

**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**

**問答及總結**

香港社會服務聯會總裁蔡海偉先生（蔡先生）邀請社會福利署（社署）署長梁松泰先生就小組環節討論作出回應及分享。署長表示與會者在不同小組提出的議題非常多樣性，邀請與會者在這環節作出提問。

**社會福利界（社福界）資訊科技應用的情況**

蔡先生表示小組環節未有專注討論資訊科技在社福界的應用情況。就去年社署完成《香港社會福利界資訊科技策略檢討》，蔡先生請署長分享對社福界應用資訊科技的現況的看法，以及其在郵政署推動資訊科技的經驗。蔡先生認為社福界在此方面的發展較為落後，但要推動資訊科技應用的發展，當中所需的資源頗大，亦涉及工作習慣、文化的改變。

署長表示，過去社福界資訊科技聯合委員會一直與業界共同努力推動社福界資訊科技的發展及應用。回顧過往的經驗，具一定規模的社福機構的資訊科技應用大致達到基本的水平，例如設有：財務、人事、行政系統。然而，相對較小型的機構則或仍需提升應用水平，他們有些仍採用較舊的系統。他續指，企業資源規劃系統(ERP)的概念除應用在工業界上，放諸於社會服務的層面也合用。在社會服務當中採用資訊科技(I.T.)，其產生的效益更高。

今日的「I.T.」，I是 Innovation（創新），當中亦包含資訊（Information），但兩者不相等，T是指 Technology（科技）。有時候，創新不需要很多資源，最重要是一個有效的切入點。這個範疇發展空間非常廣闊，只是暫時未找到突破點。署方與創新及科技支援計劃(ITSP)也商討過，認為疫情下有危亦有機。他舉例，在第五波疫情期間，院舍不幸地發生爆發的情況。署方與相關局及部門開設了一個電子平台，連結及整合數據、資料，方便安老院及殘疾人士院舍在同一平台每天呈報與防控疫情有關的最新資料，有助政府密切監控疫情，減低傳播風險。這個例子只是將簡單的數據整合，正好反映創新不是遙不可及的高端項目。綜合各方面的經驗，他期望各服務在創新科技上深耕，在時間、人物、地點及財政上的發展空間很大。

蔡先生回應指，留意到政府不同部門的資訊科技應用程度也不一致，也會出現各種情況而未能完全電子化，這方面也值得業界借鏡，並開始深耕，期望

與署方開展合作。署長表示，他一直非常積極推動社署的內部電子化文化，並提醒與會者電子化過程中，重點是將資料變成機械可閱讀的(machine readable)材料，不是變為圖檔便可處理。

### **基層、綜援人士存在數碼及資訊鴻溝**

就劏房戶、基層及綜援人士在數碼及資訊鴻溝所衍生的情況，與會者舉例指出不少劏房街坊、長者不懂如何辦理有關一萬元電子消費券的手續，因此在推行有關安排時，政府可否不要完全電子化，而是同時提供電子化以外的其他方法。另外，在數碼化的發展中，很多基層市民往往未能及時接收政府資訊，不少劏房街坊對一些資助計劃亦完全未有聽聞。在地區上，單靠綜合家庭服務中心的服務並不足夠，可否透過成立劏房社工隊作出支援，以減少資訊鴻溝。最後，請問有沒有渠道與社會保障辦事處合作，例如相關機構可於保障辦事處設立資訊站等，讓綜援申請人有機會獲得其他服務的資訊。

### **個案管理模式詳情及促請社區照顧服務券恆常化**

與會者提問，社署曾於立法會福利事務委員會中分享，長者院舍住宿照顧服務券（院舍券）正使用個案管理的模式，請問院舍券、長者社區照顧服務券（社區券）、護老者津貼的個案管理模式詳情。另外，院舍券已宣布恆常化，但社區券仍在試驗階段，與會者詢問在個案管理模式下，如何讓社區券常規化。最後，在社署向立法會提交的報告中亦提及，照顧者津貼同樣運用個案管理的模式，邀請署方講解當中的運作，以助理解。

### **增設兒童照顧者支援**

與會者認為，雖然局方在專題演講環節已回應照顧者研究不會涵蓋兒童照顧者，而在小組環節社署亦解釋了現行針對兒童照顧及家庭為本的服務，惟兒童照顧者的支援，不只是以兒童為本，否則兒童照顧者所需要被關注的狀況會被忽略，請署方考慮加強針對照顧者角色的支援，尤其是兒童照顧者。

