

董事局報告 — 2016-2017 年營運回顧

我們華人服務社及其轄下附屬公司（合稱 CASS 集團並以 CASS 作為集團的稱號）繼續為社區提供廣泛的福利服務、推廣中文教育、培養兒童對藝術的欣賞、促進民族間的互助及合作。

與前一個時期一樣我社在運營時要面對複雜的環境。一方面需要應對新業務機遇以及行業運營模式的變化，另一方面還要面對激烈的競爭以爭取日益減少的政府資助及撥款。慶幸我社勤奮的員工及熱心的義工都能謹守崗位，讓 CASS 集團能持續提供優質的服務及取得滿意的發展成果。

大部分的福利服務是由服務社的附屬公司 CASS Care Ltd（以下統稱 CASS Care）繼續運營。

1. 兒童服務

托兒中心

CASS 集團母公司華人服務社在壘思和好市圍地區經營兩間托兒中心，及課前/課後照顧服務。我社所有的托兒服務都具有多元文化的特色，教職員和兒童均擁有不同的文化及語言背景。各托兒中心除了實施「過渡到學校」活動，為兒童順利轉入學校作準備，還發展和試驗新的教學活動，加強孩子各方面的發展。兩所托兒中心都採用全國推行的《兒童早期學習綱要》，而課前/課後照顧服務中心則採用為學齡兒童而設的《歡樂時光學習綱要》。

壘思托兒中心

- 壘思托兒中心繼續為 71 名年齡由 0 到 5 歲的兒童提供全日托兒服務，教職員及使用服務的兒童均來自不同文化及語言的背景。
- 教師們跟據澳洲政府設定的幼兒教育綱要《兒童早期學習綱要》為兒童設計教育活動，目標是協助他們學習，建立幸福安康感及順利過渡至小學。我們的幼教老師協助孩子們達到幼兒教育綱所指定的學習成

果，這些學習成果對於兒童未來的生活能力至關重要，從而建立人生的成功。

- 學前兒童參與澳洲早期語言學習計劃（ELLA）來學習普通話。該計劃利用平板電腦的遊戲學習軟件指導孩子們學習新語言，孩子們還可以決定自己的學習進度。通過使用該遊戲學習軟件，孩子們認識了語言是如何運作的，並將這些技能應用於其它的學習上。
- 兒童在日常生活中會接觸到資訊及通訊科技（ICT）。為迎合未來的需求，我們的孩子從教學活動中學習數位知識和技能。事實上，ICT 是十分有效的學習工具，孩子們在托兒中心利用桌面電腦、平板電腦及智能電視獲得資訊、探索及表達思想，我們的早期電腦課程亦為兒童提供鞏固新知識和實踐技能的活動。
- 跨代活動對兒童及長者均受益，所以我們托兒中心的孩子們繼續定期探訪我社高齡頤養院的長者，一起參與遊戲。透過互動培養幼童尊重長輩，家長對此項活動表示大力支持。
- 教職員與家長攜手合作，為兒童提供優質教育及照顧。我們除了與家長面對面對話外，還使用數碼軟件 Kinder m8 與家長溝通，家長可以選擇自己方便的時間，查閱子女及托兒中心的資訊，例如：活動日誌、觀察紀錄、飲食 / 休息圖表，家長通訊及托兒中心的活動。我們舉辦多項活動，提供家長參與的機會，活動包括：家長工作坊、家長教師會議、慶祝會及特別活動。
- 我們獲取日托服務專業發展計劃基金資助教師的持續進修、購買幼兒教育書籍和教材。教師們互相分享進修成果、討論及研究如何改善教學及服務質素。
- 為改善托兒中心的外觀及設施，多項工程已完成，包括：建立新圍牆和花園，更換屋頂及軟墊地面，還購買大量教學物資及戶外設備，以幫助兒童學習和發展。
- 透過該托兒中心的網頁及臉書，向公眾推廣我們的服務。

壘思托兒中心 - 課前/課後照顧服務

- 壘思托兒中心 - 課前/課後照顧服務獲准在 Harcourt 公立小學內為 20 名學齡兒童提供課前照顧服務，和為 60 名學齡兒童提供課後及學校假期照顧服務。課前/課後照顧服務採用《歡樂時光學習綱要》，通過玩耍促進孩子的學習。
- 我社為孩子們提供了一個安全、關懷和為刺激兒童學習而設的環境。孩子們不分年齡、性別或健康狀況，都由一群專業的教育工作者提供學習與娛樂的機會，去參與一系列適合於他們的認知、社交和身體技能發展的活動和經驗。
- 我們的學校假期計劃提供多樣化活動，如參觀博物館、到植物園或公園探索、探訪我社高齡頤養院等。孩子們學會了對社區長者們的尊重和照顧。
- 我們在 Harcourt 公立學校室外遊樂場舉辦了夏日水上沖浪活動，孩子們很享受在水上運動。我們還舉辦各種有趣的藝術和手工藝活動，包括沙畫活動、自製杯碟、風箏製作、小廚師烹飪活動，製作薄餅、壽司、鬆餅、華夫餅和煎餅等。我們還安排種植和園藝活動，從而讓孩子們實踐持續性的理念。在暑假期間，孩子們學會每天都照顧自己的植物。
- 我們與孩子們的家人合作，通過家長的參與為孩子們提供優質教育和照顧，例如：一位來自課後照顧服務的家長在 2017 年秋季假期節目中擔任教師指導孩子們的繪畫基本技巧。另一位家長帶著她的女兒與其他孩子們一起去參觀我社高齡頤養院。
- 去年 8 月 10 至 11 日，壘思托兒中心 - 課前/課後照顧服務通過了澳洲全國服務質量檢查。受檢查的 7 個類別 58 項要素均被評為“符合國家質量標準”。
- 浩智托兒中心繼續為 43 名 2 至 5 歲的兒童提供全日托的優質服務。
- 中心提供學前教育和準備入學教育活動，讓孩子們發展相關的技能和知識，做好上學的準備。
- 在過去的一年中，中心為所有孩子們安排了定期出遊旅行。學前班的孩子們在學校開學期間，每週都會前往好市圍圖書館、附近的商店和公園。
- 中心繼續參加 ELLA 計劃，今年選擇阿拉伯語作為外語學習的內容。我們給學前班的孩子們提供通過平板電腦上的遊戲活動軟件學習外語的機會。
- 中心繼續推行「學前兒童電腦課程」，培養孩子的認字能力和對新科技的興趣。
- 中心繼續實踐可持續發展的理念，2016 年在室外活動區鋪設了新的人造草坪，並設置了三個新花槽種植了香料、水果和蔬菜，用於中心的教學活動。
- 今年托兒中心將前門的門廊裝修成為藝術工作室，購置了新的多功能儲物櫃。藝術工作室用於激發孩子們的創作積極性，促進他們對藝術的興趣，學習與發展。
- 中心今年參與了跨代活動計劃，帶著學前班的孩子們探訪我社皮克斯特高齡活動中心的長者，同時邀請長者們前往托兒中心和孩子們互動。
- 為了提高工作效率，並加強教師與家長之間的溝通，中心繼續使用 Kinder m8 軟件。通過這個軟件，孩子們的日常活動以及中心的活動安排會以電子方式記錄下來，家長們可以通過智能手機查看自己孩子的照片、在托兒中心的情況、活動及中心最新資訊。對於這項創新方法我們收到了很多積極的回饋。
- 我們高度重視家長的參與，繼續鼓勵家長以他們喜歡的途徑參與中心教育課程 - 作為嘉賓演講以介紹他們各自的工作，並參與各類活動，包括聖誕節、畢業典禮、華人新年、復活節、母親節、父親節等的慶祝活動。上述活動及慶祝節目都非常成功，並得到家長的支持。
- 托兒中心定期舉行特別教育活動包括：
 - ❖ 2016 年 8 月 11 日舉辦泰迪熊睡衣派對；
 - ❖ 2016 年 9 月 30 日慶祝中心成立 20 週年；
 - ❖ 2016 年 10 月 25 日開展跨代活動計劃，到訪皮克斯特高齡活動中心；

