



THE HONG KONG  
POLYTECHNIC UNIVERSITY  
香港理工大學



# 案例分享：

# 與社區持份者共創年齡友善社會

鄭依依

項目經理

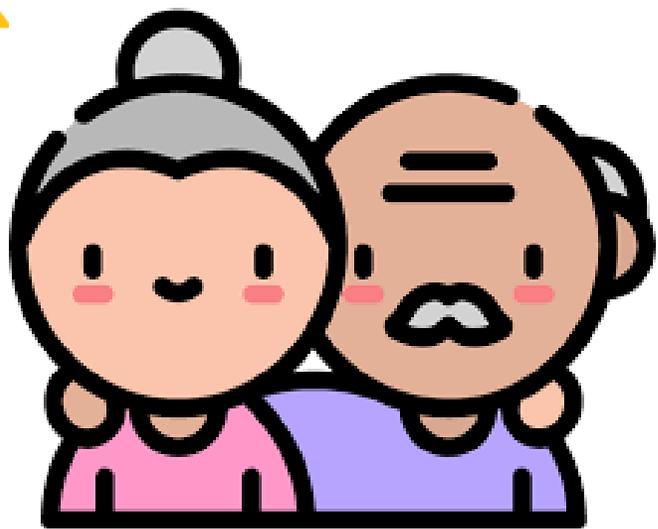
案例分享：與社區持份者共創年齡友善社會

28. 10. 2021



# 「老友記」





2021中: 150萬 65+

政府統計署

- 經濟能力
- 社會網絡
- 家庭結構
- 健康狀況
- 教育程度
- 個人展望
- .....

不同層面的多元需要

# 如何長者友善: 積極老齡化

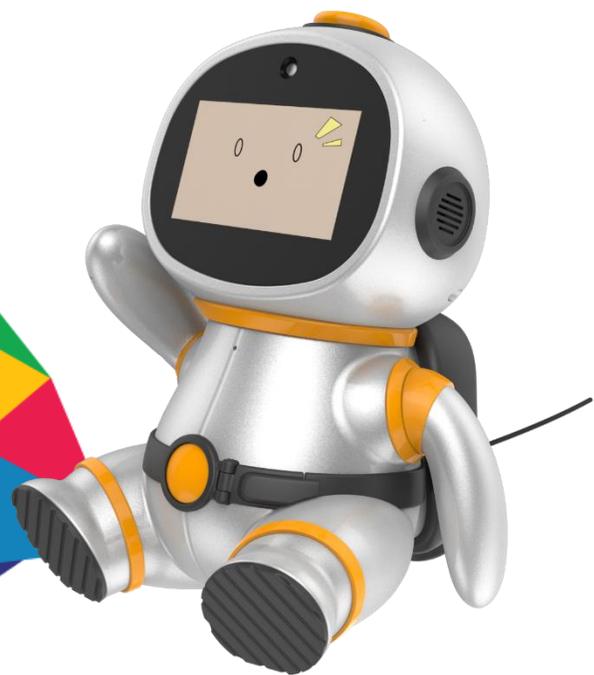
## ACTIVE AGEING

- 世界衛生組織(WHO)自 1990s 推行的概念
- 由將長者視為被動服務接受者的「**需要為本**」模式，轉變為「**權利為本**」模式，肯定長者即使年歲漸長，他們仍然與其他人享有同樣的機遇
- 尤其著重其社會與政治經濟的參與權



