

# 立法會

## *Legislative Council*

立法會CB(2)490/11-12(05)號文件

檔 號：CB2/PL/WS

福利事務委員會  
2011年12月12日舉行的會議

立法會秘書處擬備的背景資料簡介

綜合家庭服務中心服務模式的實施情況

### 目的

本文件旨在概述福利事務委員會(下稱"事務委員會")就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況進行的討論。

### 背景

2. 社會福利署(下稱"社署")於2000年8月委託香港大學(下稱"港大")進行一項為期8個月的家庭福利服務檢討顧問研究。是次檢討涵蓋主要的家庭服務範疇，即家庭服務中心、家庭生活教育服務、家務指導服務、家庭資源及活動園地、香港崇德齊家軒暨護老者支援中心、家庭教育及"加強支援、自力更生"計劃下的單親家庭及新來港人士支援服務。

3. 港大於2001年5月提交題為"迎接挑戰：強化家庭"的顧問報告，當中載述研究的結果和建議。報告提出的建議之一，是推行一項嶄新的服務模式——綜合家庭服務中心。每間中心會設有家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組，聯合提供一系列的預防、支援和補救服務。

4. 為推展綜合家庭服務中心服務模式，當局遂於2002年4月至2004年3月兩年內推出了15項試驗計劃，以測試此服務模式的成效。當局委託香港大學就試驗計劃進行為期兩年的評估研究。鑒於就綜合家庭服務中心試驗計劃進行的評估研究結果相當正面，社署於2004-2005年度分階段重整當時的家庭服務資源，在全港設立合共61間綜合家庭服務中心，其中40間由社署營辦，其餘21間則分別由9間非政府機構營辦。

5. 在2008年10月，政府當局委託香港大學就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況進行檢討。社署在2008年10月成立了督導委員會，負責就檢討的方向提供意見、監察檢討進度，以及審視香港大學顧問團提交的檢討報告。督導委員會成員包括勞工及福利局、社署、非政府機構(包括香港社會服務聯會)的代表，以及一名獨立人士。題為"建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討"的檢討報告，獲督導委員會接納後，已於2010年5月發表。檢討報告的行政摘要載於**附錄I**。

## 事務委員會的商議工作

### 推行綜合家庭服務中心試驗計劃

6. 在2003年7月7日及11月10日的事務委員會會議上，政府當局就顧問團於2003年5月提交的執行家庭服務檢討建議中期報告，向委員簡介當中的結果和建議。據政府當局表示，就15項綜合家庭服務中心試驗計劃進行的評估研究結果顯示，使用者對服務的滿意程度甚高。其中最為重要的一點，就是服務使用者無須再擔心被視為懦弱和一無是處，可放心前往中心求助。

7. 委員贊成採用新的綜合家庭服務中心服務模式，亦不反對匯集家庭服務中心／輔導單位的資源來設立綜合家庭服務中心，但他們認為當局應繼續資助5個單親中心，直至研究結果顯示綜合家庭服務中心可以照顧單親家長的需要。事務委員會主席其後代表委員致函社會福利署署長，以轉達他們的意見，並將函件的副本送交財政司司長。

8. 政府當局表示，根據15項綜合家庭服務中心試驗計劃的評估結果，綜合家庭服務中心可以照顧單親家長的需要。由於綜合家庭服務中心提供多元化及全面的家庭服務，單親家長在此類中心獲提供的服務，較單親中心為多。此外，社署一開始已清楚告知營辦單親中心的有關機構，當局向單親中心提供撥款以3年為限，即由2001年2月1日至2004年1月31日。政府當局的長遠目標，是把為單親家庭提供的支援服務融入主流家庭服務的範圍內。

9. 對於委員就人手方面的影響提出的關注，政府當局表示，由於家庭服務至今仍是社署的核心工作，因此重整工作不會導致社署出現超額人手。鑒於綜合家庭服務中心全部由較大型的非政府機構設立，提供家庭服務的小型非政府機構的員工憂慮自己會成為冗員；就此，政府當局表示，為協助缺乏足夠

家庭服務中心／輔導單位資源的小型非政府機構設立綜合家庭服務中心，當局建議因應這些機構提出的要求，容許機構匯集其他家庭服務資源及／或家庭服務範疇以外的資源。政府當局亦表示，重整工作不會減少福利界可獲分配的資源。

