

二零零七年十月三十日
討論文件

立法會福利事務委員會

為天水圍高危家庭提供的福利服務及社區設施

目的

本文件旨在向委員匯報政府當局為天水圍居民，尤其是高危家庭提供的福利服務及社區設施的最新情況。

背景

2. 天水圍是香港近年發展較為急速的一個新市鎮，由於地處偏遠，就業機會不多，加上高度集中的公屋人口，邨民大多數由區外遷入，或屬於新來港人士，家庭支援較為薄弱，因而引發的家庭問題亦相對較多。當局一向非常關注天水圍居民的情況，並以支援該區的居民為首要工作。自二零零四年在天恒邨發生的家庭暴力案件後，當局委任的三人小組在「天水圍家庭服務檢討小組報告」中作出了多項建議，以改善該區的家庭服務，政府當局亦已進行一連串具體工作，落實檢討報告的各項建議。政府所採取的策略和措施詳列如下。

政府所採取的策略和措施

(一) 地區跨部門協作及建設

3. 為致力改善天水圍社區服務和設施，元朗區議會於二零零四年十二月成立「天水圍規劃及社區建設工作小組」，由元朗

區議會副主席擔任主席，成員包括元朗民政事務專員、元朗區福利專員、元朗區區議員及所有相關政府部門的代表。工作小組定期召開會議，討論和密切監察改善天水圍所提供的服務和設施的進展。透過工作小組、地區人士和民政事務總署、社會福利署（社署）、房屋署、教育局及康樂及文化事務署等相關政府部門的通力合作，天水圍的社區服務和設施得以逐步改善，包括增設圖書館，加快落成新社區會堂和區內體育館、籃球場、足球場及休憩用地等工程，以及利用使用率低的停車場及長者屋，增設福利服務及社區設施，包括綜合青少年服務中心、長者地區中心、為弱勢社群提供家庭支援、物質援助及就業服務的多元化服務中心及可供社區人士借用的多用途活動室及會議室。區內多間學校亦開放校園，設立閱覽室、多媒體自學中心、親子閱讀中心等，以供區內居民使用。此外，工作小組亦與政府部門及區內非政府機構合辦社區建設計劃，積極發動社區資源，推動關懷互助文化。

4. 透過與房屋署保持緊密溝通，元朗區福利辦事處得以加快物色到合適的樓宇在水天圍開設及重置綜合家庭服務中心及社會保障辦事處、設立保護家庭及兒童服務課及臨床心理服務課等。

5. 近三年來，天水圍新增的社會福利服務共有 12 個項目。而預計於未來一年內亦將會有六個新項目開展服務。有關詳情，請參閱附件。

(二) 地區跨服務界別合作機制

元朗區福利服務策劃及協調委員會

6. 社署已於二零零五年八月起引入「地區福利規劃指引」和「地區福利需要社會指標」，協助各區的福利專員評估當區的福利需要和進行有關規劃。

7. 元朗區福利辦事處於二零零六年三月成立「元朗區福利服務策劃及協調委員會」（委員會），由元朗區福利專員擔任主席，成員包括元朗區議會、民政事務處、家長教師會聯會及不同服務界別的核心代表。委員會負責協調元朗區現有五個福利服務協調委員會所推行的工作，促進元朗區內非政府機構的合作，善用地區資源，並協助元朗區福利專員制定每年的地區福利計劃，以滿足該區的福利需要。委員會亦透過聚焦小組、地區探訪、問

卷調查及退修日營等方法收集地區意見，以及每年舉辦「地區福利服務策劃研討會」，引入區內各界別人士共謀服務策略，落實工作計劃。

「服務區域為本」協作網絡

8. 元朗區福利辦事處由二零零五年六月起，按元朗區各綜合家庭服務中心的服務範圍，成立五個「服務區域為本」協作網絡（即天水圍北、天水圍南、天水圍西、元朗東及元朗西），透過網絡結集小區內不同的政府部門、中/小學和幼稚園及社會服務單位，確立小區內的轉介機制，簡化轉介手續，加強前線同工之間的合作，建立緊密的溝通機制，務求能更有效善用地區資源和處理家庭問題個案(包括家庭暴力個案)。

