FANLING
蝴蝶山
WU TIP SHAN
景盛苑
King Shing Court
程其坑
TSING KEI HANG
麻勿河
Fanling Hwy
MA LIU SHUI SAN TSUEN
KWAN T
布吉仔
PO KAT TS
龍山橋矩柱
LungShan

預派、入伙過程中:

- 不少預派街坊原居住於屯門、天水圍、元朗
- 對粉嶺完全不熟悉、甚至一次亦沒有踏足過
- 返工、返學、轉校、轉工
- 皇后山邨欠缺配套、交通、無中學

➡「派都唔要」

➡「要左都好擔心」

• 準皇后山邨居民的需要：	• 回應方法:
• 對新社區的不熟悉 • 地理位置偏遠、配套欠缺 ➡ 影響工作，子女學業、生活便利 • 感到不安、徬徨 • 擔心被孤立	• 提供多面向支援，以助適應新社區的生活 • 社區新舊共融，避免被孤立 • 搬進皇后山邨更安心

入伙時間

計劃開始(預期入伙)日期:04/2021

實際入伙日期:22/12/2021 – 07/2022

第一、七座改作隔離中心: 03/2022

<u>經過簽文件、裝修</u>

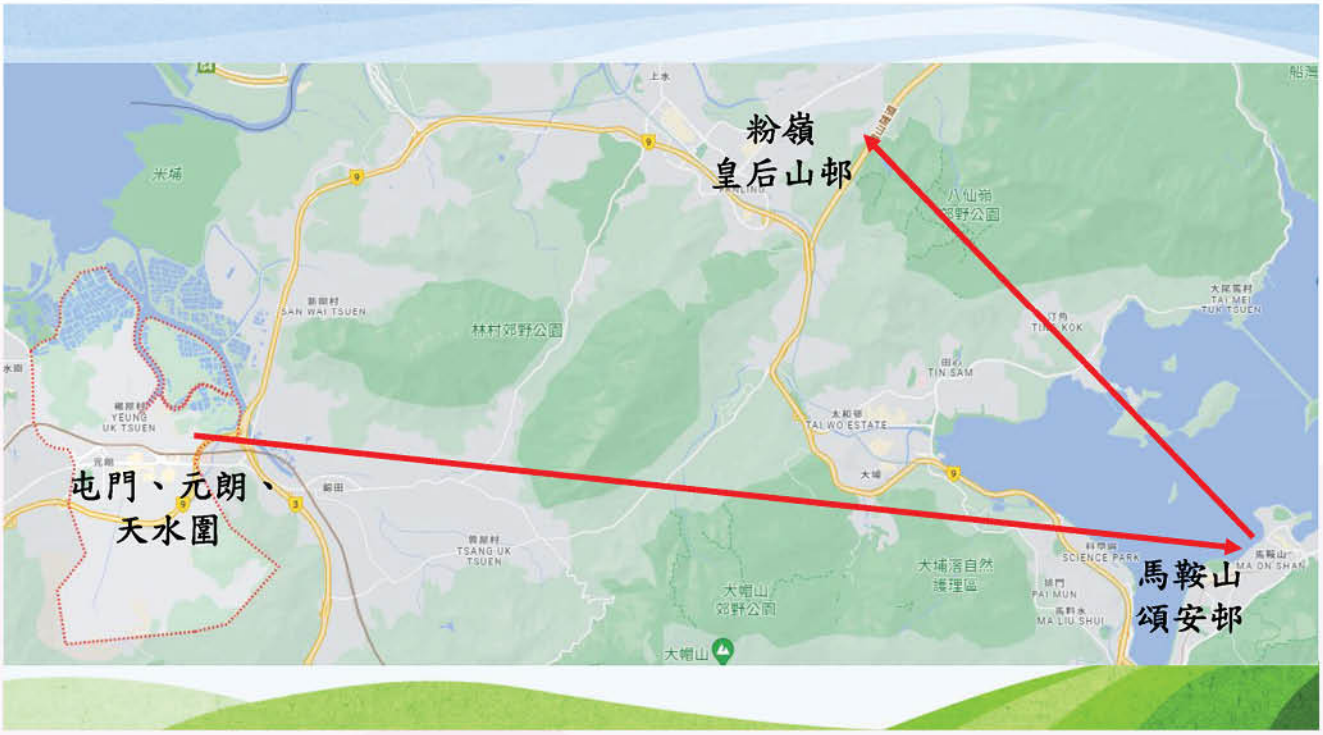
普遍開始入住日子: ~03、04/2022

目測一年後的入住率約6-7

入伙前期

新舊共融
義工招募街站

新舊共融
義工培訓活動


粉嶺
皇后山邨
屯門、元朗、
天水圍
馬鞍山
頌安邨
林村郊野公園
大埔
大帽山
大帽山郊野公園
大埔滘自然護理區
SCIENCE PARK
TAI WO ESTATE
TIN SAM
SAN WAI TSUEN
YEUNG UK TSUEN
TSANG UK TSUEN
MA ON SHAN
PAI MUN
MA LIU SHUI

頌安邨預派情況

預派街站

溫馨提示

入伙支援

正式成為皇后山邨居民即時得到入伙支援的服務

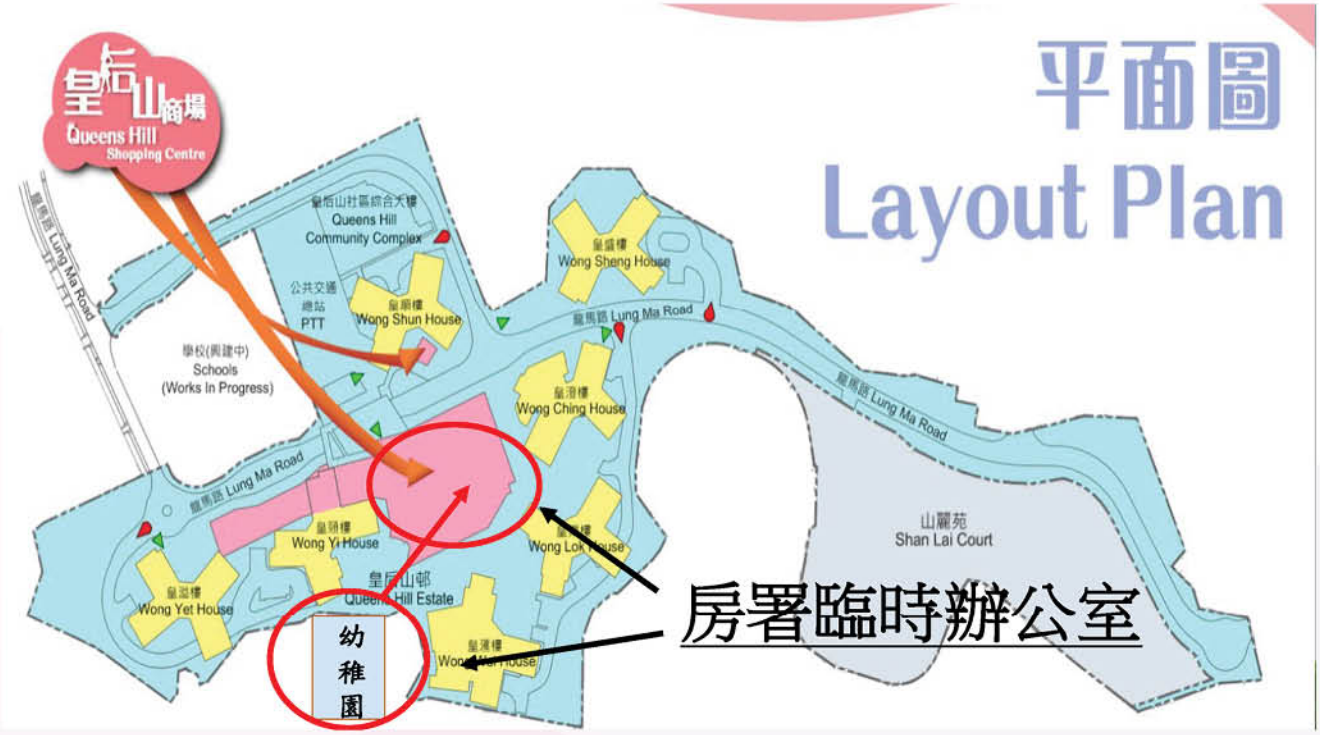
透過到**設計貼心及到位**的「入伙資料套」及支援服務

感受到被重視及接納

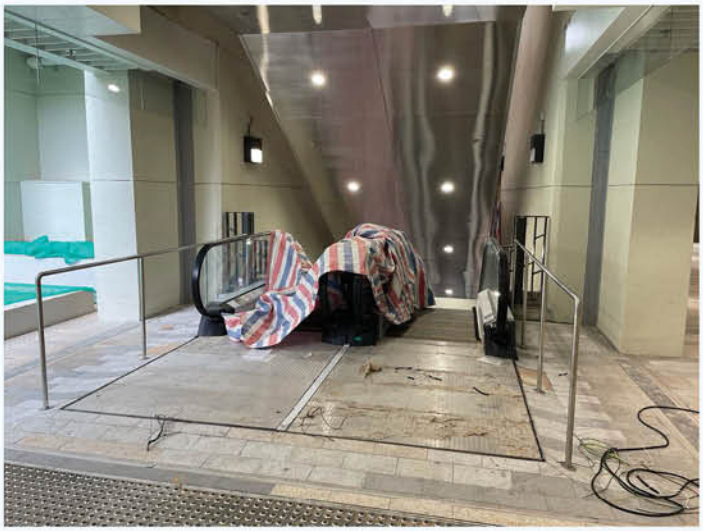
提升自身對適應新社區生活的信心及對社區的歸屬感

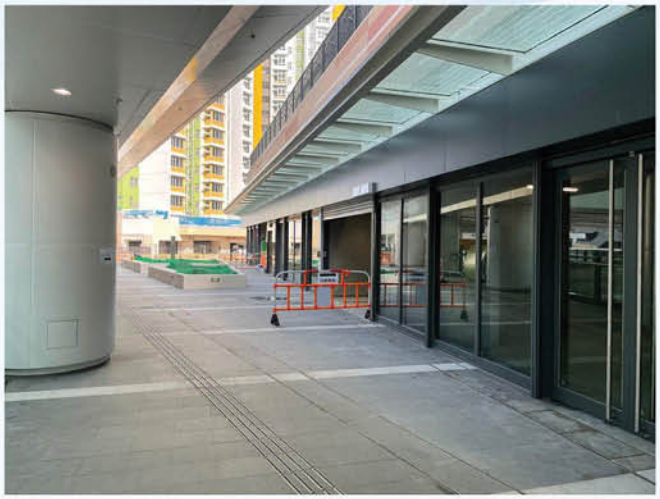
封面

P.1

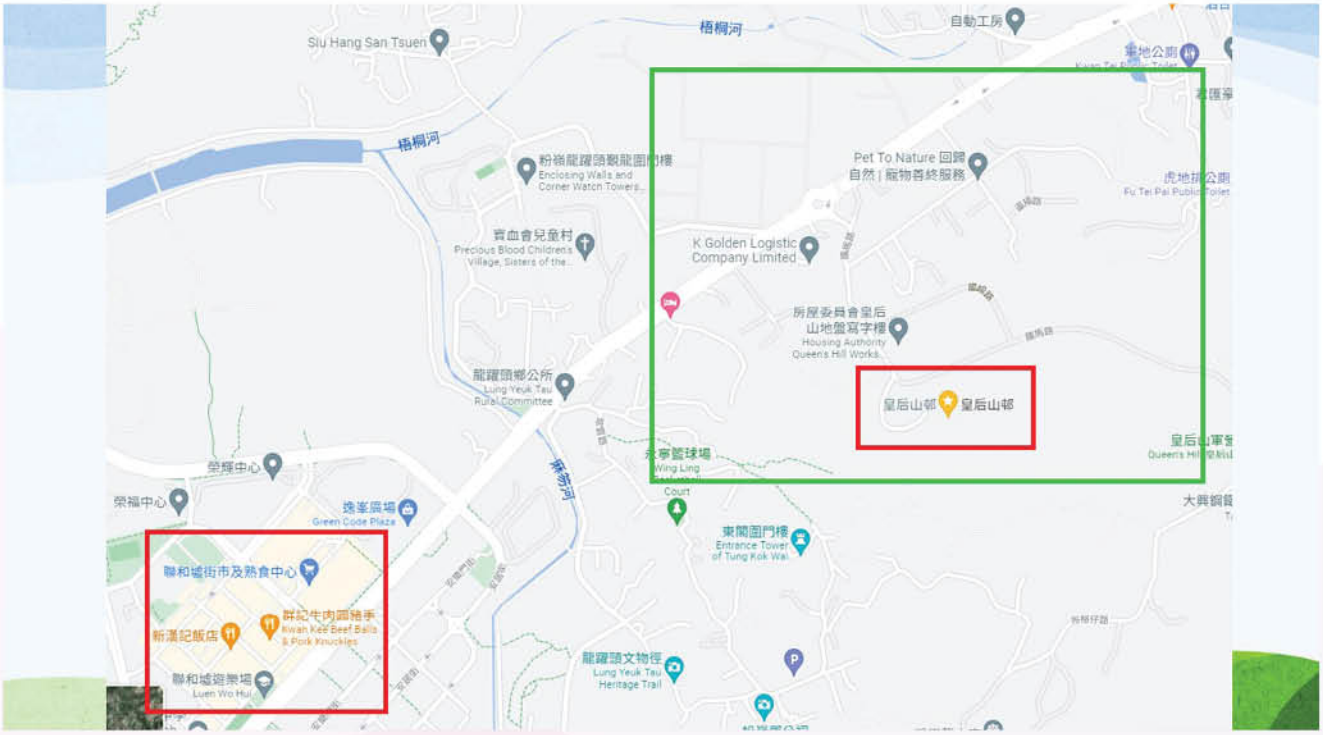

平面圖
Layout Plan
皇后山商場
Queens Hill
Shopping Centre
龍馬路 Lung Ma Road
皇后山社區綜合大樓
Queens Hill
Community Complex
公共交通
總站
PTT
學校(興建中)
Schools
(Works In Progress)
皇順樓
Wong Shun House
皇盛樓
Wong Sheng House
皇清樓
Wong Ching House
皇逸樓
Wong Yi House
皇樂樓
Wong Lok House
皇溢樓
Wong Yet House
皇后山邨
Queens Hill Estate
皇蓮樓
山麗苑
Shan Lai Court
幼
稚
園
房署臨時辦公室

