

香港家庭福利會

Hong Kong Family Welfare Society

(本會為註冊之有限公司 Incorporated with Limited Liability)

President Dr. Eric Li Ka-cheung, GBS, OBE, JP  
Chairman Mr. Christopher Law, JP  
Vice-Chairman Dr. Arnold C.S. Cheng  
Hon. Treasurer Mr. Patrick S.S. Cheng  
Chief Executive Ms. Amarantha Yip

贊助人：中華人民共和國香港特別行政區行政長官李家超先生, GBM, SBS, PDSM, PMSM  
Patron: The Honourable John Lee Ka-chiu, GBM, SBS, PDSM, PMSM  
The Chief Executive  
Hong Kong Special Administrative Region  
People's Republic of China

## 家福會「物管與鄰舍支援家庭需要狀況」研究

### 研究摘要

#### 引言

1. 香港家庭福利會（簡稱「家福會」）於 2019 年與 2022 年的「香港家庭幸福指數」研究，均發現本港家庭的「社會連繫」、「社會資源」分數屬最低級別，此現象反映家庭與外界的聯繫不理想，影響家庭幸福狀況。鑑於鄰舍及物業管理人員（下稱「物管人員」）是一般家庭較常接觸的人士，因此本會進行了「物管與鄰舍支援家庭需要狀況」研究，期望達致以下目標：
  - 1) 從鄰舍及物管人員的角度觀察居民的需要；
  - 2) 了解鄰舍及物管人員回應家庭需要時的考慮及困難；
  - 3) 探索鄰舍及物管人員與居民的連繫和關係；以及
  - 4) 探討鄰舍及物管人員如何在可行情況更有效為居民提供協助，改善香港家庭在「社會連繫」和「社會資源」方面的狀況。
2. 本研究經由網上及實體問卷，透過不同協作夥伴，以及家福會旗下單位邀請物管人員和公眾人士兩類受訪者分別進行問卷調查。

#### 物管問卷調查

3. 此調查的受訪對象為過去 3 個月曾在住宅大廈任職的物管人員。調查由 2022 年 11 月 8 日至 12 月 4 日進行，期間共收集到 630 份問卷，當中有 606 份為有效問卷，有 24 份為無效問卷。
4. 受訪物管人員以男性為主(56.6%)，最多受訪物管人員是 50-59 歲的組群(29.7%)，而過半受訪物管人員曾接受的保安課程屬於「保安培訓課程認可計劃-質素保證系統課程(兼讀制)」(52.6%)。而教育方面，大多受訪物管人員是高中或以上程度(70.7%)，從事物管的年資主要為 3-

- 10 年(47.0%)。至於工作類型方面，受訪物管人員最多為全職日更(47.7%)，負責的住宅類型主要為私人住宅(80.9%)。
- 近 9 成受訪物管人員在過去三個月曾接觸居民有求助或表達需要。受訪物管人員最多接觸居民表達「與鄰居不和」(43.1%)，其次為「自己的需要」(26.2%)以及「經濟需要」(25.1%)，另外，有 6.1%受訪物管人員曾接觸居民有「兒童成員迫切需要」(例如小朋友叫救命、單位內傳出打小朋友的聲音，或者小朋友被罰單獨留在單位外等)及 4.3%有「家長管教迫切需要」(例如父母稱會打小朋友，或者父母稱不養育小朋友等)。而受訪物管人員會考慮採取的行動主要是「聆聽」(79.4%)，其次為「自己提供意見」(31.2%)以及「分享社區資源的地點」(29.4%)。另外，61.4%受訪物管人員均認為過去 3 個月曾幫助居民，有 16.4%受訪物管人員每星期幫助居民一次或以上。所有受訪物管人員均表達幫助居民時有不同困難，最多遇上是「不確定情況」(30.5%)，其次是「手頭上沒有相關資料可以提供給當事人」(23.4%)。
  - 在雙變項統計分析中發現，受訪物管人員自評與居民關係的分數，分別與「他們覺得自己幫助到當事人或他們家庭」、「自己留意到居民需要」，以及「其他居民主動向物管人員提及居民需要」的頻率，有顯著正向關係。這表示當物管人員認為自己與居民關係越好，自己越能頻繁地觀察到，或經其他居民的透露，察覺到當事人的需要，亦更頻繁地幫助到當事人或他們的家庭。

