

## 回應深水埗區議會就榮昌邨慘劇 有關社會福利服務事宜

本文旨在回應深水埗區議會文件 105/14, 106/14 及 107/14 就榮昌邨慘劇對社會福利服務事宜的關注。

### 有關申領綜合社會保障援助(綜援)

2. 綜援計劃的目的，是以入息補助方法，為那些在經濟上無法自給的人士提供安全網，以應付生活上的基本需要。社會福利署(社署)轄下的社會保障辦事處(辦事處)職員在處理申請綜援個案的過程中，除了提供經濟援助外，亦會留意申請人是否有其他福利需要。如有需要，辦事處職員會將有關個案轉介到綜合家庭服務中心跟進。為了更有效地協助有需要的家庭，社署會加強為辦事處職員提供的專業培訓(詳情見第 20 及 21 段)，辦事處職員亦會進一步主動留意申請人的情況，以作出適時的轉介，讓有福利需要的個案盡早得到專業社工的服務。

3. 截至 2014 年 5 月 31 日，深水埗區約有 2 579 個單親家庭綜援個案。其中約有 189 個個案為育有初生嬰兒(0 至 2 歲)的單親家庭。

### 檢討對單親家庭母親(育有初生嬰兒) 的支援機制

4. 現時全港 65 間綜合家庭服務中心(服務中心) 和 2 間綜合服務中心會為個人和家庭，包括育有初生嬰兒的單親家庭，提供一系列預防、支援及補救性的家庭服務，以加強個人和家庭的抗逆力；防止個人或家庭問題進一步惡化和重建正常的家庭功能。

5. 服務中心由 2007 年起推行家庭支援計劃，透過更深入的支援和主動外展服務，接觸弱勢而又缺乏求助動機的家庭，包括育有初生嬰兒的單親母親、易受家庭暴力、精神病和社會疏離問題影響的家庭。深水埗區的保護家庭及兒童服務課及五間服務中心均推行家庭支援計劃。有關服務單位會招募義工，包括那些曾經歷相類問題或危機的前服務使用者，並訓練他們接觸這些家庭，為其建立社區關懷和援助的

網絡。此外，深水埗區有 3 隊家庭支援網絡隊提供外展及社區網絡服務予有需要人士，包括單親家庭，並轉介有需要的家庭至其他福利服務單位跟進。

6. 服務中心亦通過兒童身心全面發展服務辨識和協助有特別需要育有初生嬰兒的單親母親。兒童身心全面發展服務旨在及早識別 0 至 5 歲幼童及其家人的各種健康及社會需要，以及提供所需服務。鑑於母嬰健康院為香港約 90% 的初生嬰兒提供服務，兒童身心全面發展服務以母嬰健康院及其他服務單位（包括醫院管理局轄下的醫院、服務中心及學前機構）作為平台，藉以識別高危孕婦、患產後抑鬱的母親、有心理社會需要的家庭，以及有健康、發展及行為問題的學前兒童。有需要的兒童及家庭會被轉介到適當的服務單位跟進。全港所有 32 間母嬰健康院、醫院管理局 7 個聯網中的主要醫院及 65 間綜合家庭服務中心和 2 間綜合服務中心均有參與服務。

7. 社署現正與衛生署和醫院管理局成立工作小組，檢視和加強在兒童身心全面發展服務下的個案管理和跨專業協作；並發展共同評估工具，辨識有需要／高危家庭和個案。

### 現時香港家暴的情況，有關社會福利服務，如何向危機家庭提供適切的支援

8. 為掌握香港家庭暴力個案的趨勢並理解其特點，社署現時有兩套中央資料系統以蒐集各界別（包括警方、醫院管理局、學校、個案單位等）呈報的家庭暴力個案的資料，分別為「虐待配偶／同居情侶個案及性暴力個案中央資料系統」及「保護兒童資料系統」。有關統計資料會定期上載社署「支援虐兒、虐待配偶／同居情侶及性暴力受害人服務」網頁，供各界參考。

