

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」
(2011年12月12日)

自去年有關《綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討》顧問報告發表後，社署分別成立不同工作小組，跟進落實報告中的建議，社聯及相關服務機構亦有派代表參與其中。在各方衷誠合作下，本會欣見有關工作已初見成果，包括完成檢討津助及服務協議等。然而，現時綜合家庭服務中心在運作上仍然遇到不少困難，對於全面落實顧問報告的建議，仍有待署方及業界繼續努力。整體而言，本會現提出以下四項重點關注：

(一) 綜合家庭服務中心服務規劃

對於當局將於來年度增撥資源加設綜合家庭服務中心，本會表示歡迎，並認為此舉可紓緩綜合家庭服務整體的工作量。然而為確保有效善用資源，新中心的地區選擇實在需要周詳考慮。我們認為新增資源應投放於服務需求較大的地區，而服務需求的評估亦要依據多方面的客觀準則，當中包括三個範疇：1) 人口增長；2) 社會指標；及 3) 個案數量。

1) 人口增長

隨著本港人口持續增長，社會對家庭服務的整體需求必定相應提高，但在現有城市規劃中，各區的人口增長卻會有所差異。因此，未來十年『全港人口分佈推算』將會是非常重要的參考數據。此外，地區人口特徵亦會對服務需求帶來影響，例如就一些較多公屋密集的地區，由於該區的人口流動性較低，個案的跟進時間亦往往較長，由此衍生的服務需求便會較大。

2) 社會指標

另一個評定地區服務需要的準則便是參考各區的社會指標，當中包括家庭住戶收入、綜援個案、單親家庭、新來港人士、少數族裔人士、青少年濫藥、家庭暴力、獨居長者、露宿者等。這套社會指標已包含各方面的客觀數據，以反映該區的福利需要概況，對於評估家庭服務的需求尤為重要。

3) 個案數量

要掌握居民對家庭服務的實際需求，認真地審視現有家庭服務中心的服務情況是較為可取的。然而除了比較各區新開啓個案數目之外，還需仔細分析當中的細節，包括深入輔導與短期輔導的個案比例、整體個案的數量(包括新舊個案)、完結個案的比例等，以更能準確反映各區服務使用者的不同情況。

(二) 房屋援助個案

跟據¹社聯調查，在 2010/11 年度，『房屋問題』仍然是所有個案求助問題之首，此類個案佔整體個案的比例更逐年上升，由 2005 年 11% 上升至 2011 年 21%。儘管社署與房屋署於去年分別於總部及地區層面成立聯絡機制，就處理房屋援助個案加強協作及溝通，但據前線服務觀察，綜合家庭服務中心至今仍需處理不少與公屋租務有關，而沒有其他福利需要的個案。

因此，本會認為要徹底改善家庭服務未被有效地善用的現況，單靠部門之間檢討和簡化工作流程是不足夠的，治本之道是將有關房屋事務 (如分戶、加戶及調遷等) 的個案，直接交還有關政府部門調撥資源以作處理，以便有效地為市民提供所需服務。至於綜合家庭服務中心，則應繼續發揮其「專注於支援及鞏固家庭及以社區為基礎的綜合服務中心」的角色。

(三) 支援人員人手不足

跟據²社聯調查，在 2010/11 年度，每間綜合家庭服務中心平均有 15 位社工，每名社工全年平均處理 85 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。

為確保綜合家庭服務中心能均衡地提供「三層服務」(即預防、支援及補救服務)，當局除了要增撥資源加強處理個案的專業社工人手，還須正視現行支援人員不足的情況。本會建議在現有綜合家庭服務中心的人手編制內，加強支援人員的人手(如活動助理)，以助中心為有需要家庭提供更多預防及發展性之活動。

(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。本會建議當局應牽頭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的協作指引，以理順彼此的工作關係。此外，亦要建立機制，定期檢視協作情況，並處理協作上出現的問題。

查詢：

梅偉強

社聯家庭及社區服務總主任

2864 2949

moses.mui@hkcss.org.hk

¹ 調查範圍只包括 21 間由非政府機構營辦的綜合家庭服務中心

² 同上