

屏東縣政府公務出國報告

(出國類別：考察)

「2010 參訪香港綜合性家庭福利服務中心」 出國報告

服務機關：屏東縣政府

出國人職稱、姓名：

屏東科技大學社工系王仕圖副教授、林邊鄉公所陳森霖秘書、內埔鄉公所葉文正秘書、人事處鍾國仁科長、原民處馮珮玲科長、原民處約僱人員方宜幸、警察局方秋梅副隊長、教育處李振康科員、教育處聘用人員蘇慧玲、勞工處林幸秋科員、衛生局黃怡婷護士、消防局林憶婷隊員、新園鄉公所陳美雲村幹事、社會處呂佩薰科長、社會處陳怡玫科員、社會處社工員張名慶、張佳樺、羅志仁、劉怡芳、邱惠芳等

出國地區：香港

出國期間：99年7月19日至7月23日

報告日期：99年9月

目錄

壹、	計畫緣起(目的).....	4
貳、	考察重點.....	4
參、	考察過程及心得.....	5
一、	香港理工大學應用社會科學系.....	5
二、	防止兒童虐待會.....	11
三、	生命熱線.....	20
四、	社會福利署.....	4
五、	銅鑼灣綜合福利中心.....	31
六、	香港社會服務聯會.....	34
肆、	建議事項.....	

壹、計畫緣起(目的)：

一、計畫背景

家庭是社會組織的重要元素，也是個人養成的基本單位，對於個人的發展扮演著重要的角色與功能，因此在社會政策的制定與福利服務的輸送，自然不能忽視家庭的需求。近年來，台灣社會、經濟的變遷，對於家庭產生嚴重的衝擊，不論在家庭的組織結構、型態與功能都產生了莫大的改變，而家庭結構、型態與功能等任何方面的改變，都將對組成家庭的依附人口造成影響。

一般家庭的成員包含了兒童、少年、成年男性、成年女性、老人以及身心障礙者等六類人口，而隨著家庭型態的日趨多元，服務的需求也呈現多元化的趨勢，「家庭服務」的重要性也經常在各類的服務方案中被強調。但是觀諸台灣目前社會福利服務的提供，多是以各類人口群的需求來規劃，如兒少福利服務、婦女福利服務、老人福利服務、身心障礙福利服務…等，鮮少以家庭為中心所規劃的服務措施；而政府的社政部門組織架構也多是以各類人口群的服務為依據，如各地方政府社會局處的組織架構普遍為兒少福利科、婦女福利科、身心障礙福利科、老人福利科（亦或長青科）..等，卻不見家庭福利的主責科室；再來看台灣的福利服務中心型態，可以看到「兒童福利服務中心」、「青少年福利服務中心」、「婦女福利服務中心」、「身心障礙福利服務中心」、「老人福利服務中心（或老人文康活動中心）」、「家庭暴力防治中心」、「單親家庭服務中心」、「新移民家庭服務中心」、「原住民家庭暨婦女服務中心」與「家庭教育中心」等十大類型，呈現多元而分立的狀態，在服務的提供上也出現服務對象混淆界定不清，服務片段不完整的狀況。因此，現今雖有強調「家庭服務」的社會政策，但服務的提供仍偏重在「家庭」內部的組成成員。（古允文，2008）

隨著經濟與社會環境的變遷，家庭所產生的問題與需求，往往是多元而非單一的，所需要的服務也將是全面性的服務，而目前『多元的單一服務窗口』現況，常出現「一個問題一個單位服務」的情形，往往只能為家庭成員提供支離片面服務的困境，而且有時各單位間也有部分曖昧不清、混淆不明的地帶，對於多重需求的服務使用者，會出現各單位「互踢皮球」的窘境，造成個案的奔波與困擾。

因此，完整的家庭服務必須要能對家庭的福利服務需求做整體的評估，由政府連結民間資源，提供近便性及整合性的福利服務，並給予完整的協助，才能解決家庭中每個成員面臨的問題，家庭也才可能提供所有成員安全及健康的生活環境。

為因應近年來隔代、單親、外籍配偶及近貧等弱勢家庭的增加，偏遠地區福利據點不足、資源輸送太過分散與片斷、以及社工專業人力嚴重欠缺、負荷過重的問題，內政部兒童局自民國 98 年起開始進行建構家庭福利服務系統實驗計畫，規劃輔導全國 15 個縣市政府設置 21 個區域性社會福利家庭服務中心，並充實 69 名社工專業人員與督導，負責服務區域內家庭之諮詢輔導及個案服務工作，並統籌連結、開發社區資源提相關輔導及各項福利服務。但在實際的推動過程中，從已成立「區域性家庭福利服務中心」的縣市來看，各地方立基於不同的理念，有了因地制宜的規劃，呈現全國不一的服務型態，有的是以兒少母職為整合核心（高雄市），有的以「區域」為整合核心（台北縣，服務對象擴及老人及身心障礙者），而本縣則是以家暴防治為核心整合家庭服務。

本縣之福利服務中心設有 1 處「社會福利綜合館」，主要提供兒童、青少年及婦女的福利服務、活動規劃及館室空間、設施設備服務；1 處「老人文康中心」，提供老人福利服務、活動規劃及館室空間、設施設備服務；1 處「身心障礙福利服務中心」，提供身心障礙者福利服務、活動規劃及館室空間、設施設備服務；1 處「家庭暴力防治暨性侵害防治中心」，提供家庭暴力及性侵害防治等保護性服務；此外還委託民間專業組織辦理「單親家庭服務中心」、「新移民家庭服務中心」，提供單親及新移民服務。另本府教育主管單位亦設有「家庭教育中心」，原民處也委託民間單位辦理「原住民家庭暨婦女服務中心」。

本縣為延伸服務的觸角，讓縣民能夠獲得近便性、即時性的福利服務，運用公有之閒置空間，自民國 96 年 9 月起分區成立 3 個區域性福利服務中心，分別於屏北、屏中、屏南成立區域型福利服務中心。98 年配合內政部兒童局之建構家庭福利服務系統實驗計畫，將三區區域型福利服務中心更名為「區域性家庭福利服務中心」。本縣區域性家庭福利服務中心，服務人力主要以原設置之「家庭暴力暨性侵害防治中心」之專業工作人力為主，再加上兒童局補助之計畫人力，中心之任務分工則分為保護服務及經濟扶助二組，而服務區域，屏北區家庭福利服務中心，以屏東市為基地，服務區域包含屏東市、九如鄉、里港鄉、鹽埔鄉、高樹鄉、三地門鄉、霧台鄉、萬丹鄉、長治鄉、麟洛鄉等 10 個鄉

鎮；屏中區以潮州鎮為中心，服務區域包括內埔鄉、竹田鄉、萬巒鄉、瑪家鄉、泰武鄉、來義鄉、潮州鎮、南州鄉、新埤鄉、崁頂鄉、林邊鄉、新園鄉、東港鎮及琉球鄉等 14 個鄉鎮；屏南區則以枋寮鄉為出發點，服務區域涵蓋枋寮鄉、佳冬鄉、枋山鄉、車城鄉、春日鄉、獅子鄉、恆春鎮、滿州鄉、牡丹鄉共 9 鄉鎮。此實驗型計畫實施至今已二年，服務對象關心的是他的需求是否有受到正面的回應，有無獲得全面完整性的服務，而不在乎提供服務的是什麼中心。因此，我們必須重新思考「區域型家庭福利服務中心」的定位，究竟是要以服務的可近性為主，還是要以能提供家庭全面性服務的功能性為主，還是能兩者兼具，這是值得思考與釐清的問題。

他山之石可以攻錯，參考其他國家的家庭服務模式，並沒有一致的「家庭服務模式」可循，各國不一定設立以「家庭」為名的服務中心，有各自的服務體系。而香港則是較為特別的例子，從過去分立的各式福利服務中心，走向綜合式的家庭服務中心，提供全面、整合和一站式的服務，以滿足社區、家庭和個人各式各樣的需要。對照於台灣的現況，台灣和香港同屬華人社會，強調傳統孝道與家庭關係，也有著相近的人際網絡關係及社會價值，而其近年來的社會環境變遷也與台灣相近，因此其綜合性的「家庭服務中心」實可參考，因此藉由招商獎金補助計畫，規劃本次「參訪香港綜合性家庭福利服務中心」考察行程，希能作為本縣「區域型家庭福利服務中心」服務模式檢討改進之參考。

二、香港「綜合家庭服務中心」推動沿革及簡介

1842 年清朝因鴉片戰爭戰敗，簽訂南京條約將香港割讓給英國，香港成為自由港，期間又因為清朝的屢次戰敗，陸續將九龍半島等島嶼陸續割讓給英國。直至 1898 年，英國通過與清廷簽訂《展拓香港界址專條》及其他一系列租借條約，租借九龍半島北部、新界和鄰近的兩百多個離島，租期 99 年。在成為英國殖民地的 100 餘年間，香港行政區的社會福利服務深受英國的影響。1997 年香港行政區回歸中國，政治、經濟及社會環境的轉變，也對家庭的結構、功能產生重大的影響，更引起公私部門對於家庭政策及家庭服務模式的重視與檢討改進。

1997 年香港回歸中國後，因著跨境婚姻的增加，家庭成員分隔兩地，造成夫妻溝通及子女管教上的困難，而新移民婦女來港後對於新環境的適應感到孤立無助，甚或產生家庭暴力事件，而另一方面離婚率的上升，衍生單親家庭及重組家庭的服務需求，此外也因著家庭結構、觀念的轉變，以及工作、經濟上的壓力等等政治、經濟、社會的轉變，已對家庭產生極大的衝擊，香港社會福利署開始思考家庭服務型態的轉變。

香港對於家庭的服務方式原由家庭服務中心、綜合服務中心、單親中心、新來港定居人士中心、家庭支援及資源中心……等分別對需求者提供服務，家庭服務模式呈現多元而分立的狀態。香港社會福利署於 2000 年 8 月委託香港大學顧問團進行香港家庭服務檢討，並於 2001 年 6 月提交了名為「迎接挑戰、強化家庭」的檢討報告，報告中的一項建議是，推行綜合家庭服務中心，以嶄新的服務模式提供一系列的預防、支援和補救服務，以全面地回應不斷轉變的家庭需要。而在全面實施新服務模式前，也採取由下而上、循序漸進的方式，推行實驗計畫以驗證綜合家庭服務中心模式的成效，同時也委託香港大學於 2002 年 4 月至 2004 年 3 月進行為期 2 年的「綜合家庭服務中心試驗計畫評估研究」，於 2004 年 10 月提出「未來路向－成立綜合家庭服務中心」報告，報告中對於綜合家庭服務中心有正面的評價，指出透過為服務使用者提供更開放親切、積極主動、靈活方便和綜合化的服務，能更有效的滿足家庭中不斷轉變的社會需求。因此社會福利署透過社會福利諮詢委員會、立法會福利事務委員會及社會福利各界的支持，於 2004 至 2005 年間，重整家庭服務資源，分階段設置綜合家庭服務中心，目前全港設有 61 處綜合家庭服務中心，其中 40 處公辦公營，其餘 21 處則委由 9 個民間非營利組織辦理。

綜合家庭服務中心是以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」為服務方向，其主要由家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組三個組別組成，以「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「夥伴關係」

為服務原則，提供一系列預防、發展、教育、支援、充權和補救作用的服務。香港創新的家庭服務模式相較於以往的服務模式，其改變的方向為：由多元分立轉為綜合服務，整合各式家庭服務中心，轉變成綜合服務中心，提供由預防、支援到輔導的連續性服務，為個人和家庭提供全面、整合和一站式的服務，來滿足社區個人和家庭各式各樣的需要。這樣的家庭服務模式演變的經驗，可以提供作為未來規劃的參考。

貳、考察重點

一、拜會香港社會福利署及香港理工大學應用社會科學系

社會福利署是香港特別行政區政府轄下三司（政務司、財務司、律政司）架構下，政務司重要的行政機關之一，也是香港社會福利的最高行政機關，參訪社會福利署主要重點在於了解港府對於全港 700 餘萬人社會福利的配套措施、組織架構及人力配置等，也針對同是華人社會背景下，香港與本縣雙方之間社會福利執行的優缺點與建議之相關意見交流。

香港理工大學是香港的頂尖學府之一，培育香港許多在政府、民間及學界中社會福利工作領域的專才，故參訪理大的重點即在於從香港學界的角度，如何解讀香港在地的社會問題，並如何設計相關專業課程教育應用社會科學系所的學生，還有與非營利組織合作，讓師生們將所研讀之理論運用在實務工作的模式，都可提供本縣未來與學術界、民間團體合作的參考。

二、瞭解香港區域型家庭福利服務中心之運作觀摩

港府在全港目前共設置了 61 個家庭福利服務中心（40 個公營、21 個民營），每個福利服務中心的服務人數依區域大小的不同，約 10 萬到 15 萬人，每個中心配置的社會福利工作人員也是由 12 到 30 人不等，參訪區域型家庭福利服務中心的重點，則在於了解港府第一線社會工作人員的工作性質：如何於平時針對社區居民的需求辦理各種課程與活動，吸引社區居民的參與並志願投入社區服務工

作，還有如何針對弱勢（如家暴、兒虐、獨居老人）或有特殊需求（如新移民）的社區民眾提供資源媒合與轉介的協助機制等。

三、認識香港從事社會福利之非營利組織資源網絡實務運作

香港非營利組織的成立淵源甚久，許多社會福利服務工作都是由非營利組織帶頭鼓吹、執行，並且實際影響港府社會福利施政的方向，如何扮演好這種與政府既合作又帶有些許競爭的「第三部門」角色，是此行拜會「香港社聯」的重點之一，另外，如何將有限的社會福利資源，公平正義的分配到為數眾多且大小不一的社會福利機構團體上，方能達到最大的服務效率，也是關心的重點。

