

癌症末期療顧與社區－香港寧養服務教育的數據平台

作者：香港大學社會科學學院 陳瑜博士及香港大學行為健康教研中心
項目名稱：香港仁愛香港－寧舍
項目主要機構：香港大學行為健康教研中心
項目相關機構：香港醫院管理局,李嘉誠基金會 “人間有情－香港寧養服務計劃”

經濟學人雜誌二零一零年全球死亡質素調查(Quality of Death),測量 40 國家地區在生命末期照顧(End of Life Care, EoL)的質量,探討政策和資源投放和社會文化的影響。香港的 EoL 發展 (表一) 在整體質量排名第二十,較落後於其他資源發達地區。

	分數/10	全球排名
◇ 整體質量	5.3	20
1. EoL 醫療照顧的基本環境條(Basic healthcare environment)	4.8	31
2. EoL 的可用性(Availability)	2.4	24
3. EoL 的費用(Cost)	5.2	24
4. EoL 的質量(Quality)	7.5	8

從這份全球 EoL 發展的報告對照,反思香港多年相關服務的發展。香港的公共醫療和健康政策在改善過程中面對越來越多的挑戰,在 EoL 而言,優質的醫療機構治療服務是不足也不全面的,生命末期關顧是一項整全的『醫療－社會－心理』模式,家庭和社區是重要的治療與照顧軸心。但是,寧養服務與紓緩醫療在華人社會仍然制約於政策,資源和文化等因素。

戰略慈善的意義

EoL 服務的資金模式影響相關發展,不同國家和地區有政府政策資金,也有純粹民間的模式。在慈善公益理念,慈善捐贈具有帶動制度性改變的策略目標。慈善基金會與公共醫療體系的合作不只在於投入更多的資源幫助更多病人,其策略的選擇和項目設計的成果在於牽動不同相關持份者的改變,更重要是推動變革公共醫療服務的模式。

香港的紓緩醫療服務發展二十幾年來在個別公共醫院設有紓緩團隊或病房,也有個別慈善捐贈給醫院和民間公益機構。但是資源和服務投入未能滿足病人和社群所需,能有多少比例獲得紓緩療護呢?方向是朝機構化服務還是社區/家居為本的援助?

戰略慈善的引領探索

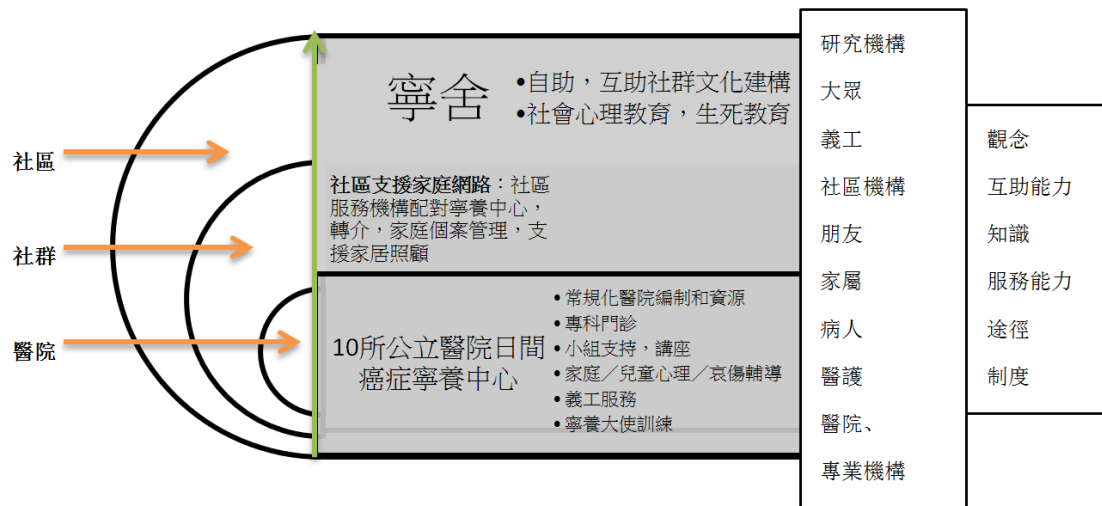
誠如經濟學人 2010 年報告反映,死亡素質是具備社會性建構的,公眾態度是影響因素之一。在 2007 年開展的『人間有情寧養醫療服務計劃』由李嘉誠基金會與香港醫院管理局合作,屬於改革性慈善公益項目。此模式在香港醫管局原有的紓緩醫療服務基礎上,設立遍佈全港公立醫院聯網的十所一站式寧養中心,讓癌症末期病人不用轉介於不同醫院和科室,就可得到腫瘤專科門診、住院治療及心理輔導等服務等。

2010 年起,該項目進入社區拓展模型,推動醫院社區融合,增加與社區服務及寧養教育機構合作,展開手機數位平台,把寧養服務全面推廣至社區。『寧舍』一數據化平台在 2011 年開始,由香港大學行為健康教研中心



援用網絡平台，整合醫療專業與病人組織的參與，轉換成『自學－互助的平台』。

圖一展示寧舍項目的社群社區模式與醫院寧養服務的關係。



社區社群與文化

www.hospicehome.hk 『寧舍』集合網路平台的教育和互助元素，同時鏈接十所醫院寧養中心的服務和義工發展，集中創新 EoL 的社會文化及社區參與的模式。圖二展示寧舍三方面的內容，其中『醫療資訊』和『自助互助區』特別強化癌症末期病人和家屬的家居照顧知識及能力，從而建立社群互助文化；『在地活動教育』集中提升相關專業的意識和能力，例如醫院和社區的社會工作人員在生命末期照顧服務的角色和技能；同時寧舍團隊也舉行全港的生死教育活動，推展公眾對生死的態度和意識，關注相關社群需求和服務制度。



寧養服務的死亡素質教育

突破華人社會對死亡的忌諱與疾病醫療化認知，『寧舍』網路平台突破地點或時間限制，讓病人和家人在醫療機構以外尋找生活中的抗逆資源，例如：『生命回顧相冊』是家人和義工幫助末期癌症病人的影像回顧，也是生命意義治療的途徑之一，為優質的社會心理服務提供有效的工具。

作為香港癌症末期病人社群的自助知識入門站，『寧舍』函蓋整全知識並促進互動互助（表二）：

	高度瀏覽
1) 義工團隊和家屬整理病人心聲分享部落客	✓
2) 社會大眾運用電子卡片反思生死觀	
3) 生命回顧相冊	✓
4) 資料庫	✓
4) 數據化自助評估工具，普及身心靈關懷模式	
5) 寧養中心的醫療人員參與視訊個案教育，以個人博客形式，進行專業經驗分享與生命教育	

各中心亦推動義工計劃及社區教育活動，運用『寧舍』的資源，加強運用社會心理服務模型來建立廣闊的照顧者資源網絡，延續醫院體系的支援影響。『寧舍』專向的資訊讓生命末期照顧服務更可及。在 2014 年開展的手機應用程式有不少義工，醫療人員，家屬使用。

表三展示寧養中心和『寧舍』的服務數據：

專科門診暨中心服務	230000 人次	家居護理服務-	82,000 人次
心理輔導	5500 節輔導給病人及家屬	寧養大使及義工	2800 名
哀傷輔導	2100 名兒童及1900 個家庭	寧舍網站註冊／瀏覽	200000 人／490000 人次

數據來源：<http://www.lksf.org> 2014 年 11 月 20 日新聞稿

這個數位平台－社區教育－醫療中心結合的模式推動以人為本的公共 EoL 服務體系的持續變革：

- 一．醫管局的聯網規劃，吸納寧養中心團隊進入醫院的常設預算，是為資源制度化；
- 二．整合跨科室的一站式服務模式，讓因為政策、不同專業之間、服務流程等產生的隔閡，修整以人為本的癌症寧養服務發展，拆牆鬆綁促進制度改變。
- 三．強化家屬和義工的力量，推動社會資源和社群互助。
- 四．社區支持（社福機構）和義工作為癌症末期病人家庭的支持點，發揮生活中的生命影響
- 五．資訊科技讓 EoL 教育可及化和社群自助互助成為可持續發展的力量。
- 六．寧養中心的設立支持腫瘤專科和其他專科對紓緩醫療人才的培養，生命末期照顧知識和專業教育的普及化。

『寧舍』發揮的作用是擴展 EoL 生命末期照顧的社會倡議和普及教育，讓死亡不再是公眾的忌諱，而是關愛生命的課題。寧舍平台集合科技和寧養中心的服務，發展癌症末期病人及家屬和義工的自助互助社群文化，有效地推動社區參與。優質寧養服務幫助病人寧靜走過人生道路，社區參與幫助癌症末期病人家庭和社群賦權互助，這也是經濟學人 2015 年再次發表死亡素質調查報告中提到的社區兩個新指標。



總結

『寧舍』計劃推動社區社群自助互助文化，展開新穎死亡反思教育，反映了十所公立醫院的寧養中心基礎及推動社區服務機構成為 EoL 的一員，帶動 EoL 服務在香港模式變革，反映了非醫療化的方向讓 EoL 在生活中踏實發展，反映慈善捐贈在醫療服務體系的變革性成果是需要制度、資源和態度的改變三方面為基礎，加上能力改變，形成四個維度的慈善醫療公益變革。

參考資料：

香港大學行為健康教研中心 2015 年 12 月『寧舍』第七季報告

李嘉誠基金會 2014 年 11 月 20 日新聞稿「寧養社會工作的藝術：研究、實踐及展望」：

第二十一屆香港國際腫瘤會議寧養社會工作專業論壇

Economist Intelligence Unit (2010) The Quality of Death: Ranking End of Life Care Across the World. The Economist.

寧舍 www.hospicehome.hk

香港大學行為健康教研中心 www.cbh.hku.hk

香港食物銀行的發展

作者： 香港大學政治與公共行政學系 劉康慧博士
項目名稱： 香港大學睿智計劃案例資料庫
項目主要機構： 香港大學睿智計劃

背景資料

循道衛理觀塘社會服務處食物銀行位於觀塘地區，為香港其中一個低收入的地區。1954年，為解決人口上升及工業發展的土地需求，政府在觀塘地區進行大規模填海造地工程，並將其發展成重要工業區，又於五十年代末興建大型公共屋邨，以安置寮屋區居民及為工業區提供勞工。隨着製造業蓬勃發展，觀塘地區人口在六、七十年代急升。製造業後來息微，導致有大量工業大廈被丟空或被改作商業用途。但根據2006年中期人口統計，觀塘地區仍是其中一個人口密度最高的地區。

香港的食物援助政策

食物援助在香港是一個較新的概念。面對日益惡化的貧窮問題及金融海嘯帶來的衝擊，政府於2009年撥款一億元，與非牟利機構在低收入社區合辦食物銀行服務。同年二月，社會福利署撥款予五間非牟利機構，於全港推行食物援助服務，以幫助難於應付食物開支的人士，包括失業人士、低收入人士、新移民及露宿者等。

本次個案為較早期在香港設立的食物銀行，首個計畫於2005年已經開展。以下將展述其背景及實行情況。

觀塘地區的食物銀行

此食物銀行辦公室位於觀塘地區一個公共屋邨內，隸屬於循道衛理觀塘社會服務處，此為一間有宗教背景的非牟利機構，其使命為「將基督的愛散播在人間，協助改善他們的生活質素」。機構成立食物銀行旨在為弱勢社群提供長、短期食物援助，以減輕他們的經濟負擔。

食物銀行現推行兩個計劃——自資計劃「拾落穗者」及政府資助計劃「天糧網」。

「拾落穗者」－社區食物銀行

「拾落穗者」計劃於2005年起推行，是全港最早運作的食物銀行之一。此計畫希望為有需要人士提供及時食物援助，並研究貧窮的成因向政府提出建議；計劃同時希望提升公眾對貧窮問題的關注，並為貧窮人士組織網絡，協助他們改善生活。

此自資計劃主要透過募捐及主辦機構的資助提供服務。由於沒有接受政府資助，機構能全權決定申請人的批核及提供援助的期限。此計劃旨在服務觀塘地區的貧窮及急需援助人士；每年的食物開支約十萬元。合資格人士需透過食物銀行的合作機構進行申請，一般情況下並不接受申領綜援者的申請。食物銀行每週派發食物一次，受助人可於星期一至五下午二時至五時到食物銀行領取食物。

「天糧網」－短期食物援助服務

政府在2008年宣佈撥款一億元開設短期食物援助服務中心，以幫助受嚴重通脹及金融危機影響的人士。獲得政府資助後，食物銀行與四間機構合作成立「天糧網」，為觀塘、黃大仙、西貢（包括將軍澳）地區有需要人士提供短期食物援助。申請人須符合指定條件，並可向「天糧網」的合作機構提出轉介要求，再由機構協助預約評估時間。

此乃短期援助，「天糧網」會按申請人的需要來批核申請，給予不同期限的援助，

最多為八星期。申請一經批核，服務使用者可於每星期到指定地點領取食物一次。若服務使用者的情況得以改善，或離開香港超過七天，他們便不再符合服務資格，並有責任主動通知食物銀行以終止服務。

此計畫的服務期因獲得政府資助而延至 2017 年 12 月。

運作架構及分工

觀塘地區的服務中心共有十五位職員和一位主管，當中只有三位職員主要負責食物銀行，包括社工陳小姐及張小姐，以及一位文員。此外還有一位倉庫管理員、四位固定義工及約十位非固定義工。經過訪問發現，實際上營運一間食物銀行需要龐大的人手，主管這樣說：

「乍看之下，我們的人手好像足以應付運作。但事實上中心的職員大多同時處理數個項目，日益增多的工作量使我為如何向政府申請更多行政開支資助感到煩惱。」

除了需要龐大的人手去處理繁重的工作，管理食物銀行還需要物流及文書的技巧，以處理行政工作及食物的運送及保存。

申請方式

(1) 轉介申請

食物銀行的合作社服務機構可以向食物銀行轉介有需要的個案。收到轉介後，食物銀行的職員會審核資料及安排面試。獲批的申請人會在五至七天內收到確認通知書，並可接受食物援助。由於合作機構會負責轉介個案的首輪資格審核，因此轉介申請的成功率較高。

(2) 直接申請

需要食物援助的人士亦可直接到中心作出申請。因食物銀行只接受觀塘地區居民的申請，直接申請人士會受到地區限制。

為使用者提供服務

在一個悶熱的夏日，東九龍觀塘地區的食物銀行外排着長隊。當中一位女士為內地新移民，她的丈夫又因為經濟衰退而被辭退；她慶幸區內有領取食物的服務，可替她減輕負擔。可是服務只為期六個星期，令她非常擔心以後的情況。除了這位女士外，其他使用者亦非常感恩區內能有此服務，但卻因領取食物的地點位於人較多的地方，常害怕被人認出而感到非常尷尬。

循道衛理觀塘社會服務處中負責食物銀行的社工陳小姐和張小姐，一邊派發食物，一邊為需要食物援助的人數持續上升而感到擔憂；加上食品價格急速上漲，她們為未來是否能夠繼續提供服務予真正需要援助的人士感到憂慮。

陳小姐或張小姐在收到申請後會花半小時審核資料，但要與合作機構聯絡時，可能會花數天才能確認申請資格。確認申請資格後，她們會聯絡申請人作約十分鐘的面試。面試是決定申請結果的重要一環，而申請人會在成功申請後收到通知，並可在五至七天內領取食物。

每月透過轉介和直接申請接收的服務使用者人數相同。食物銀行一般每月服務三百至六百人，服務使用者人數會因不同時節及經濟狀況而有所改變。

陳小姐解釋：

「我們基本上不會拒絕合資格的申請人。但因申請人數不斷上升，所以審批過程需時較長。」

由於中心只有兩位社工負責審批每月數百份申請，因此自計劃實行以來一直有積壓工作的問題。陳小姐續指：

「我們曾因工作量太多而錯過一些申請，為此我們真心感到抱歉，但龐大的工作量對我們二人而言實在太多了。」

訂購食物

中心通常會在每月十號訂購大量食物；若有任何食品出現短缺，才會在其他時間作出特別訂購。由於資金有限，社工需比較不同供應商的價格並討價還價，以將開支減至最低。但因通貨膨脹，商討較低的價格愈來愈困難。

「在向供應商多次訂購及解釋計劃內容後，他們明白我們為有需要人士提供免費食物，因此願意提供優惠。有時他們會把接近食用限期的食物免費或以低價賣給我們，但問題是需在食用限期前把食物分發。」

食品通常會在下訂單後一至兩個星期內送到中心。社工需要親自簽收貨物，因此會盡量向最少供應商訂購食物以節省收貨時間。

陳小姐表示：「我們當然希望每種食品都向價格最低的供應商訂購，但收貨會變得耗時。因此，我們需要作出取捨並向一間供應商訂購多種食品。」

收貨後，社工需先檢查及點算食品以確保送貨無誤。因此通常會安排早上收貨，以便盡快完成檢查後方能處理其他重要工作。

儲存食物的貨倉及發送過程

食物銀行地方有限，故需要貨倉以存放食物。觀塘地區內有不少由空置大廈改建而成的貨倉租金較低，陳小姐認為這是觀塘地區的優勢，她以月租約 25 000 元租了一個貨倉，並僱用了一位貨倉管理員。部分食物會存放在中心的會議室，其他食物則會存放於貨倉。

分發食物前，職員需根據服務使用者的不同需要將食物分類及包裝。每位使用者每星期到中心領取食物一次，每次需時半小時。

「我只需一星期來一次，陳小姐和其他職員便會為我的家庭準備足夠食物。但我不敢與她長談，因為她看起來很忙！」一位服務使用者說道。

存貨系統及管理

當中心的食品存貨快要用完，社工會通知貨倉管理員把食物送到中心。貨倉一半用作存放食物，而另一半則存放由公眾捐贈的日常用品，並不時分發給有需要人士。大部分的食品為罐裝或包裝食物，而貨倉內亦有兩台用作存放鮮肉及冷藏食品的冰箱。

貨倉管理員需要在中心沒有足夠食物時運送食物到中心，每星期需運送四次或更多。雖然中心和貨倉位於同一區，但從貨倉到達中心仍需時二、三十分鐘。當某樣物資數量剩餘不多，貨倉管理員便會通知中心職員去作出特別訂購。若有緊急需求，職員會給貨倉管理員現金去直接購買所需物資，或由職員親自購買。當然，問題仍不時發生，例如重覆購買相同物資，或以為存貨不足的食品其實存放在貨倉較隱閉位置。

反思

從這個案得知，營運一間食物銀行其實需要大量資源配合，因為要處理大量的文書工作，及需有效管理食物以免浪費。這個過程除了需要大量的人力資源及財政上的資助，還需要有效的物流及庫存管理。若日後有其他機構希望營運食物銀行，我們建議他們應投入足夠數量的人力資源，以確保職員能處理大量文書工作及使食物運送的過程更有效率。另外，機構亦可以把管理過程電子化，例如使用條形碼及二維碼等技術，縮短點算及管理食物庫存的時間。機構之間亦需建立穩健的食物銀行網絡，使食物銀行的管理更流通更有效率，從而讓有需要人士更容易得到幫助。

跨界合作與社區參與－倡導無障礙社區規劃

作者： 香港聖雅各福群會副總幹事 李玉芝女士
香港大學睿智計劃副項目總監 陳瑜博士
項目名稱： 建愛-樂共融(Help to Build, Build to Help)
項目主要機構： 香港聖雅各福群會
項目相關機構： Aedas 建築設計公司；香港再生會

在社區的對話

香港的社區是高度都市化規劃，基於城市發展公共政策落後和商業原則主導下的高地價土地使用影響，許多社區環境和設施對身障社群極不友善。如何倡議由下而上的都市規劃，如何普及化參與社區規劃，是此社會服務創新計劃的探索理念。

本計劃於 2014–15 年開展，設立“社商教”社區規劃的跨界對話。合作模式啓發參與式的社區合作及促進社區治理教育，並獲香港社會服務聯會的【商界展關懷 Caring Company】頒發“傑出伙伴合作計劃獎”，及【2015 年度卓越實踐在社福】頒發“十大卓越服務獎”。

由聖雅各福群會主要統籌，合作模塊包括：(一) Aedas 國際建築設計公司提供專業的建築和規劃設計知識教導；(二) 香港再生會組織再生勇士和身障會員做生命教育大使及無障礙體驗指導；(三) 區內學校組織小學學童認識可持續社區發展和創作以人為本的社區設施；(四) 公共教育和倡導。總體目標是由四方機構共同設計多項創新活動，鼓勵學童對生命抱持正面及積極態度，同時輸導可持續社區發展理念，讓學童與專業建築師實際行動關愛社區。

在社區的可持續發展：人本和知識

可持續社區發展是指推動社區成長為安全及包容的，社區的規劃、建築及運作完善，能為居民和使用者提供平等機會及良好服務。居民是伙伴，不只是使用者和被動接受安排，應重視如何滿足現時的社區需要及渴望社區未來發展的可能性。公益團體和社會服務機構如何支持居民能具備覺醒力和能力，在社區規劃、政策製定、所有層次的決策及執行中採納長遠視角及廣泛參與？

以人為本的可持續社區發展聚焦在社區的人群力量，關注人群需求，驅動和規劃符合傷健人群的社區生活設施和資源。

本計劃資金來源是國際建築設計事務所 Aedas 和香港社會福利署的攜手扶弱基金。但是，最寶貴的資源是『人』：164 名建築師義工及建築系學生，來自香港大學及香港知專設計學院建築系；860 名基層學童，來自九個地區二十間本地小學的小四至小六學童；聖雅各福群會和香港再生會的 6 名專業社會工作者，和數名再生勇士。

本計劃的知識傳遞，是建立在運用建築專業知識及傷健人士的經歷。通過 20 次體驗活動，10 次實地考察無障礙設施，從而設計社區設施模型，並舉行模型設計展覽會。

1) 了解再生勇士實際生活挑戰，學童藉此瞭解社區共用者為本（傷健人群）的

規劃設計，並學會如何綠化社區空間，增加學童對傷健人士的同理了解。

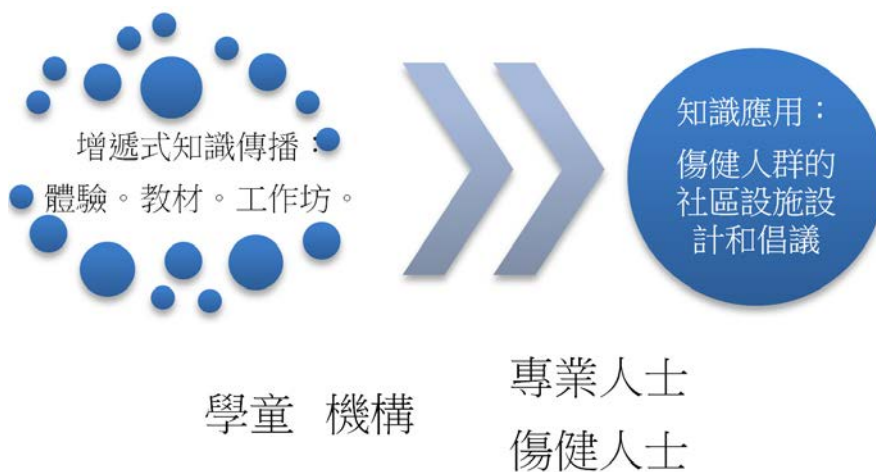
2) 通過城市設計工作坊，學童親自設計貼心的社區及匯報設計概念 增強自信共同設計合適傷健人士的公園，推動社區協作治理的理念。例如：建議為視障兒童加建一個不同形狀的玩樂設施，公園加設凸字地圖及引路徑等等。是社區使用者的由下而上規劃參與。

3) 公共倡議教育：舉行兩次大型模型設計公眾展覽會，參與人數 1,025 人為所在社區和社群倡導無障礙都市規劃。這種“貼身”的教育是動員和渠道讓公眾攢寫意見書與政府部門，提出具體可行的社區無障礙設施。

4) 知識轉移：建築師加社工共同編寫與生活接軌另類教材，讓學童在社區體育過程中，更容易理解和掌握一些較抽象的規劃概念。

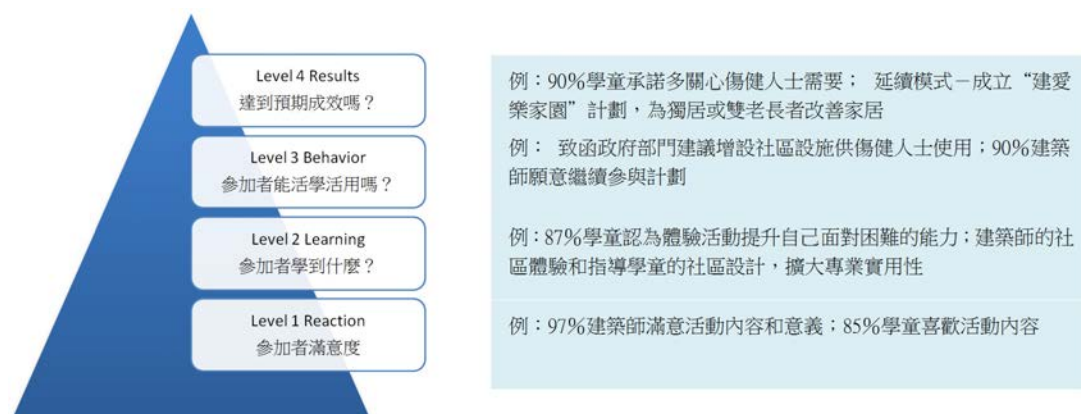
- 城市規劃的重要
- 公共空間是甚麼
- 綠化設計的建造過程
- 無障礙設施的規格

整個計劃過程是學童社區規劃知識庫的建立和運用：

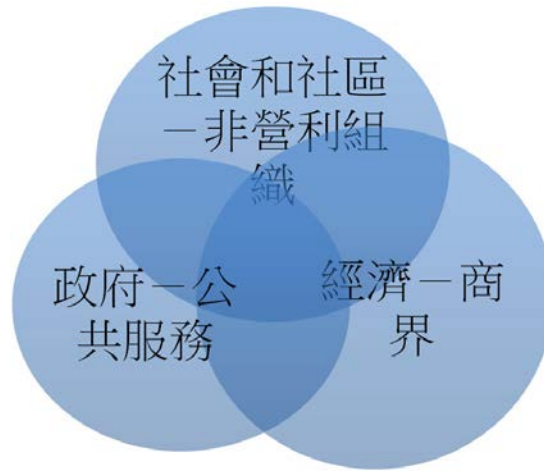


計劃成效評價框架

聖雅各福群會的團隊採用 Kirkpatrick (1998:26)的評價模式來說成效。



尋找社會創新之路。社會創新是用新的、實驗性的方法來解決社會問題，這不需要專利權的。不僅需要熱情，更需要方法，學會洞察問題、和服務使用者一起設計、製作服務原型測試、構建成熟的模式、推動跨界合作、促進規模擴散、實現系統變革。對創新社區服務是俱有優勢的，關鍵在與拓展”在地能量“（local capability）。



跨界別合作的難度。跨界別合作在現行社會服務過程中幾乎是必備的元素,例如在服務或項目開展層次有多元合作—公共部門，私營部門（商界）提供資源，或商界參與服務提供及協助，或者不同性質的非營利機構之間的合作都是對公益團體和社福機構的協調能力和戰略規劃的挑戰。

研究非營利組織與商界合作的學者 Austin & Seitanidi 提出，形成合作過程無可厚非會從慈善和交換的關係開始，然而是可以逐步邁向融合，共識要提升改變社會的四個合作步驟過程（philanthropic-transaction-integrative-transformational）。其中所需的功夫不少：結盟後要注重參與，建立互信，找出合作方各自的獨特能力和資源，共同為對方創造其能力以外的獨特價值，從而為社區社群帶來有效益價值，這種獨特效益是因這個合作組合而產生的。這種槓桿作用，就是由社會服務機構和公益團體團隊作為聚合體（the hub）帶來的最大化社會效益。

社商合作

建基於其專門能力和資源，Aedas 選擇與聖雅各福群會合作是看到其穩健的學校網絡，及機構勇於創新發展的風格，在社會服務界有深厚的專業引領力。合作模式的不可缺少環節是為自己與團隊開發一個具融合合作價值觀的思維，非營利組織與商業組織都有各自的思維需要整合。元素之一是要用廣闊的合作視野，要看到其他體系的社會能量，其二不是以交易（trade-offs）而是具協同作用(synergistic)的角度看待合作。例如找出商業組織可為社會服務及非營利界別創造相輔相成的價值，也是公益及社福團隊要多加提升的方向。

社社合作

社會組織之間的競爭及合作也會受制於界別區間，關注不同議題，不同發展策略，不同方法的社會組織如何跨界合作也很重要。香港再生會以「健康重建、生機再現」為目標，推廣復康及健康管理，推動傷健互助自助。再生勇士個人經歷和日常社會參與需求是學童的教育資源。聖雅各福群會的多元化社區發展專業服務，具備跨界合作及強大網絡，成為與再生會的“社社合作”聚合點，以參與式規劃社區無障礙設施完善，體現了可持續社區發展的框架。

公益團體和社會服務機構團隊的反思

可持續社區發展要結合社會、環境及經濟三方面的發展，關注點應包括開發硬軟資源，即是住屋、建築物、交通等硬件，到人際鄰舍關係、環境保護、文化保育等軟件，這些都是消除貧窮及不公義的要素合環節。

作為快速轉變社會的重要一員，我們重新檢視所處的大環境和所在的工作平台，也重新檢視社會工作的基本價值觀和信念，思考如何“協助有需要的人士及致力處理社會問題”，“有責任鼓勵及協助個人在顧及他人權益的情況下實現自我”和“維護人權及促進社會公義”，和“盡力加強人際關係，幫助社會大眾預防及減少困境與痛苦”。里里外外，社區合作具有“個人－家庭－社區－社商”多層次的工作框架，也需具有多元合作的社會視野。

參考書目：

第五屆十大發亮計劃聖雅各福群會出色服務分享集，聖雅各福群會企業質素及資源管理部出版

2010 聯合世界大會：社會工作與社會發展的遠景與藍圖 www.swsd2010.org

Austin, J.E. & Seitanidi, M.M. (2014). *Creating value in nonprofit-business collaborations: new thinking and practice*. San Francisco, CA : Jossey-Bass.

