

明愛及勵志單親中心 服務成效評估簡報

區初輝博士

香港中文大學社會工作系

專業顧問

研究背景：

1. 政府於 2001 年設立五所單親中心，協助單親家庭解決困難及自力更生。
2. 香港明愛及基督教家庭服務中心邀請本人為其承辦的單親中心進行服務評估，以供政府、機構、及市民參考。

政府對單親中心的期望：

1. 協助單親人仕克服由單親所引起的困難。
2. 協助單親人仕建立支援及互助系統。
3. 協助單親人仕就業及自力更生。

研究目的：

1. 評估明愛及勵志單親中心的服務是否符合政府的期望
2. 評估兩所中心的服務是否符合服務對象的期望

研究方法：

1. 採用同步評估方法 (ongoing evaluation)，在中心服務開展初、中、後期分三個階段進行服務評估。
2. 採用多角度資料搜集方法(包括政府、機構、及受眾)以獲取全面性的資料。
3. 採取定性及定量方法(如問卷、訪談)以增加資料的闊度及深度。

研究活動：以勵志單親中心為例

1. 合約中期

研究活動	參予人數
個別面談	
社署官員	2
機構督導	1
義務法律諮詢服務負責律師	1
義務法律諮詢服務受眾	1
焦點小組	
中心職員	4
「陪月」訓練班學員	7
親職訓練班學員	8
活動觀察	約 10 次
服務統計文件審閱	全部

合約後期

研究活動	參予人數
個別面談	
社署官員	1
機構督導	1
焦點小組	
中心職員	4
職業技能訓練班學員	9
家庭生活教育活動組員	5
個人成長活動組員	6
義工及互助社組員	7
問卷調查	198
活動觀察	約 10 次
服務統計文件審閱	全部

研究結果:

(一) 明愛及勵志單親中心所提供的服務均合符、甚且超越政府的期望。

明愛單親中心的服務表現
1/2/2001 ~ 31/3/04 (38 個月)

合約要求	每年指標	38 個月之表現
接觸新單親家庭	1,200	2,636
舉辦家庭生活教育活動	12(200 人次)	174(1,444 人次)
舉辦小組(支援、互助、及義工)	24(192 節;150 人達 70%出席率)	129(745 節;598 人達 70%出席率)
托兒訓練	10(250 人達 70%出席率)	45(393 人達 70%出席率)
托兒個案配對	100	56
職業技能訓練	10(200 人達 70%出席率)	128(1,316 人達 70%出席率)
成功就業(全職、兼職、或半職)	120	640

勵志單親中心的服務表現
1/2/2001 ~ 31/12/03 (35 個月)

合約要求	每年指標	35 個月之表現
接觸新單親家庭	1,200	1,509
舉辦家庭生活教育活動	12(200 人次)	180(4,354 人次)
舉辦小組(支援、互助、及義工)	24(192 節;150 人達 70%出席率)	277(1,138 節;2,373 人達 70%出席率)
托兒訓練	10(250 人達 70%出席率)	15(144 人達 70%出席率)
職業技能訓練	10(200 人達 70%出席率)	118(1,114 人達 70%出席率)
成功就業(全職、兼職、或半職)	120	777

補充：

1. 有關接觸新單親家庭數目
 - A. 社署官員認同指標定位過高
 - B. 社署在資料提供方面未能配合
2. 有關托兒訓練及配對
 - A. 需求較少、時間較難配合
 - B. 職業技能訓練之整體數字可觀

研究結果：

(二) 明愛及勵志單親中心所提供的服務均合符使用者的期望
(例)

問卷調查第四題：

“你覺得本中心的服務能切合你的需要”

明愛單親中心

	人数	%
非常同意	98	51.6
頗同意	67	35.3
沒意見	24	12.6
頗不同意	1	0.5
非常不同意	0	0.0
總數	190	100.0

勵志單親中心

	人数	%
非常同意	133	67.2
頗同意	44	22.2
沒意見	19	9.6
頗不同意	2	1.0
非常不同意	0	0.0
總數	198	100.0

問卷調查第七題：

“你覺得本中心的服務令你獲益良多”

明愛單親中心

	人数	%
非常同意	87	45.8
頗同意	81	42.6
沒意見	22	11.6
頗不同意	0	0.0
非常不同意	0	0.0
總數	190	100.0

勵志單親中心

	人数	%
非常同意	121	61.1
頗同意	67	33.8
沒意見	10	5.1
頗不同意	0	0.0
非常不同意	0	0.0
總數	198	100.0

總結服務成功的因素:

1. 政府制定之合約內容清晰、具體、並有方向感
2. 負責機構專注和投入
3. 服務模式及內容為服務對象所接受

(完)