

二零一七年四月十日
討論文件

立法會福利事務委員會

檢討社會福利署轄下綜合家庭服務中心 的角色及人員編制

目的

本文件旨在向各委員簡介社會福利署（下稱「社署」）轄下綜合家庭服務中心的角色及人員編制，以及有關檢討與改善措施。

服務模式及現況

2. 社署及非政府機構提供的各類家庭服務，目的是維持和加強家庭的功能。就家庭服務的角色、運作、管理及人力資源等事宜，社署委託香港大學於2000年8月進行「香港家庭服務檢討」顧問研究，並於2001年6月發表《香港家庭服務檢討顧問報告：迎接挑戰、強化家庭》。顧問報告建議政府應採納綜合家庭服務中心的服務模式，提供一系列的預防、支援及補救性的家庭服務，從而全面地回應不斷轉變的家庭需要。社署在重整當時的家庭服務資源後，在2004-05年度分階段在全港設立共61間綜合家庭服務中心。

3. 社署在2008年10月透過公開招標委託香港大學組成顧問團(顧問團)，對綜合家庭服務中心服務模式的實施情況進行檢討。檢討完成後，社署在2010年5月發表《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》報告書。顧問團經全面及深入的檢討後認為，綜合家庭服務中心服務模式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普遍支持，適合時下香港所推行的家庭服務，並建議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的服務模式。在回應特定目標組群（例如單親家長、新來港定居人士、少數族裔人士及貧困家庭）的需要方面，顧問團發現座落於這些目標組群居住

地點的綜合家庭服務中心，正好為他們提供了自然的平台，協助他們融入社區，並建議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。同時，顧問團在檢討報告中提出26項建議，以進一步改善綜合家庭服務中心服務模式的實施情況。檢討報告書發表後，社署認同顧問團的結論及原則上接納全部建議，並積極採取跟進行動以落實該26項建議。

4. 為更有效預防及處理家庭問題，防止問題惡化及減輕綜合家庭服務中心社工的工作量，政府其後增撥資源在服務需求較高的地區¹增設四間綜合家庭服務中心，其中一間由社署營辦，其餘三間由非政府機構營辦。現時，分布全港各區共有65間綜合家庭服務中心，其中41間綜合家庭服務中心由社署營辦，其餘24間則分別由10間非政府機構營辦。

角色

5. 綜合家庭服務中心以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」作為路向，並以「方便使用、及早識別、整合服務和伙伴關係」作為指導原則提供服務。每間綜合家庭服務中心由三個主要部份組成，包括家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組，為有需要的個人或家庭提供一系列預防、支援及補救性質的服務。各個組別均具下列策略性功能。

(一) 家庭資源組

為社區內家庭提供發展及預防服務，包括偶到服務、提供資訊、家庭生活教育、親子活動、教育／發展小組／活動、互助小組、義工發展、社交網絡及外展服務等。主要目標是使個人和家庭更加堅強並具備抗逆

¹ 根據規劃署「香港規劃標準與準則」，每一間綜合家庭服務中心都有清晰的服務地域範圍，為約10萬至15萬人口提供服務。服務地域範圍除了以所服務的人口釐定，還會根據社會問題的複雜性及地區需要等多種因素而訂定。社署按個別地區的社會指標及服務需求，例如每間中心處理的新個案數目、人口增長及結構預測等多項因素，以決定中心在甚麼地區設立。該四間中心分別是一間於2011年12月啟用，位於深水埗區的綜合家庭服務中心、兩間於2013年1月投入服務分別位於觀塘區及元朗區的綜合家庭服務中心、以及一間於2013年2月投入服務位於九龍城區的綜合家庭服務中心。其中由社署營辦的中心位於九龍城區，該區涉及較多需要由社署社工處理的個案，包括法定個案和社署署長法團戶口（指定人士）個案等。