入伙前期的皇后山邨





12 月 21 前
清走所有物料


Siu Hang San Tsuen
梧桐河
自動工房
梧桐河
粉嶺龍躍頭觀龍圍門樓
Enclosing Walls and Corner Watch Towers...
Pet To Nature 回歸自然 | 寵物善終服務
虎地坳公廁
Fu Tei Pai Public Toilet
寶血會兒童村
Precious Blood Children's Village, Sisters of the...
K Golden Logistic Company Limited
房屋委員會皇后山地盤寫字樓
Housing Authority Queen's Hill Works...
皇后山邨
皇后山邨
龍躍頭鄉公所
Lung Yeuk Tau Rural Committee
榮輝中心
榮福中心
逸峯廣場
Green Code Plaza
永寧籃球場
Wing Ling Court
東閣圍門樓
Entrance Tower of Tung Kok Wai
聯和墟街市及熟食中心
新濠記飯店
群記牛肉圓豬手
Kwan Kee Beef Balls & Pork Knuckles
聯和墟遊樂場
Luen Wo Hui
龍躍頭文物徑
Lung Yeuk Tau Heritage Trail

入伙支援服務 – 資訊街站

入伙支援服務 – 資訊街站

入伙支援服務 – 外借驗樓 / 裝修工具

入伙支援服務 – 入伙資源手冊

支援工具包

驗樓清單：

屋展	妥善	需修
鐵閘開啟及鎖		
大門開啟		
大門上的氣眼及門眼		
大門防盜眼及門牌		
大門門鎖及門鎖		
門四邊是否平衡而且緊貼門框，鉸鏈是否太大（特別是門鎖位）		
天線插座		
電視插座		
電話插座		
天花燈座		
電掣開關		
窗門能否開緊，開關是否順暢		
窗門玻璃		
窗框及窗花是否緊固，螺絲釘有否缺漏		
窗邊的玻璃膠是否完整		
窗台/窗邊有沒有滲水痕跡		
青台面的邊邊有沒有滲水痕跡		
整體牆身，地面有否可疑水漬、裂縫		
天花有否可疑水漬、裂縫		

洗手間及浴室	妥善	需修
門邊及門框		
磁磚及地磚		
水箱、坐廁及廁板是否穩固		
水箱及喉管有沒有漏或滴水		
喉管的接駁口		
坐廁去水狀況		
洗手盤是否完整、穩固		
洗手盤去水狀況		
玻璃鏡		
水龍頭及花灑頭的開關、出水狀況		
花灑架是否穩固		
浴室地台去水狀況		
地下排水渠口去水狀況		
窗門能否開緊，開關是否順暢		
窗門玻璃		
窗框及窗花是否緊固，螺絲釘有否缺漏		
窗邊的玻璃膠是否完整		
窗台/窗邊有沒有滲水痕跡		
天花有否可疑水漬、裂縫		
電掣開關		

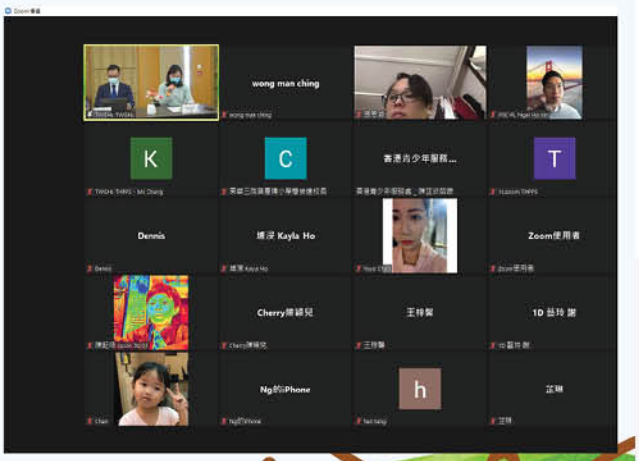
廚展	妥善	需修
門的開啟		
門眼及門鎖		
門邊及門框		
磁磚及地磚		
門的開啟		
水龍頭及花灑頭的開關、出水狀況		
地下排水渠口去水狀況		
天花有否可疑水漬、裂縫		
電掣、電掣是否齊全及穩固		
排電短路聲正常		
煤氣感掣、煤氣錶		
洗衣機去水位		

其他	妥善	需修
對講機		
鞋架		
檢查信箱設信箱亂有否破損、開關是否正常		
外牆牆身，有沒有水漬		
外牆水渠及被管的接駁口		
冷氣機台		

驗樓服務

生存攻略

家、校合作
東華三院曾憲備小學



大埔浸信會愛羣社會服務處
迎新講座

基督教家庭服務中心
個案轉介
共同家訪

入伙後

家、校合作
救世軍中原慈善基金皇后山學校
東華三院方樹福堂幼稚園(皇后山)

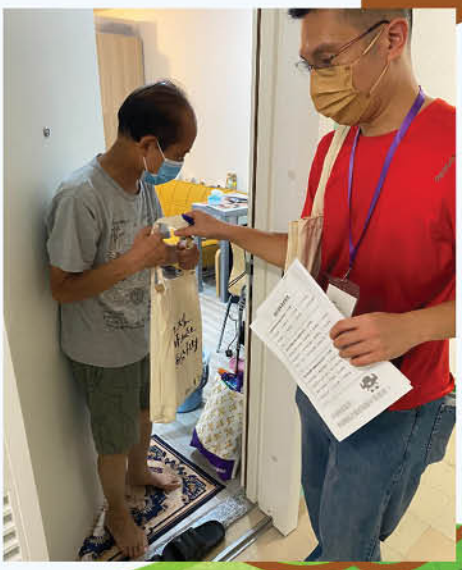
明愛北區幼稚園/幼兒學校

社區導賞團

香港婦女中心協會 賽馬會太和中心

四十一屆香港中文大學醫學會院會
同樂日 + 功課輔導班

粉嶺聖若瑟堂 - 探訪活動



跨界別合作 – 商户招聘
推動婦女就業

二手物品交換站 -
皇后山物物送

社區遊樂

邨內外宣傳

新城地產街

日期及時間:
2022年5月28日(星期六)
下午3:45-4時

嘉賓主持:
社區投資共享基金委員會主席
關則輝先生

分享嘉賓:
皇后山下 齊建新區
計劃項目主任 魏浩賢先生

粉嶺聖若瑟堂 – 少數族裔中文班

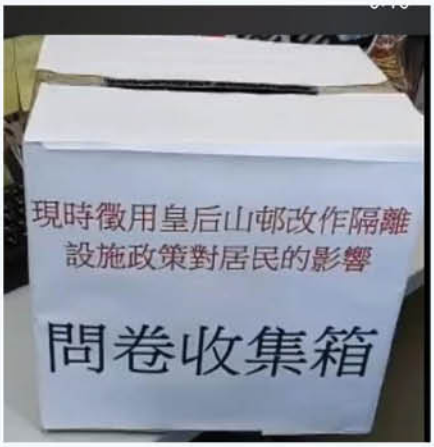
皇后山街坊會

未入住前，對於皇后山的感覺

現在對於皇后山的感覺

疫情下的應對

回應 - 皇后山邨改作隔離設施



疫情應對 回應即時需要

支援學童

合辦單位：
皇后山同樂日
日期：7月15日(星期五)
時間：下午2時半至下午4時半
內容：攤位遊戲中
認識皇后山邨各種資訊 及
北區地區康健站服務
地點：皇頤、皇匯、皇樂樓互助委員
會辦事處、羅馬廣場及皇順樓M層
對象：皇后山居民
備註：
儲齊足夠印花可以去
皇順樓M層換領禮物
查詢電話：
女青社工阿豪及培(24649963)或
路德會社工胡姑娘(66031374) 或
明愛社工魏先生(53345665)

合辦單位：
平面圖
Layout Plan
攤位遊戲地點
皇頤樓
羅馬廣場
皇匯樓
皇樂樓

皇后山同樂日

未來方向

皇后山下
齊建新區

聯絡我們

皇后山邨辦公室

5334 5665

2676 2273

皇后山邨皇匯樓地下
互助委員會辦事處

香港明愛 皇后山下 齊建新區
——皇后山邨社區支援計劃

ngaiphillip@caritassws.org.hk

明愛粉嶺綜合家庭服務中心

2669 2316

分處地址：
皇后山邨皇順樓閣樓 (M層)

皇后山下
齊建新區

12.

香港遊樂場協會彩德青少年綜合服務中心

彩福邨社區會所計劃團隊

彩福邨特色

彩福邨在2021前共提供3446個單位供8600人居住。

彩和樓共提供1100個單位。

彩福邨三期多能感應地圖
Multi-sensory Map of Choi Fook Estate Phase 3
N
彩和樓
Choi Wo House
停車場
Carpark
彩和樓
Choi Wo House
(Block A)
濕貨街市
Wet Market
體育館
Sports Centre
彩樂樓
Choi Lok House
彩善樓
Choi Sin House
停車場
Carpark
彩喜樓
Choi Hay House
圖例
Legend
你在此
You Are Here
出入口
Exit/Entrance
引導徑
Guide Path
北面線
North-line
升降機
Lift
摸讀平面圖
Braille and Tactile
Floor Plan
往彩歡樓、籃球場、羽毛球場及兒童遊樂場
To Choi Foon House, Basketball Court, Badminton Court & Children's Play Area
廣東話發聲指示

2x 美孚
Mei Foo
13x 尖沙咀東
Tsim Sha Tsui East
111P 中環（港澳碼頭）
Central (Macau Ferry)
83A 彩虹站
Choi Hung Station
28B 啟德（啟晴邨）
Kai Tak (Kai Ching Estate)
9 尖沙咀東（麼地道）
Tsim Sha Tsui East (Mody Road)
彩榮路往彩德邨
Choi Wing Road to Choi Tak Estate
彩福邨彩善樓
Choi Sin House, Choi Fook Estate
彩福邨彩樂樓
Choi Lok House, Choi Fook Estate

彩德邨彩仁樓
Choi Tak Estate
Choi Yan House
彩德邨彩誠樓
彩德邨彩敬樓
彩德邨彩亮樓
Choi Tak Estate
Choi Leung House
彩德邨彩順樓
Choi Tak Estate
Choi Shun House
彩德商場
Choi Tak
Shopping Centre
大型購物中心
彩榮路體育館
Choi Wing Road
Sports Centre
彩榮路
彩霞道
彩榮里
佐敦谷聖若瑟
天主教小學
Jordan Valley St. Joseph's
Catholic Primary School
彩盈邨盈安樓
Choi Ying Estate
Ying On House
彩盈邨盈富樓
Choi Ying Estate
Ying Fu House
彩盈邨盈康樓
Choi Ying Estate
Ying Hong House
彩盈邨盈樂樓
Choi Ying Estate
Ying Lok House
彩盈邨盈順樓
Choi Ying Estate
Ying Shun House
彩福邨彩樂樓
Choi Fook Estate
Choi Lok House
彩福邨
Choi Fook Estate
彩喜樓
Kwun Tong Rd
得寶商場
TBG Mall
大型購物中心
得寶花園F座
Tak Bo Garden Block F
得寶花園G座
Google
地圖資料 ©2022 香港

彩德邨

↑

彩福邨

日常工作

工作挑戰

辦公室位置及人手安排
新同工五月入職前的空窗期

管業處管理方式
共享空間位置
街站位置

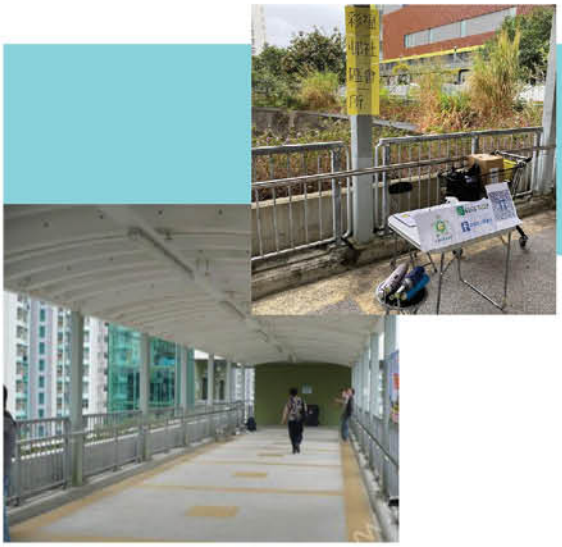
政府措施
限聚令
圍封措施

流動式活動
個別邀請義工協助

了解相關法律條文
共享空間使用條件
公眾場所使用條例

配合最新政府措施
了解最新防疫規例

街站地點



日常街站位置

•彩盈邨上彩福邨升降機
•通往九龍灣地鐵站主要出入口之一

彩和樓三樓平台
(共享空間)