課前/課後照顧服務摘要:

- 2017 年的四月份開始建立了臉書。
- 在最近的兩個學校假期照顧計劃完畢後，我們收到了家長和孩子們正面的反饋。孩子們十分享受從校外活動中帶來的樂趣。
- 提供專業發展培訓課程，其中包括支援自閉症兒童的積極應對策略課程和專業寫作技巧課程。

浩智托兒中心

- ❖ 2016 年 10 月 31 日舉行萬聖節慶祝活動；
- ❖ 2016 年 11 月 16 日舉辦幼小銜接嘉賓講座；
- ❖ 2017 年 1 月 31 日慶祝華人新年；
- ❖ 2017 年 4 月 3 日舉辦了狗狗資訊展覽。

遊戲組

- Pandaroos Families 活動組是為領養中國孩子的澳洲家庭而組織的活動組。該活動組的目的是為協助領養中國孩子的澳洲家庭認識及瞭解中國的文化及習俗。但由於大部分孩子已長大，因此自 2016 年 9 月開始，該活動組已停止每月在壘思活動中心的聚會活動。

2. 推廣中文及中華文化

華人服務社啟思中文學校

- 我社啟思中文學校繼續在 4 個地點開辦課程，分別為壘思（於 Harcourt 公立小學）、好市圍（於好市圍公立小學）、高嘉華（於高嘉華中學）及科納角（於科納角公立小學）。壘思於週六開設上午班和下午班。高嘉華由於教室數量關係，僅在週六開設下午班。好市圍於週日開設上午班和下午班。科納角僅在週一開設課後班。
- 2016-17 財政年內，好市圍上午班和下午班、以及壘思下午班的學生入學人數有所增加。其他學校人數均有減少，尤其是科納角。總體人數增加了 29 人。
- 有趨勢顯示非華人背景的和非中文背景的入學學生增加。這對我們許多英語能力不夠好的老師而言是新的挑戰。
- 高嘉華和好市圍校區的學生於 2016 年 9 月 30 日在我社浩智托兒中心開放日表演了唱歌和詩歌朗誦。
- 2016 年 11 月 26 日我們的好市圍文娛中心舉辦了年終彙報演出音樂會和頒獎儀式。在這個音樂會上我們中文學校和藝術學校的同學和老師表演了精彩的節目。觀眾人數超過了 600 名。聯邦議會班克區議員 David Coleman 先生的代表和聯邦議會巴頓區議員 Linda Burney 女士的代表均

到場，分別給高嘉華和好市圍校區的學生頒發榮譽證書。

- 我們高嘉華校區於 2017 年 1 月在高嘉華圖書館舉辦了為期三週的學生作品展。
- 我們的學生於 2017 年 5 月舉辦的全澳中文朗誦比賽中派出了 14 個代表隊和 30 名個人參賽代表。我們在團隊組別獲得了 1 金、1 銀及 4 銅獎牌；個人組別共獲 4 枚獎牌，成績優異。
- 3 家主要華語教育機構於 2016 年 10 月在達令港聚餐，共同慶祝教師節、中秋節及歡迎新任中國駐悉尼總領事到任。我們啟思的老師、校長，我社文化事務委員會成員和董事會成員共 10 人參加。這次活動是自 2016 年 3 月我社主動邀請悉尼 8 所中文示範學校代表聚餐並誠懇地商討社區（中文）學校所面臨的共同問題以來，3 家主要華語教育機構的首次合作。

啟思藝術學校

- 啟思藝術學校開辦的各種興趣班繼續得到社區的良好反映。這些課程包括在壘思活動中心開辦的芭蕾舞、武術、舞獅、太極、排舞、創意繪畫課程；還有在金石谷高齡活動中心開辦的華金社交舞；在高嘉華中學開辦的武術、繪畫和珠算；以及在好市圍公立學校開辦的繪畫和珠算。
- 芭蕾舞班的學生入學人數在 2016 年內增加近 3 倍，從 7 人增加至 20 人，分成 3 個不同水平的班別。
- 芭蕾舞班於 2016 年 12 月 10 日在我社壘思活動中心成功地舉辦了一次彙報演出，許多學生和家長參加，反映良好。
- 華金排舞組於 2017 年 2 月重組，轉為社交舞班，由受薪的專業社交舞老師執教。
- 自 2017 年 5 月起，壘思活動中心週六開辦的排舞班由專業排舞老師承辦。

4. 一般事務

華助中心

- 在本年度內，我社向國務院僑務辦公室共呈交了四份進度報告。
- 我社運營總經理於 2016 年 7 月 24 至 31 日參加由國務院僑辦在北京和廈門舉辦的海外華僑華人律師訪問團。訪問團共有 30 名分別來自 23 個國家的代表參加。

