

社會福利署 香港社會服務聯會
2022 福利議題及優次會議
(2022 年 6 月 21 日)

分組討論摘要 (兒童及青年服務)

主持：社會福利署助理署長 (青年及感化服務) 黃國進先生
社會福利署總社會工作主任 (家庭及兒童福利) 2 余小雁女士
社聯兒童及青少年服務專責委員會主席 鍾美齡女士

1. 就業界過去提出的關注，社會福利署 (社署) 黃國進先生及余小雁女士分享重點成果如下：

- 1.1 學校社會工作服務：於 2021-22 學年，每隊 (8 名學校社工) 行政及活動支援人手增加 1 名 ACO 及 0.5 名 CA。
- 1.2 邊緣青少年服務：地區青少年外展社會工作隊及社區支援服務計劃的督導人手增至 1 SWO；網上青年支援隊 (CYST) 支援人手增加 1 名 ACO。
- 1.3 擴大地區青少年發展資助計劃：現時 143 間付款辦事處有 69 間屬非政府機構 (NGOs)，當中 38 間 (55%) 為綜合青少年服務中心 (ICYSCs) 和兒童及青年中心 (CYCs)。過去一年，社署按需要增加了 3 間屬 NGO 的付款辦事處，將繼續聽取地區合作伙伴意見及檢視服務需要。
- 1.4 本年度財政預算案已公布，「在學前單位提供社工服務先導計劃」(先導計劃) 將於 2022-23 財政年度恆常化。

2. 社聯總主任 (兒童及青少年服務) 姚潔玲女士報告兒童及青少年服務重點關注的福利議題及建議如下：

- 2.1 更新《學校社會工作服務跨專業合作指引》(《合作指引》) 及設立社教交流平台加強合作
 - 《合作指引》多年未進行檢討和修訂，未能反映越趨複雜的學生需要、學校支援和駐校社工服務的轉變，以至法團校董會的成立等，影響校方與駐校社工的協作。一些學校至今對社工工作原則和彼此角色的認知仍然不足，在指引過時和社、教界別缺乏交流平台下，協作問題難以從系統層面疏理。

建議：

- (1) 由社署牽頭，成立由社署、教育局、中學校長會、學校訓輔人員協會、學校社會工作服務營運機構及社聯組成的工作小組，於年內檢視及修訂《合作指引》。

(2) 建立由社福界及教育界的政府和業界代表組成的常設交流平台，定期交流學校社會工作服務規劃、運作及與教育界合作狀況。

2.2 就地區青少年外展社會工作隊服務 25-29 歲青年提供彈性

- 因應 2019 年社署的放寬措施，外展隊得以暫時延伸服務至 29 歲青年。他們不少面對濫藥、難以適應年青父母角色、參與黑社會活動等狀況，社工的介入可預防問題惡化。因此，擔心放寬措施結束後，年過 24 歲的青年會失去所需支援。即使個案長遠需轉介至成人服務，外展隊也希望以較長時間的個案協作，增加順利過渡的機會。

建議：

- (1) 在《津貼及服務協議》加入條款，為服務 25-29 歲的個案提供彈性，以議定個案（包括潛在個案）數量的 10% 為上限，既滿足服務縫隙，也儘量減少對服務對象和定位的影響。

2.3 檢視「在學前單位提供社工服務先導計劃」（先導計劃）《津貼及服務協議》服務表現標準

- 按先導計劃推行經驗，現有服務表現指標將服務資源過分傾斜於高求助動機的個案，障礙識別及連繫低求助動機但高危的家庭，未能切合處於「客席環境」的駐校服務特性。

建議：

- 以先導計劃檢討報告的成效評估及建議為實證基礎，聚焦協助學前單位了解服務「及早識別、及早介入」的重要角色及功能，並參照服務處境相近的中學學校社工服務，與業界重新檢視服務模式及修訂服務表現標準，包括：
 - (1) 取消「直接接觸服務對象的時數」服務表現指標
 - (2) 加入「該年度內為學前單位新生家庭進行福利評估」：每校 1 次
 - (3) 加入「該年度內為促進保護兒童而設的家長／老師會議／活動總節數」：每校 2 次（計算在現有的小組及活動時數內）
 - (4) 加入「該年度內與學前單位人員舉行服務規劃／評估／協作會議」的總次數：每校 2 次

