

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(2)1137/16-17(08)號文件

檔 號：CB2/PL/WS

**福利事務委員會
2017 年 4 月 10 日舉行的會議**

立法會秘書處擬備的最新背景資料簡介 綜合家庭服務中心服務模式的實施情況

目的

本文件旨在概述立法會及其轄下各委員會就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況進行的討論。

背景

2. 社會福利署("社署")於 2000 年 8 月委託香港大學("港大")進行一項為期 8 個月的家庭福利服務檢討顧問研究。港大在研究報告中提出多項建議，包括推行一項嶄新的服務模式——綜合家庭服務中心，以提供一系列的預防、支援和補救服務。

3. 為推展綜合家庭服務中心服務模式，當局遂於 2002 年 4 月至 2004 年 3 月推出了 15 項試驗計劃，以測試此服務模式的成效。當局委託港大就試驗計劃進行為期兩年的評估研究。鑒於就綜合家庭服務中心試驗計劃進行的評估研究結果相當正面，社署於 2004-2005 年度分階段重整當時的家庭服務資源，在全港設立合共 61 間綜合家庭服務中心，其中 40 間由社署營辦，其餘 21 間則分別由 9 間非政府機構營辦。

4. 在 2008 年 10 月，政府當局委託港大就綜合家庭服務中心服務模式的實施情況進行檢討。在檢討報告中，港大提出了合共 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。社署其後落實該等建議，成立了多個工作小組或聯絡小組，以採取所需的跟進行動。有關工作小組及聯絡小組的成員

包括綜合家庭服務中心的管理人員、督導人員及前線工作人員，以及有關的政府部門及其他持份者。

5. 一如 2011-2012 年度施政報告所宣布，政府當局已增撥資源，在服務需求較大的地區增設 4 間綜合家庭服務中心，令中心數目由 61 間增至 65 間。據政府當局表示，65 間綜合家庭服務中心一直為有需要的個人和家庭提供一系列的預防、支援和補救性質的福利服務，包括輔導、危機介入、家庭生活教育、親子活動、諮詢服務、義工訓練、支援/互助小組及轉介服務等，以加強家庭功能，並協助有困難的個人和家庭面對逆境。綜合家庭服務中心社工會全面評估服務使用者的需要，並透過及早識別及介入、整合服務和與其他服務持份者保持伙伴關係等工作策略，為他們提供適切的服務。

議員的商議工作

處理房屋援助個案

6. 議員察悉並關注到，綜合家庭服務中心的社工認為服務使用者及地區持份者期望甚高，有時甚至不切實際，他們對於如何處理這些期望表示關注，特別是社署轄下綜合家庭服務中心的社工須以大部分工作時間處理房屋援助個案。有建議指，當局應清楚劃分綜合家庭服務中心與房屋署("房署")在處理房屋援助個案方面的職責，綜合家庭服務中心的社工應專責處理核心家庭服務。

7. 政府當局表示，撇開房屋需要，房屋問題往往與個人及家庭問題息息相關，所以此等個案適宜交由社工處理。為回應有關綜合家庭服務中心處理房屋援助個案的關注，社署已在總部及地區層面設立與房署聯絡的機制。在總部層面的聯絡小組已檢討及簡化現行有關轉介機制的工作程序，以期更明確地區分社工和房署人員的角色，並確保議定的工作流程在實際運作中得以落實。具體而言，房署會處理出租公屋單位的申請，並將不符合申請資格但需要作出體恤安置考慮的個案轉介予綜合家庭服務中心，以採取跟進行動。除轉介機制外，房署已設立匯報機制，確保分區高級管理層清楚得悉未能順利推行的措施，使之得以適當處理或修訂。

綜合家庭服務中心的優先服務對象

8. 鑒於家庭問題日趨複雜，加上目前每間綜合家庭服務中心服務的人口數目眾多，有議員擔心，綜合家庭服務中心的社工是否有能力為所有需要支援及預防服務的家庭提供援助。政府當局應參照以往單親中心的經驗，幫助弱勢社群培養自助及互助的觀念，從而提供適切的支援，以照顧他們的特殊需要。部分議員認為，綜合家庭服務中心應集中於及早識別虐兒個案，並把有需要跟進的個案轉介予社署轄下的保護家庭及兒童服務課，以提供適當的跟進服務。

9. 據政府當局表示，實施綜合家庭服務中心服務模式，旨在提供一個以家庭為本及社區為基礎的綜合服務模式，即提供一系列的預防、支援及補救服務。因此，當局以下述假設為前提，向綜合家庭服務中心提供資源和人手：若綜合家庭服務中心已提供足夠的預防及支援服務，則對補救服務的需要將會持續減少。政府當局指出，大部分綜合家庭服務中心均有開展專門服務，以應付其社區內特定目標群組的服務需要。綜合家庭服務中心能為特定目標群組提供更便捷且沒有標籤效應的一站式服務。此類服務包括深入輔導及體恤安置申請評估等。