四、各單位欲了解之事

社會處：了解香港社會福利服務工作模式的優點並進一步轉化成為促進本縣社會福利服務工作品質提升的作法，是社會處應該積極了解之事。

人事處：在全港 700 餘萬人口背景下，了解港府社會福利服務工作制度的組織設計、員額比例以及特殊的人事架構，與本縣人事結構相互比較並取截長補短之法。

原民處：原鄉部落是本縣的重要資產，人數居於弱勢的原住民當然也是需要保障的族群，如何在資源分配與保障特殊族群的競合中，並且尊重特殊族群的文化背景下，同時做好兼顧照顧原漢的福利政策，是很重要的。

衛生處與警察局：社會福利服務工作中，婦幼保護工作是很重要的一環，如何在現有的組織架構下，為案主提供最好、最周延的服務，需要社政、衛政與警政單位共同思考協商，做好分階段服務銜接的工作模式及妥適的轉介機制。

其他局處（消防局、教育處、勞工處、鄉鎮公所）：藉由參訪，了解自身業管事項相關事宜。

參、考察內容及心得

一、香港理工大學應用社會科學系

參訪時間：99年7月19日

報告撰寫：劉怡芳、李振康

接待人：香港理工大學應用社會科學系教授

陳錦棠 教授



背景：英國布里爾大學行政學哲學博士，成立第三部門教研中心，專注兩岸三地第三部門、社會工作、社會企業、社會服務行政、服務評估等研究。曾發表學術論文有關公民社會、第三部門、社會企業、服務評估、人力資源管理等。

(一) 機構簡介

1. 簡介摘要

(1) 發展背景



香港理工大學前身為 1937 年成立之「香港官立高級工業學院」，1947 年改為「香港工業專門學院」（簡稱工專），1970 年代稱「香港工業學院」，提供全日制及兼讀課程，1957 年學院遷到香港紅磡，1973 年香港理工大學成立附設社會工作訓練局，1977 年加入當時的香港理工學院，成為社會工作學院，此後學系規模不斷擴充，課程數目不斷增加，後改名為應用社會科學系。該系一直以培育具社會責任感和關愛精神的專業領導人才作為教育理念，積極培育從事社會服務管理、社會工作、輔導及家庭治療等專業人才。

(2) 發展特色



在學術領域上，理大應用社會科學系著重理論和實踐整合，以及發展適用於中國社會及文化背景的本土理論和知識，有效應用於實際環境。同時，亦著重應用性研究，並將研究成果應用於人本服務專業處境上，對社會及公共政策作出建設性的建議。目前，理大應用社會科學系所提供的深造課程，涵蓋多個專業範疇，包括社會工作、家庭治療、中國社會服務管理及諮商與輔導等。

(3)組織成員

理大應用社會科學系現有全職教員 80 多名，來自不同學術領域，其中包括社會工作、社會及公共及政策、心理學、社會學、哲學、教育，甚至經濟學。



(4)組織單位

香港理工大學應用社會科學系設有六大中心：社會政策研究中心、第三部門教研中心、中國研究及發展網絡、醫療及社福研究網絡、香港理工大學應用社會科學系專業實踐及評估中心、宏利兒童學習潛能發展中心。



2. 接待單位(第三部門教研中心)



第三部門教研中心 (CTSS) (簡稱「教研中心」) 乃香港理工大學應用社會科學系轄下六個研究中心之一，由理工大學陳錦棠教博士為總召集人，組織配置多名研究員，致力推動大中華及海外第三部門的理論研究及相關實踐。「教研中心」由來自香港理工大學應用社會科學系富有經驗的學者和研究員於 2004 年 3 月成立，初期命名為「第三部門教研室」，後於 2006 年改名為「第三部門教研中心」。由成立至今，「教研中心」的成員已在第三部門的課題上進行了若干項研究或顧問工作，工作重點 建立國際網絡，關注本地發展，作為官、商、民

三方的溝通平台。

第三部門泛指社會中的非政府、非營利組織，在社會發展的過程中，往往扮演著凝聚公民社會各種資源力量，監察制衡政府（第一部門）以及市場（第二部門）運作的重要角色，這個部門也作為一個強大的力量，制衡第一和第二部門，保護一般公民需要和意見。

3. 參訪議題

(1) 香港家庭服務的發展綜覽

主 講：香港理工大學應用社會科學系

甄鳳玲 博士

背 景：改變年輕的生命基金會顧問，柴灣浸信會輔導中心、



香港家庭治療協會副主席。專門研究家庭的挑戰和應變能力、單身、老化研究，為家庭調解員、婚姻和家庭顧問、舉辦講座及工作坊。

1-1 政治、經濟、社會的轉變帶來家庭的轉變(因果關係)

	問 題	因 素	結 果
1-1-1	跨境婚姻及 家庭數上升	1.來香港產子	產生無證居留之媽媽或子女
		2.分隔/未同住家庭	造成夫妻溝通及子女管教困難
		3.新移民婦女	產生適應困難、孤立感、家暴事件
		4.流徙的孩子	跨境就學(未在居住地)
1-1-2	離婚數 字上升	1.工作長期分居	導致離婚
		2.衍生單親家庭	十年備增
		3.再婚(重組家庭)	成員間產生角力
1-1-3	家庭工作壓 力提升	1.為工作犧牲的家庭	北上內地工作
		2.長工時的家庭	父母的總數增 3 成、超過 20 萬
		3.失業及貧窮家庭	逐年增加
		4.綜(救)助家庭	逐年增加

1-1-4	家庭結構及觀念的轉變	結構解體→家人關係薄弱→家庭凝聚力及抗逆力下降→家庭暴力事件甚至玉石俱焚
-------	------------	--------------------------------------

1-2 家庭服務的演變

50 年以前-救濟事業。

————— 50 年代-設立社會福利署-專責社會福利工作。

————— 60 年代-多元化社會工作方式(個案工作、小組工作、社區工作)。

————— 70-80 年代-發展家庭服務中心(輔導、實質援助、服務轉介)

————— 90-千禧年代-家庭服務中心轉型-綜合家庭服務中心

1-3.家庭服務政策目標

1-3-1.鞏固家庭，保持凝聚力，讓家庭成員健康成長和發展。

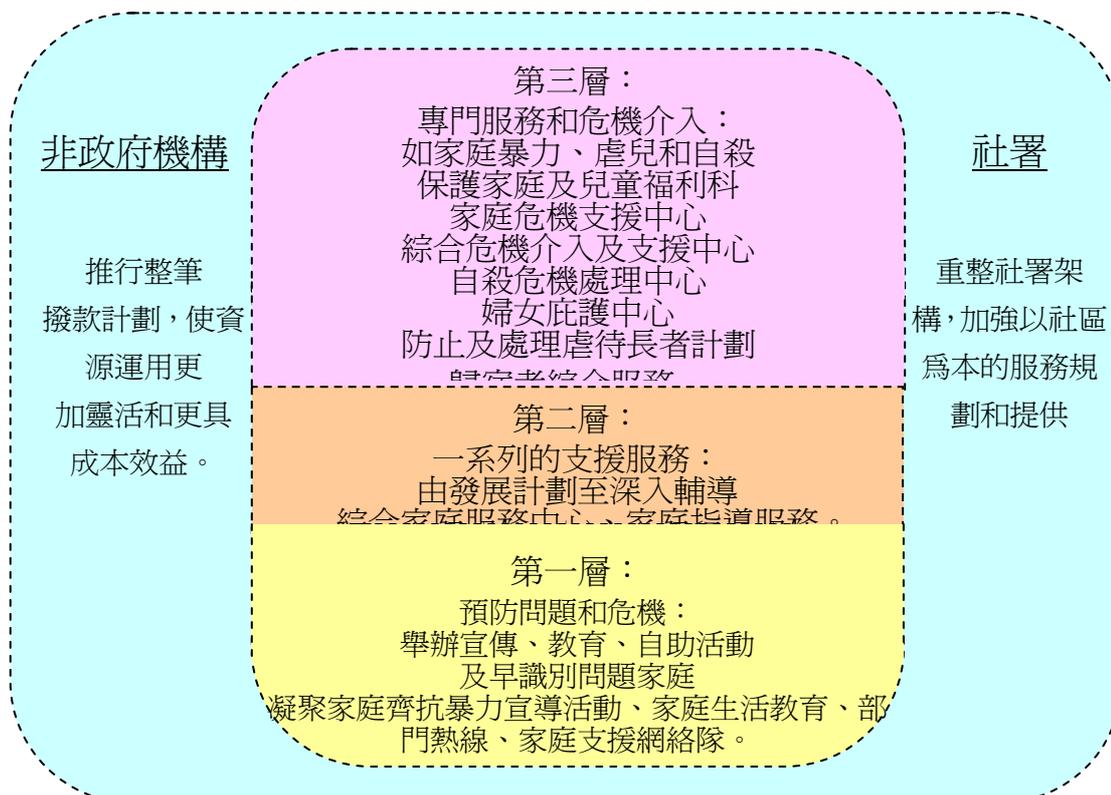
1-3-2.加強家庭的功能，協助個人及家庭成員預防和處理問題。

1-3-3.在家庭未能滿足其成員需求時，提供所需服務。

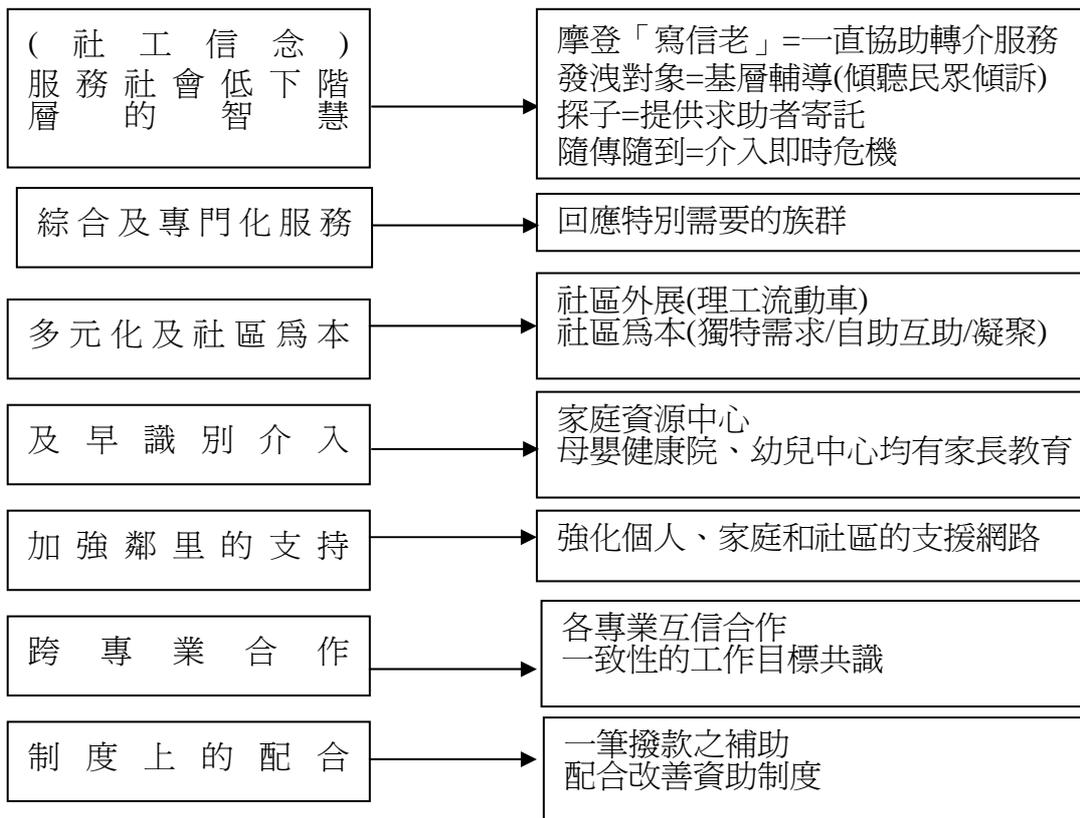
1-3-4.協助有困難的庭，克服逆境，重過自力更生的生活。

1-3-5.透過建立互相關懷的人際關係，家人、鄰里、社區互相支持。

1-4.家庭現有的服務項目



1-5.家庭介入策略



圖一：香港理工大學(甄鳳玲博士)簡報香港家庭服務

(2)香港家庭議會

主 講：香港理工大學應用社會科學系

石丹理 教授

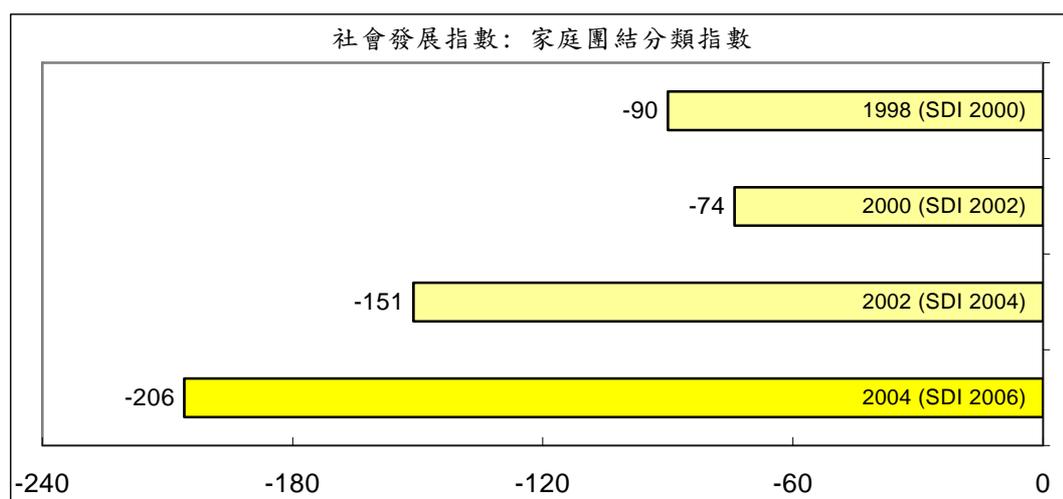
背 景：前任香港中文大學社會工作學系教授、禁毒常務委員會主席，香港扶幼中心、香港明愛社會工作服務部名譽顧問、協康會執行委員會主席、協康會副主席，執行委員會等。