彩福遊樂場

長者健體班

義工聚會

發展進程

入伙與探索 〉 重整

入伙與探索

兒童及家庭工作
青年義工

長者工作
婦女義工

入伙
支援工作

- 導賞團
- 以物易物
- 物品借用
- 每月活動

初期形成策略

義剪服務

親子新興運動

新春喜洋洋水仙篇

目的
吸引參加者到中心、
建立及維繫關係

彩福悅聚坊

社區健康知多少

重整

端午節義工訓練
活動日期：5/2022
義工人數：10

婦女消脂小組
活動日期：6-8/2022
義工：13

中秋義工訓練
活動日期：9/2022
義工人數：17

秋季湯水送暖
活動日期：10/2022
義工人數：20

	端午節義工訓練	婦女消脂小組	中秋義工訓練	秋季湯水送暖
發展階段	醞釀	雛形	嘗試期	
會所發展進程	認識彩福邨社區會所	/	認識彩福邨義工隊 + 建立關係	於限制下重回正常生活
團隊成長 **(社工與街坊)**	初步認識對方	提升個人能力感及自信心	自我肯定	發展潛能維持、擴大
社工角色	幕前帶領	協調者	協助者	觀察者
工作困難	留意居民特性洞察社區資源	適應群體活動	會面時間短	突發情況
應對策略	第一節小組 & 目標為本	與教練協調小組內容 → 提升參加者意欲	以其他形式代替會面例如：Whatsapp、電話、ZOOM	就地取材

- 彈性工作
- 發掘街坊專長
- 觀察社區及活動發展階段，調整計劃內容
- 研究法律條文及最新防疫措施
- 工作員應變能力
- 持續性評估

工作心得與觀察

Thank You

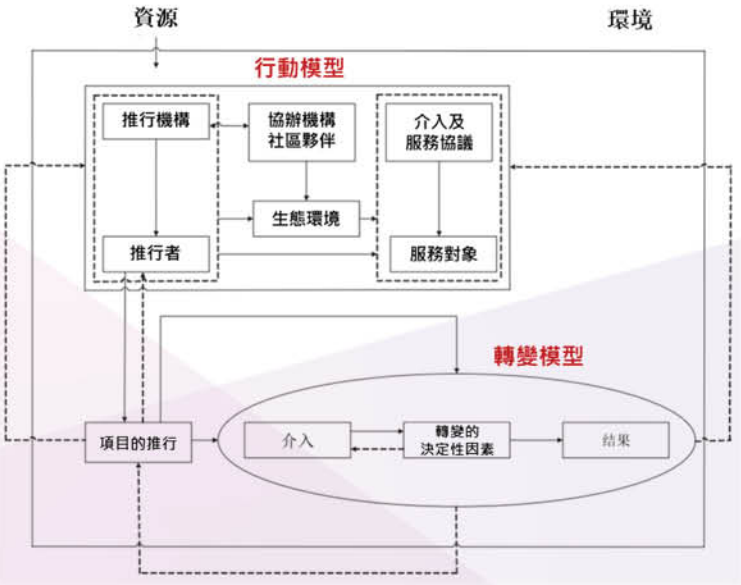
13.

香港路德會社會服務處路德會賽馬會雍盛綜合服務中心

友里共享@皇后山計劃團隊

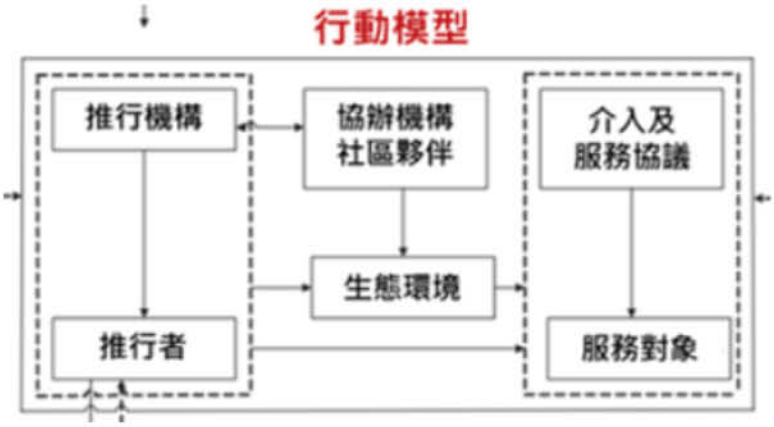
行動與轉變模型 - 成立街站（計劃與實際執行的比較）

行動與轉變模型（圖一）能做作活動策劃和記錄及分析活動執行，以計劃與實際執行的情況作比較，分析實際執行的重要因素，並指引往後的策劃工作。路德會皇后山團隊在2021年預備入伙時用模型記錄了街站的設計規劃。皇后山邨在2021年末至2022年第一及第二季期間進行入伙。其後，理大團隊與社工團隊在每月工作坊中回顧經驗，並以模型記錄實踐情況並分析與計劃的差異。模型內容記錄了社工團隊的計劃及實際執行情況。團隊在完全沒有居民資料及入伙程序資料的背景下，透過以往的經驗及想象規劃街站的設計，當中有些元素仍適用於實際執行，有些需要有新的設計及更變，由此可見社區工作策劃與執行的動態特性，更顯出社工對這些動態與變更的敏銳度。



行動與轉變模型來源：Chen, H. T., 2015. Practical Program Evaluation: *Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.

A. 行動模型



推行機構:	香港路德會社會服務處 路德會賽馬會雍盛綜合服務中心 a. 機構會為計劃提供器材物資或人力支援 **（實際執行與計劃一樣）**
推行者:	1. 機構正推行 CIIF 暉明邨計劃，能借鏡暉明邨 Project 的經驗（eg 街站、洗樓等） 2. 在皇后山邨 Project 將會有兩位計劃社工直接參與各項目，而中心主任將會統籌整個計劃 **（實際執行與計劃一樣）**
協作機構/ 社區夥伴:	2. 地區友好 NGO (包括婦女服務、長者服務及少數族裔服務) a. **實際執行：與**皇后山邨內另外兩隊 CIIF 新公屋團隊合作舉辦入伙街站 b. **實際執行：**與聖公會少數族裔服務團隊合作，在入伙時舉辦街站及在屋邨內進行外展服務，接觸少數族裔群體及介紹其服務。聖公會團隊會留下服務單張予路德會團隊，讓社工能個別派發予有需要的街坊並轉介服務。 3. 青少年中心所屬駐校中學 a. **實際執行**：受第五波疫情影響，沒有參與服務 4. 社會福利署地區福利辦事處 a. **實際執行**：房屋署及物業管理公司 5. 企業公司及其義工團隊 a. **實際執行**：受第五波疫情影響，沒有參與服務 6. 非牟利組織 (建祝義工隊)等 a. **實際執行與計劃一樣** 7. **實際執行情況**：中心義工
生態環境:	**計劃** 1. 物業管理公司取態會影響活動能否舉行，已知道物業管理公司和經理，待屋邨啟動派鎖匙程序前作出接觸會面 2. 同工安排街站時需配合各方要求及保持良好合作關係，按房署及物業管理公司的申請指引作出批准。 3. 邀請社署聯絡，以政府部門間溝通，增加社區工作成事機會 **實際執行:** 1. 入伙期受屋邨的工程影響而延長 2. 實際執行情況：由第二階段的入伙期開始，入伙程序及街站的位置更改到物業管理處外一個較窄走廊。受空間限制，街站環境不適合作深入溝通和個案跟進。社工的策略亦作出因應的更改，變成讓居民留下聯絡電話再作跟進，或建議居民到當值團隊的辦公室與社工溝通

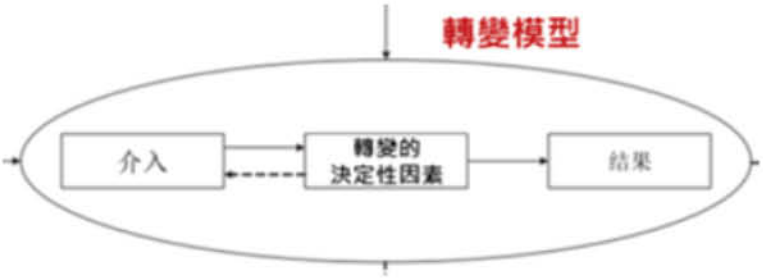
介入及 服務協議:	**計劃**: 主要讓物業管理公司、房署及社署知悉計劃推行的目的，讓他們在其位置上相互作出配合或協調，最終目的均為支援屋邨居民的需要，及推動持續發展及角色轉化，自務參與屋邨事務 **實際執行：** 讓居民及物業管理公司認識社工隊及了解其服務和角色。結果：居民及物業管理公司成功與社工隊建立初步的關係，物業管理公司前線職員協助把社工隊的傳單及聯絡方法交給有需要的居民。 預配時期: 2021 年 10 月下旬 – 2021 年 12 月中旬 a. 由於皇后山邨尚未落成，房署及物業管理公司發信通知居民於馬鞍山某屋邨借用的場地作預先編配程序 b. 社工隊同工位置：用作預先編配程序的屋邨外路邊空地 c. 居民需要：了解皇后邨基本資訊、學童轉校資訊等 入伙期: 1. 2、5、6 座入伙（2021 年 12 月下旬 – 2022 年 1 月中旬） a. 數星期的大規模入伙（每日處理 50-100 宗個案），其後每天個別處理 10-20 宗入伙個案 b. 街站位置：物業管理公司臨時辦事處外 c. 居民需要：協助處理入伙程序、了解公屋裝修指引及程序、學童轉校資訊 2. 1 座預配/入伙支援街站(2022 年 1 月下旬) a. 街站位置：物業管理公司臨時辦事處附近空地 b. 居民需要：了解皇后邨基本資訊、協助處理入伙程序、了解公屋裝修指引及程序、學童轉校資訊 3. 3、4 座入伙（2022 年 2-4 月） a. 位置：物業管理處外一個較窄走廊。受空間限制，入伙街站的規模縮小 b. 居民需要：因物業管理公司加設更多人手處理入伙程序，及網上居民之間分享入伙手續流程，居民更熟悉入伙程序，其需要變爲入伙文件的檢查及校對。 4. 1、7 座入伙（2022 年 5 月下旬至 6 月） a. 居民需要：部分單位為公務員單位，減少向社工隊尋求協助處理入伙程序 b. 社工會安排少數同工當值，並在街站中張貼社工的聯絡資料及當值資料 5. 入伙期服務: a. 裝修工具借用服務（仍在進行中）：社工隊會宣傳服務，居民及保安員亦會轉發資料 b. 二手傢電轉贈：社工在協助居民申請期間能與進一步與居民建立關係，了解他們的需要

服務對象：	<u>在入伙初期</u> **計劃：** 1. 對於較主動的街坊，對街站的設置及功能均有著興趣，會主動查詢或發掘在準備入伙階段對其居家的支援。 2. 對於較被動的街坊，主要由同工主動出擊介紹，但居民多以觀望或按面對需要時才作出尋求協助支援。 **實際執行：**座數、時期、規模及入伙街站的位置分類，如上部分提及，社工會因應這些因素改變策略 <u>在入伙中期</u> **計劃：** 在緊密的接觸或服務支援下，街坊對社工隊有一定的認識，對街站會有一定的期待，甚或參與當中一同支援其他居民。 **實際執行：** 社工在提供以下服務時能與居民建立關係 1. 裝修工具（仍在進行中）：社工隊會宣傳服務，居民及保安員亦會轉發資料 2. 二手傢電轉贈申請：社工在協助居民申請期間能與進一步與居民建立關係，了解他們的需要

B. 項目的推行 - 邏輯模型

計劃	投入	人力/財政資源/設施	人力: 1. 計劃職員(2 位社工): **實際執行與計劃一樣** 2. 中心職員(2 位): **實際執行與計劃一樣** 3. 義工(不定人數) a. **實際執行:** 受第五波疫情影響減少義工參與, 疫情緩和時個別街站每節有 4-5 位義工參與服務 物資: 1. 枱: **實際執行與計劃一樣** 2. 椅: **實際執行與計劃一樣** 3. 展板: **實際執行與計劃一樣** 4. 文具: **實際執行與計劃一樣** 5. 風扇: **實際執行與計劃一樣** 6. 冰袋 a. **實際執行:** 因天氣寒冷, 沒有使用 7. 防蚊用品 (**實際執行加設**) 8. 資源冊或按街站主題之物資材料 a. **實際執行:** i. 區內學校傳單 ii. 其他 NGOs 服務傳單 9. 裝修工具 (**實際執行加設**)
	活動	詳細活動內容	1. 使用房屋署場地借用表格, 遞交予屋邨物業管理有限公司轉交申請, 待房署作出批准 2. 與物業管理有限公司協調街站位置安排, 並講解有關街站性質及流程
	產出	量化指標	1. 入伙派鎖匙期間, 將按物管日程設置街站 2. 入伙期內三隊皇后山邨 CIIF 新公屋團隊合作輪值, 以高峰期每星期 5 至 7 次、非高峰期每星期 1-3 次的頻率於屋邨內進行街站服務 3. 恆常的裝修工具借用服務 (**實際執行加設**) 4. 二手傢電轉贈申請 (**實際執行加設**)
預計成果	短期成果	暫不填寫	/
	長期成果	暫不填寫	/

