

2021 福利議題及優次會議

社會福利署的跟進工作

整體規劃

1. 優化整筆撥款制度的營運條件、檢討撥款基準及人手編制以滿足服務需要

- 由勞工及福利局局長委託社會福利署（社署）成立的專責小組已就整筆撥款津助制度完成檢討工作，並於 2021 年 7 月發表檢討報告，分別在五個領域：（一）提升服務質素、（二）加強人力資源管理、（三）完善財務規劃、（四）妥善運用撥款及（五）提高問責和管治，提出共 30 項建議以進一步優化制度，預計在 2022-23 年度起逐步推行。社署會與持份者商討有關建議的執行細節。

2. 建立照顧者為本照顧者政策，加強照顧者身心健康支援

制定「照顧者為本」的照顧者政策及推行以照顧者為主題的公眾教育運動和措施

- 政府會持續致力加強支援照顧者及會完成照顧者支援研究，並探討如何整合政府已投放的資源（包括長者社區照顧服務券試驗計劃及其他相關服務），為體弱長者和殘疾人士的照顧者提供更多支援。顧問團隊會向照顧者、專業人士及服務提供者了解照顧者的需要和對服務的期望。研究工作預計於 2021 年完成，局方將參考研究報告，審視及整合提供予照顧者的支援。

設立一站式網上照顧者資訊平台

- 社署長者資訊網為長者及照顧者提供網上資訊平台發放院舍照顧服務、「長者社區照顧服務券」試驗計劃及「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」的認可服務單位提供的服務。網站的搜尋功能方便市民選擇安老院及服務券認可服務單位，亦會包括個別安老院參加的認證計劃和社署「安老院服務質素小組計劃」的資料等記錄。

加強支援照顧者身心健康

- 社署於 2019 年 12 月推出「殘疾人士住宿暫顧服務、長者住宿

暫託服務及長者緊急住宿服務空置宿位查詢系統」網頁（vesrrsep.swd.gov.hk），以便利市民及服務轉介單位查閱相關的服務資訊及尋找切合需要的空置宿位，從而向相關的服務單位提出申請。

- 社署於 2021 年 9 月起於全港多個地區進行廣告宣傳，以向市民推廣住宿暫顧服務及「殘疾人士住宿暫顧服務、長者住宿暫託服務及長者緊急住宿服務空置宿位查詢系統」。
- 在長者住宿暫託服務方面，現時（截至 2021 年 9 月）除了由部分津助安老院舍及合約院舍提供的 55 個指定住宿暫託宿位外，社署亦利用所有津助護養院、護理安老院、合約院舍和參與「改善買位計劃」的私營安老院內偶然空置的資助宿位提供住宿暫託服務。另外，社署亦在全港合共 140 間參與「改善買位計劃」的私營安老院提供 280 個指定住宿暫託宿位。長者如在非辦公時間內有迫切短暫住宿照顧服務需要，長者、其家人或其照顧者可直接聯絡提供指定長者暫託宿位服務的私營安老院安排入住，無須社工轉介。
- 在長者日間暫託服務方面，截至 2021 年 9 月底共有 47 間津助長者日間護理中心／單位共提供 213 個指定日間暫託服務名額。所有長者暫託服務的資料，包括名額及空缺情況，已上載至社署網頁，並每週更新。此外，所有長者日間護理中心／單位亦可利用個別本身偶然空置的日間護理服務名額，提供日間暫託服務。社署會繼續在新設立的津助長者日間護理中心／單位增設指定日間暫託服務的名額。
- 在以家居為本的社區照顧服務方面，如服務使用者及護老者有需要，服務隊會提供日間到戶看顧、或安排日間或住宿暫託服務，服務隊並提供 24 小時緊急支援，透過電話熱線為長者及其照顧者在突發事件時提供所需的資訊和協助。
- 為了強化對有需要長者及其護老者的支援，並推動社會人士的參與，社署於 2018 年 10 月開展為期 3 年的「護老同行」計劃，邀請各物業管理公司參與。該計劃旨在為前線物業管理人員提供簡單培訓，讓他們掌握如何辨識及協助有需要的長者及護老者，以及區內福利服務的資訊，以便在有需要時可及早利用社區資源，支援長者居家安老。截至 2021 年 9 月，共有 177 間物業管理機構參與計劃，覆蓋全港 4 605 座屋苑樓宇。計劃自推行以來，得到社會各界正面迴響及支持。有見及此，社署延長

計劃至 2023 年 3 月。

- 社署與衛生署及長者地區中心合作，透過獎券基金，於 2018 年 3 月推出「外傭護老培訓試驗計劃」（試驗計劃），合共提供 1 250 個免費培訓名額，以加強培訓外傭照顧家居體弱長者的基本知識和技巧，支援長者居家安老。政府由 2021 年 10 月起推行試驗計劃第二期，為期兩年，繼續在現時 19 間長者地區中心舉辦，並委託合適的培訓機構為學員提供培訓課程，預計額外提供合共 1 368 個培訓名額。
- 另就支援殘疾人士方面，社署已於 2020 年向嚴重殘疾人士家居照顧服務隊（服務內容亦包括家居暫顧服務）增撥資源，增設共 300 個服務名額，以加強支援居於社區的殘疾人士及減輕其照顧者的壓力，並將服務逐步擴展至有中度護理需要或功能中度缺損的殘疾人士；同時為每支綜合支援服務及家居照顧服務增加言語治療服務及增加資源以聘請司機及購置車輛）。現時，綜合支援服務的名額為 900 個而家居照顧服務的名額為 3 550 個，總服務名額合共 4 450 個。
- 為加強對照顧者的支援，社署已於 2021 年 3 月起向 21 間參加「買位計劃」的私營殘疾人士院舍購買 45 個宿位作指定暫顧／緊急宿位之用，以增加殘疾人士住宿暫顧服務的供應及應付突發需要。
- 社署已於 2020 年底起增加殘疾人士社交及康樂中心的人手，以加強中心對殘疾人士及其照顧者的社區支援，服務包括提供情緒支援及輔導服務、外展探訪缺乏求助動機會員家庭、鞏固互助網絡和強化義工服務等。
- 社署 2014 年開始於殘疾人士地區支援中心、嚴重殘疾人士家居照顧服務及嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務推行個案管理服務，並已於 2016 年 9 月訂定《個案管理服務手冊》，透過一站式的模式統籌和協調跨專業的服務，並作出適時的轉介，讓殘疾人士及其照顧者得到所需的康復及福利服務。