3. 與會者就下列關注議題表達意見：

3.1 更新《合作指引》及設立社教交流平台加強合作

- a. 一些學校為「一校兩社工」提供的基本設施不足，如欠缺電話線及接見室，於危機及私隱處理均不理想；
- b. 《合作指引》需釐清機構駐校社工與學校不同專業人員、以及學校自聘社工的角色、分工及協作；
- c. 應設立平台促進教育界與社福界溝通及推進整體服務：包括教育局與社署、學校社工與法團校董會等；
- d. 《合作指引》於 2000 年生效至今未有檢討及修訂，未有與時並進，沒有反映二十多年來社會、學校、個案及服務等已有不少的轉變，期間政府投放資源為學生進行生涯規劃、支援特殊學習需要學生、照顧其精神健康等，學校社工需要與不同專業人士協作以推行眾多計劃，產生專業之間角色分工及協作等問題；
- e. 教育局曾未經社署及營運學校社會工作服務機構同意下，單方面修訂《學校危機處理 - 危機善後介入工作及心理支援》應用手冊，要求學校社工負責原本應由校長及教職員聯絡人為教職員召開的情緒支援小組，營運學校社會工作服務機構及後發現有關不合情理的改動。雖然經社聯及社署介入及協調後，教育局撤回修訂，沿用舊有版本，但此情況之發生反映教育局並不掌握社署與營運學校社會工作服務機構的角色，亦對社會工作服務的目的及對象了解不足，情況絕不理想；
- f. 另因應人員退休和移民等導致人手及管理層的變動，令彼此對對方的角色及服務認知不足，例如學校人員普遍不理解「機構日」的功能及重要性。

3.2 就地區青少年外展社會工作隊服務 25-29 歲青年提供彈性

- a. 社署於 2019 年社會事件期間，曾為青少年服務機構提供彈性為 25- 29 歲青年提供服務，有關臨時措施至 2022 年 3 月底結束，同工對社署因應社會狀況回應服務需要，表示欣賞，亦建議社署參考其他國家或地區的情況，按不同服務需要重新定義青年的歲數；
- b. 外展隊接觸到有福利需要的年輕成年人，他們年過 24 歲，但難以獨力面對生活困難與挑戰，包括出獄後及為人父母的轉變及適應，以及黑社會、濫藥、失業、家庭關係、破產、賭博及犯罪等等複雜問題。這些弱勢青年多對人較少信任，不願透露其過往經歷或違法行為，其求助動機一般較低；
- c. 為外展服務提供彈性的意義及重要性：
 - 由年輕時已跟進的個案，雙方已建立信任關係，服務對象有需要時亦會主動求助；

- 新轉介的服務（如綜合家庭服務），多著手於處理經濟或服務申請等短期需要，難以處理根本的問題（如情緒困擾及家庭問題等）；
 - 外展服務時間具彈性，服務對象習慣以流動電話或傳送訊息聯絡社工，便能得到及時支援；
 - 對不懂自身權益和社會資源、被動及求助動機低的弱勢青年，外展服務除了提供個人輔導，亦協助連繫青年人至不同網絡及所需資源；
 - 外展隊可以擔當青年轉接往成人服務間的橋樑，協助另一服務的社工與服務對象溝通，減少危機發生及情況惡化的機會；
 - 為服務對象的最大利益考慮，以往單位在處理 24 歲以上、於過渡時期有服務需要的個案時，一般都會按需要酌情處理，希望社署可確立服務 25-29 歲個案的彈性，讓資源可適切回應服務需要。
- d. 有與會者反映，除了外展隊以外，綜合青少年服務中心亦有提供外展服務，社署可考慮提供彈性服務予 25-29 歲的弱勢在危青年。

3.3 檢視「在學前單位提供社工服務先導計劃」《津貼及服務協議》服務表現標準

- a. 要達到服務輸出量要 1 230 小時，實際執行上有困難，同工擔心同事因感壓力太大而流失；
- b. 因幼兒不懂表達，駐校社工「及早識別」工作尤其重要，社工需要主動發掘個案，並讓老師和家長知悉服務的存在，鼓勵他們尋求協助，此等工作於「直接接觸服務對象時數」並不能反映；
- c. 先導計劃完成後，應檢視服務指標及訂定服務方向，業界不希望因為服務數字影響保護兒童的初心，有關服務是家長及兒童接觸社工的起步點，令他們在小、中學階段遇到問題時，能放心向社工求助；
- d. 要做好保護兒童工作，服務需有目的地鋪排，需投放時間逐步指向目標（有需要的家庭），透過家訪、講座、小組及工作坊等，進行識別、篩選及介入，這些都不是個案工作及「直接接觸服務對象時數」能反映到的服務輸出，故需要重新定位服務指標，制定以保護兒童為目標的服務模式及合作指引；
- e. 建議儘快為服務制定類似中學社工服務的跨專業合作指引，讓機構及學校在跨專業合作等各方面跟從共同指引；
- f. 由於絕大部份適齡學童均會入讀幼稚園，故幼兒服務的優勢是 i) 及早識別危機個案，ii) 及早聯繫隱蔽家庭及 iii) 及早介入危機個