C. 轉變模型



介入:	**計劃：**使用房屋署場地借用表格，遞交予屋邨物業管理公司轉交申請，待房署作出批准 **實際執行：** 1. 馬鞍山預配：無法借用鄰近場地，社工隊只能於進行預配程序的屋邨外路邊空地遊走 2. 入伙期間：溝通協調後直接安排街站位置，社工隊所提供的影印及拍照服務能協助物業管理公司順暢與居民完成入伙程序 讓居民及物業管理公司前線員工認識社工隊及了解其服務和角色。 • 結果：居民及物業管理公司成功與社工隊建立初步的關係，物業管理公司前線職員協助把社工隊的傳單及聯絡方法交給有需要的居民。 預配時期: 2021 年 10 月下旬 – 2021 年 12 月中旬 d. 由於皇后山邨尚未落成，房署及物業管理公司發信通知居民於馬鞍山某屋邨借用的場地作預先編配程序 e. 社工隊同工位置：用作預先編配程序的屋邨外路邊空地 f. 居民需要：了解皇后邨基本資訊、學童轉校資訊等 入伙期: 6. 2、5、6 座入伙（2021 年 12 月下旬 – 2022 年 1 月中旬） a. 數星期的大規模入伙（每日處理 50-100 宗個案），其後每天個別處理 10-20 宗入伙個案 b. 街站位置：物業管理公司臨時辦事處外 c. 居民需要：協助處理入伙程序、了解公屋裝修指引及程序、學童轉校資訊 7. 1 座預配/入伙支援街站(2022 年 1 月下旬) a. 街站位置：物業管理公司臨時辦事處附近空地 b. 居民需要：了解皇后邨基本資訊、協助處理入伙程序、了解公屋裝修指引及程序、學童轉校資訊 8. 3、4 座入伙（2022 年 2-4 月） a. 位置：物業管理處外一個較窄走廊。受空間限制，入伙街站的規模縮小 b. 居民需要：因物業管理公司加設更多人手處理入伙程序，及網上居民之間分享入伙手續流程，居民更熟悉入伙程序，其需要變爲入伙文件的檢查及校對。 9. 1、7 座入伙（2022 年 5 月下旬至 6 月） a. 居民需要：部分單位為公務員單位，減少向社工隊尋求協助處理入伙程序 b. 社工會安排少數同工當值，並在街站中張貼社工的聯絡資料及當值資料 10. 入伙期服務: a. 裝修工具借用服務（仍在進行中）：社工隊會宣傳服務，居民及保安員亦會轉發資料 二手傢電轉贈：社工在協助居民申請期間能與進一步與居民建立關係，了解他們的需要

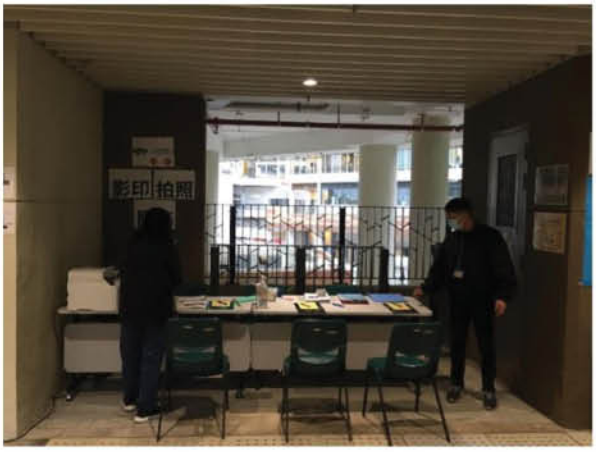
轉變的決定性因素:	**計劃：**與物業管理有限公司協調街站位置安排，並講解有關街站性質及流程，知悉目的為支援街坊需要，同時減輕物業管理有限公司的工作，以社工隊作出兩者之間的緩衝或橋樑，通常均會願意開放空間設立 **實際執行：** 馬鞍山預配：無法借用鄰近場地，社工隊只能於進行預配程序的屋邨外路邊空地遊走 入伙期: 1. 社工的影印及拍照服務服務能協助物業管理公司順暢與居民完成入伙程序及解決文件缺漏的問題，特別因爲邨內未有相關服務，居民需乘車 30 分鐘到市中心影印及拍照；社工所提供的服務沒有阻礙物業管理公司進行入伙程序，反而協助了他們。 2. 社工的實際工作向物業管理公司顯示了社工隊在邨內的角色及服務。例如當物業管理公司不能處理居民的查詢及情緒時，社工能介入處理居民的需要並減輕物業管理公司前線職員的工作負擔，讓物業管理公司明白他們能與社工隊分工，全面地回應居民的需要及情況。 社工一直與物業管理公司緊密溝通兩者的配合及因應情況提供適合的服務。 社工與物業管理公司預先溝通入伙街站的位置，特定的位置及恆常的當值時段更容易讓居民找到及建立到訪的習慣。 前線物業管理公司職員明白社工的工作：社工在入伙後，到不同的樓座拜訪座頭保安，介紹社工隊，並留下到社工隊辦公室的地圖及社工的聯絡資料，讓保安在遇到居民查詢時能直接提供資料，從而減輕保安的工作負擔。
結果/ 目標:	**計劃：**成功設立街站 **實際執行：** 1. 成功與物業管理公司協調合作並設立街站 2. 入伙期內三隊皇后山邨 CIIF 新公屋團隊合作輪值超過 200 節街站 3. 透過入伙需要問卷收集了超過 3000 名居民的聯絡資料 4. 裝修工具借用服務人次超過 350 人次 5. 處理超過 160 件二手家具電器轉贈申請

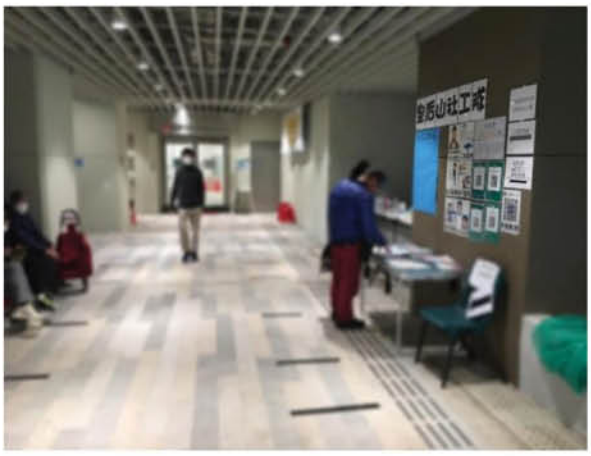
活動照片

1. 預配期

2. 入伙初期街站

3. 入伙後期街站





14.

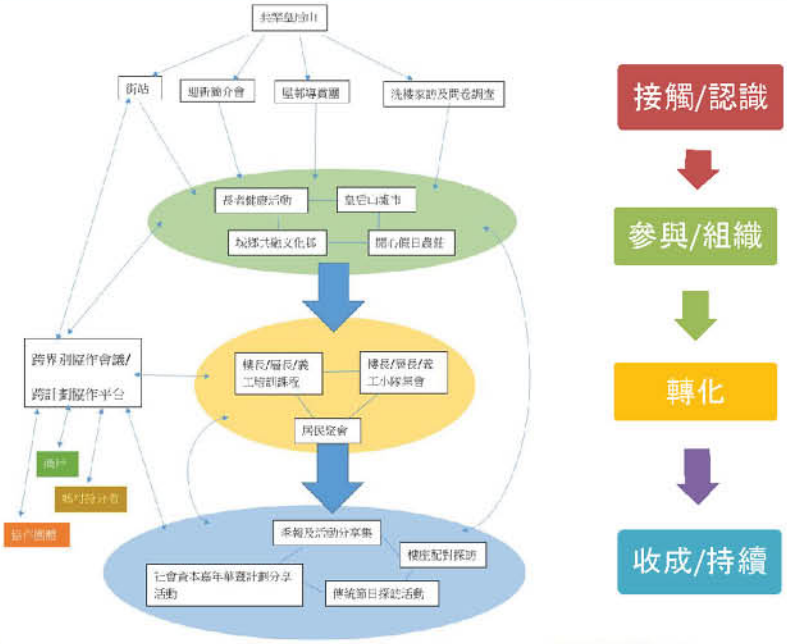
香港基督教女青年會秀群松柏社區服務中心

「共樂皇后山」鄰里互助計劃計劃團隊

計劃目標

- 「社、福、鄉」協作模式
- 支援粉嶺皇后山邨的居民(特別是長者)適應新社區的生活;
- 拉近居民與**鄰近鄉郊社區持分者**的距離，提升居民對社區的歸屬感。
- 建立「樓長制」和「義工小隊」，推動金齡人士和長者角色轉化為義工，

項目概要



第五波疫情下的社會資本建立

逐漸累積的社區資本

探訪活動
精英運動員協會
教會義工
皇后山本邨義工
-> 團體協作、街坊地膽、增强歸屬感

奧迪慈善基金
聽力測試
-> 團體協作

街坊帶路
行山團
-> 城鄉共融、加强歸屬感

街坊技能分享-
太極、八段錦
小組
街坊導師
-> 互助互惠

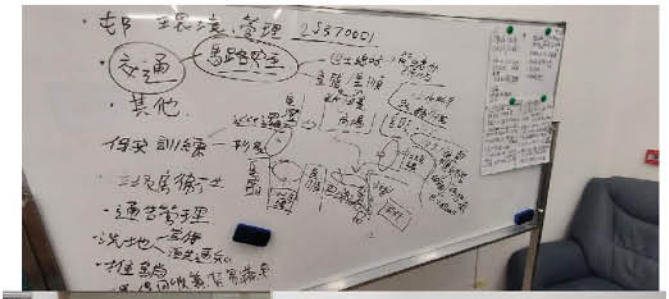
街坊技能分享-製作萬花筒 -> 互助互惠、加强歸屬感

認識附近村落居民 -> 城鄉共融

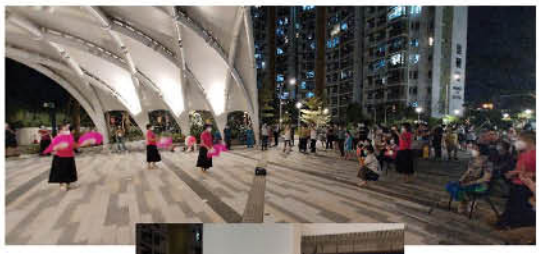
街坊技能分享-
義務微型家居工程
-> 互助互惠

義工培訓@皇后山 -> 街坊交流，社會網絡逐漸成型

居民聚會-邨務討論
→ 街坊自身意見/集體力量探討及拆解自身邨內問題
-> 互助、溝通、社會參與



中秋嘉年華 - 社區凝聚
街坊表演、義工主持攤位 - 參與邨內大小事情、歸屬感提升



預配、派鎖匙及郵內定期街站、網上迎新活動
入伙支援、疫情支援

↓

辦事處開放
聚脚點 – 提供定點支援服務、街坊聚脚點活動

↓

活動及義工招募
組織義工群組、培訓、服務街坊及實踐機會

↓

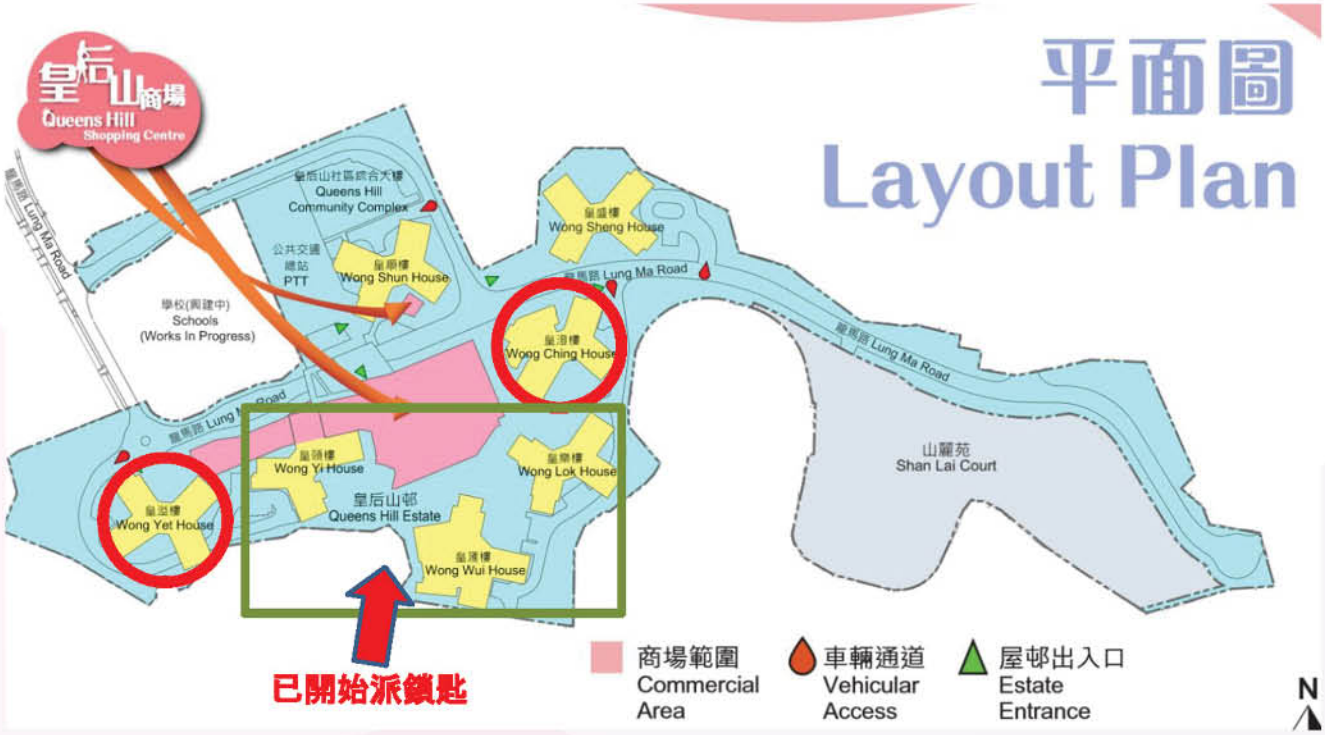
樓長培育
關注社區議題、技能分享、定期配對探訪、
街坊策劃籌備社區活動.....

