



# 香港政府華員會 社會工作主任職系分會

(Hong Kong Chinese Civil Servants' Association, Social Work Officer Grade Branch)

九龍京士柏衛理道8號香港政府華員會轉 • Tel : (852) 2300 1061  
C/O 8, WYLIE ROAD, KING'S PARK, KLN., HONG KONG. • Fax : (852) 2771 1139  
• E-mail : hkccsaswogb@yahoo.com.hk

二零一三年一月十四日  
立法會福利事務委員會

## 「支援家庭暴力受害人及其家庭的福利服」意見書

本分會是會員人數最多的社署社工工會，現代表工會及社署前線社工發言：

- 重案組工作量多而雜不能深入** — 現時社署保護家庭及兒童服務課（俗稱重案組）社工每人平均要處理 51 個個案，遠超美加同業的標準；另根據本分會 2009 年所作調查（見附件，當年該課社工數目與現時相同），該課社工每年要開辦 26 節小組、舉辦 16 節大型活動、處理近千個警方轉介、輪值 15 次不同的候召隊伍工作，而最離譜的是每年要撰寫四十五個與家暴未必相關的撫養權推薦報告，該些個案牽涉與案主不少的糾纏而極花時間，我們曾經建議社署多次要為之成立特別的辦公室去處理但不得要領。因為工作太多太雜，七成重案組同工認為自己不能深入輔導個案。
- 體恤安置資產審查由社工代工** — 現時要協助家暴（尤其是虐偶）個案受害人，給予體恤安置或有條件租約推薦以便他們能離開施暴者是一個很主要的工作手法，但現時社署社工要作出體恤安置推薦，必須代房署先完成公屋申請的資產和入息審查，但社工對該些工作根本不熟悉，要核實申請人所提供的資料時有時會不知依據，例如曾有個案是在大陸有資產但聲稱不能出售的，社工要處理時就不知房署的彈性如何。其實房署在處理社工的分戶個案推薦時是會先對申請人作資產入息審查的，但在體恤安置的個案中就要社工代勞，平白令社工花了時間在非社工專業的工作上，直接影響服務質素和受害人「上樓」的時間。
- 綜援的居港要求及精神科問題** — 現時來港未滿七年的家暴受害人，除非是患上精神病如抑鬱症等，否則即使社工給予推薦，亦未必能取得綜援，直接造成他們的生活困難；當中如部份受害人外出工作，其子女就會成為院舍住客，直接因家暴而失去家長照顧；另如果受害人患上精神病，現時精神科的資源亦嚴重不足，醫生每次看症只有 5 分鐘左右，醫務社工亦每人要照顧約 70 個案，其中過半是輪候不同福利和院舍的「困身」個案，牽涉處理大量文書，令他們可以提供專業輔導的時數減少，但社署雖經工會多次提出，卻不肯配給社工助理協助處理簡單的精神科個案。
- 家暴條例禁制難申請如同虛設** — 現時根據家暴條例申請禁制令是要由律師提出，基層家暴受害人只可以申請法律援助，但審批需時，我們曾於修例時建議在法例中列明，社署社工可以代受害人作出申請，或應該簡化程序在家事法庭成立一個簡便申請部門，讓申請人可以直接向法庭申請禁制令以加強條例對受害人的保護。
- 虐兒案醫務社工人手宿位不足** — 現時一些大醫院的兒科醫務社工，每星期經手處理的虐兒案可以多達七至十個，社工要為多專業個案會議作聯絡及準備工作，未能有時間處理在病房留醫的受害孩子情緒，而若這些受害人離院後要入住宿舍，現時的輪候情況大都很