地區聯絡小組

9. 為加強跨界別合作以處理家庭暴力的問題，元朗區福利辦事處於二零零五年三月成立「元朗區處理家庭暴力聯絡小組」，由元朗區福利專員出任召集人，成員包括警方、醫務社會服務部、保護家庭及兒童服務課及綜合家庭服務中心等代表，讓地區前線人員就日常個案處理上所遇到的問題作出直接的討論和回應。

地區跨界別聯繫協作會議

10. 元朗區福利辦事處與房屋署及區內學校社工或學生訓導人員定期舉行跨界別聯繫協作會議，就區內居民或學生的服務需要和協調，以及個案的處理手法交換意見。為進一步擴闊社區支援網絡以接觸不同背景的居民，元朗區福利辦事處亦主動聯絡區內的宗教團體，舉行交流會議，分享元朗區的地區特徵及福利服務的情況，尋求彼此合作的空間。

(三) 針對天水圍高危家庭的改善措施和服務

強化對家庭的支援

(i) 綜合家庭服務中心

11. 當局先後於二零零二至二零零四年，在天水圍增設三所綜合家庭服務中心，為天水圍約二十八萬居民提供一系列的預防、支援和治療性的服務，並因應區內新來港家庭、離婚人士或單親家長的特殊需要和問題，舉辦特設的小組及活動。與以往的家庭服務中心比較，綜合家庭服務中心無論在面積、設施和室內設計方面均有明顯的提昇；亦增設平日晚上及星期六的延長時間服務，為區內家庭提供更適時的支援。在人手方面，社署透過增加經常性撥款，自二零零四年以來，把原有 27 位社工增加至現時的 48 位（未包括中心督導主任），人手增幅達 78%。

(ii) 家庭支援計劃

12. 為了及早幫助天水圍區內比較孤立，又或需要援助但不願接受服務的家庭，包括面對家庭暴力危機或精神病問題困擾的家庭，天水圍區內三所綜合家庭服務中心和保護家庭及兒童服務課(元朗)在二零零七年中開展了一項「家庭支援計劃」。在這計劃下，各中心會招攬及培訓義工，包括曾經歷過類似困難和危機的同路人成為家庭支援者，在社區內建立互助網絡，藉家訪、電話聯絡、外展工作等，主動接觸有需要的家庭，把他們連接到合適的支援服務，以防止問題進一步惡化。義工所接受的培訓包括認識社區資源、家庭暴力的特徵、隱閉家庭的需要、精神及心理健康等。有部份義工將接受訓練，認識精神病的基本知識，然後定期致電慰問區內的精神病康復者。在二零零七年四月至六月期間，天水圍區內三所綜合家庭服務中心和保護家庭及兒童服務課(元朗)在這計劃下共連接了 65 個來自天水圍及元朗的個人/家庭到合適的支援服務。此外，在二零零七年五月至九月期間，精神科醫務社會服務部亦在這計劃下處理了 16 宗居住於青山醫院服務範圍(元朗、屯門及天水圍)的個案。

(iii) 兒童身心全面發展服務

13. 政府當局在二零零六年起在天水圍試行「兒童身心全面發展服務」，由於母嬰健康院為約九成新生嬰兒服務，「兒童身心全面發展服務」亦以此作為服務平台，以及早識別高危孕婦、有產後抑鬱情況的母親、有潛在社會服務需要的家庭，以及有健康、發展及行為問題的學前兒童，以便適時轉介他們到相應服務單位跟進。通過服務，母嬰健康院與區內各綜合家庭服務中心及幼稚園等建立更緊密的機制，轉介有需要的幼童及其家長，包括單親家長、未婚媽媽、新來港人士、長期病患者或精神病康復者等接受個案輔導、小組和其他社區支援服務。該服務並於二零零七年上半年推展至整個元朗區。在二零零六年一月至二零零七年七月期間，在天水圍區內共有 99 個家庭獲母嬰健康院醫護人員轉介到綜合家庭服務中心接受服務；同期亦有 46 名學前兒童經由區內學前機構轉介到母嬰健康院接受服務。