9. 過去數年，政府投放不少資源，以進一步加強對家庭暴力受害人、及有危機的家庭提供一連串預防、支援和專門服務，包括 -

- 繼續致力推行宣傳活動及公眾教育，提高市民對家庭暴力問題的認知，並鼓勵有需要的人士及早求助；
- 加強兒童照顧支援服務，包括把鄰里支援幼兒照顧計劃常規化；
- 推出家庭支援計劃，主動接觸亟需援助的家庭，以便及早介入；

- 加強社署二十四小時電話熱線服務；
- 增加保護家庭及兒童服務課的社工人手；
- 增加婦女庇護中心的宿位和支援服務；
- 設立一間主要為性暴力受害人提供服務的危機介入及支援中心（芷若園）；
- 加強對家庭暴力受害人的臨床心理支援；
- 透過家庭暴力受害人支援計劃，加強對家庭暴力受害人的支援；以及
- 推行施虐者輔導計劃及反暴力計劃，藉以改變施虐者的態度和行為。

社署會繼續評估危機家庭的需要，並向他們提供適切的支援。

10. 深水埗區福利辦事處以“凝聚親子關係，齊抗家庭暴力”為主題，贊助非政府機構舉辦相關活動，協助預防家庭暴力。

**處理和支援危機家庭的專業服務模式，以及跨部門支援服務的相應成效，建議加強外展服務，向危機家庭提供高效率及及時的到位服務**

11. 社署一直以跨專業及跨界別合作模式處理和支援危機家庭。社署成立了跨部門及跨界別的委員會／工作小組，包括防止虐待兒童委員會及關注暴力工作小組，以制訂防止家庭暴力的策略。在地區層面，社署在屬下的 11 個行政區均設立了家庭及兒童福利服務地區協調委員會和處理家庭暴力地區聯絡小組，以協調不同部門和界別為鞏固家庭及防止家庭暴力所提供的服務。社署亦設有多專業個案會議機制，讓社工及其他提供協助的相關專業人員就個別家庭暴力個案交流意見，以及為受害人及其家庭制訂適切的福利計劃。社署會按需要檢討這些機制的運作，以加強處理和支援危機家庭。

12. 在提供專門服務方面，社署現時設有 11 隊保護家庭及兒童服務課（服務課），專責處理虐待配偶／同居情侶及虐待兒童個案，並為兒童提供法定保護。服務課提供一站式的服務，並以多專業合作模式，為家庭暴力個案的受害人、其家人及施虐者提供各項服務，包括外展服務、危機介入、跟進輔導等，以協助他們度過難關，減輕暴力事件所帶來的創傷，以及幫助他們重過新生。

13. 對於一些不願意接受社工服務但可能受家庭暴力、精神問題和

與社會疏離問題困擾的家庭，如上文第 5 段所述，社署於 2007 年開展了一項家庭支援計劃，透過電話聯絡、家訪、小組和其他活動，把這些高危家庭聯繫到各項支援服務，並鼓勵他們接受相關服務，以防止問題進一步惡化。此外，社署的電話熱線服務亦 24 小時運作，為有需要人士提供即時諮詢和輔導服務，如有需要，亦會安排外展服務以處理緊急個案。

**加強房屋署及社署的資訊分享，並額外增加在負責範圍內有新屋邨入伙之綜合家庭服務中心的資源，以協助盡快建立良好的社區支援網絡**

14. 現時每間服務中心會為 10 萬至 15 萬人口的地域範圍提供服務，社署會因應人口和社會因素變化，適時檢視服務需要和服務中心的資源安排。

15. 現時深水埗區有 5 間服務中心，透過街站、外展、家庭支援計劃、與其他地區部門／組織的網絡等措施將服務的資訊帶給隱蔽家庭，及識別有需要的家庭。服務中心會主動到新落成的公共屋邨舉辦服務推廣活動，並邀請各地區持份者討論、制定和參與有關的服務計劃，以便協助新入伙的居民及家庭盡快融入社區和適應新生活，並鼓勵有需要的家庭及早求助。就深水埗榮昌邨而言，雖然該邨只有兩幢公屋，有關的服務中心一直和屋邨辦事處保持緊密聯絡，除向屋邨辦事處職員介紹服務和個案轉介方法，亦有跟進屋邨管理委員會的成立，以便與委員會建立伙伴關係及轉介網絡。此外，有關的服務中心按入伙進度，在本年較早前 4、5 和 6 月在 3 個不同時段在邨內通過流動服務站，共接觸約 800 名居民。