改善及恆常化照顧者津貼

- 在香港推行護老者生活津貼是嶄新的嘗試。「為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃」第一期延續至 2016 年 9 月，並於 2016 年 10 月開展試驗計劃第二期至 2018 年 9 月。試驗計劃第

三期已於 2018 年 10 月開展並延續至 2021 年 3 月底，並於 2021 年 4 月開展試驗計劃第四期至 2023 年 9 月底。社署已優化第四期試驗計劃，包括增加 2 000 個受惠名額、調整計算護老者照顧時數的方法、在面談與家訪方面彈性為護老者及長者提供所需的支援和跟進以配合其需要，以及擴闊培訓費用的用途等。

- 而就殘疾人士的照顧者方面，社署於 2016 年 10 月起透過關愛基金推出一項為期兩年的試驗計劃，向每名合資格的低收入家庭的殘疾人士照顧者提供每月 2,400 元的生活津貼，以補助他們的生活開支，讓有長期照顧需要的殘疾人士能在照顧者的協助下，繼續居於社區，並獲得妥善照顧。

3. 支援機構應對後疫情的服務發展和運作需要

加強機構感染防控措施的资源 and 配套

i) 防護裝備及相關津貼

- 因應「2019 冠狀病毒病」疫情的影響，政府已經採取不同措施，協助社福服務單位加強防疫，並支援服務機構及其員工在疫情下繼續提供服務。
- 社署自 2020 年 1 月起向所有津助／合約制下的服務單位和安老院及殘疾人士院舍等提供了五輪特別津貼（首兩輪每輪特別津貼為 5,000 元或 3,000 元；第三至第五輪每輪特別津貼為 10,000 元或 6,000 元），以購買個人防護裝備及消毒用品，惠及約 3 600 個服務單位。
- 社署自 2020 年 2 月先後向 2018-20 年度「殘疾人士／病人自助組織資助計劃」的受惠組織，以及以項目為本接受有時限資助的殘疾人士社區支援計劃，提供了四輪分別為 5,000 元（第一輪）及 6,000 元（第二、三及四輪）的特別津貼，以供購買個人防護裝備及消毒用品，共約 110 個組織及計劃受惠。同時，政府為殘疾人士／病人自助組織的會員及員工提供口罩，以協助他們增強防護裝備。
- 自 2020 年 3 月至 11 月，社署向非用作提供津助服務的處所營辦課餘託管服務的中心提供了三輪特別津貼（每輪均為 6,000 元），以購買個人防護裝備及消毒用品，惠及超過 40 個服務中心，涉及開支共 83.4 萬元。

- 社署自 2020 年 2 月起向以自負盈虧模式為露宿者提供住宿服務的非政府機構提供五輪特別津貼，以購買個人防護裝備及消毒用品。
- 為補助寄養家長於疫症期間為寄養兒童及青少年購買口罩及其他消毒用品的額外開支，政府由 2020 年 2 月起向每名寄養兒童及青少年發放了七輪額外生活津貼。
- 就防護裝備方面，政府由 2020 年 2 月至 2021 年 11 月，已經分 27 次向資助、合約、自負盈虧及私營住宿服務單位（包括資助兒童之家、兒童院、男／女童院／宿舍、婦女庇護中心及獲社署發牌的安老院、殘疾人士院舍及藥物倚賴者治療康復中心）的員工提供合共 4 200 萬個口罩。
- 社署亦於 2020 年 5 月至 7 月、2020 年 12 月至 2021 年 3 月為日間服務單位分別提供約 160 萬及約 400 萬個口罩，以及於 2020 年 5 月為家居照顧服務單位提供 24 萬個非重覆使用面罩，供員工使用。
- 此外，政府並於 2020 年 7 月至 2021 年 6 月期間向所有安老院及殘疾人士院舍提供合共超過 2 000 萬個口罩供有需要的住客使用。
- 政府於 2020 年 3 月至 2021 年 11 月期間為津助兒童及青少年住宿服務單位每月提供 12 000 個細碼口罩，合共 252 000 個口罩，供服務使用者使用。
- 社署分別於 2020 年 8 月至 2021 年 3 月，以及 2021 年 6 月向非政府機構服務單位（包括日間服務單位及安老院以外的住宿服務單位）提供合共超過 1 120 萬個口罩供服務使用者使用。
- 另外，社署 2020 年 5 月至 2021 年 3 月向非用作提供津助服務的處所營辦課餘託管服務的中心提供共 30 樽酒精搓手液、14 900 個成人口罩及 4 900 個兒童口罩供中心員工及兒童使用。
- 為減低在院舍內提供服務時感染和傳播病毒的風險，社署於 2021 年 1 月至 5 月底向私營安老院及殘疾人士院舍專業外展服務的營運機構發放特別津貼，支援其外展員工進