2-1. 香港社會發展指數(SDI)

1999年，香港社會服務聯會邀請美國賓夕法尼亞州大學 Richard Estes 教授，協助建立「社會發展指數」(Social Development Index)，建立一套客觀及科學化的社會發展指標系統，包括 14 個發展領域及 5 個組社群，從不同角度去追蹤社會發展進程及評估本港整體社會和經濟的需要，分類指標作為一種警報的作用，提醒有關領域或社群的發展需要關注，其中有一個分類指數名為「家庭團結分類指數」，與家庭議會成立有極大之相關。

根據最新 2010 年社會發展加權指數（如圖一）顯示，2008 年的香港社會發展比 2006 年只有僅 2%增長。兩年前，指數增長速度放緩，今年的數字是指收自 2000 年發表以來最小的增幅，進一步顯示香港社會發展停滯不前。



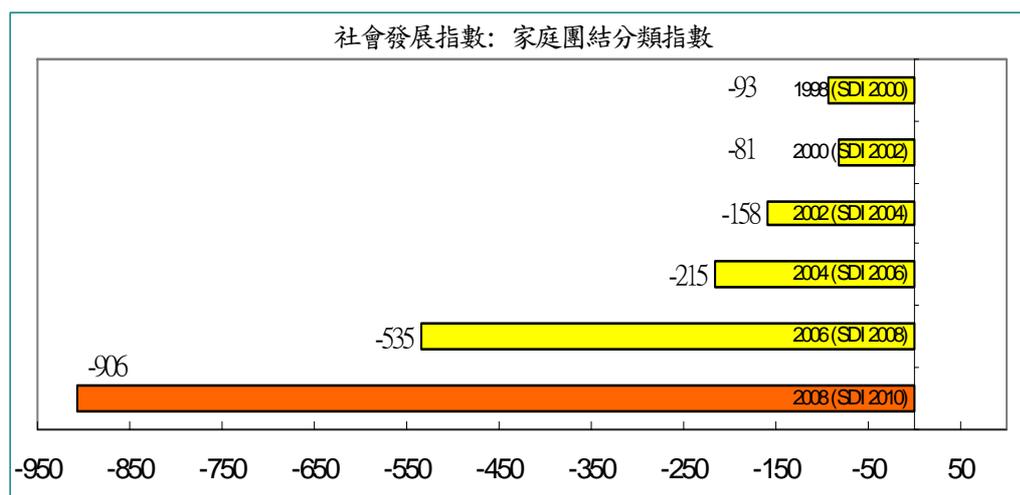
圖一：社會發展加權指數 2010

2-2 香港家庭團結分類指數的變化

「社會發展指數」或其「家庭團結分類指數」，均是一項指數，功能只屬「指示性」，思考家庭團結背後種種的社會、經濟、文化結構（包括社會融和的問題、收入不均問題、以至產生對婚姻的期望和觀感等）。家庭團結分類指數的第一及第二個指標，可指示我們思考人們對婚姻的期望，以及他們的行為；第三項指標，可指示我們思考現時家庭所面對的問題，例如吵架或家庭的不和諧的情況及背後之社會經濟因素。事實上，要了解家庭團結分類指數，需要從社會發展的背景來

理解，明白社會發展出了甚麼問題，才能明白家庭為何得不到應有的發展空間。

社會發展指數歷年的報告中，香港家庭團結分類指數一直都是負數，家庭團結分類指數，由3個成份指標組成：(1) 新婚數目 (2) 離婚個案與新婚數目比例，以及 (3) 家庭暴力個案數目 (見圖二) 家庭團結分類指數連續6次負增長 (1998-2008) 比較 2006年，跌幅近七成持續得嚴重倒退。



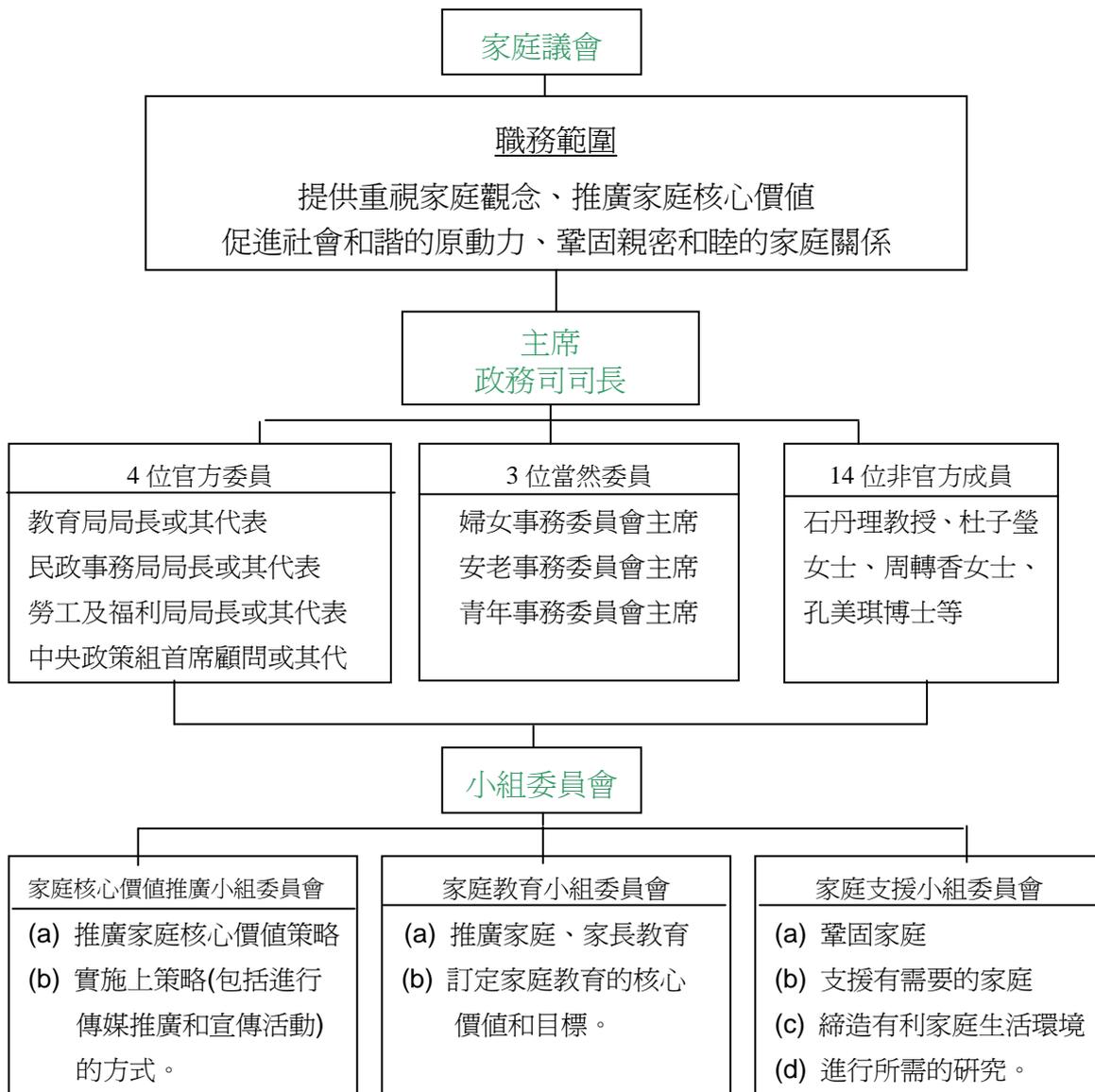
圖二：社會發展指數-家庭團結 (1998-2008)

2-3 家庭議會介紹

2-3-1 成立背景

因應香港社會發展顯示家庭團結指數持續在倒退，家庭暴力個案數目增加之危機，為促進香港家庭和諧，家庭議會於2007年12月成立，由政務司司長領導，委員包括官方代表及來自不同界別的非官方人士支持者，屬於家庭諮詢、推廣、宣導、研究性質之組織，以「愛與關懷」、「責任與尊重」及「溝通與和諧」為家庭核心價值，以各種方式推廣香港愛家信念，策略包含如下表一：設立開心家庭網絡，召開家庭教育活動、研討、分享會，推行「開心家庭運動」、出版以家庭為主題的書籍系列、宣傳物品、製作電視短片等，向公眾提供各項家庭支援服務的資訊，此外，亦會研究及探討如何建立良好的家庭關係，以協助紓解青少年吸毒、賣淫、忽略照顧老人及幼兒等社會問題。

2-3-2 組織架構介紹



圖二：香港理工大學(石丹理教授)簡報家庭議會

表一：家庭會議（）服務項目

家庭議會簡介	家庭支援	宣傳項目	輕鬆推介
委員名單 職權範圍 新聞公佈及演辭 會議紀要 會議文件 小組委員會	心理健康及協助 營商資訊及輔導 就業 財務協助及意見 法律輔導及協助 家庭關係及輔導 支援長、幼	宣傳短片 宣傳聲帶 刊物 推廣項目 紀念品 家愛 Blog 家愛分享	健康生活 消閒活動 好 Fun
家庭教育	家愛活動	好僱主	家庭研究
<u>家長教育資源</u> 家易學站 <u>家庭教育資源</u> 「香港家長教育學院」計劃	<u>各地家庭活動訊</u> 息：辦理溫馨家庭盆菜宴(註明：香港盆菜宴意旨台灣的大鍋菜，全家團餐意思)、情人節最靚美容選舉、香江家庭照片比賽、永不放棄同學會、全港中學生愛家人短片或卡片創作比賽。	<u>有利家庭的措施</u> 勞工處製作了一本《良好人事管理及家庭友善僱傭措施》的小冊子，透過不同企業實施良好人事管理及家庭友善僱傭措施的成功個案，加強公眾對該課題的認識，鼓勵僱主實行措施，有助僱員照顧家人的需要，讓僱員感受到公司對自己的關懷和重視。	<u>專業著作</u> 香港和國外有關家庭研究之著作：如「香港家庭觀念及價值的趨勢、香港家庭面臨之挑戰」等。

(二) 參訪過程交流

1. 社工專業人力實務

- (1) 問題：有關台灣現階段剛自學校畢業之社工系學生因無社會經驗，在初進入社工職場常因無法面對複雜之家庭問題，導致流動性高無法久任累積社工專業，針對此現象想問香港是否有遇同樣困境？另學校之學術研究與實務上是否有落差？

(2)回應：甄鳳玲教授回饋以香港理工大學第三部門教研中心為例，在教研中心民間單位著重實務與學衛併進，針對畢業之學生若在實務上有任何問題皆可尋求學校支援，甄教授本身亦為民間督導的實務督導員且持續與民間單位會進行實務上之研究，在學術和實務上較無落差。

2. 香港與台灣家庭教育推動

(1)問題：台灣設有「家庭教育中心」，並由教育處主責推動家庭教育，和香港「家庭會議」之差異？

(2)回應：參訪成員提出對家庭會議實際服務內容確定？另成員分享以屏東縣家庭教育中心為例，主要除提供「幫幫我諮詢專線」外，尚有推動國中小學之「建構最需要關懷家庭輔導網絡」方案，提供訪視關懷。石丹理教授回饋不同於台灣家庭教育中心，香港家庭會議主要提倡重視家庭觀念，推廣教育、諮詢、宣導。

3. 香港社會福利發展

(1)問題：香港曾經英國殖民地統治，對社會福利發展之影響？

(2)回應：陳錦棠教授回饋，在殖民地政治制度，香港市民對政府施政產生無能感，香港市民皆採取「難民心態」，傾向個人自主，不依賴政府，以致香港民間非營利組織極扮演先鋒角色，英國對香港的社會政策影響甚遠，如：80年代將病人回歸社區之社區照顧觀念，亦運用到現家庭社區服務之概念；而美國對於香港在社會工作專業上亦有微觀性影響，例如：社會工作系學校推展獎學金制度。在香港所發展出來的新社會福利之模式較缺乏本土性之發展，隨回歸中國大陸後，香港受到中國文化影響受助者之行爲最甚；石丹理教授則分享英國對香港最大的影響即推展香港多元性經由公私部門組織成立之諮詢委員，提倡教育性服務。

4. 綜合家庭服務

(1)問題：目前香港綜合家庭服務中心設置及人力配置考量為何？

(2)回應：甄鳳玲教授回饋香港家庭服務中心以區內人員數為考量，以 10 萬人口為單位，每中心約配偶 10-16 位社工人力，分為三層式服務模式（即：預防、支援、補救服務），各三層配置之社工皆可互相合作補位。