### 推行綜合家庭服務中心服務模式

10. 在2005年5月9日的會議上，事務委員會察悉，重整綜合家庭服務中心服務的工作於2005年完成。當局告知委員，在重整計劃完成後，共成立了61間綜合家庭服務中心(40間由社署營辦，21間由非政府機構營辦)，分別服務全港各區，另有兩間非政府機構在東涌營辦兩項綜合服務計劃。綜合家庭服務中心分為3個主要部分，分別是家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組，提供一系列的預防、支援和補救服務，以全面照顧在地區居住的家庭不斷轉變的需要。然而，出席會議的團體向事務委員會指出，綜合家庭服務中心未能完全取代單親中心所提供的服務，而後者已於2004年4月關閉。他們促請政府當局重新委聘非政府機構營辦單親中心，因為他們認為綜合家庭服務中心未能照顧他們的特殊需要。

11. 政府當局表示，雖然當局充分瞭解單親中心使用者對單親中心有歸屬感，但仍須透過重整家庭服務的資源，將有關服務融入綜合家庭服務中心的服務範圍內，以更有效及具效率的方式運用資源。與傳統的家庭服務中心／輔導單位比較，每間綜合家庭服務中心的人手更為充足(除了一名主任外，最少有12名社工)，而且所需服務的指定地域範圍亦較小(每個指定地域範圍有10萬至15萬人口)。

12. 對於團體要求當局向單親中心提供撥款以便繼續營辦，政府當局表示，重整綜合家庭服務中心服務的工作剛剛完成，政府當局正在監察綜合家庭服務中心的運作，包括這些中心與其他機構協作的情況。當局會作出適當改善，確保綜合家庭服務中心能夠妥善照顧不同目標羣組(例如單親家長)的需要。政府當局期望於重整綜合家庭服務中心的工作完成一年後，檢討綜合家庭服務中心的運作成效。

13. 委員重申他們不反對當局匯集來自家庭服務單位的資源，以設立綜合家庭服務中心，但對政府當局漠視事務委員會於2003年11月10日會議上提出的要求，感到遺憾。事務委員會當時表示政府當局應繼續資助單親中心，直至有研究結果證實綜合家庭服務中心可以照顧單親家長的需要。事務委員會期望

政府當局在一年後完成有關綜合家庭服務中心的檢討，就重開單親中心的問題作出回應。

14. 政府當局其後在2008年年初表示，鑒於在2007年8月至10月期間邀請各界就檢討綜合家庭服務中心提交建議書須予重新招標，當局最快於2008年第四季才能向事務委員會匯報有關進展。

#### 檢討綜合家庭服務中心服務模式

15. 在2009年3月9日的事務委員會會議上，委員察悉政府當局已委託港大檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況。這項檢討涵蓋所有61間由社署和非政府機構營辦的綜合家庭服務中心，旨在評估如何令這服務模式更臻完善。預計檢討工作可於2009年年底前完成。政府當局計劃在2010年首季向事務委員會匯報檢討結果。

16. 委員又察悉，香港理工大學(下稱"理大")曾另行研究前線員工對綜合家庭服務中心服務模式的意見，並提出多項建議。事務委員會聽取了多個團體(包括理大)從服務提供者的角度，就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況提出的意見。鑒於每間綜合家庭服務中心為10萬至15萬人口提供服務，團體深切關注到，綜合家庭服務中心的人手不足以應付不斷增加的服務需求，前線社工因而面對沉重的工作量。

17. 事務委員會於2009年5月11日舉行另一次會議，聽取團體從服務使用者的角度，就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況提出的意見。團體關注到，綜合家庭服務中心是否有能力為高危家庭及家庭暴力個案提供支援及預防服務。

18. 政府當局表示知悉前線社工和職工會就運作模式提出的關注。政府當局指出，採納綜合家庭服務中心服務模式，標誌着香港家庭服務發展的一個里程碑。綜合家庭服務中心的管理層及前線人員均需要時間適應新模式下的各種重大轉變，這是可以理解的。政府當局認為，綜合家庭服務中心服務模式可有效提供服務。當局會繼續沿用這種服務模式，但會加以改良，使之更臻完善。