行鼻腔和咽喉合併拭子樣本檢測。

ii) 人手支援特別津貼

- 因應個別院舍及家居服務隊有常規員工須自我隔離或接受檢疫而導致人手緊絀，社署分四輪向院舍及家居照顧服務單位提供「人手支援特別津貼」，讓院舍及家居照顧服務單位在有員工須接受強制檢疫或因確診而接受治療期間安排人手，以維持日常運作，讓服務使用者繼續得到適切的照顧服務。四輪特別津貼涵蓋 2020 年 2 月至 3 月，以及 2020 年 7 月至 2022 年 3 月期間的人手支援開支，惠及約 1 400 個服務單位。
- 鑑於「2019 冠狀病毒病（COVID-19）」的發展，社署擴大第三輪及第四輪「人手支援特別津貼」範圍，並延續第四輪有關特別津貼至 2022 年 3 月 31 日，支援津助兒童住宿服務單位照顧強制檢疫中的院友，包括（一）安排人手（聘用臨時員工、替假人員或機構調配人手加班工作等）在檢疫中心或衛生署指定的地方，為被確定為 2019 冠狀病毒病密切接觸者而需接受強制檢疫的兒童提供照顧，讓他們於強制檢疫期間繼續得到適切的照顧服務；及／或（二）由於有關單位的現有員工在檢疫中心或衛生署指定的地方照顧接受強制檢疫的兒童而未能返回原本的工作崗位，而導致原本的服務單位需另外安排人手（包括聘用臨時員工、替假人員或機構調配人手加班工作等）以維持日常運作及提供服務。

iii) 課餘託管服務紓困措施

- 為紓緩課餘託管（課託）中心在疫情下因服務使用量大幅下降而導致的經濟困難，社署在 2020 年 4 月 15 日推出紓困措施，向參與收費減免計劃的課託中心提供 4 個月的資助，資助額以疫情前各課託中心在收費減免名額上的實際使用量作為計算基準；扶貧委員會於 2020 年 6 月亦已接受相同的措施，向關愛基金試驗計劃下的認可課託服務機構提供了相同的紓困措施。
- 此外，鑑於疫情的發展，社署於 2020 年 12 月 2 日至 2021 年 7 月 1 日增設機制，容許課託中心於上述時段在社署通知中心不對外開放的日子進行「面授／非面授混合

模式服務」(Hybrid Service Mode)；中心可繼續提供面授服務予個別有需要的服務使用者，亦可透過網上媒體、電話應用程式及／或電話等模式提供非面授服務，藉以支援有需要的兒童、紓援家庭在疫情期間的照顧壓力及減低服務使用者和中心職員受感染的風險。基於疫情整體漸趨緩和，以及考慮到市民大眾和服務使用者的需要，所有由社署資助以中心為本的福利服務單位於 2021 年 7 月 2 日起在現有基礎上恢復服務。同日，課託中心亦已開始全面恢復實體中心服務。

iv) 加強感染控制指引和措施

- 就院舍服務而言，安老院及殘疾人士院舍必須遵從《安老院實務守則》及《殘疾人士院舍實務守則》列明的各項規定，包括實施有效的感染控制措施及須備有合適的隔離設施／房間。
- 社署於 2020 年 12 月 22 日推出「改善院舍感染控制及通風設備限時性計劃」(改善計劃)，以支援全港約 1 100 間安老院和殘疾人士院舍加強感染控制的措施及改善院舍的通風情況，減低病毒在院舍內散播的風險。改善計劃為期 12 個月，服務內容包括：(一) 檢視院舍的感染控制措施及提供實地培訓：營辦機構安排護士於改善計劃推行期間最少進行四次感染控制措施實地檢視及教授員工有關防疫知識和技巧，並就院舍的實際情況提供改善建議；及(二) 安排相關技術人員就院舍內通風情況進行實地評估及提供改善建議。社署已向營辦津助或合約院舍的非政府機構提供特別補助，由有關非政府機構自行安排在其轄下的院舍進行改善計劃下的服務。至於私營或自負盈虧院舍，社署則委託現時為各私營或自負盈虧院舍提供「院舍外展醫生到診服務」的非政府機構，為在其服務區域的私營或自負盈虧院舍免費提供「改善計劃」下的服務。
- 香港賽馬會慈善信託基金同時亦推出「賽馬會院舍防疫設施資助計劃」，透過向全港安老院及殘疾人士院舍提供一次性的資助，支援院舍提升安全及感染控制的設施，當中包括資助院舍購置改善通風設備，以應對 2019 冠狀病毒病帶來的影響。
- 社署已於 2017 年 9 月更新了安老院的設施明細表，當中

包括配置獨立「隔離室」以加強院舍的感染控制。

v) 院舍檢測工作

自願檢測：

- 社署於 2020 年 7 月開始為全港所有安老院、殘疾人士院舍及護養院的員工、住客和服務使用者先後進行了二十一輪自願檢測，務求及早識別及治療受感染者。
- 首三輪檢測的對象為院舍的員工，第四及第五輪檢測增加了上述院舍的住客和服務使用者，包括(i)新入住的住客；(ii)因醫療、復康訓練、工作或其他原因需要外出的住客；(iii)院舍附屬日間護理／康復服務單位的服務使用者；及(iv)其他願意接受檢測的住客。由於院舍員工從 2020 年 11 月底開始須強制檢測，自願檢測的對象從第六輪起只包括住客和服務使用者。

強制檢測：

- 為進一步保障院舍住客和員工的健康，食物及衛生局局長於 2020 年 11 月底至 2021 年 11 月底按《預防及控制疾病（對若干人士強制檢測）規例》（第 599 章，附屬法例 J）發出了三十八輪「強制檢測公告」，規定安老院、殘疾人士院舍、護養院以及附設於安老院或殘疾人士院舍的處所的日間服務單位的員工，須接受強制檢測。
- 同時，為應對病毒變種及更有效地保障院舍員工和院友（特別是體弱長者及殘疾人士），政府先後將強制檢測期由 14 天縮短至 10 天及目前的 7 天。