圖三：屏東縣政府參訪人員與香港理工大交流

（三）參訪心得

1. 參訪著重香港家庭服務的發展、香港推動家庭議會之兩大議題：

因香港方面主要接待的學者為香港理工大學之第三部門教研中心的總召集人陳錦堂教授，此次參訪除了實地到校參觀，僅提供學校書面資料簡介，參訪焦點關注在“香港家庭服務的發展”及“香港推動家庭議會”兩大議題，分別由香港理工大學甄鳳玲博士及石丹尼教授介紹，讓本次參訪成員們對香港家庭、家庭服務發展有概括性瞭解。

2. 因全球化、地球村之趨勢，香港與台灣皆面臨同樣之家庭問題：

隨全球世界化之趨勢，台灣和香港在政治、經濟與社會轉變皆同樣面臨相對問題，人口流動跨越不同國界，隨人們文化背景差異，在融合之過程必將衍生多重問題，需發展多元社會福利服務策

略因應，例：香港在 1997 回歸大陸，大陸人口前往香港，人口流動造成香港社會人口樣態改變、跨國婚姻、跨境家庭的增加，而與台灣因經濟起飛，跨國婚姻仲介問題日增雷同，兩者在社會問題結構上皆面臨跨境婚姻、離婚數上升、家庭結構觀念轉變及家庭壓力提升等問題。

3. 香港社會服務聯會成立“社會指標數據庫”有助洞察社會問題，值得借鏡：

社會指標網站採用了香港社會服務聯會建立的《社會發展指數》的分類架構，該指數於 2000 年首度公布，社會指標的功能主要協助監察社會發展狀況，建立一個有系統、架構之發展領域，提升公眾對不同社會發展議題或不同社群處境能投入關注與討論，協助政策研究及倡議專業人員為香港社會發展和生活質素提出意見及建議。香港社聯蒐集社會發展指數，已有十一年的歷史，約在 1999 年的時候，社聯邀請美國賓夕法尼亞州大學 Richard Estes 教授，協助建立「社會發展指數」(Social Development Index)，並建立了一個很大的社會指標數據庫，從不同角度去了解和描述香港社會發展的狀況，以利做為推動公私立門部推香港服務策略之依據，值得借鏡。

4. 家庭議會之推動貼近社區大眾，強化共同參與感，落實家庭教育。

香港家庭議會結合公私部門齊心推動家庭教育推廣，透過網路設立“開心家庭網路”貼心市民大眾，發展多元家庭活動，廣展全港落實身體力行關愛家人，以突破中國人含蓄的傳統觀念，達到社區共同參與機會；反觀台灣現在推動家庭教育較無統一窗口，公私部門推展單位較缺乏營造社區參與感，致使家庭教育推動處於停滯，無法彰顯實質成效。

二、防止虐待兒童會



稚子何辜何忍虐待

參訪時間：99 年 7 月 20 日

報告撰寫：邱惠芳 馮珮玲

接 待 人：防止虐待兒童會有限公司總幹事

雷張慎佳女士

（一）機構簡介

防止虐待兒童會有限公司(Against Child Abuse Ltd.)於 1979 成立，係香港註冊且不需要繳稅的公司。其經費來源主要來自香港公益金(約 90%)、其次為社會福利署補助款以及香港賽馬會慈善基金會、賣旗收入、各界捐款、會員費等等。

該單位目前工作人員約 30 人、志工 500 人，另結合香港各大學社會科學系及醫學院，提供學生實習機會（合作大學包括：香港大學、香港中文大學、香港理工大學及香港城市大學），讓大學生養成公益是一種生活習慣。

防止虐待兒童會成立迄今已有 30 年,係香港專門提供保護兒童服務的非政府機構，致力結合各界資源消除各種虐待兒童事件。防止虐待兒童會其服務使命、信念、展望、目標宗旨、角色、策略、服務方案及相關服務成果內涵分述如下：

1. 使命：促進兒童全面成長及發展，拓展關懷及無暴力的成長環境。
2. 信念：每個兒童都是寶貴和平等，無論其「種族」、「膚色」、「居住地點」、「宗教」，他們都應享有生存、受保護、發展與參與的權利。
3. 展望：成為東南亞具公信力的非政府機構之一，為保護兒童服務樹立高素質的專業標準，並落實兒童權利。
4. 目標及宗旨：

- (1) 致力消除香港各種形式虐待兒童及疏忽照顧兒童事件。
 - (2) 建立、維持及支援專業服務，以幫助受虐待或被疏忽照顧的兒童。
 - (3) 提高香港公眾人士對於防止虐待兒童問題的認識。
 - (4) 進行各種合理及合法活動，以期達致上述目標。
5. 角色：防止兒童虐待兒童會共扮演了四個角色（詳見下頁附表一）：
- (1) 保護兒童 (Child Protection Agent)：以二人一組方式進行，策略包括了熱線電話 (Hot line)、調查、個案及輔導服務，以及小組服務。在小組服務方面，主要是提供治療服務給予曾經施行體罰或涉及身體虐待的家長，希望透過治療服務促進家長運用體罰以外的正面管教方法，並在思想、情緒及行爲等方面有正面的改變。
 - (2) 輔導與治療 (Counsellor & Therapist)：社工員處理個案進行調查及採取適當的行動，如輔導、家訪及同工會談。
 - (3) 教育與訓練 (Educator & Trainer)：提供教育兒童諮詢服務，以及主辦講座及研討會；另一方面則透過拓展義工服務，為義工、社工學生及專業人士提供訓練。
 - (4) 倡導 (Child Advocate)：防止兒虐會最早的角色是從倡導開始，透過大眾傳媒及大型活動，宣傳及倡導重視保護兒童訊息。另外值得一提的是，除了致力香港境內的各項兒童保護工作，防止兒虐會更積極與海外機構建立夥伴關係，將聯合國兒童權利公約中關於兒童生活主要之存活權、保護權、發展權、參與權等四個範疇，摘錄介紹於機構宣導單張。1994年、1996年防止虐待兒童會至聯合國報告，1997更針對政府部門寫了份補充性報告並至聯合國，展現民間團體有熱心及決心帶動兒童權利公約（困難點該如何解決），引導帶領18歲以下的兒童表述自己的意見。1998年帶領孩童至瑞典參加聯合國國際會議，2005年更有2名香港孩童在國際舞台上就兒

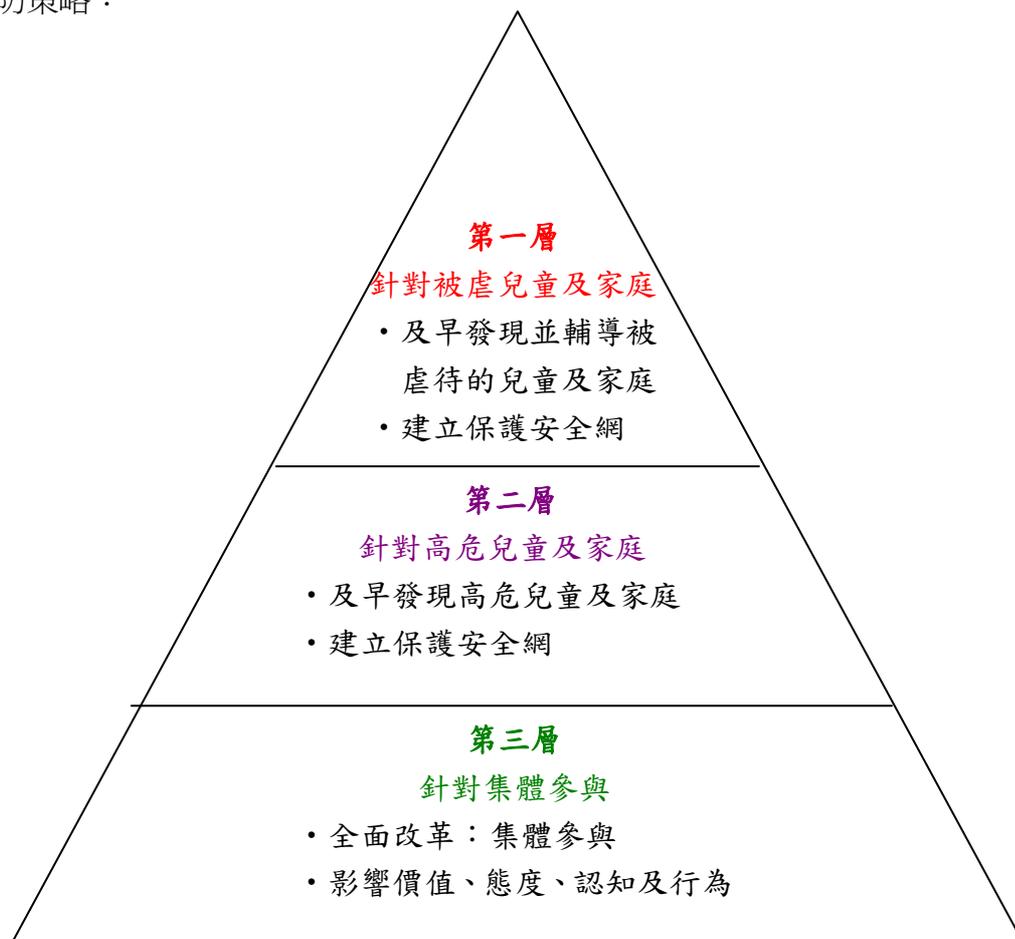
童相關事宜表達意見。

Roles & Strategies 角色及策略

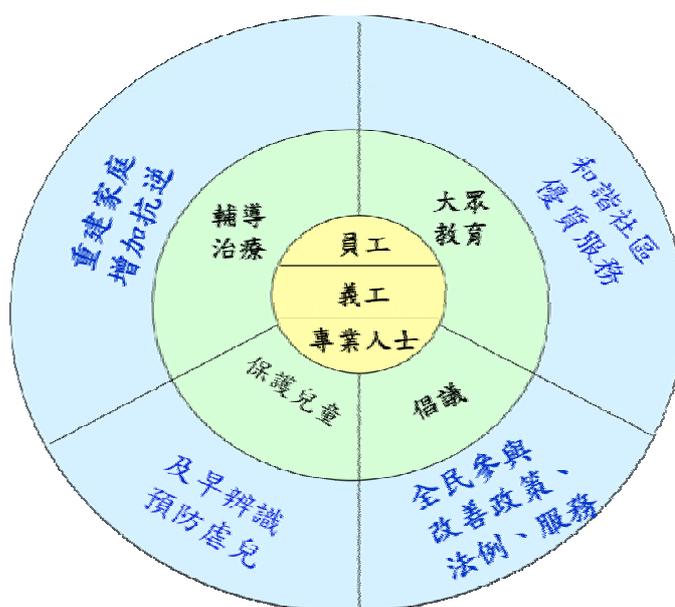


附表一、防止虐待兒童會之角色與策略(資料來源：該機構)

6. 三階層的預防策略：



7. 多元化策略：



8. 服務方案：

- (1) 0-5 歲：提供服務方案為生之喜悅、優質家長、義工提供、家庭探訪。
- (2) 6-11 歲：提供服務方案為愛常在、喜悅在家、兒童情牽黃大仙、兒童網上安全、兒童治療小組。
- (3) 12-17 歲：提供服務方案為兒童議會、童歡部落。
- (4) 18 歲以上：提供服務方案為家長科技資訊、體罰以外管教方法、好媽媽互助網絡、朗晴小組、放下藤條重拾歡笑、生命教育、預防兒童性侵犯。

9. 倡議成果：

- (1) 虐兒委員會
- (2) 專門服務：包括社會福利署（保護家庭及兒童課）、醫院管理局（虐兒個案統籌醫生）、警務署（保護兒童政策組、虐兒個案調查組）。
- (3) 保護兒童資料系統
- (4) 法例修訂（如保護兒童及少年條例、侵害人身罪條例、學校禁止體罰、兒童色情物品條例的修訂）
- (5) 兒童性侵犯個案的處理
- (6) 死亡個案檢討機制
- (7) 性罪犯名冊
- (8) 立法會通過成立兒童事務委員會

(9) 跨境家庭的政策的討論及立法會成立政制及內地事宜小組

10. 保護兒童的成果：

(1) 意識提高

(2) 參與求助及舉報

(3) 家庭探訪：研調顯示顯著成果包括不再孤單、不再抑鬱、減少虐兒、減低壓力、積極改善其他問題。

(4) 推動社區關懷及支援

(5) 成為義工及同行導師

(6) 資助及捐助

(7) 經驗交流及分享：包括本地及海外。

11. 防止虐待兒童會大事紀：

- 1978 一個女童黎○○嚴重虐待案轟動港九，一群熱心兒童福利人事組織起來，關注虐兒問題。
- 1979 防止虐待兒童行動組成立，由香港賽馬會資助。
- 1980 防止虐待兒童會註冊為法定非政府機構。
- 1982 成為香港公益金會員機構。
- 1986 在凱瑟基克金的支持下服務擴展至屯門。

- 1991 獨留兒童關注組成立，並於 1992 年演變成爲香港兒童權利委員會，隸屬於防止虐待兒童會。
- 1993 該會工作得到政府認許，開始獲得政府撥款，成爲政府資助的社會服務機構之一。同年 10 月，該會總部遷至黃大仙竹園北邨。
- 1995 由關注組演變成的香港兒童權利委員會正式成爲獨立的機構。
- 1999 成爲國際防止虐待及疏忽照顧兒童協會(ISPCAN)的首位國際夥伴及舉辦「第五屆亞洲區保護兒童會議」。
- 2003 協助澳門政府開設澳門首個保護兒童中心。
- 2008 與國際防止虐待及疏忽照顧兒童協會(ISPCAN)合辦「第十七屆國際防止虐待及疏忽照顧兒童會議」。