(iv) 幼兒及兒童託管服務

14. 天水圍於二零零五年九月新設一所幼稚園暨幼兒中心，並於二零零六年十一月增設另一所互助幼兒中心，以協助家長解決幼兒的照顧問題。由於區內家長一般的工作時間較長，超過九成的幼兒中心及幼稚園暨幼兒中心有提供暫託幼兒服務，八成的中心提供延長時間服務。截至二零零七年四月，幼稚園暨幼兒中心的使用率為 83%；為三歲以下幼兒而設的獨立幼兒中心的使用率為 100%；暫託及延長時間服務的使用率分別為 80%及 75%。針對天水圍及元朗區內智能發展遲緩的幼兒的服務需要，社署將於二零零八年初在元朗區成立一間特殊幼兒中心暨早期教育及訓練中心。

15. 除此之外，區內亦有為年齡介乎六至十二歲的兒童，提供半天支援性質的課餘託管服務，讓他們的父母可以安心外出工作。課餘託管中心由非政府機構以自負盈虧及收費的模式運作。為鼓勵婦女及家庭照顧者自力更生，社署為有經濟需要家庭提供課餘託管豁免全費或減免半費資助。根據社署資料顯示，天水圍區提供課餘託管的單位自二零零四年起已由六間增至九間，合共提供 298 個託管名額；而豁免全費資助名額則由 26 個增加至現時的 96 個。截至二零零七年六月，課餘託管的使用率約為 85%，豁免全費資助名額的使用率則為 70%。

(v) 親職服務

16. 多年來社署連同區內家庭生活教育組、綜合家庭服務中心、綜合青少年服務中心、兒童及青年中心及社區中心等，聯合舉行家庭生活教育宣傳運動及「家長學校(區本課程)」，以提高家長在親職方面的知識及技巧、促進親子關係、加強家庭功能及建立互助網絡。

專門和危機介入服務

(i) 保護家庭及兒童服務課

17. 保護家庭及兒童服務課（服務課）是社署轄下的專責單位，由具經驗的社工組成，採用跨專業的模式，為家庭暴力的受害人、其家人及施虐者提供一系列一站式的支援，並為他們安排各項服務，以協助他們渡過難關，減輕暴力事件所帶來的創傷，以及幫助他們重過新生。服務課的社工擔當個案主管的角色，協調多項服務及援助，包括危機介入服務、短期住宿服務(庇護中心或家庭危機支援中心)、輔導服務、臨床心理服務、醫療服務、房屋援助、經濟援助，以及為兒童提供法定保護等。服務課亦是接收警方轉介的家庭暴力個案及初步甄別有關個案的聯絡點。高危的家庭暴力個案會由服務課的社工處理。

18. 為確保服務質素和加強對服務課前線社工的臨床支援，社署已調配額外資源，加強服務課的人手，並把服務課的數目由二零零四至零五年度的五隊，先後增加至現時 11 隊。鑑於元朗區是較多家庭暴力個案發生的地區，社署於二零零五年四月已在水圍設立一隊服務課，為水圍及元朗區內有需要的家庭提供協助。自二零零五年初成立以來，該隊的社工人手已增至 18 人。

(ii) 危機介入及支援中心

19. 一所服務全港及地址保密的全新危機介入及支援中心（芷若園）於二零零七年三月成立，為性暴力受害人及受家庭暴力和其他暴力問題困擾的個人和家庭，提供全年 24 小時的服務。一條新的 24 小時由社工負責接聽的電話熱線亦已投入服務，協助公眾求助或轉介個案。另外，中心亦會提供短期住宿服務予有需要的人士，包括性暴力、家庭暴力、虐老受害人及面臨

其他家庭危機的人士等。預計有關設施約於二零零八年可投入服務。新的中心可為有需要的家庭，包括天水圍的家庭，提供緊急支援服務。

(iii) 施虐者輔導先導計劃

20. 為協助施虐者改變其暴力行爲，社署除了安排服務課的社工和臨床心理學家為施虐者提供個人輔導或治療外，由二零零六年一月起亦推行了一項施虐者輔導先導計劃，為自願參與計劃的施虐者以及法院判令接受感化的施虐者提供小組輔導治療。保護家庭及兒童服務課（元朗）已完成了兩個為區內施虐者提供輔導治療的小組，共輔導了 17 名施虐者。第三個小組亦在二零零七年十月開展。