19. 儘管委員不反對綜合家庭服務中心在社區內為個人及家庭提供一系列服務的服務理念，但認為現正進行的檢討應處理以下事項 ——

- (a) 綜合家庭服務中心現有的資源和員工編制是否足以為社區提供一系列的預防、支援和補救服務；
- (b) 綜合家庭服務中心提供的服務，在建立社區網絡和預防家庭問題方面所取得的成效，以及綜合家庭服務中心提供的服務能否完全取代單親中心和新來港定居人士服務中心所提供的特別服務；及
- (c) 應否縮小綜合家庭服務中心提供服務的地域範圍。

20. 委員指出，鑒於前線員工一再就人手不足的問題提出關注，他們促請政府當局採取具體行動處理有關的關注事項，例如在現正進行的檢討完成前，向綜合家庭服務中心增撥資源。

### 檢討報告的主要結果和建議

21. 港大顧問團已完成檢討，並於2010年5月24日發表題為“建構有效家庭服務：綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討”的報告。顧問團在檢討報告中提出了多項觀察及合共26項建議（載於第七及第八章）。扼要而言，綜合家庭服務中心服務模式普遍獲得中心管理層及前線工作人員、持份者及服務使用者的支持。在香港，受公帑資助的家庭服務應繼續採用綜合家庭服務中心服務模式。

22. 在2010年6月14日的事務委員會會議上，委員獲悉，政府當局原則上接納檢討報告提出的全部26項建議。事務委員會又於2010年6月26日舉行另一次會議，徵詢團體對檢討報告的結果和建議有何意見。據政府當局表示，社署會聯同綜合家庭服務中心的管理人員、督導人員、前線工作人員，以及其他相關人士落實所有建議。倘有需要，社署會為落實各項建議尋求額外資源。委員進一步獲悉，社署已經／將會成立工作小組或聯絡小組，跟進各項建議的推行工作。社署會定期向推行綜合家庭服務中心專責小組（下稱“專責小組”）匯報跟進各項建議的進展。專責小組由來自11個社署地區福利辦事處和9間營辦綜合家庭服務中心的非政府機構的代表組成。

### *對綜合家庭服務中心服務目標及範疇的期望*

23. 委員察悉並關注到，綜合家庭服務中心的社工對於處理服務使用者及地區持份者過高和有時甚至不切實際的期望，表示關注。出席事務委員會會議的團體亦提出類似的關注，特別是社署轄下綜合家庭服務中心的社工須以大部分工作時間處理

房屋援助個案。團體籲請當局清楚劃分綜合家庭服務中心與房屋署(下稱"房署")在處理房屋援助個案方面的職責。綜合家庭服務中心的社工應專責處理核心家庭服務。

24. 政府當局表示，除房屋需要外，房屋問題往往與家庭問題息息相關，所以此等個案適宜交由社工處理。為回應有關綜合家庭服務中心處理房屋援助個案的關注，社署已在總部及地區層面設立與房署聯絡的機制。在總部層面的聯絡小組會檢討及簡化現行有關轉介機制的工作程序，以期更明確地區分社工和房署人員的角色，並確保議定的工作流程在實際運作中得以落實。具體而言，房署會處理出租公屋單位的申請，並將不符合申請資格但需要作出體恤安置考慮的個案轉介予綜合家庭服務中心，以採取跟進行動。

25. 委員認為，政府當局應加強宣傳綜合家庭服務中心的職能和角色，使公眾更瞭解綜合家庭服務中心的社工在提供服務時的困難和感受。

#### *綜合家庭服務中心的優先服務對象*

26. 部分委員指出，綜合家庭服務中心的服務模式旨在循"兒童為重、家庭為本、社區為基礎"的方向，以及按照"方便使用"、"及早識別"、"整合服務"和"夥伴關係"4項指導原則提供家庭服務。他們認為，綜合家庭服務中心應集中於及早識別虐兒個案，並把有需要跟進的個案轉介予社署轄下的保護家庭及兒童服務課，以提供適當的跟進服務。