12. 香港兒童保護的發展歷史：

定 義 (避免右列事項)	身體傷害	獨留兒童 性侵犯	家暴 心理虐待 網上安全
發展時間	1979~1989	1989~1999	1999~2009
服務策略	提高意識 建立機制	家長教育 創新計畫	社區參與 鞏固經驗
備 註		教導兒童說不、離開現場。如蕭芳芳協助推展的護苗計畫。	強調不要只看身體上的傷痕。

(二) 參訪過程交流

1. 問題：防止虐待兒童會與傳媒互動時，如何兼顧兒童的隱私權？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，機構本身會提醒媒體及社工專業人士應遵守之職業操守，以保障兒童隱私權。

2. 問題：防止虐兒會無公權力，如何接近個案？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，香港市民不喜歡公部門的正常程序，故機構透過工作人員專業培訓，以其專業技巧與關心方式接近個案。

3. 問題：有關工作人員的安全問題，防止虐兒會如何處理？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，截至目前為止極少看到暴力事件，若有，機構會以輔導勸告方式處理。在服務提供的第一天就必須告訴他們遊戲規則，不能隨便答應服務使用者。若還是有問題，則會以個案會議的方式處理。

4. 問題：防止虐兒會與公部門所扮演之角色如何劃分？

回饋：雷張慎佳總幹事回饋，有關保護令或需要到法庭的相關事宜都由社會福利署處理，民間單位不處理法庭事宜。

5. 問題：台灣有立法規範體罰學生及兒虐事件，香港是否有相關的規定？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，香港法律已保護兒童於幼兒中心及學校內免受體罰對待，對於體罰者則有口頭警告或刑事方式處理。

6. 問題：社會工作者在香港的社會地位如何？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，香港社工員有其專業的角色及對應的薪酬表。

7. 問題：香港的社工員是否需要註冊？

回應：雷張慎佳總幹事回饋，社工有可能助人或害人，兒童保護工作必須有其專業；香港的社工必須是大學相關科系畢業並註冊，每年也必須進行專業訓練。

8. 問題：香港社工是否有其分類或分級？

回應：雷張慎家總幹事回饋，會依社工員之學歷及經歷分派不同困難度之個案；至於服務工作類型則是依社工員本身之教育訓練及興趣。



防止虐待兒童會雷張慎佳總幹事



本府參訪人員專心聆聽總幹事簡報



社會處呂佩薰科長代表本府
致贈本縣社區營造成果書刊



防止虐待兒童會入口

(三) 參訪心得

參訪完香港之『防止虐待兒童會』，除了驚訝於該機構為『有限公司』之身分，更驚豔於香港民間部門體制之完備與活躍。在台灣，非政府部門之社會福利服務單位均為財團法人或社團法人，故在各項服務之提供性質，往往為公辦民營或方案委託，相對的，政府之補助即成為最重要及大宗的經費

來源，一旦契約終止或方案結束，可能面臨經費問題而促使服務品質降低甚至服務中斷。而防止虐待兒童會雖同樣承接政府福利服務工作而獲得政府撥款補助，然政府補助僅佔其經費來源之十分之一，其餘部分則由公益金、馬會之慈善基金、自籌款等方面支付及資助。此外，『防止虐待兒童會』有其成立之社會背景與使命信念，故其服務目標及宗旨均十分明確，在服務工作之推展及角色定位亦相當一致，故此，無論在保護兒童之服務，及防止兒童虐待之倡導，均堪作為一專門服務機構。

同時，也因為『防止虐待兒童會』有其自主而獨立之使命及信念，除了例行性之服務外，其更積極拓展服務範圍及參與國際性活動，如協助政府開設澳門兒童保護中心、舉辦或合辦國際保護兒童相關會議等，甚至引導帶領兒童至國際會議中就兒童相關議題表述其意見，展現出一個服務機構對於服務宗旨之熱忱與活力，而不是僅消極、保守的固守或侷限於原有的服務項目及作為。

雖然『防止虐待兒童會』對於其服務之推展有其獨立自主之目標與方向，然而其服務策略卻與政府部門之方針緊密結合，全然配合政府所擬定之三階層預防策略，即第一層的處遇保護，第二層的提早預防，以及第三層的改革參與，在此種由政府至民間一致性的策略方針與服務共識，不僅加強了公私部門組織間連結之強度與良性合作關係，對於福利服務網絡之執行與運作之完整與全面性更是有所助益。

此外，藉由與該會人員經驗交流與分享得知，在香港，政府部門與民間單位之社工人員均致力於第一線的保護工作，其間之分工內涵，則是由公部門負責處理已進入法院受理程序或保護令申請之個案，然特別的是，顛覆一般人認為僅有公權力才可介入處遇家庭之認知，香港民間部門亦有權力進入案家執行調查評估之工作，有此可見，在香港，兒童保護之意識高漲，非但賦予了政府與非政府機構介入協助之合法性與效力，非政府機構之蓬勃發展與行之有年之福利服務工作更廣為大眾所接受，此外，社會工作人員在香港之社會認知觀感上亦有其一定之地位與價值，這些均是台灣當前兒童權益保障之社會意識所難以望其項背的。

另值得一提的是，香港的非營利組織非常擅長結合企業團體進行募款，例如：社會福利業務的宣導單張上會印有捐助企業的商標、配合捐助的商家外面也會掛有參與社福計畫的標記、甚至在宣導單張上直接會附上可捐款的方式……等等；其次，為了讓捐款者明白其善款之運用，非營利組織對於年

度進行的工作、善款收支運用多會以年度報告（中英文並列）出刊，由此可見，工商界與社福界之間的策略伙伴合作，在香港早已行之有年，甚至已成為是其社會福利推展之重要核心業務之一。

三、生命熱線

參訪時間：99年7月20日

報告撰寫：陳怡玫 方秋梅

接 待 人：生命熱線



（一）機構簡介摘要

1、關於「生命熱線」

「生命熱線致力向有自殺傾向、感到絕望及有情緒困擾的人士提供益友及其他預防自殺服務，使他們情緒得以紓緩，從而積極面對人生。此外，我們希望提高公眾對自殺的認識，並尋求預防自殺的有效方法。」

2、「生命熱線」服務



24小時預防自殺熱線
2382 0000



外展預防長者自殺服務



「釋心同行」
自殺者親友支援計劃



社區教育及預防自殺資訊

24小時預防自殺熱線 2382 0000

熱線服務由1995年開始運作，為失落、無助及有自殺傾向人士提供保密的電話服務。服務由訓練有素的義工提供，透過耐心聆聽、關懷和接納，給予來電者情緒上的支持，讓他們重拾生命動力。

於 2001 年 12 月起，生命熱線開設了「珍愛生命長者熱線」(2382 0881)，專為患有抑鬱症及有輕生念頭的長者提供熱線服務，服務會按長者的需要作出跟進和轉介服務。

社區教育及預防自殺資訊

「生命是寶貴的！」預防自殺是每個人均能做到的，為推廣預防自殺的訊息，生命熱線會定期舉行社區教育活動，如巡迴展覽、講座及嘉年華等；並印有多款小冊子及單張讓大眾獲知有關訊息。

3、宗旨

生命熱線致力向有自殺傾向、感到絕望及有情緒困擾的人士提供益友及其他預防自殺服務，使他們情緒得以紓緩，從而積極面對人生。此外，希望提高公眾對自殺的認識，並尋求預防自殺的有效方法。

4、願景

與時並進，不斷發展，致力成為香港盡善盡美的預防自殺機構，並努力締造一個充滿愛心及關懷的社會。

5、理念

生命熱線沿用撒瑪利亞會創辦人瓦拉的益友理念，以耐心聆聽、陪伴、關懷及不批判提供預防自殺服務，讓服務使用者感覺到被瞭解和接受下抒發自己的困擾，藉此令情緒得以紓緩，積極面對人生。

6、歷史

1995 年	生命熱線 “The Samaritans” (Cantonese Speaking Service) 正式成立，提供 12 小時之預防自殺熱線服務
1996 年	第一屆理事會就職

1997 年	熱線服務延長至 18 小時
1998 年	熱線服務擴展至 24 小時運作，並開始『外展預防老人自殺服務』
1999 年	舉行首次生命共行步行籌款活動
2000 年	生命熱線的英文名稱正式改為“Suicide Prevention Services”
2001 年	發展預防青少年自殺服務
2002 年	預防青少年自殺的「新地驕陽行動」正式展開
2003 年	開始啓航員制度
2004 年	舉行首次賣旗籌款
2005 年	10 年累積處理超過 170,000 個來電及 330 個自殺危機長者個案
2006 年	開展「生命共行 - 外展長者服務」
2007 年	為天水圍連串的自殺事件，於屯門舉辦「生命共裳」慈善嘉年華，讓天水圍居民免費乘搭巴士前往參與。
2008 年	開展「釋心同行 - 自殺者親友支援計劃」

『生命熱線』自 1995 年成立以來，一直以『益友』理念，為有情緒困擾及自殺傾向人士提供情緒紓緩服務。成立以來，其中主要是服務需求的上升，例如『24 小時預防自殺熱線服務』，處理來電數目由 1997 年的 12,982 宗躍升至 2007 年的 24,154 宗，升幅超過一倍。與此同時，該會亦因應不同對象的特質及服務需要，將服務擴展至預防老人自殺的『外展長者服務』，與及為自殺者親友提供支援的『釋心同行--自殺者親友支援服務』。

7、「釋心同行」自殺者親友支援計畫

(1) 計畫背景



自殺者往往以為死後可以一了百了，但據研究發現，每名自殺者死後，至少影響 6 至 10 名親友之情緒，而香港環境較其他地方密集，受影響的人數或會更多。

自殺者親友一般出現內疚、憤怒及要尋根究底的情緒反應，若未能及時疏導情緒或求助，極有可能步自殺者後塵。自殺者親友的自殺機會率較一般人高出 1 至 3 倍，因此對於自殺者親友的支援實在不容忽視。

生命熱線於 2008 年 4 月，承蒙「李家傑珍惜生命基金」贊助，開展了「釋心同行－自殺者親友支援服務」，為這群自殺高危族提供服務，協助他們過渡哀傷，重建生命的意義。

(2) 服務對象：曾有親友因自殺離世之人士

(3) 服務範疇

- 個人或家庭支援服務：透過專業社工面談、益友陪伴、哀傷輔導等，協助自殺者親友過渡哀痛，重整生命意義
- 「釋心同行」同路人互助小組：透過小組活動及同路人分享，讓參加者釋放心中鬱結，走出陰霾
- 「釋心同行」益友義工隊：培訓、裝備及組織義工，為自殺者親友提供各類支援
- 社區教育活動：推行教育性推廣活動，讓公眾了解自殺者親友的需要及困境，推動鄰里間的關懷守望精神；同時，向社區人士推廣珍惜生命訊息。

Life is difficult...人生是充滿困難和挑戰的，而煩惱，的確亦是無可避免的。由煩惱引起的負面情緒往往令人不知所措，進退失據，並且逐漸被一些無形的壓力侵蝕，令我們看不到前路、感到無助、悲哀，就像一個快要爆裂的汽球一樣。尤其近年來受金融海嘯衝擊，失業問題引爆民眾恐慌，不少人因此走上絕路，此現象中外皆然，以鄰近的香港來講，香港是以經濟發展為主的社會，經濟繁榮時帶動發展社會福利資源，經濟停滯時暫緩社會福利各項計劃，同時也影響到社會工作之發展。此行透過參訪香港生命熱線了解香港的自殺情況、自殺原因、自殺徵兆、對自殺的誤解及真相、怎樣預防自殺？及香港為強烈或中度自殺傾向者提供 24 小時外展、危機介入及深入輔導服務、提高民眾對自殺的認識等...了解其是如何透過經過訓練的義工，以陪伴及開放的態度了解當事人的困擾，在「不指責」和「非批判」的環境下，透過耐心的聆聽，以關懷和接納的態度，給予有需要人士情緒的支持，讓他們的情緒得以紓緩，從而積極面對人生。

（二）目的

根據行政院衛生署表示，台灣目前每 10 萬人口有 17.2 人尋短，自殺率低於日本、韓國，但已超過世界平均值，世界平均自殺率是每 10 萬人有 15 人。而其中「失業問題與自殺息息相關，失業者自殺是一般人的三倍，不容小覷」。而鑒於目前國人自殺死亡率逐年提高，且自殺已連續八年列入國人十大死因之列，故台灣已成立國家級自殺防治中心，協助各縣市推動自殺防治關懷網絡，促進標準化自殺防治通報及介入流程，期盼能多方面提升我國心理衛生與精神醫療，活絡社區支持網絡，有效對自殺企圖者進行妥善照顧。而為提升專業人員對於自殺防治的知能，對於專業人員亦採取多項教育方式。以社會工作專業人員的管理機制來看，臺灣目前僅有千餘人擁有「社會工作師」的證照；但為數眾多尚無「社會工作師」證照的社會工作從業人員其實正從事第一線的社會工作。香港則是採強制註冊，只要具社會工作相關學歷及從業人員，即必須向香港註冊局註冊及登記，目前約有萬餘人擁有「義工」的頭銜，未註冊及登記者不得從事義工的工作或自稱義工。這些都是港台兩地不同的地方。此行藉由實際參訪生命熱線，希冀吸吮香港的經驗反思臺灣未來可著力的方向，建立臺灣社會工作專業的架構和專業人員的形象，以落實相關防治工作的推動。