→ 社區資本
自務組織

回到第五波疫情時

社區背景

- 2021年12月22日:首日配房
- 2022年2月至5月:皇溢樓及皇澄樓被用作隔離中心



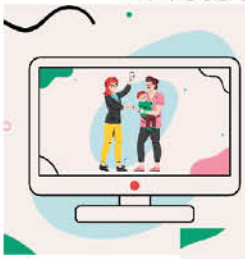
- 2022年2月至5月
- 皇溢樓及皇澄樓被用作隔離中心。

應對方法

最低人手配置 ->
街站物色需要支援街坊 & 有技能/關心邨務街坊

共同合作活動
房屋資訊站 @ 皇后山
2021年12月 至2022年7月

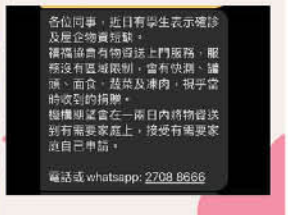
製作懶人包 ->
鼓勵街坊轉介其他有需要街坊、互相支援



疫情資訊

北區社區檢測中心

粉嶺和興社區會堂
- 地址：Fanling和鳴里7號
- 營運公司：中檢醫學檢驗有限公司
  熱線電話: 4634 6202
  電郵: ctc@cimlhk.com



有關皇后山隔離設施問卷調查

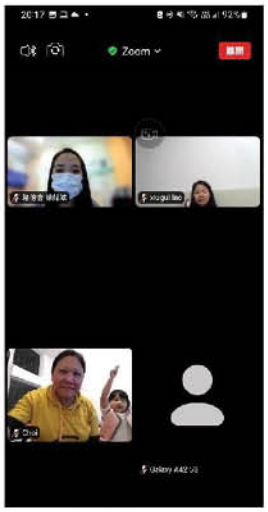
- 皇后山社工隊 -- 現時做用皇后山邨改作隔離設施政策對居民的影響
- https://forms.gle/7UJvjawjctJ2EwVr8
- 加入whatsapp/ tg群組，持續關注事件

問卷調查 ->
發掘關注議題/邨務街坊，
促進街坊參與及公民討論

屈臣氏合作-派發防疫物資 ->
派物資同時認識街坊 & 做問卷收集意見，
限聚令下嘗試有限度招聚街坊

李文達與蔡美靈慈善基金-派發防疫物資
-> 抗疫之餘宣傳活動及招募邨內義工

共同合作活動
網上迎新簡介會



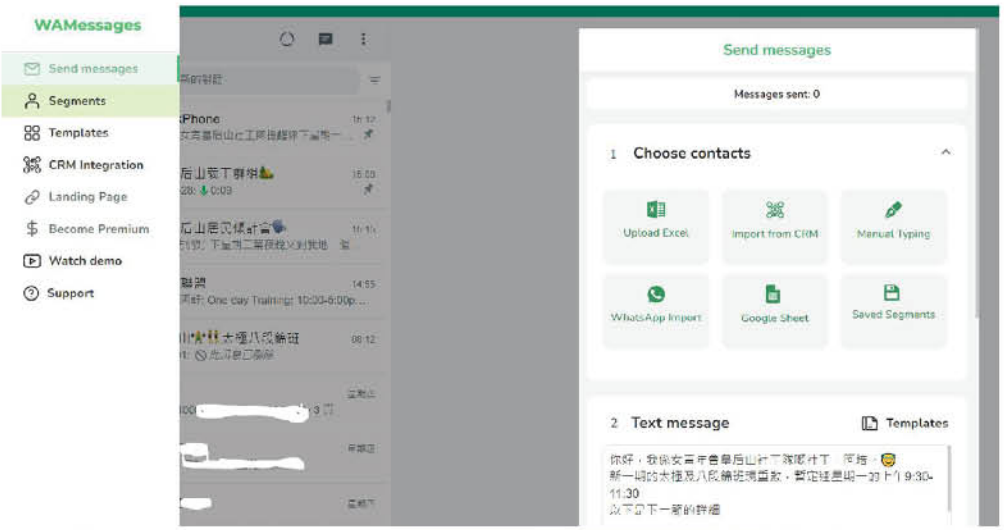
迎新簡介會 ->
探討適應困難，街坊互相分享已知資訊

共同合作活動
北區地區康健站- 皇后山開心同樂日

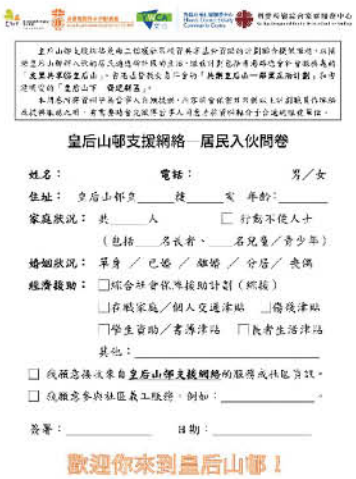
小技巧

數入伙戶數

訊息傳播工具



入伙問卷



皇后山邨支援網絡—居民入伙問卷

姓名：　　電話：　　男／女

住址：皇后山邨身____樓____室　年齡：____

家庭狀況：共____人　□ 行動不便人士

（包括____名長者、____名兒童／青少年）

婚姻狀況：單身 ／ 已婚 ／ 離婚 ／ 分居／ 喪偶

經濟援助：□綜合社會保障援助計劃（綜援）

□在職家庭／個人交通津貼　□傷殘津貼

□學生資助／書簿津貼　□長者生活津貼

其他：____

□ 我願意接收來自皇后山邨支援網絡的服務或活動資訊。

□ 我願意參與社區義工服務，例如：____。

簽署：____　日期：____

歡迎你來到皇后山邨！

居民服務需要意見

1. 你對於社區所關注的事項？（可多選）

□ 交通問題　□ 治安水平　□ 生活設施　□ 文娱設施

□ 綠地設施　□ 環境衛生　□ 廉潔管理　□ 公共空間運用

□ 其他：

2. 日後你希望接收哪方面服務的資訊？（可多選）

□ 福利津貼申請（如綜援、長者津貼等）□ 食物銀行　□ 法律援助

□ 兒童及青少年　□ SEN 學生支援　□ 婦女服務　□ 長者服務

□ 殘疾人士支援　□ 綜合家庭服務　□ 就業支援　□ 少數族裔

□ 其他：____

3. 你希望參與什麼類型的社區活動？（可多選）

□ 社區保育類　□ 健康保護類　□ 資訊傳播　□ 健康飲食

□ 兒童及青少年小組／活動　□ 親子／家庭活動　□ 長者活動

□ 婦女／支援活動　□ 資訊講座　□ 物品贈送　□ 聯歡／聚會

□ 經驗／技能分享　□ 義工活動　□ 節慶活動　□ 居民會議

□ 其他：____

多謝你的意見！

希望能在之後的活動中見到你！

每季活動宣傳

女青皇后山社工隊
2022年12月活動預告

活動二：街坊才藝分享活動
歡迎街坊自薦分享才藝

應民聚會活動：
A. 煲粥 10月6日(星期四) 下午3:00至5:00
B. 整餃子 10月10日(星期) 下午3:00至5:00
C. 製作萬花筒 10月18日(星期二) 下午2:30至4:00
D. 拉筋 10月頭開始 早上時段(需要長期參與)
名額：每班10人
活動地址：女青社工隊辦事處(皇頤樓地下)
報名方法：聯絡女青社工阿豪(90261093)或阿培(96160139)

若街坊希望自薦分享才藝，可以先聯絡女青社工商洽~

活動二：皇后山義工訓練

繼續招募想成爲義工的你~^^一同作義工培訓

第一場：皇后山探訪義工注意事項
11月9日(星期三)下午3時至5時

第二場：皇后山與社區資本
11月23日(星期三)下午3時至5時

對象：願意成爲義工的皇后山街坊，不限年齡
地址：女青社工隊辦事處(皇頤樓地下)
報名方法：聯絡女青社工阿豪(90261093)或阿培(96160139)

活動二：復康會・援痛運動體驗班

日期：8月13日(星期六)
時間：1. 上午9時半至10時半
2. 中午11時半至12時半
內容：運動專業導師教授强化及伸展運動，舒緩痛症
地址：女青社工隊辦事處(皇頤樓地下)
對象：居住皇后山的街坊
必須事先報名，復康會同事或會事前致電已報名街坊了解其身體狀況
報名方法：聯絡女青社工阿豪(90261093)或阿培(96160139)
報名截止日期：8月8日(星期一)

15.

循道衛理中心社區支援服務

明華愛鄰舍計劃團隊

新區適應

霍太一家於2021年11月由新界遷到明華大廈入伙，之前從未踏足過這個地方，因此對社區上的配套及學校非常不熟悉，並面對不少困難及挑戰。社工隊於是主動接觸她，協助她進行驗樓。並透過新屋邨適應簡介會，為其介紹社區內的配套及提供資訊。社工隊更透過與地區機構協辦區內學校資訊講座，為霍太及其他新搬至明華大廈社區的居民簡介區內的學校網及提供轉校的意見，協助其減低子女轉校的煩惱。因此，霍太對社工隊的第一印象相當正面，於往後日子常與社工隊保持聯繫，更會積極參加本隊舉辦的活動。

雪中送暖

霍太於入伙後逐漸適應新居生活，子女亦已完成轉學程序，於明華大展開新的生活。第五波疫情為她帶來不少挑戰及擔憂。疫情高峰時，霍太家人亦出現確診。她頓時失去分寸，並致電社工隊尋求支援。社工隊亦迅速聯繫區內義工，協助她購買日常生活物資及派發餸菜包，以解決她短期內緊急需要。另外，社工隊亦與霍太經常透過電話保持緊密聯絡，並安撫她和情緒和跟進她一家的需要。

助人自助

確診的經驗讓霍太體驗到雪中送炭的感受，她表示：「我都想去做啲嘢去幫番個社區，因為自己曾經都經歷過疫情嗰段艱難時間。我明白到無論點都好，係條邨度，一定會有人幫到我地，最緊要淡定。」經歷疫情和擺脫陰霾之後，她決定參與社工隊的「樓長訓練」，主要是與長者進行配對探訪關顧，關心他們的日常生活。當她成為樓長後，變得更主動與居民溝通，包括同住在新邨的家長及鄰舍。她表示：「大家同住一個社區，都希望同街坊去分享下日常生活嘅點滴。做咗樓長之後令我覺得自己更加係呢度嘅一份子。同埋喺做樓長嘅過程中見到街坊間嘅凝聚力，真係好有滿足感。」

新舊共融 發掘區內網絡

霍太積極主動與居民溝通，為新加入的居民做了很好的「公關」。讓於舊邨搬來的長者感受到新居民的熱情及幫忙。加上社工隊的解說，新舊居民開始慢慢融合，所謂「新、舊」居民的概念亦漸漸淡化。

霍太亦見到婦女在區內的需要，會介紹她們予社工隊認識。並嘗試集合大家討論如何能夠為邨內婦女作出相互的協助，希望於未來可於各人及社工隊互相協作下，讓婦女及家庭可以做到助人自助，為屋邨注入更多能量及人情味。

霍太正探訪配對居民

家庭義工霍太與鄰舍一起派發湯包

16.