鼓勵院舍員工接種新冠疫苗：

- 社署實施多項措施，鼓勵安老院、殘疾人士院舍、護養院以及附設於安老院或殘疾人士院舍處所的日間服務單位而須接受定期強制檢測的員工接種新冠疫苗。這些措施包括：
 - a) 自 2021 年 5 月 3 日起豁免已經完成接種新冠疫苗的院舍員工進行強制檢測；
 - b) 在 2021 年 6 月 18 日宣布，經院舍向每位於 2021 年

8 月 31 日或之前完成接種新冠疫苗的合資格員工發放 800 元一次性的「疫苗特別津貼」；

- c) 自 2021 年 6 月 25 日起停止向院舍員工發放每月 200 元的「院舍員工強制檢測特惠津貼」；
- d) 由 2021 年 9 月 1 日起停止支付就「安老院及殘疾人士院舍經營者／營辦人自行安排的檢測」的任何檢測費用；及
- e) 由 2021 年 9 月 1 日起，院舍員工除非獲醫生書面證明因健康理由不宜接種新冠疫苗，否則須自費接受強制病毒檢測。

- 截至 2021 年 11 月，超過九成院舍員工已完成接種新冠疫苗。

推動社會服務資訊科技的服務應用

- 社署於 2019 年 7 月委託顧問公司檢討社會福利界的資訊科技策略，檢討報告於 2021 年 1 月完成，社會福利界資訊科技聯合委員會亦於 2021 年 2 月確立了未來五年社會福利界資訊科技發展的四項策略，包括：
 - 加強資訊科技規劃和管治；
 - 採用新科技促進電子服務；
 - 加強數據安全和資訊科技保安意識；以及
 - 促進非政府機構合作開發共用應用系統。
- 社署於今年 8 月 18 日就資訊科技策略檢討為業界舉行了簡介會。社署亦成立了專責小組，當中包括來自社福界、培訓機構、資訊科技界的成員，共同制訂推行資訊科技策略檢討建議的計劃；專責小組於 7 月 13 日舉行了首次會議。
- 社署於 2020 年 7 月推出「社會福利發展基金」第三階段申請，以善用基金餘下約 5,000 萬元，資助機構繼續推行員工培訓和專業發展課程。
- 政府資助的安老及康復服務單位可透過 2018 年成立的樂齡及康復創科應用基金（基金）申請購置、租借和試用科技產品，以改善服務使用者的生活，並減輕護理人員和照顧者的負擔和壓力。截至 2021 年 10 月底，基金已批出合共超過 3.8 億元，資助逾 1 300 個安老及康復服務單位購置或租借 9 600 多件科

技產品（當中包括電話視像通訊設備及遙距訓練設備和網上系統的相關科技產品）。

- 社署透過防疫抗疫基金的撥款，於 2020 年 10 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間為接受社署資助的安老及康復服務機構開設 1 000 個為期 12 個月的有時限職位，招募青年人向服務使用者及員工提供使用樂齡科技或其他科技產品的支援，並協助其安老及康復服務單位於疫情期間在現有服務模式以外，推行遙距服務及網上訓練等。社署亦已於 2021 年 10 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間為上述機構開設另一輪 955 個為期 12 個月的有時限職位，招募合資格人士為機構及服務使用者提供上述支援及協助。
- 社署透過獎券基金撥款，推出為期 4 年的先導計劃，於 2020 年 1 月起逐步為社署資助的機構所營辦的約 1 350 個服務單位提供無線上網服務，鼓勵他們利用科技產品，提升安老及康復服務。社署亦已調撥資源，於 2020 年 11 月完成為轄下 180 個服務設施，包括社會保障辦事處及綜合家庭服務中心等，提供無線上網服務。
- 部分綜合家庭服務中心／綜合服務中心在疫情下透過網上輔導和小組，以協助及加強家庭照顧其成員的能力，增強他們處理壓力的技巧，並提升他們應付問題的能力。
- 在整筆撥款津助制度下，有關的非政府機構可靈活調配撥款以安排適當人手，包括資訊科技支援人員，以確保服務質素和滿足服務需求。

兒童及青少年服務

4. 「在學前單位提供社工服務先導計劃」常規化

- 為及早識別及支援有福利需要的學前兒童及其家庭，政府透過獎券基金撥款，在 2018/19 學年推出為期三年的先導計劃在學前單位提供社工服務。先導計劃分三個階段推行，現時為全港 725 間資助學前單位（包括資助幼兒中心、幼稚園及幼稚園暨幼兒中心），合共約 13 萬名學前兒童及其家庭提供社工服務。政府已獲獎券基金額外撥款，把原定於 2022 年 1 月結束的先導計劃延長六個月至 2022 年 7 月 31 日。

- 香港城市大學顧問團隊除了就先導計劃推行期間的服務模式，以及成果和成效等作評估研究外，亦會探討社工隊的組成方式、社工隊與學前單位的配對安排、社工和老師的合作模式，以及與其他主流服務的協作安排等，從而為學前單位提供社工服務的未來運作模式，提供更具體的執行建議。政府會審視先導計劃的推行情況及未來路向，並研究把服務常規化的必要性及可能性，以及其他相關安排。政府會繼續與持份者保持緊密溝通。

