

二零零六年十一月廿八日立法會福利事務委員會  
處理家庭暴力的策略措施小組委員會會議

香港政府華員會社會工作主任職系分會  
對樂富倫常慘案及政府家暴政策的意見

## I. 引言

本會成立於 2006 年 6 月，現時擁有 430 名會員，佔社會福利署社會工作主任職系同工的三分之一，其中包括前線至管理層同工。樂富倫常慘案引起廣泛的社會關注，傳媒及大眾再次高調抨擊社署社工的工作水平及有關政策配套，本會希望藉此機會，表達意見。

## II. 有關房屋協助的爭議

樂富慘劇發生後，不少傳媒及市民都懷疑肇因是事主因政策限制而沒有得到適當的房屋協助。關於此點，社署管理層已經多次向外解釋體恤安置及有條件租約的政策，故本會只會集中討論社署社工在執行有關工作時的取態及角色。

眾所週知，大部份發達國家及地區由政府社工，都同時肩負為公共資源守關的責任。以每年 2000 個體恤安置的名額而言，社署同工在審核個案的申請時都會以嚴謹之態度，考慮申請人是否有足夠的社會原因(Social Ground)或醫療原因(例如經醫生證明的傷殘或抑鬱)，值得讓他繞過長長的公屋輪候名單及重重政策關卡(例如居港七年的要求)，即時取得公屋資源。本會希望社會各界明白，社工並不會因為拒絕一個體恤安置的申請而少做了工作。相反，前線社工要提出足夠理據否決一個申請，每每需要作出更仔細的調查及回覆。有說社署不應將資源控制得如此緊，而應該[寧濫勿缺]，本會認為此點無異要求社工公然違反專業裡的[公平、公義]等價值原則。事實上，從部門的回應及傳媒的報導，相信各位亦會知道，即使案主未有取得公屋資源，社工仍有一系列的方案及資源協助他們[有家可歸]。

此外，作為前線同工的工會，本會亦希望協助社會大眾了解如樂富慘劇中的家庭一般對社工介入的反應。事實上，在前線的工作經驗中，我們常常會遇到如本案中的案主般，經社工不斷努力游說仍不肯接受其他房屋安排的個案，理由除了他們認為搬離居處可能會影響業權及撫養權的判決外，更多的是基於一種不忿的

心態，例如他們可能會想：[現在我人又老、錢又無，一生的財產就只有家庭、兒女及物業，現在已失去前兩者，我又怎可能連物業都讓予別人?]。因此，他們可能會不理智地作出拒絕遷居的決定，而社工無論輔導技巧多麼高明，亦未必能勸服對方作出最好的決定。更何況社署社工現時的工作壓力沉重，要為案主提供非常深入的輔導，對他們似乎是有點苛求。

### III. 有關社署人手、壓力及離職潮

關於社署社工人手、壓力及離職的情況，我們希望先交待以下從前線社工處搜集得來的數據及事實：

1. 保護家庭及兒童服務課的同工，現時每人平均要處理的個案是 44 個，此數據是跟據以 2006 年 9 月份的總個案數字(6069)，除以當月在部門電話簿內出現的同工數目(137)而得出。 但有個別單位同工，以個案數目除以真正在位工作的同工數目，給本會的數字是平均每人處理 53 個個案，而不論是 44 還是 53，都遠比歐美國家的數字為高。此外，該課同工每月需要提交約 3 個法庭報告；每年輪值 4 次處理非辦公時間的緊急家暴轉介個案；每年 6 次、每次 1 星期輪任[兒童保護特別調查隊]聯絡人，以協助受害人錄取口供；每月處理不定數量的個案轉介及撰寫報告；每月數次出席為懷疑虐兒個案舉行的[多專業個案會議]及準備會議紀錄；及為自己手頭個案作 24 小時支援跟進。
2. 保護家庭及兒童服務課過去數年因為服務膨脹而取得的額外人手，並非新的資源，而是部門抽調其他單位的人手而得來，而其中大部份的更是綜合家庭服務中心內的資深個案工作員。而後者因而空出的空缺，則每由經驗不足及非常設的合約社工頂上。然而綜合家庭服務中心其實亦需要處理非虐兒及虐偶的家暴個案，同工及主任甚至要在非輪值的情況下，就非辦公時間發生於其服務區域的個案作出外勤支援。凡此安排，足見社署社工人手因家暴問題已變得十分短缺，正是[九個蓋缸十個樽]。
3. 據浸會大學於本年發表的一份有關社工壓力的報告，有七成受訪社工因工作壓力而希望辭職。而事實上，據本會的非正式統計，由 2005 至 2006 年，社署共有 29 名包括社會工作主任職系的同工在正常退休年齡前離職，其中包括 4 名來自保護家庭及兒童服務課的社會工作主任，及 11 名來自綜合家庭服務中心的各級同工。由於缺乏部門提供的數據作比較，我們只能以經驗說服各位：1997 以後，從未曾見過如此多的同工、特別是月入在總薪級點 39 點以上的社會工作主任同工離職，因此推斷他們的壓力一定很大。更何況現時在各保護家庭及兒童服務課中工作的同工，不少已多年未處理過性質如此嚴重的個案，其中更有同工試過在外勤時遇襲，難免令其中不少人心灰意冷而生