城市睦福團契有限公司九龍東辦事處

邨・流・活水計劃團隊

活動：社群逆下復元力之連繫 - 疫情篇

推行機構:	城市睦福團契有限公司(睦福) （在區內有多年推行社區工作的經驗，亦是區內短期食物援助服務的分發點） 疫情期間，團隊多作分享交流- 每星期落區關心街坊情況，並且定時進行 Zoom meeting，增加團隊合作精神，以積極心態面對疫情下的不確定和無力感; 「顧己及人」「團出團入」- 由義工接載團隊成員及義工往返工作，減低在公共交通工具中感染的機會，以保障持續服務社區的能力; 團結團隊的內驅力 / 原動力- 集體收集和購買抗逆物資，和隊工再作分發，並且集結團隊整體意見及洞見，作出決定和行動; 轉化隊工面對疫情的經驗- 推動正向關懷行動，發放正能量，專注回應區內社群的需要（包括:社群間心理層面）。
推行者:	Mandy(社工隊長)、Molly(社工)、Tiffany(半職幹事)
協作機構/ 社區夥伴:	• 四間區內的基督教教會：鼓勵他們的會友進到社區，成為社區義工(即計劃內的「活水大使」)並參與不同活動（例如：去年 7 月底至 8 月底完成 4 節(每節 3 小時)的義工訓練、與團隊同工落區完成了新蒲崗舊區劏房戶探訪實習、街站、11 天啟鑽苑收樓期接觸街坊及驗樓的服務等。成為恒常參與的義工約有 77 位)。當中有 2 間教會主要服務基層家庭，這些義工因他們過往經驗故一加入便能成為義工中的骨幹成員。教會的義工多為已退休的專業人士，他們的技能可以為社區提供義工服務及有助社區內不同階層的融合。 • 循道衛理楊震社會服務處 – 彩虹長者綜合服務中心 ： 轉介受疫情影響之有需要居民 • 利民會友樂坊(黃大仙)-人本精神健康與復原共建情緒友善社：利民會與同工聯繫並為同工及義工舉行精神健康支援培訓，主要希望減少社區對有精神健康有需要的街坊的標籤，以及轉介受疫情影響之有需要居民 • 渣打銀行商界義工- 協助進行 4 月 2 日身心社情問卷電話關懷 • 啟鑽苑房署及卓安物業管理公司:批准計劃同工作活動宣傳及張貼海報的重要角色

生態環境:	計劃同工從入伙時接觸街坊直至第 5 波疫情爆發是發現有 3 類需要的街坊: 1. 疫情前街坊的脆弱狀況 2. 疫情嚴重後加重街坊的脆弱狀況 3. 逆上加疫 **疫情前街坊的脆弱狀況**: 去年 10 月底正式收樓, 初步我們於 10 月底入伙期內, 已接觸到 512 戶新街坊, 他們曾留下個人聯絡電話給我們。我們在入伙期後為他們提供恒常服務, 包括我們每星期開三天半的服務時段, 亦開設晚間工作, 為他們提供二手傢俬轉贈、優化家居服務、領取入伙禮物及社區服務轉介和諮詢服務, 由入伙至今年 4 月已接觸到接近 600 戶。 本年 2 月(農曆年初), 我們發現好些啟鑽街坊才剛入伙, 然而國內一直未通關, 影響傢俬付運到港, 打亂街坊入伙的安排, 裝修工程進度變慢, 據我們接觸, 仍有 400 多戶未正式入伙。 **疫情嚴重後加重街坊的脆弱狀況:** 疫情嚴重, 防疫資訊亦混亂, 居民難以獲得正規社區資源、如防疫物資支援、1 月底啟雋閣首先出現確診個案, 2 月 1-13 日政府公佈強檢安排; 居民染疫後需要接受家居隔離, 而當時政府部門及電話熱線混亂, 根本聯絡不到相關部分跟進及申報染疫, 加上附近大成街街市強封兩星期, 影響區內物資供應, 居民要在缺乏生活及防疫物資下生活; 政府 3 月初公佈全民強檢可能推行、全城瘋搶物資、引起恐慌。 團隊亦向啟鑽苑房委會/房屋署(啟鑽苑的公契經理人-DMC Manager)及卓安物業管理公司(由房委會外聘的合約管理人)了解疫情他們的工作, 了解到他們只會維持三日 AB team 的工作, 人手及他們的辦事處每日僅維持上午或下午的工作 **逆上加疫:** 黃大仙本身社區資源豐富, 有不同的服務配套, 只是居民不少是由其他區分遷入, 故對本區資源大多不認識, 尤其是長者戶; 如有小朋友的家庭則非常擔心小朋友染疫, 有照顧壓力, 卻大多不敢讓小朋友出外; 也有新居民因為疫情關係, 裝潢、訂家俬等進度受阻, 以致延期入伙; 另黃大仙區疫情亦算比較嚴重, 部分居民因家人擔心、情願延遲遷入。
介入及 服務協議:	目標: 1. 快速回應社區狀況, 辨識居民需要(短期) 2. 協助居民獲得適切的社區資訊及物資, 減低疫下的壓力感 (短期) 3. 推動邨內的鄰里互助, 與居民共同建構社區支援網絡(長期) 介入策略: 1. 凝聚團隊合作力量, 並且善用手上的街坊資料, 作適時回應 2. 動員保安員以及社區義工, 與啟鑽街坊建立互助的關係 3. 透過社區參與, 增加鄰里之間的連繫及互動

	介入活動 1. 發現並接觸有需要家庭：房署批准我們張貼海報及於座頭清楚放置我們的團隊資訊卡，內有我們服務內容(並向每輪保安)簡介我們疫情的工作，以減低他們的焦慮感 2. 保安關懷：經與前線保安員溝通後，明白他們亦都缺乏檢測棒、口罩、酒精搓手液等物資，以配合他們日常工作。我們亦於 2 月 17 日開始，一連多天（在不同的更數）前往座頭去接觸他們，為他們送上物資，以示支持。 3. 2 月 17-18 日啟雋平台自助街站 a. 籌備工作：與房署經理及卓安物業管理主任作積極交流，表達我們會使用 1 樓平台（即我們寫字樓）對出空地位置 [1]，放置物資及食物讓街坊到取備糧準備強檢 / 染疫後留在家居時用。 b. 自助式街站 4. 3 月 6 日至今義工配對電話關懷 a. 籌備：入伙時填寫居民需要問卷 b. 義工培訓：3 月 27 日-4 月 10 義工訓練：平均每堂出席人數達 80 人，我們亦有一堂有聆聽技巧的學習，在疫情下，我們改用電話關懷的形式去關心街坊的情緒、入伙的生活、有否確診、物資是否缺乏等等的關心。 c. 每星期一次，大概 30 分鐘 d. 一共與 39 名活水大使溝通聯絡，招募了接近 50 位電話關懷的服務大使並每位配對 10 戶作跟進關心 5. 社區復原窩心牆 a. 街坊分享（張貼）疫情下的經歷 6. 4 月 2 日身心社情問卷電話關懷：渣打銀行商界義工為新區居進行了身心社情的問卷關懷行動 7. 3 月 18 日 - 4 月中「輕鬆半句鐘」兒童 zoom 小組 a. 透過 2 月 17-18 日啟雋平台自助街站，辨識啟鑽苑有孩家庭 b. 跟進接觸當中 70 名兒童，篩選了 23 名兒童參加，分成高小/初小兩組 c. 與活水大使、區內主動希望參與的義工合作，及 3 間公司的商界義工，為疫情下提早放暑假的小學生共 23 位，於 3 月初分成兩個組別，每星期有輕鬆半句鐘的活動，有唱遊、手工、砌 Lego 等活動。
服務對象：	. 啟鑽苑新入伙居民

[1] 根據啟鑽苑的公契（Deed of Mutual Covenant），該平台空地是屬於「屋苑公用地方與設施（Estate Common Areas and Facilities）」，由公契經理人（DMC Manager）根據公契及據之而發出的《屋苑守則（House Rule）》去管理。

投入	活動	產出	短期成果	長期成果
• 人力/財政資源 • 設施	• 活動內容	• 量化指標	暫不填寫	暫不填寫
. 6 名同工(與荔人新景象計劃的同工在不同時期互補) . 活水大使約 39 名 . Notebook . 電話關懷 PPT . ZOOM APP . POSTER X 6 . 街坊電話 LIST . 口罩 . 酒精濕紙巾 . 食油,麵, 罐頭, 菜蜜, 湯包.. . 搓手液 . 檢測棒 . 米, 菜,肉,蛋 . 漂白水 . 消毒水 . 傷風藥, 止痛藥 . 中藥沖劑	. 2 月 17,18 日- 啟雋平台防疫自助街站; . 啟鑽人愛心互助網絡; ·2022 年 3 月 6 日起–活水大使大型電話配對關懷 ·啟鑽苑新居民身心社情問卷 2/4 渣打銀行商界義工 · 社區窩心牆/復元牆 (resilience)	- 街站兩天共接觸街坊 195 戶, 當中辨識出有小朋友家庭 36 戶; - 活水大使配對電話關懷約370戶 - 服務家居隔離人士約 30 戶 - 啟鑽苑新居民身心社情問卷-訪問街坊 72 戶 - 社區窩心牆		

介入:	1. **辨識我們可合作的伙伴，動員保安一同參與抗疫和抗逆工作：** 房署批准我們張貼海報及於保安座頭放置我們的團隊資訊卡，內有我們服務內容(並向每輪的當值保安員)簡介我們疫情下的工作，以減低他們的焦慮感(即我們不會影響他們的日常工作) 2. **主動往座頭關懷各保安員，送上物資也送遞信心**: 與前線保安溝通，明白他們缺乏檢測棒、口罩、酒精液等物資，以配合他們日常工作，我們亦於 2 月 17 日開始，一連多天前往座頭（不同的更數）接觸他們，為他們送上物資，以示支持。(確認各保安員亦是社區持分者，亦是受關顧對象) 保安主管-芳姐訪問 3. **連繫活水大使及街坊義工，於公共空間設抗疫站** : 2 月 17-18 日啟雋平台自助形式派發點（A4. 迎新簡介會） 籌備工作: 與卓安物業管理主任作積極交流，表達我們會使用 1 樓平台（即我們寫字樓）對出半開放的、高通風度的公共空間(只限兩座居民使用)設置抗疫站，放置物資及食物讓街坊到取備用糧食以準備強檢 / 染疫後留在家居時用，使活動期間感染風險可控/減低。17-18/2 防疫街站流程: 9:30 同工 setup (貼流程標示、set 檯、測體溫器、擺放物資……) 10:30 開始 派發程序(自助形式，每種物品各取一份，派完即止) 1）量體溫、取膠袋/環保袋 2）自取抗疫物資放進膠袋(1 盒口罩、1 包濕紙巾、1 支潔手液) 3）自取食物包、油... 4）簡單登記住戶單位(登記表、嘟 Facebook QR code 16:30. 點數，（如有需要，17/2 Molly / Tiffany 需通知 Mandy 補貨） 備註: ✨如有早到街坊排隊，會派籌，籌號註明時間以作分流-Tiffany 預備籌號 ✨ 排隊時需保持 1.5m 距離 ✨每天派出 50 份 ✨之後來的街坊可登記其聯絡方法(登記表 Molly，KF 預備)，統計後再安排 (動員保安一同參與抗疫和抗逆工作在大堂張貼海報及團隊資訊卡，盡快讓資訊流通)

(公共平台設立自助式派發點，繼發居民的習性可
成為大家的聚腳點，並準備切入 3 月全民檢測的登記位置)

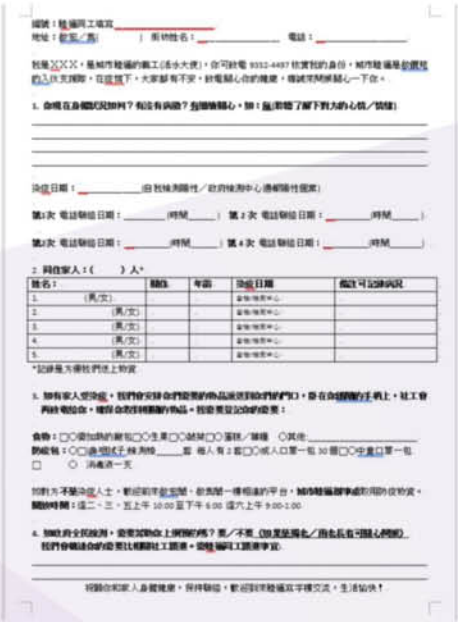
4. **動員社區新力量，更多活水大使參與電話關懷**: 2022 年 3 月 6 日起活水大使大型電話配對關懷（A5. 大型探訪行動 - 疫情下，改為大型電話配對關懷）

籌備：在入伙期及第一年，聯合協作夥伴進行洗樓式大型探訪行動，以及透過「居民需要問卷調查」，了解新入伙家庭的需要或新居適應上的困難；透過問卷及面談，深入接觸新入伙居民，物色及鼓勵合適的居民成為義工，識別有特別需要支援的家庭，以作配對關懷或提供個案轉介服務。

培訓：活水大使於 3 月 27 日至 4 月 10 日(「第五波疫情」)仍積極參與義工訓練。在疫情下，我們改用 zoom 形式訓練，故不減他們出席的動機，平均每堂出席人數達 80 人，我們亦有一堂有聆聽技巧的學習，在疫情下，我們改用電話關懷的形式去關心街坊的情緒、入伙的生活、有否確診、物資是否缺乏等等的關心。在第二期的義工訓練中以復元概念，重新詮釋精神壓力的新意義。

執行:

a. 招募了接近 50 位電話關懷的服務大使並每位配對 10 戶作跟進關心
b. 每星期一次，大概 30 分鐘



（居民需要問卷調查）

聆聽及電話關懷訓練

5. **致力推動復元力概念，並且透過社區參與，促進鄰里之間的連繫及互動**:

社區復元窩心牆：透過社區復原牆凝聚街坊，以視覺（文字張貼）反映疫下街坊們的心聲及他們對染疫後的普同性感受，及生發出來的體會，增加彼此的遇疫後的抗逆力。

街坊訪問

街坊義工參與

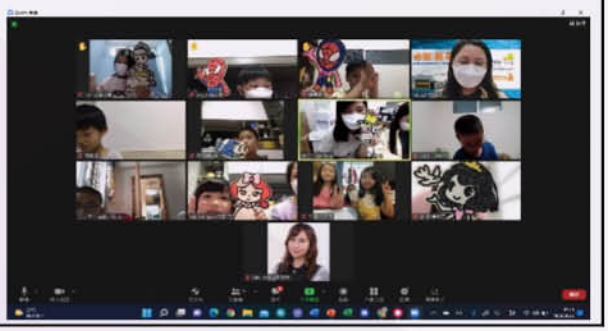
6. **進行身心社情電話問卷關懷**:

4 月 2 日身心社情問卷電話關懷- 動員渣打銀行商界義工為新居民進行了身心社情的問卷關懷行動

7. 透過兒童 ZOOM 小組連結家長（C3. 家長互助 buddy「親子/家庭活動」）

a. 透過 2 月 17-18 日啟雋平台自助街站，辨識啟鑽苑有孩家庭

b. 跟進接觸當中 70 名兒童，篩選了 23 名兒童參加，分成高小/初小兩組 c. 與活水大使及區內主動致電機構的義工合作及 4 間的商界義工，為疫情下提早放暑假的小學生共 25 位，於 3 月初分成兩個組別，每星期有輕鬆半句鐘的活動，有唱遊、手工、砌 Lego 等活動。