Kirkpatrick, Donald L. (1998) *Evaluating training programs the four levels, second edition*. San Francisco, Calif. :Berrett-Koehler Publishers

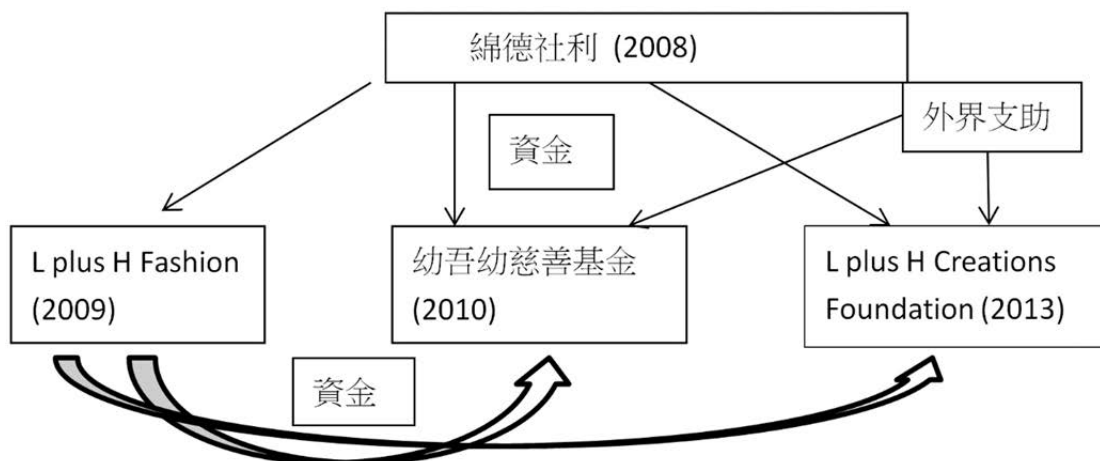
綿德社利有限公司 (L plus H Community Interest Company Limited)

作者：香港大學社會科學院 陳綺文博士
項目名稱：香港大學睿智計劃案例資料庫
項目主要機構：綿德社利有限公司
項目相關機構：香港大學睿智計劃

綿德社利有限公司於 2008 年成立，由於當時香港沒有法律規管社會企業，所以它的創辦人便將英國監管社利(community interest company)的規例寫在公司章程裏。章程主要就股息分派的比例及資產轉移的對象(只能轉移到其它慈善或非牟利機構)作出限制，綿德社利成為香港最早採用英國社利的規範作為自我監管機制的社企之一。

綿德社利的結構也有別於大部份香港的社企，用商業上的譬喻，它就好像一間母公司，在這母公司下有各種不同的公司和商業活動。猶如一所母公司，綿德社利是一個包含不同性質社會項目之平台，包括社企和慈善項目，它的創辦人希望建立一個包容的平台，好讓認同綿德社利之使命的社會各界如個人、非政府組織、商界、基金會等就著他們的目標去參與不同的項目。

綿德社利的英文名字為 L plus H，L 及 H 分別是 love 及 hope 的縮寫，它的創辦人不但相信愛心和希望能替社會帶來正面影響，而且當「愛」加上「希望」時就會產生一種難以量度的正能量。綿德社利有四個主要使命：(1) 建立一個包容的平台；(2) 豐富香港的就業生態；(3) 關顧有需要的家庭；(4) 締造社會跨界別交流。因應這四個使命，綿德社利和個別人士和機構分別成立了另外的三個機構，即 L Plus H Fashion CIC Ltd; L Plus H Creations Foundation 及「幼吾幼慈善基金」來提供不同的服務。這三個機構的參與者、捐助者及服務提供者都不盡相同。



綿德社利的三個機構所策劃項目均甚為創新，以下簡單地逐一介紹：

(一) L plus H Fashion Community Interest Company Limited

L plus H Fashion 是一所製造針織衣服的工廠，廠房設於屯門。針織行業在香港曾經顯赫一時，在 60 年代中約 1/4 香港的勞動力從事紡織業，但隨著工業北移，經濟結構轉型，針織製造業亦難免衰落，而不願意北上的工人被迫轉行，有一部份甚至被淘汰。由於香港在針織這行業有紮實基礎，因此綿德社

利的創辦人認為有條件在香港再發展針織行業，在 2009 年全球金融危機影響下工廠正式投產。

L plus H Fashion 的目標是豐富香港的就業生態，令失業及就業不足人士能夠有尊嚴地工作，出產高品質時裝，並專為針織業提供一個研究及發展場地。廠房設備現代，管理及生產專業化，並提供產品設計、發展、製造、洗燙及包裝等等服務，所有工序都在香港進行。工廠聘請了約 80 位員工，產品供應給歐美高級時裝公司，在港島中環亦設有零售店。

工廠不但給予一些以往從事針織業的舊工人能夠再一展所長，它亦通過工廠的「一條龍」服務培訓年輕時裝設計師，並且跟本地時裝設計師合作，製造及售賣他們的設計。香港的專上學府培養不少的設計人材，但卻缺乏場地讓他們有機會嘗試跟進一件設計，由圖紙、選料、生產、到市場的過程，L plus H 的出現正好補足了這個環節，給設計師一個難能可貴的學習經驗。由於生產外國品牌衣服，無論設計師的視野或工人的手藝都得以提升。零售店的裝修及佈置跟商營時裝店沒有大的分別，而產品的款式及品質亦上乘，令一些對社企有某種固定想法的人士耳目一新。

(二) L plus H Creations Foundation

L plus H Creations 成立於 2013 年，是個慈善項目。它首個活動是為學習成績稍遜及機會貧乏的中學生舉辦音樂劇，它的目標是品格教育，而音樂劇則是進行品格教育的途徑。於 2013 及 2014 年分別上演了兩齣音樂劇「震動心絃」及「逆風」，每齣劇有來自 4 所學校 (包括心光盲人學校每次派出 4 位同學)約 80 位中學生參與台前幕後工作。

L plus H Creations 相信音樂劇有它獨特的魅力，它的歌曲、舞蹈、故事，及台前幕後的合作對年青人極有吸引力，而排演所要求的紀律、同學間的相處及團隊精神則是很好的品格訓練。音樂劇的負責團隊認為要盡量給同學最好的才能令他們有所改變，提高對自己的要求。因此無論是歌唱或舞蹈都由專業導師教授，門票是公開發售，場地為能容納差不多 900 觀眾的葵青劇院，甚至佈景亦出自行內最出色的技師。每齣劇演出四場，同學們的壓力便來自這 3 千多買票來欣賞他們演出的觀眾、為他們付出莫大心力的導師及為他們提供這個難能可貴演出機會的機構。

音樂劇似乎是個相當有效的品格教育渠道，在每次演出的謝幕後，大會都安排 3-4 位同學在台上公開談談參與音樂劇的感受及自我改變。每位同學都有很多的省思，有些找到自己的方向、有些明白成果需要努力換取、有些修補跟父母的關係、有些享受導師及同學之間的關愛，與同學們互相扶持的氣氛，這些反思及改變基本上是在短短兩個多月的密集式訓練時不知不覺下產生的，但對某些同學來說可能是影響他們一生的經驗。

這兩齣音樂劇證明了如果做到對症下藥，即使學習成績和態度行為不理想的同學也可以有所改變，他們在學業上未必能夠突飛猛進，但在對人處事有更深的體會，及在自我要求上亦可能有突破，因此社會不要光批評年輕人，而要用適當的方法去引導他們。但畢竟能夠參與音樂劇整個過程的人士不多，要將這訊息傳出去需要用其他方法。在這方面，L plus H Creations 得到奧斯卡紀錄片得獎導演楊紫燁將排演「震動心絃」及學生轉化的過程拍成紀錄片「爭氣」(2015)，令個中意義得以廣傳。紀錄片的票房破了香港紀錄片歷來的票房收入，它亦獲選為「第三屆海峽兩岸三地十大華語電影」之一。此片在香港教育界影響也不少，約有三分一的香港中學帶其學生觀看此片，及有不

少學校用該片作為老師培訓材料。此外，這兩齣音樂劇的創作人，亦是學生們的「訓導主任」何力高出版了《舞台教官》一書，分享他對音樂劇作為品格教育的心得。

(三) We R Family Foundation

成立於 2010 年，主要項目為「333 小老師培訓計劃」。333 提供免費課後支援給家境不富裕的小學生，每天放學後來自 60 多所小學的 850 名學員分別到計劃的四個中心接受培訓。這些學員在校內成績和品行均欠佳，中心提供功課輔導及增值課程，又伙伴非政府組織為學員帶來強化身心的多元化活動。計劃的目標為培養同學的責任感及自信，並提高他們的學習動機及改善他們的處事態度。多位長官曾經到訪 333 中心以瞭解其運作，而 333 的成績亦得到各界認同，更獲得香港行政長官梁振英在他的施政報告(2014)中點名讚揚。

333 的學員最長能夠接受 3 個學期的培訓，每位學員到中心後先用一個半小時做功課，接下的一小時便是各種增值課程（首學期參加的學員），或參加由非政府組織明愛向晴軒小耳朵兒童服務提供的品格培養活動及自我發現技巧，亦有由車路士足球學校教授足球技術。

不少學員到 333 一段短時間已有長足進步，原因也可能是它採用的方法得宜。首先，333 的導師均是經驗豐富、充滿愛心的合資格老師。333 學員有很多是來自不健全家庭或是在學校裏得不到適量關愛的孩子，他們遇到的不如意事往往反映在行為和態度上，而 333 的導師就憑著愛心和經驗去疏導這些學員，令他們感受到愛及關懷。(二) 這班在原校被認為成績落後的壞學生到 333 中心後擺脫了這個標籤，因 333 是個培訓「小老師」的計劃，這計劃用正強化(positive reinforcement) 方法，強調進步和責任感而非責備和矮化個人能力。(三) 333 培養學員的責任感和自信心。學員都是小老師，每位學員都有責任當老師去幫助其他同學。當學員到中心後，他們被安排三人一小組做功課，這三人組由小一、小三及小五同學組成；或小二、小四及小六同學。當學員完成了他們當天的功課後，他們有責任幫助同組學員，故此每位學員皆是小老師。對 333 學員而言，有機會去幫助其他同學是個莫大的推動力。(四) 333 導師跟學員的家長/監護人及學校老師有緊密聯絡，能更深入瞭解學員的進度及所面對的問題，而且甚得家長及老師的信任。

結語

綿德社利提供了一個具彈性的平台來裝載不同的項目，令它們能以最合適的形式(慈善或社企)出現，亦因此吸納了來自社會各行各業的有心有力人士。它不是一個傳統的非營利組織(NPO)，甚至也非混合型組織(hybrid organization)，雖然它設有董事局來制訂發展方向及監管現有的組織，但它沒有人事編制、也沒有實質會址，現時它只有一位行政主任來處理這平台的各種事誼，所有董事局的成員都不受薪。這種形式的好處主要是架構精簡、行政費用低、以及可以彈性地處理不同的項目。但與此同時，它亦面對相當大的挑戰，尤其是有關信任問題。綿德社利註冊為一有限公司而非慈善團體，因此它不受慈善團體的法列規管，它的社利(CIC)之稱只是個自我監管的機制，並沒有具體的法律責任。特別是它早於 2008 年便成立，那時 CIC 在香港是個嶄新的概念，因而需要花一翻唇舌對公眾及有意參與綿德社利的人士解釋 CIC 的內容。再者，綿德社利的創辦人來自商界而非社福界，這亦可能令人懷疑背後的人借用社利之名而掛羊頭，賣狗肉。此外，有別於法定慈善團體，以公司註冊的機構，就算它們有 CIC 的規範，都不能享有稅務優惠，這亦可能令某些本來有意捐款到 CIC 的人士卻步。

在綿德社利這平台下雖然不算有很多項目，但每個項目都有自己的特色，而且目前的成效亦不錯，似乎經過這幾年後，L plus H 亦漸漸成為一個社會品牌，得到更多人士的認同。至於將來它的發展就要看董事局的領導，以及能否吸引更多的人才參與新項目，另外就是能否籌募到捐款/資金來繼續舊項目及開展新計劃。

有關文中的團體及書目，可參考：

L plus H Fashion CIC Ltd: <http://lplush.com/index.php>

爭氣: <http://www.myvoicemylifemovie.com/zh-hant/>

333 小老師培訓計劃: <http://www.werfamilyfoundation.org/cn/index.aspx>

何力高《舞台教官》香港：天地圖書有限公司，2015

民俗非遺文化保育與鄉村社區發展

作者：張強
項目名稱：“讓鄉村成為有夢的地方”社區營造項目
項目主要機構：安康兒童發展促進會
項目相關機構：安康學院可持續發展研究中心

(一) 項目區域背景介紹

陝西省安康市地處中國西部國家級秦巴山區集中扶貧連片區；由於境內大巴山脈與秦嶺山脈橫亙南北，溝壑縱橫，崇山峻嶺。擁有十分豐富的生態資源，長江最大支流漢江穿境而過，逾 350 公裡，水質優良，為一江清水送北京南水北調的水源地；境內森林植被覆蓋率高。因交通條件受限，經濟發展滯後。

項目村 - 魯家村屬於安康市漢濱區大同鎮轄區，南臨大巴山，北望秦嶺；漢江二級支流越河沿大巴山穿境而過。魯家村位於越河河畔，擁有逾 350 年的歷史。有住戶 176 戶，人口 760 人，耕地面積 350 畝，種植水稻、小麥、玉米等糧食作物。項目村裡至今保存完好的清代古宅 1 處，古建築四合院制遺址 6 處；在歷史上古村手工業比較發達，現在逐漸消亡；擁有兩項省級非物質文化遺產：“魯家村火龍表演與黃酒釀造技藝”。古村歷史文化底蘊十分豐厚，有很多民俗文化值得發掘和弘揚。但是隨著青壯年外出務工，這個古村落和其他山區鄉村一樣都面臨著“三留守”以及日漸凋敝的空心社區問題。

(二) 民俗非遺文化保育與鄉村社區發展

三十多年的改革開放，中國大陸經濟高速增長的同時，也衍生了諸多社會問題。由此而引發的關於“留守兒童、留守老人以及留守婦女”問題日趨嚴重。山區鄉村日趨凋敝，耕地荒草叢生，傳統文化與技藝得不到傳承，老人得不到贍養，兒童得不到照顧，婦女無所事事，已經成為困擾中國貧困地區發展的突出問題。特別是貴州畢節留守兒童集體自殺事件的發生成為了西部貧困地區社會發展不可承受之重。

在西部貧困山區，外出務工已經成為近些年來一代又一代農村人的逾越不了的生計怪圈。大量的社會現象以及來自二手資料數據顯示，目前大部分山區鄉村青壯年，為了家庭生計的需要，紛紛擯棄原有的農耕方式，離開家鄉蝸居在大城市裡靠打工進廠來維持生計。這些常年在外打工的青壯年因為知識結構、技能水平等



各方面限制，一方面不能夠融入城市生活，一方面因為家庭結構缺失造成孩子得不到照顧，老人沒辦法贍養；基於這些原因，安康兒童發展促進會在項目村做大量田野調查工作，進行分析與研究，發現在項目村裡其實有很多值得挖掘的本土民俗文化和非物質遺產，如果能夠很好利用，發展鄉村旅游以及開發民俗工藝品，就能夠活化整個山區鄉村，吸引外出務工的青壯年回流，完善家庭結構，徹底解決留守兒童等“三留守”問題。同時在田野調

查中發現，有很多青壯年受“打工潮”的影響，盲目外出打工，一年下來並沒能帶來穩定的收入。如果村裡有一些生計發展的事情可做，這些外出務工的青壯年也是願意回到村裡的。

安康兒童發展促進會項目團隊在長達兩年的田野調查中，發現鄉村留守的無論是婦女、兒童還是老人都有積極投身改變鄉村現狀的意願，也特別渴望青壯年回流鄉村裡。為此，項目團隊通過發掘和搜集當地山區鄉村人文軼事傳說以及民俗傳統文化史料，與村民一起實施民俗非遺文化保育與鄉村社區發展項目。

目前在項目村 - 陝西省安康市漢濱區大同鎮魯家村陸續開展了魯家村非物質文化遺產的搜集與整理工作、“尋找童夢”傳統文化展演活動以及魯家村古宅活化等等，以此激發魯家村村民對傳統文化的熱愛與參與。並通過發掘和整理魯家村傳統文化，積極申報省級非物質文化遺產——安康火龍獲得成功（注：安康火龍作為西部秦巴貧困山區漢水流域民間特有的祈福文化，魯家村火龍獨具特色，內涵豐富。專家認為魯家村的火龍民俗演技，既具有秦巴山區的粗曠與豪放；又兼具江南社戲的溫婉與細膩，藝術價值高，文化底蘊深厚，觀賞性強，值得開發）。

我們在調研中發現魯家村作為西部秦巴貧困山區漢水流域最具代表性的移民文化村落，民俗文化底蘊豐厚，民風淳樸。據《魯氏家譜》記載，魯氏先祖從浙江紹興遷居於此已逾三百余年。在古村落裡呈現了多元化的典型移民文化特色，包括古建築、習俗、語言等等。我們嘗試通過村民喜聞樂見的民俗文化活動的開展來增強村民之間的融合與黏度；激發他們重建鄉村的美好願望，大家一起來共建山區鄉村，推動社區發展。



“讓鄉村成為有夢的地方”社區營造項目分為三個階段來達成項目目標。

1. 首先幫助魯家村村民發掘和整理特有的民俗文化，並積極倡導村民復原和活化鄉村民俗傳統。

在項目團隊的努力下，通過對魯家村六旬以上老人進行口述史的整理，並對當地出版的縣志等地方志以及各種史料記載進行查閱，從《魯氏家譜》裡記載的歷史事件找到史料印證，相繼整理了魯家村古八景以及有文化內涵的村遺址。並通過現代網絡媒體 - 微信公共號，發布了《安康火龍小鎮——魯家村，一個讓人魂牽夢繞的地方》、《安康火龍小鎮——魯家村，傳奇堪比青木川》、《安康火龍小鎮——魯家村，邂逅北大的前世今生》、《世界這麼大，吾只願終老魯家村》等系列文章，引起了社會各界的廣泛關注，讓這個平日默默無聞的小鄉村開始走進公眾視野。

2. 其次是對村民進行以安康火龍為主的民俗傳統文化技藝培訓，開辦民俗傳統文化研習班。

越河川道地區的火龍民俗表演作為每年元宵節賀新春特定的節日活動，因為其普

遍性、娛樂性以及極具觀賞性而留存至今。

魯家村火龍擁有一套完整的祭祀儀式及耍龍技藝流程。在一年一度的元宵節上，魯家村的村民們都彙聚在一起進行火龍表演。一曰祈福，二曰慶賀新春，村裡面男女老少齊上陣，整個村熱鬧非凡，吸引不少攝影愛好者來村裡拍攝。魯家村火龍表演以“燒火龍”為經典，在耍火龍到高潮階段，隨著緊密的鼓點樂器伴奏，村子裡的火龍手把火龍舞的活靈活現，周圍看火龍的人們無論大小、老少均手持煙花筒對准火龍燒個不停，瞬間煙花四濺，喜慶熱鬧！



3. 幫助村民將安康火龍傳統文化活動與鄉村旅游結合，開發手工藝品制作，從而提升村民家庭生計，吸引外出務工人員回流，發展鄉村民俗文化旅游。

“安康火龍”作為最富特色的民間傳統文化活動，其制作材料主要是由竹子等材料構成。可以將其微縮版，一方面來展現原汁原味的民間竹藝編織技術，另一方面作為精致的手工藝品對外展示安康非物質文化，通過開網店來進行售賣；最後產品市場打開以後，帶動項目村以及鄰近的精准扶貧村家庭經濟發展，成為鄉村旅游產品，吸引更多青壯年回流發展鄉村旅游，讓鄉村成為夢想承載的地方。



特別值得一提的是，經過項目團隊和魯家村村民的不懈努力，在2016年中國漢江龍舟節上，魯家村火龍代表民間非物質文化遺產進行登台表演，向全國觀眾展示魯家村火龍的精彩演技和民俗文化的博大精深。



在推動魯家村火龍文化展演的基礎上，對魯家村廢棄的古宅進行改造活化，未來將建設成一個鄉村書院和村史及民俗文化博物館以及富有時尚元素的鄉村咖啡館，讓古宅重新煥發生機，為當地村民尋找一個可持續發展的生計來源，讓更多青壯年回流鄉村，推動當地鄉村旅游發展，催生山區鄉村自我治理，自我造血、自我發展的新型鄉村社會治理結構。

安康兒童發展促進會項目團隊與村民一起進行民俗文化以及非物質文化遺產的發掘和整理；透過可持續生計框架與價值鏈分析，選出最適合村民做的，且能夠獲得經濟收益的手工藝品制作入手。在保證項目村民家庭生計的前提下，對項目村進行整村改造，包括村民素質教育（開辦夜校班）、村容村貌整治以及革新農村陋習等實施一系列項目活動；並建立鄉村書院弘揚傳統文化。目前“讓鄉村成為有夢的地方”社區營造項目已經覆蓋項目村民 500 余人受益，組建 2 支火龍隊伍，通過外出火龍表演已經獲得 5 萬元的經濟收入。通過組織火龍表演獲取經濟收入已初顯成效。

我們相信，只要我們努力做到社會創新，改變山區鄉村的現狀一定會實現，一定讓山區鄉村成為可以承載夢想，放飛夢想的地方！

讓溫暖在每個人心中傳遞：路人甲公益平台介紹

作者： 李佳
項目名稱： 路人甲公益平台
項目主要機構： 友成企業家扶貧基金會

(一) 簡述



“路人甲”是一個帶有答謝機制的公眾小額捐贈平台，平台定位於小額捐贈及輕度公益參與的創新公益互動，致力於讓每一個人都能輕鬆參與公益，分享公益樂趣，讓生活更加美好。

在所有的生命旅程中，都充滿了匆匆而過的路人，而我願做一個“路人甲”，給別人力所能及的幫助，即使他不知道我是誰，但會記得我所傳遞的溫暖。

(二) 成立緣起

據統計，中國有超過3千萬的小額捐贈人，他們普遍對捐款的感受不滿，比如捐款過程不方便、沒有即時的反饋、無法追蹤項目進展等等。“路人甲”定位於服務小額捐贈人，與國內知名的基金會和公益組織合作，篩選中國最優秀的公益項目，用創新的技術和產品讓小額捐贈人得到滿意的服務，打造中國最好的小額捐贈體驗。

(三) 特色模式

為了讓公益組織更好地向大眾展示自己，“路人甲”在對目標受眾進行詳盡研究的基礎上為其量身開發了一套適應移動互聯網時代閱讀習慣的“短、精、美”表述模板，幫助公益機構提煉有感染力的公募點，用簡明易懂的圖說方式展示出來。

“路人甲”獨創了“惠捐”模式，用戶每捐10元就可以獲得一張答謝券，用以兌換愛心商家提供的優惠券和服務。在目前公益平台普遍缺乏捐贈人激勵的情況下，“惠捐”模式的誕生，讓捐贈人、有愛心的企業、公益組織形成了全新的慈善關係，使每個角色都不再單純依賴，同時還創造了全新的共享價值。這一機制從實質上搭建了捐贈人、公益項目、企業的價值閉環：捐贈人通過捐贈公益項目獲得優惠券，公益項目通過提供內容和話題獲得捐贈，企業通過參與公益達成了品牌建設和市場推廣。三方都能通過便捷的途徑實現價值互換，且並不影響其中任何一方的公益表達。許多人都在探索公益的可持續之路，而“路人甲”第一次給出了可操作性強、參與度高的可持續模式。

“路人甲”基於互聯網時代人們對社交的廣泛需求，將公益捐贈與社交平台深度結合，捐贈人可以在微信和微博上分享公益項目的進展，設定小額籌款目標，並邀請朋友一起完成，還可以在公益活動的現場開展網絡籌款比賽等，讓公益充滿社交的樂趣。

“路人甲”通過獨特的模式，大面積地幫助中國的公益組織提升了籌款能力、傳播能力、對捐款人的服務意識；推動了中國企業更加重視企業社會責任，大批撮合了企業與公益組織的合作；通過推動公民參與公益，推動中國公民意識的覺醒，讓社會變得更加友善。

(四) 合作規模

“路人甲”的模式和執行力獲得了各方合作伙伴的認同與支持。目前已有超過 100 個公益項目在“路人甲”上線，包括免費午餐、母親水窖、母親郵包、微博打拐、大愛清塵、讓候鳥飛、9958 緊急兒童救助等多個國內知名項目，涵蓋公益的 9 大領域。