27. 鑒於家庭問題日趨複雜，加上目前每間綜合家庭服務中心服務的人口數目眾多，有委員擔心，綜合家庭服務中心的社工是否有能力為所有需要支援及預防服務的家庭提供援助。政府當局應參照以往單親中心的經驗，幫助弱勢社羣培養自助及互助的觀念，從而提供適切的支援，以照顧他們的特殊需要。

28. 據政府當局表示，實施綜合家庭服務中心服務模式，旨在提供一個以家庭為本及社區為基礎的綜合服務模式，即提供一系列的預防、支援及補救服務。因此，當局以下述假設為前提，向綜合家庭服務中心提供資源和人手：若綜合家庭服務中心已提供足夠的預防及支援服務，則對補救服務的需要將會持續減少。政府當局指出，大部分綜合家庭服務中心均有開展專門服務，以應付其社區內特定目標羣組(包括單親家庭)的服務需要。與以往5間單親中心相比，分布全港各區的綜合家庭服務中心能為單親家庭提供更便捷且沒有標籤效應的一站式服務。

此類服務包括深入輔導及體恤安置申請評估等。綜合家庭服務中心在2009年為單親家長組織了合共144個支援／發展小組，約有2 400人參加。當局認同綜合家庭服務中心提供的補救服務，而提供預防及支援服務亦是其另一重要角色。

### *綜合家庭服務中心按服務地域範圍內的人口提供服務*

29. 委員察悉，顧問團認為每間綜合家庭服務中心為有10萬至15萬名居民的社區提供家庭服務屬合理和適當。他們質疑，顧問團有否研究綜合家庭服務中心的資源和人手就其服務模式(即為社區提供一系列的預防、支援及補救服務)而言是否足夠，以及應否把綜合家庭服務中心社工的個案量設於較低水平。部分團體建議，當局應訂立具體指標，反映社區不斷轉變的需要，以便制訂服務規劃及人手需求。

30. 顧問團及政府當局表示，當局是以服務地域範圍(即每間綜合家庭服務中心服務10萬至15萬人口)，以及社區的特色和具體服務需要為前提，向中心提供人力資源。自實施綜合家庭服務中心服務模式以來，當局已撥出額外資源，以應付日益增長的服務需求。多年以來，當局已按個別地區的特色和需要向綜合家庭服務中心增撥資源。當局參考了多項指標，例如綜合社會保障援助家庭數目，以及虐待兒童、虐待配偶和青少年犯罪個案，並向深水埗和元朗等高危地區撥出較多資源，而不是向各綜合家庭服務中心撥出劃一的資源。此外，中心社工和督導職位的數目已由2004-2005年度的896個及62個，分別增至2009-2010年度的1 017個及91個，增幅為16%。在2009-2010年度，每名中心社工平均每月處理46.2宗活躍個案，以及每年處理42宗新開／重開個案。值得注意的是，過去數年，雖然綜合家庭服務中心獲撥額外資源，但其較高的服務量標準尚待擬定。政府當局向委員保證，會在必要時尋求額外資源，以落實檢討報告的各項建議。

### *綜合家庭服務中心的服務量標準*

31. 鑒於檢討報告的結果指出，有兩間綜合家庭服務中心在2008-2009年度未達有關使用者滿意程度的服務成效水平要求，以及約30%的中心未達有關處理新開／重開個案的服務量標準指標，委員關注當局有何機制，監察中心的服務表現標準。部分團體又深切關注到，綜合家庭服務中心需要執行一些不獲計算服務量的職責。

32. 政府當局表示，根據現行的安排，綜合家庭服務中心須按季向社署提交統計報告。任何中心如未能達到與社署所簽訂的相關《津貼及服務協議》的服務表現標準，便須就不達標的表現提交報告。據有關的綜合家庭服務中心報告，他們在某些情況下未能達到服務表現標準，原因是部分已執行的職責在《津貼及服務協議》下不獲計算，以及部分職責因為員工流動或負責人員須處理緊急工作而中止。基於此項解釋，當局認為綜合家庭服務中心的整體表現令人滿意。因應檢討報告的建議，政府當局將會成立工作小組，檢討綜合家庭服務中心的《津貼及服務協議》，以期更新及調整服務表現指標，並鼓勵中心在《津貼及服務協議》所要求的範圍以外發展其他服務。