去意。事實上，個案因社工非正常調職或離職而更換負責人，加上社署在處理案主投訴時多以更換社工作手段安撫案主，已經切實地影響到服務的延續性。

#### IV. 有關整體家暴政策及配套

事實上，面對家暴此洪水猛獸，不少部門原本的服務及工作安排及規劃都被沖得支離破碎，大家雖然都同意要合力處理問題，卻又[各自為政]地希望責任不是落在自己的部門，致令社署作為最後的支援者，在過去要多次就犯於不合理的服務要求而作出配套：

1. 本年五月，社署為配合醫管局的醫務社會服務部延長服務時間，以處理由急症室轉介的家暴個案，指令伊利沙伯醫院的醫務社會服務部延長服務時間至晚上 10 時，事件引起三百名前線同工的抗議。雖然該安排沒有增加到同工的工作時數，部門甚至為平息民怨而為伊院增加了兩名人手，但同工認為該安排無實質服務需要作理據支持，卻又影響了他們在日間的工作。事實上，本會亦認為醫務人員及警方的權力及資源，已足夠處理有關在醫院揭發的家暴個案，社署不應該調動別的單位原本已緊拙的人力，以處理十分有限的個案（5 月至今只有一宗）。
2. 本年 3 月，警方因天水圍慘劇而檢討現時的處理家暴個案機制，其中建議推出[行動清單]，提醒前線警務人員在有需要時轉介個案給社工跟進。然而，社署作為最受該政策影響的部門，卻沒有得到或抽調資源去處理可預見會大幅增加的非辦公時間工作量。事實上，現時全港每晚只有兩隊共 4 名社工負責處理非辦公時間的虐兒及虐偶個案，一來這些同工並非專職，而是日間都有自己的工作，二來人數根本不夠處理大量的個案。而若個案不涉虐兒或虐偶，社署更無合理而固定的機制去處理，而只會要求各區專員指令已下班的下屬跟進個案，嚴重影響各同工的家庭生活。

#### V. 本會的建議

1. 面對家暴，不止社工或心理專家，其實醫生及警察等專業人士都可以作出更多的跟進及轉介，特別是非辦公時段，由於社工並非 24 小時輪班服務，而負責個別個案的社工更應該堅守與案主的界限(Boundary)，故其他專業人士應該扮演更積極的角色協助及介入個案。
2. 要落實家暴[零容忍]，本會認為執法者應該更嚴謹執法，給施虐者明確的訊息，使他明白施用暴力將會引致刑責。而事實上，拘捕及定罪並不代表家庭一定會破碎，因為法庭亦可透過判處感化，迫使施襲者接受強制輔導。

3. 本會認同社署社工有責任處理任何時間發生的緊急福利問題，但必須獲得人手、資源及配套。但社署管理層曾公開拒絕在現階段研究成立專責的深宵外展隊，以處理所有非辦公時間的福利個案，本會認為應再作三思考慮，特別是需留意要指派有個案經驗的同工去處理此類工作及個案，以改善服務，防止悲劇。
4. 最後，社署在過去每年的資源分配安排(Resources Allocation Exercise)中每每未能成功以數字證明人手的不足，但前線的求救聲音卻日漸增大，本會相信其中必定存在問題，令真相未能在數字上被反映。故社署應檢討搜集數據的機制，從而以證據爭取更多的人力資源。

香港政府華員會社會工作主任職系分會

二零零六年十一月廿五日