（三）過程與心得

危機的發生是非常複雜的，作為介入者，必須保持鎮定，要以冷靜和支持的態度來處理，不批判地鼓勵當事人表達情感及需要，此行了解到香港在預防自殺工作上不端賴某一個人或某一個團體，在生命熱線單位中，透過簡報方式了解到香港整體及近年自殺情況（含生命熱線簡介、願景、使命、服務理念及其運作方式及情況）及長者自殺情形及賽馬會社區資助計畫-「生命共行」外展長者服務（含長者自殺情況、服務性質、對象、模式流程）、自殺者親友支援計畫（內容、對象、情況）。2008 年的金融海嘯令世界經濟處於谷底，全球經濟下滑、市民投資失利、公司倒閉、失業率上升，社會不穩因素令民眾對「生命熱線」的「24 小時預防自殺熱線」的服務熱線不斷提升。在香港 2003 年便有 1264 人自殺身亡，即約每七小時就有一人輕生致命，估計每年有超過 7000 人企圖自殺。因此香港的自殺防治工作實刻不容緩。

在香港光是 24 小時預防自殺服務熱線部份就有「生命熱線」、「珍愛生命長者熱線」、「撒瑪利亞會多種語言」、「香港撒瑪利亞防止自殺會」等，相關之其他熱線更多，有「社會福利署熱線」、「人間互助社聯熱線」、「醫管局精神科熱線」、「衛生署長者健康服務熱線」、「香港心理衛生會熱線」、「香港醫學會醫訊熱線」、「伸手助人協會耆英專線 151」、「長者安居服務協會耆安鈴長者熱線服務」、「耆康會護老專線」等，當然還有一些區域性的服務機構，根據服務的對象劃分的非常清楚。

就我們所參訪的生命熱線單位而言，「生命熱線」成立於 1995 年，為非政府資助的慈善團體，為失落、無助、情緒困擾、有自殺傾向人士，提供保密電話、面談及探訪服務。1998 年，生命熱線開展了「外展預防老人自殺服務」，主動探訪有自殺傾向的長者，提供情緒紓緩的服務。大致而言，其主要服務包括 24 小時預防自殺熱線、「生命共行」—外展長者服務及「釋心同行」自殺者親友支援計劃、社區教育活動。在生命熱線中，有 5 個委員會一直為中心所提供的服務及義工的需要而努力，其中，益友服務委員會主要的職責是協助中心制訂益友服務工作守則，以維持高素質及有一致性的益友服務水平。委員會議會檢討和制訂各項服務的準則及建立有關的制度，並向單位提供意見，調配人力資源及配套設備，以便義工能提供高素質服務。在生命熱線單位從未開線前到剛開線後，服務時數就由 12 小時增至 18 小時，繼而到現在的 24 小時，服務亦增設面談及老人探訪服務。

而香港撒瑪利亞防止自殺會則於 1960 年 7 月成立，1994 年轉為註冊公司，並成功獲豁免捐款稅。根據 2005 年撒瑪利亞防止自殺會表示，自殺個案數日益增加，在他們接到的求助個案中，77% 求助者年齡為 20~44 歲，主要受事業及感情的困擾。對照於台灣近年來顯著上升的自殺率，亦有 7 成自殺死亡者集中在（25 至 44 歲）青中壯年男性工作年齡。這不能不說，台灣似與香港同，兩地之經濟困頓與自殺率有密切關連性。

參訪的生命熱線單位除了服務有自殺傾向之當事人外，另一重點是擴及服務自殺者之親友。有自殺學之父之稱的施德曼（Shneidman）博士認為，每位自殺人士，保守估計會為最少 6 位與其有密切關係的人帶來創傷，當中包括父母、子女、配偶、兄弟姐妹、親友、甚至同學及同事等，這些親友個別會感到自責、孤單、傷心、憤怒、羞恥、被遺棄等，對心理、生理及社交或會構成嚴重影響，由於留下來的親友（遺族）常因沉重的情緒與壓力而陷入困境，因而有自殺「倖存者」(survivors)之稱；

亦有研究顯示自殺者親友的自殺傾向較其他人高出 3 倍。所以香港藉著「李家傑珍惜生命基金」的支持，「生命熱線」於 2008 年開展了「釋心同行—自殺者親友支援計劃」，透過個人或家庭輔導服務、同路人互助小組、相關之治療性活動，以及「自殺者親友網上紀念館」的服務，支援親友過渡哀痛，走出親人自殺的陰霾並重整生命的意義。並訂每年的 11 月 22 日為「自殺者親友關懷日」。

而在台灣我們則定調為遺族關懷，已於 95 年 9 月 9 日響應「世界自殺防治日」的相關活動中，宣布成立自殺者親友關懷組織，編印【自殺者親友關懷手冊】（針對專業人員）及【在他/她走了之後】（針對自殺者親友）的文宣資料，並辦理類似遺族追思會及遺族關懷團體的相關計畫。於「醫生」記錄片電影賞析會中，還由片中主角（自殺者親友）現身說法，並與在場的專家、學者與觀眾互動，探討協助親友找出新生力量的方法。關懷服務之方式港台兩地互異，惟出發點與目標無非都是希望透過「自殺者親友支持團體」幫助倖存者度過難關。

參訪中除了以簡報方式了解香港自殺防治之運作情形外，經由發言相互討論發現香港對於義工之取得與訓練讓人印象深刻，有志義工工作者須年滿 21 歲、心智成熟者、且學歷不拘，並明白規範當義工與朋友的差別，與朋友傾談時可以給意見替他們解決問題，但義工於獨立、安靜之空間中工作，聽 caller 陳述時則不可以給予意見，要耐心聆聽，留意 caller 的情況，還要慢慢欣賞對方，避免影響 caller 的情緒或給予他們不切實際的期望，而其中義工最需要學習的是，接聽要掌握 caller 的心路歷程和內心世界；接聽時避免因 caller 感情及情緒變化，激起義工的情緒，而會使 caller 不舒服；要感同身受，不可含糊應對。如此嚴謹的規範相信其服務品質自不在話下。

從參訪生命熱線的過程中深覺，其實在人生的旅途上，每個人或多或少都會遇到不同的困難、挫折及失敗。有些人會耿耿於懷、愁眉不展；有些人則樂觀豁達、處之泰然，每個人遭遇逆境時會有不同的看法、解讀和處理態度，有些人是在絕望中呼天搶地，放棄生命，也有些人在困境中跌傷，但仍昂首闊步，重新踏入人生征途，生命熱線的所有伙伴們對於那些碰到難關且深陷其中的朋友能及時拉他一把，獻出關懷、耐心聆聽及陪伴，將一條條寶貴生命搶救回來，其工作是甚具意義的。



生命熱線看板



走廊陳設



休息室



無障礙設施



廚房



公文櫃



接待室



多用途活動室



熱線中心



走廊陳設



簡報介紹



簡報介紹



相互討論汲取經驗



致感謝狀

四、社會福利署

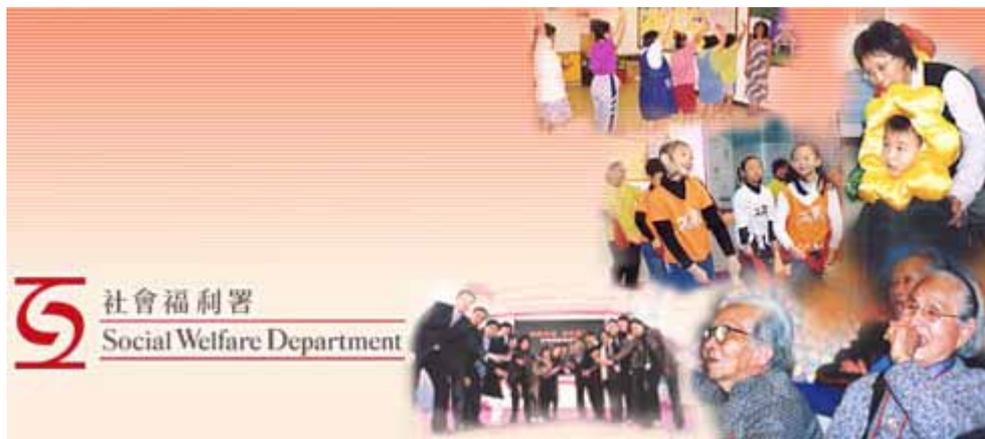
參訪日期：99年7月21日

報告撰寫：羅志仁 鍾國仁

地點：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 9 樓

接待人：家庭及兒童福利科 劉婉明 總社會工作主任

(一) 機構簡介：



- 1、社會福利署最初為華民政務司署的社會局，成立於 1948 年，負責救災工作。1958 年 1 月 1 日成為獨立部門，其原隸屬衛生福利及食物局，2007 年 7 月 1 日決策局重組後劃入新成立的勞工及福利局。
- 2、其組織轄下共 14 個分科，其中新聞及公共關係組、策略規劃組和研究及統計組隸屬機構辦事處，其餘 11 個分科分別是臨床心理服務科、安老服務科、家庭及兒童福利科、康復及醫務社會服務科、津貼科、青年及感化服務科、行政科、財務科、人力資源管理科、資料及科技科和社會保障科。
- 3、社署轄下的分科外，社署亦會根據個別的需要，成立各類的諮詢及法定委員會，以回應市民的訴求。直至 2009 年，社署各成立了 22 委員會，當中委員會涵蓋的範疇包括義工發展、安老事務、科技推廣及保護兒童等。
- 4、在 18 個行政區中依實際需求設立 11 個分區福利辦事處，分別為觀塘區福利辦事處、元朗區福利辦事處、中西南及離島區福利辦事處、荃灣及葵青區福利辦事處、沙田區福利辦事處、深水埗區福利辦事處、九龍城及油尖旺區福利辦事處、東區及灣仔區福利辦事處、屯門區福利辦事處、黃大仙及西貢區福利辦事處、大埔及北區福利辦事處。

(二) 參訪過程



劉總主任代表社會福利署以「香港的家庭及兒童福利概況」為題作簡報（詳如附件），概略介紹了香港目前的社會環境、家庭概況以及相關的福利措施，簡報後也與參訪團做社會福利相關議題的意見交流。相關內容如下：

1、問：貴署所屬的社會福利工作人員其任用資格與工作保障之相關人事問題。

答：（1）社會福利署的社會工作職系包括社會工作主任及社會工作助理兩個職系。截至 2010 年 6 月 30 日，該兩個職系的員工數目合共為 2,009 人。

（2）社會福利署的社會工作職系人員都是以公務員制長期聘任的形式聘用。

（3）社會福利署其社會工作主任及社會工作助理職系人員的薪酬是依據香港公務員薪級表的薪點訂定，同時會因應其所在職系內的不同職級而給予薪級表內不同的薪點。其薪級表概略如下：

社會工作主任職系：

<p>首長級職級 HK\$99,400 or above (首長級薪級表第 1 薪點 or above)</p>
↑
<p>總社會工作主任 HK\$77,375 – HK\$89,140 (總薪級表 45 – 49 薪點)</p>
↑
<p>高級社會工作主任 HK\$63,510– HK\$74,675 (總薪級表 40 – 44 薪點)</p>
↑
<p>社會工作主任 HK\$49,480 – HK\$60,890 (總薪級表 34 – 39 薪點)</p>
↑
<p>助理社會工作主任 HK\$22,005 – HK\$48,670 (總薪級表 16 – 33 薪點)*</p>

* 入職薪酬於 2010 年 10 月 1 日起由總薪級表 18 薪點下調至總薪級表 16 薪點。

社會工作助理職系：

<p>總社會工作助理 HK\$42,410 – HK\$48,670 (總薪級表 30 – 33 薪點)</p>
↑
<p>高級社會工作助理 HK\$30,785– HK\$40,515 (總薪級表 23 – 29 薪點)</p>
↑
<p>社會工作助理 HK\$14,975 – HK\$29,400 (總薪級表 9 – 22 薪點)</p>

2 .問：61 個家庭綜合服務中心有 21 個由民間團體經營，其委辦的方式。

答：民間經營的家庭綜合服務中心，係由本署定期以公開招標的方式，評選出符合提供服務的社福團體，專案簽約委託辦理，方案執行中也會用督導評鑑的方式，確保服務的品質。

3 .問：社會福利服務工作的執行中，政府與民間單位各自扮演的角色為何。

答：香港的社會福利服務模式，大致上稱為「三管齊下的服務模式」第一層為「預防問題和危機」，主要內容是舉辦宣導、教育、自助活動，及早識別問題家庭；第二層為「一系列的支持服務」主要內容是由發展計劃至深入輔導；第三層則為「專門服務和危機介入」，如家庭暴力、虐兒和自殺案件的處遇。

政府機關與非政府機構齊心合作，推動服務提供的可近性與及時性，社會福利署加強以社區為本的服務規劃；對於非政府機構則推行「整筆撥款計畫」使資源運用更加靈活與更具成本效益。



(三) 參訪心得

在全球化的競爭國家裡，經濟分配的主流價值是功績主義(meritocracy)，亦即『能者多拿』，更流行的話是『贏者全拿』，結果是資源分配將更趨於不均。『付出越多，報償越多』固然符合經濟市場原則，但不應是判斷社會生活的唯一的標準。有些社會貢獻是難以用利潤衡量的，如女性的家庭照顧、教育工作者的文化傳承、社會工作者的社會問題預防與處置等。因此，功績主義只應有限度地被採用來處理社會政策議題。