- 我社運營總經理於 2016 年 8 月 25 日獲頒發證書成為首批 24 名志願者之一，協助中國公民尋求領事保護的工作。
- 我社於 2016 年 12 月獲國務院僑辦邀請參與“僑寶”軟件的試用版。我們定期上載資訊到“僑寶”。截至本年度結束時，共有 12,000 人訂閱該軟件。
- 國務院僑務辦公室副主任譚天星與 5 位代表於 2017 年 2 月 13 日到訪我社。
- 國務院僑務辦公室主任裘援平與兩位代表於 2017 年 3 月 23 日到訪我社。裘主任在歡迎儀式上為我社高齡頤養院「百萬善心牆」及「光榮榜」揭幕，以及發佈我社翻新後的總網站與律師資料庫。儀式共有 100 人出席，包括主要捐贈者、贊助商和義工。儀式結束後，裘主任前往我社高齡頤養院探訪長者們，並贈送他們禮物。
- 全年總體員工流失率約 10.4%，比上個財政年度下調 0.6%。
- 在本財政年度內，員工受訓的總時數為 5,925 小時，人均約 20 小時，比上個財政年度增長 53.8%。
- 在我社的全額資助下，約 30 名員工報讀培訓與評估四級證書課程並獲得培訓師資格。

以下的服務由服務社附屬公司 CASS Care 管理：

1. 兒童服務

托兒中心 (*Gumnut at Forum*)

CASS Care 於聖蘭納區經營托兒中心 Gumnut at Forum (Gumnut)。一間獲允許提供 45 名 6 週至 5 歲的兒童全日托服務。該托兒中心具有多元文化的特色，教職員工和兒童都擁有不同文化及語言背景。Gumnut 在一個溫馨和安全的環境底下，提供高質量和寶貴的教育經驗。該兒童學習的模式積極反映了《兒童早期學習綱要》(EYLF) 所強調的兒童歸屬感，存在和成長，認可兒童為有能力、有自信和有智慧的個體。該教育模式目的是提高兒童學習機會，並且挑戰每個孩子思維。

人事管理

在 2016/17 財政年度，華人服務社為社區提供的各項服務呈現了蓬勃的發展。由於服務規模的拓展及保證優質服務的需要，我社在本財政年度僱用更多員工並繼續投入資源支持員工的技能發展。人力資源管理部同時也繼續檢閱和更新服務社內部的政策和流程，以遵循有關人力資源相關的最新法規，並反映行業內的最佳運作模式。

在本財政年度內，我社團隊的整體統計資料如下：

- 截至 2017 年 6 月 30 日，CASS 集團共聘用 285 名員工，其中 163 名 (57%) 為永久或短期固定員工，122 名 (43%) 為臨時員工，等同 191 名全職員工 (FTE)。對比 2015/16 財政年度，員工總人數增長了 11%。
- 在所有員工中，64% 為女性，36% 為男性。
- 在所有員工中，年齡介於 20 歲至 30 歲的佔 13%，31 歲至 40 歲的佔 17%，41 歲至 50 歲的佔 33%，51 歲至 60 歲的佔 29%，而 60 歲以上的佔 8%。
- 在所有員工中，擁有碩士學歷或以上的佔 10%，擁有學士學歷的佔 15%，其餘 75% 為擁有專科或其他證書的學歷。在澳大利亞獲取學歷的員工佔 69%，其餘員工均在海外獲取學歷。
- 我社員工的平均服務年期為 4.63 年。服務年期為 10 年或以上的員工約佔 12%。

- 今年 Gumnut 採用了學校優秀綱要、EYLF 及澳洲專業教師標準當中的一些標準作自我評估。
- 教職員工獲得日托護理專業發展計劃資金，通過參加與中心學習環境有關的課程，全體教職員工證明了他們對保持及提升專業工作水平的責任，他們積極參與規劃自身業務發展，以改善工作表現。
- 中心提供一系列的教育活動開發孩子的語言、數學、科學、技術和體育技能。教師們結合採用手提電腦和平板電腦等教學工具與兒童去搜尋他們的設想和興趣。在繼續參加澳洲早期語言學習第 2 期的計劃以來，孩子們能夠實踐他們在語言學習軟件中所獲得的一些語言技能。這個語言學習軟件獲得家長們好評，同時，質量結果亦顯示孩子們已經學會了管理和計劃自己的時間表。
- 從廣泛的社區和主流學校對兒童就學需求，現時社會強調對兒童社交和情感技能

的發展。學前班的教師們在年內參加本地學校的開放日，這讓他們能更好地了解本地主流學校所需要的服務。

- 在 2016 年，本地外游的實施有利於兒童了解他們的世界 — 參觀了本地的公園以及長時間探索自然環境事物，並挑戰了身體技能。
- 與社區的互動為兒童敞開了大門，傳遞了對社區發生的情況的了解，並就社區內發生的事情進行討論和辯論，例如：消防員與孩子們在公園活動的安排，幫助孩子們了解消防員的工作情況，並體驗在消防車裡的感覺。
- 到本地超市的外遊活動是一項積極學習的經歷，我們從社區中收到對 Gumnut 孩子們良好紀律表現的表揚。
- 與社區聯繫是 Gumnut 一個較大的關注點。跨代活動計劃為兒童和老年人提供了寶貴的經歷，每當探訪退休之家時，都會學到新而有趣的東西。
- 出遊活動被證明是一項有效市場推廣和宣傳的工具。孩子家長們給予我們積極的回饋；同時由其他家庭推薦新入學的家庭也對我們的出遊活動表現出濃厚的興趣。
- 邁向持續發展的實踐雖然較緩慢但是穩固的。
- 2016 年 Bunnings 捐贈的花園隨著季節的變化，蓬勃生長。孩子們每週在花園裡發現新鮮有趣的生物，他們還希望教師播種和種植季節性蔬菜如：豆類、草莓、生菜、野菜、熱情果和各種香料，可以在戶外採樣或添加到中心環境學習的烹飪環節中。
- 該托兒中心的活動引起了家庭參與的熱潮，家長和家庭成員參加了節日活動：活動包括母親節和父親節下午茶，各種文化節日如穆斯林齋節，印度燈節和中國春節等。

CASS 日間家庭托兒服務

- CASS 日間家庭托兒服務繼續為悉尼社區在職家庭提供家庭日托服務。我們共有 42 名幼教者在悉尼 29 個區域提供服務，平均每週有 222 名兒童使用服務，相當於等量全職 (EFT) 招生 150 名。
- 在報告期內，有 10 名幼教者辭職，另有 10 名幼教者因處理家庭事務要求休假，例如要在海外照顧生病的父母，搬