# 三組用家、三個案例

長者中心的  
語音互動機械人



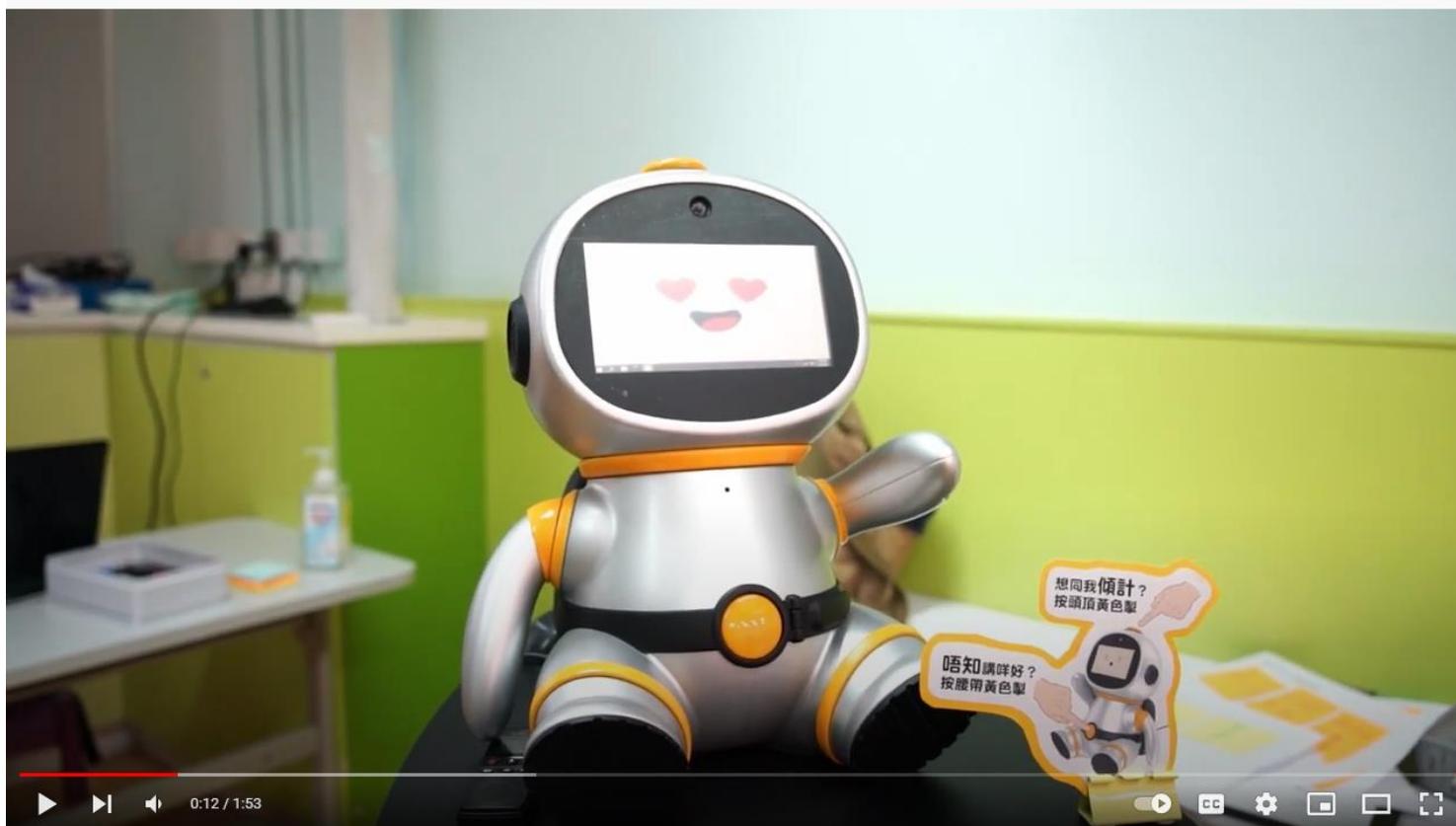
結合工友福祉與環保回收  
社區共融廢物處理中心



拾荒長者的  
回收手推車



# 東仔：長者中心小幫手



Tung Zai Interactive Voice Response IVR Robot 東仔 – 語音互動機械人

84 views · Premiered Sep 20, 2021

0 0 SHARE SAVE ...



