

香港社會服務聯會
立法會福利事務委員會
「向受近期社會事件影響人士提供的福利及社區支援」意見書
(2019 年 11 月 14 日)

因「逃犯條例修訂」帶來的社會衝擊，史無前例。過去 5 個多月，全港各區出現示威活動及警民衝突，廣大市民均受影響。香港社會服務聯會（本會）就向受近期社會事件影響人士提供的福利及社區支援，提出以下觀察，期望政府回應。

1. 社會事件引發大量社區需要，部分社會服務竭力回應，疲於奔命。

持續多月的支援工作，已令多個服務不勝負荷，其中以外展服務（包括地區青少年外展社會工作隊、青少年深宵外展服務工作隊及網上青年支援隊）及駐於中學的學校社會工作服務尤為吃力，以下是其中一些例子：

- 1.1 社區出現大量自殺及企圖自殺個案，地區青少年外展社會工作隊、青少年深宵外展服務工作隊及網上青年支援隊便合力處理了接近 90 個企圖自殺個案，在企圖自殺現場或網上提供支援。中學學校社工亦觀察到學生缺課、精神健康出現問題及自殺事件較往年早出現（相比以往近十一、二月測考出現，今年九、十月已經呈現），需要深入輔導及與地區服務協作支援。
- 1.2 在發生衝突的高危時間（平日晚上、周末下午、星期日及晚上及公眾假期全日），醫院內沒有醫務社工服務，青少年服務社工亦有需要到醫院為企圖自殺後送院人士、於社區衝突中受傷人士、以至其家屬提供情緒支援，並按需要提供服務及作服務轉介。
- 1.3 在撕裂的社會氣氛下，青年人身邊的重要人士（包括家人、師長等）也需要支援和協助，學校社工忙於處理學生與師長或地區人士之間的矛盾，不少家庭因政見分歧出現激烈紛爭，甚至家暴及虐兒事件。由於星期日及公眾假期沒有家庭服務社工提供服務（周日有兩晚提供服務至九時），部份受影響的青少年會向相熟青少年服務社工求助，有關社工亦要上門處理家庭糾紛，或為因家庭衝突未可回家的青年安排臨時住宿。青少年服務社工往往需要獨力擔當。
- 1.4 大量市民因示威活動或警民衝突而受驚，社工為受驚市民提供情緒支援，並於衝突現場協助疏散及保護市民，識別及支援精神上無行為能力人士，處理群眾衝突，以盡量減低社區恐慌及警民衝突。
- 1.5 現時有過千名學生被捕（當中約 8 成為大專學生，近 200 人為 16 歲以下人士），社工為 29 歲或以下的被捕青少年（尤其 16 歲以下）及其家人（或監護人）提供輔導和支援，若 16 歲以下被捕青少年、或精神上無行為能力人士在警局協助警方調查或被警方調查 / 羈留的過程中，表達需要社工陪伴，社工會以「合適成人」的身份陪伴，提供協助及情緒支援，就其福利事宜向警方提出意見，協助警方與該少年人或精神上無行為能力人士溝通。

就更善用地區資源以回應大量的社區需要，本會有以下建議：

- 1.6 社署加強地區層面的協調，為地區服務單位提供進一步的支援，如於非日間服務時間遇上緊急事故（如企圖自殺個案或家暴事件的危機介入），或在同一時段收到超

出非個別單位所能負荷的緊急服務需求(如學校發生危機以致眾多學生情緒崩潰)，他們可於任何時段(全年 365 日 24 小時)致電當區的地區福利辦事處負責人，以動員適當服務及資源以回應社區需要。

- 1.7 在不同地區開拓更多臨時住宿服務，支援因家庭決裂而無家可歸的青少年，社署可與營運青年住宿照顧服務機構商討，釋出一定數量的短期宿位以解燃眉之急，令有需要的青少年能得溫飽及有安身之所。

2. 部分《津貼及服務協議》的服務指標不合時宜，影響服務回應策略及焦點。

社會福利署(社署)自 1999 年開始設立《服務表現監察制度》，希望社會福利署及受津助機構能更有效率地提供以人為本、講求問責、著重服務表現的福利服務。社署與受津助機構共同制訂《津貼及服務協議》(FSA)，以釐定及評估服務表現。

因應社會事件，社署於 7 月 4 日發信予各個提供青年服務及/或家庭服務的社會服務機構，宣佈在社會艱難的時刻，將彈性處理相關 FSA 內的服務量指標，本會及業界欣賞社署貼近民情，信任機構會專業地調配資源以回應社區需要。