力。

(二) 家庭支援組

為極需援助或高危人士和家庭提供支援服務，包括親職及家庭管理訓練、支援小組、轉介接受援助及短期輔導等。主要目標是適時提供支援服務，以防止個人或家庭問題進一步惡化。

(三) 家庭輔導組

為身處危機的個人及家庭提供深入輔導、治療小組及危機介入等服務。主要目標是協助個人及家庭重拾抗逆力，重建正常的家庭功能，並預防家庭破裂和悲劇的發生。

綜合家庭服務中心均會按中心的服務地域範圍，為居住於其服務範圍內的市民提供福利服務，目的是方便求助人士尋求及使用服務。

6. 由社署或非政府機構營辦的綜合家庭服務中心所提供的服務基本上沒有分別，惟社署營辦的綜合家庭服務中心須處理法定個案及涉及公帑運用的個案，包括根據《保護兒童及少年條例》(香港法例第213章)為需要受照顧或保護的兒童／少年向法庭申請保護令的個案、受社署署長監護的兒童個案，或根據《精神健康條例》(香港法例第136章)被收容監護的個案、社署署長法團戶口(指定人士)個案²和醫療費用減免評估等。

人員編制及人手資源

7. 社署會根據地區的服務需要及特點，為其營辦的綜合家庭服務中心安排合適的人手，包括中心主任(社會工作主任職級)、前線社會工作者(包括助理社會工作主任、高級社會工作助理及社會工作助理)及輔助人員(包括助理文書主任、文書助理及二級工人等)。現時，按地區的服務需要、個案複雜性及個

² 根據《社會福利署署長法團條例》(香港法例第1096章)第4條，社署署長法團有權成為任何為受社署照顧的人士之利益而設立的信託的受託人。若發現該名人士因年紀、健康狀況或其他原因而很可能未能自行管理款項，社署署長法團可根據條例代表該名人士持有有關款項。在此等情況下，社署署長委託的社工便有需要為有關人士開立及管理社署署長法團戶口(指定人士)。

案量安排，每間社署營辦的綜合家庭服務中心的人員編制數目為21至36名。

8. 至於非政府機構在接受津助下營辦的綜合家庭服務中心，非政府機構可靈活調配資源及安排適當人手，以符合《津貼及服務協議》的要求，並負責有關服務的提供及人手調配。為了增加透明度，社署已將用作計算綜合家庭服務中心資助額的估計人手編制範本上載社署網頁(見附件)。

9. 社署一直留意轄下綜合家庭服務中心的工作量及人手需求，並在有需要時透過增撥資源，加強前線社工及督導人手的資源。因應個案性質日趨複雜，社署自採用綜合家庭服務中心的服務模式以來，不斷為轄下綜合家庭服務中心增加前線社工人手資源，由2004-05年度的638名增至2016年10月的750名。這有助及早識別、及早介入及加強支援面對家暴風險和有其他福利需要的家庭和兒童、高危孕婦、產後抑鬱的母親、有發展問題的兒童及其家人等。社署亦於同期增加了中心督導人員，由41名增至65名，加強督導以支援前線社工的工作，以增強對有需要的家庭的服務和協助。社署會繼續密切留意綜合家庭服務中心的工作量及人手情況，並在有需要時增撥資源。

未來路向

10. 社署會繼續與持份者持續檢視社署轄下綜合家庭服務中心的角色及人員編制。

徵詢意見

11. 請委員備悉本文件的內容。

社會福利署
2017年4月

綜合家庭服務中心
估計人手編制（備註）

職位／職級	人手數目
社會工作主任	2
助理社會工作主任	7.23
高級社會工作助理	3
社會工作助理	5
助理文書主任	2
文書助理	2
二級工人	2

備註：

1. 由於大部分綜合家庭服務中心在2000年代初期透過重整服務而設立，這服務並未有標準的估計人手編制。上述列出僅供參考的人手編制，是一間在2012-13年度成立並由非政府機構營運的綜合家庭服務中心人手資源，當中已包含於2015年10月增撥的社工人手資源。
2. 上述估計人手編制只用作計算經常資助撥款的用途，不應以此作為資助服務人手及員工組合的基準。非政府機構可靈活運用資助及安排適當人手，以符合《津貼及服務協議》的要求，對服務及人手需求負責。