差，服務使用率超過九成，而作為最後防線的保良局新生家為防止過多個案湧入，很多時都要求社工要取得法庭命令才可以帶孩子入住，令孩子的福利受到拖延和影響。

6. **非虐偶虐兒家暴個案極需關注** — 社署重案組現時只處理虐兒和虐偶個案，其他包括虐老、姻親不和或兄弟相殘等個案由綜合家庭服務中心處理，但後者社工每年要處理近 100 個不同種類的家庭個案及幾個小組，工作量亦無指標，加上這些個案所能夠取得的資源和關注都較少，令受害人面對的困境未必能在短期內改善。
7. **庇護中心／支援中心／單身宿舍** — 現時的虐偶庇護中心只能入住短時間又無提供膳食服務，案主不能得到真正的休息和照顧；負責處理受害人福利事宜的保良局翠琳中心只限制跟進個案上法庭時的問題，深恐與重案組工作重疊因而未能分擔很多後者的擔子；另，現時任何人士如果患有精神病，一些臨時收容宿舍例如曦華樓及鄰舍輔導會賽馬會樂富宿舍等都需要提供醫生證明才可以讓申請人入住，變相延遲了家暴受害人入住的時間。

主席 梁建雄

二零一三年一月十四日

— 完 —



香港政府華員會社會工作主任職系分會主辦

社會福利署

保護家庭及兒童服務課

工作情況及壓力問卷調查 2009

報告撮要

## I. 前言

現時，香港的虐兒及虐偶個案，大多由社會福利署轄下之〈保護家庭及兒童服務課〉負責處理，現時該課共有156名社工，在2008-2009年度，共處理約10500個個案，即平均每人處理。

近年，香港發生多宗家庭暴力慘案，保護家庭及兒童服務課的工作量和壓力不斷增加，在個別事件中，該課社工成為傳媒及大眾抨擊的對象，然而事實是該課的工作要求高，即使社署有為其增加人手，同工仍然覺得無法應付個案數目的增加及性質的複雜化。為檢討情況及反映同工的關注，特別是他們在沉重工作壓力下所受到的影響，香港政府華員會社會工作主任職系分會主辦了是次問卷調查。

## II. 調查及分析方法

- 2009年2月2日，本分會透過部門電郵系統，向社署全體保護家庭及兒童服務課社工發放調查問卷，要求他們於2月16日前填好交回。
- 收集的問卷資料被輸入電腦，以電腦程式Exel整理。

## III. 基本資料

- 是次問卷調查共收到33份回覆問卷，回覆率約為21%。
  - 在33位回覆者中，分別有19位社會工作主任及14位助理社會工作主任。
  - 由於問卷中提及的一些工作類別並非每一個職級都要處理，故在部份統計中我們只以需要處理該類個案的同工數目作基數。
- 
- \* 個別問卷在某變項的回覆若是漏填、不適用（N.A.）或該變項與某職級同工無關，而該變項資料會被視作“變項上遺缺”（Missing value）；
  - \* 就問卷的第III及第IV部份，我們亦會列出重新編碼（recoding）後的資料。重新編碼的準則為：選擇1和2會重新編碼為“同意”；選擇4和5會重新編碼為“不同意”；選擇3則會重新編碼為“中性”。