### 鄰舍問卷調查

- 此調查的受訪對象為 18 歲或以上的公眾人士。調查由 2022 年 11 月 7 日至 12 月 16 日進行，期間共收集到 344 份問卷，當中有 342 份為有效問卷，有 2 份為無效問卷。
- 這部份問卷調查的受訪公眾人士以女性為主(76.3%)，最多是 30-39 歲的組群(27.2%)，教育方面最多為大學/大專或以上程度(50.6%)，有近半數受訪公眾人士是在職人士(48.2%)。受訪公眾人士最多居住在私人住宅(48.8%)，其次為公屋(33.6%)。
- 在鄰居求助的情況上，有 84.2%受訪公眾人士在過去三個月均有接觸

鄰舍有求助需要。受訪公眾人士最多接觸鄰舍有「育兒需要」(34.8%)，當中包括「育兒管教」(32.7%)及「兒童成員迫切需要」(4.1%)，其次為「照顧長者」(24.0%)以及「自己的需要」(21.9%)。而受訪公眾人士會考慮採取的行動，主要是「聆聽」(59.6%)，其次為「自己提供意見」(33.9%)以及「分享社區資源的地點」(28.4%)。有 43.5%受訪公眾人士認為過去 3 個月曾幫助鄰舍，有 8.2%受訪公眾人士每星期最少幫助鄰舍一次。有 86.0%受訪公眾人士表達幫助鄰舍時曾遇上有不同困難，最多是「不確定情況」(31.6%)，其次是「與當事人或他們的家人不熟識」(21.3%)，以及「擔心當事人不願意接受幫忙」(21.1%)。

10. 在育兒需要的情況上，近 7 成受訪公眾人士在過去一年曾接觸鄰舍出現一些狀況，當中有 19.9%在過去一年每個月最少發現一次。最多遇上的狀況是「小朋友大哭」(52.3%)，其次分別為「父母指會打小朋友」(15.5%)、「單位內傳出懷疑打小朋友的聲音」(10.5%)。當遇上相關情況，受訪公眾人士會考慮採取的行動主要是「聆聽」(40.1%)，其次為「通知前線物業管理員/保安員或管理處」(22.2%)，只有 6.4%會選擇「報警」，2.9%會「幫當事人聯絡慈善機構或政府部門」。至於在居民幫助鄰舍育兒需要時曾遇上的困難，近 8 成受訪公眾人士表達有不同困難。最多受訪公眾人士是「不確定情況」(34.2%)，其次是「與當事人或他們的家人不熟識」(23.4%)，以及「擔心當事人不願意接受幫忙」(21.3%)。
11. 本研究亦訪問了公眾人士對虐待兒童定義的看法，以及對一些傳統思想的同意度。有 79.2%受訪公眾人士同意「對兒童拳打腳踢」(79.2%)屬於虐兒，其次「不為小朋友提供飲食」則有 73.5%。另外，超過近 8 成受訪公眾人士都偏向不同意「寧教人打仔」(86.2%)以及「棒下出孝兒」(84.5%)這兩種思想。對於「一家唔知一家事」75.6%受訪公眾人士偏向同意。
12. 對於如何促進社區連繫，最多受訪公眾人士同意的措施是「在住宅的地下大堂或保安崗位位置擺放政府及慈善機構的資訊，例如海報及單張」(62.6%)，其次為「增加社區服務中心，加強提供活動連繫社區，並在社區資訊上提供適切支援」(53.5%)。其餘包括「前線物業管理

員 / 保安員能提供政府或慈善機構的聯絡資訊」(33.9%)、「設立居民關係獎勵計劃，鼓勵居民為鄰舍多行一步」(24.9%)以及「選出一些熱心居民成為「樓長」或「層長」，讓他們協助統籌，並識別不同有需要的家庭」(24.6%)。

## 觀察及討論

13. 物管人員每天盡力履行日常職責，保障居民生活；中國傳統亦有云「遠親不如近鄰」。物管人員及鄰舍與居民在日常的頻繁接觸，無可避免會接觸到家庭的需要；故此，他們亦自然成為家庭支援的重要伙伴。以上物管及鄰舍的調查發現，分別有近 9 成受訪物管人員以及受訪公眾人士接觸到有求助需要的居民。兩類受訪者所接觸的家庭需要種類都不同：受訪物管人員最多接觸居民表達與「鄰居不和」(43.1%)，其次為「自己的需要」(26.2%)以及「經濟需要」(25.1%)；而受訪公眾人士最多接觸鄰舍有「育兒需要」(34.8%)，其次是「照顧長者」(24.0%)。這有可能是由於家庭都有相關需要，只是會向不同人士反映不同類別的需要。
14. 事實上，除了一般的家庭需要外，有 15.5%受訪公眾人士表示曾遇上「父母指會打小朋友」，另外有 10.5%發現「單位內傳出懷疑打小朋友的聲音」的情況。上述育兒需要可能未必由當事人或家庭直接主動求助，但情況亦尤為值得關注。而當遇上相關狀況，有 22.2%受訪公眾人士指會「通知前線物業管理員/保安員或管理處」，相反只有 6.4%會選擇「報警」，2.9%會「幫當事人聯絡慈善機構或政府部門」。在這公眾選擇之下，物管人員是否有足夠的支援及承托，去處理相關事宜，亦至為關鍵。
15. 面對種種非責任範圍內的家庭需要，兩類受訪者均有超過 9 成願意為促進家庭幸福多行一步。96.0%的受訪者表示假如遇到上述情況，會採取一定行動，當中都是以「聆聽」、「自己提供意見」和「分享社區資源的地點」為首三項最多人選擇的行動。
16. 不過，雖然大部份受訪者都願意伸出援手，但他們亦會遇上不同困難。不論是物管人員抑或公眾人士，最多表示的困難都是「不確定情況」。