16. 此外，服務中心在推行家庭支援計劃時會透過定期聯絡如禮貌探訪、會議及分享會，與地區持份者，如房屋署、互助委員會、業主立案法團、建立及維繫網絡與伙伴關係，達致及早識別和將個案轉介至服務中心。

17. 自 2010 年 10 月起，政府於全港各區設立精神健康綜合社區中心，為精神病康復者、懷疑有精神健康問題的人士，其家人及照顧者和區內居民，提供一站式、綜合和方便的社區健康支援服務。由新生精神康復會營辦的安泰軒(深水埗)，在 2013-14 年度內於石硤尾邨、富昌邨、榮昌邨及長沙灣邨均設推廣街展／街站，以正向心理學「優勢為本」為題，透過社區推廣，讓公眾人士能增加對精神病、社區支援資源及精神病康復者的認識。此外，該中心亦在屋邨及私樓舉辦精

神健康講座及嘉年華會等活動，並進行關懷探訪，介紹中心服務及推廣正向心理，增加市民的抗逆力。其他社福機構，例如香港家庭福利會亦有相關的推廣及支援服務給予長沙灣邨、元州邨及其他屋邨的居民。

18. 現時社署已牽頭聯繫區內相關的服務機構，期望群策群力，透過一系列活動，推廣鄰里守望精神，提昇家庭抗逆力及凝聚力，宣揚正向家庭的訊息，建立愛睦社區。今年的重點將以榮昌邨及長沙灣邨兩個新落成的屋邨出發。

## **專業培訓**

19. 社署員工發展及訓練組每年會定時舉辦與家庭暴力及虐待兒童有關的培訓課程，以提昇社署及非政府機構人員在處理有關個案的技巧。此外社署不時留意社會關注的議題，以便檢討和加強有關方面的培訓內容。在 2013-14 年度，社署已為約 7 000 名社會工作者及相關的專業人員提供上述的培訓課程。社署將會繼續為前線社會工作者及相關的專業人員提供相關的培訓。

20. 為協助社會保障職系人員認識申請人的福利需要，以便轉介予專業社工跟進，所有新聘請的社會保障主任及社會保障助理必須修讀入職先導課程，當中包括由社署專業社工介紹綜合家庭服務中心及醫務社會工作的服務，及闡釋在轉介有關住屋、情緒及其他福利需要的個案予社工跟進時需留意的要點及程序。另外亦有處理情緒／精神病患個案培訓班課程。內容包括介紹何為情緒／精神病及不同類別的症狀、與有關病患者的溝通及危機處理技巧、他們的福利需要及社區轉介等。為了進一步提昇社會保障職系員工了解情緒／精神病患者的情況及需要，社署將要求訓練導師加強培訓內容，尤其如何識別潛在情緒／精神健康問題的服務使用者。

21. 在 2013 年，深水埗區福利辦事處為區內專業人員(約 180 人)提供了兩場有關處理家暴虐兒的研討會。辦事處將會在今年加強相關的培訓，對象將包括房屋署及外判管理公司的前綫工作者。

**積極推動親職和倫理等正面家庭教育的宣傳，並透過各社區服務機構、學校，及傳媒等進行推廣家庭教育**

22. 社署一向肯定家庭的重要性，並積極透過一系列教育性及推廣性的家庭生活教育活動，以加強家庭功能、鞏固家庭關係和預防家庭問題。各地區的福利服務單位，包括家庭生活教育服務單位、綜合家庭服務中心、綜合服務中心、綜合青少年服務中心、學校社會工作單位等，均有舉辦家庭生活教育活動，例如座談會、講座、小組、家庭活動及展覽等。福利服務單位並與學校緊密合作，為學生及家長舉行針對性的活動。單位亦會因應地區的個別需要而舉辦適切的親職、子職和倫理等正面的家庭教育。此外，社署家庭生活教育資源中心亦透過製作資源冊、短片、家庭生活教育網頁等協助推廣家庭教育。