案，但現時先導計劃《津貼及服務協議》的「直接接觸服務對象時數」只側重於個案的介入，未能善用學前單位社工的優勢及資源，故檢視服務運作需要重視及肯定上述 3 項工作，不能只以「直接接觸服務對象時數」來計算服務成效；亦有建議每名學生應至少有一次機會與社工面見，以助及早預防及連繫；

- g. 先導計劃與青年外展隊的服務性質十分不同，先導計劃服務恆常化後應停止參考地區青年外展隊的指標及服務輸出量（Output）以呈現服務成效。
- h. 加強學前單位保護兒童的能力亦重要，因此建議檢視服務成效（Outcome）及服務輸出量（Output）指標，以反映篩選及介入工作，呈現具體服務狀況，讓學前單位及學前社工服務有能力協作，令家、校、社能幫助幼兒成長及解決各種問題，如家長壓力及特殊學習需要（SEN）等；
- i. 建議人手比例長遠應參考中學學校社會工作服務，以促進服務使用者的參與（Engagement）及介入（Intervention）危機個案；
- j. 先導計劃已推行三年，希望社署能儘快落實服務恆常化，讓機構及早規劃，免人才流失；
- k. 有與會者關注社署只邀請部分先導計劃的營辦機構參與競投，為合資格但未加入計劃的學前單位提供服務，希望社署進行相關程序時貫徹公開、公平、公正的原則；
- l. 學校缺乏足夠設施，導致現時學前單位社工工作欠私隱度，亦影響專業服務成效，建議服務恆常化時需要檢視人手比例、服務設施。

4. 就業界提出的關注，社署黃國進先生及余小雁女士的回應如下：

4.1 更新《學校社會工作服務跨專業合作指引》(指引)及設立社教交流平台加強合作

a. 更新指引

- 黃國進先生同意學校社工身處「客席環境」，指引有其重要性，而自教育修訂條例通過，學校須成立法團校董會，決策模式有所改變，加上多年來服務的發展，指引有需要修訂更新，以反映現時學校社工的專業角色、工作目標、危機介入、與校方的合作及分工等。社署將成立工作小組，邀請教育局、中學校長會、學校社會工作服務營運機構以及社聯等的代表參與更新指引的工作。

b. 交流平台

- 黃國進先生表示，社署投放資源增加學校社工的人手後，亦需要讓教育局、辦學團體及學校知悉社工的工作、理念、手法，以及合適

設施及配套對服務運作的重要性，同意透過更新指引，促進與教育界的交流，讓合作伙伴了解服務的需要及背後原因，令工作層面的協作更暢順。

- 至於成立常設交流平台或機制，則會按首次交流進展和實際需要再作決定。

4.2 就地區青少年外展社會工作隊服務 25-29 歲青年提供彈性

- a. 黃國進先生表示，根據目前的《津貼及服務協議》，外展隊的目標對象涵蓋 6-24 歲的兒童及青少年，並以 8-17 歲為重點，因這年齡層的兒童及青少年正經歷關鍵的生命階段，需面對轉變帶來的挑戰和危機。但明白在現今社會，這狀況延續至 24 歲亦很普遍。社署於 2019 年社會事件期間因應社會需要，容許機構為 25-29 歲青年提供服務，有關措施已於本年 3 月 31 日結束；
- b. 根據服務數據，外展隊過往很努力處理青少年濫藥、朋黨、欺凌等問題，個案中涉及朋黨的佔 18%，違反社會規範佔 19%。此外，青少年吸毒問題仍然嚴峻，禁毒處數據顯示 2018 年至今有關個案增加逾 50%，同時涉嚴重毒品罪行而被捕的個案也大增，當中 10-15 歲個案上升超過一倍，反映青少年被利用參與販毒有上升趨勢。校園欺凌方面，近日有調查顯示約 1/4 受訪學生曾經或擔心會被朋輩欺凌。基於上述狀況，值得繼續把資源用於處理 24 歲以下青少年的問題；
- c. 就業界要求讓外展隊彈性為 25-29 歲青年提供服務，黃先生表示會聽取業界意見，同時建議參照《優化整筆撥款津助制度檢討報告》關於處理「《協議》相關活動」的原則，以釐定是否可涵蓋有關服務需要。「《協議》相關活動」須符合以下四項準則：
 - (i) 與《協議》有相同目的及目標；
 - (ii) 與《協議》有相同服務性質；
 - (iii) 與《協議》有相關服務內容；及
 - (iv) 與《協議》有相關服務對象。
- d. 黃先生表示，任何服務的同工如能成功取得有服務需要人士的信任，均不應錯過機會擔當橋樑的角色，協助當事人獲得適切服務。因此希望探討運用「《協議》相關活動」的空間，讓年滿 24 歲或以上不論是一直／曾經接受外展服務的個案，或是從未接受服務但由外展社工成功聯繫的有需要青年，可獲得所需服務或充足轉介支援（如由青年信任的外展社工與其他服務的接案社工進行較長時間協作，促進將有服務需要青年順利過渡至其他服務的接案社工）。社署將進一步與業界研究如何應用上述原則回應外展服務的關注。