J.C. DISI

SUBSCRIBE

# 長者中心在社區的功能



【信息交流】



【義工服務】



【尊重與包容】



【社交網絡】

# 與老友記社群的持份者 攜手共創

東華三院方肇彝長者鄰舍中心  
TWGH Fong Shiu Yee Neighbourhood  
Elderly Centre



- 老友記本人
- 長者中心營運單位
- 社工
- 不同的技術專長
  - 設計師、資訊科技、建築師
- 年輕人

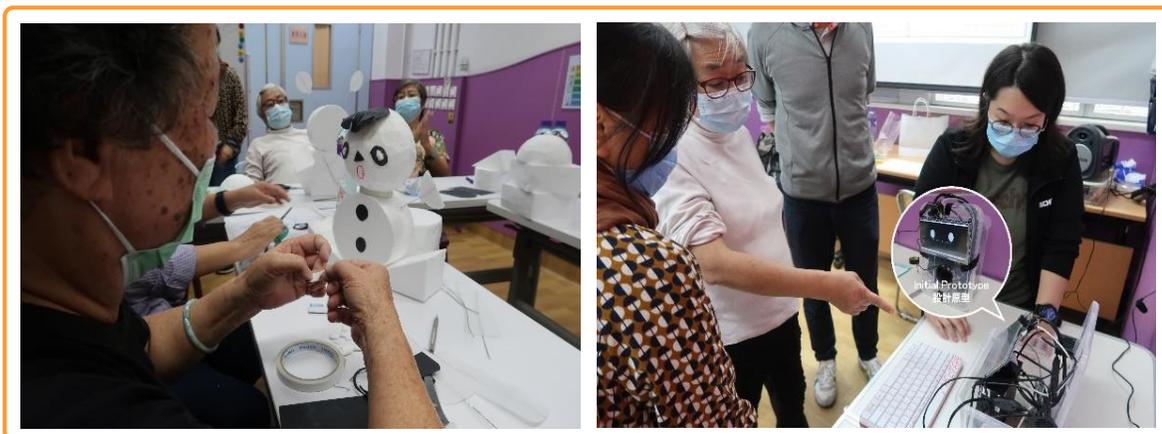


老友記痛點  
資訊不明晰  
識字率較低  
打擾社工工作



方案特點  
多感官  
喜愛的吉祥物  
鼓勵長者自發查詢

# 共創過程



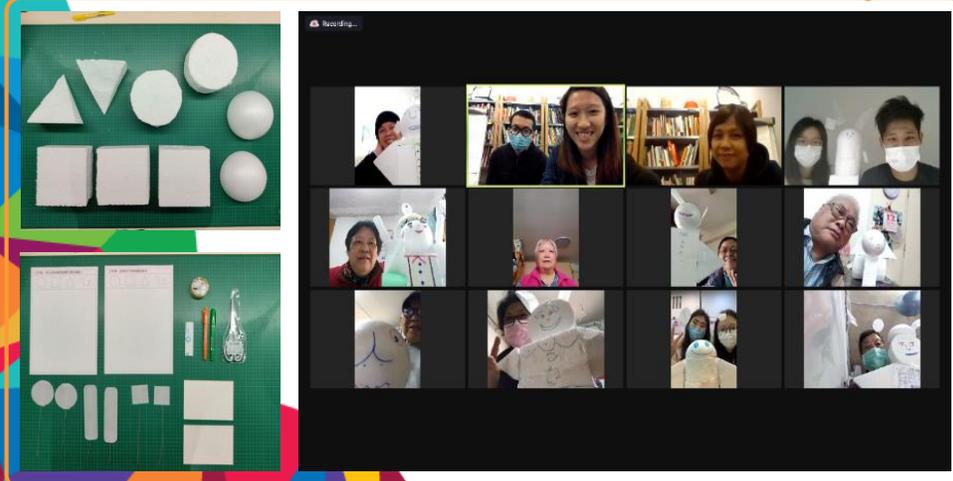
11/2019: 創作機械人外型

↳ 試驗語音對答功能



2/2021: 揀選造型(Zoom)