(iv) 臨床心理服務

21. 現時社署共設有 4 隊臨床心理服務課，主要為市民提供心理評估及治療服務，以提升個人及家庭應付壓力或解決情緒困擾的能力，及定期為社區人士主辦和心理健康相關題目的講座和訓練。為方便區內居民更方便獲取服務，社署將於二零零八年初，在天水圍設立第五隊臨床心理服務課，以應付天水圍、元朗及屯門區不斷增加的服務需要。

社區精神健康服務

22. 在社區精神健康服務方面，政府當局透過跨專業、跨界別協作，通過包括醫院管理局的精神科醫生、精神科社康護士、專職醫療的專業人士、社署的醫務社工和非政府機構康復服務的社工的通力合作，互相協調，務使精神病患者在醫療和康復方面得到適切的治療、照顧和支援。有關的一系列服務簡介如下。

(i) 醫務社會服務

23. 特別關注到一些家人出現精神問題的高危家庭，社署有 193 名精神科醫務社工派駐在各公立醫院和診所的精神科為住院、準備離院和覆診的精神病患者及康復者提供支援。這些醫務社工為病人及其家屬提供輔導服務和經濟及住屋等援助，協助他們處理因疾病、創傷或殘疾而引起的情緒、家庭、照顧、人際關係等問題；亦會與其他醫護及醫療專職人員合作訂定病人離院計

劃，評估其心理健康，以及轉介病人及其家人申請康復服務及有關社區資源。醫務社會服務提供的經濟／實物援助包括：減免醫療收費，申請基金資助，轉介病人及其家人申請社會保障福利金，以及購買醫療器材等；亦會為病人或其家人安排小組輔導服務或講座。

(ii) 社區支援服務

24. 對於已經離開了醫院在社區生活的精神病康復者，社署提供一系列的社區支援服務，包括社區精神健康連網、社區精神健康照顧服務、日間社區康復服務等，以持續為精神病康復者及其家人提供照顧和支援，協助康復者重新融入社群。

- *社區精神健康連網*

25. 社區精神健康連網旨在為精神病康復者及其家屬 / 照顧者提供照顧及支援服務，包括輔導、社交 / 康樂 / 教育性活動、外展探訪、地區網絡及社區教育活動。該服務由駐中途宿舍或訓練中心社工負責提供。現時，天水圍及元朗區共設有兩間機構提供社區精神健康連網服務。

- *社區精神健康照顧服務*

26. 社區精神健康照顧服務主要是透過外展探訪及各項支援服務，協助剛離開醫院的精神病康復者或中途宿舍的院友在社區得到持續支援，解決所遇到的適應問題，重新融入社區。天水圍及元朗區共由四間機構提供社區精神健康照顧服務。

- *日間社區康復服務*

27. 日間社區康復服務透過提供到戶式職業治療服務，協助精神病康復者在社區得到持續支援，解決在康復過程所遇到家居生活上的適應問題，重新融入社區。天水圍及元朗區現時由一間機構提供此項服務。

(iii) 精神科社康服務

28. 為協助精神病康復者重新融入社區，醫管局為這些康復者提供社康服務。每隊人員包括精神科醫生、精神科社康護士、

醫務社工、職業治療師和臨床心理學家等。有關服務在醫管局各醫院聯網均有提供。精神科社康護士在精神科社康服務中發揮重要作用。他們工作的目標是協助精神病康復者改善生活質素，鼓勵他們獨立生活。社康護士除直接向康復者提供護理和康復服務外，亦與其他跨專業團隊隊員互相協作，全面評估和監察康復者的情況，了解他們在醫護方面的需要，為每位康復者制定最適切的跟進安排。