家或休假。有一些幼教者因年齡漸高而減少工作時間。在本年度內，共有 5 名新幼教者加入了我們的服務。

- 隨著家庭日托行業競爭日益激烈，為了吸引更多的家庭使用服務，我們試著加強招聘幼教者的市場策略，並在那些最具潛力擴展服務的地區吸引更多的家庭使用服務。這些努力包括參加社區活動，如資訊交流中心、公園活動組、就業博覽會、活動組家長研討會等，同時還在某些目標地區分發宣傳資料。
- 為努力向家庭提供最好的服務，我們通過定期家庭走訪、電話諮詢、幼教者會議，以及安排培訓活動等方式更新他們的技能和知識，讓幼教者在符合兒童服務條例的要求下能夠有效地運營家庭日托服務。此外，職員們通過不斷的反思實踐，參與外部培訓和專業學習，不斷提升專業水平。
- 我們舉辦了五個幼兒教育講座，分別是：
 - 日常生活中培養幼兒的自理能力
 - 在遊戲中增強幼兒的專注力
 - 培育孩子的雙語能力
 - 培育全面發展的幼兒：介紹多元智能
 - 音樂對幼兒發展的影響
- 舉辦了 9 次“兒童早期教育和照顧的職業途徑”訊息講座，這訊息講座將於繼續每個月進行一次。
- 在本年度內，我們舉辦了兩個“註冊家庭日托幼教者入門”課程，4 次幼教者會議和崗位職業培訓，及年終家庭托兒聯歡會。
- 設計了兩款新的家庭日托服務推廣卡，一個是用作招募新的幼教者，另一個是給幼教者用來推廣他們的服務。
- 日托服務部於 2017 年 3 月 21 日至 23 日期間由新州早期幼兒教育和照顧局 (NSW Early Childhood Education and Care Directorate) 進行了評估。我們獲得的總體結果是“努力邁向國家質量標準”。
- 與所有幼教者共同反思評估總結報告後，我們確定了要改進的事項，並進行持續性的質量改進計劃。

2. 家居護老

2016/2017 財政年度內，我社繼續為母公司以及自身的家居護理和家居支援服務組運營家居護理、家居支援和綜合服務等項目。所有的服務都繼續保持著良好的運作，另外還有一些新的項目也在進行當中。

家居護理服務

聯邦健康部支援並批准了我社的家居護理服務。我們的二級和四級護理服務以配套形式為身體虛弱、居家的高齡人士提供照顧服務。這些配套服務包括多種不同形式的護理，以滿足客戶們的個人需求。

- 2017 年 2 月 27 日之前，我們在悉尼內西區、北區、西南區及東南區擁有 85 個二級服務的名額（63 個名額優先給予華人及 22 個名額優先給予韓裔人士），服務名額全年額滿。而在悉尼北區及東南區我們擁有 22 個四級護理服務名額，對象為說華語的體弱長者，同樣全年額滿。
- 2017 年 2 月 27 日後，政府取消了對服務提供機構名額數量和地理區域的限制。至 2017 年 6 月底，採用我社家居護理服務的高齡人士從 107 人增加至 119 人。

家居支援及綜合服務

CASS Care 得到聯邦健康部批准通過家居及社區護理項目為非英語背景的高齡人士提供家居支援服務。服務包括：

- 社交支援服務 — 悉尼內西區、東南區、北區及西南區；
- 簡易家務服務 — 悉尼東南區、北區及西南區；
- 個人護理服務 — 悉尼東南區；
- 日間護老中心服務 — 悉尼內西區、東南區、北區及伊拉瓦拉地區；
- 照顧者暫息日間護老中心 — 悉尼內西區和東南區的護理和照顧者支援服務。
- 2017 年 3 月，聯邦健康部批准我社在悉尼北區和西區提供靈活暫息服務。該服務將於 2017 /2018 財政年度開始運營。

此外，我社繼續撥出經費支持 14 個日間護老中心的運作，它們分別位於悉尼內西區、西南區、聖佐治區及五龍崗區。

- 每週共超過 700 人在我們運營的日間護老中心內參加活動。除了日常的活動以推廣健康生活方式、鼓勵建立社交支援網絡外，中心亦舉辦綜合性活動，例如慶祝傳統的華人節日、協助參加者得到社區資訊及參與社區活動。
- 2016 年 9 月 15 日，華康高齡組在好市圍中央俱樂部慶祝成立 20 週年。佐治河市政府代理行政管理員 Viv May 先生，陳星惠醫生等嘉賓和超過 200 名華康組成員出席了慶祝活動。
- 從 2016 年 6 月至 11 月間，我們在壘思托兒中心和壘思活動組之間、Gumnut 托兒中心和萊德韓裔高齡日間中心之間舉辦跨代活動，每個月安排孩子們與高齡人士半個小時的探訪活動，活動內容包括唱歌、做手工以及傳統遊戲。
- 2016 年 11 月 1 日，我社舉辦了“迷你奧運日”，由壘思托兒中心的孩子們和壘思活動組的高齡人士兩代一起參與。這個項目是由新州祖父母日撥款計劃資助，大約 80 人參加。

綜合護理服務

- 及時援助之手（3H）服務計劃繼續為不符合資格接受政府資助服務的人士，或政府資助服務未能符合他們需要的人士提供服務。
- 在本年度我社與其他服務提供者簽訂數項經紀合同，為他們的高齡護老服務提供家居護理人員。

家居護老服務其他工作摘要

- 2017 年 4 月，我社家居護老服務接受了質量審查。澳洲高齡護理質量檢定部門（Australian Aged Care Quality Agency）的審查員到訪我們的總部，檢查所有服務檔案，並訪問董事會、各級別工作人員、以及客戶的代表。在審核了所有資料之後，檢定部門確認我社的家居護老服務符合國家所有有關服務的標準。
- 2016 年 6 月，我社參與並協助澳洲阿爾茲海默氏病協會製作“這是痴呆症，沒有什麼丟人的”DVD。該 DVD 的推廣發佈儀式於 2016 年 9 月 28 日在新富麗宮酒樓舉行，出席者包括澳洲阿爾茲海默氏病協

會，澳華醫學會，伊拉瓦拉多元文化社區委員會和新州民族社區委員會的代表。

- 2017年3月13日，我社在好市圍組織了“澳洲護老服務資訊博覽會”，共有超過300人參加。活動的特別嘉賓有議員David Coleman先生、議員Chris Minns先生，以及佐治河市政府代表Scott Andrew先生等。此項活動由佐治河市政府撥款資助，並且是市政府其中一項慶祝高齡週的活動。
- 從2016年10月到2017年5月，我社支持了“我仍在這裡”社區項目，這是一個由3Bridges社區服務中心組織的認識癡呆症項目，為來自不同文化背景和主流社區的高齡人士安排講座及工作坊活動。
- 2017年5月，我社與西悉尼大學合作舉辦了“健康與音樂治療”活動，於華人社區推廣音樂治療。超過100人參加。
- 本年度內，部門為職員及義工安排了15個內部培訓、10個線上培訓及30多個由其他機構安排的外部培訓。這些培訓項目包括長者搬運的操作方法、控制感染以及義工服務原則等。
- 從2016年8月開始，我社與BCA National, MTC Australia 和 Metro Assist 聯合舉辦了一個個人護理三級證書課程。學員被安排到本社家居護理服務或頤養院進行實習。該項課程的畢業典禮於2017年3月31日在我社壘思活動中心舉行，並由新州多元文化以及殘障服務部部長Ray Williams先生擔任主禮嘉賓。
- 我社於2016年12月7日在賓士鎮退伍軍人俱樂部舉辦了年終慶祝派對，大約150位長者參加了活動。嘉賓包括肯特伯利區議員Sophie Cotsis女士，以及來自新州健康部多元文化健康資訊服務、佐治河市政府、肯特伯利賓士鎮市政府及心臟基金會等機構的高級職員。
- 我社於本年度內向政府呈交了有關高齡護老服務法評估諮詢意見書，內容關於一個新的綜合照顧者支援服務系統和高齡護老服務多元化框架的模式。