↳ 問卷與投票



1/2021: 創作機械人性格

↳ 了解長者對機械人「性格」的意見

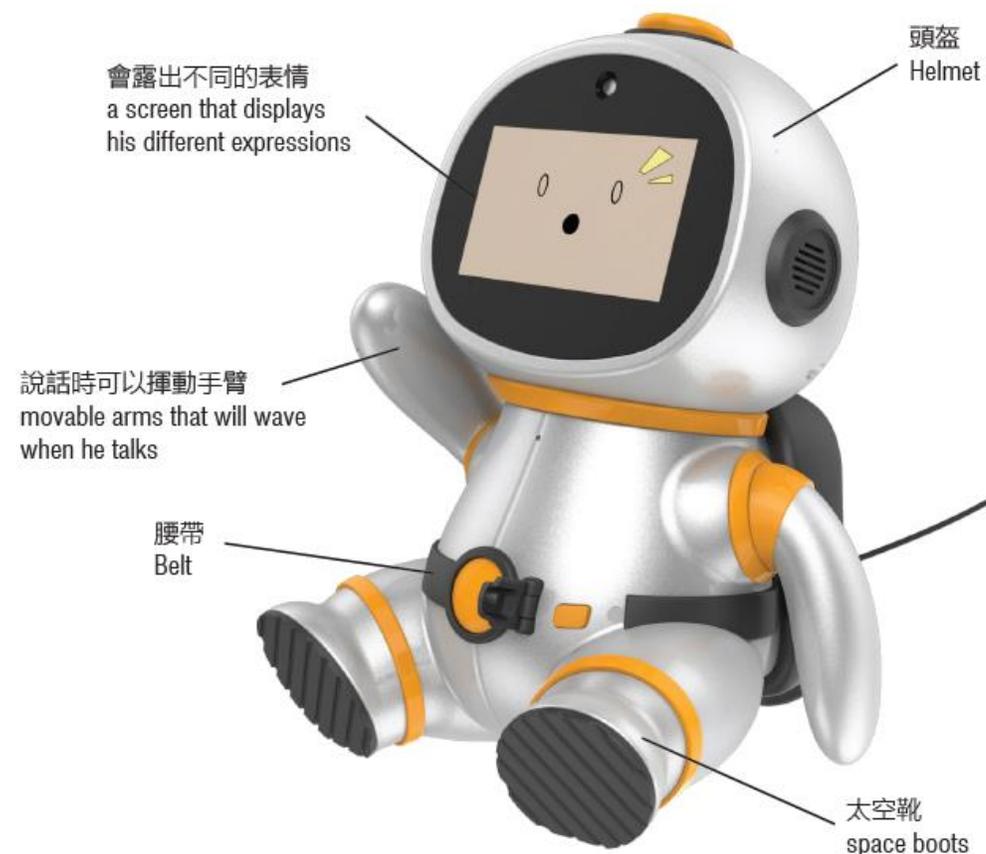


設計顧問 Eureka 提出四款機械人造型

↳ 基於長者意見，綜合特點，提出四款造型讓長者挑選

Sam哥：「太空人好有時代感同代表性，而家個個都想上太空，了解佢個神秘性！」

## 外形及性格 Character



[38] 東仔是一個充滿活力、性格熱情的小孩。  
Tung Zai is an energetic and enthusiastic kid.