“路人甲”致力於協助公募基金會開發移動端捐款支付通道，簡化對賬流程，建立了捐贈款由支付寶和微信支付通道直達公募基金會賬戶的通道，獲得了各大公募基金會的認同。中華社會救助基金會、中國社會福利基金會、中華少年兒童慈善救助基金會、中國青少年發展基金會、中國婦女發展基金會、成都慈善總會、中國紅十字基金會、中國綠化基金會等 20 余家影響力巨大的公募基金會陸續與“路人甲”簽訂戰略合作協議並上線其品牌項目。



對於公益項目的實際執行機構——民間公益組織，“路人甲”除了幫助其進行高質量的品牌包裝改造、協助其通過與公募基金會建立合作獲得公募便利外，更借助平台的移動網絡技術手段、新媒體傳播優勢及愛心商家資源為民間公益組織引入多種籌資及傳播模式，目前已有 50 余家民間公益組織與“路人甲”合作，不斷擴大知名度、影響力，累積籌款額度。

“路人甲”獨創全球領先的“惠捐模式”，與有公益情懷和市場推廣需求的愛心商家合作，為小額捐贈人們提供遍及娛食住行的超值優惠券，作為捐贈人參與公益的答謝。愛心商家則藉此增益品牌、獲取優質用戶和促進消費。“惠捐”作為一種有效而方便的公益參與和市場推廣的創新途徑，獲得了愛奇藝、滴滴打車、中國電信、桔子酒店、豆果美食、滴答拼車、愛鮮蜂等知名商家的鼎力支持。迄今為止，他們共為“路人甲”提供了 39 種優惠券，總價超過 2000 萬。

(五) 新模式探索

2016 年，“路人甲”基於以社區為導向的區域惠捐發展設想，與合作伙伴逐步推動了 O2O 的試點。

“路人甲”聯合河南省修武縣委縣政府，依托修武雲台山景區，在縣域經濟體內聯合商家成立愛心聯盟，愛心聯盟商戶一方面承諾誠信經營，另一方面為捐贈本地公益項目的消費者提供優惠。此舉是 2016 年“路人甲”進入社區公益 O2O 的重要嘗試，目前已經與修武縣政府正式簽約合作，首批便吸引了 9 個當地公益項目和 40 余家本地商戶的加入。

以“路人甲”平台為基礎建立的區域愛心商戶聯盟可以實現旅游文化品牌、誠信商家、本地公益項目的相互背書，為當地旅游產業的發展持續改善環境，同樣形成了良性的價值循環。

(六) 社會影響力



“路人甲”采用社會企業的方式進行運作，目前已經完成了種子輪和天使輪融資，天使輪融資的金額是迄今為止中國社會企業獲得的單筆最大的社會影響力投資。“路人甲”在上線 12 個月內，用了不到 1 萬元的推廣費用，已經累計獲得超過 10 萬的注冊用戶，200 萬的捐款額，創造出 23% 的中國最高的復捐率（有超過 23% 的用戶在一個月之內捐款超過 1 次）。

“路人甲”不但得到了公益領域和商業領域的認可，在行業和社會層面也發揮了廣泛的影響力，先後獲得了 2014 年第三屆中國公益慈善項目大賽年度特別獎、2015 年第五屆愛心中國公益頒獎盛典年度最佳公益組織獎，以及 2015 年第五屆中國公益節年度公益項目獎等獎項。“路人甲”創新的商業模式成為了清華大學經管學院 MBA、EMBA 的案例課程，創始人及 CEO 韓靖，作為中國社會創新的代表參加達沃斯經濟論壇和南京青年文化論壇，並受邀在沃頓商學院中國峰會演講。

“路人甲”以公益內容為紐帶，聯結了包括紙媒、新聞門戶、電視台、電台和自媒體在內的 95 家媒體合作伙伴，如中國青年報、新浪、網易、今日頭條、鳳凰衛視、優酷、網易、人民網、中央人民廣播電台、新華網、中國日報網等，他們首發路人甲公益平台相關報道、專訪超過 150 篇次，屢次贊賞“路人甲”的公益創新和模式有效。

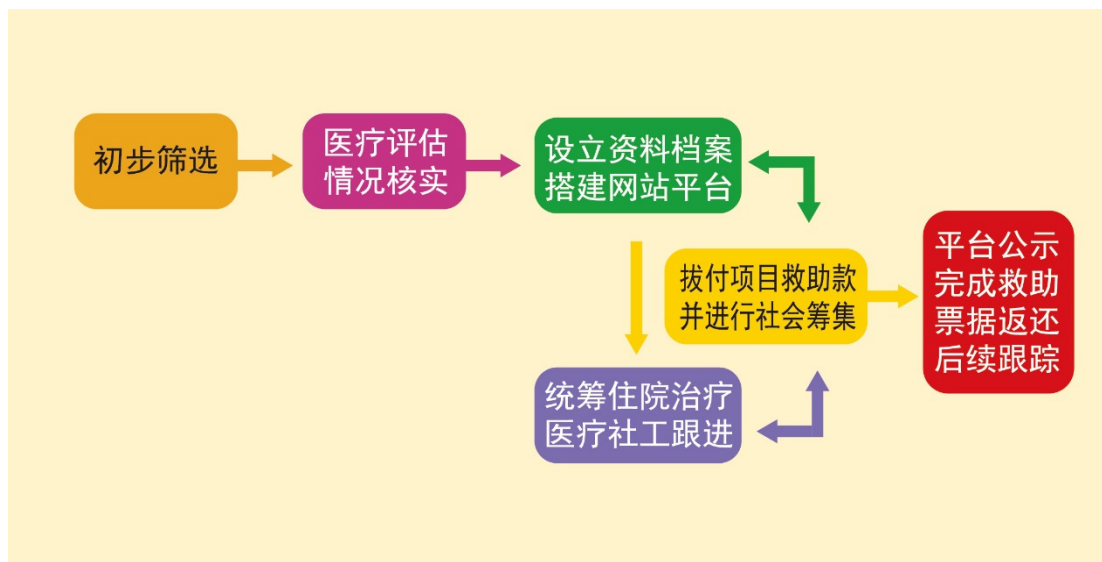
中華兒慈會 9958 兒童大病緊急救助項目介紹

作者：王昱
項目名稱：9958 兒童緊急救助
項目主要機構：中華少年兒童慈善救助基金會

(一) 項目背景及介紹



為有效幫助需求量極大、又需不斷整合資源、且時間與生命在賽跑的這一特殊困境群體 - 中國大病貧困兒童，中華兒慈會在 2011 年 3 月成立了 9958 兒童緊急救助項目。項目依托高效熱線運營和專業的救助團隊以及強大的醫療資源，搭建 24 小時空中診所（兒童醫療救助 CALLCENTER 中心），建設集信息、醫療與募款為一體的救助綜合管理型樞紐平台。



9958 兒童緊急救助項目極力推動民間 NGO 醫療救助組織資源整合以及醫療社工服務體系的培訓和搭建，打通政府、NGO、專家、困境兒童、以及醫院的立體式通道，並培育專業社工服務平台，推動 NGO 醫療公益人才的培養，積極倡導中國兒童發展和保護領域新觀念、建立大型信息數據庫與政府對接，打造為中國困境急難兒童代言平台的專業帶頭人角色。

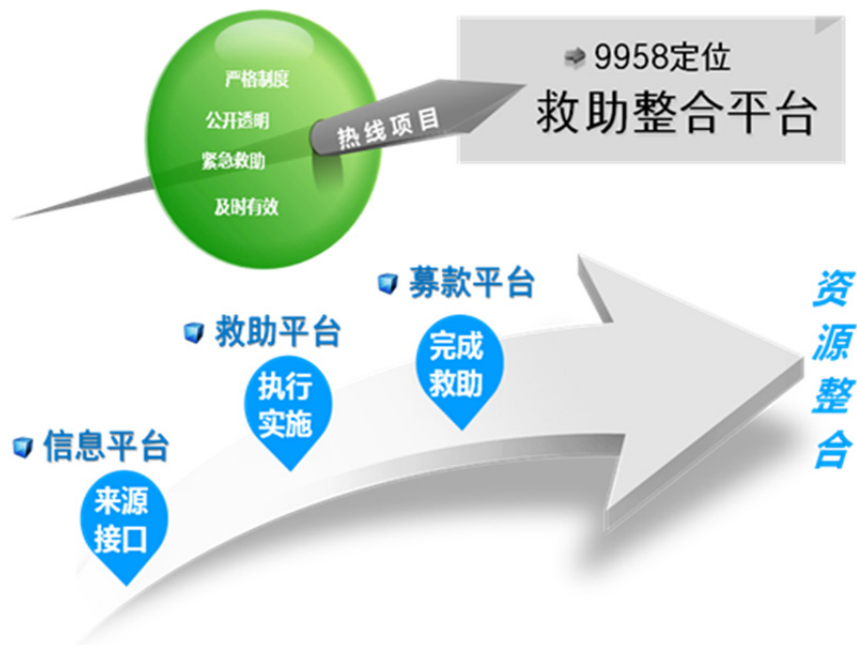


9958 兒童緊急救助項目致力於改變中國近 2000 萬 0-16 歲農村困境兒童的生存狀態，保障受疾病、意外傷害、災害等影響的貧困兒童的生存權，及時解決醫療經費緊缺和醫療資源管道不暢的問題，為生命線上掙扎的貧困兒童們及家庭們提供救助，讓尊貴的生命得以延續，讓困境患兒們重新恢復健康快樂的童年。

9958 兒童緊急救助項目秉承透明公益理念，力行救助全程公示，整合醫療救助資源，運行大病救助精細化道路，推動政策導向，引領 NGO 整合資源醫療救助平台，建設中國最具實效性的困境兒童緊急救助體系。

(二) 項目運作模式





1. 募款情况

2011年—2016年總計募款1.62億元，其中大眾籌款占65%（主要來源於與騰訊、新浪、支付寶等社會化新媒體合作平台），企業捐贈占35%。

2. 宣傳

通過9958項目在線自媒體平台（網站、微信、微博等）進行項目動態傳播以及推動政策的倡導宣傳，線下進行各類公益活動拉動社會大眾人人公益的參與度並帶動項目的募款、同時將兒童發展和保護的知識宣傳進行宣傳普及。並與央視12台、央視4台等大型媒介進行深度合作、通過紀錄片、社會話題討論等節目對9958項目的社會意義和公益價值進行傳播。

3. 救助

2011年—2015年總計救助困境急難兒童5632名，其中涉及大病種類45個，覆蓋22個省，涵蓋縣級地區達65個，深入觸及國家級貧困縣35個，熱線接聽九萬多條求助信息，9958並設立32個合作項目進行精細化救治，發展地方執行團隊25家，合作醫院近百家，9958在全國開設了18個由專職人員負責的9958救助分中心，充分發揮資源信息整合平台和快速緊急救助機制的優勢，希望補充政府慈善救助“攤子大、需求大、救急難”的問題。

4. 項目評估

對救助群體施行電話回訪、跟蹤回饋，定期進行實地回訪活動，觀察救助效果，收集樣本，完善救助模式。邀請權威公益評估機構進行數據分析和社會價值等各方面的研究評估，把研究評估結果向大眾公示。並向上級主管部門中國民政部定期提交項目評估報告。

運用內部信息化管理系統定期給捐贈人發送項目動態信息與互動信息，讓捐贈人及時、清晰的了解項目動態，了解善款使用情況；定期組織捐贈人代表與孩子們的互動活動，讓捐贈人更直觀的了解9958項目的運作模式與救助情況，親身體驗參與公益的樂趣。

9958 的戰略定位在於三個層面：一個信息平台；一個社會組織的網絡體系，借此分流求助兒童；一個親自籌款救助的體系。

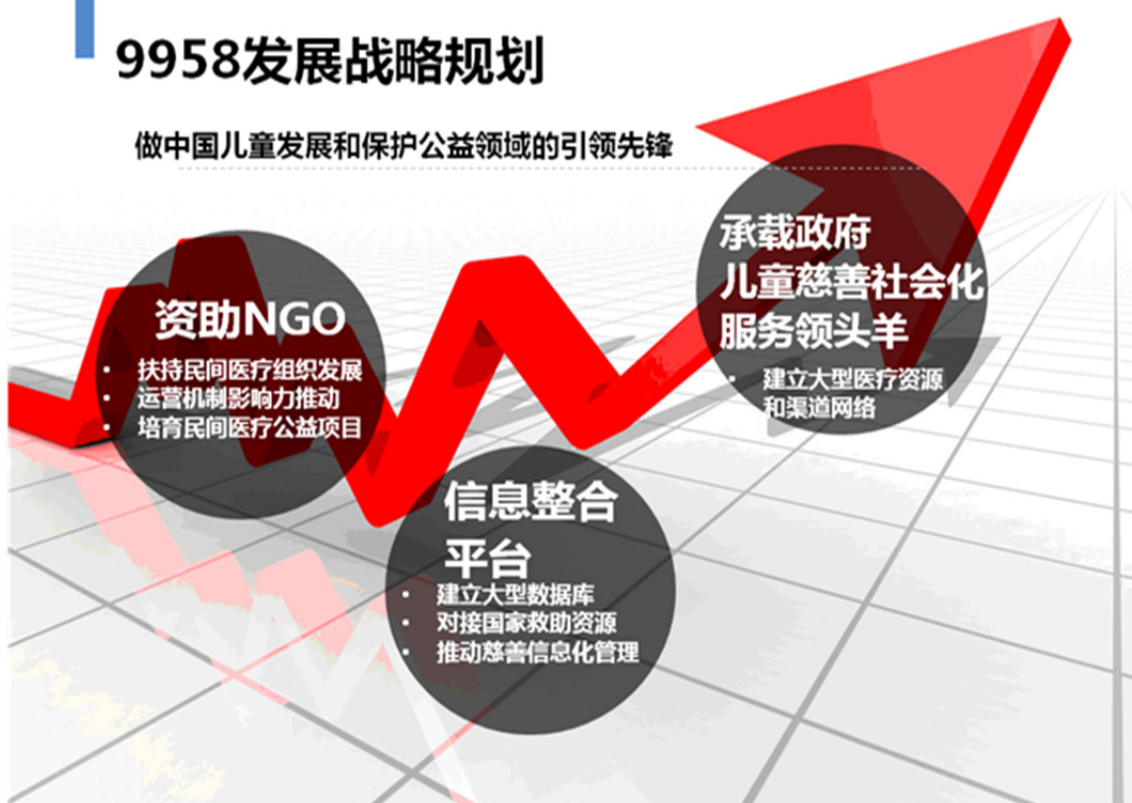
通過三個層面的戰略定位，一個在政府救助之外的社會化的兒童大病救助體

系正在逐漸成形。9958 最大的特點是它建構了一條從源頭尋找信息，綜合進行救助分流的熱線平台，從而將來自於社會主動尋求的，來自於其他大型基金會送過來的，以及來自於向政府部門求助的兒童統一彙聚到這一個平台上，然後進行分流，包括自己運作，也包括向其合作方或其他組織進行推送。

這樣一個從最源頭進行幫助的體系是獨具特色的，在未來具有更高的信息整合作用，其次這樣一種信息整合平台在橫向縱向上又關聯上了其他社會組份，包括在信息平台上它與類似於騰訊公益平台這樣一種機構形成了有效的橫向對接，與政府的救助體系在縱向上也正在追求形成一條有效的對接。向上進行政策倡導，並為政府提供有效的信息渠道，以及接送來自於政府遞送來的服務需求信息，向下它與自己的合作機構也正在建構一個網絡體系。

於是我們就會看到 9958 平台正在朝向立體化的方向發展，因而以信息整合為基礎，以平台建設為載體正在建構一條兒童大病救助的綜合體系，而這樣一種延伸，其實是在進行實際性大病救助之外的努力方向。在某種意義上這樣一種努力並沒有動用捐贈人的捐贈成本，而是更多的是在兒慈會的平台利用資金保持增值，以及利用類似於騰訊公益的專項捐贈來加以運作的。

(三) 項目亮點



亮點 1：提升民間 NGO 醫療組織自行造血功能

9958 通過深入腹地的網絡地毯覆蓋式的搭建醫療管道和困境群體的緊急救助，提供募款資源和平台運營服務，培訓地方團隊的專業力量，形成從上到下的集募款、救治、傳播於一體的通道，推動各地草根醫療救助組織的發展。

亮點 2：大數據庫建設和信息化管理

9958 信息平台的前沿病源入口積累大量具有極高研究價值的兒童社會問題的數據信息，對政府推動民間兒童救助資源整合化有巨大服務價值，逐步的信息化管理（捐贈人服務等）對未來進行民間資助型戰略轉型可奠定良好的基礎。

亮点 3：辅助政府在儿童领域政策的改良和完善

9958 项目充分发挥公益组织、媒体和医院三方的优势，实现了资源的互补，运用专业经验和对大病救助领域的实际需求的深入了解来对儿童发展和保护政策进行精细化分类和理念倡导，发挥公益整合平台对政策的影响力。

(四) 9958 獲得的榮譽

- 2014 年第三屆中國公益慈善項目大賽實施類“百強項目”獎；
- 2014 年中國環球風尚十大優秀公益獎；
- CCTV“點燃希望公益盛典”2014 年點燃希望年度公益項目獎；
- 2015 年愛心中國公益盛典最佳公益組織獎。
- 2015 年榮獲第九屆中華慈善獎“最具影響力項目”獎項。

(五) 9958 項目現階段發展目標

包括三方面：1、品牌推廣；2、倡導和研究；3、NGO發展

- 品牌推廣：9958救助中心在高端領域傳播的宣傳，結合新媒體平台和互聯網平台的特點，發展系統化的在線視覺傳播和策劃活動，與高端媒介合作，拉升品牌的影響力；
- 倡導和研究：9958救助中心發起以論壇和沙龍為主的倡導型兒童大型公益交流平台，加強兒童民間救助組織聯盟的粘性，以學術研究、NGO醫療組織發展、醫學傳播、醫療社工發展等為主推動國家衛生政策的改革和進步；
- NGO發展：9958救助中心對資助型醫療公益團隊發展培訓和配套專業協助團隊，帶動地方資源力量，結合國家日益開放的慈善資源社會化的趨勢，培育9958平台旗下執行NGO團隊優良支脈做大做強。

(六) 結論

在社會意義層面，9958將自身定位為開放的、全面的兒童救助平台，這區別於一般化有針對性的兒童個案救助類項目。借助於9958熱線，作為一個樞紐，吸納各個方面的兒童求助需求，再將其對接到其他機構的救助項目和自身的救助體系。同時，企業家、各地NGO或者草根組織都可以進入到9958的平台上，發揮自身兒童保護的能量。9958平台正在朝向立體化的方向發展，因而以信息整合為基礎，以平台建設為載體正在建構一條兒童大病救助的綜合體系，而這樣一種延伸，其實是在進行實際性大病救助之外的努力方向。

在公益性方面，9958在項目內容上針對最需要幫助的群體和最具風險的病種，同時具有開放和程序公正的特征，具有明顯的非競爭性和非替代性，是一個典型的公益類項目。在具體得分率方面，項目內容得分100%，開放性得分98%，對像選擇得分95%，過程公平得分95%。

在公信力方面，9958平台是一個典型的借助於新媒體和信息公開及反饋建構自身公信力的項目，它通過及時有效的信息公開和反饋獲得了包括騰訊樂捐、支付寶

等多個平台上的用戶信任，成為公眾籌款的典型。9958項目公開透明指數95%，公信力原始積累值95%以上，最終公信力得分值95%以上。

在社會效果方面，9958一方面滿足兒童最為迫切的基本需求，救助效果明顯。同時，這是一種社會公眾普遍卷入的救助模式，社會公眾在參與的過程中，通過公眾籌款就可以在整個社會範圍內建構溫暖與信任的氛圍。整體上，9958平台正在不斷的向一個體系化的方向行進，借助於這個信息平台也在試圖讓社會組織的救助與政府的救助兩個體系各自的信息與資源有機的結合起來。另外，9958平台正在建構自己的合作伙伴，將社會組織的救助逐漸體系化，通過體系化來在信息上、在服務標準上、在籌款上、救助渠道上形成一個整合的優勢。

義倉 - 參與式社區互助模式的探索

作者：鄧梅
項目名稱：義倉—參與式互助項目
項目主要機構：成都市錦江區愛有戲社區發展中心
項目相關機構：成都市錦江區水井坊街道慈善會

(一) 項目情況

義倉-參與式互助模式，以義倉、義集、義坊為平台，以動員政府、社區、居民、轄區企業、社會組織等社區主體的參與為基礎，同時培育社區內生力量-社區互助組織，成為社區互助的持續參與力量。以此營造社區互助的氛圍，通過社區互助，推動社區發展。截至 2015 年底，已在成都錦江、高新、雅安、武侯 8 個街道、鄉鎮開展主題義集 139 期，直接參與義集超過 25 萬人次，募集物資 33000 多件，直接幫扶困難家庭 2700 余戶次，鏈接愛心家庭 4400 余戶次，居民參與志願服務時間每月超過 1100 小時，累計服務超過 37600 個小時。項目推廣到 12 省 22 城市的 25 家社會組織或社區在復制項目。

(二) 項目運作

參與式互助體系，由義倉、義集、義坊組成，三者相輔相成，層層互推。如圖所示：



1. 項目運營

義倉：社區互助資源流動的“計劃調控”。倡導社區居民持續、定期地將小額生活物資捐到義倉，再由社區居民組成志願者組織將物資送到困難家庭手中。義倉管理規範、透明，工作人員將每一份愛心捐贈的來源和使用均會錄入義倉物資管理系統，每件物資都有獨一無二的條碼，通過系統平台都能查到其狀態、去向。

義集：社區互助資源流動的“市場運作”。用定期集市的方式，為社區居民搭建以互助和公益為主題的二手物資交易市場。社區居民在義集上申請公益攤位，賣出二手物資，所得收益自主地買成生活物資捐給義倉以幫助社區困難群體，居民、個體戶或者企業也可直接捐贈生活物資到義倉。

義坊：幫助社區貧困家庭構建生計支持平台。在臨街的公共場地上建小商品買賣攤位，貧困家庭加入“義坊合作社”抱團經營。合作社是由困難家庭自助選擇成立並進行管理，其部分收入也捐贈回社區，服務其他社區弱勢群體。

2. 项目特点

- **項目相互補充，層層遞進。**義倉義集義坊相互配合、優勢互補，發揮社區互助資源的蓄水池、點火效應，也相互彌補不足，構建起社區相互支持的社區互助模式。
- **各主體共同參與，實現社區治理主體的多元化。**政府、社會組織、居民、企業在項目中發揮各自特長，相互補充。政府積極營造政策環境和資源環境，社會組織提供創新的理念、技術、方法，發揮資源動員和協調能力；居民通過參加各類互助活動參與和支持社區的發展；企業則通過義倉與義集的平台進行物資捐贈和參與公益活動等參與社區建設。
- **通過培育和重建社區社會資本來推動社區發展。**義倉、義集、義坊“三位一體”的參與式互助平台，讓社區內的居民交往、互動更加頻繁，鄰裡關係更加和諧，增進相互了解和信任關係，逐步在轄區內建立更廣的社會關係網絡，大大增強居民間社區歸屬感和社區凝聚力。
- **建立義倉系統，物資捐贈管理及信息透明度有重大創新。**2013年1月義倉捐贈管理系統正式開始使用，每件捐贈物資都有唯一的條碼，捐贈的任何一件物資，都會獲得一組條碼，可隨時在系統中查詢物資狀態。
- **社區為本，利用社區資源解決社區問題。**義倉義集義坊的互助模式，是以社區為本的互助探索，本社區募集的愛心物資，均用於本社區的困難家庭，項目的參與者也都是社區居民、轄區企業及駐區單位，真正的調動了社區的能量，解決了社區自身的問題。

3. 項目的成效

- **改善了貧富差距，增進居民關係和諧。**通過共同募捐愛心物質等活動，一方面改善了困難居民的經濟條件，另一方面也傳播了社會的正能量，體現著鄰裡之間的親切關懷。
- **搭建社區參與平台，建立了社區社會資本支持網絡。**通過義倉、義集和義坊，將居民們聚在一起獻愛心，聚集了轄區眾多居民的參與，拓展了居民的社會關係網絡，逐漸消除了居民的消極情緒，連接了多方外部資源，幫助困難家庭，增強了幸福感。
- **為貧困戶提供自力更生的社區平台。**為貧困戶提供一個自力更生的社區平台，為他們提供更多就業機會、創業機會，讓他們徹底改變貧困狀況，利用社區自身的力量，解決社區的問題。項目開展以來，直接受益家庭 1000 余戶，社區弱勢群體平均每月每戶間接增加家庭收入 80-100 元，在義集等活動現場提供的自助平台中，困難家庭通過現場售賣直接增加約 200 元/次。
- **積累社區社會資本。**社區信任的變化是衡量社區社會資本變化的重要方面之一。經過愛有戲、政府、居委會以及社區積極分子的共同努力，在水井坊轄區的社區中，可以明顯地看到社區信任從缺失到對公益組織產生信任、再到對整個社區信任增加的演變過程。X 爺爺是一位 90 歲的老人，與一位 60 歲患有智障的女兒相依為命。2011 年 6 月，當愛有戲工作人員第一次去看望他們並送去愛心物資時，X 爺爺認為是政府做秀，尤其是對拍照（目的是給互助資源的流動留下證據）環節甚為反感，第二次依然如此。

愛有戲堅持每月前去探望，並且幫助解決諸如看病等問題。工作人員在社區中持續、熱情而真誠地工作，讓其深受感動。雖然愛心物資是愛有戲組織發放，卻來自社區中不同的、不知名的愛心家庭。因此，隨著時間流逝，X 爺爺感受到的不僅僅是公益組織的援助，更是來自社區街坊鄰居們的熱情關照和互助情誼。為了對社區鄰裡表示感謝和敬意，X 爺爺也力所能及地開始捐贈：第一次，他將自己珍藏多年的一副象棋送到了義倉；第二次，他又將殘聯慰問的一床棉被捐了過來，他說：“棉被是殘聯送來的，我們家現在不缺，捐出來送給更需要的居民。”

- **探索出了多元參與的社區治理模式。**在參與式互助體系中，政府、社會組織、社區、居民、轄區企業等社區治理主體都能通過義倉、義集或者義坊的某些活動參與其中，各自能承擔不同的職責、功能，最大程度上的動員和發揮各種資源的效能，從而實現多元主體參與社區治理。