服務社外部委員會

家居護老服務高級行政主任繼續擔任高齡及社區服務中社區諮詢委員會的委員。

3. 殘障服務

CASS Care 繼續為社區中語言文化多元背景的殘障人士提供殘障服務。

智障之家

- 本年度內我社繼續收到新州政府高齡、殘障及居家護理部的資助，管理位於貝爾福德區的智障之家，以及位於肯特伯利區的Dominic House。該兩所智障人士之家合共照顧10位智障人士，讓他們可以在一個友善的環境下，得到住宿及支援服務。該服務一星期七天，每天24小時運作。
- 截至2017年6月，所有智障人士之家的住客接受的是團體資助計劃服務。在國家殘障保險計劃（NDIS）於悉尼地區實施以後，資助計劃被改制成個人資助計劃。
- 為了應對NDIS的實施，提升我社以人為本的服務水準，我們還向智障人士之家的住客提供各種娛樂以及支援節目，滿足他們廣泛的興趣和能力。這些節目包括但不限於音樂、舞蹈、保齡球、教會服務、藝術和手工藝、體育運動、園藝、社區接觸計劃及郊遊和出行等。
- 在2016年9月，FACS委托獨立調查員處理貝爾福德區的智障之家數名家庭成員的投訴，報告作了幾項輕微的建議，以鼓勵持續改進，同時建議FACS提供足夠的資助，以應付宿友及其家人的需要。
- 悉尼牙科醫院的牙醫繼續為智障之家的住客提供牙科檢查服務。
- 我社與一羣專業人士及多個外界專業組織合作，全方位的服務支援我們的住客；這些組織包括全科醫生、心理醫生、神經科醫生、物理治療師、音樂治療師、營養師、言語治療師及精神健康中心等。

中心日間服務計劃

- 截至2017年6月，共11位參加者參與中心日間服務計劃。這些計劃是為了協助那些語言文化多元背景（CALD）的殘障人士，開發他們的技能，實現他們的目標，同時增強他們的自立能力，作為一個有價值的、活躍的成員參與到社區當中。
- 2017年初，中心日間服務計劃的2位參加者成功轉到NDIS計劃。
- 本年度內，我社為中心日間服務計劃參

加者定期安排一系列量身製造的活動，包括獨立生活技能訓練、社區接觸、體育運動、園藝、烹飪、音樂、舞蹈、乘搭公共交通工具、瑜珈、有氧健身法、算術、認字和手工藝。除了以上的定期活動，參加者還參與了好市圍扶輪社組織的魔術表演、國際殘疾人士慶祝日活動、參觀新州藝術館、參與澳洲博物館的‘觸摸動物’環節、悉尼歌劇院的特備活動‘Bella Plus’及澳洲當代藝術館等。

個人及靈活支援服務

- 在本年度，CASS Care 繼續為語言文化多元背景的殘障人士提供個人及靈活支援服務，服務內容非常廣泛以滿足使用者的需求，包括家居清潔、個人護理、日常生活協助、建立興趣、生活技能訓練、社區接觸等。在 NDIS 的全面推行下，服務使用者對其資助款項擁有更多的選擇及控制權，因此，服務提供者需要提供更靈活及貼切的服務以滿足個別需要。截至 2017 年 6 月底，共有 19 人接受這項服務，其中 8 人接受 ADHC 的撥款、2 人為經濟合約服務、9 人為 NDIS 參加者。
- 及時援助之手 (3H) – 殘障服務計劃繼續為不符合政府資助條件的人士，或者政府資助不能滿足其需求的人士提供服務。在 2016/2017 年間有 6 位用戶不定期地使用了我們這項私人性質的服務。
- 我社在沒有政府資助的情況下繼續為語言文化多元背景的殘障人士和他們的家人提供服務，包括轉介、解答 NDIS 相關問題、幫助殘障人士獲取需要的諮詢和服務，以及在一些關鍵情況下提供緊急援助。

其他殘障服務摘要

- 2017 年 2 月，CASS Care 獲全國殘障保險機構 (NDIA) 批准提供多 5 項服務，包括社區護理照顧、交通接載、社區參與、家務協助及應用輔助性工具的家務協助。
- 我社繼續與 Settlement Services International (國際定居服務部 SSI) 的能力連結專案和聖文森特德保羅協會

合作為殘障人士和他們的家人經營照顧者小組，每月聚會一次。活動組又分為普通話和廣東話兩個小組，每次活動約 12 位照顧者參與。

- 我社從 SSI 得到資助，為 NDIS 的推行作好準備。
- 我社的殘障服務部建立了自己的網站，臉書主頁以及微信賬戶推廣我們的殘障服務，以及安裝客戶管理系統來簡化客戶管理。
- CASS Care 與 FACS 和少數民族社區服務中心合作，在 2016 年 7 月 22 日為華語社區人士舉辦 NDIS 準備就緒工作坊。
- 在本年度，CASS Care 獲肯特伯利賓士鎮市政府資助為語言文化多元背景的殘障人士及其照顧者舉辦「放飛夢想，連接社區」活動，請來一位美術老師及一名音樂治療師參與小組活動。此外，參加者被安排在 2017 年初前往 Cockatoo Island。
- 我社獲肯特伯利賓士鎮市政府財務援助計劃撥款舉辦了一項培養能力的活動 – 「齊來動、齊烹飪、齊享生活 – 智障人士融入社區」，活動包括一系列烹飪及戶外活動，如到訪澳洲博物館。
- 我社與威樂比市政府、中心連接署及國際定居服務部合作，為有華裔背景的殘障人士在車士活舉辦多元文化殘障研討會及博覽會。我社代表出席了 2016 年 11 月 18 日的研討會。另在 2016 年 11 月 30 日於博覽會上展示我社的殘障服務。約 50 個服務提供者參加活動，並吸引超過 100 名殘障人士及其家人參與。
- 在本年度，CASS Care 繼續定期派代表參與肯特伯利賓士鎮市政府轄下的無障礙諮詢委員會。
- CASS Care 積極參與肯特伯利賓士鎮市政府的殘障共融行動計劃，除參加其諮詢會議，又安排在 2017 年 2 月 3 日於照顧者小組上舉行特別諮詢會議，所有建議均記錄在案。
- CASS Care 於 2017 年 5 月 17 日在車士活參與離校後殘障服務博覽會。
- CASS Care 與其他 10 間機構受邀參與語言文化多元背景殘障服務指導委員會，該會旨為協助語言文化多元背景人士了解 NDIS，他們及其家人會因語言障礙，對新計劃不認識及缺乏正式的支援而經

