

香港社會服務聯會
對「社福界支援人手不足的情況」的意見
(向立法會福利事務委員會提交的意見書 (13/1/2014))

1 前言

立法會福利事務委員會將於2014年1月13日會議中對「社福界支援人手(包括活動工作員)不足的情況」討論，本文闡述香港社會服務聯會(社聯)對此課題的意見。

2 現況

2.1 服務需求大增，但人手不足應付

隨著社會急劇轉變，人口老化、雙非問題、家庭功能失衡、貧窮失業問題等日益嚴重，引致社會服務不足，輪候人數日增，例如：於2013年12月約30,000多名長者輪候安老院舍服務；2013年9月約8,300名殘疾人士輪候宿舍服務等。可見社會服務的需求大增及迫切性，令現有的服務上更百上加斤，在有限的人力資源，加上不足的支援人手，已令業界同工疲於奔命，直接影響服務的供應及質素。

2.2 社會服務人力供應欠缺規劃

香港政府在1991年發表最後一份社會福利白皮書及1998年進行最後一次五年福利規劃檢討後，已沒有再為社會福利訂定長期及中期目標及策略，亦沒有為人力需求作出規劃。現時政府供福利機構以短期計劃或投標方式獲取服務的營辦權或優化現有的服務時，大部份都沒有提供支援員工的人手比例的編制。

例如：以往社署有投放支援人手的資源予機構提供學校社會工作服務，如文員及辦公室助理以協助學校社工的行政及活動推行；可是現今社署再沒有給予這些資源，於是，不少專業社工就要自己一手包辦，間接影響服務質素。例如：在2011年9月，社署在全港中學增加兩成(共96名)社工人手學校社工服務，但是卻沒有任何支援員工的人手比例的資源。

另一例子就是基層護理支援人手不足，嚴重影響長者的長期護理服務的提供及質素。根據社聯於2013年3月的調查顯示，家務助理及個人照顧工作員的流失率在2012年達21.8%及23.4%；空缺率分別高達8.2%及12.4%。目前，安老服務約有1,000個基層護理人員空缺，預期至2016年，按政府已公佈新增安老服務估計，需要額外增聘800個基層護理職位。按人口推算，以未來十年80歲或以上高齡長者數目的急速增長，保守估計基層護理職位需增加最少6,000個。調查顯示因薪金不理想、工作需要輪班工作及面對人手與體弱長者比例失衡為主要離職的原因。縱使社署最近推出一些試驗計劃，如200位名額之「青年安老服務啓航計劃」和30個

名額之「護老天使」計劃，都只是杯水車薪，未能解決現處於水深火熱面對嚴重缺乏個人照顧工作人員人手的長者及復康服務。

2.3 活動工作人員為社會服務提供有用支援

過去十年，政府為了紓解青少年高失業率，於社福界裡開設了不同的臨時職位，例如：活動助理、青年大使、朋輩輔導員等，自 2008 年，政府將 3000 個活動工作人員職位安排到各社福單位（主要屬青少年服務），直至 2013 年 11 月，尚有約 2100 名青年在職，並快將於 2014 年 3 月便完結此計劃。這些職位雖然是政府的臨時性措施，但發展至今 5 年多，已成為許多服務單位重要的人力資源，尤其是支援工作方面，例如：協助中心日常行政、文書工作、活動籌備及推行等，好讓專業社工有充裕時間去處理更深入的輔導工作及積極回應不同社區新增服務的需求。

3 建議

3.1 規劃社福界的人手編制

為了回應社會的轉變，從而確保滿足社會服務的供應量及專業質素，長遠規劃社會福利服務是必須的，尤其是人力規劃方面。例如：加強綜合家庭服務中心、學校社工服務、長者及復康服務的支援人手。因此，建議政府與社聯需盡快建立服務規劃平台，既定期對各項服務作出檢討，更應制定未來十年新增福利設施的計劃，就培訓專業及支援員工作出規劃，以落實施政報告有關安老、助弱、加強社區支援等政策目標。另外，應檢視現有各服務的支援人手是否足夠，例如為綜合家庭服務中心、長者及復康服務等，增加活動工作人員以協助專業社工提供活動，以提升服務的質量。

3.2 制訂及全面落實資歷架構、檢討薪酬架構

社聯建議政府為修讀資歷架構認可的課程的人士提供培訓津貼，以吸引更多人士獲取認可的資歷，於安老或復康服務工作實踐理想。亦可考慮繼續以「先入職後培訓」的方式進行。與此同時，應改善基層護理人員的晉升階梯，為整個行業增設「高級個人照顧工作人員」的職級，提升晉升機會，以吸引及挽留人才。另外，服務人手比例需按體弱長者比率計算，以維持足夠人力資源，提供持續及適切的護理服務予長者。在檢討薪酬架構前，透過獎券基金為受資助機構的個人照顧工作人員提供相當於政府總薪級表兩個薪級點的特別津貼，預計每年開支約1千7百萬元。

完