(三) 創新與總結

1. **多元參與解決城市社區困難群體的模式創新。**從社區治理的角度來說，“三位一體”的參與式互助體系，發動社區各主體共同參與，推動社區發展。政府、社會組織、居民、企業等，各發揮其功能和作用，政府積極營造政策和資源環境，支持社會組織參與轄區內的社區建設和社會創新；社會組織積極發揮理念、技術、方法方面的創新優勢以及資源動員和協調能力；居民通過參與義集、物資捐贈、時間捐贈等形式參與和支持社區的發展；企業則通過義集的平台進行物資捐贈，公益活動，困難家庭上門服務等形式參與社區的建設。
2. **成功市場理論邏輯。**在參與式互助體系的設計中，最為重要的創新之處便是利用了市場機制的運作邏輯來實現社區互助資源的流動。在此過程中，社區成員頗具廣度的參與增進了社會資本的積累。通過一個區域內（如一個街道的轄區）“創建”了一個“公益交易市場”，讓社區內外各類主體均彙聚於此進行類似市場的交換，進而實現公益互助資源的自發多向流動。
3. **社會服務理念的創新——重建社區社會資本。**通過培育和重建社區社會資本來推動社區發展。以義倉為核心的“三位一體”的平台，讓社區內的居民交往、互動更加頻繁，增進相互的了解和信任關係，逐步在轄區內建立更廣的社會關係網絡，從而大大增強居民間社區歸屬感和社區的凝聚力。
4. **社區參與式互助體系的可復制性與可推廣性。**社區參與式互助體系目前已有青島、深圳、成都等多個地區進行復制和推廣，並取得巨大成效。愛有戲構建的參與式互助體系，優勢互補，相互促進，是“三位一體”的有機組合，對提升社區社會資本的儲量、促進社區有效治理具有非常積極的意義。該體系不涉及社區重大利益的調整與分割，操作難度相對較低，對推廣到其他社區具有較大的潛力。

成都市錦江區愛有戲社區發展中心網站：www.cdayx.com

項目 APP 下載地址：<http://soft.cdayx.com/outsideSearch.jhtml>

兒童守護使 - 促進社會力量有序參與困境兒童保護

作者：榮道清、傅艷、唐應欣、王毅、李明秀、楊玲、陳喬喬、江晶、張小瓊、楊金惠、周晨燕等

項目主要機構：成都雲公益發展促進會

項目相關機構：成都市慈善總會、成都市民政局、成都市文明辦、成都市未成年人救助保護中心、成都市人民檢察院、成都市慈善事業發展辦公室等

(一) 項目介紹

兒童是國家和人類的未來，是社會可持續發展的最重要資源之一。同時，兒童是社會的脆弱群體，最容易受到傷害。關注和保護兒童的權利是社會發展與進步的標志之一。我國兒童保護社會體系亟待完善，需要不同層面的積極探索，找到切實可行符合中國國情的兒童社會保護模式。

項目名稱：兒童守護使——促進社會力量有序參與困境兒童保護

項目區域：以成都為中心，輻射四川省全省

項目受益對像：受到暴力、虐待、忽視、剝削等傷害的困境兒童

項目目的：捍衛困境兒童的生存權、受保護權、參與權和發展權，使每一個困境兒童得到來自家庭、社會、政府三位一體的全面關愛、保護和支持。

項目目標：全域倡導，影響人數不低於 300 萬人次；能力提升，受益一線社工不低於 50 人；平台建設，逐漸搭建並完善相關資源中心及信息平台；跨專業聯動，調動社工機構、醫療、法律、心理、學校、社區家庭、傳媒、應急響應等多專業志願服務資源；特別關注，有序關愛幫扶未成年受害人、家暴兒童、流動兒童、困境殘障重病兒童等多種類型困境兒童。

項目內容：緊密圍繞完善的兒童保護社會體系必須具備的四個要素開展工作，對社會產生系統化影響。

1. 社會倡導，提高兒童保護的理念和意識 - 通過“成都兒童保護周”等大型活動進行社會動員，多次發起大規模公眾倡導活動“保護兒童 - 不傷害、不沉默、不等待、不放棄”“兒童不是私有財產 停止對兒童的暴力”、“我是兒童守護使 守護娃娃 守護未來”，最多的單次傳播閱讀量即超過 300 萬次，整體影響超過 1000 萬人次，營造全社會參與兒童保護的氛圍。

2. 推動完善指導相關實務的法規政策 - 推動市政府將六月第一周“成都兒童保護周”確定為城市慈善名片；制定社區兒童保護操作手冊，研發困境兒童相關課件 1 套，發放 200 余冊；與錦江區、金牛區檢察院等司法機關合作，簽訂《加強未成年人司法保護聯動機制》；與市未保中心合作，調動涉及兒童保護的 200 余家社會組織、10 余個專業志願者隊伍、13 個政府部門、10 余位國內外專家、10 余位明星



名人，以及大量媒體、企業等共同參與，完善宣傳預防、發現報告、干預、督導、保障的兒童保護機制。

3. 提高從事兒童保護服務專門機構的專業能力 - 帶動區域內從事兒童保護服務的數十家社會組織，邀請專家督導實務培訓 30 余次，800 人次參與。為兒童保護專業人員提供實務督導 40 余次，一線受益社工 100 余人。參照國際先進經驗，以個案管理、小組、社區等社工專業手法回應服務對象的需求，實際幫助個案 400 余例，小組及社區活動直接影響 100000 余人次。

4. 銜接整合開展服務所需的各項資源 - 正在逐漸搭建並完善“成都兒童保護資源中心”及“成都兒童保護信息平台”。包括新聞編輯發布系統、知識管理系統、個案工作管理系統、兒童保護志願者社區等 4 大方面。雲公益作為騰訊公益全國七大助力伙伴之一（西南地區唯一），同時還承接了成都市慈善總會、德陽市慈善總會等機構線上籌款專業服務。從 2014 年至今，僅騰訊公益樂捐平台，就為 300 多個伙伴機構發起的兩百多個項目聯合籌集善款超過一千萬元。資源整合，跨部門、跨專業合作，調動社工機構、醫療、法律、心理、學校、社區家庭、傳媒、應急響應等專業志願服務資源。

(二) 案例介紹

本項目以雲公益為社會力量資源平台，跨機構、跨界別聯動各類社會力量，開展跨部門跨專業合作，爭取政府相關部門介入指導，有序關愛幫扶多種類型困境兒童，如“刑事案件未成年受害人”、“遭遇嚴重家暴兒童”、“遭遇虐待忽視的流動兒童”、“困境殘障重病兒童”以及“農村留守困境兒童（監護完全缺失的事實孤兒等）”。在此介紹部分困境兒童幫扶個案。

1. 刑事案件未成年受害人

被害人 B 女 15 歲，被親生父親強姦，B 父為“零口供”定罪量刑 4 年，檢察院向被害人及其代理人送達撤銷監護人資格的司法建議。因被害人 B 的母親長期遭受家庭暴力，婦聯為 B 母提供離婚和撤銷監護人資格訴訟的法律援助，現兩案已不公開開庭審理並判決離婚和撤銷監護人資格。雲公益指派兒童社工為 B 女及家庭提供心理輔導、法律服務、家庭輔導、就業幫扶、動物治療等服務，邀請專家提供社工個案督導。

2. 遭遇嚴重家暴兒童

14 歲男童 E，母親去世，2 年前被父親接到城市後被長期關在露天陽台上，被父親及同居女友暴力虐待。媒體記者拍攝到 8 小時內 E 被父親暴打 17 次。隨後離家流浪兩個月，靠乞討偷竊維生。雲公益為 E 男提供入學、團體活動、心理輔導，並專門在學校創建足球隊，吸引 E 自願加入。經過一年持續專業訓練，E 男自信心、交往能力、溝通能力明顯提升，性格開朗。其父親也主動接受了“親職教育”，父子關係已開始緩和。

3. 遭遇虐待忽視的流動兒童

深圳 8 歲男童 F、3 歲男童 G，因父母吵架，母親離家出走聲稱去成都，父親即帶兩兄弟來到成都流浪街頭。冬天溫度極低，兩兄弟衣著單薄，光腳。其父親很少露面，兩兒童連續幾天露宿街頭。雲公益熱線接到市民舉報，為 F、G 及時提供冬衣食物，協調社區專業社工、律師與其父親溝通，將兩困境兒童送進民間庇護場所“益中未成年人救助保護中心”安置。由於男子性格不成熟、暴力傾向明顯，接下來帶兩個孩子在四川、深圳、江西等地穿梭三個多月，雲公益持續跟進。期間多次對其進行危機干預、情感支持、親職教育。目前，該家庭已恢復正常狀態，

F、G 分別回學校及幼兒園就讀。前不久，孩子父親以志願者身份在深圳街頭救助了一名流浪兒童找到家人。

(三) 項目價值

1. 以“三社聯動”社工服務為基礎

與社區、在地社會組織、專業社工“三社聯動”，調度社工、心理諮詢師、醫生、律師、教師等，與政府相關部門（如民政未報中心、基層檢察院未檢科等）形成聯合工作小組，針對個案制定跟進計劃，包括針對群體開展的心理諮詢、志願服務支持、家長親職教育小組等，由聯合工作小組進行分工跟進。

2. 以雙向保護為原則

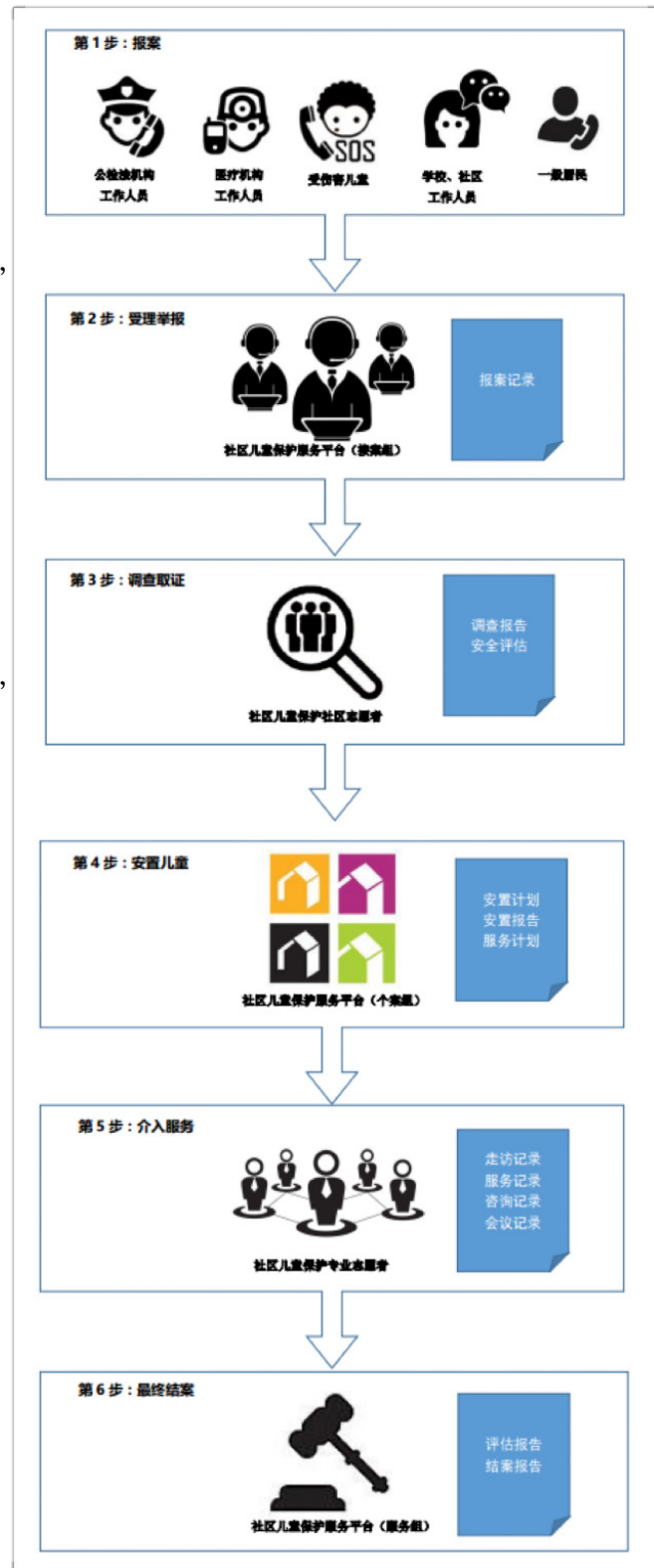
在未成年人司法保護體系構建中，雲公益將未成年被害人和附條件不起訴未成年人作為重點服務對象，為未成年被告人和被害人提供雙向保護。

3. 以專業團隊為支撐

就目前個案而言，從服務對象需求評估出發，由醫療、法律、心理等專業志願者團隊承接具體服務，以此模式在公益項目資金緊缺的情況下，保障服務對象獲得一流的專業服務。

4. 以資源整合為平台

市慈善總會設立兒童保護專項資金，市民政局培育發展社會組織專項資金、市文明辦社會服務專項資金等先後予以資金支持，開展促進社會力量有序參與兒童保護的專項服務，將 200 多家社會組織、上百家愛心企業、各級政府和部門、公檢法司單位及法律、心理、醫療、傳播等 10 多支專業志願團隊資源聚集，組織和引導社會力量有序參與兒童社會保護工作，探索保護模式和路徑。



(四) 項目反思

1. 強調基於兒童權利保護的兒童保護個案服務顯得尤為重要。由於兒童保護極端個案服務專業化程度要求高，社會結構化需求高，人力資源要求高，服務成本

高，目前很多社會組織並未廣泛開展。

2. 兒童社會保護要與公權力對接，爭取最大支持。
3. 要與媒體建立伙伴關係，提高媒體人士兒童保護理念意識，進一步提升公眾認識。
4. 多元參與方在為服務對象提供專業支持的同時，可同步建立社會資源庫相互支持共享。
5. 現實文化環境下，針對受害未成年人及家庭心理撫慰等社會支持幫扶的實施，困難遠大於涉罪矯正。

壹次心，陽光天使的守護者 - 社會組織參與未成年人社區矯正案例

作者： 應吟吟
項目名稱： 陽光天使成才（問題青少年幫扶）計劃
項目主要機構： 蒼南縣壹次心未成年人幫扶中心

壹次心源自“懿”字，意為美好的德行。

壹次心未成年人幫扶中心是浙江省首家也是全國為數不多的專注問題（失足）未成年人幫扶的公益組織，服務內容為預防犯罪宣教和應急救護培訓，有不良（嚴重不良）行為未成年人、服刑青少年、服刑人員子女、社會流浪未成年人、家暴兒童和婦女的幫扶和心理矯治工作。

壹次心未成年人幫扶項目榮獲第三屆中國公益慈善項目大賽 - 實施類項目百強單位。公益微電影《愛在壹次心》由湖南電視台執導，是浙江省唯一一部被中國公益慈善項目大賽組委會選中拍攝微電影的公益項目，也是全國第一部社會組織參與社區矯正的微電影。理事長榮獲“第二期中國公益慈善人才培養計劃”全國十強，“2014 年度中國慈善推動者”，2015 年 7 月份“中國好人”；入圍“2015 年度公益盛典” - 公益人物獎。

（一） 機構簡介

壹次心未成年人幫扶中心（以下簡稱壹次心）是浙江省首家也是全國為數不多的專業致力於未成年人社區矯正人員幫扶和心理矯正的公益組織，現有 3 名專職工作人員，8 名心理諮詢師，60 多名黨員，400 多名志願者。

壹次心未成年人幫扶中心於 2013 年 4 月份成立，兩年多來已開展了 200 多場的大型普法宣教活動，在做好預防的同時，同步開展了 700 多次的未成年人社區矯正人員（包括本地籍外來務工人員）一對一的心理輔導工作。壹次心致力於探索社會組織參與未成年人社區矯正專業化、溫情化、人性化、常態化的專業幫扶模式，取得了明顯的效果。公益微電影《愛在壹次心》是全國第一部社會組織參與未成年人社區矯正的公益微電影。理事長應吟吟獲得了“第二期中國公益慈善人才培養計劃全國十強”、“2014 年度中國慈善推動者”等，並赴美國紐約培訓學習。

（二） 背景介紹

近幾年來，未成年人犯罪率在我國呈上升趨勢，特別是發育年齡提前，受網絡、暴力、色情文化等諸多因素影響，以及農民工外出打工、家庭暴力、性侵害等導致教育缺失、家庭失和、社會失管等。

未成年人由於各項生理機能正處於發育之中，心理發育相對滯後，自我控制能力不強，所以他們身上具有很強的可塑性。如果通過正確的、科學的引導，極有可能回歸社會，健康成長。

（三） 幫教總結

2014 年初，在龍港司法分局的大力支持下，壹次心開始介入未成年人社區矯正工作。鑒於未成年犯罪人員（以下簡稱學員）的特殊性，在多次研究、討論後，最終確定了一套符合未成年人身心特點的輔導方案，即法制教育、心理輔導、個案輔導、群體治療等直接心理輔導和戶外活動、建立新的朋輩關係、培訓人際溝通

技巧、建立社會支持網絡、就業培訓和安置、親情陪伴等間接輔導相結合，多管齊下。

一是做好心理評估與診斷，定制個案心理矯正方案。壹次心安排專業心理諮詢師為學員們作全面心理評估與診斷，會同人力資源管理師、司法系統工作人員結合每名學員個性特征、就業技能等為其量身定制一對一的心理矯正方案，並落實專業輔導老師（有豐富育兒經驗的中年志願者 2 人為 1 組）負責幫教、心理輔導等，初期每個星期至少兩至三次回訪，中後期每個月三至四次回訪，平時隨時保持電話聯系、溝通。

二是注重情感關懷，建立個人情緒檔案。針對學員中普遍存在的情感受挫、自卑、緊張等情況，著重用親情化關懷鼓勵等方式幫助其重新找回自信，建立個人情緒檔案，及時捕捉學員情緒動態變化，並給予適當的引導和完全的肯定，通過 QQ、微信、節假日、生日送祝福語和小禮物的方式傳遞關懷。

三是注重融入社會，發揮群體引導作用。鑒於未成年人都有很強的表現欲望，壹次心組織學員以志願者的身份參加公益活動，讓他們在助人過程中找到自身價值，鼓勵他們把活動照片放到空間或是微信群裡。讓周圍的人對他們給予鼓勵和監督，形成良性循環。

四是注重正面引導，建立全新的朋輩關係群。未成年人心理素質不穩定，如不注意隔離他們與不良習氣接觸，不注意對他們不良行為的及時糾正和控制，很容易受到壞人壞事的熏陶而重新犯罪。為了給他們創造良好的生活環境，壹次心每個月至少開展 5-10 場的公益活動，以常態化的活動、正面的新聞素材引導他們積極向上生活，同時組織志願者主動和他們交朋友，對他們任何一點一滴的進步都給予正面的鼓勵和贊揚。

五是注重階段評估，及時完善幫教工作。在實際幫扶過程中，很多未成年人的思想變化是呈“螺旋型”發展的，心理素質極不穩定，輔導老師定時聯系學員每個月做好思想等方面情況的書面彙報材料，並結合階段性的回訪意見，及時進行調整，完善幫教工作。

六是注重職業規劃，幫助解決就業問題。未成年人犯罪人員一般缺乏謀生技能。因此，加強職業技能培訓，不僅是對未成年人教育改造的方式，更是提高其謀生能力的手段。壹次心志願者給他們做學業生涯、職業生涯規劃和指導，聯系培訓機構、愛心企業幫助他們解決就業問題，並為他們爭取到比同齡的孩子更多的比較好的崗位和培訓、升職、加薪機會，讓他們在公平、公正、友好的環境中快樂健康工作。

七是注重法制警鐘長鳴，引導守法懂法依法辦事。這些學員基本都是低學歷人員，對法律法規一無所知。壹次心舉辦法律知識講座，開展普法知識競賽，堅持教育和防範並重。1、專家授課，邀請在職法官、警官、律師、法律工作者擔任講師。2、志願者授課法。邀請退伍軍人、心理諮詢師、離退休人員等進行愛國主義、社會公德等教育。3、現身說教法。邀請社區服刑人員、刑釋解教人員談服刑經歷，高牆內外的區別，對學員起到警示教育作用。4、多媒體授課法。通過 PPT、視頻、小遊戲等形式，講解法律條文。

八是注重家庭教育心理干預，同步完善社會支持系統。在對問題青少年的心理輔導過程中，志願者們發現絕大多數問題少年出現的根源在家庭教育。所以壹次心

在對學員的心理輔導的過程中逐步介入家庭教育心理干預，提高監護人的教養能力，為未成年人創造健康的家庭成長環境，完善社會支持系統。

九是注重關注青少年心智特點，探索多形式的引導機制。未成年人大多好動、貪玩，壹次心精心設計了集趣味性和教育性於一體的活動形式，比如迷宮、猜謎語換禮品、模擬課堂、趣味運動會、公益勞動（植樹、除草）等，普及各類法律知識。

(四) 幫教特點

在介入少年犯罪人員心理輔導過程中，團隊負責人很快就意識到這些孩子並沒有太多的心理問題，大多時候是道德和價值觀出現了偏差。於是團隊把輔導分成了兩大塊，一是直接心理輔導，包括一對一、團隊心理輔導，由專業心理諮詢師負責。第二塊就是間接心理輔導，即法制教育、職業規劃、就業安排、親情陪護等由黨員志願者帶領骨干志願者每 2-3 人組成 1 個小組負責，提供親情化、溫情化、人性化關懷。

對未成年人犯罪人員的心理干預是一個持續的過程，從來都不是一蹴而就的，而人最脆弱的時候往往都是在夜深人靜的時候。為了幫助他們走出心理陰影，每位心理輔導老師的手機 24 小時為他們開機，只要有任何問題隨時都可以聯系傾訴，多次制止了學員們因為外界原因導致的自殺、自傷等過激行動，確保了學員的生命安全。壹次心絕大多數的志願者都是兼職人員，很多人在完成自己繁重的工作後，凌晨了依然堅持陪著輔導對象，高負荷、繁重、持續的工作量經常導致他們體力嚴重透支。可喜的是，到目前為止，壹次心幫助過的 60 多名問題青少年中沒有出現再犯罪記錄，都陸續按期解教，而且變得樂觀助人。尤其讓人激動的是，2015 年 8 月末，國家主席習近平簽署主席特赦令，根據壹次心真實幫扶案例改編的微電影《愛在壹次心》中的“小磊”原型因為表現優秀，提前 2 年多釋放，這也是對壹次心志願者和龍港司法分局領導 2 年多來嘔心瀝血的最好肯定。

壹次心還為一類特殊的群體——新居民未成年人服刑人員爭取到了應有的權利。壹次心和蒼南縣人民法院簽訂了異地籍少年犯罪人員的幫教協議。因為是異地籍，不好管理，2014 年 2 月份之前的異地籍青少年犯罪人員幾乎都判實刑，很容易交叉感染。但是 2014 年 3 月份之後壹次心和縣法院合作，為他們爭取到了判緩刑和不判的機會，由壹次心機構接收做專業幫扶和心理輔導。此舉也開創了浙江省司法系統接收外地籍少年犯罪人員的先河。

壹次心開展的活動有別於其他任何一個社會組織，因為他們的志願者當中一定會有犯罪人員，他們常年周轉於犯罪人員之間，經常被誤解和嘲笑，但是每位志願者一直在堅持。因為他們都知道自己的使命所在。很多人員實施犯罪行為具有嚴重社會危害性，會連累更多無辜的人，壹次心機構多堅持一天，多幫助一個人，改變的不僅僅是一個人的命運，更是一個群體的命運。

公平貿易旅行和民藝

作者： 陳樂叢
項目名稱： 去遠鄉學手藝
項目主要機構： 上海樂創益公平貿易發展中心
項目相關機構： 控拜銀匠協會，苗苗手工合作社，藍草計劃等

上海樂創益公平貿易發展中心（簡稱“樂創益”）是一家致力於在中國推動公平貿易的公益組織。

2008 年-2013 年 | 搭建公平貿易手工類產品平台

樂創益最初創立的初衷，是協助手工藝人群體的產品具備公平貿易的屬性，在城市裡的銷售渠道進行售賣，以獲得合理的收益。產品的定價依據世界公平貿易組織（World Fair Trade Organization，簡稱 WFTO）定義的公平貿易十項原則，樂創益協調產品生產者、設計師和店鋪經營者三方，擬定了試行的定價標準。其中，產品生產者的收入需符合以下條件之一：不低於當地的最低工資標準或不低於產品零售價的 10%。

自 2008 年創立以來，樂創益在都市尋找店鋪或義賣場合來幫助手工藝人群體以公平貿易原則銷售其產品，但未取得良好的效果。原因分析如下：

- (一) 中國作為製造業大國，國內的消費者對於手工藝品作為日用品的市場需求量小；
- (二) 手工藝人群體因為生活環境和眼界所限，造成他們的手工藝品和都市消費者的需求不匹配；
- (三) 都市消費者沒有體會到手工品的加工耗時和難易程度，往往根據機器制作的產品定價作為參考，而認定這些公平貿易屬性的產品定價太貴。

公平貿易操作的國際慣例是將生產者的產品，以合理的價格輸送到消費者手裡。這當然是很美好的模式，而現實是中國的公平貿易組織鮮有財力和能力去運作。

策劃“去遠鄉學手藝”公平貿易旅行項目，來自於樂創益在成立了 5 年之後對以往項目的反思。如何幫助手工藝人群體運用所熟悉和已經擅長的技巧去創造財富？樂創益的總干事陳樂叢開始思考這個問題。

2013 年—2016 年 | 公平貿易旅行之民藝體驗

2010 年和 2012 年的春天，樂創益分別組織過兩次以公平貿易為主題的旅行，該主題旅行的參與者都獲得了良好的體驗。同時，陳樂叢在工作中認識了 DIY 行業的工作者，比如寧波天工之城、北京慢生活拼布和上海熊言熊語，他們表達了想和樂創益合作，進行民間手工藝互動學習的意願。此外，多位樂創益的志願者和服裝院校的大學生也通過樂創益的介紹去到那些未經開發的少數民族山區去學習民間手工藝。有了這些信息的綜合彙集，陳樂叢就開始調查行業相關人士，了解他們是否願意在旅行的過程中，為學習手工藝向民間手工藝人群體支付合理的學費，得到的答案是肯定的。這些促使陳樂叢構思“去遠鄉學手藝”，滿足一些對中國民間手工藝感興趣的旅行者的需求，讓旅行者增加行程中的人文體驗。

公益旅行在我國還處於剛剛起步的階段，存在發展層次低、影響力小、幫助群體相對單一、參與不夠廣泛等問題。我國較早涉及公益旅行的組織，都還停留在倡

導游客在旅行時捐贈物資送給偏遠地區的小朋友，或者去孤兒院當義工。這些方式有可取之處，但前者只是停留在傳統的“捐贈”，有可能造成偏遠地區小朋友依賴救助物資的心理等其他社會問題；而後者產生的社會問題可能更多，如英國的公益組織 Tourism Concern 於 2014 年 5 月 28 日就發出“停止到尼泊爾孤兒院的公益旅行”的呼吁，因為有些生活在孤兒院的孩子並不是真正的孤兒，而是為了滿足日益增長的公益旅行者的需求，一些孤兒院蒙騙了一些貧困家庭，讓他們把孩子送到孤兒院。

公益項目的初衷都是為了解決一個社會問題而進行的嘗試，但是確實有可能會發生為了解決一個社會問題又產生了新的社會問題的情況，這是專業的公益組織需要在工作中避免的。

而“去遠鄉學手藝”項目，鼓勵出門游玩的都市人可以到某個鄉村去學手工藝，並以公平貿易原則合理支付學費給到手工藝人群體。期望這些手工藝人群體獲得收益後，有可能讓其家庭生活運轉趨向正常，比如說父母可以在家鄉勞動為其子女支付學費和餐費，不用外出打工，從而避免造成留守兒童、失學兒童，夫妻分居和空巢老人等社會問題。最重要的是，這些手工藝人群體家裡的子女能夠從父母的榜樣中得到鼓勵，從小培養起靠勞動賺錢而不是等待外界救援的心態。