歷更多挑戰。委員會首次會議於 2017 年 5 月 25 日舉行。

- 本年度內我們為殘障服務的員工和義工安排了 8 次內部培訓和 10 次外部培訓。

4. 高齡護理院舍服務

我社高齡護理院舍服務部繼續運營著華人服務社高齡頤養院 (RACF)。這個院舍擁有 63 個床位。為東亞社區的高齡人士提供高品質的院舍護理服務。今年是第二年全年運營，入住率為 99%。

- 本年度內，院舍的管理層及註冊護士團隊均有重大變更。於變更初期我們遇到一些困難，但在新成立的管理團隊和那些繼任的註冊護士的共同努力下，最終我們取得了良好的成效。
- 截至 2017 年 6 月 30 日，90% 的住客屬於高度護理級別，10% 的住客屬於輕度護理級別。在候補名單上有 126 人輪候。
- 我社的護理團隊有 66 位經驗豐富的職員，他們共同努力為我們的住客提供最好的關照。此外，我們還外聘專家，如老年專科醫生、物理治療師、足科醫生、語言治療師和營養師等以滿足住客的個人需要。此外，我們每一位職員都能說兩種或以上的語言，能夠與住客密切溝通，確保住客的需要得以滿足。
- 我們的註冊護士每天 24 小時值班提供臨床護理 — 通過高品質的用藥管理，創傷管理和疼痛管理減少潛在的風險。
- 我們還設立以下幾種持續性計劃：防止跌倒計劃、走動計劃以及如廁計劃等，幫助住客們盡量保持他們獨立生活和活動的能力。
- 另外一個重點是鼓勵住客積極的生活方式，從而提高或保持住客的精神健康。我們向住客提供超過 20 種活動選擇，藉以滿足各住客的需求。其中包括經常性外遊活動及舉辦“70 至 80 年代懷舊歌曲”迷你音樂會、生日會和兒童與長者互動遊戲，更與西悉尼大學合作推行音樂治療活動等，提高住客的生活品質。
- 為改善住客生活環境及提高安全性，我們擴大了用餐區，增添物理治療室及於各樓層備餐室加建了門以確保住客安全。還安排了額外的護理人員，為需要高度護理級別的住客提供服務。

- 我們所提供的高品質服務得到住客、家屬、訪客以及監管部門的正面反饋。於 2016 年 10 月，我社高齡頤養院通過了新州食物管理局 (NSW Food Authority) 的檢查。隨後我們又在 2017 年 2 月通過了澳洲高齡護理質量部 (Australian Aged Care Quality Agency) 的突擊檢查。在這兩次審核中均獲得非常好的成績。

5. 資訊推廣及項目發展

定居及健康服務

CASS Care 繼續以母公司名義為社區提供定居服務，主要目標人羣為定居於悉尼的華裔新移民。

社會服務部轄下的定居撥款計劃批出的撥款，提供我社從 2015 年 1 月至 2018 年 6 月為期 3 年半的資助。

我社的定居服務項目社工，通過舉辦資訊講座、工作坊及展覽會等為華裔新移民提供轉介服務和定居資訊，旨在增強客戶的獨立性，生活知識以及使用主流服務的能力，促進他們自力更生的能力。由於華裔新移民分佈於悉尼不同的地區，我社亦提供電話及電郵諮詢服務，為不能親身前往服務點面見社工的華裔新移民提供援助。

有鑒健康為每個人都關心的議題，我社積極為移民以其自身語言提供健康資訊及資源。在年內，我社與不同的健康服務提供者合作，鼓勵華裔移民以健康的生活方式在澳洲生活。

轉介服務

過去一年，移民定居服務社工幫助了超過 2,400 名華裔移民。除了在壘思總部提供移民定居服務以外，我社亦在另外 9 個地點提供服務，包括 (1) 奧本 Navitas 英語學校、(2) 博活 Navitas 英語學校、(3) 壘思 Navitas 英語學校、(4) 好市圍 Navitas 英語學校、(5) 悉尼市中心 Navitas 英語學校、(6) 巴拉馬打 Navitas 英語學校、(7) 博活中心連接署、(8) 壘思中心連接署及；(9) 好市圍圖書館。除此之外，在康

士比圖書館建立了流動服務，按華裔社區需求提供服務。同時，通過電話及電郵諮詢服務，為華裔移民提供便捷的轉介服務。

資訊講座及展覽會

移民定居服務社工為華裔移民組織了 33 次資訊講座、工作坊和展覽會，出席總人數超過 2,000 人。

講座和工作坊內容豐富多樣，包括：健康、個人以及道路安全、法律事務以及福利事務等。詳情摘要如下：

- 與多元文化健康服務（悉尼地區健康服務）合作，舉辦 16 場資訊講座，講題包括中心連接署福利、長者權利、照顧者計劃、預防中風、糖尿病、背部護理、骨質疏鬆和老年癡呆症。這些講座吸引了超過 900 名參加者。
- 為支持人口普查，我社在 2016 年 8 月 3 日於賓士鎮舉辦了諮詢講座。
- 與悉尼西南地區健康服務中心的器官及組織捐贈服務合作，於 2016 年 8 月 17 日在賓士鎮舉辦「真人圖書館」。「真人圖書館」的概念是讓器官捐贈者和接受者分享他們的故事並講述器官捐贈如何改變了他們的生活。觀眾「傾聽」講述者的故事，對觀眾來說，每一位講述者都是一本「書」。
- 與新州癌症協會合作，於 2016 年 9 月 27 日在博活舉辦了資訊講座。
- 獲新州肝炎協會贊助，於 2017 年 4 月至 5 月間舉辦了四場乙型肝炎講座，超過 200 人參加。
- 與新州警務署合作，在好市圍、懇思和博活舉辦三場「個人和道路安全」講座，超過 100 人參加。
- 為推廣最新的食品標籤，於 2017 年 5 月 24 日在懇思舉辦了關於「澳洲食品標籤資訊講座」。我社於社交媒體上亦發佈了一系列的帖子。
- 2017 年 5 月 25 日，在懇思圖書館舉辦「助你成工」講座。講座提供了關於準備簡歷的訊息並且幫助新移民擴大他們的尋工網絡。講座亦介紹了加入我社兒童托兒服務的途徑。
- 得到新州心臟基金會婦女及心臟病社區撥款，於 2017 年 5 月 31 日在好市圍舉

