

2020年6月8日

討論文件

立法會

福利事務委員會與民政事務委員會聯席會議

社會福利署為少數族裔人士 提供語言支援服務及專責外展服務隊

目的

福利事務委員會按部分委員的建議於2020年6月8日的會議就標題事宜作討論。本文件旨在向委員簡介社會福利署（社署）為少數族裔人士提供的語言支援及專責外展服務隊。

語言支援服務

2. 社署一直採取各項措施，確保少數族裔人士有同等機會獲得社會福利服務。社署和受資助的非政府機構的社會保障人員和社會工作者為少數族裔人士提供服務時，可透過不同的途徑為少數族裔人士安排適合的傳譯服務。

3. 現時社署大部份主要福利服務的單張除了以中、英文印製外，亦有印度語、印尼語、尼泊爾語、他加祿語、泰語及烏爾都語的語言版，方便不同的少數族裔人士了解有關的服務。社署在部門網站設置「少數族裔服務資訊」，方便少數族裔人士/市民/社工取得以不同少數族裔語言編寫的相關服務資訊，包括建議少數族裔人士在有需要時可向社署服務單位尋求福利援助及安排電話傳譯服務等。社署就少數族裔人士的文化特色、傳譯需要及相關資源等，已向有關服務單位發放工作提示，以提升前線人員對少數族裔人士需要的認識，並按少數族裔人士的需要向他們提供適切的支援和協助。

4. 社署亦已為轄下10個服務單位安裝視頻攝像設施，以便服務使用者、服務單位員工及傳譯員在需要時可進行三方視像會議，協助有語言溝通困難的少數族裔人士使用所需的社會福利服務。就有傳譯需要的少數族裔人士到主流服務單位尋求服務時，服務單位可按需要透過民政事務總署資助香港基督教服務處營辦的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」即時安排電話傳譯服務，或預約現場傳譯服務。

5. 社署聘用了3名能操烏爾都語的少數族裔人士擔任福利支援及聯絡助理，分別在九龍城區、油尖旺區和元朗區的綜合家庭服務中心工作。他們主要負責協助與少數族裔人士接觸和聯繫，以評估他們的服務需要，並為他們舉辦活動和建立社區網絡等，以加強與地區少數族裔社羣的溝通。

6. 此外，社署亦會持續為前線同工舉辦與少數族裔人士相關的培訓課程，以提升前線同工對有關少數族裔人士的文化、生活習慣及服務需要的認識及敏感度，從而因應少數族裔人士的需要作出全面的評估及提供適切的服務。

專責外展服務隊

7. 少數族裔社群的需要越趨多元化。有見及此，社署已委託三間非政府機構（包括鄰舍輔導會、香港基督教服務處及香港聖公會福利協會有限公司）分別於香港島、九龍及新界共設立三支聘用少數族裔人士的外展隊，主動接觸及協助有需要的少數族裔人士與主流福利服務聯繫，並會為少數族裔人士提供個案輔導、小組及活動，以切合他們的社會和福利需要。外展服務的主要目標包括：

- (a) 以外展手法識別有福利需要的少數族裔人士，介紹並提供福利服務支援（包括簡單的傳譯及翻譯服務及協助填寫相關的申請表格）；
 - (b) 為少數族裔人士建立網絡（包括與其他機構合作），促進他們與主流福利服務的聯繫，並轉介他們使用合適的服務；
 - (c) 為少數族裔人士提供個案輔導、小組及活動，以切合他們的社會和福利需求；
 - (d) 為主流福利服務的前線社工提供培訓，加強他們的文化敏感度及對社區資源的了解；及
 - (e) 通過社區計劃增強少數族裔人士與當地社區之間的相互了解，以促進社區凝聚力。
8. 外展隊於2020年3月投入服務，主要服務內容包括：
- (a) 透過外展服務、攤位遊戲及宣傳活動增強少數族裔人士對主流福利服務的認識，並為有迫切福利需要的少數族裔人士提供即時的介入服務；
 - (b) 透過電話查詢介紹外展隊及主流福利服務，及早介入有福利需要的少數族裔人士；

- (c) 初步評估少數族裔人士的服務需要，提供即時/短期和長期的個案支援服務及轉介合適的服務，並定期檢討個案及與主流福利服務的跟進社工保持聯繫；
 - (d) 為少數族裔人士舉行預防性/發展性/治療性義工小組，透過家庭生活教育加強少數族裔人士的家庭凝聚及解難能力；
 - (e) 在地區建立少數族裔人士的支援網絡，與其他服務單位合作宣傳種族共融，建設和諧的社區；及
 - (f) 為主流福利服務的前線社工提供培訓，加強他們服務少數族裔人士的技巧。
9. 社署已透過獎券基金提供撥款，支付每隊中心的裝修工程、傢具及設備費用，亦會提供撥款以購置車輛到達少數族裔聚居的社區推廣服務，讓少數族裔人士有同等機會接觸到社會福利服務。

「少數族裔社區大使」試驗計劃

10. 社署將於2020-21年度為9個較多少數族裔人士居住的地區，包括中西區、離島區、灣仔區、東區、油尖旺區、九龍城區、葵青區、元朗區及深水埗區，推展為期3年的「少數族裔社區大使」試驗計劃，優化地區中心/服務單位為少數族裔人士提供的服務。在試驗計劃下，部分社署或受資助非政府機構的福利服務單位，包括醫務社會服務部、綜合家庭服務中心/綜合服務中心、家長資源中心、長者地區中心、殘疾人士地區支援中心，以及為曾違法者及其家人而設的綜合服務中心，將可獲額外資源聘請合共46名「少數族裔社區大使」，以加強對少數族裔社群的福利支援服務。

總結

11. 請委員備悉本文件的內容。

勞工及福利局
社會福利署
2020年6月