2013 年 9 月，樂創益在豆瓣首推該項目，醞釀半年的“去遠鄉學手藝”項目開始啟動。手工藝人群體由藍草計劃、貴州鄉土文化社、貴州苗苗合作社、貴州控拜銀匠協會、愛星城鄉互助和土風計劃等機構推薦，分布在湖南、貴州、四川和雲南等地。被推薦的手工藝人群體需要符合以下特征：有 10 年以上的手工技能，其住所有接待旅客學習的空間，可以讀寫漢語，有通訊工具。

不同於常規的旅行，“去遠鄉學手藝”注定不是一趟豪華度假游，由於手工藝人群體居住地的交通不便利和缺乏配套的服務設施，旅客都需要做好可能會略微辛苦的心理準備，但是這些許的辛苦是值得的，行程中所有經歷都會是難得的體驗。

志願者明嘎是豆瓣“義工旅行”小組的組長，她在小組話題中置頂推薦“去遠鄉學手藝”項目，她的朋友 Nara 成為該項目的首位旅客。目前，已有 100 多名旅客參加了該項目，並給予好評。志願者蔡亞毅為該項目制作了一段動畫視頻，在視頻中對公平貿易十個原則進行了詮釋。樂創益會建議每個旅客在出發前收看這段視頻，增加對公平貿易的理解。

樂創益還積極尋找跨界合作，舉例說明：

(一) 鼓勵專業的旅行機構將“去遠鄉學手藝”融入旅游路線。如，上海 VIVA 旅行家於 2014 年開通了“上海—貴州控拜”的學習銀飾路線，2016 年在策劃“上海—雲南丙中洛”的學習織毯路線。

(二) 鼓勵大學生社團將“去遠鄉學手藝”融入公益項目。如，華東政法大學的“彩雲支南”社團則從 2014 年開始將支教活動與學習民間手工藝相結合。

2016 年，該項目入選上海市靜安區公益創投項目，通過培養上海白領擔任志願者領隊，帶領更多都市旅客參與“去遠鄉學手藝”。目前，這些志願者領隊開發了湖南鳳凰、貴州黔東南、四川汶川、雲南蘭坪和甘肅天水等地的路線，學習的民間手工藝包括：刺繡、銀飾、楓脂染、羊頭琴和編麻鞋等。

“去遠鄉學手藝”的社會意義是讓旅客親自感受到偏遠地區手工藝人群體的處境，從而關注這類群體面臨的社會問題。參加“去遠鄉學手藝”的旅客在體驗了手工

藝的制作過程後，都能認同手工藝人群體的產品定價，並自發將旅行的感悟發微信朋友圈進行傳播，讓更多的群體能夠看到公平貿易發揮的作用並積極參與，也就有可能讓這個項目可持續發展下去。

隨著旅行者的增加，項目漸漸顯現其社會效益。比如：-

- (一) 貴州省雷山縣控拜村，原本僅有一個銀匠師傅返鄉接待旅行者，2015 年 9 月，另外 4 個銀匠師傅也返回家鄉了。
- (二) 控拜村的銀匠協會運作公平貿易原則，和當地旅游局一起合作，制定學手工藝的路線。
- (三) 一位來自北京的旅客和貴州省雷山縣的苗錦傳承人甘小芝所在的合作社建立合作關係，向合作社提供訂單。因為旅客親自學習過，了解了工藝的難易程度，也就為合理加工費的制定達成一致意見。
- (四) 貴州的苗錦傳承人甘小芝和湖南的繡娘吳梅青，被上海北京等地的院校和 DIY 教室邀請開設“民藝傳習班”。
- (五) 部分旅行社或社會企業借鑒“去遠鄉學手藝”項目，開發類似的民藝旅行項目。

“去遠鄉學手藝”項目的困難有：大部分的手工藝人群體的教學經驗不足，對於公平貿易原則定價收取學費的自信心不足。需要籌集培訓資金協助這部分的手工藝人群體學習 DIY 的運作、學習公平貿易知識。

“去遠鄉學手藝”項目的挑戰在於如何說服旅行市場對該項目的接受。樂創益曾經聯系國內諸多專業旅行機構，他們在評估了市場利益導向後，均沒有採納該項目的實施。而如果僅憑借國內部分公益組織和社會企業的力量，可能僅僅是影響小眾旅客的參與度，則大大減少可從中獲得可持續發展的手工藝人群體的範圍。

參考閱讀：

(一) 公平貿易發展史：

在國外，公平貿易已經有 70 多年的歷史，並構建了標籤認證體系，比較常見的標籤有國際公平貿易標籤組織(FLO International，簡稱 FLO)於 2002 年發起的產品認證標籤和 WFTO 於 2004 年發起的組織認證標籤。目前，公平貿易占世界貿易總額的 0.01%，自 2000 年起，公平貿易以 20%的比例逐年遞增，成為全球範圍內最有活力的貿易領域。2014 年，經 FLO 認證的全球交易量達到 59 億歐元，FLO 在全世界共有 63 個國家和地區的 900 多個公平貿易認證組織，其中一半組織在非洲，四分之一在拉丁美洲和加勒比海，其餘的分布在亞洲和太平洋地區。WFTO 制定每年五月的第二個周六是世界公平貿易日。

在中國兩岸三地，樂施會始於 2002 年在香港推動公平貿易，2008 年香港成立了香港公平貿易聯盟並與 FLO 在 2012 年簽署成為「公平貿易推廣組織」；在台灣，Earth Tree 於 2006 年開業，台灣生態綠在 2007 年獲得 FLO 商標授權，2010 年台灣成立公平貿易推廣協會，2015 年台北成為公平貿易城市。上海樂創益公平貿易發展中心籌建於 2008 年 8 月，2009 年在上海市靜安區民政局注冊成立。

(二) 世界公平貿易組織 (World Fair Trade Organization，簡稱 WFTO) 定義的公平貿易十項原則：

Principle 1: Creating Opportunities for Economically Disadvantaged Producers

原則一：為貧窮及弱勢生產者提供改善生計的機會

Principle 2: Transparency and Accountability

原則二：運作及買賣過程具透明度和問責性

Principle 3: Fair Trading Practices

原則三：持久的貿易關係

Principle 4: Payment of a Fair Price

原則四：給予生產者合理價格

Principle 5: Ensuring no Child Labor and Forced Labor

原則五：禁止使用童工或強迫勞動

Principle 6: Commitment to Non Discrimination, Gender Equity and Women' s Economic Empowerment and Freedom of Association

原則六：反對歧視、促進性別平等及結社自由

Principle 7: Ensuring Good Working Conditions

原則七：提供健康、安全的工作環境

Principle 8: Providing Capacity Building

原則八：提升生產者能力

Principle 9: Promoting Fair Trade

原則九：推廣公平貿易運作

Principle 10: Respect for the Environment

原則十：生態環境維持可持續發展

老牛兒童探索博物館項目介紹

項目名稱：老牛兒童探索博物館
項目主要機構：老牛基金會

(一) 項目背景

中國兒童想像力危機源自以升學考試為中心的應試教育。應試教育的評價體制使得兒童在時間上、空間上、思想上、行為上都是不自由的，這大大束縛了兒童的發展。然而這個想像力危機的背後隱藏的並不一定是民族危機，而可以是巨大的發展潛力。

兒童早期是人一生中大腦形態、結構、機能發展最為迅速、可塑性最強的時期，是個體情感、行為、語言、認知等各方面發展的敏感期。在這段人生最重要的啟蒙時期所獲得的教育是個體日後繼續學習和終身發展的基礎。同時，學齡前教育是投入最少，回報率最高的教育事業，投入產出比最高可以達 1:17。

(二) 項目起源

老牛兒童探索博物館項目緣於 2011 年末老牛基金會創始人、榮譽會長牛根生先生的一次美國環保項目考察之旅，偶然的機會到當地兒童博物館參觀體驗後發現的，這種體驗式、互動式、在國內沒有被普及的教育模式，對牛先生的觸動很大，回國後或者說在參觀之後，就產生了在中國開展兒童探索博物館項目的想法，牛先生想要將這種先進的教育模式引進中國，並作為公益項目普及開展，以惠及更廣大的中國兒童。

(三) 項目內容

1. 老牛兒童探索博物館的歷史使命

引進先進的教育理念與方式，結合中國優秀的傳統教育思想，通過公益的形式建立創新型、互動式、示範性的中國兒童探索博物館，為中國的兒童和家長提供一種新的非正式的學習環境，為中國的博物館在兒童教育領域，提供一種新的方法和形式，為中國的教育改革，提供一種新的方法(途徑)與思路。

2. 老牛兒童探索博物館的教育目標

- 讓孩子通過實踐、觀察、發現獲得對這個世界的**清晰認識**
- 讓孩子通過嘗試、探索、思考掌握對事物規律的**精準判斷**
- 設計鼓勵自主學習的**互動展項**，讓孩子更加**自信**
- 構建沒有思維限制的學習環境讓孩子更有**創造力和想像力**
- 組織場館活動讓孩子了解多元的世界，形成正確的**價值觀**
- 引導孩子接受挑戰，挖掘潛力，樹立**拼搏精神**



3. 老牛兒童探索博物館的社會價值

- 倡導尊重孩子
- 鼓勵專注努力
- 重視家庭教育
- 崇尚合作精神

4. 老牛兒童探索博物館項目特點

將以杜威、蒙台梭利、皮亞傑、瑞吉歐等心理學家和教育家所倡導的“以兒童為中心”、“教育內容和教育方法要符合兒童的興趣和發展需求”、“學習內容與兒童實際生活相聯系”、“環境是不說話的老師”、“兒童在動手操作中獲得心理發展”等科學的教育理念為依據，根據中國 0-7 歲兒童的興趣和發展需要來設計項目，通過兒童親手操作、親身互動來保護和激發兒童對周圍世界的好奇心和探索欲、激發和培養兒童的想像力和創造力，以獲得終身學習和發展的能力。

通過各種探索活動，幫助兒童認識和了解事物，理解事物之間的關係，從而掌握事物的特點和規律，鼓勵兒童嘗試以各種方式來運用這些規律，最後實現創造性地使用事物特點及其規律的教育效果。

5. 實現方式

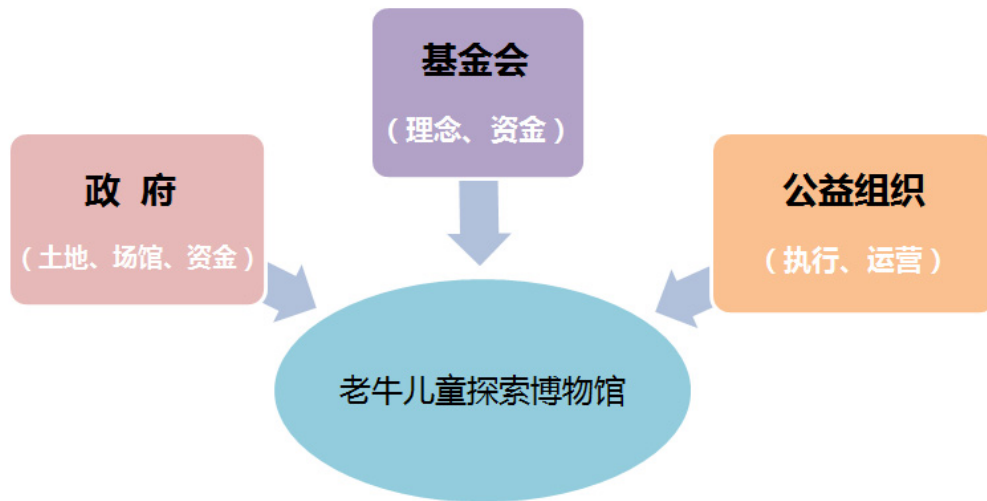
- 通過資助建設兒童探索博物館，主要包括室內部分展項設計、制作與安裝；
- 舉辦中國兒童探索博物館或者中國博物館兒童教育論壇；
- 支持中國兒童博物館人才專業培訓；
- 支持博物館兒童教育、兒童博物館教育、兒童早期教育課題研究。

(四) 項目目標

- 建立示範性、公益性、互動式的兒童博物館，用一流的教育創新理念和運營管理模式，打造一流的兒童早期教育基地；
- 形成一種適合中國國情的、可復制推廣的公益教育項目運行模式；
- 開創中國前所未有的兒童早期教育新模式，對基礎教育改革提供借鑒；

- 樹立公益基金會與政府成功合作的典範，引領中國公益事業發展新模式。

(五) 合作發展模式



(六) 合作項目

項目一：

中國兒童中心老牛兒童探索館（“探索館”）是我會聯合中國兒童中心、北京師範大學共同建立的全國首家融合國際先進兒童博物館教育理念和模式的公益性兒童博物館。探索館由我會捐資 4,183 萬元，中國兒童中心配套 2,000 余萬元，在中國兒童中心原科學宮基礎上改建而成。總建築面積約 2,400 平方米，展項面積約 1,800 平方米，場館內可同時容納 500 人；按照活動主題，分為城市廣場、開心市集、繁忙小鎮、陽光之谷、科學天地、主題空間和 4D 影院等七個展廳；展區設計圍繞幼兒發展五大領域，即健康、語言、社會、科學和藝術的教育內容，融合國際先進兒童博物館理念，並貫穿了中國傳統十二生肖的主題元素。

在探索館建設階段，特意聘請專業的美國 JRA 公司進行展項設計和制造，由美國 PSI、LUCKEY、BOSS 三家公司制作安裝；旨在為孩子創造一個專業、安全的探索學習環境，在這樣的環境中，每個孩子獨特的學習方式都能受到尊重，孩子不同階段大腦發育的需求都能得到滿足。

建成後，由中國兒童中心負責運營管理。場館門票價格體現公益理念，初期年度運營費用的 51% 由我會捐贈。

自 2015 年“六·一”開館，截止到 2016 年 5 月底，場館對外開放近 300 天，到訪的兒童及家長累計達 18 萬人次（散客 16.7 萬人次，團體參觀 70 多批次 1 萬多人次），其中兒童超過 8.2 萬人次。2015 年場館隨機發放調查問卷 1224 份，關於兒童年齡，來館兒童基本都是 0-7 歲兒童，其中兒童年齡 1 歲以內 20 人，占總比 2%；1-3 歲 287 人，占總比 23%；3-5 歲 518 人，占總比 42%；5-7 歲 399 人，占總比 33%；對場館滿意度（來館感受調查），訪客對於場館內的展項設施，97% 的兒童表示喜歡，其中非常喜歡的占 68%。只有 3% 的兒童體驗感覺一般；僅有一名兒童對於展項表示不喜歡。

2015 年 12 月，國務院副總理劉延東在全國婦聯中國兒童中心總結兒童探索博物館先進經驗上作出重要批示：中國兒童中心創新理念，多方合作，開展特色體驗教育，探索兒童校外教育新模式。望再接再厲，為兒童健康

快樂成長搭建新平台。

項目二：

呼和浩特市兒童探索博物館項目（以下簡稱呼市館）是我會與呼和浩特市政府合作建設的一家集兒童教育、培訓、展覽體驗等功能為一體的綜合性場館，場館旨在為呼和浩特市及周邊地區 0-7 歲兒童及家長提供一個提高認知能力、實踐能力、創新思維能力的高端學習體驗場所，對學前兒童的全面發展具有重要意義。

呼市館的建築和展項設計皆由美國具有五十多年豐富經驗的領先兒童博物館設計公司—劍橋七聯公司按照“世界一流水準”的目標規劃設計完成。

該項目總占地面積 25861 平方米，總建築面積約 72000 平方米，其中兒童探索博物館場館面積超 25000 平米，設有一號館和二號館兩個場館，每個場館每場次可分別容納 1000 人。項目總投入約 8.5 億元，其中基礎建設資 4.3 億元金由呼和浩特市政府投入，我會將捐贈 1.3 億元用於建築、室內展項設計、制作及安裝。預計 2017 年 6 月建成並投入使用。

項目建成後，呼市館將成為亞太地區體量最大、展項最先進、配套設施最完善的兒童博物館。一號館和二號館的教育內容分別通過空間和時間的故事線索進行串聯，這也是一種創新。一號館包含八個展區，除專為 3 歲以下兒童設計的“親親寶貝”展區外，其他七個展區以空間線索為故事線，從個體、家庭延伸至城市、地區，從國家、地球再到整個外太空宇宙，這些展項的教育內容涵蓋了健康、語言、社會、科學、藝術等幼兒學習與發展的五大領域。二號館則以科學、技術、工程和數學（STEM 教育）為主，通過一條時間線索將六個展區串聯起來。沉浸在二號館的環境中，兒童可以穿越古今，從生命出現前的地球來到人類剛出現時的世界，從古代文明跨越到現代科技，並立足當下展望未來。

呼市館項目內還包含一座兒童探索博物館附屬幼兒園，將采用專門設計的博物館課程，園內兒童每天都要到博物館內進行學習。將博物館與幼兒園結合起來是呼市館的一大特色。與此同時，呼市館還將參與中國兒童博物館研究中心與美國哥倫比亞大學聯合開展的研究計劃，追蹤研究兒童博物館的社會效果和教育效果。參與科研也是呼市館的一大特色。

現在呼市館已與美國兒童博物館協會、國際兒童博物館協會及北美、歐洲、亞洲等多個國家的兒童博物館建立了友好聯系，未來將在博物館兒童教育領域引領全國的發展。中國兒童博物館行業協會總部將落地呼和浩特，承辦亞太區兒童博物館行業研討會以及國際兒童博物館協會年會，成為亞太地區兒童博物館的核心。

家居護養成就愛 - 「澳門基金會明愛家居護養服務」的成效研究

作者：澳門明愛服務主任(代) 黃愛蓮小姐
項目名稱：家居護養服務
項目主要機構：澳門明愛
項目相關機構：澳門基金會

一、 前言

近年來，由於老年人口日漸增加，越來越多的家庭需要面對照顧家中長者的問題，而且輪候院舍需時，因此，於長者在家照顧期間，家人常面對不同的照顧困難，尤其是剛離院的體弱者。根據澳門特別行政區統計暨普查局在 2011 年的統計資料顯示，預測 2026 年約 65 歲及以上長者人口約為 11.7 萬人，佔總人口的 16.8%，成為老年化社區([澳門特別政區政府養老保障機制跨部門研究小組, 2015](#))。為能有效地安排和計劃面對人口老年化所帶來的社會挑戰，澳門特區政府的施政報告早在 2011 年強調加強對老人社福及照顧上的關注，提出了長遠的老人政策，鼓勵和支持原居安老，以減輕醫療壓力及院舍需求([澳門特別政區政府政府, 2010](#))。為落實本澳居民「原居安老」的理念，支援家中病弱長者的照顧工作，澳門明愛 2012 年中得到澳門基金會的資助，開展了三年的試驗式「家居護養計劃」，同年 12 月，「澳門基金會明愛家居護養服務」正式啟動運作。

二、 服務研究問題

- ◆ 分析澳門體弱長者對家居護養服務的需求情況；
- ◆ 家居護養服務能否幫助落實原居安老？
- ◆ 社區照護服務對服務使用者及照顧者有什麼好處？

三、 服務設計的理念和目標

服務以「家居病床」到「家居康健」的理念，設置社區醫療護理資源，幫助體弱者在家恢復最大的健康程度及提供合適的照顧。服務對象包括：日常生活缺乏自理能力的中度或以上的體弱者及需要較高護理照顧之人士。服務目標：1)為社區上有護理照顧需要的人士提供最長每日 24 小時護理支援服務；2)透過盡早介入避免服務對象情況惡化，以舒緩入住院舍和醫院的需要；3)透過聯結和強化社區不同資源，建構無縫服務網絡，落實原居安老政策。

四、 服務團隊及服務內容

「澳門基金會明愛家居護養服務」目前共開設了兩個分隊，團隊規模約 40 人。家居護養服務的團隊包括社工、治療師、護士、衛生服務助理員及個人護理員，以跨專業合作形式為個案及家屬提供整全護理照顧。服務內容包括：1.基本個人照顧：例如沐浴、洗頭、餵食、換尿片等；2.特殊護理照顧：例如傷口護理、胃管餵食、糖尿病護理、腸造口護理等；3.復康服務及提供家居環境安全改善建議等；4.社工服務：例如個案輔導、義工關懷、小組活動等；5.在家訓練：健康教育及護理指導；6.特別陪護計劃及陪診服務。

五、 研究方法

研究對象為所有服務使用者及主要照顧者。研究工具為服務滿意度調查問卷及半結構式的訪談問卷。收集資料時間為 2012 年 12 月 7 日至 2015 年 11 月 30 日。收集資料方法：邀請所有服務使用者或主要照顧者在結案時參與此成效研究，以自願及知情同意的形式進行。資料處理：1)服務統計數據分析；2)服務滿意度調查結果作資料處理分析；3)訪談內容按逐字列述的形式撰寫後再分析其內容。

六、 服務成效分析

1. 服務需求的特點

由 2012 年 12 月 7 日至 2015 年 11 月 30 日期間，服務個案數為 568，服務人次為 48,451。由於大部份個案自理能力為中度依賴至完全依賴(佔總服務人數的 83.1%)，需要使用基本個人護理服務(佔全部服務量的 57.6%)；數據突顯體弱長者的社區照護在需求及基本個人護理服務方面的需求很大。

夜間及節假日服務以基本個人照顧及陪護為主，其次則為特殊護理工作。夜間及節假日的服務量約為總體服務量的 1/5 或 1/6 左右。雖然此數據比例不算高，但反映出家護服務可滿足節假日及夜間照護訴求的個案，且比較 2013 年至 2014 年有近 1.3 倍的增幅，2014 年至 2015 年的服務人次有約 2.4 倍的增加。此外，估計未來非恆常辦公時間的服務仍有較大的發展空間。

2. 個案求助的原因與離院支援的重要性

個案使用服務最主要原因是離院支援，幾乎佔個案總數的一半，並且每年有持續的升幅。而另一明顯的變化為家人/家傭無法照顧服務使用者的支援，比較 2013 年及 2015 年其所佔百分比由 22.6%升至 40.3%，有近一倍的升幅，反映出家傭或家人的問題是影響病弱者原居安老的主要因素。

訪談資料中，有個案反映居住環境亦是影響個案能否原居安老的一個重要因素，如更換胃管、頻繁的傷口換藥等護理服務，若每次都需叫救護車送院處理，有時一次需花上 5 小時，接載過程中亦可能造成個案的不適，而到宅式的護理服務則可能只需 5 分鐘便可處理，不但節省不少時間，更可減輕個案舟車勞累之苦。因本澳地區大部分舊區住宅並沒有電梯，以致居住唐樓而家有病弱者的家庭，在獲取醫療支援上遇到不少的困難，可見家護服務確為現行居住在唐樓的體弱個案帶來喜訊。

568 位服務個案中，196 人(34.5%)住在舊式唐樓，他們當中因身體需要特殊照護，如鼻管餵食、傷口換藥、壓瘡護理、造口護理護理及更換鼻、尿管等專業護理服務，共有 9,355 人次。每上門一次，即代表個案減少了因護理問題而需跑出家門，尋求支援的奔波苦楚。

3. 支援輪候院舍及落實原居安老的作用

個案中屬長期臥床及完全依賴的人士不少，在開始服務時因體弱而申請入住院舍者有 68 人，截至 2015 年 11 月底，這群人當中有 12 人最終未有入住院舍，其中最長的服務時間為 765 天。服務過程中，該 56 個個案雖然最終以院舍為家，這足見家護服務有效推延入住院舍時間的作用。同時，有 5 位長者曾因家護服務的支援而從院舍回家生活，共享與家人同住的快樂時光。使用家護服務直至家庭安排到合適照顧者(家傭)照顧的個案數為 80 人，家護服務給予家庭時間緩衝，幫助遇上照護困局的家庭有喘息的空間，減輕照顧壓力。

在澳門，很多家庭常常面對突發的照護失能的情況，如家傭離職、請假或家人患病等，致使短時間內無法持續為體弱者提供照顧，緊急的照護支援往往較為迫

切，有家屬在訪談中表示，家護服務令護老者感到有較大的支持，以致更有信心和與體弱長者在家共同生活。密集式照顧和度身訂造的個人照顧計劃滿足了不同護老家庭的需要，特別是對兩老同住或有年長子女的家庭提供了必要的援助。對步入中年後期的子女來說，照顧年長而又體弱的父母，能力上有時會力不從心，需要其他外來的力量支援。另一方面，對子女需外出工作的家庭，家居護養服務能讓子女繼續工作之餘，亦可安心家中有人協助照顧父母，以盡孝愛父母的本份。

4. 服務質量管理及服務滿意度調查結果

服務一直抱持開放的態度接受服務使用者的意見及建議，持續改善及調整服務，以提高服務質量。過去三年，服務滿意度的調查共回收問卷 161 份，主要結果如下：在對服務使用者幫助程度的回應中（包括基本個人護理、特殊護理、復康服務、家居環境改造、社工服務及在家培訓），各項目的統計結果中顯示，完全有幫助及有較大幫助的選項滿意度為 88.2%至 97.5%之間，反映家護服務普遍對受助者或其家庭有所幫助。而家護服務對個案的具體幫助則總結出以下意見，包括：①對服務申請的回應時間快，可輔助家屬照顧長者，尤其可幫助有需要的在職照顧者，使他們可放心外出工作；②增強了照顧者個人的自信及居家安全；③上門服務可方便長者無需前往醫院，免卻等候和舟車勞累；④減輕照顧壓力及解決照顧上的護理問題；⑤家護工作人員能在病患者離院後即時提供護理知識和康復指導的照護服務，解決家人照顧病患者的燃眉之急。

七、 家居護養服務面臨的挑戰及處理

家居護養服務在提供服務的過程中，面臨的挑戰包括以下四方面：1) 家居環境的限制對服務的推行造成很大的挑戰，由於不少長者的家居環境較為狹窄、雜物較多或擺放位置不當等，為此阻礙照顧工作的有效執行，面對這種情況，工作人員只能和案主及家人商討在有限的家居環境條件下，採用對個案最有利的照護方案；2) 個別服務使用者或家屬對正確的康復和照護計劃遵從性較低，加強護老者的健康教育是必需的；3) 部份家屬對個案的健康、醫療處理及照顧狀況不清楚，導致工作人員較難掌握個案的實況；4) 與其他社區服務團隊及醫療部門合作是需要相互持續主動的溝通及往來訊息以確保照護服務的連續性，同時與政府及民間團體的合作領域上，仍需要加強緊密的溝通聯繫。

八、 總 結

家居護養服務實有需要在社區上持續發展，為家中的體弱個案提供全天候的生活照顧，以至專業復康和護理、短暫性的照護支援及度身訂造的個人照護計劃，以緩衝家庭在照顧體弱家人方面的沉重壓力，幫助更多市民得以「在家護養、原居安老」。在此亦衷心感謝澳門基金會前瞻性地資助本計劃的落實推行，讓澳門明愛有機會全面服務居家的體弱長者，同時亦提供了第二期的三年資助，讓家護服務可以進一步發展和深入社區。展望未來，家居護養服務將會加大力度，透過在家培訓，逐漸提高一般市民的照護常識，加強家人及家傭在家照顧體弱者的能力，並進一步發揮夜間和節假日社區照護的服務功能。在社區協作上，家護服務將會與醫院建立更緊密的合作，以擴大離院支援的幅度，同時亦強化與社會服務業界的支援網絡，增加社區照護的無縫性，令更多潛在服務使用者和家庭得到更貼心和適切的幫助。

九、 參考資料

澳門特別政區政府政府. (2010). http://images.io.gov.mo/cn/lag/lag2011_cn.pdf.