(iv) 社區精神健康協作服務

29. 至於社區上一些可能有初步的精神健康問題或疑似有精神問題人士，他們需要社工或精神科醫生及早介入給予適切的輔導，社署於今年十月推出的「社區精神健康協作服務」，特別為這類人士及早提供深入的外展社工介入服務。這項嶄新服務內容包括精神健康評估、個案跟進工作、治療／支援小組服務等。如有需要，隊伍會把個案轉介予醫院管理局，以作更詳盡的評估和精神科服務的跟進。設於天水圍的服務已於二零零七年十月展開，現時由一間機構服務天水圍及元朗區。

(v) 其他康復服務

- *住宿服務*

30. 社署為精神病康復者提供有適當支援的住宿設施，以協助他們在社區內過獨立的生活。天水圍及元朗區共有三間中途宿舍，合共提供 104 個住宿名額，平均入住率為 99.6%。這些中途宿舍旨在為那些曾在醫院接受治療的精神病康復者，在重返社會獨立生活前，提供住宿護理服務。

- *日間訓練和職業康復服務*

31. 為協助精神病康復者改善其社會適應能力，提昇其社交技巧和職業技能，社署提供精神病康復者訓練及活動中心、庇護工場和綜合職業康復服務中心等。在水圍和元朗區共有三間庇護工場和兩所綜合職業康復服務中心，合共提供超過 580 個名額予有需要的殘疾人士，包括精神病康復者。

32. 同時，社署亦提供輔助就業服務，在職培訓計劃、「陽光路上」培訓計劃、「創業展才能」計劃和市場顧問服務等，以協助殘疾人士，包括精神病康復者在公開市場覓得工作和謀生。根據二零零七年三月的數據，有 5 411 精神病康復者正使用社署提供的就業服務以及職業康復和訓練。

33. 此外，醫院管理局亦有在其精神科日間醫院，為精神病康復者提供多個專科的診斷、持續護理和康復服務。

全面協助失業綜合社會保障援助受助人自力更生

34. 社署因應天水圍綜合社會保障援助（綜援）個案數字的增幅，於二零零六年四月把原本一個社會保障辦事處，分拆為南天水圍社會保障辦事處及北天水圍社會保障辦事處，利便區內有經濟困難的人士尋求及獲取服務。

35. 為協助元朗區內相對較多的失業綜援受助人及準綜援受助人，提升他們自力更生的能力及改善經濟壓力，元朗區先後推行十九個深入就業援助計劃，為區內的失業綜援受助人及準綜援受助人提供適切的就業援助服務。由二零零三年十月至二零零七年八月底共有 6 349 名參加者，包括 5 149 名失業綜援受助人及 1 200 名準綜援受助人。為單親家長和兒童照顧者提供就業援助服務的「欣曉計劃」，由二零零六年四月至二零零七年九月底，區內共有 1 174 名參加者參加計劃。社署剛於二零零七年十月推行為期 30 個月的「欣曉（優化）計劃」，繼續為領取綜援的單親家長和兒童照顧者提供優化的就業援助服務。

36. 此外，為綜援失業年青人而設的「走出我天地」試驗計劃亦於二零零六年十月在天水圍展開，截至二零零七年九月底區內共有 68 名參加者。由於成效理想，於二零零七年十月至二零零九年九月，社署再於天水圍及元朗區推行「繼續走出我天地」計劃，對象年齡亦由 15 至 24 歲擴展至 29 歲。

37. 為長期領取綜援的失業人士而設的「地區就業支援試驗計劃」於二零零六年十月至二零零八年九月在天水圍推行，截至本年八月底區內共有 74 名參加者。透過參與適切及更具目標性的就業援助服務，協助他們盡早克服就業困難，重返就業市場，邁向自力更生。

天水圍的就業服務及設施

38. 勞工處除了在鄰近的元朗就業中心提供全面的就業服務及設施外，亦在水圍安裝了三部觸幕式空缺搜尋終端機（分別置於天瑞社區中心、天水圍(北)社會保障辦事處及天水圍(南)社會保障辦事處），以方便天水圍居民找尋最新的職位空缺資料。此外，勞工處已計劃在天晴社區會堂安裝一部空缺搜尋終端機，該會堂預計在二零零七年十一月開放予公眾使用。居於天水圍的求職人士亦可致電勞工處的電話就業服務熱線 2969 0888，安排就業轉介，而無須親自前往就業中心以尋求協助。