### *落實檢討報告各項建議的情況*

33. 對於委員關注落實檢討報告所提出的26項建議的情況，政府當局表示已着手落實其中部分建議，例如物色合適的場地以供位置不適中的綜合家庭服務中心遷入。當局將會成立工作小組，以跟進與綜合家庭服務中心《津貼及服務協議》有關的建議，並會把落實有關建議的進度告知專責小組。政府當局會於適當時候向事務委員會匯報落實該等建議的進度。

### 最新發展

34. 一如2011-2012年度施政報告所宣布，政府當局將會增撥資源，在服務需求較大的地區增設4間綜合家庭服務中心，為有需要的家庭，包括單親家長、新來港定居人士、少數族裔人士及跨境家庭等特定目標羣組提供服務，以預防及處理家庭問題，防止家庭問題惡化，並減輕綜合家庭服務中心社工的工作量。

35. 政府當局將於2011年12月12日向事務委員會簡報落實檢討報告各項建議的情況。

### **相關文件**

36. 相關文件一覽表載於**附錄II**，此等文件已登載於立法會網站。

立法會秘書處  
議會事務部2  
2011年12月6日



## 綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討

### 摘要

#### 檢討背景及目標

1. 2000 年的家庭服務檢討，推動香港家庭服務在各方面的共同努力下，進一步發展和完善。經過試驗並評估綜合家庭服務中心的建議服務模式後，自 2004/05 年度以來已設立了 61 間綜合家庭服務中心（40 間由社會福利署〔社署〕營辦，21 間由九間非政府機構營辦），在香港提供由公帑資助的家庭服務。
2. 爲了繼續提升家庭服務的成效和效率，社署於 2008 年 10 月委託香港大學（港大）的顧問團，進行綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討。檢討的主要目標如下：
  - a) 了解綜合家庭服務中心按「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」的基本服務方向，落實「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」四項指導原則，以鞏固家庭和滿足社區不斷轉變的需要所取得的成果；
  - b) 探討綜合家庭服務中心爲特定目標組群（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔等）提供服務及主動接觸面臨危機的隱蔽家庭的成效；
  - c) 找出有助／妨礙綜合家庭服務中心有效提供服務的因素、從推行綜合家庭服務中心服務模式的經驗累積所得的實踐智慧、在綜合服務模式範疇內發展專門化服務的方法，以及加強與其他服務建立策略性伙伴關係、協作和配合的方法；
  - d) 研究是否有需要修改《津貼及服務協議》所訂的服務表現標準，包括服務量和服務成效指標及須達致的服務水平；以及
  - e) 提出如何持續改善服務的建議。

#### 檢討方法

3. 有鑒於服務涉及不同類別的持份者，本研究採用量性和質性兼備的多元評估方法，從不同渠道收集於 2005 年 4 月至 2009 年 10 月期間的數據。報告的結果乃建基於以下資料：由所有綜合家庭服務中心提交的中心報告、有關服務量及服務成效的數據、來自 11 個社署分區所選定的綜合家庭服務中心的主要持份者所組成的地區聚焦小組的討論記錄內容分析、被選定的中心的個案研究、包括 1,502 名受訪者的使用者調查、從推行綜合家庭服務中心服務模式的經驗累積所得的實踐智慧（內容另刊於《實踐智慧彙編》）、從不同渠道收集到對綜合家庭服務中心服務模式實施情況的意見（包括信件和透過爲收集意見而設立的網頁所

收到的電郵)，以及檢視相關文獻、報告和由持份者向顧問團所提交的資料。

## 主要檢討結果

### 綜合家庭服務中心服務模式的成效

#### 綜合家庭服務中心服務模式

4. 檢討結果顯示，綜合家庭服務中心服務模式在「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」的四項指導原則下，普遍受到綜合家庭服務中心管理層及前線工作人員、持份者及服務使用者的支持，被認為是有意義及適合於帶領和推行現時香港的家庭服務。

#### 綜合家庭服務中心服務重點

5. 持份者普遍認為，綜合家庭服務中心的主要目標，應定位為「專注於支援及鞏固家庭並以社區為基礎的綜合服務中心」。綜合家庭服務中心的獨特之處在於採用專業知識與技巧來處理區內家庭的社會及情緒需要。中心應在提供預防、支援及補救服務幾方面作出平衡。為確保能均衡地提供上述三種服務，綜合家庭服務中心應具備及調配必要的專業人員，亦需提升地區伙伴關係，達致最佳的協作和配合。

