

香港社會服務聯會

回應立法會福利事務委員會
討論社會工作者須應付的工作量及面對的挑戰

2006年6月12日

社聯肯定社會福利界同工，無論前線、中層及管理層，來自政府抑或非政機構，都面對不斷增加的沉重壓力。

- (一) **前線員工** 面對需求劇增，社會問題愈趨複雜，前線同工工作量有增無減，處理個案的數目，普遍超出原定的水平。「疲於奔命」、「有心無力」的感覺愈來愈強，加上近年缺乏就業保障，專業發展的前境又不明朗，士氣的確受到嚴重打擊。
- (二) **中層員工** 中層督導員工同樣面對沉重壓力。為了應付社會轉變的需求，機構不斷嘗試新的服務模式，但在資源緊絀的情況下，一名督導同時要兼顧多項服務。加上質素系統的推展、資助模式的改變等等，中層同工在專業督導以外，要兼顧大量行政工作，甚至要負責籌募經費應付服務開支，不單令他們分身乏術，對其個人專業發展亦構成矛盾。
- (三) **管理層員工** 機構管理層面對的困難和壓力更大。所為「巧婦難為無米之炊」，在整筆過撥款後，機構管理層承擔了財務、人事管理的責任，而公眾對機構管治、問責的要求又不斷增加；可惜，機構不單沒有半點額外中央行政的支援，過去幾年還要面對政府大幅削資。「七個蓋掩十個煲」，管理層承受沉重的壓力。

業界沉重的壓力，源自 2001 年以來，急速地推出的多項福利改革措施。

- (四) 這些措施包括：整筆撥款制度 (Lump Sum Grant)、服務競投制度 (Competitive Bidding)、效率促進計劃 (Enhanced Productivity Programme)、項目計劃資助制度 (Project Funding)、服務質素評核制度 (Service Performance Monitoring System)、業務改善計劃 (Business Improvement Project)、服務及資助協議 (Funding and Service Agreement)、綜合服務模式

(Integrated Services)、以至多項服務的重整和轉型 (Service Resturting)。種種措施加起來，對整體社會福利界構成了極大的沖擊，其衍生的問題和壓力，便直接由員工來承受。

反思福利改革，社聯提出以下幾點疑問，希望政府當局能夠正視。

- (五) **改革步伐是否過於急速？** 短短五年內，社會福利界已有天翻地覆的改變，舊的改革成效仍未評檢，新的改革又推出。不同措施又互相矛盾，例如「整筆撥款制度」原訂為機構「拆牆鬆磅」，讓它們更有彈性滿足社區需要，但隨之而來推出「服務競投」、削減資源，卻扼殺了機構靈活善用資源的空間。
- (六) **改革是否缺乏資源配套？** 社會工作者是社會改革的先鋒，所以從來不會抗拒改革。然而，由政府帶動的改革，往往與削減資源脫掛鈞，使人懷疑政府只為節省資源、減少承擔。除了多次節約措施合共削減接近百分之十的資助外，服務重整又將服務的單位成本降低（幾年已普遍下降超過 14%）；所謂增撥資源亦只是用以填補不斷擴大的需求空隙，機構和同工要以更少的資源，應付更大的社會需要。
- (七) **改革是否忽略行政成本的計算？** 這幾年，社福界不斷講求公開透明、問責、機構管治。這都是進步社會的大趨勢，然而任何制度上的改良都要付出行政成本。商業機構也須聘用人力資源、財務管理等專才，以確保完善的管理。可惜，對社福機構來說，政府對中央行政的資助不加反減。其他撥款團體亦減少對中央行政的支援。政府新近的項目計劃撥款，更連機構增聘服務人員也提出質疑。新服務、新改革、新措施的行政成本由誰來付？
- (八) **改革是否缺乏明確方向？** 沒有人否定社會資源緊絀，因此福利規劃更形重要。具長遠性、前瞻性、全面的規劃才確保有限資源不致浪費。可惜，政府消取了社會福利五年計劃的機制，福利藍圖又不能進入政府議題。福利政策沒有長遠的理念和定位，機構很難對服務發展、員工培訓、人力資源發展等方面訂出長遠的規劃，而個別社工更難在事業發展上有個人的計劃。
- (九) **改革會否過於急攻近利？** 除缺乏長遠規劃外，政府近年還以項目形式，資助短期的福利計劃。這些資助項目希望達到建立社會資本、扶助弱勢社群等長期目標，然而一般只資助一、兩年活動經費，根本不可能達致長遠而持續的效果。機構雖然認同政府的長遠目標，申請資助，但

卻要付出更大的資源和成本。

社聯無意全盤否定福利改革，但認為政府必須認真檢討各個環節，並承擔改革所必須的資源。

具體來說，社聯建議政府對以下範疇作出檢討：

- (十) **檢討整筆撥款和新撥服務的資助水平** 經過多年的削資和特別一筆過撥款的安排，政府應重新檢討整筆撥款的水平，特別是機構是否有能力應付中央行政的開支，和新撥服務資助水平的計算機制。
- (十一) **檢討福利規劃的機制** 我們希望政府重新檢討福利規劃的機制，與機構、員工、服務對象及公眾人士討論福利的藍圖，並強化與機構的伙伴關係，使業界有更多機會參與討論福利服務的發展。
- (十二) **檢討項目計劃撥款的機制** 同樣，我們希望政府檢討社區投資共享基金的機制，特別是有關項目計劃的撥款，對服務水平、服務的持續性所帶來的影響。
- (十三) **檢討業務改善計劃的準則** 我們建議政府考慮放寬「業務改善計劃」的申請準則，讓機構可善用有關資源，培訓員工，或進行管理系統的保養、維修及更新，以舒緩員工因改革所帶來的壓力。