香港社會服務聯會
交立法會福利事務委員會會議
討論「檢討綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」
(2010 年 6 月 26 日)

綜合家庭服務中心服務模式自 2004 年起運作以來，一直按「兒童爲重、家庭爲本、社區爲基礎」的方向致力支援及鞏固本港家庭。面對著不斷轉變的社會環境，以及日益複雜的家庭需要，社聯近年積極倡議就綜合家庭服務作全面檢討及規劃。

對於剛完成的顧問檢討報告(報告)，本會樂見顧問團透過全面的研究方法，搜集到現時綜合家庭服務中心在運作上的情況及所遇的困難。然而，報告中提及有關改善服務的建議，卻尚欠清晰闡述，對於如何具體落實亦未有詳細交代。因此，本會促請有關當局應盡快成立專責工作小組，跟進報告中提及的問題及建議，並制訂具體工作計劃，以交代落實建議之優次及時間表，而工作小組亦須定期向公眾及持份者報告進度。至於工作小組的組成，必須包括服務營辦機構的參與，以確保工作小組之認受性及代表性。

就報告中提到眾多有關綜合家庭服務中心的討論，本會認爲當局應優先關注以下四方面：

(一) 綜合家庭服務中心服務重點

正如報告中指出，綜合家庭服務中心是「專注於支援及鞏固家庭及以社區爲基礎的綜合服務中心」(7.4 段) ，然而社會人士及不同持份者對「一站式服務」之概念，不是有所誤解便是期望過高。綜合家庭服務中心的社工往往成爲公共資源的把關者，由此衍生大量服務使用者與社工之間的矛盾，最終導致專業社工人手被非優先服務嚴重消耗的情況。

本會認爲，政府當局作爲政策制訂以及服務規劃者，實有責任主動向公眾和各持份者清楚解釋綜合家庭服務中心的目標和服務範圍，並強調綜合家庭服務中心的主要角色爲：透過處理因家庭關係衍生之問題，及推行家庭生活教育等，以強化家庭的功能。

(二) 房屋援助個案

跟據社聯的調查數據，在 09/10 年度，房屋問題(佔 20%)是所有求助問題之首。此類個案佔整體個案的比例更逐年上升，由 2005 年 11%上升至 2010 年 18%。其中超過八成個案與公屋租戶有關的，而當中超過 6 成爲直接與公屋租務有關，而沒有其他福利需要的。由此可見，現時「綜合家庭服務中心」要處理不少與公屋

租務有關的工作，以致未能更有效地善用有限的家庭服務資源，照顧有需要的高危家庭，包括涉及家庭暴力、精神病患者及自殺傾向等問題。

本會建議，有關房屋事務問題(如分戶、加戶及調遷等)的個案應直接由有關政府部門處理，以便有效地為市民提供所需服務。至於「綜合家庭服務中心」則集中處理其他與家庭或個人有關的福利問題。

(三) 人力資源安排

跟據社聯的調查數據，在 09/10 年度，每間由非政府機構營辦的「綜合家庭服務中心」平均有 15 位社工，每名社工每年平均處理 87 宗個案，並提供 3 個小組及 5 個大型社區活動及處理 6 個隱藏問題的家庭，以及負責外展及其他聯繫工作，工作相當繁重。隨家庭個案數量及複雜性與日俱增，以住的人手編制已無法應付不斷膨脹的工作壓力。

本會建議，政府當局應盡快重新檢視現有人手編制，並就不同層面如督導、前線社工和其他支援人員增加人手，以應付不斷增加的服務需求。此外，當局亦必須定期(例如三至五年)就服務需要進行重新評估，以便準確地調撥資源以配合最新的服務規劃。

(四) 與其他福利服務和政府部門之間的協作

在「社區為基礎」的服務方向下，綜合家庭服務中心必須與眾多不同的社會服務單位及政府部門緊密合作。由此亦會出現一些與不同服務單位及政府部門之間的分工問題。

本會認為，政府當局有責任協調各類福利服務和政府部門之間的協作，盡快更新不同服務和部門之間協作的指引，理順關係；此外，亦要建立機制，定期檢視協作情況，並處理協作上問題。