5. 擴大地區青少年發展資助計劃

- 資助計劃乃一次過的經濟援助措施，目的是幫助現正接受社工個案輔導服務（包括社署及非政府機構）並符合申請資格的 24 歲以下有需要的兒童及青少年，在經社工評估後，資助他們個別發展項目的開支。
- 社署於 2018-19 年度優化資助計劃，將援助上限由每人每年 1,500 元提升至 2,000 元；以及每年名額由 6 000 個增至 10 000 個。
- 社署一直透過其轄下及非政府機構的福利服務單位識別正接受有關服務並有經濟困難的兒童及青少年，為他們提供「現金援助」。社署會每年按需要更新有關「現金援助」的資訊，當中包括計劃內容及申請方法，讓地區福利辦事處轉發給有需要的服務機構。
- 於 2021-22 年度，負責批核及發放「現金援助」的福利服務單位共有 142 個，當中 68 間為非政府機構付款辦事處（48%），佔總數接近一半，其中大部份來自綜合青少年服務中心／兒童及青年中心（37 間／54%）。此外，非付款辦事處可按現行機制轉介有需要的個案予付款辦事處申請「現金援助」。
- 現時，社署地區福利辦事處每年會檢視各區付款辦事處的數目，並按需要增加付款辦事處，另會密切留意各區名額的使用情況及因應需要調配名額，以滿足服務需求。
- 社署會繼續留意資助計劃的推行情況。

6. 提升兒童院的前線照顧人員職級至社會工作助理

- 社署明白業界對兒童院的前線照顧人員人手規劃的關注，一直致力加強兒童住宿照顧服務，並與業界保持溝通及聽取意見，透過「兒童住宿照顧服務發展委員會」定期與業界檢視兒童住宿照顧的發展，以回應服務需求。過去幾年，政府已透過增加服務名額，提供額外資源加強人手及改善環境等，加強對兒童住宿照顧服務使用者及其家庭的支援。
- 一如既往，社署會持續聽取業界的意見，繼續檢視兒童住宿照顧，以回應服務需求。就兒童住宿照顧服務進行整體檢討的建議，社署會參考優化整筆撥款津助制度檢討報告建議六的安排，諮詢持份者在未來五年內進行服務檢討的項目及其優次，並每年透過「福利議題及優次會議」中收集相關意見，以訂定檢討的項目及其優次。
- 政府近年持續增撥資源，加強兒童住宿照顧服務的專業及照顧人手，措施包括在 2014 年起推行「機構為本加強院舍專業人員支援服務」，在各類兒童住宿照顧院舍提供額外社工人手及臨床心理服務；2014-15 年度全面提升兒童之家、緊急／短期兒童之家服務及男／女童宿舍的督導支援；自 2017 年 9 月起，提供額外資源予日間及住宿幼兒照顧服務的單位，以提高合資格幼兒工作人員的薪酬，以挽留及吸納合資格的幼兒工作員；2018-19 年度起再增加各類兒童住宿照顧院舍的人手，以強化對接受住宿照顧服務而有特殊需要的兒童和青少年的支援；在 2019/20 學年優化目前日間及留宿幼兒中心內合資格幼兒工作員的人手比例；以及在 2020 年 10 月起提供「機構為本加強臨床心理支援服務」，以支援正接受寄養服務而有特殊學習需要／情緒和行為問題的兒童及青少年，同時為寄養服務社工及寄養家長提供訓練，加強他們照顧寄養兒童及青少年的認識和技巧。

家庭及社區服務

7. 照顧者為本的社區層面支援

- 關注到不同種類照顧者的福祉和需要，部分綜合家庭服務中心及綜合服務中心已運用其處所提供照顧者的支援服務。社署會繼續鼓勵中心提供這方面的服務。

- 為了強化對有需要長者及其護老者的支援，並推動社會人士的參與，社署於 2018 年 10 月開展為期 3 年的「護老同行」計劃，邀請各物業管理公司參與。該計劃旨在為前線物業管理人員提供簡單培訓，讓他們掌握如何辨識及協助有需要的長者及護老者，以及區內福利服務的資訊，以便在有需要時可及早利用社區資源，支援長者居家安老。截至 2021 年 9 月，共有 177 間物業管理機構參與計劃，覆蓋全港 4 605 座屋苑樓宇。計劃自推行以來，得到社會各界正面迴響及支持。有見及此，社署延長計劃至 2023 年 3 月。
- 現時全港有 16 間殘疾人士地區支援中心和 19 間家長／親屬資源中心，為殘疾人士及其照顧者提供社區支援。除了為殘疾人士的家人／照顧者提供訓練及支援，提昇他們照顧殘疾人士的能力，有需要的親屬亦可在中心認識其他殘疾人士的家屬，交流照顧經驗及互相支持。政府會持續加強對殘疾人士及其照顧者的社區支援，包括自 2021-22 年度起將殘疾人士地區支援中心由現時的 16 間逐步增至 21 間。此外，在地區層面，各福利辦事處亦會不時統籌或連同非政府機構及地區團體舉辦活動，為照顧者提供支援及喘息空間。
- 嚴重殘疾人士家居照顧服務（家居照顧服務）及嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務（綜合支援服務）為需要到戶家居照顧服務的殘疾人士提供一系列的綜合到戶服務（包括個人照顧、護理及康復訓練等），以及支援照顧者（包括輔導服務、照顧技巧訓練、家居暫顧服務及服務轉介等）。

8. 發展網上家庭支援服務

- 在整筆撥款津助制度下，綜合家庭服務中心及綜合服務中心可靈活調配撥款以安排適當人手，包括資訊科技支援人員，以及透過網上為家庭提供輔導和小組，以確保服務質素和滿足服務需求。
- 綜合家庭服務中心及綜合服務中心設有上網點（cyber point），可讓市民（包括基層家庭）使用。此外，綜合家庭服務中心及綜合服務中心的社工亦會評估個別個案的情況，為有需要的家庭向相關團體或機構申請二手電腦。