辦了「愛家庭，愛心臟」的資訊博覽會。大約 200 人參與其中。

- 與新州公平交易廳和澳洲稅務局合作，於 2017 年 6 月 7 日在懇思圖書館舉辦了「如何成立小企業」資訊講座。

社區發展及融入社區項目

除提供面見個案服務及資訊講座外，定居服務社工還組織了一系列的社區發展項目，幫助新移民融入社區。項目包括：

- 繼續與博活市政府合辦「無限暢談英語閣」，全年共舉辦超過 33 節課程，參加者超過 1,300 人次。
- 受訓義工繼續支援我社社工，在市中心、艾士菲、懇思、好市圍和樂調提供免費填表服務。在市中心，懇思和樂調更提供 JP 認證服務，約 430 人從這兩項服務獲益。
- 我社與澳洲稅務局合作，2016 年 7 月至 10 月，由受訓稅務局義工提供免費退稅服務。超過 200 人從中受益。
- 定居服務社工每個月都會接受 SBS 電台（普通話節目）的採訪。當中包括各項定居有關的主題如：照顧者津貼、尋工津貼、老年護理、低收入家庭補貼、照顧孩子補助、房租補助和公房等。

社區撥款

除得到新州癌症學會戒煙撥款的兩年資助外，我社亦得到不同機構的撥款，支持定居服務社工為華裔移民提供服務。這些項目包括：

- 2016 新州心臟基金會婦女與心臟疾病社區撥款；
- 乙型肝炎社區教育撥款；
- 新州多元文化健康通訊服務；
- 坎伯蘭強化社區撥款。

義工協調

- 年內共有 79 名新登記義工。
- 在過去一年內，在健康部資助的「社區探訪計劃」下，我社義工共進行了 730 次社區探訪，該計劃登記義工總人數為 56 名。

- 在 2016 年 9 月 18 日舉行「2016 關愛義工組聚會」，共有 92 人參與，當中 3 名義工被委任為活動組元老，15 名義工成為關愛義工組成員。
- 在 2017 年 2 月 25 日舉行「2017 年義工春茗」，約 190 人參與，當中包括若干政要人士。
- 為活動組義工舉辦三節培訓課程來充實他們的知識和技能，包括一節「義工須知」及兩節「什麼是義工服務」。另為社區探訪計劃和電話關懷服務的義工舉辦兩節“長者溝通技巧”課程以及兩節分享會。
- 過去一年，我社多位義工獲頒發獎項，包括：「2016 聖佐治社區獎」、「2017 班克區義工獎」。我社榮譽主席陳玲醫生、潘永良先生和梁發先生分別榮獲 2016 新州年度義工獎三個組別（悉尼北區、悉尼中西區及悉尼南區）的年度長者義工獎。陳玲醫生以她 40 多年的義工生涯，榮獲「州長義工嘉許計劃」證書。

社區關係、活動以及推廣

資訊推廣及項目發展部除推廣我社服務外，同時還促進社區關係及協助舉辦不同的活動。其項目摘要如下：

- 資訊推廣團隊協助我社殘障服務部建立社交媒體平台以及印製宣傳手冊。
- 分別於 2016 年 12 月和 2017 年 6 月開發殘障服務和家居高齡服務的韓文網站。
- 推出專為在中國推廣華人服務社高齡護理服務的手冊。
- 為了協助訪客和服務使用者較容易地開啟總部的大閘，在閘門上安裝了四種語言（英文、中文、韓文和印尼語）的標示牌。
- 作為推廣活動的一部分，在第六街 46 號和第七街 39 號外牆上安裝了大型標示牌。在華人服務社車輛和巴士上也裹貼了宣傳圖案。
- 與澳洲統計局合作，在懇思總部舉辦了「填寫人口普查表格服務」，以幫助大眾完成統計表格。兩名義工分別被轉介至肯特伯利賓士鎮市政府和好市圍長者中心協助提供服務。
- 在 2016 年 9 月 14 日，中國駐悉尼總領事顧小傑與副總領事童學軍、僑務領事孫彥濤到訪華人服務社。他們與我社頤養院和

華安活動組的長者一起慶祝了中秋節。

- 在 2016 年 10 月 20 日，我社 3 位員工會見了坎伯蘭市政府的行政管理員，討論將我社的服務延伸到該地區並且與市政府合作的可能性。
- CASS Care 參加了以下活動：1) 2016 年 8 月 24 日聖佐治高齡博覽會；2) 2016 年 9 月 4 日卡布拉瑪塔 2016 年度中秋節攤位；3) 2016 年 10 月 27 日好市圍義工博覽會；4) 2016 年 10 月 29 日澳洲華裔畢業生實習及職業生涯博覽會；5) 2016 年 11 月 15 日賓士鎮真人圖書館社區服務博覽會資訊攤位；6) 2017 年 2 月 4 日佐治河市政府慶祝農曆新年活動；7) 2017 年 3 月 9 日在業平舉辦長者健康與福利博覽會；8) 2017 年 3 月 9 日在 Bossley 公園由法菲得市政府組織的 2017 長者博覽會和才藝表演；以及 9) 2017 年 3 月 19 日在艾士菲舉辦的內西區文化嘉年華。
- 2016 年 9 月 15 日 CASS Care 參加了在好市圍舉辦的尋工日。我社員工主講了三個工作坊，主題分別為幼兒工作途徑、老年護理工作途徑和工作經驗與義工活動。
- 2016 年 9 月 28 日，為中文傳媒召開記者招待會發佈了中文 DVD 和數碼故事“這是痴呆症，沒有什麼丟人的”。故事內容已上傳至我社網站、微信官方帳號、臉書和微博。
- 我社定居服務於 2016 年 10 月至 2017 年 6 月期間在好市圍、巴拉瑪打和懇思的 Navitas 英語學校向超過 700 名學生宣傳定居服務。
- 2017 年 3 月起 CASS Care 參加在馬力維的「社區博覽會」。該活動於每月的第一個週三舉行。
- 2017 年 3 月 31 日我社一名董事會成員與一群員工參加了由聯邦議員 Tony Burke 組織的“Walk for Respect”活動。活動旨在募集社區對種族歧視法案 18C 條款修正議案的反對意見。
- 2017 年 3 月 31 日，通過參加北雪梨華人社區網絡，我社定居服務社工開始在康士比圖書館提供流動服務。
- 2017 年 6 月 29 日我社在勞斯山市中心與 Hills Community Aid 在提供定居服務上簽訂了合作方案。
- 接待多個代表團參觀我社，包括京畿道韓國福利員協會、悉尼韓國協會、國泰會（布里斯班）和新州癌症學會。