## IV. 結果分析

### 1. 工作量太多，影響服務質素

- i) <個案工作>：現時，保護家庭及兒童服務課每名社會工作主任同一時間要處理 38 個個案，**每年經手處理共 58 個案**，個案在一年內的平均結束率為 35%；63% 同工覺得如此個案數量根本不合理，**85% 認為不能為個案提供深入輔導**而每名助理社會工作主任在同一時間更要處理多達 41 個個案，**每年經手處理共 66 個個案**。個案在一年內平均結束率為 38%；**71% 同工認為未能為個案提供深入輔導**。
- ii) <非個案輔導工作>（以下各項工作均不被納入作計算人手比例）
- (a) **籌辦小組及活動**：社署規定保護家庭及兒童服務課同工需為案主舉辦小組及活動，在受訪同工中，有人每年竟要開辦多達 26 節小組，大型活動方面亦有人參與籌辦多達 16 節活動，**多達 87% 受訪者認為根本不能同時兼顧個案及小組/活動的工作**。
  - (b) **處理警方轉介**：去年警方共接獲七千多個家暴個案舉報，近乎百份百轉介給社署跟進，而其中部份非虐兒虐偶個案，需由保護家庭及兒童服務課進一步轉介給其他社福單位跟進，受訪的助理社會工作主任表示，**每人每月要處理 87 個此類轉介**，97% 同工認為應增加人手處理此類工作。
  - (c) **撰寫法庭報告**：保護家庭及兒童服務課社工需經常就被虐兒童的福利或施虐者的判刑等撰寫法庭報告，受訪社會工作主任同工表示每人每年平均要撰寫 45 個此類報告，即每月 4 個，以過去本分會的其他調查數據作參考，每個報告約需 10 小時完成，**即同工每月約有 5 個工作天需花在寫報告上**。
  - (d) **監管探視工作**：法庭會在部份虐兒個案頒下探視令，指令家長須在社工監管下方可探望孩子；受訪同工表示，過去半年內平均每月都要處理一次這些個案，**有人更在半年內處理了 25 個如此個案**，但很多時社工都只是陪著案主坐幾小時，平白花去了不少時間。

iii) <非辦公時間工作>

**輪值外勤**：除自己的日常工作外，保護家庭及兒童服務課社工有多項輪值外勤候召工作，下表為受訪者過去一年遇到的情況：

	輪值	非辦公時間 真正出勤次數 (平均/最多)
虐兒個案錄影作供隊(VRI)	4.9 次	3/14 次
虐兒個案特別調查隊(CPSIT)	3.7 次	3/13 次
非辦公時間虐兒虐偶緊急外展隊	5.5 次	1.8/12 次 (另接電話 1.9/6 個)

而 **74%同工更表示曾經在同一時段輪值候召處理其中兩項工作，他們過半數認為如此安排令他們感到嚴重受壓。**

iv) <身兼兩職>

另大部份\*同工都曾在過去一年兼任同級甚至署任更高職級同工的工作，時間平均由 20 日至 85 日不等，而助理社會工作主任更有 7 成曾署任高級同工的工作，平均達 48.5 日。同工一人身兼兩職，工作十分繁重，**因此全部受訪同工都表示若可以選擇都不希望兼任別人的工作**，88%人認為社署應安排額外人手專責處理放假同工的工作。

\*14 名助理社會工作主任中，有 7 名曾在過去一年平級署任別人的工作，為時平均 85 日，另其中 10 名曾兼署高級同工的工作，為時平均 48.5 日。而 19 名社會工作主任中亦有 9 名曾平級署任別人的工作，為時平均 20 日。

## 2. 專業不被尊重 硬件配套不足

i) <**濫用社工**>：所謂虐兒個案錄影作供(VRI)，是指社工要陪伴被性侵犯的兒童接受錄影作供，然而同工反映警方有時會不適當運用有關機制，令他們每年平均 2.8 次要為非兒童性侵犯個案出勤。

ii) <**報告撰寫**>：保護家庭及兒童服務課社工現時要為撫養權爭訟個案撰寫報告，從社工專業角度判斷父或母何方在離婚後較適合取得孩子的撫養權，然而法律專業人員對社工在有關工作中的中立專業地位尊重不足，多達 58%要處理此類個案的同工反映曾面對律師對

有關報告內容的質詢，令沒有受過法律訓練的同工飽受壓力。最近，律師會甚至要求撰寫報告的同工在報告中列明自己的年資、訓練背景及撰寫有關報告的經驗等，明顯試圖以該些資料攻擊報告的專業性，但有關社工不同於一般民事訴訟中的專家證人，他們並非受僱於與訟的任何一方，加上他們在社工行內的年資普遍多於十年，經驗與判斷力無庸置疑，故我們認為律師的要求不公道，亦會為社工帶來額外的壓力。