9. 加強對濫藥孕婦及父母的支援

- 政府一向關注對濫藥孕婦及其家人的支援服務。為確保有需要的兒童（包括照顧者為濫藥人士）能在早期發展期間得到適時的支援，政府推行「兒童身心全面發展服務」，以綜合家庭服中心／綜合服務中心、母嬰健康院及醫院管理局轄下的醫院及學前機構等服務單位作為平台，藉以盡早識別初生至 5 歲幼童及其家人的各種健康及社會服務需要（包括照顧者為濫藥人士的家庭）。有需要的兒童及其家人會獲轉介至合適的福利及衛生服務單位跟進。社工會與母嬰健康院、醫院／診所，以及其他相關的服務單位（包括美沙酮及濫藥者輔導中心）協作，以支援有福利需要的家庭，包括協助濫藥人士於懷孕及親職生涯中面對困難，讓他們及嬰幼兒的身心發展得到持續的照顧、評估、治療及跟進。為照顧個別地區的需要和關注，制定更有效方案以接觸動力較低但有福利需要的高危個案，社署地區福利辦事處自 2021 年起會透過常設合作平台，進一步促進地區持份者之間的溝通及合作。
- 為更有效及早辨識和協助有需要的兒童及其家庭，衛生署、醫院管理局及社署成立工作小組制定「親職能力評估框架」，以評估父母／照顧者照顧兒童的能力（包括評估有關危機因素及相關跟進服務計劃）。針對 0-3 歲嬰兒予社工使用的指引更新版已於 2019 年 8 月發放，社署亦會定期舉行訓練課程，讓同工（特別是新入職的同事）掌握如何運用有關評估框架。
- 由 2019-20 年度開始，政府已增撥資源，為非政府機構營辦的綜合家庭服務中心及綜合服務中心增加前線社工，加強為亟需援助的兒童和青少年提供的預防和支援服務。
- 政府已增撥資源，於 2020 年 10 月起為社區為本的戒毒治療及康復服務單位增設朋輩支援服務，以加強對吸毒者及其家人的支援，並協助向公眾人士提供禁毒教育及宣傳活動。
- 在 2018 年至 2020 年期間，禁毒基金除了批出其他支援戒毒康復人士及其家人的項目外，亦批出 18 個由非政府機構推行，針對懷孕吸毒婦女和吸毒家長的項目，為他們提供更強的支援。社署已在 2021 年向有關服務單位收集服務數字及資料，亦會諮詢禁毒處，繼續檢視相關戒毒治療及康復服務的情況及人手需求，以切合不斷轉變的吸毒形勢及戒毒者多方面的需要。

- 就容許幼兒／兒童入住戒毒中心與其正接受住院治療及康復服務的母親一起生活的建議，社署留意到不少持份者（包括社會服務、醫療及教育界）從保護兒童及兒童發展角度表達顧慮，有關意見已反映於禁毒處在 2021 年 3 月公佈的「香港戒毒治療和康復服務三年計劃」（2021-2023）內。就另有建議加強戒毒中心和以社區為本的戒毒治療和康復服務單位之間的合作，以期為吸毒母親及其年幼子女提供互補支援，社署會檢視現時情況並加強他們的合作。
- 於 2021-23 年度，保安局禁毒處會到 11 區福利辦事處之服務協調委員會分享最新的吸毒情況，同時，地區福利辦事處會透過各個福利服務協調委員會／交流分享會議，定期在地區內與不同界別的持份者，例如醫院和診所的醫生、區議會、政府部門、公營機構、非政府機構、社會服務單位等代表舉行會議和設立工作小組，交流區內的情況和福利需要，並加強區內跨界別和跨專業的合作。

10. 疫情下加強對無家者的支援

加強對無家者的經濟援助

- 社署資助的 3 隊露宿者綜合服務隊（服務隊）可透過緊急基金為露宿者提供短期的經濟援助（包括短期租金、生活費及搬遷費等），以達致露宿者自力更生的長遠目標。服務隊在一般情況下會按露宿者個別的需要及意願，共同協議使用基金的用途及商討其長遠福利計劃。因應近期疫情的發展，社署已按服務需要及緊急基金的使用情況，於 2020-21 年度增加緊急基金撥款，以應付露宿者的迫切需求。
- 有關增加綜合社會保障援助（綜援）制度中一人住戶的租金津貼，綜援計劃改善措施下的單次提高租金津貼最高金額，已於 2020 年 7 月 1 日起實施。此外，綜援租金津貼最高金額已於 2021 年 2 月 1 日起按調整機制上調。

增加臨時宿舍，以短期支援無家者的住宿需要及設立無家者「自助服務點」提供基本生活設施

- 社署會持續檢視露宿者的緊急及短期住宿需要，並按實際可行情況增加住宿名額。現時，社署資助 6 間非政府機構營辦緊急／臨時收容中心／宿舍／短期宿舍的資助宿位已增加至 228 個，加上其他非政府機構以自負盈虧方式營辦的 420 個宿

位，總數共 648 個。服務隊的社工會在露宿者入住期間繼續提供所需協助，當中包括協助物色較穩定居所。

- 社署資助的 3 隊服務隊，為分散不同地點的露宿者按其個別情況轉介緊急或短期住宿、提供外展探訪、輔導、就業支援、服務轉介等。為優化露宿者的福利支援服務，社署於 2020-21 年度已增撥資源予資助的服務隊及邊緣社群支援計劃，以增加其社工、護士及司機人手及相關項目的撥款。