#### 綜合家庭服務中心的優先目標組群

6. 除了為曾在以前的檢討中被識別為優先目標組群（即單親家長、新來港定居人士、少數族裔及領取綜援的貧困家庭）提供足夠的服務外，大部份綜合家庭服務中心若果在其服務的社區中，發現有新的目標組群（如跨境家庭）時，均會開展專門的服務。綜合家庭服務中心應繼續將這些組群列為優先目標組群，並在其社區內以綜合服務模式為他們提供服務。這些新的專門服務應該被肯定，及得到足夠的資源以維持運作。

#### 對綜合家庭服務中心服務目標及範疇的期望

7. 綜合家庭服務中心的社會工作者（社工）往往在處理服務使用者及地區持份者過高和有時甚至不切實際的期望時，會遇到不少的困難。社工偶然會被要求提供綜合家庭服務中心服務範疇之外的服務。因此須在個案、中心、地區、總部及社區層面，盡力向服務使用者及持份者解釋綜合家庭服務中心的服務目標和優次，以適當地調節他們的期望。

### 按人口規劃的服務地域範圍所設定的綜合家庭服務中心的面積和人手配套

8. 現時每所綜合家庭服務中心為 10 萬至 15 萬人口的地域範圍提供服務的安排是合理和適當的。只應在明確預知有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心或向特定的中心注入額外人手時，才應該考慮調整服務地域範圍。

### 綜合家庭服務中心開放時間

9. 所有持份者均讚賞綜合家庭服務中心將每週開放時間延長至 13 或 14 節的服務模式，此舉能夠方便一些全職工作的服務使用者在正常辦公時間以外使用服務。

### 綜合家庭服務中心個案評估及轉介表格

10. 現時用於首次接見的甄別表格被認定為切合實用，但可進一步簡化。亦應考慮制定其他需用的評估工具和表格，以加強個案評估、記錄使用者資料、及監察與地區持份者的服務配合。

### 綜合家庭服務中心管理

11. 綜合家庭服務中心於營辦機構、地區及中心層面，進行了不少在改善中心管理系統及策略方面值得注意的創新安排。綜合家庭服務中心需要適當的資源和合宜的措施，以確保有足夠的行政及臨床督導。

### 配合綜合家庭服務中心服務的支援服務

12. 綜合家庭服務中心的社工，需要足夠的支援才能向服務使用者提供有效及全面的援助。地區福利專員在以地區為本的服務及資源協調方面，作出了顯著的貢獻。社署及非政府機構的服務提供者應緊密合作，以確保現有的支援服務得到最佳的運用，並開發及增加必要的支援服務。

### 有助及妨礙的因素

#### 持份者認為有助推行綜合家庭服務中心服務的因素

13. 綜合家庭服務中心員工隊伍的專業能力、工作熱忱以及對提升香港家庭服務的承擔感，對有效實施綜合家庭服務中心服務模式，至為重要。「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向以及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」

和「伙伴關係」均為有用的指導原則，引領香港家庭服務向前邁進。特定服務地域範圍的劃分；方便服務使用者的場所；具備專業知識和技巧的員工團隊；個案接見、甄別、管理及轉介系統的建立和在中心、營辦機構、地區及中央層面所提供的行政及臨床督導支援，均為有助的因素，應加以保護，使綜合家庭服務中心持續有效地運作。與此同時，確保上述因素可繼續促進服務的施行和發展，亦十分重要。

#### 持份者認為妨礙推行綜合家庭服務中心服務的因素

14. 一些持份者認為綜合家庭服務中心的選址及設計、資源（如處理家庭個案因數量、複雜程度及急切性日益增加而所需的人手、《津貼及服務協議》的靈活性、員工流動所導致的人手安排）、政策（如服務的目標和範疇）以及員工的心態（一些綜合家庭服務中心的社工仍將自己定位為個案工作者，而非具備多項技能的全方位社工，因此阻礙他們對使用者及地區的需要作出全面的思考），均會妨礙服務的推行。