39. 除了定期在元朗就業中心舉辦地區性招聘會外，勞工處亦在水圍舉辦大型招聘會。勞工處剛於二零零七年十月十六日在天耀社區中心舉辦了大型招聘會，有 18 位僱主參加，合共提供 1377 個職位，大部份均為當區的空缺。該招聘會吸引了 2 450 名求職人士到場參加，有 122 名求職人士即場獲得聘用。

支援身處不利環境的兒童及青少年

(i) 青少年服務

40. 鑑於天水圍是一個年輕的社區，而區內青少年罪案數字亦偏高，社署於二零零五年增撥資源，強化為元朗區提供服務的社區支援服務隊（增加七名社工）及深宵外展社工服務（增加五名社工）。其後，社署又再增撥資源，在現有八所綜合青少年服務中心／兒童及青年中心以外，於天水圍增設一所綜合青少年服務中心，以滿足區內青少年及其家長殷切的服務需求，中心已於二零零七年六月投入服務。預計於二零零八年底，天水圍將再有一間新的綜合青少年服務中心投入服務。另外，於二零零七年尾，一間培訓青少年媒體創作的中心亦將展開服務。

(ii) 地區青少年發展資助計劃

41. 自二零零五/零六年度，元朗區福利辦事處每年獲撥款 150 萬，在地區推行「地區青少年發展資助計劃」（計劃）。該計劃旨在協助地區上處於不利環境的兒童及青少年滿足其個人發展需要，受助項目均為主流教育系統、其他基金及經濟援助未能包括的範疇。計劃主要滿足學習及教育、職業技能培訓及就業、以及生活體驗及發展潛能等的需要。撥款分別會用於資助個別發展計

劃及以直接現金援助形式發放。由二零零五/零六年度至二零零六/零七年度，計劃已資助 18 個發展計劃及向超過 1 300 名受助人發放了合共超過 180 萬的現金援助，參加發展計劃及受惠現金援助的兒童及青少年合共超過 5 000 人。

強化長者服務

42. 天水圍雖然是一個年輕的社區，但隨着區內人口不斷增加，長者服務的需求亦持續增加。目前，為天水圍提供安老服務的有三間長者鄰舍中心、一間長者地區中心、一隊長者支援服務隊、一間長者日間護理中心，五隊提供到戶家居照顧的服務隊，以及兩間津助安老院舍。社署將於二零零八年初，在水圍北增設一間長者地區中心，以及一間提供約 70 個資助安老宿位的合約安老院舍暨提供 20 個名額的長者日間護理單位。

(四) 服務資訊的宣傳及推廣

43. 為加深天水圍及元朗區居民對區內服務資源的認識及能加以善用，元朗區福利辦事處一向著力透過不同渠道宣傳和推廣服務資訊，同時宣揚加強家庭凝聚力及打擊暴力。除一般以海報、橫額及報章專輯作宣傳推廣外，其他形式包括：於公共屋邨樓宇大堂電視螢光幕展示當座居民所屬服務單位的電話號碼、運用地區商界網絡（如商場、大型連鎖店、超級市場及便利店）擺放服務資訊單張，讓居民隨時可獲得地區資訊；於地區網站建立網上平台「社會服務一站通」，定期發放最新社會服務資訊；印製「元朗區社會服務資訊手冊」，列載與居民生活息息相關的服務資訊的問與答，並配合培訓各界別社工、屋邨辦事處職員及議員助理擔任資訊大使，迅速解答居民對社會服務的提問；以及透過中、小學校內的學校網頁設立社署及「社會服務一站通」網站的連結，並於學校圍欄或外牆懸掛「和諧家庭」最新宣傳橫額及於校園內擺放服務資訊單張。

(五) 推動鄰里守望、家庭和諧的社區建設工作

44. 在促進社區關懷和鄰里互助方面，互助委員會可發揮重要作用，協助居民建立鄰里互助網絡。元朗民政事務處於過去兩年多，於天水圍地區成立了超過 40 個互助委員會。現時天水圍互助委員會的總數為 82 個。