23. 社署亦透過不同的媒介推動正面家庭教育。社署一直與香港電台合作，在「訴心事家庭」電台直播節目中，探討與家庭關係及個人成長有關的議題。過去數年，社署亦透過路訊通、互聯網、YouTube 及電視等媒體播出推廣正面管教子女方法及預防家庭暴力的宣傳短片。因應各種媒體及互聯網的滲透力，社署會繼續探討有效的方式，加強宣傳的效果。

### **增加政府資助社託及幼兒服務，減輕基層婦女的壓力，並能鼓勵她們融入社會或投入職場**

24. 家庭是兒童成長的最好及最自然的地方，從幼兒福祉的角度考慮，應盡量由家人照顧。然而，為支援一些因工作或其他原因而暫時未能照顧子女的父母，社署一直透過資助非政府機構為 6 歲以下幼兒提供多元化的照顧服務，並致力增加服務的彈性。社署亦一直為有需要的家庭提供服務收費豁免或減免。

25. 現時，在深水埗區提供的正規的日間幼兒照顧服務包括為 3 歲以下幼兒而設的幼兒中心服務，名額合共約 794 個。社署亦提供額外資源予大部份資助獨立幼兒中心及附設於幼稚園的幼兒中心，為 6 歲以下兒童提供暫託幼兒服務及延長時間服務，以支援因突發事件或工作時間較長而未能照顧幼兒的家長。現時位於榮昌邨周邊的南昌邨的一所幼稚園暨幼兒中心有提供暫託幼兒服務。

26. 社署於 2011 年 10 月起把鄰里支援幼兒照顧計劃（「照顧計劃」）常規化，並擴展至全港 18 區，為有需要的家長提供更彈性及方便的服務。服務營辦者可在社署規定的最低名額數目之上，靈活增設額外的服務名額，以應付實際的服務需求。社署已採取多項措施，延長幼兒照顧服務的運作時間，而「照顧計劃」的服務已涵蓋平日、周六、周

日以及假日的早午晚時段，並在特殊情況下提供留宿服務。在 2013 年 4 月至 2014 年 3 月期間，在深水埗區共有 1 035 名兒童接受服務。

27. 同時，社署於深水埗區為三間互助幼兒中心提供租金及差餉津貼，為 3 歲以下兒童(並可酌情招收 3 至 6 歲兒童)提供日間託管服務，名額有 37 個。現時位於榮昌邨周邊的富昌邨有一所互助幼兒中心。現時深水埗區有 6 個由非政府機構開辦，為 6 至 12 歲兒童提供的課餘託管服務，共有名額近 240 個。(2014 年 9 月起將增至 7 間，名額亦會有所增加。)現時位於榮昌邨周邊的富昌邨的一所兒童及青少年綜合服務中心有開辦課餘託管服務。

28. 此外，深水埗區內現有 3 個由非政府機構開辦的課後支援照顧服務，共照顧 100 多名低收入家庭的兒童至晚上 9 時，使他們的父母安心工作。

29. 社署將在 2014-15 年度開始，在需求殷切的地區並符合相關的《幼兒服務條例》(香港法例第 243 條)下，分階段計劃增加服務名額。此外，社署亦於 2014-15 年度起加強「照顧計劃」的質與量，包括把服務對象的年齡上限由 6 歲以下延至 9 歲以下，提供最少 234 個額外的社區保姆服務名額(深水埗區有 13 個)，及向營辦機構增加撥款以提高社會工作支援。

30. 社署亦會由 2014-15 年度起增撥資源，延長一些課餘託管中心在平日晚間、週六日和學校假期的服務時間，並增加減免收費的服務名額。這可將可加強支援工時較長、工作不固定、需要週六日工作的家長。

社會福利署  
深水埗區福利辦事處  
2014 年 6 月