綜合家庭服務中心的資源及人手需求

10. 議員察悉，政府當局認為每間綜合家庭服務中心為有 10 萬至 15 萬名居民的社區提供家庭服務屬合理和適當。他們質疑，政府當局有否研究綜合家庭服務中心的資源和人手就其服務模式(即為社區提供一系列的預防、支援及補救服務)而言是否足夠，以及應否把綜合家庭服務中心社工的個案量設於較低水平。有建議指，當局應訂立具體指標，反映社區不斷轉變的需要，以便制訂服務規劃及人手需求。

11. 政府當局表示，當局是以服務地域範圍(即每間綜合家庭服務中心服務 10 萬至 15 萬人口)，以及社區的特點和具體服務需要為前提，向綜合家庭服務中心提供人力資源。自實施綜合家庭服務中心服務模式以來，當局已按個別地區的特點撥出額外資源，以應付日益增長的服務需求。當局參考了多項指標，例如綜合社會保障援助家庭數目，以及虐待兒童、虐待配偶和青少年犯罪個案，並向深水埗和元朗等高危地區撥出較多資源，而不是向各綜合家庭服務中心撥出劃一的資源。此外，41 間由社署營辦的綜合家庭服務中心的前線社工人數將在 2016-2017 年度增至 750 個。增加綜合家庭服務中心的專業社工人手旨在減輕各綜合家庭服務中心社工的工作量，使他們能

為處理的個案提供更專注的服務。由非政府機構在整筆撥款津助制度下營辦的綜合家庭服務中心，可靈活調配撥款以安排適當人手，確保服務質素和滿足服務需求。

監察綜合家庭服務中心的服務表現標準

12. 議員關注有否機制監察綜合家庭服務中心的服務表現標準。政府當局表示，根據現行的安排，綜合家庭服務中心須按季向社署提交統計報告。任何綜合家庭服務中心如未能達到與社署所簽訂的相關《津貼及服務協議》("《協議》")的服務表現標準，便須就不達標的表現提交報告。據有關的綜合家庭服務中心報告，他們在某些情況下未能達到服務表現標準，原因是部分已執行的職責在《協議》下不獲計算，以及部分職責因為員工流動或負責人員須處理緊急工作而中止。基於此項解釋，當局認為綜合家庭服務中心的整體表現令人滿意。因應檢討報告的建議，政府當局已成立工作小組，檢討綜合家庭服務中心的《協議》，以期更新及調整服務表現指標，並鼓勵綜合家庭服務中心在《協議》所要求的範圍以外發展其他服務。工作小組提出的建議獲綜合家庭服務中心委員會接納，綜合家庭服務中心的《協議》已予修訂，並於 2011-2012 年度開始採用。

13. 議員詢問，如綜合家庭服務中心或其職員在提供家庭服務的過程中違規，有否機制對他們施加懲處。政府當局表示，若有津助服務單位被評為未能符合《協議》所訂的標準，有關服務單位必須提交改善服務計劃，而社署會審核有關計劃，並監察改善措施的落實情況。若有關服務單位未有改善其服務表現，或沒有就違規事項採取適當的跟進行動，社署可考慮扣撥或終止其撥款。

相關文件

14. 相關文件一覽表載於**附錄**，此等文件已登載於立法會網站。

立法會秘書處

議會事務部 2

2017 年 4 月 5 日

綜合家庭服務中心服務模式的實施情況

相關文件

| 委員會 | 會議日期 | 文件 |
|---------|--------------------------|---|
| 福利事務委員會 | 2000年6月12日 (議程第V項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2001年3月12日 (議程第V項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2001年7月9日 (議程第V項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2003年7月7日 (議程第V項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2003年11月10日 (議程第III項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2005年5月9日 (議程第IV項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2009年3月9日 (議程第IV項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2009年5月11日 (議程第VI項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2010年6月14日 (議程第III項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> <u>CB(2)305/10-11(01)</u> |
| 福利事務委員會 | 2010年6月26日 (議程第II項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 福利事務委員會 | 2011年12月12日 (議程第V項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |

| 委員會 | 會議日期 | 文件 |
|---------|-------------------------|---|
| 福利事務委員會 | 2012年3月14日 (議程第 I 項) | <u>議程</u> <u>會議紀要</u> |
| 立法會 | 2013年11月13日 | <u>會議過程正式紀錄</u> <u>第 1758 至 1766 頁</u> |
| 財務委員會 | 2015年4月2日 | <u>政府當局對委員就</u> <u>審核 2015-2016 年度</u> <u>開支預算所提書面</u> <u>質詢的答覆第 720 頁</u> |
| 財務委員會 | 2016年4月8日 | <u>政府當局對委員就</u> <u>審核 2016-2017 年度</u> <u>開支預算所提書面</u> <u>質詢的答覆第 110 頁</u> |

立法會秘書處
議會事務部 2
2017年4月5日