轉變的決定性因素:	策略一：凝聚團隊合作力量，並且善用手上的街坊資料，作適時回應 ➢ 因在入伙期已先經問卷，再在推行借物資等服務時，都會藉攀談以了解和初步辨識入伙街坊的自身強項及需要，故已能掌握街坊好些資料 ➢ 因團隊能敏銳於居民的情況，便能夠(在疫情急速發展時)營造適當環境讓已辨識之合作夥伴的復元力加以發揮，讓復元力持續擴展於社區 策略二：動員保安員以及社區義工，與啟鑽街坊建立互助的關係 ➢ 在團隊獲房署及管理處批准在保安座頭和佈告版張貼抗疫支援活動宣傳時，因希望能親身向(不同更分的)當值的保安員講解這些活動的內容，並向他們保證這不會對他們履行職務上有任何不良影響；而在其時發現眾保安員其實都有自己(自身及其家庭)的需要和擔心(即保安員的身分 vs 其居所的居民身分) ➢ 因此，團隊立刻去回應各更分不同保安同工的擔心和需要(送上關懷和物資)，讓他們在工作時減少後顧之憂；同時他們亦成為了「首批用家(pilot user)」，故他們亦能「現身說法」地去支持我們的抗疫與及建立社群復元力的工作(即保安員(一個職工)的身分 → 此社區、此計劃的持分者的身分) 策略三：透過社區參與，增加鄰里之間的連繫及互動 ➢ 當「雪球」已成形便要讓它「越滾越大」：在各項活動中，除了加入協作夥伴與及社區義工的參與，亦刻意構建社群自身的復元力 ➢ 再加以讓己發揮、產生到復元力的居民成為義工，參與社區及服務其他有需要的街坊；繼以「社區復元窩心牆」來牢固及回饋街坊的社區參與的美好經驗
結果:	A4. 迎新簡介會 - 提供「入伙諮詢服務」，以便識別有需要的家庭及設計適切的入伙支援服務。 A5. 大型探訪行動 - 在入伙期及第一年，聯合協作夥伴進行洗樓式大型探訪行動以及透過「居民需要問卷調查」，了解新入伙家庭的需要或新居適應上的困難；透過問卷及面談，深入接觸新入伙居民，物色及鼓勵合適的居民成為義工，識別有特別需要支援的家庭，以作配對關懷或提供個案轉介服務。 C3. 家長互助 buddy「親子/家庭活動」-活水大使-家長互助 buddy 定期協助推行親子/家庭活動，讓邨內不同家長及其子女有更多接觸及溝通，藉此建立互信網絡 目標及結果: 1. 快速回應社區狀況，辨識居民需要(短期) - 兩天街站共接觸街坊 195 戶； - 有小朋友家庭 36 戶 > ZOOM 兒童小組 2. 協助居民獲得適切的社區資訊及物資，減低疫下的壓力感 (短期) - 活水大使配對電話關懷約 370 戶； - 服務家居隔離人士約 30 戶

	3. 推動邨內的鄰里互助，與居民共同建構社區支援網絡(長期) - 啟鑽苑新居民身心社情問卷-訪問街坊 72 戶 - 社區窩心牆/ 社區復原牆結果: a. 義工參與設計心意卡 b. 透過社區復原牆凝聚街坊，以視覺（文字張貼）反映疫下街坊們的心聲以及對染疫後的普同性感受,從而生發出來的體會，藉此增加彼此遇疫後的抗逆力 c. 戴太分享：能夠體會一家人的珍貴時刻，可以過來人的經驗與染疫家人朋友分享 c.街坊以及社區由疫情生發正向、積極的因應策略、個人之韌性、家人支持、以及社群互助，如：街坊義工參與成為其他街坊之助人者(角色轉化)、親子義工齊參與體會獅子山下精神、義工為隔離人士送物資
	由社區復元力產生社會資本: 1） 透過各種途徑認識街坊，與他們建立持續性的良好關係，發掘並記錄街坊的內在資源/優勢 [凝聚型社會資本 (bonding social capital)]，如: 2 月 17-18 日啟雋平台自助形式派發點 2） 致力與社區不同持分者建立合作關係，例如屋邨保安，商界義工，其他區內社福單位等 [搭橋型社會資本 (bridging social capital)] 3） 重視義工的組織，並就當下處境培訓義工與團隊共同服務社區 [凝聚型社會資本 (bonding social capital)]，如: 動員社區活水大使參與電話關懷 4）藉著團隊對街坊的關顧，推動街坊成為義工，參與社區及服務其他有需要的街坊 [搭橋型社會資本 (bridging social capital)]，如: 社區復元窩心牆

啟鑽人愛心互助網絡發展藍圖

17.

城市睦福團契有限公司荃葵青辦事處

荔人新景象計劃團隊

一. 疫情下的社區狀況

時期	事件	社區/街坊的處境	政府部門/地區組織的情況	睦福的回應和行動
22 年 1 月頭至 1 月中	恒景樓進行預配	獲配樓的新街坊陸續來荔景邨了解各項社區情況及與其單位相關事宜的資訊。	房署為恒景樓之預配工作作準備。	與房署就新街坊的配樓事宜保持密切的資訊交流，團隊持續落區接觸新舊街坊。
22 年 1 月下旬	葵涌邨出現疫情大爆發	荔景街坊暫時未有太多染疫數字，居民普遍不太擔心疫情	荔景房署職員被借調往葵涌邨作人手支援，恒景樓的配置工作擱置/放緩；而就恒景樓入伙安排所需的協調會議要順延。	疫情下積極和當區房署、福利機構、社區團體保持良好的溝通和資訊交流，以能掌握恒景樓入伙最新情況及社區資訊；透過電話和落區向新舊街坊表達關注及了解他們的情況和需要。
22 年 2 月中	隨著第五波的新冠病毒感染人數眾多，需要更多隔離設施，恒景樓被用作臨時隔離設施，入伙期被延後。	舊街坊擔心社區內的疫情傳播；恒景樓準居民則擔心大幅延遲入住日期，部份新街坊開始各項查詢，例如：政府補貼安排等。	荔景房署職員和各社區團體組織忙於處理疫情危機下的各項事宜。	與街坊保持聯絡，了解社區內最新情況和關注事項，回答街坊就恒景樓新安排的各項查詢和疑問，協助街坊掌握最新疫情及政府最新的抗疫安排措施，籌備疫情支援及探討如何在疫情危機下連接社區互助網絡，增加社區的互助能力

2月下旬	區內感染街坊持續增加；專家發現荔景邨舊式設計的公屋單位每一戶的通風氣窗通向走廊，造成病毒容易透過氣窗散播。	居民透過WhatsApp, Facebook及電話陸續表達有疫情物資的需要，尤其是樂景樓、日景樓及風景樓這些曾經進行強制檢測的居民，相對其他樓座有更多需要，特別區內檢測棒相當缺乏也非常昂貴。	全港的感染人數日漸增多，政府對確診人士的支援出現了力有不逮的情況。有些政府的支援熱線是爆滿，長期接不通。政府的物資派遞更是滯後，有些確診人士在家居隔離仍是未收到政府的物資，甚至在康復及完成隔離後，才收到支援物資。	團隊繼續透過電話和居民保持聯絡，了解地區情況，本機構開始對外籌抗疫物資協助居民在物資上的需要，籌備疫情支援及探討如何在疫情危機下連接社區互助網絡，增加社區的互助能力，並怎樣支援受疫情影響的街坊。
3月	新聞及政府網站公佈荔景邨污水檢測出現陽性； 區內有居民同層有多戶的感染，亦有人感染後沒有居家隔離	區內居民及保安大感不安； 但據團隊落區觀察和保安員反映，發現部份居民防疫意識較低，例如確診者仍會外出用膳，打開家中大門，這些都增加了病毒傳播的風險，及邨內管理者處理的難度。 社區出現一些緊張情緒，樓下保安亦出現不安情緒。	房署了解到區內的疫情變化，與我們持續進行信息交流，例如告知我們民政事務處正安排派檢測棒，為荔景邨進行大型檢測。 由於居家工作安排及感染人數大增，各支援協助荔景邨的服務單位，在可用人手上是非常緊拙，服務亦變得有限度地提供。	1) 以開放關懷及支持的態度與房署職員和保安員保持合作關係，**在日常遇到房署職員時表達支持和鼓勵**，主動聆聽保安員對社區疫情的擔心和觀察； 2) 持續電話關顧已向我們留下聯絡資料的街坊的需要和情緒； 3) 與各樓互委會保持緊密溝通，交流大家對區內情況的信息，及探索和創造促進居民們互助支援的可能性； 4) 確定仰景樓及和景樓地理環境是荔景邨東面及西面的中間點，有足夠的空間擺放物資，及互委會願意在疫情下共同支援居民。

二. 介入目標

1. 及時關顧及支援受疫情影響的居民（尤其缺乏支援網絡的長者）
2. 深化機構與地區團體及政府部門的協作關係，增強合作果效，以使居民及社區更有能力共同面對危機
3. 增強街坊在疫情危機下的互助能力及擴展他們的互助網絡。

三. 介入策略及期間所推展的各項工作

1. 主動聯絡區內持分者，就疫情應對方案進行交流及邀請提供協助（前設基礎，針對介入目標2）

- 主動通知房屋署團隊將籌辦協助居民的抗疫計劃：同工計劃並運用所組織的居民關係，把物資送往夥伴的互委會辦公室及小店，並以小規模的方式關心染疫的獨老二老家庭，並指導那些藉此活動接觸到的居民作快速測試及留在家中抗疫；在安排上表明不會在區內作大型派發以避免人群聚集；我們亦申請於各座樓下大堂張貼單張，以作進一步通傳。就上述安排，加上分析到不同機構、團體、持分者有不同的關注點，而面對其各自權限、能力、是否願意合作的原因為基礎下，藉著溝通，而獲房署經理認同並得到他們的配合，以致這些方案能在社區內有效推行。（"Not get them involved, but get them informed."）
- 聯絡及向區內的持份者，如社會服務單位、荔景邨內各互委會、地區小商戶、宗教團體等，提出協助請求：
  - i. 同社會服務單位：個案通報，及互相轉介。
  - ii. 荔景邨互委會：提供地方暫存物資及安排義工人手協助。
  - iii. 地區小商戶：提供地方暫存物資
  - iv. 宗教團體：提供義工人手協助，及安排荔景邨區內鄰舍存起防疫物資及檢測棒作應急之用。

2. 設立通報系統及跟進機制（針對介入目標1）

- 成立疫情居民支援熱線
  接收到不少街坊向我們的查詢和求助，部份反映無法獲得支援，部份是親友鄰居無法獲得協助，讓我們感到需要盡快成立通報熱線以疏導受困擾街坊的壓力和恐慌。
- 開設雲端表格紀錄
  疫情期間，同事無法經常回辦公室就求助個案協調跟進，所以我們將所有關確診的求助記錄在雲端表格上，方便同工更容易了解和整合有關情況，便利同工統一處理物資的籌集及物流安排。
- 設立內部評估機制
  為免資源不合理分配及重疊，設立熱線同時也制訂了評估準則和安排，以協助同工能盡快辨識和確認到有需要又符合條件的街坊。
- 統籌物資及物流安排
  團隊安排專門同事負責統籌街坊所需要支援的物資，及聯絡義工及鄰居街坊協助物資運送安排，以讓確診又有需要支援的街坊盡快獲得適切的物資援助。

3. 宣傳支援熱線及招募義工（針對介入目標2 - 落實策略之各項具體工作）

- 確立通報機制後，團隊以最快的速度設計和印刷熱線海報和團隊服務卡，並在社區內進行大規模張貼及派發；
- 團隊主動聯絡房署及落區至每棟大廈接觸保安員（因保安要在前線接觸居民，但他們在疫情下未能夠得到足夠防疫物資，甚至高峰期下不夠保安員上班），邀請他們幫忙宣傳，向他們講解本團隊的工作，鼓勵保安員主動留意和辯識有困難的街坊，並把團隊服務卡給有需要人士；
- 計劃團隊主動落區與其他持分者（商店、互委會、義工、NGO、常使用服務的街坊)，了解及發掘有需要的家庭；
- 繼續善用本計劃已接觸之居民的聯絡資料，主動透過電話關顧和了解他們的狀況及跟進，及告訴他們團隊在抗疫方面最新的資訊和支援安排；
- 向互委會、認識的居民及既有的義工，招募及組織有心人士組成義工隊，協助團隊及與我們合作共同策劃疫情下的支援工作；
- 在居民染疫期間透過同工及義工繼續致電及WhatsApp關懷確診街坊，鼓勵他們在康復後成為區內的義工，既增加了可調動的義工人手，又給予了剛確診街坊能康復的信心。

4. 支援確診街坊及社區（針對介入目標1 - 落實策略之各項具體工作）

- 團隊透過機構、區內合作單位及義工籌備及收集物資：
  i. 1月27日與相熟NGO聯絡開會，籌備收集口罩及快速測試套裝（防疫物資）
  ii. 2月中疫情惡化，透過機構網絡很快獲取團體和商家例如YWCA、獅子會、屈臣氏等捐助防疫物資、以致可快速分派給區內有需要街坊；
  iii. 團隊又調撥資源自行購買新鮮食物及個別求助個案所需要的藥物予確診街坊。
  iv. 又因應一些特殊和緊急情況，由合作伙伴葵青地區康健中心提供深喉唾液樽，並分發給有需要家庭（掛在門外）。