### **向非資助機構提供財政支援、前線護理人手不足**

與會者表示業界有越來越多的小型機構成立，我們的目標、使命清晰，靈活回應社會需要，所以我們也未有考慮申請撥款津助。署方是否可設立一些基金接受非資助小型機構的申請，這將有助擴闊香港整體社福服務的多元發展。例如，小型機構未能負擔有關樂齡科技的支出，非資助小型機構是否可受惠於樂齡科技創科基金。此外，有關前線人手嚴重不足的問題，現時前線護理人手的薪金平均中位數為二萬元，年資淺的同工可能低於二萬元，這薪酬水平不足以吸引人員入行。雖然薪酬不是唯一吸引人員入行的因素，但一定是其中重要的一環，請署方考慮大幅提升前線護理人員的薪酬資助水平。

## 回應

署長回應以上的問題及意見。首先，有關基層、綜援人士存在數碼及資訊鴻溝，署長表示電子化步伐不會一步到位，當中固然要照顧小部分面對數碼及資訊鴻溝的人，惟社會發展的大方向一定是走向創新及資訊科技(I.T.化)。I.T.化本身不是一件壞事，但亦有長者仍然希望索取紙本的服務資料，所以沒有一種能解決所有問題的方法。業界應該推動創新及資訊科技普及化，研究如何減低有關科技的成本和更便捷地使用。

署長續分享，當時在郵局提出以平板電腦讓投寄人輸入資料，以申報郵件過關，也備受一定的反對迴響，但後來郵件的入口國家要求資料電子化，而最終整個流程也走向電子化。這是社會發展的大方向，明白到部分人士(例如：視障人士、不懂文字的人士等)，暫時未必有能力處理，我們可以逐步在細節之中處理。他寄望服務提供者多發掘受助者的能力，協助他們累積使用資訊科技能力。

有關個案管理模式詳情，署長表示個案管理模式或未能廣義地在所有服務類別上應用，至於是否可在特定的服務種類上應用，則有待研究及討論。(會後備註：社署將於 2023 年第三季把「長者社區照顧服務券試驗計劃」恆常化，並分階段將可受惠人數由現時 8 000 人增加至 2025-2026 年度的 12 000 人。)

至於增設兒童照顧者支援，署長表示現時對兒童照顧者已有不同的服務支援，並指從廣義來說，每個人都在一定程度上擔當照顧者的角色，建議從實際的層面考慮。

署長續回應向非資助機構提供的財政支援，指出獎券基金可因應個別情況接受非資助機構就非經常性開支的申請。至於有關長者服務人手不足(包括專職醫療人員、護理員等)問題，署長表示社福機構前線缺人的問題，仍然會持續一段時間。他建議業界應多利用創新及資訊科技，轉變服務模式，例如將面對面的服務，改為虛擬或遠程服務模式，從而滿足服務者的需要。這方面業界需急起直追。

## 善用資訊科技連結青年人

與會者表示現今的青年人非常善用資訊科技，希望署方研究如何在現行服務模式中，創造更多的空間容納新的轉型服務。不少綜合青少年服務中心前線同工和捐助者(如：賽馬會)均非常樂意參與及支持。而創科應用當中，不只是重視科技本身，更應該著重溝通方面，如何與青年人連結(connect)。

## **上調核心職位薪酬、重啟社會福利發展基金、檢視學前康復服務**

與會者跟進前線職位人手不足問題，建議署方上調核心職位(critical post)的薪酬中位數，讓機構更有效招聘人手，否則機構難以營運。另外，如協康會正採用幾個不同系統，包括籌款、培訓等系統，開發費由幾十萬至超過一百萬不等，希望署方考慮重啟社會福利發展基金，以支援機構在科技應用上的發展。最後，社署很久沒有檢視學前康復服務，尤其特殊幼兒中心的服務範疇，不同服務使用者都有表達培訓範疇不足，導致機構未能提供到位的服務予服務使用者。希望署方考慮訂立時間表予以檢視。

## **增設兒童照顧者支援、照顧者喘息空間**

與會者表示，現時有關議題歸納在家庭政策之中，希望署方將兒童照顧者包含在福利規劃之中。在疫情下，不少家庭在照顧兒童上承受不少的壓力。另外，現時大部分的喘息空間，均由民間機構或與社署合作經營，然而這些空間遠遠不足以應付需求，照顧者很難跨區使用這些空間，希望署方在福利規劃中，能夠回應他們的需要。