45. 元朗民政事務處、元朗區議會與元朗區福利辦事處，得到區內政府部門如勞工署及康樂及文化事務署、各非政府機構、商會及地區團體鼎力支持，並獲元朗區議會撥款贊助，由二零零四年起，每年皆聯合舉辦不同系列的大型地區活動，藉以宣揚家庭和諧、鄰里守望及積極人生的訊息。活動內容包括：協助互助委員會成立義工隊，組織關懷探訪及提供其他義務工作服務、推廣社會服務資訊、舉行親職教育活動及就業招聘會等。此外，亦舉辦一連串社區建設活動，以推廣鄰里和諧及關懷，已舉行的活動包括「模範鄰居選舉」、「遠親不如近鄰獎勵計劃」、「天水圍鄰里互助計劃」、「社區齊參與鄰里顯關懷」計劃及「在鄰里層面建立關懷互助網絡」分享會等。在本年度進行的相關工作，則有義工培訓、家庭探訪、兒童流動遊戲車及伙伴專業劇團以話劇形式宣揚互助互愛，協助區內居民更緊密的聯繫。

46. 與此同時，鑑於天水圍地處偏遠，一般來說家庭支援網絡較為薄弱，因此，除提供各項常規服務外，社福機構和地區團體在過去幾年都有向「社區投資共享基金」、「携手扶弱基金」和其他撥款機構（例如公益金）申請資助，或自行撥款，在天水圍推行社區網絡支援計劃，目的是協助天水圍的家庭鞏固個人及家庭的功能、紓緩家庭的壓力，以及鼓勵居民建立關懷互助網絡，當中例子包括：「展望工程之悅恩社區網絡計劃」、「家庭和諧大使」培訓計劃、「共建「可喜可樂之城」計劃」、「天恒社區網絡計劃」及「天水圍區婦女情緒與精神健康網絡支援計劃- 躍動心靈」等。現時「社區投資共享基金」在區內共資助 11 個項目，涉及 700 多萬元款項；而「携手扶弱基金」則資助了 8 個項目，涉及金額為 260 萬元。

47. 為協調上述計劃的推行，元朗區福利辦事處除了在計劃擬定及推行期間向機構提供意見及協助外，更召開協調交流會，促進機構間的溝通和合作，令資源得以善用，讓服務更能切合家庭及地區的需要。

(六) 基礎培訓與專業訓練

48. 元朗區福利辦事處一直積極地為不同界別和服務的前線工作人員就識別及處理家庭問題（包括家庭暴力）的程序和技巧，提供諮詢、支援和不同程度的培訓，對象包括社工、老師、輔導人員、區議員及其助理、宗教團體及屋邨辦事處職員等。自二零零五年至今，辦事處共舉行了十六個基礎培訓及預防家暴的

專業訓練，內容包括：「從家庭角度認識及處理情緒病及精神病工作坊」、「家庭暴力的辨識及服務轉介」、「家庭暴力的危機介入－談判專家現身說法」、「社會保障制度與社會福利相關的房屋政策」、「認識離婚及有關家庭暴力法律」及「從個案輔導看家庭衝突的處理」等。此外，該辦事處將於今年十一月份起舉行一系列認識家庭暴力的培訓課程，內容包括「處理兒童性侵犯工作坊」、「認識網上性侵犯罪行工作坊」及「處理懷疑虐兒個案」工作坊。辦事處亦正籌辦另一個關於處理精神健康個案的培訓課程。此外，辦事處每年亦為有興趣的區內中小學及幼稚園舉辦專家到校講座。

49. 除了地區辦事處定期舉辦的培訓課程外，社署總部亦曾委託香港大學舉辦“社區同心、齊抗暴力”認識家庭暴力的大型基本培訓，元朗區的相關培訓於二零零六年一月舉行，為約 650 名前線、專業人士、地區人士提供一連兩日的課程，同時亦講解警方處理的程序和多專業合作的模式。