- 評估及發放防疫物資給受疫情影響的居民
  i. 2月中安排第一輪物資送往獨、二老家庭，並於一週後致電跟進情況，評估是否需要繼續派發物資給他們；
  ii. 疫情持續惡化後，安排每週一次恆常送派物資： 每星期收到街坊電話並記錄，同工及義工分工上樓放在門口；
  iii. 又進行緊急情況送物資安排：接獲有人受感染的電話通知，或由區內社區義工（Like傾大使、互委會、同工落區時物識好傾、肯助人的街坊等）轉介，我們即日會聯絡確診街坊；關心他們的健康情況及鄰舍有否同樣的情況，然後盡快安排義工/鄰居或者同工送出物資。總共有35個個案。

- 透過電話及電子平臺進行持續的跟進及支援；
  i. 於二月邨內情況緊張及惡化時團隊主動致電聯絡在區內開展工作期間所記錄過電話的街坊，進行電話關顧工作，給予他們在疫情焦慮的氣氛下的支持；
  ii. 同工們又於三月再進行多一輪電話跟進，當中有15位街坊因而得到及時和適切的關顧和物資支援。
  iii. 在義工和居民的同意下，開設WhatsApp群組發放和更新疫情資訊，並透過此電子平臺關心不容易透過電話傾談的街坊。

- 我們特別關注整個社區的關係，因為疫情下個別居民和保安員的關係充滿張力，所以團隊主動關心保安員的需要，並與他們保持聯繫，藉此增強社區內的互信和合作關係。

5. 疫情高峰後之持續跟進工作（針對介入目標3 - 並連上長遠目標）

- 設立街站，推動和組織義工參與街站，既可掌握居民於疫情危機後期之需要；又能持續凝聚居民義工的力量參與關注社區的工作。
- 舉辦網上小規模講座協助義工/互委會成員更認識與疫情有關的知識，例如長新冠的後遺症。

四. 成效評估（長遠目標的達致）

1. 提昇了居民和社區義工的互助互惠能力和經驗：

- 疫情期間，社區義工和互委會共同參與不少防疫和抗疫工作，例如協助發送隊伍卡給居民，讓居民可以致電染疫支援熱線，獲得適切物資及情緒支援，義工之後又持續地跟進聯繫曾協助之居民。
- 居民康復後，在計劃團隊的鼓勵和協助下，幫助其他居民，例如有互委會主席在剛染疫時感到十分徬徨，那不是有人提供物資支援就可以疏導到的狀態，所以我們著意先給予她情緒支援。她取得物資後表達「我最初以為你比這麼多的口罩我沒有太大作用，原來我有親人在家都不能夠出外，要用口罩防備家人中招。」以致在她康復後願意協助送物資給其他染疫居民，並打電話給他們慰問。我們亦跟她討論可以借用互委會的地方，與其他康復者一同聽DHC（地區康健中心）舉辦的網上長新冠相關講座，讓其他街坊可以一同受惠。這位義工也成為了計劃核心義工，一同策劃隨後的中秋節慶活動。

2. 促進了社區居民對資訊的掌握和彼此之間的溝通聯繫：

- 團隊推動居民、義工及地區團體之間的聯繫，關注荔景邨疫情情況及恒景樓入伙情形，搭建了一個WhatsApp聯絡平台並在入伙期提供諮詢

- 我們與居民義工連結到附近小學及幼稚園並教會在入伙前開會，並動員家長成為入伙義工。加上其他社區資源如家教會聯會，可以讓居民諮詢關於學校情況，也讓新入伙居民可以先了解區內學校。而當中連結的家長也在當中部分日子當值解答新居民有關轉校的問題。
- 過程中預配了恒景樓的居民主動表達擔憂，故團隊與其他居民義工協助講解有關資訊，例如關於「$8,000津貼」、入伙情況等，藉此讓新街坊更了解恒景樓的近況。

3. 增強了地區團體之間及居民與團體之間的信任和合作能力：

- 計畫團隊與合作夥伴在過程中建立互信，並持續在計劃中推動入伙 / 疫後活動（例子：互委會，DHC，BGCA，聖公會麥理浩夫人中心等，共同參與入伙會議，並策劃中秋節慶活動，期間氣氛上面能見到互委會願意幫助DHC 佈置，BGCA主動配合互委會安排節目；
- 入伙居民持續關注恒景樓情況，慢慢建立到信任，在中秋協助進行節慶活動

五. 轉變的決定性因素

1. 審時度勢，靈活走位

其實在第五波疫情爆發前，團隊一直有留意恒景樓地盤的工程進度並已聯繫各方夥伴預備開展居民入伙期的工作。但因葵涌邨疫情爆發，負責荔景邨的房署職員也要借調去支援，故居民入伙的安排工作要暫緩。不過恰巧有團隊成員了解到新落成邨廈由房署內負責建築工程的部門移交至負責編配單位和負責屋邨管理的部門去做配樓的工作，中間絕對是環環緊扣而不會因某一部門一時的人手緊拙而有所延誤；再加上政府有徵用駿洋邨作隔離中心的先例，所以團隊便開始為恒景樓若被用作隔離中心來設定應對預案。同時，當團隊向房署管理層職員跟進入伙期的安排而仍未能得到一個確切的答覆時，但這卻又與現場觀察與及市民（指準住戶）的期望背離時，我們可以意識到，這種表面看來好像「耍官腔」、「敷衍塞責」的回覆，其實有可能恰恰相反，是對方正在盡責地恪守其公務員的保密責任 – 這責任猶如社會工作者在處理個案工作（case work）時亦不會把案主的情況向其他人披露一般，這甚至是超越了個人私隱層面而涉及公眾利益的！由於我們能「默會」地了解房署「官」[1]員的處境，故當團隊要在社區作「（疫情的）危險介入」工作時，房署亦會有信心我們團隊是不會單注重自身的工作果效而漠視他們專業職能的規範的。這就讓彼此的合作基礎更見鞏固。（此階段團隊與房署均已把應對疫情作為首要工作了。）

---

[1] 荔景邨是香港房屋委員會豁下的一個公共屋邨，而是由房屋署直接管理的。因此屋邨辦事處內的職員縱使是以合約制聘請，都是由《房屋條例》賦權、亦受限於公務員規範的，所以在職能上是「房」及「官」；而我們機構另一個計劃的啟鑽苑，因政府已改變了當中的第3至5座為發售的綠置居，所以計劃所涵蓋的第1、2座出租公屋，在物業管理層面上，因為受限於政府地契（Government Lease）與及公契（Deed of Mutual Covenant, DMC），所以房委會/房署在此屋苑內的角色會是公契經理人（DMC Manager），這跟外判的物業管理公司一樣，其實是「房」及「商」的身分。只有在「業主 - 租戶」（即租務及公屋政策層面上），因為賦權的仍是《房屋條例》而非《業主與租客（綜合）條例》，所以相對上仍屬「房」及「官」的身分。

2. 各按各職，彼此相助

本機構的另一個團隊亦有參與葵涌邨的抗疫支援工作，但在應對荔景邨內原有居民的需要時，到底是應該使用機構自身（即其他團隊）資源，還是要調撥此計劃的資源（如計劃團隊同工的時間、活動資金等），就是我們團隊首先要決定的。在經基金秘書處負責人了解情況，因邨內7座舊居民仍屬計劃內的服務對象，故只要這階段的各項支援工作仍是在建立區內的社會資本與及在促進新屋邨支援計劃下「新舊融合」的大前提底下，這些資源調動仍是可以容許的（即只是因為疫情而更改了「活動內容、形式」而已）。

另一方面，在協作夥伴上，我們到底應引入社區外的人力物力，還是該善用邨內既有網絡，也是我們需要取捨的。因為荔景邨的狀況跟我們在啟鑽苑很不同，啟鑽苑居民入伙不久而仍在適應中，所以是要靠鑽石山、新蒲崗內社區義工、團體等的幫助；但荔景邨已有四十多年歷史，雖然互委會的角色因為政府政策的改變而變得模糊，可是當中每一位成員與及我們連結了的、一直也有參與地區公益事務的小店一樣，有著一個更根本的身分 - 荔景邨的租戶，也就是邨內最重要的持分者！

此外，就如在物資派發的安排上，也會有著用街站、谷宣傳的方法以求在最短的時間內接觸到最多的街坊，即以追求極大化效率和產出量的模式；或是如我們最終使用的「通報系統及跟進機制」的深耕細作模式，也是需要取捨的。因為相對上如採用街站的模式，我們不能控制受惠者其實是否來自本邨的，若再如採用邨外的義工來推行，這些額外的人員流動，其實也是會增加人群聚集的機會，接連為社區帶來額外的感染風險。所以在介入的策略上，因已為每位協助推展者的角色定位，便能各按各職彼此相助地持續進行疫情支援工作，直至疫情勢頭減緩為止。

3. 「凱撒的歸凱撒」，維持「張而不破」

「凱撒的歸凱撒」的典故出自《聖經》，意思簡單的說就是：羅馬帝國的事情該由凱撒去管（繳納稅款予政府），而天國的事情則應該由上帝去決定。也就是說要解決問題，必先找到正確的「對口單位」，否則很容易會事倍功半甚至是白花氣力之餘還要惹來一肚氣。

因為在啟鑽苑計劃的經驗，我們已發現（不同更分的）保安員們都是一個關鍵角色。故我們有與荔景邨的保安員傾談去了解他們在疫情中的感受和需要。當中有些保安員抱怨（一種張力），某些染疫居民仍會慣常地打開大門、甚至仍會外出用膳，這些行為是的確會增加鄰居、社區人士因而受感染的風險的。但若然鄰居居民只求房署、保安等屋邨的管理者去「執法」，使染疫者改變這些行為，甚至要作出「投訴」，則只會令這些崗位的人員成為「磨心」。

其實荔景邨原來的7座已落成四十多年，而這些舊式公屋單位的氣窗都是一直開向走廊的。而因為大家都經歷過2003年的「SARS沙士」疫情，疾病的可能傳染途徑亦沒有變過。所以居民的這些情緒，很有可能不止是害怕自己或家人會受感染，而是怕社區內的疫情失控，而要步葵涌邨的後塵要封邨強檢而引致生活上種種不便。

不過因為邨內住戶有不少是支援網絡薄弱的獨老、二老戶，所以我們便透過所設立的「通報機制」去尋找需要疫情支援的街坊並提供關心與及援助，而不會陷於要去「懲罰」那些曾「違法」的人士以改變他們的行為。藉適時的張開了這社區互助的安全網，便避免了鄰舍關係陷於破裂的危機。

六. 經驗總結

1. 跟房屋署、機構、互委會、義工的聯絡中成功建立的良好合作關係基礎，在危機下仍然有效溝通

2. 跟房屋署、機構、互委會、義工提出合理的介入方案前，社工需要以開放關懷及支持的態度溝通，預先估計並明白各部門及專業的限制

- 例子：在日常遇到房署職員時向其表達支持和鼓勵
- 例子：了解保安自己未能夠有足夠防疫支援的原因，主動關顧邨內保安的需要

3. 迅速籌得足夠數量檢測棒及義工人手去支援社區

- 例子：善用睦福現有的商界及義工網絡（獅子會，教會等）

4. 能夠提供個別化、彈性及迅速的回應

- 例子：2天內電話回應居民的需要，並按個別需要安排物流送上新鮮食物及防疫物資，之後繼續跟進

七. 計劃內資源的投入與相關指標

計劃	投入	• 人力/財政資源 • 設施	1. 人力：同工 3 位：統籌及送上物資 義工 12 位：整理物資、運輸及送上物資、聯絡居民 2. 財政資源：若果一些物資未能免費籌集，則會外出購置（大約一個家庭 $150 (包括需要的食物，需要藥物等) 3. 物資：2 位義工的運輸車輛 4. 地方：擺放抗疫物資的地方（包括仰景樓及和景樓互委會，並電器店（電器店老闆義工街坊）） 5. 宣傳海報 x 13 (9 個座頭, 2 個互委會, 2 個商戶) 6. 熱線電話卡片 x 1000 (9 個座頭, 2 個互委會, 2 個商戶) 7. 易拉架 x 1
	產出	• 量化指標	1. 1 月 27 日獅子會物資：收集並派發口罩 50 盒，RAT100 棒，協助 40 個求助個案。(已全部派發完畢) 2. YWCA Watson：收集並派發 200 盒口罩，200 枝檢測棒（已全部派發完畢） 3. 機構（獅子會）800 支 RAT（仍在派發中，直至 2022 年 4 月派了 1/10）； 4. DHC 20 支 的深喉樽 5. 計劃同工代購食品及藥物（藥物按需要）：35 戶 6. 支援送物資時間: 25/2，3/3，10/3，17/3，24/3，31/3 7. 關心保安的時間: 10/3，24/3 8. 緊急情況下支援時間: 12/3，19/3，23/3 9. 電話慰問：95 人

協作團體名單

- 荔景邨屋邨辦事處
- 荔景邨仰景樓互委會
- 荔景邨和景樓互委會
- 荔景邨樂景樓互委會
- 香港家庭福利會
- 白普理長者鄰舍中心
- 香港小童群益會
- 香港基督教女青年會（秀群松柏社區服務中心）
- 重工電氣
- 興業同昌家庭用品
- 國際獅子總會中國港澳303區香港港南獅子會
- 屈臣氏集團愛心計劃
- 屈臣氏蒸餾水
- 葵青地區康健中心

香港理工大學地圖

Campus Map
校園地圖
THE HONG KONG POLYTECHNIC UNIVERSITY
香港理工大學
KEY TO CAMPUS MAP
JOGGING TRACK
HONG CHONG ROAD