## **支援業界發展資訊科技、解說優化整筆撥款津助制度檢討後的執行**

與會者認同署長提出社福界應著力提升創新及資訊科技的應用。第一，希望重啟社會福利發展基金，讓機構有資源建立不同的系統。另外，希望在整筆撥款資助中，署方亦能在行政上便利機構，可以運用資源維持系統的維護及運作。現時機構自行開發系統，運用獎券基金，但亦面對不同的掣肘。即使大家有共同的願景，亦因面對重重的掣肘而舉步為艱。最後，有關優化整筆過撥款津助制度檢討後的落實情況，津貼組已就《津貼及服務協議》相關活動(FSA-related Activities)和成本分攤(Cost Apportionment)的工作指引向機構進行解說，希望其他服務科也可向提供相關服務的機構釐清有關如何落實及執行指引。

## **「長者健康及家居護理評估」評估員工作量**

蔡先生引述視像會議留言區的發問，同工表示長者中心內負責進行「長者健康及家居護理評估」的員工需處理整個屋邨長者的評估，數量龐大，遠比社署議定水平多，希望加強評估員工人手，支援申請長期護理服務的工作。

## **回應**

署長綜合回應以上第二輪的問題及意見。就支援業界發展資訊科技，署長表示已聽取業界的聲音。他表示可探討如何讓機構有更多資源及空間發展創科，以加強機構的管理能力。

有關檢視學前康復服務，署長表示擴闊其服務範疇的困難不少，因為當中不

只是增加服務名額，而是需要肯定新增的服務範疇能夠落實，當中涉及不少的資源。

就照顧者喘息空間方面，署長表示在硬件上，署方已經盡力爭取。去年，施政報告提出，在不影響公營房屋供應和其他配套設施的前提下，在未來合適的公營房屋發展項目內預留約 5% 總住用樓面面積予政府作福利用途。署方會與業界積極就空間運用、經營模式及服務類別優次等進行商討。另外，由於公營房屋在各區的情況不一，如何善用資源以平衡各區的發展，署方也會進行考量。

至於增設兒童照顧者支援，署長表示已聽見兒童照顧者支援服務需要的聲音，明白他們在生活上遇到不少的困難，然而現階段而言，長者及殘疾人士照顧者的服務需求明顯較強。署方會考量如何盡量提供支援。

在支援業界發展資訊科技、優化整筆撥款津助制度檢討後的執行措施方面，署長表示署方會檢視現行的處理是否為機構帶來不必要的限制。而成本分攤 (Cost Apportionment) 則是署方和業界的共識，務求在公眾問責 (public accountability) 和靈活運用社會資源之間取得平衡。署長續指，社署服務科和津貼組會進行內部協調，及持續與業界保持溝通。

最後有關長者中心內「長者健康及家居護理評估」評估員工作量問題，署長表示會作了解。(會後備註：社署會與業界保持溝通，並持續檢視處理「長者健康及家居護理評估」工作的人手需要。)

蔡先生補充指，就上調核心職位薪酬，時任政府的政綱曾提出核心職位的薪酬可較中位數為高，既然署長預料這些前線護理的職位，在未來仍然會出現短缺，是否可考慮增加資源，讓業界有能力以薪酬吸引人員入行。署長回應，非政府機構可透過靈活調配資源聘請不同資歷的人員，有助發展多元化及優質的服務。政府過往也曾上調護理員、護士等職位的薪金點的津助，以助業界提升人才待遇。除此之外，業界亦需關注人手短缺的成因，例如：移民潮、退休潮、需求增加及醫護界爭奪人手等，綜合這些情況，提升薪酬水平未必可達至很大的實效。

故此，業界應該從創新及資訊科技方面探討，研究如何以相同人手，增加回應服務需求的能力。另外，在人才供應方面，社署每年亦投放不少資源，資助約二百個有關護士、物理治療師及言語治療師等課程學位。學員畢業後的數年內，必須於社福機構內服務，惟供應始終未能應付需求。從更宏觀的角度而言，輸入人才、開闊門檻是其中可行的解決辦法。

蔡先生總結會議表示，過去幾年間，社福機構在不同服務上均有所改進，並以新的資源提升服務量。同時，在疫情之下，業界花了不少時間「救火」，以致未有充分時間和空間探討一些問題，例如：創新及資訊科技在社福界的應用。隨著疫情逐漸穩定及業界應對力的提升，冀盼與署方在發展性的議題上，及就創新及資訊科技在服務上的應用展開探討，加快推進業界在這範疇上的發展。

- 完 -