業界預期社會需要相當漫長的時間療傷以致復元，期望署方能因時制宜，修訂《津貼及服務協議》不合時宜的條款，為社會服務單位釋放空間提供更應回應市民當下需要的服務。相關的例子詳見【註一】。

3. 前線執法人員必須尊重社工的人道支援工作，以緩衝行動現場的衝突及減低傷亡。

在歷時 5 個多月的社會事件中，最少有 20 位社工在進行人道支援工作期間被捕，另有 1 位社工被警棍擊頭受傷。我們曾經向警方及特區政府表達關注，並要求保障社工在衝突現場能履行職責，但只得到敷衍回應。在 11 月 5 日的立法會《禁止蒙面規例》小組委員會會議上，保安局副局長區志光承認社工屬專業，在衝突現場帶上蒙面物品屬合理辯解範疇，可免責蒙面法，證明保安當局亦認同社工在衝突現場執勤的需要，社工在現場主要提供人道支援，協助對象並不只是示威者，還包括疏散及保護普通市民。我們強調，社工是在進行緩衝及減低傷亡的工作，我們會繼續為有需要的人士提供適切支援，恪守專業守則，保障服務對象的私隱。

面對當前難關，本會與社會服務機構定當盡力與香港人同行，為香港療傷；然而，本會認為福利服務只能起補救治標之效，絕非治本之策，業內同工面對當下境況已身心透支；還望政府正視及處理核心的政治問題及訴求，從根源上解決問題。

查詢及聯絡：

兒童及青少年服務總主任

姚潔玲女士

電話：2864 2936

電郵：Karen.Yiu@hkcss.org.hk

註一：部分《津貼及服務協議》的服務指標不合時宜，以綜合青少年服務中心為例：

例子一： 有關綜合青少年服務中心的「年度登記會員總人數」指標

- 綜合青少年服務中心其中一個服務量指標是「年度登記會員總人數」，每中心每年須招收到 1,400 名會員，社聯及業界早於 2016 年 6 月已經向社署提出收費式的會員制度不合時宜，願意付費及提供個人資料的人士，未必是最有需要服務的組群，反之，不能付費及不信任傳統的社會制度或公營服務的，地區服務更應該花上時間及人力去關顧及連繫。
- 當下不少青少年對傳統的社會制度失去信任，亦對向公營機構提供個人資料存有保留態度，社區服務提供理應配合年青的需要，以確保有需要的青少年可以獲得合適的服務。
- 而就實際操作而言，業界從來不單只為會員提供服務，更會在所屬區域的街頭、學校為青少年及家長提供服務，論向公眾交代，會員人數未能反映服務涵蓋人數，指標亦未能發揮實效。故此業界建議以「接受服務總人數」取代現時「年度登記會員總人數」的服務指標，讓機構可以將投放於處理入會及續會行政工作的資源轉移至直接服務，採取放闊服務對象的策略，發揮社區為本服務的流動性，聚焦及著力重建青少年對地區青少年社工的信任，建立與成人世界的正面連繫，必對社會帶來長遠的裨益。

例子二： 取消「於任何時間接受服務的總人數」指標（即 45 人報表）

- 綜合青少年服務中心的另一個服務指標是「每季接受服務的平均人數」，規定每位工作人員必須於每季為 45 位服務使用者提供最少 3 次服務。廿年前制定此指標原希望確保服務使用者能獲得較為持續的服務，但隨著廿年間社會狀況及青少年生態翻天覆地的改變，此服務指標亦限制了服務的靈活性。
- 現在整個社會瀰漫着憤怒、抑鬱、不安等強烈情緒，不少家庭關係嚴重不和，有待社工主動接觸及支援青少年及家長；但無論是大型的社區教育或連繫工作，還是深度的家庭介入，都有可能受限於「每季接受服務的平均人數」這個服務指標，橫向社區教育會夠人數不夠節數，深度介入則會夠節數不夠人數，最終唯有服務傾向「每季可以出現三次的服務對象」，可能失策失焦。
- 社聯及業界亦曾於 2016 年 6 月已經向社署提出取消「於任何時間接受服務的總人數」指標，唯因有關指標需於每年政府一般收入帳目總目收入分析的管制人員報告中列示，基於行政原因難於短時間內取消，事隔三年，業界強烈要求社署取消「每季接受服務的平均人數」指標，令機構更能靈活運用人手及地區服務的優勢，以回應社會事件帶來橫向及深層的服務需要。