4.3 檢視「在學前單位提供社工服務先導計劃」《津貼及服務協議》服務表現標準

- a. 余小雁女士表示，香港城市大學的顧問團隊已完成先導計劃的研究報告並作出建議，社署現正審視中；
- b. 對於業界提出取消「直接接觸服務對象的時數」服務表現指標，余女士表示，學前單位社工的主要服務對象是幼兒及其家長，故除了服務幼兒外，服務指標必須能同時呈現社工與家長的接觸和介入的表現。顧問團隊的初步建議亦認為有關指標能反映社工處理個案工作的比重，是很重要的；並且建議用於接觸服務對象的個案工作時數，應佔總服務時數不少於一半。至於是否需要修訂這指標的現行水平、涵蓋的服務範圍等，可以待進一步收集業界的意見後，再行訂定；但如完全取消有關指標，則恐怕未能反映學前單位的社工投放於個案工作上的時間。她補充，政府投放大量公帑把服務恆常化，服務指標必須能反映如何透過這服務做到及早識別、連繫及介入，以達到保護兒童的原意，回應社區需要；
- c. 就業界建議的 3 個新增服務表現指標，余女士表示會在了解其具體構思後，與其他的建議一併考慮；
- d. 余女士表示，社署於先導計劃推行的三年間，定期與業界進行交流，亦持開放態度與業界溝通，政府亦於 2 月宣佈學前單位社工服務恆常化。就顧問團隊的報告和各項建議，例如：考慮如何修訂和優化現有服務模式、服務團隊與學前單位的配對安排、服務表現指標等，社署將於稍後與業界進行簡介會，簡報顧問研究報告的內容及聽取不同持分者的意見，預計新的服務模式將於 2023 年 8 月起推行。社署已通知現正提供服務的營辦機構，服務將以現有模式延續一年，期間社署會與業界繼續就新服務模式的細節進行交流，並將給予機構充足時間與校方溝通協作。

5. 其他事項

5.1 界定「青少年」的年齡

- a. 有與會者表示本港較少關於 25-29 歲青年需要的研究，但透過為 25-39 歲人士推行服務計劃的經驗所得，此年齡層可用的社會資源較少但需求很大。勞工處的青年就業中心服務 15 至 29 歲青年，但只有兩間。就業以外的其他需要也沒有相應服務。隨著出生率下降及移民潮，預期青少年人口會持續下降，建議抓緊時機，善用青少年服務資源回應上述服務縫隙，有助改善 25-29 歲青年福祉和促進社會穩定；
- b. 另有與會者建議社署參考其他政策局（如勞工處和民政事務局）對

青年的定義，檢視青少年服務的對象年齡，考慮採用相近的年齡範圍，為這組群作整全的資源配對及策劃；

- c. 黃國進先生表示，社署亦有參考國際（如聯合國、世界銀行）及本地不同政策範疇（如人口政策、教育、就業、運動參與、健康政策等）對青年的定義及年齡範圍，雖然存在不同界線，但普遍也是 15- 24 歲。如日後政府需要作一致的劃分，社署會作出配合。黃先生也重申社署的定位主要是專注支援高危及弱勢的青年人。

5.2 綜合青少年服務中心資源及青少年人口分布

- a. 社署有就青少年人口下降審視相應服務資源，以 2036 年估算青少年人口計算，綜合青少年服務中心將較規劃標準多出約 20 間。但由於現時青少年的服務需要很大，社署現階段會充分運用現有資源以支援有服務需要的青年人；
- b. 社署未來會透過善用和調配在已發展區的服務資源，到新發展區成立綜合青少年服務中心，以支援這些地區的青少年，期望與服務營運機構共同商討和做好規劃。

5.3 社聯將於 2022 年 7 月就福利議題及優次向社署提交建議書。

- 完 -