



香港社會工作者總工會

Hong Kong Social Workers' General Union

地址/Address: 九龍上海街 473-475 號上海中心 4 樓 電話/Tel: 2780 2021 傳真/Fax: 3007 2595
4/F, Shanghai Centre, 473-475 Shanghai Street, Kowloon, Hong Kong
網址/Website: <http://www.hkswgu.org.hk> 電郵/Email: office@hkswgu.org.hk

香港社會工作者總工會 綜合家庭服務關注組 檢討綜合家庭服務中心的角色及人員編制意見書

香港社會工作者總工會「綜合家庭服務關注組」一直致力收集前線同工對完善綜合家庭服務的意見，然後向政府及相關的非政府機構作反映。就福利事務委員會討論檢討社會福利署轄下的綜合家庭服務中心的角色及人員編制，本關注組提作出以下回應及建議：

1. 建議成立體恤安置專責社工隊

本關注組早於 2016 年 1 月派出代表連同約四百三十名社工（佔八成九）非政府機構綜合家庭服務中心的前線社工的聯署意見書到社會福利署總部請願，要求成立獨立專責隊伍審批體恤安置個案，並要求政府必需務實善用土地資源以增加公屋供應量，才能真正解決市民的住屋需要及困境。（相關新聞報導：<http://www.hkswgu.org.hk/node/821>）

由於體恤安置的審批准則模糊不清，前線同工一直備受困擾。當愈來愈多市民提出申請「體恤安置」時，同工被賦予的專業判斷角色成了決策者與市民間之磨心，導致彼此關係緊張、專業角色的迷失甚或製造大量不必要的投訴。社署近年又不斷收緊體恤安置的審批准則，不同區域的專員的標準和要求又有所不同，以致出現不同區域及不同部門審批准則不一致的亂象。申請人即使面對惡劣環境也很多時被評為不合資格，令前線社工成為代罪羔羊，破壞與受助者的關係，令社工的家庭輔導及防止家庭問題的效能大受影響。工會調查[詳情：<http://www.hkswgu.org.hk/node/912>]也發現接近 30% 的同工發現署方最長用上三個月以上時間才回覆，有違「處理其迫切需要」的原則。

關注組於 2016 年 7 月及 9 月聯同超過 60 人次前線同工，兩度會見社會福利署助理署長(家庭及兒童福利)馮民重先生反映訴求。本關注組再次表達強烈不滿，強調社署應首先成立獨立的專責隊伍審批體恤安置個案，收窄審批標準的差異；亦應設獨立委員會檢討已失衡的「體恤安置」的指引和機制，成員宜包括跨部門代表、前線同工、工會代表及其他持份者，並於檢討後積極諮詢前線同工意見。若署方能落實執行，不但可以讓有真正迫切房屋需要而符合體恤資格的市民及時得到幫助，亦能令綜合家庭服務中心回歸本位，集中人手預防家庭危機，支援困難家庭及提供深入輔導。



香港社會工作者總工會

Hong Kong Social Workers' General Union

地址/Address: 九龍上海街 473-475 號上海中心 4 樓 電話/Tel: 2780 2021 傳真/Fax: 3007 2595

4/F, Shanghai Centre, 473-475 Shanghai Street, Kowloon, Hong Kong

網址/Website: <http://www.hkswgu.org.hk>

電郵/Email: office@hkswgu.org.hk

2. 正視個別地區服務人口增長及長期需跟進個案積累的情況，需修訂津貼及服務協議

每間綜合家庭服務中心原設計為 10-15 萬人口服務。隨著外來人口移入及本地人口增長，個別單位服務人口已遠超規劃，不斷加重前線同工工作量；加上各種社會環境因素令個案複雜性日益增加，例如離婚數字大幅上升、中港婚姻適應困難、婚姻基礎不穩、婚前準備不足等問題，造成溝通的基礎薄弱，爭拗越為激烈，家庭關係更顯複雜，加上目前配套措施不足，衝突激烈化，家庭的壓力與日俱增，亦加大前線同工的工作量。以上情況尚未觸及院舍個案等必需長期跟進的情況，目前只計算每年新個案的津貼及服務協議，根本無法完整反映同工的工作量及壓力；原本設計的三層架構也變成倒三角形，家庭問題預防及教育工作的深入推行也大受影響。

因此，本關注組認為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個案諮詢等都必須計算在服務量表內，此外跟進達一年以上的複雜個案也應獲得計算。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。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，增加日後作出補救工作的社會成本。

3. 我們亦要求成立服務跟進小組，當中必須包括前線同工、工會代表及其他持份者，讓實際之工作困難可以清楚表達及溝通，並於本年內公佈具體改善方案並落實執行，避免流於紙上談兵。

香港社會工作者總工會

綜合家庭服務關注組

二〇一七年四月十日

聯絡人：許麗明 / 吳雄暉 ([27802021](tel:27802021))