就無家者議題與業界舉行跨部門會議

- 露宿是一個複雜的社會問題，涉及不同的政策局及部門的工作範疇。各政府部門及地區服務單位一直緊密合作，協力支援露宿人士，提高他們接受支援的動機。在社會福利範疇方面，社署資助非政府機構營辦三隊露宿者綜合服務隊會透過外展探訪識別他們的需要，為露宿者提供適切的社會福利支援及轉介服務。

長者服務

11. 增強對患有認知障礙症的服務支援

- 社署於 2020 年 9 月與社聯長者服務專責委員會代表就認知障礙症患者補助金之津貼機制的發展及未來推行方案交換意見。隨著「長者健康及家居護理評估工具」9.3 版本已於 2021 年 7 月開始應用於資助長期護理服務的申請，社署正與香港大學秀圃老年研究中心探討就「長者健康及家居護理評估工具」9.3 版本內的認知缺損評估部份作為補助金參考依據的適用性。
- 目前綜合家居照顧服務（普通個案）（下稱「普通個案」）主要提供送飯、家居清潔和陪診服務。如果加入有關認知障礙症的介入、訓練等服務內容，則牽涉對綜合家居照顧服務（普通個案）的重新定位，需要詳細研究。
- 如長者有需要，各服務隊可按目前的機制轉介至合適的服務，如綜合家居照顧服務（體弱個案）、改善家居及社區照顧服務或長者日間護理中心，或協助長者尋求適當的治療。
- 為協助體弱長者居家安老，政府已於 2020 年 10 月及 2021 年

4 月在「綜合家居照顧服務（體弱個案）」下分兩個階段合共增加 3 000 個家居照顧服務名額。

12. 增加長者中心個案服務人手及相關配套，回應長者的全人需要

- 因應《安老服務計劃方案》建議中提出應考慮於適當時候檢視長者地區中心及長者鄰舍中心的功能與角色，社署已在 2019 年 9 月開始進行有關檢討，並在 2021 年 5 月就有關檢視工作的初步建議向安老事務委員會作出報告，亦與業界保持溝通，就修訂長者地區中心及長者鄰舍中心的津貼及服務協議搜集意見。

13. 發展線上服務模式，善用科技支援長者

- 社署於 2019 年 7 月委託顧問公司檢討社會福利界的資訊科技策略，檢討報告於 2021 年 1 月完成，社會福利界資訊科技聯合委員會亦於 2021 年 2 月確立了未來五年社會福利界資訊科技發展的策略，當中包括加強資訊科技的培訓、採用新科技促進電子服務等。

復康服務

14. 加強各服務類別回應殘疾人士服務使用者老齡化現象問題

- 就檢討現時輔助宿舍和中度弱智人士宿舍及日間服務的人手編制，社署備悉業界關注，會繼續與業界及各持份者保持溝通，透過不同渠道聽取意見，以適時檢視服務需要。
- 行政長官於 2020 年《施政報告》公布，政府會探討在有足夠的空間的情況下，安排有需要到日間配對展能中心接受服務的院友留在其嚴重弱智殘疾人士宿舍接受服務。同時，政府在 2020 年 7 月公布由康復諮詢委員會制定的《殘疾人士及康復計劃方案》，建議為展能中心暨嚴重弱智人士宿舍和庇護工場／綜合職業康復服務中心暨中度弱智人士宿舍的老齡化服務使用者，提供一站式、持續的復康訓練、照顧及住宿服務，讓他們留在所屬院舍接受服務，同時釋出部份展能中心、庇護工場／綜合職業康復服務中心的名額予輪候冊上的申請人。計劃預計於 2022 年落實。

- 就有高度照顧需要並在家中生活的嚴重殘疾人士，社署計劃通過獎券基金設立兩間新的康復服務中心，以推行一項為期兩年的社區護理服務的試驗計劃。新的康復服務中心將會融合日間護理中心及家居照顧服務，增加服務靈活性，因應嚴重殘疾人士在不同階段服務需要的轉變提供適切的支援。社署正研究計劃的詳情，並會適時逐步分階段諮詢業界的意見。
- 社署已於 2020 年起增撥資源，增設共 300 個家居照顧服務名額，並將服務逐步擴展至有中度護理需要或功能中度缺損的殘疾人士。
- 就資助所有殘疾人士院舍為有吞嚥困難的服務使用者提供軟餐，社署備悉業界關注，會繼續與業界及各持份者保持溝通，並適時檢視服務需要。
- 就加強殘疾人士院舍言語治療師人手比例，社署備悉業界關注，會繼續與業界及各持份者保持溝通，透過不同渠道聽取意見，以適時檢視服務需要。
- 社會服務單位可因應服務使用者（包括老齡化精神復元人士）的需要，在符合《津貼及服務協議》的原則下有效地調配資源，為他們提供適切的服務及轉介；亦可聯繫其他長者服務單位及衛生署各區的長者康健中心協作，包括合辦或轉介適切的服務，為服務使用者及其照顧者提供更全面的支援。

15. 支援殘疾人士就業

建議加強對僱主聘用殘疾人士的誘因

- 社署備悉業界關注，會繼續與業界及各持份者保持溝通，透過不同渠道聽取意見，以適時檢視服務需要。

建議政府帶頭加強支援殘疾人士就業及增加就業機會

- 社署轄下康復服務市場顧問辦事處（辦事處）舉辦不同的推廣活動，讓社會各界更認識殘疾人士的專長。辦事處的網站 (www.mcor.swd.gov.hk) 介紹康復機構全方位的商業後勤服務及產品，務求在頻繁的商業活動中，讓企業能專心發展其核心業務。不論是政府部門或是大小企業，也可透過直接採納殘疾人士的服務及產品，履行企業社會責任，為殘疾人士提供持續的工作機會。

