



香港社會工作者總工會

Hong Kong Social Workers' General Union

九龍彌敦道 322 號百樂大廈 16 字樓 B 室

電話: 2780 2021 傳真: 3007 2595

網址: <http://www.hkswgu.org.hk>

電郵: [office@hkswgu.org.hk](mailto:office@hkswgu.org.hk)

香港社會工作者總工會 - 綜合家庭服務中心服務發展關注組

立場書

**報告缺乏落實方案、漠視服務水深火熱**

**同工被迫忍氣吞聲、社工士氣被受打擊**

《綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討》報告剛於上月公佈。報告指出**家庭服務中心**工作內容廣泛、服務繁複，被曲解為一站式福利服務、社會服務、甚至**公共服務**。結果，綜合家庭服務中心承擔了大量原本屬於其他福利服務單位及政府部門職責範疇內的額外工作。另外日益繁重的工作量、不斷的社會問責、人手流動率高，形成綜合家庭服務中心對外不討好，內部同工士氣低落的現象。

然而，我們對香港大學顧問團就 IFSC 服務模式實施情況檢討的建議有保留，**建議仍然漠視同工建議**，所提出之跟進內容含糊空泛，完全缺乏具體方案及時間表，實在不能接受。我們對此深表遺憾，並強烈提出以下 4 點訴求：

1. 綜合家庭服務中心不是一站式包底之公共服務中心，現時同工浪費大部分工作時間及資源處理非核心服務，令服務未能達標。因此，必須釐清服務之核心內容。主要包括：家庭危機處理，夫婦親子關係輔導、單親及新來港家庭支援等。而現在處理之其他工作，如房署公屋或其他房屋援助申請、露宿者人士協助、煤氣優惠評估等，則應交由其他有關團體或地區部門處理或跟進。
2. 房署必須檢討其含糊不清及有不同演繹之其他公共房屋援助準則，並仿效房屋協會由房署職員跟進有關房屋援助申請個案，否則長遠只會不斷加重前線社工的工作量，蠶食家庭服務社工處理家庭危機及提供家庭支援之時間。影響家庭服務中心的服務質素及成效。
3. 必須盡快檢討津貼及服務協議，一些現時由綜合家庭服務中心處理之工作如法定個案、個案諮詢等都必須計算在服務量表內。而一些地區數字遠超過現時的服務協議之家庭服務中心必需增加人手。如服務超過協議百分之二十，就必需至少增加一名社工。否則只會更打擊在水深火熱區域同工之士氣。而長遠在缺乏足夠支援下，重災區之家庭問題只會日益嚴重。
4. 成立跟進小組必須包括前線同工，讓實際之工作困難可以清楚表達。並於 2010 年內公佈具體改善方案並落實執行，避免流於紙上談兵。