其他關注事項

50. 外界近期對於社署的求助熱線服務及個案管理方面有不同的意見，要求強化和完善有關服務。

熱線服務

51. 在熱線服務方面，社署一向關注有需要人士或家庭的服務需要，並為他們提供適時的協助。社署熱線(2343 2255)及由社署資助的明愛向晴熱線(18288)，為有需要人士提供即時電話輔導和支援。此外，其他非政府機構亦有提供熱線服務，例如由獎券基金資助的東華三院芷若園 24 小時熱線(18281)和香港撒瑪利亞防止自殺會的 24 小時「防止自殺」熱線(2389 2222)，都為有情緒困擾或其他需要人士提供協助。

52. 社署將會增撥資源，進一步加強熱線服務於晚上 10 時後至早上 9 時前的時段的人手，令有需要人士可以獲得更適時支援。社署熱線亦正進行系統改善工作，其中包括簡化電話的處理流程，更有效分流不同性質的來電，令有需要社工輔導的來電可儘快獲得接聽，預期於本年十一月完成。另一方面，社署正研究可否將部份查詢福利服務資料的來電分流至“1823 綜合電話查詢

中心”處理，讓社署熱線的社工可集中處理需要輔導的來電，令熱線能夠為面臨危機的人士和家庭提供更加適時的介入服務。有關安排預期於二零零八年初推行。

個案管理

53. 就個案管理方面，社福界現時對「個案經理」及「主力社工」並沒有一套統一的定義。社工在處理家庭個案方面主要以「一家庭一社工」方式提供服務給整個家庭為原則，若個案涉及超過一位以上的社工，則由其中的一位社工出任主力社工，負責聯繫各社工及協調所提供的服務，以確保能全面回應受助家庭的需要。於一些較複雜個案，例如虐兒、虐偶、虐老，個案主力社工亦會因應個案需要，協調其他專業，召開多專業會議，從多角度評估，為受助家庭解決需要及定出跟進計劃。

總結

54. 綜觀過去數年，憑藉區內各個政府部門、區議會、非政府機構、地區團體及居民不懈的努力，我們無論在改善天水圍社區設施及福利服務以致加強跨界別協調的工作上，均取得一定的進展。政府當局會繼續在地區上推動各界別的合作，尤其著重建立及強化地區網絡，推動「助人自助」精神，以進一步增強對天水圍的服務和支援。

勞工及福利局
社會福利署
民政事務總署
醫院管理局
二零零七年十月

天水圍區服務

I. 已新增服務項目 (自 2004 年 4 月起) :

服務類別	原有單位數目 (4/2004)	新增服務/ 單位數目	新增服務 開展日期
支援家庭服務：			
綜合家庭服務中心	2	1	10/2004
保護家庭及兒童服務課	註一	1	4/2005
幼兒中心／幼稚園暨幼兒中心	12	1	9/2005
互助幼兒中心#	2	1	11/2006
婦女、家庭及就業中心(家庭成長軒) #	0	1	3/2007
支援青少年服務：			
社區綜合中心 (青苗新天地) #	0	1	5/2007
綜合青少年服務中心／兒童及青年中心	8	1	6/2007
社會保障服務：			
社會保障辦事處	1	1	4/2006
康復服務：			
社區精神健康照顧服務	0	1	10/2005
綜合復康中心	0	1	3/2006
日間社區康復服務	0	1*	10/2006
社區精神健康協作服務	0	1	10/2007

II. 籌劃中服務項目 (自 2007 年 10 月起) :

服務類別	原有單位數目 (10/2007)	新增服務/ 單位數目	新增服務 預計開展日期
青少年媒體創作培訓中心#	0	1	2007 年末
臨床心理服務課	註二	1	2008 年初
特殊幼兒中心／早期教育及訓練中心	2▲	1▲	2008 年初
長者地區中心	1▲	1	2008 年初
安老院舍	2	1	2008 年初
綜合青少年服務中心／兒童及青年中心	9	1	2008 年末

註一：天水圍及元朗區的個案由保護家庭及兒童服務課(新界東)及(新界西)[辦事處分別位於沙田及荃灣區]提供服務

註二：天水圍及元朗區的個案由臨床心理服務課(2)[辦事處位於大埔區]提供服務

自負盈虧服務

* 中心設於屯門，包括為天水圍及元朗區提供服務

▲ 中心設於元朗市，為天水圍及元朗區提供服務