#### 服務表現標準與《津貼及服務協議》

15. 現行綜合家庭服務中心的《津貼及服務協議》所規定的服務表現標準，限制了中心在回應日益增加及日漸複雜的家庭個案、危機及社會問題的能力。

#### 其他觀察和建議

##### 員工培訓和持續發展

16. 以中心、地區及業界為本，為員工提供入職適應導引、督導、培訓，知識記錄及分享，對於維持家庭服務的專業性，有極大的重要性及需要。

##### 推行綜合家庭服務中心專責小組

17. 專責小組在解決綜合家庭服務中心服務運作的問題上提供了有用的平台，應繼續並鞏固其職權。

##### 綜合家庭服務中心服務的改善

18. 業界對維持家庭服務的水準極為熱心。社署應擔當領導的角色，並與香港社會服務聯會(社聯)、非政府機構營辦者及其他持份者共同合作，在適當的情況下持續追求服務質素的提升。

## 建議

### *綜合家庭服務中心服務模式*

**建議 1:** 在香港，受公帑資助的家庭服務應繼續採用綜合家庭服務中心服務模式。個別中心的營辦者應繼續致力善用資源，以確保服務持續成功。當局亦應繼續確保能提供足夠的資源，以支持綜合家庭服務中心的工作。

**建議 2:** 應繼續鼓勵及支持綜合家庭服務中心在社區內識別特定目標組群及為他們提供合適的服務。

### *綜合家庭服務中心的資源配套*

**建議 3:** 對於有 10 萬至 15 萬名居民的社區而言，現時用以制定綜合家庭服務中心財政及人力資源配套的原則是合理和適當的，應予以保持。綜合家庭服務中心的服務地域範圍，是經過詳細考慮後才訂定，只應在明確預知有新居民遷入，或有證據顯示社區面臨不理想的社會因素而需要設立新的中心，或向特定的中心注入額外人手時，才考慮調整服務地域範圍。

**建議 4:** 社署應繼續優先協助位置不方便或分設於不同地點的綜合家庭服務中心物色及遷入合適的場地。個別綜合家庭服務中心的管理層亦應將中心維持在最佳狀態，令中心的環境及氣氛，都能吸引地區使用者樂於使用服務。

**建議 5:** 應繼續維持使用者需根據其居住地區使用綜合家庭服務中心服務的原則，只在協助特殊的個案（如父母正在監獄服刑的兒童，及在職成年人較方便使用接近工作地點而非居所的中心以處理個人問題）時，才作彈性處理。

### *綜合家庭服務中心的服務運作*

#### *開放時間*

**建議 6:** 綜合家庭服務中心現時所提供的延長時間服務，受到許多使用者及持份者的讚許，認為措施顧及他們的需要，故應予以維持。

#### *甄別及評估*

**建議 7:** 應繼續使用現行的諮詢／接見及甄別表格，並在適當的情況下予以簡化。亦應考慮制訂其他評估表格或工具，以加強對特殊類型個案的評估。

**建議 8：**應制訂表格，記錄必要的資料，以便轉介並準確追蹤轉介情況及跟進工作，尤其是涉及跨部門／界別／服務銜接而需要被密切監察的情況。

### 服務優次

**建議 9：**綜合家庭服務中心應繼續發揮以社區為基礎的綜合服務中心的功能，著力於支援和鞏固家庭。綜合家庭服務中心需留意其所服務的社區中獨特而不斷轉變的特色，並相應地調整其服務優次。

### 服務運作效率

**建議 10：**綜合家庭服務中心應繼續優化其服務運作效率，值得考慮的策略包括簡化和改善服務流程、優化涉及複雜個案（在需要的情況下要調配多於一名社工及／或其他員工／專業人員參與）及需耗費大量人手以完成既定程序的個案的管理，以及借助地區資源提供預防性的家庭服務。

**建議 11：**綜合家庭服務中心應嘗試透過適當使用和分享資訊科技，以進一步提升服務的質素。

### 協作和配合

**建議 12：**中心層面的協作和配合 — 個別綜合家庭服務中心應進一步加強家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組之間的配合，令使用者容易受惠於這些組別所提供的預防、支援和補救服務。