- 打招呼、節日與季節性問候
- 實時天氣報告
- 日期與報時
- 活動查詢
- 中心服務
- 笑話與趣味資訊



桂蓮：「現時的科技太先進，我們不太適應。等咗咁耐，終於見到東仔真身，好開心！」

慧霞：「第一次見佢問佢天氣點，佢話天氣乾燥，叫我搽潤膚膏。我覺得好開心，好人性化。」

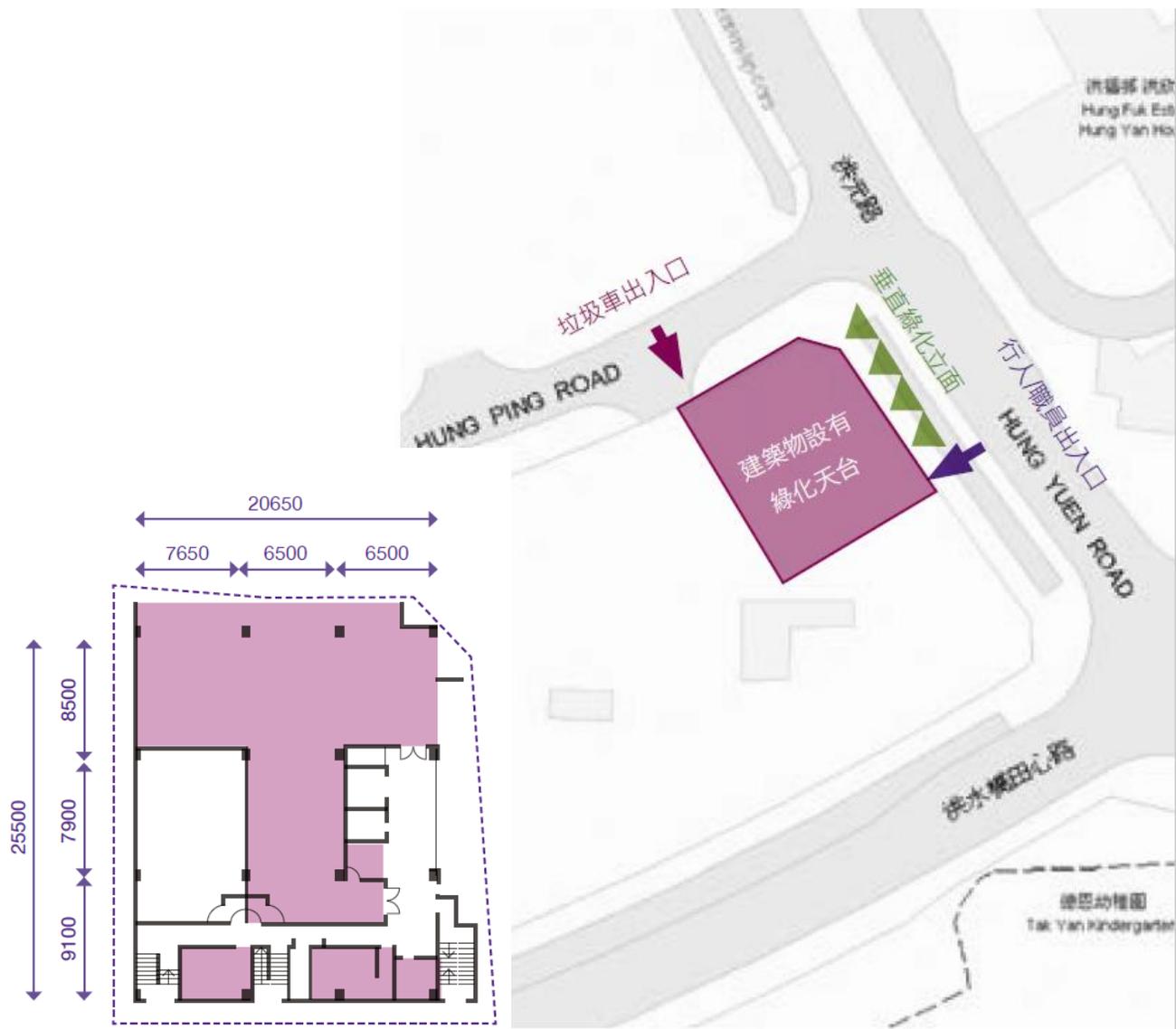
# 廢物處理中心

- 清潔工友
  - 年長
  - 低學歷基層
  - 欠議價能力
  
- 體力勞動
- 薪資微薄
- 福利剝削



# 洪水橋新垃圾站的機遇

- 洪元路與洪平路交界的閒置草坪上，佔地面積約735平方米
- 六層高的多功能建築
- 地面一層為公共垃圾收集站，面向洪平路，公眾及員工而設的大樓入口則位於洪元路
- 根據政府提交區議會的公開數據，進行設計



