

二零零九年三月四日

立法會會議「全面改善綜合家庭服務中心成效」議案辯論 進度報告

目的

回應立法會於二零零九年三月四日會議上通過的「全面改善綜合家庭服務中心成效」議案，本文件向議員匯報政府所進行的「綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討」（下稱「檢討」）的進度，並簡述當局對多重受壓和高危家庭的支援服務及家庭議會工作的最新情況。

綜合家庭服務中心服務模式

2. 社會福利署（下稱「社署」）在二零零四至零五年度透過整合本港以公帑營辦的家庭福利服務，在全港各區設立了 61 間綜合家庭服務中心，為有需要的家庭提供一站式以及多元化的家庭服務。綜合家庭服務中心以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」為服務方向及「方便使用、及早識別、整合服務和伙伴關係」為服務原則，提供一系列有預防、發展、教育、支援、充權和補救作用的服務。

3. 現時每一間綜合家庭服務中心都設有一名或以上中心主任/督導人員，亦最少有 13 名社會工作者提供服務。社署在編訂中心人手時，除考慮各區的人口外，亦有從多項指標和數據，包括家庭問題的嚴重性、虐待配偶或兒童個案、自殺個案、新來港人士、長者、青少年罪犯、失業及低收入人士的數字等，考慮每區的特定需要。此外，社署亦一直有監察綜合家庭服務中心的人手，並在有需要時透過增撥資源，加強綜合家庭服務中心的人手及督導。事實上，綜合家庭服務中心的前線社工人手已由二零零四至零五年度的 896 名增加至二零零八至零九年度的 1 010 名，而中心主任/督導人員亦由 62 名增加至 91 名，前線社工及中心主任/督導人員人手增幅達 15%。

4. 在薪酬水平方面，隨着整筆撥款津助制度落實推行後，受資助非政府機構員工的薪酬已獨立於公務員的薪級系統以外，許多非政府機構亦已制定本身的薪酬及招聘政策，政府一般不會參與和干預非政府機構的薪酬水平及招聘準則。

檢討

5. 重整家庭服務的工作至今已完成了三年多，社署及福利界均認為現在是檢討綜合家庭服務中心服務模式實施情況的適當時間。社署因此在去年十月委託顧問（下稱「顧問團」）進行檢討，以探討綜合家庭服務中心能否有效落實現行服務模式的服務方向及原則，並找出可以改善之處。這次檢討的範圍涵蓋多個事項，包括：

- **服務成效**(特別是在主動接觸多重受壓和高危家庭方面的成效) – 檢討會深入研究中心的運作情況、探討如何在綜合服務模式範疇內發展專門化服務，以及加強與其他服務建立策略性伙伴關係、協作和配合等。
- **人手編排** – 檢討會探討現時中心的人手編排是否能有效支援綜合家庭服務中心的服務模式和運作。
- **中心服務的人口** – 現時，每一間綜合家庭服務中心都有清晰的服務地域範圍，約為 10 至 15 萬人提供服務。檢討會探討在這樣的人口對中心的比例下，綜合家庭服務中心能否有效落實服務方向及原則。
- **社署及非政府機構的角色和分工**–現時，社署及非政府機構營運的綜合家庭服務中心在分工上最大的不同，是社署的綜合家庭服務中心須處理法定個案，以及一些較適宜由公職人員處理的個案（包括社署署長法團戶口個案和醫療費用減免評估等）。是次檢討亦會涵蓋此課題。
- **服務承諾** – 現時綜合家庭服務中心的服務量和服務成效指標，是社署在二零零四年與非政府機構簽訂「津貼及服務協議」時，經過與相關持份者深入討論後才訂定的。服務量的統計具有彈性，讓中心可以因應新接理/重

開個案的數目，在既定範圍內調整小組及活動的數目，以紓緩同工的工作壓力。我們會在檢討中探討有關標準是否需要作出調整。

6. 負責檢討的顧問團在檢討過程中會收集各持份者(包括中心的前線社工及其他社工同工、中心主管 / 督導人員、機構管理人員、服務使用者等)的意見。在檢討完成後，顧問團會在符合私隱保障規定的情況下，公開所收集的資料和數據。

檢討的進度

7. 檢討在二零零八年十月正式展開，預期會在二零零九年年年底完成。檢討工作現正如期進行。

8. 顧問團已展開了數據收集及分析的工作，並正透過多個渠道自綜合家庭服務中心收集資料，包括自每間中心收集闡述其就推行綜合家庭服務中心服務模式意見的「中心報告」、在 11 間綜合家庭服務中心進行「個案研究」以深入了解中心落實服務原則和服務方向的情況、以及在每個社署行政分區舉辦「地區聚焦小組」收集持份者的意見。與此同時，顧問團亦自二零零九年三月起，透過隨機抽樣方式，在 33 間綜合家庭服務中心進行「服務使用者調查」。