Retrieved 2 June, 2016

澳門特別政區政府養老保障機制跨部門研究小組. (2015). 《澳門特別行政區養老保障機制》諮詢文本. Retrieved 2 June, 2016, from <http://www.ias.gov.mo/wp-content/uploads/file/y1bzjz.pdf>

一個追夢的機會 - 聽・語・愛關懷 早期療育先導計劃

項目名稱： 聽・語・愛關懷
項目主要機構： 澳門聾人協會
項目相關機構： 澳門基金會

前言：孩子不能等待

美國聖地亞哥州立大學語言、言語和聽力科學學院劉麗容教授為澳門聾人協會(以下簡稱本會)早療團隊進行培訓時，引用智利詩人——加夫列拉・米斯特爾(Gabriela Mistral)曾經說過的一席話：「世界上有很多事情可以等待，但小孩子不能等待。他的骨骼正在發育……，因為他的名字叫今天。」，每一個小孩子都是獨特且應有屬於自己的夢想，明日的他們全決定在今天所做的一切。



緣起：不願未來有同樣遭遇的兒童

多年來，本會在服務過程中，家長憶述當初子女因遲發現、遲介入，錯過了復健的黃金期。家長的深刻體會多次提出希望澳門有早期療育系統，未來有同樣遭遇的兒童和家庭不用走相同艱難的路。

作為服務提供者，深受家長這種無私精神所啟發，決心推動澳門完善早療系統；而且民間組織應有靈活調整以回應社會需求的特性，並希望配合本會管理原則，使社服人員從實務中獲得專業成長，培養有志青年傳承社會服務的價值。

計劃前期：倡導社會對早療的關注

早期療育工作是兒童的福祉，需要社會不同持份者參與，本會多年來進行早療倡導工作，透過報章、媒體、舉辦研討會等方式，推動社會關心幼兒的早期發展。

適逢澳門基金會到訪本會，了解聾人及聽障服務的工作，本會藉此契機大膽提出早療及幼兒聽語篩查的想法，並獲澳門基金會充份支持，更有信心籌備「澳門基金會 澳門聾人協會 聽・語・愛關懷 早期療育先導計劃」(以下簡稱早療先導計劃)的方案，並在 2013-2014 年順利開展此計劃，推動澳門發展早療服務。



啟動澳門首個主動聽力及語言篩查的早期發現工作

計劃啟動了澳門首個主動到幼兒機構進行聽力及語言篩查，對象主要為托兒所 2-3 歲的幼兒。聽力篩查的測試項目分別為觀察耳朵外觀、耳鏡、中耳鼓室聽力篩查、耳聲發射、純音聽力篩查(需視乎幼兒發展年齡和配合情況)。在語言篩查方面，則透過文獻探討、先導研究、實地測試、數據分析，編製了澳門首份標準化語言篩查工具，作為是次測試之用。

計劃接受聽力篩查人數共有 2184 人，當中確診 28 人具有聽覺問題。其中 3 人確診為永久性聽損，現已接受聽、語訓練。另 25 人為中耳問題，大部份獲快速治癒。至於語言篩查共有 2100 人，當中 107 名幼兒確定為語言發展遲緩，有不少障礙(如：自閉症、專注不足過度活躍症、唐氏綜合症等)可能伴隨語言問題，故從發現語言問題可加快鑑別診斷機會，以給予最合適的介入。



2184人 **28人** **= 1.3%**
聽力篩查 聽力問題

2100人 **107人** **= 5.1%**
語言篩查 語言發展遲緩

跨足踏入學術層面，創設專業發展平台

因應語言篩查的進行，考量到語言會受到地區、文化的影響。編製了澳門首份標準化語言篩查工具，依幼兒年齡建立平均數、標準差、信度及效度等，踏出了澳門語言評量工具科研的第一步，讓同工有實踐服務機會之餘，更跨足踏入了學術科研的領域。



專家學者、熱心團體多方貢獻，傳承專業利他、小城價值

此計劃得到美國、台灣及香港權威專家學者的支援，慷慨擔任督導及顧問。不但分享其學識及經驗，更親身到來澳門實地為篩查進行指導，這種利他精神與專業技術的提升同樣重要。透過計劃亦聯繫了澳門 18 所幼兒服務機構，提供篩查環

境，並鼓勵家長讓子女接受聽、語篩查，熱心團體之間的互助，正是澳門小城可貴的價值。

早療起步配合多層次宣傳

與不同地區經驗一樣，推動初期社會對早療認識不足，尤其在聽力及語言問題難靠外觀發現，因此本計劃非常重視宣傳教育，因應不同層面運用各種宣傳途徑，當中包括以下方式：

- 提供早療資訊，家長求助有門



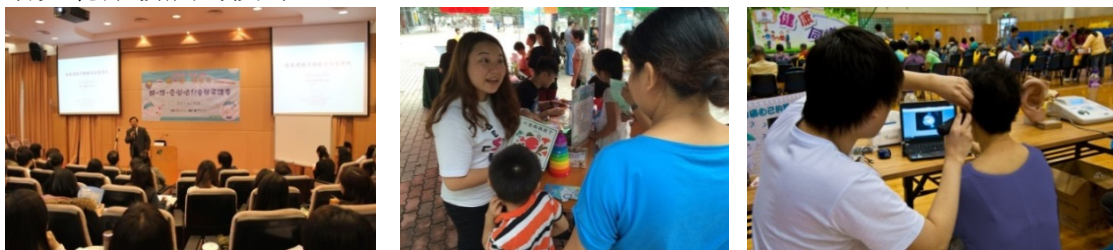
一系列的聽語發展單張、海報、期刊等宣傳物品，讓社會廣泛認識早期療育及計劃服務的資訊。利用宣傳的渠道接觸到包括政府、醫療、社服、教育及商業等 2973 個單位。

- 運用網路社群，擴展接觸範圍

配合現時互聯網發展的趨勢，設計了計劃網頁及社群網站專頁，發放早期療育資訊、活動及新聞。並把一位聽障兒童經歷拍成微電影——「100 分貝的 100 分」，以廣泛傳播早療的訊息。

- 主動走進社區，講解聽語早療

兩年間舉行講座、工作坊及社區推廣活動達 32 次，參與達 2131 人次，配合不同幼兒機構及家長而設計專題講座，加強家長、幼兒服務工作者的早療知識及促進幼兒聽語發展的技巧。



他山之石，可以攻玉；經驗互享，共同進步

計劃團隊人員在督導及顧問的共同參與下，分別前往廣東、香港及台灣早療機構參訪交流，將所獲資料彙整為參訪交流總結報告，與同業及各持份者分享，當中包括立法會議員、政府代表、社服及復康機構、教育機構、托兒所人員及家長等。

總結：實務延伸推動政策制訂

計劃透過早期發現，及早介入，使不少幼兒和家庭獲得幫助，望先導實務所獲推動完善澳門早療政策。概括而言，在政策制訂過程中，涵蓋問題界定、議程設定、決策、政策規劃與設計、執行與評估等階段(吳得源, 2006)。另 Cobb, Ross & Ross (1976)提出議程設定的外部創始模式(Outside Initiative Model)，分為發起、細化、擴展、進入等四階段。故此，在今次計劃的實行及本會早療推動歷程中，嘗試以推動政策制訂的過程來分析。

- 早療議題的界定

源起家長及前線人員的經驗，提出早療服務需求。研究亦顯示幼兒大腦的發展，神經連接密度的增加，在 2 歲時已達到 80%(Love, R. J., & Webb, W. G., 1992)，3 歲前是早療的黃金期。2015 年美國聽語學會(ASHA)亦提出早期每投入 1 元於未來能夠節省 7 元的教育及服務成本。藉由前述之因素對早療需要和效益等議題作出界定，指出其必要性。

- 發起對早療的重視

本會多年來就有關早療、新生兒聽力普查、中央轉介機制等進行倡導及引進專家經驗，藉發起先導計劃，加強社會共同關切早療的議題。

- 細化探討早療的需要

以往本會接受聽語訓練的 0-3 歲幼兒寥寥可數，聽障方面甚至出現零發現的情況，對照溝通發展遲緩盛行率 5-10%(Rossetti, 2001)，顯示可能有部份個案隱藏於社區之中。是次計劃進行聽語篩查，所得數據反映社會潛在的聽語需求，印證建構早療系統刻不容緩。

- 擴展社會的支持層面

計劃從宣傳讓大眾認識早療；引入外地權威專家學者；聯結澳門熱心團體機構；逐步延伸至立法會議員及政府等層面，將早療議題從社會上擴展，以獲得更多的支持基礎。

- 進入施政的重要議題

在整個計劃的實行過程中，不同持份者均加大對早療的關心，早療議題更成為澳門「康復服務十年規劃」的重點，當局於 2015 年為全澳新生兒提供免費聽力篩查，並於 2016 年成立兒童綜合評估中心，展開了澳門復康工作的新一頁。

在早療需要逐漸增多的醞釀階段，率先透過先導項目的實行，在問題尚未擴大爆發時，探討可行的應對之道，為澳門早療議題起到預防作用。此外，藉由民間機構作為先導項目的探索角色，能承擔試行過程的風險，去蕪存菁，落實為正式政策。可見在新措施的探討和落實之間，民間機構與當局的分工和互補，均各自擔當著重要的角色。



展望—把握任何一個介入的時機，與夢想一起飛翔

澳門早療工作僅是一個開始，往後在幼兒的早期介入上更應盡快革新現有服務模式。2015年本會獲得澳門基金會資助續開展第二階段「聽·語·愛關懷計劃」，從主要注重篩查及宣教的基礎上，增加探索以家長、幼兒工作者為本位的多元介入元素，期望在發現幼兒問題後，能及時提供服務，以把握幼兒成長階段任何一個介入的時機。



今次計劃讓小朋友獲得及早介入和改善，希望他們有能力去追尋自己的未來，有平等的機會創造屬於自己的夢想。可喜的是能夠實現夢想的不單止服務對象，對於參與計劃的團隊成員，先導項目亦為同工營造了發揮及實現夢想的平台，深深希望藉此鼓勵更多社服同工勇於尋夢、敢於追夢。

「願在同一天空下，每個人都能與夢想一起飛翔。」



參考資料

American Speech-Language-Hearing Association. (2015). Childhood Speech and Hearing Disorders. Retrieved from <http://identifythesigns.org/childhood-speech-and-hearing-disorders/>

Bloom, L., & Lahey, M. (1978). Language development and language disorders.

Cobb, R., Ross, J. K., & Ross, M. H. (1976). Agenda building as a comparative political process. *American political science review*, 70(01), 126-138.

Love, R. J., & Webb, W. G. (1992). *Neurology for the speech-language pathologist* (Second edition.). Boston: Butterworth-Heinemann.

Paul, R. (2007). *Language disorders from infancy through adolescence: Assessment & intervention*. Elsevier Health Sciences.

Rossetti, L. M. (2001). *Communication intervention: Birth to three*. Cengage Learning.

吳得源. (2006). 全球治理在公共政策理論發展之擴充.

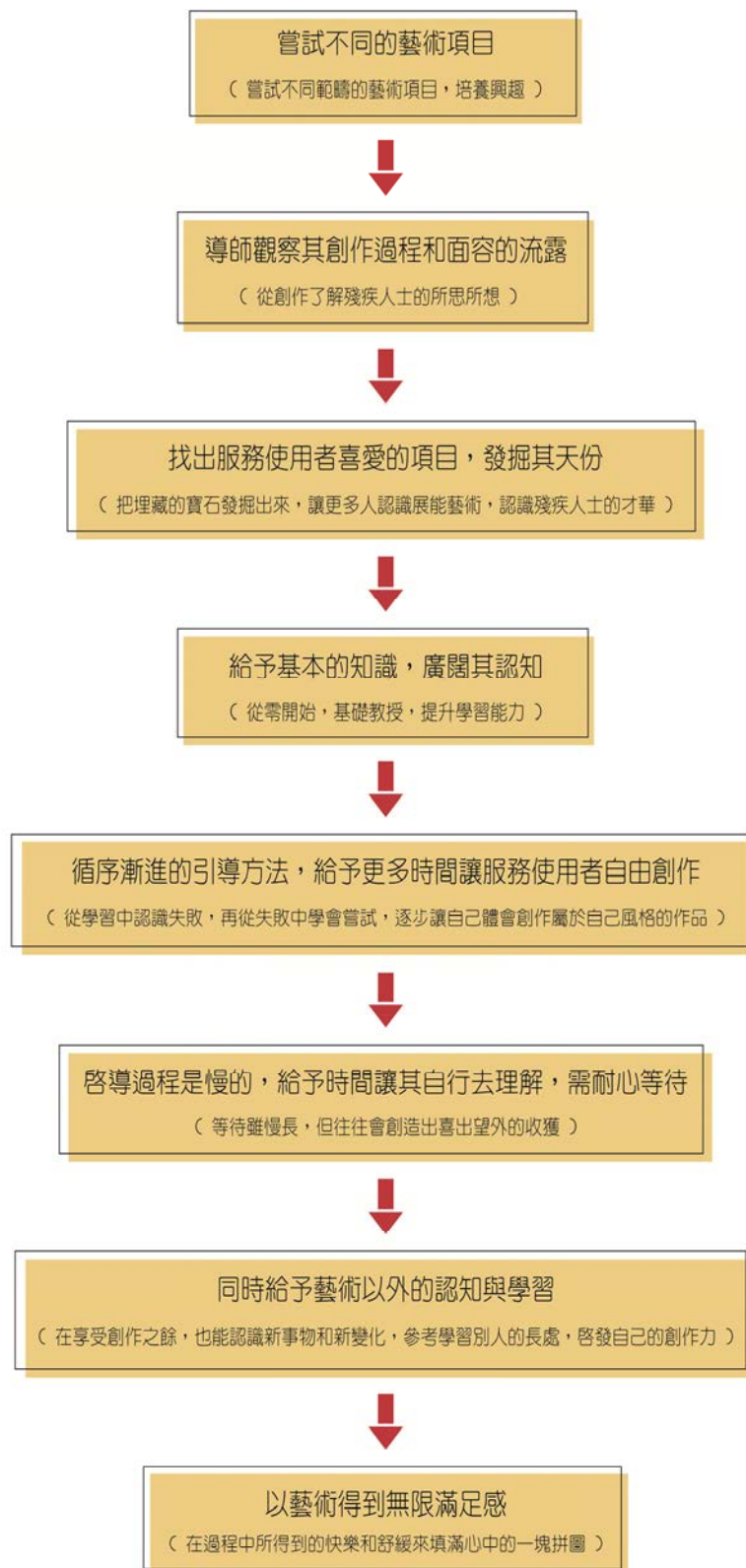
以展能藝術走進社會公益創新路向

項目名稱： 創藝工房
項目主要機構： 澳門扶康會
項目相關機構： 澳門基金會

澳門扶康會自二零零七年開始發展培育殘疾人士對藝術和創作的興趣，讓他們能在工作之餘，也能透過藝術課程得到情緒上的舒緩。而從二零一零年獲得到澳門基金會的資助下，本會設立一所專為殘疾人士提供藝術培訓的中心「創藝工房」(前稱創藝坊)，直至現時為止，有賴基金會的支持，展能藝術的發展才能更多元化，將藝術帶動到本澳的其他社會服務機構、學校、企業以及社會大眾當中，讓殘疾人士得到機會展現他們的天賦，而大眾也能體會到他們的積極和努力。



創藝工房在開辦展能藝術的方向中，皆以表達性藝術治療（Expressive Arts Therapy）為基礎，我們清楚知道，「藝術只是在有限的材料中，發揮它無限的創意」，即使是同一媒材，在不同殘疾人士的手上，皆以不同方式和面貌呈現，所以我們往往著重的是創作過程中帶來的正面影響。故藉著參與舞蹈、戲劇、美術、音樂、詩歌等方式，再加上無拘束和社會規範的狀態下，令他們享受當中過程，把自己的體驗化作創意的元素，自由奔放創作出一套獨特的個人風格，既帶給他們喜悅，又能促使情感表達及舒緩；儘管需要花費多久的時間，只要在他們興趣下逐步發展，必能達到預期的成效，讓殘疾人士在身心靈上都得到滿足和充實。為此，本工房更設有多元的藝術培訓課程，無論動態或靜態，都能發揮應有作用，如透過葡國土風舞，既能增進彼此間的合作，又能訓練手腳協調能力和記憶能力；靜態方面如陶藝、繪畫等，都能給予他們一個安靜舒適的環境，加上柔和美妙的音樂，更進一步讓他們投入創作和享受，提升專注能力和釋放情緒問題，有助解決他們生活上難以抒發的出口，而課堂當中的一切作品或表現，都能呈現出他們心情的表達，故此，當我們在欣賞者的角度出發時，重點往往不是落在作品的審美價值，了解創作者背後的故事、心境、想表達的事情才是我們追求的結果，通過這些結果便能判斷他們的才能和發展培訓的方向，有助提升生活素質。



展能藝術在發展的過程中，的確讓我們體會到殘疾人士也有他們意想不到的一面，正因為他們的殘缺，讓我們打從一開始已經主觀的對他們產生一道圍牆、一道不讓他們輕易越過的無形防線，日子久了，多方原因下，防線漸漸變成「偏見」，認為他們什麼都不會做得好，而慶幸的是，我們通過各式各樣的藝術培訓，使殘疾人士找到表現自我能力的機會，扭轉以往給大眾的印象，把不可能變成可能。本會的展能藝術畫家梁英偉先生（別號：0.38）、Life Band 樂隊及小唐果舞蹈隊，皆是本會的成功例子，同時體現出他們動和靜的一面，從繪畫、音樂、舞蹈方面皆有個人特別之處。梁英偉，一位自閉症人士，在繪畫的造詣上表現十分突出，

他喜愛用 0.38 的針畫作畫，而所繪畫的線條更是細膩幼密，加上非凡的專注力，讓他不斷吸收新事物、新技巧，直至現時為止，已踏進另一階段，期望日後他能更上一層樓，讓人驚嘆。Life Band，第一隊由兩位自閉症人士、一位智障人士及導師所組成的樂隊，以自身的努力及才華，透過音樂拉近與大眾之間的距離，同時亦以原創歌曲及音樂錄像等方式，打入主流音樂市場，希望通過歌曲發放更多正能量給社會大眾，鼓勵更多殘疾人士能夠為自己的夢想，勇敢踏出每一步，藉著音樂創造更多溝通交流的平台，令更多社區人士認識殘疾人士另一面才華。小唐果，由四位唐氏綜合症的殘疾人士組成，憑著他們可愛的特質，加上對舞步記憶力強，成功俘虜大眾的目光；憑著他們的特質，作出適當發展，有助他們身心得以正向發展，彌補先天不足。



藉著這些成功案例，加上配合澳門特別行政區政府大力推動本澳文化創意產業發展，讓本會能為殘疾人士開通新方向，以作品轉化為產品推向文創市場，在轉化產品的過程中，展能藝術家能夠從中獲得津貼，以展能藝術拓展成就，而產品的製作及包裝等工序都能為庇護工場的學員帶來工作機會，透過流水式作業及職能分工等方式帶動整體工作進行，從而讓他們都可獲得工作及津貼收入，運用自己能力發揮所長並賺取津貼。除此之外，殘疾人士的文創產品亦是其中一種媒介，透過不同的渠道，如博物館、景點地區、以及定期參與的義賣活動等，增加讓市民大眾接觸他們的機會，同時亦將展能藝術家的作品推進學校及社區教育，開設展覽等，都能直接面向大眾，宣傳並加強對殘疾人士的認識和了解，改變大眾對殘疾人士的刻板印象。

「有善心不難，難在有慈舉；有慈舉亦不難，最難在有善果」，本會作為慈善機構，目的更是希望能向社會推廣《殘疾人權利公約》的宗旨，促使殘疾人士都有平等權利參與各項社會活動。隨著展能藝術的發展漸趨多元化，近年來本會更是積極以創新的手法，結合慈善、藝術、商業及媒體等多方面元素作為發展方向，如 2016 年在澳門基金會資助下，於澳門旅遊塔舉辦以自閉症為題材的微電影《熱唱吧!兄弟》首映禮及於澳門百老匯舉辦「藝·飛翔 2016 展能藝術展」，前者由本土導演及監製以電影方式，及按本會 Life Band 樂隊為劇本之構思藍圖，結合本澳演藝界的力量，以創新媒體及貼近現時社會的方式，向社會大眾宣揚自閉症人士的才能，推動社會以正面態度對待自閉症人士；後者則展出來自本會各中心的服務使用者 100 幅以上的畫作及主題式的陶藝作品，同時結合藝術工作坊，透過殘疾人士自身的藝術創作展現真我。

本會希望透過各種不同形式的活動，進一步與社會各領域進行跨界合作，讓復康服務透過展能藝術造就更多機遇，進入主流社會，將社會服務的元素擴展至更多層面上，同時亦與各界發揮「協同效應」，產生一加一大於二的成效，這些多元創新的活動讓本會與文化、教育、商業及藝術等界別都有相互支持合作的平台，提升資源共享以及互相學習的機會，當中產生更多的化學作用和意想不到的善果，讓事情涉及的層面增加，變得更有話題性及延伸性，同時亦吸引各個界別的支持

者，讓社會服務獲得更廣泛性的關注。

此外，這些成果亦能透過音樂、產品、舞蹈從非單純的社會服務層面進入主流文化藝術層面上，擴寬了殘疾人士的通路及資訊上的出口，提高社會對殘疾人士認知的普及性及包容度，引發更大的後續發展，故已非著重單純事件本身的成果，而是它背後能提升社會服務本身及合作界別長遠的社會及經濟效益，達致多贏的局面，同時亦能有效地得到社會各界關注殘疾人士的多元發展及才華，創造更多正面的支持與回響，以跨界合作的方式為各方增加價值，以展能藝術走進社會「公益慈善」的創新方向。

本會以「慈善」作元素，為貼近市場的步伐，持續創新多元化的產品、節日禮品、紀念品等，務求滿足大眾的喜愛，又能藉此作推廣之用，提升殘疾人士的生產力，亦可作為他們的職業培訓，一舉兩得。而通過參與及舉辦不同活動，如每年均帶領本會服務使用者參與一年一度回歸盛事－澳門拉丁城區幻彩大巡遊，給予機會多接觸社會各界別團體的合作，更多的與人溝通、接觸，體現傷健同樂，展現不一樣的自我，並逐漸融入社會之中，使生命更加豐盛。隨著未來發展越趨多元化，同時我們需要更多資源拓展新方向。在此本會十分感謝澳門基金會一直以來對澳門扶康會的認同及信任，在創藝工房推動殘疾人士展能藝術一直作為主要投放經費資源，並持續支持及給予發展機會，好讓更多有需要人士得以受惠。



為使展能藝術在本澳有更持續的發展，在本會創藝工房的整個發展方向中，透過工房的發展及舉辦藝術活動，持續與社會各界別合作建立平台，在各自領域上推動殘疾人士的展能藝術，讓他們得到關注及展現的平台，現時工房的展能藝術項目每年平均服務約 6400 人次，每月定期舉辦 10 至 11 班的展能藝術課程及每月 2 次的共融活動，每年舉辦二至三次展能藝術推廣活動，向殘疾人士、學校、社區人士推廣及關注此項目的發展。在發展推廣進程中，工房亦著重在以下各方面的發展及推動，讓更多殘疾人士有機會握緊他們的藝術之匙及得到長遠的發展。在硬件配套方面，場地硬件設置和交通的無障礙配合，建立一個真正共融的空間，讓來自各方的殘疾人士都能通達，大家在分享藝術之餘，也能互補不足，而健全人士亦能和諧舒適的置身其中；從師資教育方面，人力資源、培訓教授殘疾人士藝術的師資及開發合適他們使用的工具配套亦是發展過程中重要的一環；在社會推動方面，鼓勵復康界別及殘疾人士與更多主流藝術界接觸及合作，啟發更多的創作空間。故工房亦不斷創新求變，推動更多的義工共融活動、銷售他們平日努力製作的產品及紀念品，並多接觸社會上各團體、以至藝術、文化各領域的合作，讓殘疾人士走出自己的生活圈子，擴寬眼界，這都是澳門扶康會一直以來力求達

到的目標，持續地為殘疾人士開拓更多方向的藝術之路。根據《聯合國殘疾人士權利公約》八大原則之一：「尊重差異及接受殘疾人士是人類多樣性的展現」，就讓我們一起齊心協力，實現他們應有的權利，共建共融社會，活出豐盛人生。



預防家暴、陷入貧窮與高風險危機的第一道防線： 起步家庭支持站

作者：財團法人愛家文化事業基金會副執行長 鄧皓引先生
項目名稱：起步家庭支持輔導方案
項目主要機構：財團法人愛家文化事業基金會
項目相關機構：台北市社會局、台北市內湖區戶政事務所、台北市內湖區社會福利服務中心

「家」是孩子健康人格成長重要的孕育地，然而，求學過程中，修讀專業培養技能；開車也必須領有「駕照」；但關乎我們一輩子的「婚姻與育兒」似乎不曾學習過。以家庭生命週期而言，每個時期家庭都有不同的任務與挑戰，這些生活事件可能衝擊或要求家庭改變，倘若該階段無法調適，便容易陷入危機。而往往當危機已發生，所耗費的時間與社會成本更是難以估計，因此台灣首創<起步家庭支持輔導方案>便油然而生。

2014 年台灣離婚率居亞洲之冠、世界第二，其中，結婚未滿 5 年者離婚比率又最高，為了穩定台灣社會安居樂業，起步家庭支持站派專業人員駐點於是戶政事務所，關心辦理新婚或新生兒登記的夫妻，乃初級預防之重點方案。目的在透過現場問卷訪問與關懷，了解這些家庭是否具有缺乏感情基礎、現實生活問題、個人背景壓力，與其他家庭因素等四個面向之風險，再由專業人員以電話關懷、講座、團體工作、深度個案工作等有層次之服務項目與步驟，提供個案情緒支持至陪伴其度過危機，或進行資源連結與轉介服務。服務兩年迄今，專業工作者現場接觸超過 2000 對夫妻，亦成功預防具壓力家庭陷入貧窮、落入高風險當中。

(一) 起步家庭支持輔導方案緣起

「家」是孩子健康人格成長重要的孕育地，然而，在我們求學過程中，關乎我們一輩子的「婚姻與育兒」似乎不曾學習過。有一位婚姻專家曾提醒：「如果我們願意每天刷三次牙、每次三分鐘，那願意用多少時間來保養我們的婚姻與家人關係呢？」

以家庭生命週期而言，每個時期家庭都有不同的任務與挑戰，這些生活事件可能衝擊或要求家庭改變，倘若該階段無法調適，便容易陷入危機。而往往當危機已發生，所耗費的時間與社會成本更是難以估計。2014 年台灣離婚率居亞洲之冠、世界第二，其中，結婚未滿 5 年者離婚比率占離婚者中最高，為了穩定台灣社會，首創【起步家庭支持輔導方案】便孕育而生，派駐專業人員主動關心辦理新婚及新生兒登記的夫妻，乃初級預防之重點方案。

(二) 服務目標與內容

財團法人愛家文化事業基金會於 2013 年底承接與政府的本項合作案，有三大目標：

- 針對剛組成家庭者(即「起步家庭」)，給適時的支持及資源，以面臨新關係、新環境適應。
- 提供起步家庭各項支持性活動及學習，鼓勵夫妻、家庭共同參與，增進民眾家庭經營知能、穩定家庭生活，確保兒童身心健全發展。
- 藉此將預防家庭暴力及家庭解組之初級預防措施建構可行模式。