- 辦事處的網站支援適應性網頁設計，提供搜索功能，讓公眾人士尋找心儀「創業展才能」計劃資助的社企，並透過搜索功能，尋找需要的社企及康復服務單位的產品和服務。
- 此外，辦事處除了不時更新宣傳刊物，亦推出了「創業展才能」計劃 Facebook 專頁(@MCOR.3EProject)，定期介紹各個「創業展才能」計劃資助的社企，並發放相關市場推廣活動及優惠資訊，為社企提供一個接觸公眾的平台。大眾可以隨時查看各社企的最新消息及與計劃相關的資訊。

建議優化輔助就業、在職培訓計劃及陽光路上培訓計劃

- 社署自 2018 年 12 月起把培訓計劃的就業後支援跟進期由 6 個月延長至 12 個月，協助參加者盡快適應工作及加強支援。社署備悉業界關注，並已於 2021 年 11 月與業界舉行服務交流會，社署會繼續與業界及各持份者保持溝通，透過不同渠道聽取意見，以檢視服務需要。

16. 改善有特殊教育需要學童的幼小銜接

- 為了讓被識別為有特殊需要的兒童能在升讀小學後，繼續獲得適當支援，社署、教育局與衛生署及醫院管理局（醫管局）的兒童體能智力測驗中心已加強協作，在有特殊需要的兒童由學前中心／幼稚園升讀小學時，把這些兒童的評估資料和進展報告送交他們將會入讀的小學，以便學校及早了解這些兒童的情況和提供支援，幫助他們順利融入小學的學習生活。為加強資料傳遞的效率，由 2019/20 學年起，由社署資助的學前康復服務單位為入讀小一的兒童撰寫的進展報告，已經由電子方式在新學年開始前透過教育局的特殊教育資訊管理系統傳送給他們入讀的公營小學或直接資助計劃小學，讓有關小學可盡早為他們安排適當的支援。
- 現時教育局會透過融合教育政策，為學校提供不同的額外資源、專業支援和教師培訓，按學生的個別情況和需要，為有特殊教育需要的學生提供適切的支援。社署亦與教育局保持緊密溝通，以加強幼小銜接。
- 此外，按現時的服務安排，使用各項學前康復服務的兒童在升讀小學後，如經評估為需要醫療服務跟進，他們可以在醫療系統下繼續獲得所需的服務或支援。在兒童升讀小一時，學前康

復服務單位如評估兒童仍需繼續接受康復服務（如物理治療及職業治療服務），個案會轉介至衛生署及醫管局轄下的兒童體能智力測驗中心（測驗中心），或醫管局作進一步跟進。學前康復服務單位如確定仍需繼續接受言語治療服務的兒童將升讀公營小學，有關小學亦會適時跟進，安排校本言語治療服務。

- 為探討如何為有特殊需要兒童在升讀小一時提供更適切的銜接和支援服務，政府已委託顧問團隊為曾參與到校學前康復服務的兒童進行追蹤研究，以了解他們在幼小銜接的過渡情況及需要的支援措施。社署現正檢視顧問團隊的研究結果及建議。

社會保障

17. 減少有需要人士領取綜援的障礙

改善資訊傳播途徑及提升資訊透明度

- 社署員工發展及訓練組一直透過舉辦不同類別的培訓課程，為在社會保障服務單位工作的員工提供持續訓練，提升員工的工作知識和增強他們對不同服務使用者（例如：少數族裔、長者、單親家庭、殘疾／新來港／失業人士等）需要的敏銳觸覺，從而協助他們更有效地推行各項社會保障計劃及為服務使用者提供適切的協助或服務轉介。
- 各地區福利辦事處及綜合家庭服務中心亦一直與區內社會保障服務單位保持緊密聯繫，提供相關資訊及就個別個案的處理給予協助和意見。
- 各社會保障辦事處亦有提供《綜合社會保障援助指引》讓服務使用者查閱[在社署網頁設有（網上版）]。
- 社署會就各項社會保障政策和措施向員工提供清晰工作指引，以協助他們更有效地處理有關申請及解答服務使用者的查詢。

支援有需要人士解決申領綜援的障礙

- 就 18 歲或以上的綜援申請人如經醫生證明其身體狀況不適宜作出聲明；或沒有家長或法定監護人的 18 歲以下未成年人（不論是否精神健全），社署會委任代申請人行事的受委人；亦會把有福利需要的個案轉介至綜合家庭服務中心或醫務社會服

務部作適切的跟進。

- 社署會適時檢視處理個案的工作程序，並提高前線員工在處理個案時的敏感度。由於每宗綜援個案的情況不同，個案職員會就個別個案的需要提供協助。此外，如以上所述，社會保障服務單位工作的員工會參加不同類別的培訓課程，以提升其工作知識及處理個案的技巧。

減低負面標籤

- 社署印備了各種單張、小冊子及《綜合社會保障援助指引》，為市民提供綜援計劃的資料。有需要的人士可前往各社會保障辦事處及各區福利辦事處索取有關資料，或透過部門熱線查詢有關資料，亦可從社署網頁查閱有關資料。
- 此外，各區綜合家庭服務中心會將有需要的服務使用者轉介給社會保障辦事處跟進其綜援申請。
- 就有關透過廣告、社區教育等宣傳綜援計劃並消除社會人士對綜援計劃的負面標籤的建議，社署認為必須謹慎地處理，以免帶來反效果及產生負面影響。

進行服務經驗研究

- 社署已就社會保障服務訂立了服務承諾，在處理綜援申請及接待市民方面均能達到服務表現目標。
- 社署暫時未有計劃進行所建議的研究。
- 社署將於 2021 年 12 月與社聯會面就其撰寫的《申領綜援的障礙探索性調查總結》報告中的建議進行討論。

社會福利署
2021 年 11 月