市民社會的更新是強化政府與民間的伙伴關係，鼓勵社區參與公共事務，以及分權化，讓公共事務不再只是政府的事，也不再依賴中央政府來指示，結合地方政府與民間資源就成為本計畫成功的要件。

積極的福利是指不要一方面把社會福利壓縮在社會救助的範疇裡，另一方面又質疑社會福利造成財政負擔、人民懶惰、福利依賴；而是將社會福利的投資與就業促進、族群多元、性別平權、區域正義、社會團結等扣緊，將個人責任、家庭自助、社會互助、國家照顧相結合。

積極的福利最具體的展現是社會投資的國家。國家應儘可能以人力資本的投資來取代直接的金錢補助。換句話說，社會福利與就業、教育密切配合，社會福利制度的設計不只用來保障最低生活標準（經濟安全），而且是同時要考量勞動力市場的穩定與品質（積極就業）。

隨著全球化、知識經濟時代來臨，贏者全贏，輸者全輸，所得差距擴大似不可免；隨著人口老化速度加快，高齡社會的來臨近在咫尺，老人長期照顧與經濟安全規劃迫在眉睫；因著出生率的不斷下滑，適度提升生育率似有必要，生育率的提升有賴營造有利於生育、養育、教育的家庭、社會與就業環境；降低老人醫療照顧負擔，提升國民健康水準的最佳策略是預防保健的推動，以及健全的全民健康保險。

香港社會福利署除擔當領導的角色，有成立工商機構義務工作推廣小組，聯合香港社會服務

聯會、營辦綜合家庭服務中心，目前有 61 間綜合家庭服務中心（40 間由社署營辦及 21 間非政府機構營辦），第一、二層預防問題和危機及一系列由發展至深入輔導的支援服務由非政府機構執行，第三層專門服務和危機介入由政府部門辦理，非政府機構即時補足政府人力、財力之不足，這與本縣所有社會福利服務均由政府開辦不同。



五、銅鑼灣綜合福利中心

參訪時間：99 年 7 月 21 日

報告撰寫：張名慶

接待人：銅鑼灣綜合福利中心 社工主任

(一) 機構簡介：

銅鑼灣綜合家庭服務中心於 2005 年由公部門社會福利署設立，隸屬於東區及灣仔區範圍，目前此區域共有七間綜合家庭服務中心，其中銅鑼灣綜合家庭服務中心、西柴灣綜合家庭服務中心、鯽魚涌綜合家庭服務中心、東柴灣綜合家庭服務中心，這四間中心為社會福利署營辦。另外香港東區分會北角綜合家庭服務中心、明愛筲箕灣綜合家庭服務中心、聖雅各福群會灣仔綜合家庭服務中心，這三間中心則由香港家庭福利會、香港明愛、聖雅各福群會等非政府機構營辦。

1、機構設施及配置

銅鑼灣綜合家庭服務中心，位於北角福蔭道 7 號銅鑼灣社區中心 2 樓，也就是銅鑼灣社區大樓內部，該社區中心為 6 層樓水泥鋼筋建築，銅鑼灣綜合家庭服務中心佔據第二樓樓層，在此社區中心內尚有其他民間單位進駐，東區民政事務處銅鑼灣聯絡組、東方三院方樹泉幼兒園、聖亞各福群會退休人士服務中心、明愛月苗學前教育和訓練中心、香港展能藝術會，資源相當完善。銅鑼灣綜合家庭服務中心，內部空間規劃設置有家樂坊、兒童遊戲室、活動室、接見室、家務指導室、家庭健康站、專題展覽區、運動器材區、舞蹈教室、職員辦公室等設施。民眾可依需求進入中心參與各式家庭服務或尋求專業社工提供緊急或諮詢，由專業社工提供轉介服務或依需求規定小組活動以深入輔導治療，以及中心培訓在地民眾組成義工隊，針對社區家庭或民眾需求規劃小組活動，由義工分工帶領，並設立義工獎助制度提升參與服務意願，促進社區民眾積極參與中心服務。

銅鑼灣綜合家庭服務中心外觀圖



銅鑼灣綜合家庭服務中心內部設施圖



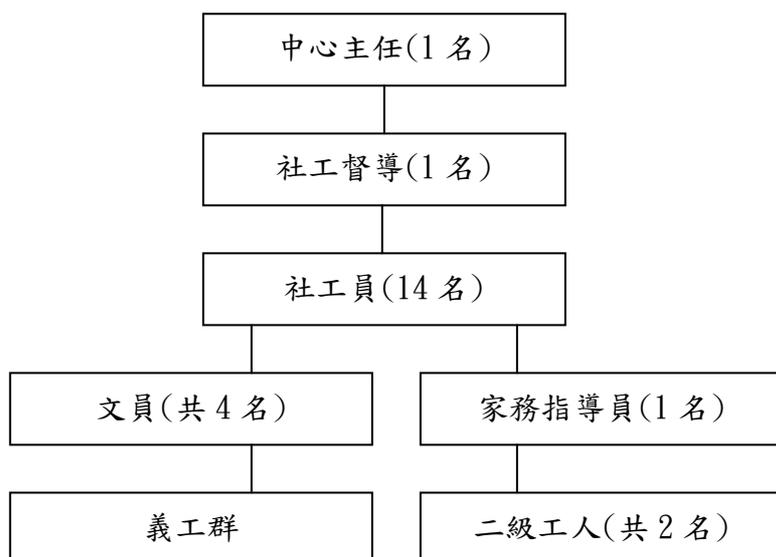
2、機構組織

90年代的香港，在社會快速變遷下出現家庭人口數下降、結婚數字下降、出生數字下降、跨境婚姻及家庭上升、離婚數字上升、長工時工作父母人口上升、家庭凝聚力下降、家庭暴力事件上升、貧窮嚴重（貧富差距大）、少數族裔社群語言障礙、濫用精神科藥物上升之問題現象。

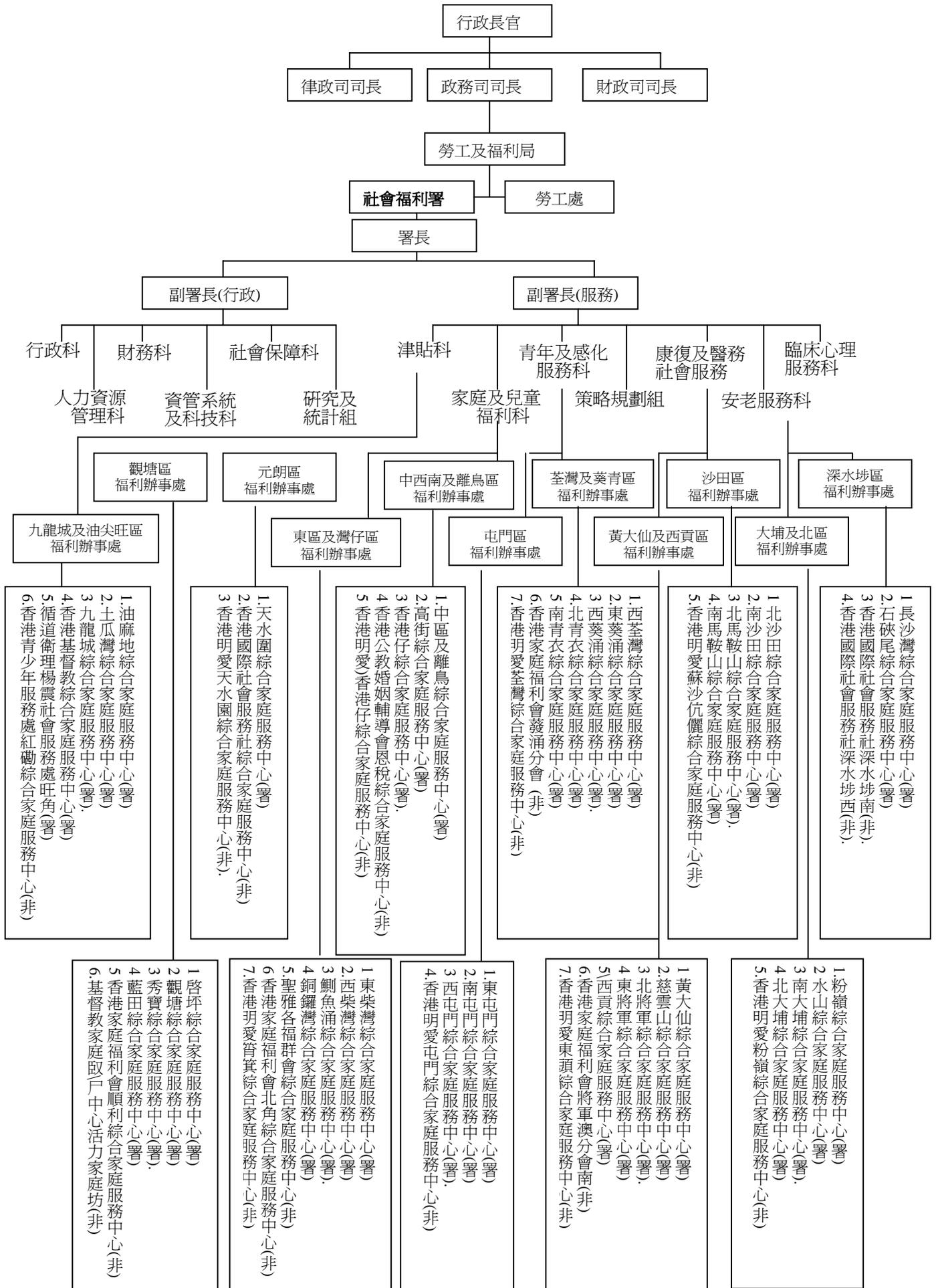
為因應轉變中的需求，香港社會福利署以「家庭為本」，作福利政策導向，在 2004-2005 年分階段，將所有各式福利服務中心轉型成為綜合家庭服務中心，並依區域人口數平均每 10 萬-15 萬人口為設立基準，每間綜合家庭服務中心，均編列主任、督導及 13-30 名社工員，現況香港共設立 61 間綜合家庭服務中心(其中 40 間由社會福利署營辦，21 間由非政府機構營辦)。

全港綜合家庭服務中心，均本著「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」，提供預防、支援、補救性服務。旨在為個人和家庭，提供全面、整合、一站式的服務，以滿足社區個人及家庭各式需要，透過家庭教育等工作，為家庭固本培元，增強家庭成員抗逆能力，並協助家庭面對困難提供適切支援。

銅鑼灣綜合家庭服務中心，人員組織架構圖



香港社會福利署，61 間綜合家庭服務中心，組織架構圖



3、服務地域：銅鑼灣、維園、城市花園、炮台山、天后、大坑、渣甸山。

服務時間：星期一至五（上午 8:45-下午 5:15），星期六（上午 8:45 中午 12:00）



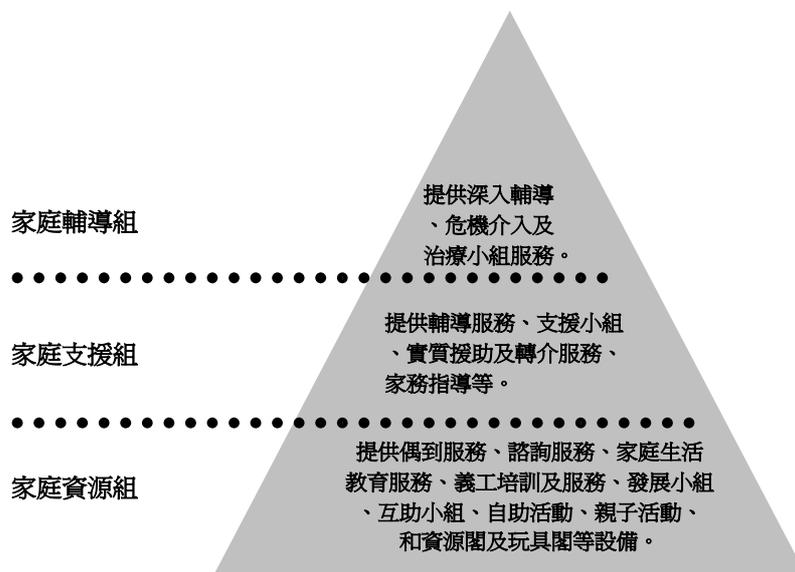
4、服務流程



5、機構特色

(1) 專業分層分工體系

銅鑼灣綜合家庭服務中心，組織分三層服務架構：「家庭資源組」、「家庭支援組」、「家庭輔導組」，三層組別專業需求各分由不同專業社工員擔任，並充份專業分工，避免專業人力重疊，並以家庭風險等級將家庭介入服務模式再區分三層，分為「預防問題和危機」、「發展支援服務」、「緊急危機介入」，針對家庭有較完善服務規劃，且中心社工員除各有其主要工作職責及方案外，同事彼此間之工作業務亦多熟悉，可互相支援及代理。



(2) 以「家庭為本」

銅鑼灣綜合家庭服務中心，按「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」，落實「方便使用、及早識別、整合服務、伙伴關係」四項指導原則，提供一系列預防、支援、補救性服務及活動方案，促進家庭成員之間的溝通和建立更深厚的關係。

社工員能力，著重活動方案執行，中心時常舉辦親子活動、家庭生活教育服務、社區資源介紹和其他，是為協助家庭發掘和培養他們本身的潛能，提升他們一起解決問題的能力。此外中心

之輔導服務，由專業社工提供個案輔導服務，內容包括個人輔導、情緒輔導、婚姻輔導（離婚/再婚/婚前/姻親/兩代相處）、子女管教輔導、兒童成長輔導、人際關係及家庭關係輔導。