9. 與此同時，顧問團亦正邀請綜合家庭服務中心營辦機構總結出實踐智慧，藉此了解有助/妨礙中心有效提供服務的因素，並會於二零零九年七月舉辦實踐智慧論壇，以及將收集到的實踐智慧輯成彙編，作業界交流經驗之用。

10. 我們會繼續監察檢討的進度，並會在檢討完成後向立法會福利事務委員會匯報檢討結果。

為多重受壓和高危家庭提供的服務

11. 政府的家庭服務一向都是以支援家庭、鞏固家庭，以及促進家庭成員的福祉為核心價值。我們會繼續透過分佈全港各區的 61 間綜合家庭服務中心為有需要的家庭提供一站式以及多元化的家庭服務，並會繼續強化現行為兒童、長者等個別家庭成員提供針對性的福利服務，以及協助他們的家

人履行家庭責任。例如，我們已由今年三月起，把鄰里支援幼兒照顧計劃由六個地點推展至全部 11 個社署行政分區。

12. 此外，我們亦投放新資源，加強對多重受壓和高危家庭的支援。具體來說，我們已由二零零九至一零年度起增加經常性撥款，約每年 2,500 萬元，以進一步強化對家庭暴力受害人的直接支援。我們會利用新增資源在社署轄下的保護家庭及兒童服務課及及臨床心理服務課增加 12 名社工和兩名臨床心理學家；加強對施虐者提供的輔導服務；維持危機介入及支援中心的運作；以及加強家庭危機支援中心、自殺危機處理中心、四間婦女庇護中心及保良局新生家的人手。社署亦會繼續推行宣傳教育，提高市民對家庭暴力問題的認知，和繼續加強相關前線專業人員的培訓。

13. 全球金融海嘯或會影響部分人士與家人的關係，亦可能因而令他們面對情緒問題。有見及此，社署向兩間非政府機構撥款合共 217 萬元，資助它們設立由註冊社工接聽的「金融危機情緒輔導熱線」，為有需要人士提供 24 小時輔導服務。負責接聽熱線的社工亦會按求助人的需要提供面對面的輔導及舉辦支援小組，協助他們紓緩壓力和疏導他們的情緒，並會按需要轉介求助者接受其他福利服務或專業服務。兩條熱線自二零零八年十月成立以來，共接聽了超過 7 300 個來電，致電人士當中約 22% 需要跟進服務。

家庭議會

14. 作為一個諮詢組織，家庭議會提供高層次的平台，以便從家庭角度討論重大的課題，以及與家庭有關的政策方向及優次。至於家庭支援服務的提供，則將繼續由不同的相關服務提供者及執行機構資助及負責推行。

15. 根據民政事務局所提供的資料，家庭議會已確立家庭核心價值¹，討論如何締造有利家庭的環境，並就加強家庭議會與安老事務委員會、婦女事務委員會及青年事務委員會(以下統稱“三個委員會”)的協同效應作出建議。在家庭議會有意開展合作計劃推行與家庭有關的支援措施及加強家

¹家庭議會認為家庭是建構和諧社會的基石。就此，議會確立了下列家庭核心價值，作為健康及快樂家庭生活的要素：愛與關懷、責任與尊重、溝通與和諧。

庭教育時，政府及三個委員會在資源容許的情況下，將給予全力支持，並制定相關計劃。

16. 家庭議會將進一步持續推廣及宣揚家庭核心價值，找出提升家庭教育效用和協調（特別是家長親職教育）的方法以及對家庭有利的措施。為強化議會的工作，議會將考慮成立新的小組委員會，並邀請議會以外的專家或專業人士參與個別議程的討論，以便集思廣益，深入討論有關課題。

17. 政府及家庭議會將繼續與各主要持份者緊密合作，締造有利家庭的環境，提升公眾的認知，以及促進社會大眾明白及重視家庭作為促進社會和諧原動力的文化。

結語

18. 綜合家庭服務中心是提供家庭福利服務的骨幹，我們認為維持其服務成效非常重要。我們會透過檢討，找出可加以改善之處，這是我們為繼續完善綜合家庭服務中心服務所進行的其中一項工作。

勞工及福利局
二零零九年五月