Operators 操作人員

FEHD  
食物環境衛生署

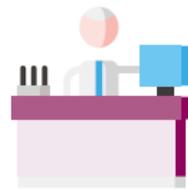
EPD  
環境保護署



Street Cleaners / Cleaning  
Workers  
清潔工人

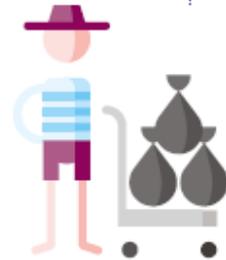


Recycling Workers  
回收工人



Management Supervisors /  
Officers  
管理人員

Public users 公眾用家



Self-employed waste  
collectors  
私人垃圾收集商  
(俗稱「街佬」)



Scavengers  
拾荒者



Residents in the  
neighbourhood  
附近居民



Small business operators in  
the neighbourhood  
附近的小商戶





實地觀察，清潔工訪談  
社區持份者 共建方案：「不是垃圾站」、「食環署職工權益工會」、「香港婦女勞工協會」、回收商「資訊機密處理有限公司」、ENVC

# 工友的需要

與

# 社區居民的需要



- 安全的工作環境
- 人性化的對待
- 勞動的尊嚴



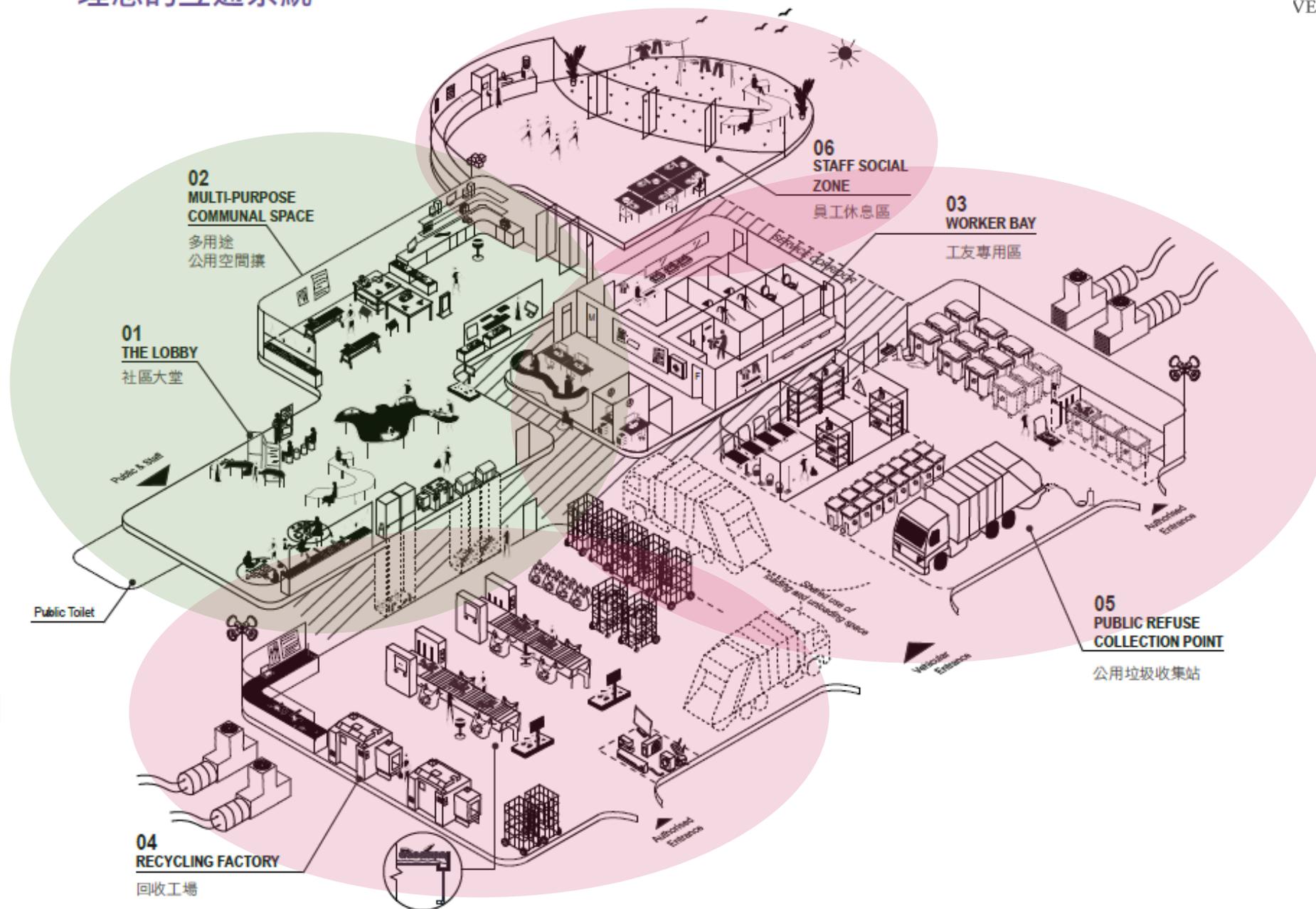
- 衛生潔淨的社區環境
- 方便易達的環保回收措施
- 持續的環保教育

# An ideal integrated system

## 理想的互通系統

VERSITY

J.C.D|Sj  
賽馬會社會創新設計院



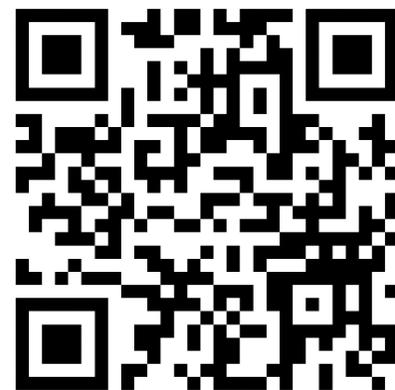




REPORT ON THE DESIGN PROJECT OF THE  