依據方案之目標，愛家基金會以四大面向提供全面性之婚姻家庭服務，包含：站務宣導、關懷諮詢、婚姻活動與志工培育(詳見圖一)。



圖一 支持站服務架構

期待透過「站務宣導」接觸本方案之目標族群，晤談並進行簡單評估，鼓勵夫妻、家庭共同參與方案活動，透過「關懷諮詢」與「婚姻活動」了解並給予經營知能與支持幫助。我們也需要一群共同努力的工作夥伴，因此規劃「志工培育」，從招募、訓練至現場服務，以期更多的人投注在此方案服務上，為「穩定家庭生活預防家庭解組」而努力。

(三) 服務成效

該方案服務兩年以來，在台北市內湖區已接觸超過 2000 對夫妻。根據 1422 對夫妻的問卷資料顯示，有超過 1/3 的夫妻(484 對)是奉子成婚，也有約 1/3(475 對)婚後與長輩同住，而經濟困難與弱勢者則佔 13.7%。因此針對不同類型的夫妻，專業人員的挑戰便是提供不同之協助計畫或轉介服務。

1. 站務宣導成為民眾的「求救繩」

站務宣導是初步與民眾連結的關鍵時刻，直接駐點於內湖戶政事務所內，由專業人員帶領志工在民眾新婚或做新生兒登記時前去訪問做初步之壓力/危機家庭評估。

例如:我們曾經在現場服務一位太太表示「她與先生兩地分居，由於家庭經濟收入不穩定，兩人常因此口角不斷，有時三餐也會受影響，曾經申請中低收入戶被拒絕。他們迫切希望食物、工作的需求」。經專業人員評估，除了給予情緒上的支持，也將個案轉介該區社福中心請社工再次協助評估。同時專業人員也親自幫忙申請 1919 食物銀行以解決迫切的生存需求。一週後電話追蹤，案家緊急的生活窘境已稍改善，社福中心也安排社工開案關懷，案家非常感謝支持站協尋合適的管道，讓她的家庭解了燃眉之急。

現場的服務無疑是給予有危機壓力的家庭一條求救繩，或許有的家庭具有危機因子但尚未察覺，專業人員會依評估開案主動關心；然而對於當時不具危險因子的家庭，也提供一年期雜誌，主動將經營家庭知識送進民眾家，陪伴夫妻多走一哩路。

2. 婚姻活動開啟民眾關心家庭的第一步

夫妻工作坊是讓民眾充滿感動、記憶深刻的活動，同時也是具有扭轉家庭動力的關鍵服務之一，基金會根據目標民眾之婚姻特性與困境議題發展兩種課程，一是「家加樂」家庭共學成長工作坊，一是「親密之旅」夫妻工作坊。

「家加樂」家庭共學成長工作坊 - 回歸華人的家庭文化特色：「家加樂」是基金會與輔仁大學兒家系教授群合作發展的課程，共有四個主要的單元，建立在「緣、感恩、忍、家族觀」等華人文化的婚姻教育方案。讓夫妻透過各種活動達到莫忘初衷、心領神會、容忍包容及姻親宜親等目標。本課程正好可提供婚後與長輩們同住的夫妻許多觀點以助其與姻親相處。四週課程結束之後，邀請夫妻們參與焦點團體，夫妻們分享：

「我一直覺得我忍他很多讓他很多，結果那一周才發現怎麼男士們也有很多心事要講……就知道原來不是只有我在讓他，他也很容易忍我。」

「寫自己親戚的一些優點，就真的去思考…要看到對方的缺點是很容易的…但是在那個部份你就會開始…覺得說他那樣動作沒有那麼討人厭…畢竟原生家庭是不一樣的。」

「她的優點我沒有忘記…我都知道我也沒有忘記，我一直都記得…沒有忘記…從來沒有忘記，我不會去表現說感謝…也是家裡環境的關係，不會去講…但是從來沒有忘記」（註：原文 254 字）

上述分享，確實可見困繞許多夫妻的姻親衝突能透過體驗活動來促進他們與原生、姻親家庭的關係。同時，我們也可以看見華人的許多丈夫對於感謝與愛的表達還是比較驚扭，但活動的引導也幫助雙方看見彼此的付出與努力，拾起對方的優點與特質。

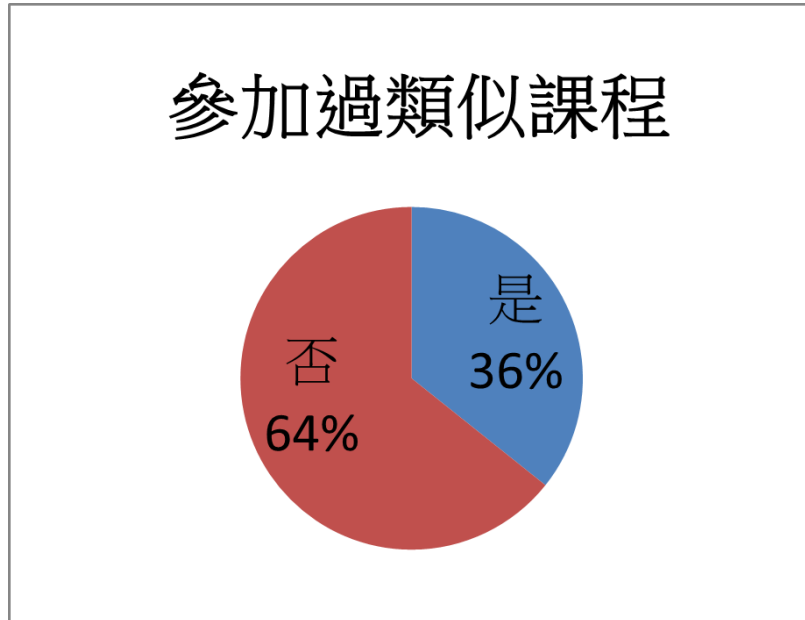
「親密之旅」夫妻工作坊 - 碰觸雙方內心真誠表達的旅程：本工作坊的目標是經營伴侶關係、有效處理差異與衝突，根據新婚夫妻相處的困境與議題，擷取黃維仁博士的「親密之旅」課程其中八單元設計而成，兩個整天讓夫妻改變「認知」與「行為」以處理婚姻壓力。該工作坊以「能幫助夫妻尋求解答」而受到喜愛。

曾經，有一對結婚三年的夫妻來參加工作坊，當時他們已是分居的狀態，最大的孩子才兩歲。在課程的鋪陳及安全的情境下，這對夫妻分享了太太離家出走的原因。原來是某次先生等著太太共進晚餐，太太顧著滑手機久久沒有理會先生，先生勃然大怒對太太吼：「你不吃就給我滾出去！」。太太驚嚇且覺得受傷，無法理解先生的態度與行為，因此氣沖沖回了娘家。

隨著先生的願意揭露，太太才了解先生在原生家庭中一直不被重視，而這樣的需求便想在親密關係中尋得，太太的忽略就像不自覺踩到了地雷，再度引發先生不被尊重和渴求愛的童年回憶。獲得太太的理解，先生主動進行修復關係的演練，他將寫好的十步驟過程依序唸出，此時坐在台下的太太卻已淚眼汪汪。工作坊後的電話追蹤，太太表示已搬回家中重新與先生建立關係！

沒有情緒性的矯治經驗無法得到醫治，在工作坊當中，知識的傳遞或許不是最重要的，但每對夫妻的故事與帶領者的尊重便是工作坊成功的要素，這生命影響著生命的團體工作坊，為支持站的夫妻帶來許多祝福。

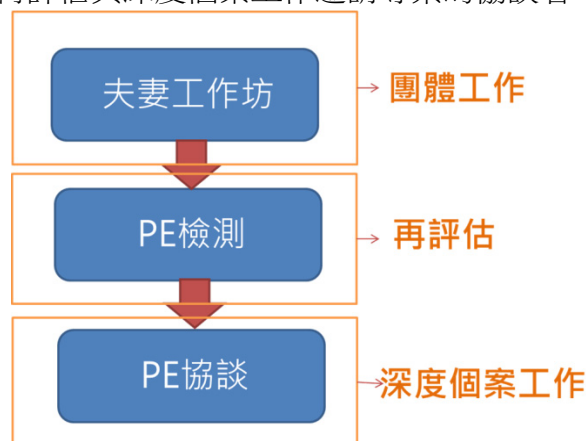
本方案期待潛在危機家庭能認知婚姻經營的重要，並採取行動學習，透過兩年的在地服務，每年約有 150 對夫妻參與活動，而這些夫妻當中有 64%是從未參加婚姻家庭課程者，透過支持站主動邀約，開啟了民眾正視與關心家庭的第一步。



圖二 課程參與經驗比例

3. 跨領域合作發展創新的工作模式

本案由於是創新方案又是跨領域之合作案，在服務過程當中，方向與做法確實常常需要被討論與調整；而在執行層面上，專業人員需要在新婚登記時，第一時間訪談發現民眾需求問題，並建立工作關係，往往也是一大挑戰。不過，經由多次的會議討論、外聘督導機制，漸漸我們發展出三個月內電訪關心的機制，也結合教育與社工的專業，創新出團體工作與深度個案工作的服務模式(見圖三)。我們以基金會本身擅長的服務項目，將其分別運用於團體工作、評估分析與深度個案服務，並依序有系統脈絡的跟進每一對壓力夫妻，助其更深入的探討其家庭困境，嚴重者則透過再評估與深度個案工作邀請專業的協談者一對一進行協助。



圖三 團體工作與深度個案工作的服務模式

「起步家庭支持輔導方案」不僅是產業界與官方單位的合作，更是一項跨領域的專業服務，讓預防教育往後跨一步而處遇工作往前走一步。實際服務能看見這項工作的價值與意義，亦成功預防具壓力家庭陷入貧窮、落入高風險當中，未來更有可能推展至台北市全區，為台灣的社會而努力。



從心打造・友善城市-由扶貧到微經濟的社區營造行動

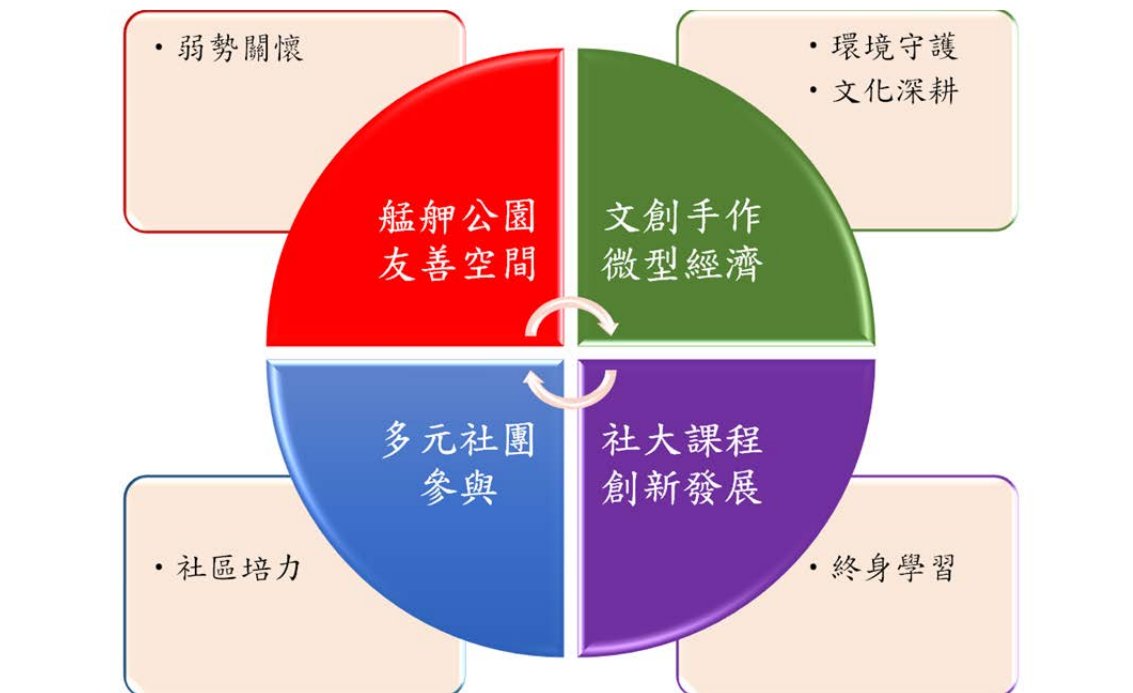
作者：財團法人愛家文化事業基金會 臺北市萬華社區大學副校長 張靖姿女士

項目名稱：(萬華)生活學習圈計畫

項目主要機構：財團法人愛家文化事業基金會

項目相關機構：臺北市環保局、臺北市社會局、財團法人臺北私立愛愛院

街友 (homeless)，國家社會裡經濟最弱勢的一環，卻總聚集在繁華的城市裡；在亞洲，許多新移民家庭的組成，「經濟」常是主因；經濟強盛的大都市，仍會存在一個因人口結構、地理位置、歷史背景等而成了經濟最弱勢的老舊社區。社造，不僅在解決社會環境問題更是要塑造美麗人心，對此，萬華社區大學於 2012 年開始推行「艋舺生活學習圈」計畫，以「友善城市」為願景目標，透過培力與共學的方式，融合「社區有教室」的精神，致力推展蘊含社會認同與在地文化特色和傳統智慧的在地微型產業，並陸續推出三大行動策略且多有成效：一是街友培力，包含「街道上的城市藝術家」和「艋舺曼波」計畫，從重建學員的自信到現在發展出工班、成為畫家與導覽員；二是「新移民共學社群」計畫，透過陪伴式的中文學習延伸出烹飪教學培訓與創業培力；三是「社區綠生活學習服務站」計畫，讓退役公車搖身一變成了低收入與高齡者眾的南萬華區知名種籽手創館，成為社區參訪的重要景點與假日市集地。



艋舺生活學習圈永續發展策略圖

聯合國永續發展大會於 2001 年便提到，「永續發展」是一個多樣性的概念，其含括：生態、生活和生產三個面向，並落實至體制面 (UNCSD, 2001)。因此，全球開始越來越關心環境、社經和貧窮間的關係，以及人類健康的未來 (李永展, 2007)。長年推動社區營造、深耕艋舺近二十年，萬華社區大學有著最深的體悟：「社造，不僅要塑造『善』的環境，更要造「美」的人心。」

（一） 社區營造從發現議題開始

「臺灣，最美的風景是人！」即便如此，「經濟弱勢」與「文化歧視」仍存在這多元的社會裡，且是重要待解決的社會議題。

街友（homeless），國家社會裡最底層的邊緣人，卻總聚集在繁華城市裡。在臺灣，每年街友處理案件，臺北市就佔了最多且超過三成。而艋舺，曾是臺灣最繁榮的三大古城市之一，亦是現今臺北市最多街友的地區。艋舺匯聚了許多宗教團體和慈善機構，三大古廟－龍山寺、青山宮、清水巖祖師廟也都在此，所以在這裡，街友們可以得到基本的溫飽、有管道得到可更換的乾淨衣物，但卻仍無法脫遊。

自 1992 年起，臺灣開放引進外籍勞工，許多經濟相對弱勢的家庭，為了符合亞洲一般家庭「傳宗接代」的期望，許多男性至經濟較為弱勢的國家娶進當地女性為妻，於是出現許多「新移民家庭」。由於既定的刻板印象，加上語言溝通產生的困難，使得新移民在社會中易遭受「歧視」與「不平等」。

萬華區是全臺北市弱勢族群最多的地方，而萬華區又分為北中南三區，西藏路以南的青年公園、東、西園生活圈的南萬華（閱讀臺北主題網，2012），其中高齡者、低收入戶最多集中在南萬華，「活絡」與「特色發展」讓青年回流、增加社區收益，成了最亟待處理的議題。

（二） 打造「艋舺生活學習圈」因應三大社會議題

對此，萬華社區大學於 2012 年開始推行「艋舺生活學習圈」計畫，並以「友善城市」為願景目標，希望透過培力與共學的方式，融合「社區有教室」（余安邦，2002）的精神，致力推展蘊含社會認同與在地文化特色和傳統智慧的在地微型產業，陸續推出三大行動策略。

行動一：「街道上的城市藝術家」街友培力工作坊 - 溫飽從重建技能與自信開始

人生的意義在於尋求貢獻、成就感和人生經歷的體驗（VE Frankl,1985），於是自 2012 年聯合社區中的許多社團、非營利組織等的相關資源，並向相關公部門申請補助經費，開始推動「<街道上的城市藝術家>街友培力工作坊」，從繪畫班、打擊樂班，再到後來的「<艋舺曼波>街友導覽員培訓計畫」與微經濟工班，每期每班人數約 5 至 10 人。於是有些人轉變成社區的駐點畫家、報考街頭藝人、擔任正式導覽員，甚至可以製作手作創意品販售。

找回與社會的聯繫與生命意義感

幫助一個人重新站起來，須重建期自信與成就感，以找到自我生命價值，並與社會連結。「繪畫班」從圖像與色彩展現自己的生命故事、抒發自己的心情；因獲財團法人臺北市私立愛愛院的認同，讓「打擊樂班」的街友學員得以進入院內與銀髮住民們一同上課，透過與長輩們的尋常互動甚至是協助長輩的過程裡，學習與一般人的相處與溝通，很多銀髮住民們都不知原來這些同學是「街友」。而每半年的成果展，在被多數人認定為街友聚集地的艋舺公園、在藝術殿堂的中山堂、歷史街區的剝皮寮裡巡迴展演，參觀者在聽其完整而精彩的打擊樂表演及繪畫中的意象與故事時，破除了自己原有的既定印象，願意以更加包容的心與這些暫時落難失意的人互動。

從分享中重建尊嚴

受到英國倫敦 Unseen Tours 的街友導覽計畫影響下，「<艋舺曼波>街友導覽

員培訓計畫」應運而生。該計畫共約六名街友學員參與，兩位學員在結訓後，成功轉介至「芒草心慈善協會」，並開始收費式的「街遊」導覽。有別於一般，他們在導覽中融入自己與地方互動下的生命故事。導覽員阿強負責的「酒水芳華」，帶著遊客看艋舺的歷史古蹟、繁華城市背後的社會現象，以及五流的人生百態；而導覽員阿和負責的主題是「阿和流浪記」，從他自身經歷出發，讓萬華更添人味。每個導覽員都有著不同的經驗跟旅客分享，讓旅客看到不同的世界，也讓導覽員們透過分享，獲得自信與肯定。

行動二 - 「新移民共學社群」計畫：從生活適應到文化平等之推動

本計劃致力於培訓「志工老師」，讓志工老師得以「華語教學」為媒介，透過陪伴的方式協助新移民生活適應，並且延伸出各類的課程與活動，以推動文化平等的理念。此社團課程，亦獲得 2015 年臺北市社區大學優良課程特優獎之肯定。



社區學習小站推動學習平等

因為有許多新移民無法到校上課，或者需要更多時間加強中文，於是自 2011 年推動社區學習小站，志工老師們就將學習帶入社區中，依據學員的時間尋找鄰近學員的場域，與社區裡的友善店家、里民辦公室、社區社團活動場域等合作。而此方案至今約有近 20 個家庭受惠，除了讓新移民可以就近學習，以求學習之平等外，更能透過這樣的方式，讓志工老師亦可以像朋友般擔任傾聽者，並提供即時與適切的生活適應協助，與新移民一起討論其生活中遇到的困難之解決方案。

新移民學員化身講師，展現自我、打破文化差異的隔閡

學期中，志工老師們設計了許多培訓新移民「教學」的課程，期待讓這些來自不同文化、身懷絕技的新移民們，可以從學員化身為講師，從分享與回饋中獲得成就感，也讓社區一般民眾對新移民原生的國家文化有更深入的認識，以消弭歧視、強化文化平等的意識。

例如讓新移民學員能夠各自向社區民眾介紹自己國家的文化，包括語言、食物與節慶等，也在社區活動邀請下，鼓勵學員擔任講員分享自己在臺灣的生活與創業點滴。更在 2015 年秋季，開辦「東南亞料理講師培訓課程」，讓有志成為料

理講師的東南亞新移民學員，學習如何設計烹飪教案、教學表達，當期有 10 位學員，結業後，其中兩位獲選開設各一堂烹飪教學課程，並實際開放社區民眾報名參加，深獲好評。透過轉化成講師，讓新移民獲得另一種自我發展的可能性與機會，我們也試圖以這樣的交流強化文化平等。

行動三 - 「社區綠生活學習服務站」計畫：為舊社區帶來微經濟新動能

依統計，最多低收入戶家庭的小學就位居南萬華的大理國小與新和國小，近逼兩百名學生，且每年不斷增加。當一輛屆齡除役的公車，進駐社區閒置空間、廢棄的軍營裡，這令人擔心成為治安死角的地方，搖身一變成了南萬華青年公園旁具節能減碳示範的「社區綠生活學習服務站」，並成了「種籽手創館」，讓這裡成了生態教育的搖籃，而令人眼睛為之一亮的各式各樣的種籽作品，也成了這老舊而緩步的社區，微型經濟的動能、矚目的焦點。

運用青年公園資源，導覽、手作翻轉舊社區

面積達 24.44 公頃的青年公園，遍植各類植物，設置在日祥里的種籽手創館，便結合了裡面的自然資源，以種籽手創重現萬華區華江溼地的生態風貌、在地廟會文化景象，並且精心製作許多種籽說明卡、培養導覽與手志工約十名，接著便開放各團體預約參訪。從 2011 年起，每月即開放一梯次，來訪的民眾會先認識青年公園的植物、公車裡的種籽、相關節能減碳用電常識，並體驗種籽手作課程將自己的作品帶回家。漸漸的為南萬華帶來擾動，也開始種籽創作的微經濟。

工藝公益，創作的得與施

在積累多年能量後，暨 2014 年受花博未來館邀請為期一年常設展後，2015 年更進一步將工藝與公益結合在一起，以「資源有限，愛心無限」課程理念結合公益，研發出許多實用的種籽手作品，像是杯墊、門簾、小燈罩等，由志工們將手作品捐出義賣，義賣所得則捐贈萬華在地弱勢團體、回饋南萬華社區，藉此邁向在地生活的永續與健康的社區生活，以推動「我們玩工藝，大家做公益」的綠色生活學習圈。

（三） 整合跨界資源以期社區共生共榮

社區營造，無法單憑一個單位或僅僅依靠政府推行，一個社團的力量過於單薄，而政府又不夠貼近地方、不了解社區更細緻的需求與狀態。因此在計劃一開始，社大在社區中扮演「串連」的平台角色，向政府申請可運用之資源與資金，並尋求受目標族群信任的單位合作，使學員願意加入所開設的工作坊。

起初，無法立時獲得足夠的支持，且部分單位有著是否與之分食資源的疑慮，但此計劃以社區「共生共榮」為宗旨，以整合而不重複、提增而不獨佔、耐心而不急躁的原則發展，漸漸獲得更多在地參與和認同。



與社區共生共榮的合作模式與扮演角色

慈濟跨地域賑災的應急管理機制 - 以尼泊爾為例

作者：慈濟基金會宗教處 黃晟祐專員
項目主要機構：慈濟基金會宗教處

摘要：

2015年4月25日尼泊爾發生芮氏規模7.8強震，慈濟在整個尼泊爾強震賑災行動中，內部有慈善、醫療、教育、人文四大志業動員，以及本會、分支會的志工人力、資源協同；外部有與災區當地學術界、宗教界、工商界、政府部門、當地及國際NGO合作互助；更重要是對災民誠信與大愛的互動，帶動災民及當地居民，從被援助者成為一起助人的志工，並傳承經驗，落實慈善在地化的永續經營。

(一) 前言

慈濟基金會之全球慈善足跡已踏遍94個國家地區，其中最受專家學者、政府官員肯定的，是慈濟於災難時的動員力。透過對內的資源整合，對外的相助互補，往往能在第一時間將最需要的物資及志工送入災區，同時進行災後鄉親心靈安撫、啟發自助助人的力量，帶動災區長期重建與重生。

此論文將藉著2015年4月25日的尼泊爾大地震為實例，說明慈濟在天災發生時，對內如何於全球各分支聯絡點縱橫串聯整合資源，善用人力與物資；對外以誠信為基礎，與各國政府及民間組織合作，共同帶動災區善與愛的循環。

(二) 對內凝聚整合，慈濟愛心動員

根據尼泊爾國家緊急行動中心(National Emergency Operation Centre)震災後至6月22日統計，全國約有八千八百人死亡，二萬二千三百多人受傷，逾10%建築毀損，埋覆於瓦礫下的罹難者無法計數。

1. 慈濟本會動員

2015年4月26日，證嚴上人透過視訊，在每日例行的志工早會中向全球慈濟人提及尼泊爾強震消息，慈濟志工也同時啟動慈濟急難救助流程。這個流程主要是由慈濟慈善志業體及醫療志業體雙軌進行，因為在災難現場，除了緊急物資發放，更需要醫護的急難救助。

慈善方面，慈濟基金會的慈善志業發展處，會同負責全球志工會務的宗教處，於地震隔天清晨七點，在台灣慈濟本會成立尼泊爾震災協調中心，著手討論及規劃全球急難資源調度，包括物資、人力、交通及運輸等。也同步蒐集災區最新訊息，包括傷亡災情、地點、氣候、安全、政局、經濟、主震與餘震等相關主客觀資訊與因素，以協助判斷接下來的急難救災規劃。更重要的是全球慈濟志工及善心人士主動提供尼泊爾人脈資料，經由本會逐件釐清、聯繫、評估後，得以在當地建立直接聯繫窗口，展開勘災與賑災規劃。

醫療方面，慈濟醫療志業執行長整合台灣六所慈濟醫院資源，籌備專業醫護人力及醫療物資，並同步啟動申請藥品出關程序。而臺北慈濟醫院，因臨近桃園國際機場，則作為藥物主要集結窗口；醫療人力以創傷、急救及內外科為首選，從花

蓮、臺北、台中、大林慈濟醫院選出有國際賑災經驗的醫師為主要賑災人選，以利後續醫療援助的方向及評估。

4月27日，慈濟尼泊爾勘災小組十人從台灣出發。在這之前，臺北慈院超過1000公斤的醫療物資需要標識、註明、列入清單、申報等，除了靠著醫療專業及行政人員臨時加班完成，更有一群慈濟志工幫忙打包、搬運。由於勘災團隊在泰國轉機，泰國慈濟志工承擔起中繼站的任務，當勘災團隊還在飛往泰國的途中，泰國志工已經得知尼泊爾機場管制且尼泊爾航班取消。因此，在勘災團抵達泰國之前，泰國志工已開始與航空公司商討如何處理超過一公噸的賑災物資，以及安排勘災小組前往尼泊爾的候補班機。由此可見，醫療與慈善的專業規劃，加上各地志工的配合執行，讓勘災團即使面對許多變數，也不致於失去太多寶貴時間。

2. 多國同步彙整資源

勘災團抵達尼泊爾之後即刻前往災區，了解當地災民真正需要的物資。透過台灣本會協調中心，尼泊爾前線團隊向全球提出慈善及醫療物資與人力的需求。醫療部分，由前線團隊依照災民受傷程度及當地醫療設備，提出急需骨科醫師及骨材的需求。慈濟醫療志業體也馬上彙整人力及物資，安排後續支援梯次。

