

2025 年 3 月 17 日
討論文件

立法會福利事務委員會

擴展「地區服務及關愛隊伍 - 支援長者及照顧者計劃」

目的

本文件旨在向委員簡介有關社會福利署（社署）於擴展「地區服務及關愛隊伍 - 支援長者及照顧者計劃」（「計劃」）及其他支援照顧者措施方面的推行情況及進展。

「計劃」內容及推行進展

2. 政府在 2023 年於全港設立「關愛隊」，支援政府地區工作和加強地區網絡，並推展關愛活動。社署於 2024 年 3 月推出為期 12 個月的「地區服務及關愛隊伍 - 支援長者及照顧者先導計劃」（「先導計劃」），以荃灣區及南區作為試點，由「關愛隊」協助辨識有需要幫助的獨老¹和雙老¹住戶、護老者和殘疾人士²照顧者，向他們提供關愛及支援服務，包括介紹社會福利服務／社區資訊、轉介合資格的長者及殘疾人士安裝及使用室內緊急召援系統（俗稱「平安鐘」）、轉介有需要個案申請輔助器材（如輪椅、拐杖等）或接受其他福利服務單位的跟進，以及舉辦支援活動、分享會等。

3. 截至 2025 年 1 月底，荃灣區及南區的 36 隊「關愛隊」於「先導計劃」下已探訪或接觸超過 7 000 個獨居及雙老住戶、護老者和殘疾人士的照顧者，並進行了超過 1 190 次有關福利服務的轉介，包括長者服務、殘疾人士服務、精神健康服務、家庭服務及經濟援助等。此外，共有 272 名長者及 11 名殘疾人士經「關愛隊」轉介安裝「平安鐘」並獲得資助。

4. 因應「先導計劃」效果理想，行政長官在《2024 年施政報告》

¹ 指 65 歲或以上的長者。

² 殘疾人士包括肢體傷殘人士、智障人士、精神復元人士、注意力不足／過度活躍症人士、自閉症人士、聽障人士、特殊學習困難人士、言語障礙人士、器官殘障人士或視障人士等。

宣布，在 2025 年第二季把「計劃」擴展至全港 18 區，「計劃」的受惠對象維持不變。服務內容包括：

- (a) 透過探訪或接觸，識別有需要的獨老和雙老、護老者及殘疾人士照顧者住戶；
- (b) 關懷行動：透過探訪、電話問候、電話訊息、會面、慰問咭等方式，持續地關懷和問候有需要的獨老和雙老住戶、護老者及殘疾人士的照顧者；以及
- (c) 支援工作及服務轉介：介紹社會福利服務／社區資訊、轉介合資格的長者及殘疾人士安裝平安鐘、轉介有需要的個案申請輔助器材（如輪椅、拐杖等）、轉介有需要的個案至社會福利服務單位跟進（形式可包括協助填寫簡單表格，或陪伴長者及／或照顧者到社會福利服務單位查詢／申請服務等，以加強他們接受服務的動機）、及舉辦支援活動、分享會等。視乎個案需要或如遇較緊急情況，「關愛隊」可轉介個案予「照顧者支援專線 182 183」（專線）跟進，由社工提供即時的服務。專線也可安排照顧者接受相關小區的「關愛隊」探訪或接觸，透過協作加強對長者及照顧者的社區關懷。

5. 社署已向全港 18 區共 452 隊「關愛隊」就「計劃」進行簡介，全數 452 隊「關愛隊」均應允參加「計劃」，並預計於 2025 年 4 月開始提供服務。各「關愛隊」的服務量須符合社署就該小區定下的關鍵績效指標，預計在 12 個月的計劃期內可接觸超過 60 000 個有需要的住戶。社署會向「關愛隊」提供培訓，以便他們掌握基本的溝通技巧和相關地區的福利服務資訊。

有關支援照顧者的其他措施

6. 除了上述「計劃」外，政府近年亦推出多項措施，以加強支援照顧者及減輕他們的壓力。主要支援措施如下：

照顧者支援專線 182 183

7. 為了加強支援照顧者，社署委託東華三院營辦的 24 小時專線於 2023 年 9 月 26 日正式投入服務，至今運作良好。2024 年第四季，專線平均每日接獲約 140 個來電主要查詢有關尋求情緒輔導和社區支援服務，並就 37 宗個案以外展方式提供危機處理。我們

會繼續宣傳及鼓勵照顧者致電 24 小時照顧者支援專線，讓照顧者得到即時及合適的支援。

照顧者資訊網

8. 社署與香港賽馬會慈善基金合作建立的照顧者資訊網（資訊網）在 2023 年 11 月 30 日推出，內容涵蓋為長者／殘疾人士及其照顧者提供的服務、照顧技巧，以及為照顧者提供的社區活動和資源等，資訊網連結專線和暫託服務／緊急住宿空置名額查詢系統，以便利和鼓勵照顧者及時尋求協助。截至 2025 年 1 月底，累積網路流量約 240 萬。資訊網會分階段增添其他內容，包括計劃在 2025 年內推出人工智能聊天機械人，以方便使用者更快捷地獲得所需的資訊及支援。

支援特殊學校離校生專隊

9. 社署在 2024 年 4 月在 21 間殘疾人士地區支援中心各成立一支「支援特殊學校離校生專隊」，與特殊學校緊密合作，以及早介入方式為離校生及其照顧者提供為期兩年的支援服務（即畢業前六個月至畢業後 18 個月）。專隊由專業社工、職業治療師等人員組成，與學校社工合作，主動聯絡離校生的照顧者提供適切的服務，準備離校生順利過渡到社區生活。服務包括訂立照顧計劃、加強訓練離校生的獨立生活能力、配對合適的支援服務，並提供照顧者的照顧及相處技巧訓練，以減輕照顧者的壓力。計劃的目標受惠對象為教育局資助特殊學校即將或已畢業的離校生及其照顧者，每年約有 600 人受惠。

照顧者資料庫

10. 《2024 年施政報告》中提出研究建立跨專業、跨機構的護老者和殘疾人士照顧者資料庫，配合由大學團隊設計的工具，識別高風險個案，及早介入支援。政府利用現有數據及「關愛隊」在「計劃」下進行家訪時按需要收集的資料，在保障個人資料私隱及確保技術可行的前提下，正研究建立跨專業、跨機構的護老者和殘疾人士照顧者資料庫。政府期望透過資料庫及早識別高風險個案，具針對性地介紹合適支援服務，並在緊急情況下主動作出適當介入。照顧者資料庫目前仍在前期準備工作階段，政府需要妥善處理相關技術問題及數據互通的安排。

徵詢意見

11. 請委員備悉文件內容，並提出意見。

勞工及福利局
社會福利署
2025 年 3 月