- iii) <監管探視>：在處理探視個案時，有過半數同工表示曾遇過法庭提出不合理的探視指示，例如每一次探視都要在辦公時間以外進行等，事實上，同工反映過去一年內平均都要在非辦公時間處理 9.4 個探視個案，有同工更 48 次在非辦公時間以外處理這類工作，嚴重影響同工的私人生活。
- iv) <宿位不足>：在處理虐兒個案時，社工每每需要為被虐孩子尋求緊急宿位，使孩子可以離開施虐者及得到合適照顧，但由於宿位不足，多達 73% 受訪同工表示過去一年曾遇到未能在即日為孩子找到宿位的情況。

### 3. 同工壓力巨大，精神健康受損

- i) <超時工作>：因為工作量太大，同工每每需要無償超時工作，每月平均 20 小時，即約 3 日。
- ii) <影響家庭>：面對沉重的工作壓力，81% 同工表示家庭關係受到影響，其中 3 成同工更認為有關影響十分嚴重。事實上，多達 42% 同工表示曾因工作壓力而須改變如生育及置業家庭計劃。
- iii) <難眠少友>：多達 88% 同工表示曾因工作壓力大，夢見有關工作的人和事，另亦有相同比率的同工反映因為工作忙及壓力大而需放棄正常的社交活動。
- iv) <未能休假>：即使同工想申請假期減壓，91% 同工反映因要顧慮個案的穩定性及中心人手問題，未能隨心所欲地申請假期減壓，而即使能申請到假期，多達 9 成同工反映在放假期間會擔心負責的個案出問題。

- v) <驅殘欲退>：因工作壓力巨大，73%同工身體出現如小產、高血壓、失眠、心臟病等問題，48%同工稱會參與自願離職計劃(VR) (如有的話)。
- vi) <自毀抑鬱>：一般而言，社工本身的訓練及工作經驗已令其具備一定的處理壓力能力。然而，調查結果顯示，在33個回覆同工中，居然有2名(6%)想過或曾經作出自毀行為，及有1名同工(3%)曾因工作壓力而需接受精神科或臨床心理治療。

## V. 建議

1. 改善服務統計，反映真實困難 - 現時社署計劃保護家庭及兒童服務課的人手編制時，只將人均處理個案數量作指標，然而該課社工其實要處理大量非個案輔導工作，例如籌辦小組及活動、撰寫法庭報告及輪值處理各種外展工作，受訪同工中多達88%認為社署應將有關工作納入保護家庭及兒童服務課的服務統計以作分配人手時的參考。
2. 澄清工作限制，改善硬件配套 - 面對如法庭及律師等工作伙伴不合理的要求，83%同工認為社署應向他們反映社工的工作限制，例如社工不應長時期在非辦公時間處理探視個案等。而91%同工更認為應設立探視中心集中在其開放時間處理探視個案，以減輕個別社工在有關工作上的壓力。另有94%同工反映社署應成立護送隊，為他們處理護送被虐兒童進入院舍接受照顧的工作。
3. 正視休假需要，取消兼任工作 - 保護家庭及兒童服務課同工壓力巨大，需要放假充電，但若要他們在自己的幾十個個案以外再兼任放假同工的工作，實在難以處理。事實上所有受訪同工都表示如果有得選擇，根本不欲兼任別人的工作，88%同工認為應有專人負責處理放假同工的工作。
4. 成立特別隊伍，處理非辦公時間家暴工作 - 現時同工要在非辦公時間處理多項輪值工作，有時更要在同一時段輪任兩種工作，即使並非每次都要出勤，候召帶來的壓力已足以令同工感到十分不安。因

此 82% 同工認為應該將非辦公時間的家暴工作，交予特別成立的隊伍處理。

5. **分流不同工作，積累專業經驗** – 虧兒、虐偶及撰寫撫養權報告三項工作各有不同專業性，為改善服務質素及發展同工專長，82% 同工認為應將三項工作交予三批不同的社工處理。
6. **管職加強溝通，檢討服務模式** – 88% 同工認為社署要就保護家庭及兒童服務課的服務模式，與工會成立核心小組，作出全面檢討。。

- 完 -