其次分別是與當事人關係相關的困難，例如「認為每家也有自己的情況，外人不應介入」、「與當事人或他們的家庭不熟悉」，以及與社會資源流通性相關的困難，例如「手頭上沒有相關資料可以提供給當事人」、「不清楚社會上有什麼資源可以幫助」。

## 建議

17. 從上述情況，可見當家庭有求助需要，不論是物管人員以及鄰舍亦願意在自己的責任之外，為家庭幸福多行一步，但他們亦遇上不同困難。事實上，除了物管人員和鄰舍外，社會各界以及當事人在心態上或實質支援上也可多行一步，當每人行一步，就會令這一步更容易。針對調查結果，家福會有以下數項建議：

### 加強物管與社區資源的配合、增加社區資訊流通性

18. 不論是物管人員，抑或公眾人士，在幫助有需要家庭時亦受限於社區資訊流通性，令他們未能及時為當事人提供即時資訊。家福會建議物管公司可考慮在住宅大廈的大堂或鄰近的當眼處設立一個空間作為「社會資源閣」，擺放及定期更新該區的社會資訊，例如社福機構或部門的單張、海報及求助熱線，為物管人員及居民提供即時資訊。

### 加強對物管人員的支援，提供軟硬件配套

19. 受訪公眾人士表示，當留意到鄰居在「育兒」上出現狀況，有超過20%會選擇通知物管人員，另有少部分會報警及幫當事人聯絡慈善機構或政府部門，反映當出現緊急情況時，物管是居民首要的主要求助對象之一，所以物管人員是否有足夠的心理及技術支援及承托去處理相關求助，是十分關鍵。
20. 在社福服務方面，香港對老人、青少年、兒童、家庭等人士均設立了相應中心，並提供多元化的服務，只是分類繁多，除了有不同服務對象外，不同服務類型亦可能按不同區域劃分，而當中的分類並非物管人員能透徹了解及掌握。建議物管公司與專責社福的政府部門或機構合作，為物管人員提供相應軟硬件配套，例如快速查閱該區社會資源

的分類表，或提供相關訓練，讓他們知道評估家庭需要的扼要，減低對情況的不確定性，從而更能適切回應居民求助。

#### 加強公眾教育及資源，讓鄰舍更有效幫助有迫切需要家庭

21. 受訪公眾人士表示，在協助有需要支援的家庭面對一定困難，當中有超過 3 成為「不確定情況」，以致未能精準地針對家庭需要提供協助。家福會建議政府部門或社福機構加強社區教育及宣傳工作，提升公眾人士對識別有迫切需要家庭的意識及能力，一方面可以為有需要的家庭提供適時的實質支援，另一方面能夠發揮「守望」作用，積極預防家庭危機的發生。

#### 加強「社會連繫」，形成「家家互護」的保護網

22. 是次研究顯示有超過 2 成受訪公眾人士因為「與當事人或他們的家庭不熟悉」而未有作出協助，「社會連繫」乃家庭幸福當中重要一環，而保持家庭的「社會連繫」，能承托家庭受到及時支援，避免悲劇發生。為了加強「社會連繫」，建議政府增設更多社區中心提供聚腳點。另外物管公司亦可考慮與慈善機構或政府部門合作，在屋苑範圍內為居民提供各類活動及小組，幫助建構立物管與居民，以及鄰舍間的關係，形成「家家互護」的保護網。

鳴謝

香港家庭福利會謹此向下列熱心機構及團體在本研究上的協助、鼓勵與支持致以衷心的謝意(排名不分先後):



監察公共屋邨福利規劃聯盟