參與外界委員會

透過資訊推廣及項目發展部的工作，華人服務社參與以下委員會：

- 內西區社區包容策略諮詢委員會；
- 坎伯蘭社區網絡論壇；
- 乙型肝炎社區聯盟；
- 愛滋病毒檢測認識活動諮詢小組；
- 多元文化戒煙熱線諮詢小組；
- 在華人社區推廣獲取健康資訊和輔導服務（GHS）諮詢小組；
- 就業和培訓網絡；
- 北雪梨華人社區網絡；
- 聖佐治華人服務網絡；以及
- 西悉尼華人社工網絡執行委員會。

5. 職業培訓服務

- 職業培訓服務繼續提供培訓，幫助有興趣人士在兒童服務行業獲得就業機會，同時為失業的華裔移民提供就業和支援服務，讓他們在家裡開創自己的托兒事業。在本年度，培訓中心舉辦了兩期幼兒教育工作者培訓課程，共有 18 人參加培訓課程，當中 11 人完成培訓並申請成為 CASS 日間家庭托兒服務的幼教者，進行了共 9 次家居檢查。
- 與註冊培訓機構“Edway Training”合作，舉辦了兩期急救課程，合共有 38 人參加培訓。
- 在本年度，我社為 CASS 日間家庭托兒服務幼教者開辦了兩期心肺復蘇培訓課程，共 41 人參加了培訓。
- 在本年度內，我社在不同地區開辦了 6 個幼兒教育家長工作坊，包括懇思、好市圍、澤特蘭和蘭科夫。
- 我社總共舉辦了九場「新州兒童早期教育和照顧的職業途徑」資訊講座來宣傳我們的兒童服務，超過 100 人參加。
- 在本年度內，我社為尋工人士開辦了五節幼教者入門課程。
- 我社開設了個人護理三級證書課程。日間活動中心，家居護理服務和頤養院都接收了實習生。
- 2016 年 9 月 15 日，我社在一間多元社區服務機構“Advance Diversity”舉辦的工作技能日開設了資訊攤位。

- 為了幫助新移民提高英語能力，我社繼續與派茲多 TAFE 合作開辦英文課程。每週平均 20 人出席。
- 分別與四家機構代表商討在澳洲和中國合作舉辦培訓課程的可能性。隨後，我社與 Kirana Education 簽訂了合作方案，這象徵著兩家機構進一步的工作關係。

6. 後勤支援服務

物業和設備的維護

- 後勤支援服務部繼續為高齡頤養院的物業和設備以及我社在壘思、好市圍、皮克斯特、麥多班、貝爾福德、阿斯奎斯、萊德和聖蘭納區購置或租賃的其他物業提供日常和臨時維護服務。
- 為了減低人們攀爬圍欄的可能性，後勤支援服務部沿著高齡頤養院的圍欄種植了 35 棵樹，做成一個樹木屏障，而沒有採用將原圍欄加高到 1.8 米高度的方案。
- 與水管工、廚房爐具供應商、煤氣專家合作，解決廚房的低氣壓問題。
- 為了減低我社高齡頤養院癡呆症住客倒地的風險，院內一些房間中安裝了感應座墊、感應地板墊和感應床墊。

廚房運作

- 2016 年 9 月底，新州食物管理局對廚房進行了檢查。檢查結果為 A 級。

資訊科技

- 後勤支援服務部繼續處理服務社網上有關 IT 的問題，並為新員工設置電腦設備。
- IT 系統翻新：本年度內，我社總部、21 號、浩智托兒中心和 Gumnut 的 IT 系統得到了顯著的改進/升級。

接待處

- 我社總部接待處在年內共處理 12,038 宗電話查詢（增加 15%）。其中有 3,788 宗（31%）屬定居服務，1,706 宗（14%）屬高齡護理有關服務及 2,661 宗（22%）屬其他及轉接電話。
- 我社總部接待處還接待 5,495 次面對面查詢（增加 31%），其中有 1,482 宗屬定居

服務查詢（27%）及 481 宗屬我社活動查詢（9%）。

運輸

- 除了日常運輸工作，後勤支援服務部還支援我社托兒中心的跨代互動項目，為其提供汽車和司機，接送托兒中心的兒童到訪附近的高齡頤養院或老年護理中心。

包括維修工作在內的工程資金

- 我社使用“社區建設伙伴關係計劃”資金，置換了壘思托兒中心屋頂的一段瓦片。
- 在出租位於阿斯奎斯的物業之前，對其進行了修理和翻新。
- 為壘思托兒中心進行了大量門面修飾工作，包括沿著第六街安裝彩色欄柵，安裝新設計標牌替代所有舊標牌等。
- 我社使用“社區建設伙伴關係計劃”資金，在活動禮堂安裝了 LED 照明燈，取代了舊式的氧化汞燈。

其他

- 高齡頤養院的大型設備所產生的噪音超出了區內限制的標準。我們聘請了專家顧問和承包商參與解決這一問題，減少噪音工程仍在進行中。
- 位於我社高齡頤養院旁的房地產工程在開發過程中造成了我方的土壤和圍欄倒塌。我們採取了必要的法律行動，要求該建築商修復我社的圍欄，以及已損毀的頤養院花園至原來的樣貌。對方同意修復工作。我們的律師正繼續採取法律行動追究建築商的賠償。

7. 管理及技術支援團隊

除有關母公司及 CASS Care 的董事局與公司事務外，管理及技術支援隊也為各部門提供支援以滿足其服務的發展需求。

支援包括：

- 協助信息宣傳隊翻新 CASS 網站，開發殘障服務網站和合併兒童服務的網站；

- 協助後勤支援服務部的 IT 團隊翻新 IT 系統，實施網絡電話項目；
- 協助後勤支援服務部的維修團隊為公司各工作地點進行維修工作，為新購買的物業準備開發審批的提交工作；以及
- 協助家居護老服務部建立用於數據遷移的軟件程式。

管理及技術支援隊還在華人服務社的業務發展商機中提供支援，包括與中國一家機構簽署戰略合作框架協議，為其提供老年護理培訓和諮詢工作，以及負責位於阿斯奎斯第二間高齡頤養院的開發項目等。

董事局成員簽字

周波博士

董事

彭廣明先生

董事

2017 年 10 月 29 日

(本中文翻譯僅供參考用，所有內容以英文原文為準)