慈善部分，除了啟動大宗急難物資的運輸機制，也與慈濟曾簽訂合作協定的航空公司協商折價運載救災物資。協調中心從運輸航班分析中顯示，馬來西亞及中國大陸有最直接及最頻繁的航班路徑。因此，物資開始在中國大陸及馬來西亞集結，並且透過海運及空運，快速將物資送抵災區。

勘災團也著手努力救災物資免稅通關的申請。由於尼泊爾與台灣沒有政府間的關係，許多申請都非常費時。面對著時間壓力，慈濟印尼分會藉著與印尼政府所簽訂的急難救助合作協議，透過印尼外交部及國防部，以印尼軍機載運慈濟救災物資到尼泊爾，免除所有通關手續，也省略繁瑣的外交程序，在最緊急而又無法以常態管道通關的時刻，慈濟已送到第一批救災物資，包含帳篷、毛毯、折疊行動床、糧食等。除此之外，印尼軍方及尼泊爾軍方合作，投入初期慈濟慈善發放的人力，一同協助尼泊爾的災後復原。由此可見，各國的資源、管道、人脈關係等，在災難緊急期間，充分被善加運用，將得以解決困難，達到目標。

(三) 對外誠信合作，相輔相成

地震發生之後，許多尼泊爾境外國際慈善非政府組織（INGO）紛紛進入尼泊爾，但常因不了解當地慈善相關法規及公部門運作模式，救援工作往往無法順利開展。唯有透過與其他組織的合作，才能即時將最需要的資源，提供給最需要的災民與地區。

1. 慈濟與當地 NGO 的合作

慈濟基金會於地震後設立尼泊爾人脈資源網絡，透過學術界、宗教界、工商界與尼泊爾當地天主教及佛教的數個 NGO 取得聯繫，並在勘災團抵達機場時會合，聽取匯報，即刻展開合作行動。當地政界人士並協助慈濟聯繫尼泊爾公部門，讓慈濟得以在三天內取得醫療准證，也與數間災區醫院合作，開展醫療行動。同時，透過當地 NGO 對災區地域的了解，帶領勘災團隊評估賑災方向並協助發放執行。發放物資的採購、運輸、倉儲等，也都在當地工商界人士協助建議，以及台灣本會完整評估後，取得最迅速的物資流動來協助災民。最後，透過當地 NGO，慈濟

在一個星期內，得以獲得免稅通關路徑，讓短、中期的賑災發放得以順利進行。

2. 慈濟與國際 NGO 的合作

許多國際 NGO 因無當地的聯繫，雖有豐富的資源與物資，卻不得其門而入。加拿大國際慈善組織 Global Medic (GM) 在尼泊爾災後與慈濟簽訂合作計畫，提供家用淨水器及個人清潔包。卻因受到救災物資的進口管制，GM 物資無法順利入境。慈濟前線勘災團隊與慈濟加拿大分會取得聯繫，輾轉透過在地 NGO 及政府公部門的協商，順利協助物資清關，並與 GM 志工一同發放其專業淨水設備。透過跨國合作，台灣與加拿大的國際慈善組織一起在尼泊爾合作、發放，提供災民最急需的協助。

3. 慈濟與聯合國的合作

國際急難救助中，聯合國人道事務協調廳 (UN-OCHA) 協調眾多境外慈善組織救災的工作。慈濟在抵達尼泊爾後，即刻向聯合國註冊報到，並定期在會議中提供慈善與醫療的相關數據與建議。在中期的援建工程中，慈濟與聯合國兒童基金會 (UNICEF) 一起合作學校簡易教室的興建，並在多次會議中受邀分享簡易教室搭建規格與心得，受到聯合國及其他 INGO 的肯定。

(四) 慈善在地化、永續化

慈濟志工在尼泊爾賑災期間，邀請當地醫護人員及受災鄉親一起參與義診、訪視及發放的志工，過程中許多當地志工因慈濟尊重、無所求為災民付出的行為感動，在慈濟急難賑災結束後，積極表達願將慈濟義診、訪視濟貧等慈善工作由當地志工承接，將慈濟慈善模式落實在當地，永續經營。

(五) 結語

二十一世紀，災難發生頻率愈來愈高，規模也越來越大。慈善救助工作，不能停留在過去單一模式，需要透過多面向的搭配、跨國界及宗教的合作，才能順利進行。更重要的是在無災難期間，充分耕耘全球各地的防災救災慈善網絡，搭建慈善橋樑，增長救難力量，災難發生時，才能讓物資人力儘速到位。然而面對未來許多的未知數，慈濟將繼續以謙卑心、虔誠心，在變數中學習、成長，在國際中持續拔苦與樂的志業，祈願人心淨化、社會祥和，天下無災無難。

慈濟尼泊爾賑災專欄：

http://www.tzuchi.org.tw/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=73&Itemid=786&lang=zh

慈濟全球資訊網：<http://www.tzuchi.org.tw/>

推動「台灣原住民部落酒害覺醒運動」營造美善社區

作者：慈濟基金會慈善志業發展處 呂芳川主任

項目主要機構：慈濟基金會慈善志業發展處

(一) 研究動機與問題意識

筆者從西元一九九六年開始，推動慈濟義診活動，發覺痛風與肝病已成原住民鄉社區型的疾病，許多人年紀輕輕就離開了。因為與筆者共同投入義診的是一群有愛心的醫事人員，於是團隊從醫學、人類學及社會學的角度多元探討，並擬定原住民鄉健康營造的策略，除提供治標的醫療，也從根本上去推動族群酒害覺醒運動。

小米酒代表著台灣原住民族人對祖靈祈福的神聖價值，跟族人提及酗酒對族群與自己健康的危害，要他們遠離是很大的挑戰。如何做到尊重，讓他們體會到推動者真誠的關心，是本專案推動上重要的關鍵。首先，慈濟推動團隊肯定百年前台灣原住民是生活規範嚴謹的族群，只在特殊日子跟祖靈祈福對話，或婚喪喜慶親朋的聚會才會釀製小米酒，年輕人喝酒也要耆老點頭，加上小米的產量不多，因此當時並沒有酗酒問題。就如基督教長老教會傳教士馬偕博士走過許多原住民部落所見：「原住民居住在山上，清涼的氣候，基本上他們的身體是健康的，並不需要外來的醫療。」可見，當時原住民部落並沒有痛風與肝病等問題。直到一九〇一年臺灣菸酒開始公賣，酒容易取得，才讓豪邁狂飲取代小米酒神聖的價值。

其次，慈濟團隊亦與原住民鄉親對話，讓他們了解酗酒與各種慢性疾病的關係，提醒鄉親酗酒將失去穩定工作，造成家庭經濟問題，更增加了家暴及酒駕意外的機會。

(二) 研究方法：社區健康營造的行動式研究

行動研究(Action Research) 目的在於解決當前的問題，以收即時應用之效。此研究方法由情境中的人針對情境中的問題進行系統性研究，是一持續不斷的研究循環與努力改善過程，研究者致力於行動與反思之間的緊密連結，在實務工作中試驗想法，改善現狀，並透過行動研究增進實務工作者的知識與專業。行動研究的循環階段為：計畫、行動、觀察、反省、再提出解決計畫、再行動。行動式研究也可能超越研究的範疇，進一步尋求問題的改善或解決。以本研究筆者即從尋找一個研究起點開始發掘、釐清問題或困難所在的情境，發展行動策略並付諸實踐，再不斷反省、檢視，積極尋求改善與解決計畫，再付諸行動的循環過程。

Dawn Freshwater (2005) 在他「行動式研究來改變和改進習慣」一文中提出「今日健康照護的發展，是在強調行動研究來改變和改進習慣。」本行動研究中，即是針對花蓮原鄉居民的酗酒習慣，從健康營造上，以行動研究的過程與部落居民共同創造健康生活的新的思維，養成健康習慣。

(三) 經由「以茶代酒」推動原鄉酒害覺醒運動

1. 逐村展開酒害覺醒運動宣導

慈濟在原鄉酒害覺醒運動，二零一零年十月由北花蓮秀林鄉佳民村開始，為了落實行動，每村以兩、三個鄰舉辦一場以茶代酒宣導，同時提供每位參與鄉親三個月的綠茶包與茶杯，三個月左右再回來舉辦，除了提供新茶給鄉親，也讓鄉親分享節酒感受，及推動以茶代酒的心得。重覆推動下，讓鄉親逐漸改善生活習慣與健康認知，成為整個部落居民對酒害覺醒的動力。以茶代酒的推廣很快地從秀林鄉及萬榮鄉的太魯閣族各村，推廣至萬榮鄉布農族的馬遠村及卓溪鄉布農族各村，接著又拓及噶瑪蘭族為主的豐富部落與新社村。

二零一三年六月，花蓮縣衛生局舉辦一場菸酒檳榔整合式防治會議，撥五十分鐘予慈濟分享以茶代酒推廣經驗，獲得極大迴響，當場除了來自花東各大學教授給予肯定外，光復鄉太巴壠社區營造協會阿讓牧師在會議後，於二零一三年十月二十三日，積極在光復鄉太巴壠各村推動，場場爆滿，每場約有一百多人，十二月三十一日跨年晚會，慈濟受邀到阿美族祭祀廣場一起跨年，同時舉辦以茶代酒活動。至此，節酒運動已推至花蓮五大原住民鄉，同時也受邀走入都會區的原住民社區，像吉安鄉的南昌與宜昌村，玉里鎮的春日里，壽豐鄉也有不少市區的原住民。

2. 健康促進行動後的觀察與反省 - 逐村成立「茶友會」

推動期間，筆者帶著慈濟團隊走過花蓮縣十鄉三十四村，舉辦逾兩百場健康促進活動，超過一萬人參加以茶代酒，每個鄉親都量血壓，及慢性疾病諸如痛風、高血壓、糖尿病等的問卷調查，觀察每個村的居民對酒害問題與觀念是否提升。筆者以世界衛生組織(WHO)對病人培力最高層次的指引，也就是特殊疾病的病人如果成立病友會，病人之間會將成功的經驗分享，彼此鼓勵與支持，醫師常在病友會團體裡得到更新、更好的治療經驗。於是筆者與部落社區菁英、村長、協會理事長等討論共識後，就在部落成立茶友會，期待茶友會能成為推動節酒運動永續發展的力量。

二零一四年三月九日，茶友會在秀林鄉佳民村成立，六月二十九日全村立即舉辦一場餐敘，用村的經費，一千多人口的村子來了四百多人，參與鄉親都只喝茶與開水，全部自帶環保餐具，並且在這一天，響應全球暖化愛地球運動，全部蔬食。過去在原鄉裡這是不可能的，代表部落在健康思維上的轉變，茶友會逐漸發生效應。之後，秀林鄉景美村、秀林村、萬榮鄉萬榮村、玉里鎮春日里……陸續成立。光復鄉太巴壠成立茶友會時，萬中興村長還自費設計「以茶代酒健康久久」的圓領衫，許多婦女站在台上正式宣示茶友會成立。豐濱鄉豐富部落在推動以茶代酒後，村民有很大的覺醒，許多人不再喝酒或節制飲酒。因效果良好，衛生所特別為他們設計「我家不喝酒，以茶代酒」節酒部落的標章。二零一六年初，卓溪鄉呂必賢鄉長向慈濟提出要在全部六個村推動茶友會，持續推動以茶代酒，規範所有鄉公所員工到部落推動公務都不能喝酒。

3. 以茶代酒健康促進反省後的「四階段酗酒者陪伴計畫」

原鄉鄉親酗酒無法工作是少數，絕大部分經過酒害覺醒運動大多更能節制，因此，慈濟專案團隊就規劃出四個層次陪伴系統。第一個層次是推動以茶代酒的慈濟本會專案團隊，第二個層次是衛生局在各鄉鎮健康中心的專管人員，每次舉辦以茶代酒，都會到活動現場共同推動，平常也會與慈濟健康促進團隊輪流家訪酗酒個案；第三個層次是慈濟社區志工，他們平日定期去部落家訪，順便對酗酒個案給予鼓勵；第四層次是酗酒個案的家人或部落熱心的在地志工，這個層次的陪伴是最需要且最貼近的。

四層次酗酒個案陪伴計畫在二零一四年實施後，秀林鄉陪伴個案有二十六人，萬榮鄉有一十八人，卓溪鄉九人，每一位都有痛風，平均年齡四十一歲。光復鄉沒有陪伴個案，卓溪鄉人數少，距離遠是一個原因，難以就近陪伴，而在地協助的地方衛生所專管人員默契仍在培養中，協助的部落在地協會人力有限，專管人員常更新，以致未能有較佳的提報陪伴成果，並非卓溪鄉布農族為主的地區飲酒問題較小。不過經以茶代酒宣導，花蓮三大原住民族群太魯閣族、阿美族與布農族中；飲酒較能節制成效最佳者為阿美族，不管是東海岸豐濱鄉的豐富部落、光復鄉太巴壠部落的四個村，或吉安鄉的南昌村，成效非常顯著。豐富部落的張阿木理事長與教會長老在不同場合都表達了相同的看法，以前部落是 100%有喝酒，現在 70%的族人已經改變喝酒的習慣，其他的 30%也能節制飲酒。

4. 本方案另一個觀察與反省——提供專注工作的機會與舉辦部落環保感恩茶會來肯定人性，建立自信

酗酒個案在以茶代酒等四個層次團隊陪伴過程中，雖有戒酒動力，但如果沒有讓戒酒者可以專注投入的事情或工作，空虛生活會讓酗酒者又回歸到過去情況，前功盡棄；但酗酒者不容易找到工作，所以慈濟團隊就想出讓酗酒個案投入慈濟環保資源回收工作，全台灣有超過 6000 個慈濟環保站，可以讓戒酒者參與環保工作且不愁三餐。更重要的是讓酗酒者感覺到自己在投入公益、幫助他人，從而建立自信。

當酗酒個案感受到生命的價值，生活逐漸提升改變，慈濟本會專案團隊會將個案交給慈濟社區志工評估，為酗酒者提供過渡時期經濟補助，逐漸重新回歸社會正常生活。

參考書目：

尤巴斯·瓦旦，2005，〈泰雅族的祖靈祭及其變遷〉，國立東華大學民族發展研究所碩士論文。

伍帕斯，2001，〈原住民飲酒文化之淪亡〉，原住民月刊 16 期。

法蘭克·默瑞，2002，〈100 種健康營養素完全指南〉，劉逸軒譯，台北：麥格羅希爾。

馬賴古麥，2001，〈痛風 重視原住民健康的殺手〉《國政評論》，中華民國九十年六月一日，財團法人國家政策研究基金會。

范燕秋，1998，〈疾病、邊緣族群語文名畫的身體—1895-1945 宜蘭泰雅族為例〉，台灣史研究，第五卷第一期，頁 141-175。

藍忠孚/許木柱/鄭惠珠/劉竹華/孔吉文，許木柱，1992，〈現代醫療體系對社會規範的衝擊—臺灣原住民社會的實證研究報告〉，行政院衛生署八十一年度委託研究計畫。

Freshwater, D. (2005). Action research for changing and improving practice, In Holloway I (ed.), *Qualitative Research in Health Care*, p211-228, Open University Press.

World Health Organization, 1998, *Health Promotion Glossary*, Switzerland, Distr.: Limited (Health Promotion Glossary, WHO 1998)

責信平台成為社會創新整合新力量： 以台灣公益團體自律聯盟為例

作者： 台灣公益團體自律聯盟祕書長 陳琬惠女士
項目名稱： 責信深化與跨界社會創新計畫
項目主要機構： 台灣公益團體自律聯盟

近年來，責信(accountability)一詞廣受各界討論，一般討論責信「可回應的」(answerable)及「負責任的」(responsible)兩大面向。對非營利組織(NPO)而言「可回應的」意指 NPO 與外部組織間，隱含有約束力或其他形式的修正關係；「負責任的」的則是 NPO 主觀上應負起義務，且於必要時會修正其做法提升績效，以回應利害關係人(stakeholder)的需求及看法(Levasseur & Phillips, 2005)。在台灣深耕公益團體許久的馮燕(2004)主張將責信規範形成一套公開的報告制度，公開各種組織資源的流向，展現組織是否有效運作且符合組織使命，以公開事實為基礎證明其為可靠的 (accountable) 組織。因此，責信不僅包含一般大眾所認知的財務透明，更涵蓋組織治理及服務專業等面向。

台灣公益團體自律聯盟(以下簡稱聯盟)於 2005 年 7 月成立，由國內 30 個專業的公益團體，秉持民間先行建立組織自我規範標準，意即「自律」，成為聯盟發起團體，至 105 年 5 月底有 227 家公益團體志願加入為會員。聯盟成立宗旨為推動公益團體「財務透明、募款誠信、服務效率、良善治理」，扮演中介組織的平台角色，落實責信工作與推廣責信概念，目前責信規模佔全台總捐款三分之一(約新台幣 150 億)。聯盟會員必須簽署「公益團體自律公約」，此公約要求會員團體的財務報表及業務工作報告自行定期上網揭露以昭公信，使公益團體的捐款流向、收支狀況、以及工作內容透明化，以維護捐款人「知的權益」。藉由聯盟會員之間的相互協力與扶助，積極展現國內非營利組織之公益自律精神及行動；聯盟亦透過資源連結及培力課程等方式，協助其他非營利組織以自律提升組織價值。此外，國際社會推動對公益團體責信歷史悠久，聯盟自 2008 年加入以歐美公益團體為主的國際募款組織委員會(ICFO, International Committee on Fundraising Organizations)，成為亞洲第一個正式會員國，每年參與年會持續吸收國際經驗，也希望以民間的力量拓展台灣的國際能見度。而對外推廣部分，聯盟積極回應社會關注之公益責信發展現況。翻譯國內外公益責信、公益創新、公益發展新知等，將相關內容依主題集結成責信手冊、發行公益新知電子報等方式，與公益團體及社會大眾溝通。聯盟在台灣的第三部門主要扮演責信推動者之角色，培養台灣公益團體落實自律精神，提昇公民對社會參與時的意識、認同、與能力。

聯盟於 2012 年起致力於制定「台灣公益團體責信標準」，由專家學者組成「責信標準專家小組」，召開多次會議持續修訂，參考國際 ICFO 各國制定的責信標準，廣泛融入台灣在地公益團體責信環境及實務經驗，透過會員大會與盟友共同逐條討論標準的適用性，於 2014 年邀請聯盟會員全面試填，在蒐集會員回饋後，最終擬定具國際視野且在地化的「台灣公益團體責信標準」。此標準包含 7 個面向、15 項、55 點，依組織的規模和發展階段，在檢核表上分為「基礎項目」和「進階增加項目」，7 個面向包含組織的非營利原則、組織管理與監督、募款誠信、服務績效、財務透明、資訊公開、利益迴避，聯盟出版「邁向公益團體-責信標準自我檢核手冊」。此自我檢核表可協助台灣公益團體，檢視組織使命、治理、財務等各面向，能深入了解自身組織治理的整體樣貌，進而幫助組織制定決策。而聯盟除要求會員做責信揭露與自我檢核之外，在組織辨識出組織治理的樣貌之後，因應會員不同需求與能力，提供多元的「落實責信培力課程」，涵蓋「經營管理」、

「會計管理」、「績效管理」、「方案管理」四大主題，同時納入落實自律的行動方案，由盟員於課堂中持續學習、分享具體落實責任之方法，以提升公益團體財會專業能力、方案管理能力、績效管理能力等。另外，聯盟也提供套裝數位課程，與召開國際研討會，以多元模式協助公益團體落實責任工作。

服務績效為落實責任的重要面向之一，在協助盟友落實責任指標過程中，聯盟發現透過有系統的帶領，組織可以規劃更因應社會需求的創新服務，由於聯盟會員大多已在專業領域投入多年，有既定的服務模式與營運規模，但公益團體如何能在科技日新月異與網絡世代興起之際，因應環境變遷，提供更有效率的服務，更及時回應需求，公益創新成為一大挑戰。在學術上研究發現，國際上公益創新發展呈現一明顯改變的趨勢，從一開始的以捐款為主的慈善投入(corporate philanthropy)，到如何落實社會企業責任(corporate social responsibility)，再到如何創造共享價值(creating shared value)，最終討論到如何展現社會集體影響力(collective impacts)。在台灣，許多公益團體雖然有意願推展創新服務模式，但礙於缺乏新資訊的獲取管道，仍依靠傳統模式來規劃及推展服務模式；抑或即使成功推展出創新之服務模式，又因缺乏相關資源使其無法真正實施。聯盟身為中介組織，考量到公益創新必須了解大環境之改變，公益團體需要跳脫自身組織，思考與服務相關的利害關係人的多元需求，因此聯盟於 2015 年開始引進網絡課程，讓公益團體透過認識組織本身的定位與網絡關係以助於做出更有效的組織決策。

企業界擁有資源可協助或贊助公益項目，加以近年台灣企業社會責任(CSR)觀念已漸成形，企業已成為公益團體在服務創新時，從網絡角度而言的重要的利害關係人之一。但企業與公益團體合作時常因工作經驗不同而有實務上之困難，需要尋求具專業中介團體之協助做 CSR 資源媒合角色。過去我們常見討論或是落實企業社會責任的多為外商或國際企業，而隨著政府以及民間的強力推動之下，國內企業也隨之熱烈討論。台灣公益團體實務運作上發現，公益團體尋求企業資源經常依靠傳統的方式，即主動與願意進行慈善公益的企業聯繫，並提供相關需求及企劃書以尋求企業的支援與協助，但常因提出之方案不合乎企業期待，造成企業資源導入不易。因此公益團體與企業間的交流與溝通方式有其改善之必要性，惟瞭解企業與公益團體雙方彼此的真實需求與期待，才能夠成功導入企業資源給公益團體，達到公益團服務方案順利執行及企業履行社會責任的雙贏效果。

因此，聯盟建立 CSR 行動平台，希望促成企業與公益團體的合作與交流。在 2014 與 2015 年，CSR 行動平台分四階段實行計畫，首先舉辦企業焦點團體座談會、其次發送問卷調查且深度訪談企業、再者開辦「公益資源應用培力工作坊、最後召開「台灣企業 CSR 現況與公益資源應用研討會」。每階段計畫皆對企業與公益團體雙方合作有深入的了解與重要發現。兩場焦點團體邀請國內外大型企業和企業代表，分享企業對落實 CSR 的作法與考量，總結發現企業投入資源在 CSR 時，從過去的偏好捐款給公益團體，由公益團體主導方案執行，到企業也愈來愈重視投入的效益，或是將企業專業投入公益項目，而非僅止於扮演金援的角色。因此公益團體在思考與企業的合作提案時，應能先認識企業的意向與期待，而非自己想做甚麼就做甚麼。問卷調查發現有半數以上的填答企業投入 CSR 超五年的時間，以「提升企業形象」為投入 CSR 的最主要目的，其次則是提高員工認同，另外企業也會考量 CSR 是否「吸引優秀人才」及「增加創新能量」。公益資源應用培力工作坊，先邀請公益團體參與公益創新課程，了解公益創新的理論與案例後，請公益團體提出創新服務方案，其後引入外部企業對提案做反饋，除了可讓企業看見具有公益創新能量的團體，也讓團體更為瞭解企業投入 CSR 時之需求與考量。例如：一個以提供台灣老人服務的基金會盟友，原來的模式是以培力在地部落婦女提供原鄉長者和身心障礙者居家服務，經由聯盟的績效課程，提升了組織內部

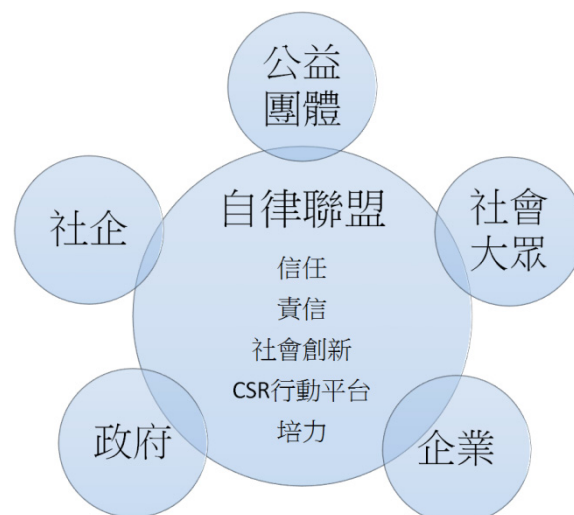
的資源整合及方案創新能力，不再只是執行政府法定服務項目，也提升了組織對外的影響力。過程中進而產生創新的偏鄉婦女就業促進模式，為了擴大就業率、同時強化就業穩定度，該組織透過跨組織、跨社區的合作，不同於以往其他提供居家服務的模式。也因其對內對外有效的資源整合，大大提升服務質量，在聯盟「CSR 行動平台」媒合後，受到企業青睞，成為其長期支持者。

另外，為了能創造跨界合作與交流的機會，辦理「台灣企業 CSR 現況與公益資源應用研討會」邀集對公益創新以及 CSR 議題有興趣之公益團體及企業代表前來參與，透過台灣企業 CSR 現況之分享，以及公益創新案例成果發表，進而促成跨界合作。聯盟期望在 2016 年繼續蒐集公益服務創新個案，同時持續關注正在執行之創新方案，搭配企業及專家輔導後，望日後提供給各界未來進行公益服務創新的參考。

聯盟在既有的公益領域鼓勵創新，也發現近年興起各種社會創新模式的影響力，包括新展品與服務、新做法、新過程、新法規、與新組織形態。近年來興起的社會企業是以商業模式回應社會需求的營運模式，兼具公益與獲利，屬於社會創新模式中的新組織形態。聯盟將服務擴及落實社會創新組織責信層面，台灣政府將 2014 年定為社企元年，公佈社會企業行動方案以活絡社企生態，以「調法規、建平台、籌資金、倡育成」為四大目標，聯盟基於多年投入公益團體自律責信之專業，受政府委託承辦「社會企業登錄」平台業務，協助定位台灣社會企業樣貌並倡導執行其資訊透明揭露，也打造社會企業與社會大眾的溝通平台，逐步達成友善社會企業生態。在聯盟登錄揭露的社會企業，目前已有 60 家企業型社企，41 家非營利/合作社型。除了協助社企自律責信之外，聯盟也負起資源整合的媒介，與登錄社企聯合辦理展售推銷社企商品與服務，於 2015 及 2016 年在台灣百貨業龍頭之一 Sogo 百貨辦理農社企周，2016 年更擴大辦理「青禾已月社企聯展」，期待將社企這些充滿善因的商品集結，形成集體力量，共同展示銷售與行銷，除了讓社會大眾更認識這些社會企業之外，更期待社會企業能累積銷售展示自己的能力，擴大社會影響力。

自律聯盟從落實公益團體責信出發，扮演跨界整合的平台角色，扮演議題推動者與促進者的角色，讓以公益使命為職責的公益團體、以商業模式回應社會需求的社會企業、善盡社會責任的企業、政府及公民，透過新使命、新策略、新操作模式、新技術與工具等創新元素，一同在瞬息萬變的社會脈動下，提供新的發展機會、創造社會價值，協力打造共善的理想社會。

圖 1 自律聯盟平台整合示意圖



參考文獻

馮燕. (2004). 台灣非營利組織公益自律機制之建立.

Levasseur, K., & Phillips, S. D. (2005). Square pegs in round holes: Vertical and horizontal accountability in voluntary sector contracting. *The Philanthropist*, 19(3), 211-231.