SOCIAALLY INCLUSIVE WASTE MANAGEMENT HUB  
社區共融廢物處理中心設計項目報告



詳細內容



# 拾荒長者

- 撿拾與轉售回收物的基層長者
- 以自僱的非正式經濟，為環保做出貢獻
- 「拾平台」2018年調查：
  - 505名拾荒者
  - 超過80%的年齡在60歲以上
  - 月入低於5,000港元
- 最重要的工具是角鐵手推車；但年長的拾荒者表示難以使用



- 經常被盜
- 彎腰躬背推車
- 裝載空間不足，導致超載
- 沒有剎車或防撞
- 沒有易用的捆紮裝置
- 沒有放置自身用品的空間

# 讓手推車更**安全**、更**省力**

## A 人體工學

- 不用經常彎腰
- 移動時更省力

## B 上學設計

- 省力

## C 剎車方法

- 要容易操作

## D 儲物的空間

- 要增加儲物空間
- 幫助收集其他回收物

## E 保安方向

- 防盜竊
- 記錄位置

拾荒長者使用手推車的需要





- 拾荒長者
- 社區設計師
- Maker
- 生物工程系教授
- NGO「拾平台」成員



# 我們的**思考**與**關懷**

- 同樣的長者，不同的階層與生活，不同的需要

語音互動機械人	社區共融廢物處理中心	回收手推車
<ul style="list-style-type: none"><li>• 便利參與活動的資訊</li><li>• 學習與玩樂</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 安全而有尊嚴的工作環境</li><li>• 連結環保趨勢</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 肯定勞動的價值與貢獻</li><li>• 關懷與支援</li></ul>

- 發揮自主生命的力量