

香港社會服務聯會

交立法會福利事務委員會與民政事務委員會

「為少數族裔人士提供言語支援服務及專責外展服務隊」

(2020年6月8日)

政府在2018年預留五億元加強支援少數族裔人士，並成立由政務司司長擔任主席的跨部門督導委員會，統籌、檢視及監察有關工作，加強政府內部協作。故此，少數族裔人士在教育、就業、社會服務、傳譯及翻譯服務等方面，都漸漸得到改善。但政府對少數族裔人士的支援，仍有不少改善空間。本會就著「為少數族裔人士提供言語支援服務及專責外展服務隊」，提出以下三項重點建議。

(一) 加強政府各部門的傳譯及翻譯服務

社署轄下有10個服務單位安裝了視頻設施，本可提供視譯服務，有助工作人員與少數族裔人士之間的溝通；可惜設施安裝了十年，卻從未使用¹，視譯服務「零使用量」。此外，社署為少數族裔人士提供傳譯服務的數字一直偏低。在2018年4月至12月期間，只提供347次傳譯服務（包括法庭傳譯、「融匯」中心及其他服務承辦商）。而在同期，醫管局提供12,453次傳譯服務，比社署多35倍。社署傳譯服務的使用量亦少於其他政府部門（包括懲教署、衛生署、法援署、勞工處等等）。多年來，社署前線同工很少使用傳譯服務。建議社署訂定提供傳譯服務的指引，簡化內部行政程序，採用便捷的方式，以鼓勵前線同工提供傳譯服務給少數族裔人士。另外，建議社署定期收集及公佈使用傳譯及翻譯服務的次數、傳譯服務的提供者、按少數族裔語言劃分的服務數字、未能成功安排傳譯服務的數字及原因等等，以便增加傳譯服務的透明度。

其他政府部門在提供傳譯及翻譯服務方面，亦有改善空間。在2019年的區議會選舉中，選舉事務處並沒有提供候選人的中英對照資訊。由於大部份候選人的資料及政綱只有中文，令少數族裔人士難以參與²。故此，建議在即將來臨的立法會選舉中，提供候選人的英文資訊及政綱。還有，在抗疫期

¹ 香港特別行政區政府：〈立法會十一題：向少數族裔人士提供的支援〉《新聞公報》，2019年6月19日，<https://www.info.gov.hk/gia/general/201906/19/P2019061200603.htm>（下載日期 2020/06/05）。

² 王靖媛：〈少數族裔選民投票資訊不足，候選人得個樣點揀投邊個？唔通真係 Your Face, Your Fate?〉《有線電視新聞刺針》，2020年11月23日，<https://www.facebook.com/icablenews/posts/1282565715268827>（下載日期 2020/06/05）。

間，少數族裔人士的資訊經常滯後；少數族裔語言版本的防疫資訊更出現遺漏，宣傳單張欠缺重要訊息³，包括：避免去醫院、在搭乘交通工具或在人多擠逼的地方逗留時，應佩戴外科口罩等。少數族裔人士未能獲取適時適切的防疫資訊，不但增加他們的感染風險，也對香港整體的公共衛生帶來威脅。早前有尼泊爾確診者需要送院，衛生署卻誤把病人的父親送院⁴。**建議衛生署加強使用傳譯服務，甚或聘用少數族裔同工，以確保少數族裔人士在疫情期間，仍能獲得適切及正確的資訊。**

《促進種族平等行政指引》(簡稱《指引》)於2010年推出，要求所有政策局、政府部門及公營機構在制定、推行及檢討有關政策及措施時，要注意種族多元及共融的意識，給予公平合理的考慮。其中，包括為少數族裔人士提供傳譯及翻譯服務。在2015年《指引》涵蓋23個政府部門，但過去五年來，採納《指引》的政府部門並沒有增加。再者，2018年的施政報告提出優化《指引》，但至今仍未有公佈優化的具體內容及措施。**建議政制及內地事務局推動更多政府部門採納《指引》，加強監察《指引》在各政府部門的相關措施及執行情況，以及盡快提供優化《指引》的詳情及時間表。**

(二) 提供培訓給少數族裔社區大使及支援聘用的非牟利機構

本會欣見社署於10月推出「少數族裔社區大使」試驗計劃，在9個較多少數族裔人士居住的地區，撥取資源聘請46個「少數族裔社區大使」，加強對少數族裔社群的福利支援服務，亦增加少數族裔人士的就業機會。**建議社署為「少數族裔社區大使」提供在職培訓**，加強他們對社會福利制度及各種服務的認識。在職培訓亦提供了互助平台，加強同儕支援及服務交流。同時，**提供支援給聘請他們的非牟利機構**，包括僱主、人事部及中心同事，促進僱主、僱員及「少數族裔社區大使」之間的溝通，提供各種翻譯文件的範本，幫助機構克服文化差異及語言障礙所產生的問題，讓「少數族裔社區大使」盡快適應及投入工作。

³ 眾新聞記者：〈衛生署防疫單張 少數族裔版本缺6項建議 融樂會：有人睇家鄉新聞先知隔離措施〉《眾新聞》，2020年2月11日，<https://www.hkcnnews.com/article/26798/%E5%B0%91%E6%95%B8%E6%97%8F%E8%A3%94-%E6%AD%A6%E6%BC%A2%E8%82%BA%E7%82%8E-%E8%A1%9B%E7%94%9F%E7%BD%B2-26798> (下載日期 2020/06/05)。

⁴ 眾新聞記者：〈【擺烏龍】尼泊爾籍兒子確診 衛生署誤送父親入院 黃加慶致歉〉《眾新聞》，2020年4月8日，<https://www.hkcnnews.com/article/28693/%E9%BB%83%E5%8A%A0%E6%85%B6-%E6%93%BA%E7%83%8F%E9%BE%8D-%E8%A1%9B%E7%94%9F%E7%BD%B2-28702> (下載日期 2020/06/05)。

(三) 促進專責外展服務隊與主流福利服務的協作

少數族裔外展隊屬於嶄新服務，以外展手法識別有需要的少數族裔人士，並轉介至合適的主流福利服務，期間部份個案可能要共同處理。專責外展服務隊亦須為主流福利服務的前線社工提供文化敏感度培訓，所以，專責外展服務隊必須與所屬區域的主流服務有密切聯繫，建立轉介及協作關係。專責外展服務隊現正處於服務發展的初期，其他主流福利服務對其認識不多。**建議社署採取主導，提供不同層面的協作及溝通平台，促進專責服務隊與各類主流福利服務之間的協作**，包括綜合家庭服務、綜合青少年服務中心、長者地區中心、殘疾人士地區支援中心等等。

現時全港只有三隊專責外展服務隊，每隊所覆蓋的地區非常廣泛，例如新界外展隊要服務七區（荃灣、葵青、屯門、元朗、北區、大埔、沙田），與地區青少年外展隊只負責一區的工作十分不同，即使有流動車服務，相信也難兼顧七區的外展服務。另外，香港島的外展隊要兼顧離島、香港島及觀塘區，覆蓋的地域分散港九及離島。長遠而言，社署須檢討三隊少數族裔外展隊的覆蓋範圍及服務模式，以及三隊外展隊是否足以應付全港少數族裔人士的需求等等。

查詢：

羅琳女士

家庭及社區服務主任

2876 2424

lynn.law@hkcss.org.hk