**建議 13：**地區層面的協作和配合 — 綜合家庭服務中心應借助其服務地域範圍內的服務和資源，以發揮最佳的協同效應。地區福利專員在這方面所作的努力，已備受肯定，應鼓勵其繼續擔當協調和促進資源運用的重要角色，以滿足服務需要甚至提升服務。

**建議 14：**總部層面的協作和配合 — 為回應綜合家庭服務中心工作人員於妥善處理房屋援助個案的首要關注，社署及房屋署的高層管理人員應聯合成立工作小組，加強轉介機制的協調，及確保議定的工作流程在實際運作中得以落實。同樣地，應主動採取更多簡化行政程序的措施，以縮短必要服務的處理時間（例如優化兒童住宿服務轉介處理程序的工作小組已成功達到這一目標）。經綜合家庭服務中心工作人員評估為使用者所需的支援服務（例如為有長期照顧需要的兒童和成人而設的住宿服務），應在有需要及適當的情況下，於服務政策和資源配套方面得到支持。

**建議 15：**在個案、中心、地區、總部及社區層面，應盡力向服務使用者及持份者解釋綜合家庭服務中心的服務目標和優次，以適當地調節他們的期望。使用者及持份者亦應認識不同社會服務、政府部門和其他界別的工作範疇，並按其需要或要求，向相關部門和界別求助。

**建議 16：**對於並非由公帑資助的家庭服務所作出的貢獻，應予以承認及鼓勵。並可鼓勵綜合家庭服務中心與這些家庭服務合作，方便知識互惠和達致協同效應。

### *綜合家庭服務中心的管理*

**建議 17：**社署應帶領與香港社會服務聯會（社聯）、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者衷誠合作，在適當的情況下持續提升香港的家庭服務。

**建議 18：**對許多綜合家庭服務中心所採取以營辦機構為本或以中心為本的創新管理手法，包括在一些多元化服務機構內或在服務地區內不同社會服務之間的跨服務協作，應予以承認、鼓勵，並在業內積極分享。

### *人力資源管理／發展*

**建議 19：**當局應繼續檢視，並在有需要時加強綜合家庭服務中心的人手，尤其是在督導、前線及支援人員層面，以便處理日益複雜的個案及回應新的服務需求，包括滿足特定目標組群的需要。

**建議 20：**綜合家庭服務中心營辦者應繼續確保為新員工安排合適的入職適應導引，及為各階層的員工提供適當的督導和支援。又應鼓勵並支持把從預防、支援及補救服務中所凝聚的實踐智慧，納入專業文獻，以促進知識的保留與傳播。

**建議 21：**綜合家庭服務中心的業界應定期舉辦分享會，以便相互激勵與啟發。

### *《津貼及服務協議》*

**建議 22：**應檢討並修訂《津貼及服務協議》。

**建議 23：**應合併《津貼及服務協議》中服務量標準 2、3 及 4，讓綜合家庭服務中心有更大的靈活性舉辦在工作計劃以外的小組，以回應不斷轉變的地區需要。

**建議 24：**綜合家庭服務中心應繼續支持及開拓有創意的服務。這是專業精神的珍貴體現，業界在這項貢獻中所展示的熱忱及專門知識，應得到認同及鼓勵。

## *持續監察和改進*

**建議 25：**應繼續保留推行綜合家庭服務中心專責小組及增強其職能和制訂適當的職權範圍，以識別和跟進受關注的問題，並主動將重要問題提交社署高層人士，以便及早解決。

**建議 26：**社署應擔當領導的角色，並聯同社聯、非政府機構綜合家庭服務中心營辦者及其他持份者，透過檢視服務需求和回應服務需要，以持續改善香港的家庭服務。



## 綜合家庭服務中心服務模式的實施情況

## 相關文件

委員會	會議日期	文件
福利事務委員會	2000年6月12日 (議程第V項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2001年3月12日 (議程第V項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2001年7月9日 (議程第V項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2003年7月7日 (議程第V項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2003年11月10日 (議程第III項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2005年5月9日 (議程第IV項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2009年3月9日 (議程第IV項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2009年5月11日 (議程第VI項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>
福利事務委員會	2010年6月14日 (議程第III項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a> <a href="#">CB(2)305/10-11(01)</a>
福利事務委員會	2010年6月26日 (議程第II項)	<a href="#">議程</a> <a href="#">會議紀要</a>