中心並設有遊戲室，社工可為兒童進行遊戲治療時提供適當的環境和設施。另亦設有家務指導服務，為有需要的人士提供不同類型的家務技巧指導，由幼兒照顧，家務料理到財政預算等，目的是培養他們獨立照顧家庭的能力。

若在服務過程中，發現有虐待配偶、虐兒、家庭暴力、性侵害等事件，則中心將通報、轉介至「社會福利署分區福利辦事處之家庭及兒童服務課」，亦會派個案社工員協助服務此類型案件。



(3) 志工發展穩定多元

銅鑼灣綜合家庭服務中心，運用在地民眾組成義工隊，給予分層分工及專業能力訓練，並設立義工獎助制度提升參與服務意願。使得中心志工，除協助例行性事務外（接待訪客、清潔），

更可成為中心方案活動之專屬資源（帶領烹飪課程、家務指導服務），進而推動並提升中心更多元之專業服務，貼近在地需求，促進社區民眾積極參與中心服務活動方案。



(三) 參訪心得

1、提倡家庭的重要性

全球化經濟不景氣、失業問題、以及新移民現象，已改變我們台灣家庭、社會問題，再加上少子化、高齡化，更衝擊台灣家庭型態的改變重要因素，使得目前漸趨為主流的核心家庭，在面對問題時，缺乏親近系統的支持與協助。家庭關係越趨淡薄，相關社會問題伴隨升高，因此從事社會工作的思維，逐漸以家庭為觀點、核心來進行處遇。而最根本的作法，應是提倡家庭的重要與功能，讓家庭能夠透過培力、健全功能，而產生對社會外在因素影響的抵抗力，以期問題能夠由家庭的力量來予以面對而使之避免問題的發生。透過各部門的努力，建構大眾對家庭的重視，以喚起社會意識，強化個人最根本、也最親近的家庭系統之功能。在社會工作的領域中，更可透過倡議，擬定相關家庭服務與培力計畫，植基家庭概念。

2、家庭福利服務中心預防、支持功能的強化

屏東縣之家庭福利服務中心，區分為保護服務、經濟扶助與福利服務，然而檢視各中心之配置，多數人力皆在從事第一線的治療、保護工作，次為支持性的社會救助、補助之審核工作，最後方為預防性的福利服務規劃工作。與香港的家庭服務中心之三級服務模式來進行檢視，本縣的家庭福利服務中心，最缺乏第一層的預防工作。事實上，預防勝於治療，以經濟的成本效益來評量，預防工作的投入必定較問題發生的危機處理與危機後重建所付出的代價為低；然而這卻是現階段本縣三個家庭福利服務中心較不足的部分。因此，福利服務的預防工作，有相當大的發展與努力空間。目前福利服務工作正起步，因此多著重在宣導的工作部分，往後可增廣服務的面向，例如提供區域內的支持性工作、並進行資源整合工作，以便使福利服務能夠通盤與整合，增加服務各層次之間的連結點，讓服務能夠有一系列且階段式、可近用的串連。在預防功能部分，除了宣導工作之外，可以加強社區的家庭意識建構與培力，例如辦理課後的親子互動活動，如親子繪畫、手工藝、電腦課程，以培養親子關係，紮實親情強度。

3、綜融性社工專業培養

誠如前述，本縣家庭福利服務中心，社工人員之間區分不同的服務項目，雖說各司其職、能使各自的主責業務專精而熟練，然而卻也呼應到彼此對彼此業務的瞭解有限。觀察香港的家庭服務中心，三層的服務模式，每位社工雖有其服務比重較多的各層專責，但三層之間的社工人員卻是流動而彈性可以從事各層的工作，這樣的工作模式，讓社工人員有機會接觸各種不同層次的工作內容，則有助於專業的學習，亦有助於中心內服務的連結強度；因為彼此皆熟悉各層業務，故不易出現對服務資訊或瞭解的落差，而使服務皆具有一致性的提供。回應目前社會問題的多元化與複雜性，加以由個案服務轉變為以家庭為中心的處遇，保護與經濟、福利等各項業務乃息息相關，因此，應該讓各中心的社工人員，有機會實際接觸他組別的業務項目，以便建構更多元的專業知能與技能，使服務能更有深度與周延。此外，站在社會工作管理的角度來論述，工作項目的多元接觸與變化，有助於避免固定工作而生的枯燥與倦怠，此有助於社工人員的服務熱誠與毅力，並可能透過不同業務的學習而使自我有機會成長，使工作人員因自我成長與實現而更加投入

社會工作、維持組織人員的穩定性。故擬建議推實行輪調制度，例如在某組多久的時間後，可以轉調其他組別學習；或是變更服務的項目比例，例如原本從事保護工作者，可以有 20% 的業務去學習、從事經輔、福利服務組的工作。此皆有助於活絡中心同仁對固定工作而產生的僵化問題，除了社工員的專業提升，亦使服務品質提升，使其有雙贏的發展。

4、服務網絡密度增強

香港綜合家庭服務中心，總計全港共分佈有 61 間，各中心之上再由 11 個分區辦事處涵蓋，最上層則為社會福利署。這樣的組織架構，堆疊成綿密而有層次的社會服務網，故除了橫向發展，亦垂直整合。彼此間各有職掌，各行其職，但彼此合作。香港整個行政區域，土地面積大小與屏東縣相近，但其人口數為屏東縣的 7~8 倍，故香港乃是以人口數為各區域中心的劃分依據。屏東縣地形狹長，地勢有山有海，存在著各種天然地段以及不同的文化族群，因此現階段先以地區規劃出三個家庭福利服務中心，以提供服務的近便性以及符合不同文化的服務蘊涵。然而就地理面積來看，本縣的家庭福利服務中心，各中心涵蓋的範圍過廣，服務的密度因此而受稀釋。在現有的縣府組織架構中，公部門的組織擴編有其規範與限制。因此如何增加服務的密度，或許可從培力民間單位與社區自我功能來連結之。例如在原鄉地區，有家婦中心，此可以透過該區的家庭福利服務中心來作為指導的定位，提供相關的專業訓練與資源連結，讓家婦中心的功能能夠強化而使其成為具社區性的精簡家庭福利服務中心。而本縣推廣社區工作，社區亦有其自身的社工中心，可以透過專業的訓練與課程的提供，協助社區據點建構出具有在地性的社區家庭福利據點；透過扎根社區的社會福利服務概念，不只編織出更加綿密的社會福利服務網，也發展出符合在地文化的近民式服務，以使本縣的家庭福利服務中心建構出分層但更多方且多元的福利圖像。

5、整合式服務的建構

此次參訪香港的綜合家庭服務中心，其標榜的是「一站式」的服務，使得民眾之服務使用能夠更便捷。事實上本縣的社會福利服務工作，亦朝向精簡、單一窗口的目標在前進。本縣的家庭福利服務中心，承辦的業務除了一線直接保護服務、亦有經濟服務、福利服務，然三種服務項目

彼此之間乃是環環相扣，彼此牽連。保護工作需要經濟服務支持、福利服務的預防，而經濟扶助組或許可能發現保護個案、亦需要透過福利宣導以使弱勢有需求之家庭知悉服務項目。福利服務則可能發覺弱勢與受暴問題，則需要經濟支持與保護工作。目前單一窗口的工作，在直接服務的防治工作，從通報到派案，已經發展出單一而便民的服務模式。然而在後續處遇部分，社政單位實際上常常需要跨單位的合作與連結。例如與教育、警政、醫療、衛生等單位；然而實際的運作方面，卻多是危機處遇進行時透過社工的聯繫與溝通，來進行合作。然各單位之間彼此的連結力度有限，如受暴婦女至中心求助，方需要到醫院作驗傷、到警局作筆錄等；服務之間的連結總有段距離而無法立即連貫，除了處遇的時效性受到打折，亦使民眾奔波而削減其服務使用的滿意度與感受。因此本縣家庭福利服務中心，可以朝向與各網絡單位的結合努力，可以思考讓其他單位的專責人員入駐中心，以使民眾至中心求助者，能夠在中心便獲得服務之需求與滿足，例如家庭暴力案主，可以直接在中心完成報案與保護令聲請動作，子女部分可以立即協助辦理如免遷戶籍轉學籍之服務，或是離婚可以至中心協助協調後即刻辦理登記。而在經濟扶助的服務項目，可以著力的部分，乃是將福利申請與審查進行套裝式的結合。例如申請低收入戶未能通過者，評估其案家狀況，可以立即協助辦理申請如弱勢兒少補助、不幸兒少補助，或是特殊境遇家庭補助等，使有經濟需求者，避免一項福利申請未符資格後，再繼續重新申請另項服務時，期間所造成的時效延宕。經濟需求者，往往問題的協助在於『救急』，若能整合經濟福利需求，則可使服務提供落實近便與即時，避免問題的擴大與轉趨嚴重。

6、依專長規劃小組服務

香港綜合家庭服務中心所提供之團體工作服務，多以社工員自身之專長及興趣作為分派，且透過提供在職訓練、研習進修等課程裝備社工員之知能，故社工員均有能力提供「治療性服務」，如遊戲治療、認知行為治療等。相較於本縣各家庭福利服務中心所提供之服務模式，則是以「危機處遇」之個案工作為主，較難以擴及團體工作之服務範疇，此外，相關治療性服務則多半轉介予外單位之諮商師或心理醫師，雖服務提供者為專業人員，然服務品質可能因為簽約案量限制或服務時間難以相互配合而受影響。

7、台灣屏東縣與香港綜合式家庭服務中心差異

	香港	台灣屏東
成立年份	民國 90 年	民國 96 年
成立概念	重整家庭服務，重新分配資源，以填補服務不足之處和防止資源重疊。	近便性、在地化、立即性
介入策略	三層-支援家庭模式 <強調預防> (家庭資源、家庭支援、家庭輔導)	三項-社會救援模式 <強調危機介入> 危機處遇、經濟救援、福利宣導 (保護扶助組、經濟扶助組)
服務區域	以人口數劃分範圍社區家庭 (所有求助之家庭或成員)	以區域劃分固定範圍社區民眾 (弱勢貧困者、受虐者)
社會工作專業處遇模式	1.家庭工作 4.社區工作 2.個案工作 5.小組工作 3.志工工作 6.宣導工作	1.個案管理 2.社區工作 3.宣導工作
運作優勢	1.一站式、統一窗口 2.近便、立即，無標籤 3.發展在地特色服務 4.社工發展多元專業服務 5.社區志工加強融入社區服務 6.社區志工與社區民間之互助 7.社區志工推動強化社區網絡 8.社工與社區互為培力角色	1.立即、緊急危機處理 2.保護個案統一窗口 3.發展在地特色服務
運作困難	1.站在第一線，面對形形色色之社區民眾，除有危機處理能力外，專業易受挑戰。 2.因應多元個別/特殊需求，需不斷發展新服務內容。 4.需高度耐心及傾聽不同求助。 5.統一窗口，易造成民眾期待。 6.多元服務易混淆服務定位。	1.各類保護個案尚無完整備套服務，無法達成一站式服務，資源未能整成。 2.兩級化(緊急與預防)服務，缺乏支援輔導服務，無法滿足民眾普遍性及完整性之需求(治標不治本、較缺乏『保養』的概念)。 3.社工處於緊急危機狀態，無法深入個案輔導及推展個別服務，無法增進社工專業及落實個案處遇。 4.缺乏分級概念，處於常態高危險處遇狀況，社工壓力負荷大，流動性高，專業累積不易。

8、未來屏東縣家庭福利服務中心的定位思考

透過參訪香港的家庭服務中心，瞭解到其執行的服務項目，與服務內涵，主要在於預防與支援的服務層次，對於我國定義之直接服務的兒童保護與家庭暴力、性侵害與性交易、老人保護、身心障礙者保護的服務項目較為不同。如以三級預防的概念來論述，香港的家庭服務中心之服務項目水平式的面向較為多元與充足，但卻不似本縣家庭福利服務中心的服務深度。彼此各有所長。因此透過參訪工作，可以省思的是如何在原有的服務程度中來作討論與努力。

家庭福利服務中心的定位，是在於貼近社區的在地的支持、預防及培力的平時保健工作，還是包括了直接服務保護工作的重建與危機處理？這是首先要思考的定位問題。參訪的要點，並非一味的學習他人；例如在介入之服務模式部分，我們可以思考的是我們為何沒有這麼做？是因為資訊有限而還有沒察覺？還是人力或組織結構的法規因素所致？然而家庭風險分層介入的概念，確實有其值得學習的部分，而要進行風險的分層與預防，現階段本縣可以努力的部分，應在於資源整合、社會工作的倡權、強化服務的密度等大概概念來著眼，在這樣的觀念之下，可以進步與努力的則是專業人力有效運用分工、培力，以及服務品質、受服務者的滿意度之提升。尚需要考量到相關的因素。

現階段本縣的家庭福利服務中心，最需要思考的，便是『整合』的思維。服務如何整合？資源如何整合？家庭福利服務中心之功能，目前仍僅發揮有限；或許受限於人力與資源，但這也是吾人更應該思考的部分：如何在有限之中進行發掘。儘管環境資源固定，但如何將固定透過創意與努力而捏塑出彈性，以符合現有的本縣體制。故如何整合、挖掘與提升現有資源的功能，便是整體社會福利服務中心的再進步。

香港的模式發展，有其深厚的演進基礎，因為其深受英國社會工作模式的影響。我們瞭解英國的社會工作起源甚早，故香港的社會工作的完整度部分會比我國成熟。但國情不同與背景不同，因此對於參訪的收穫與感想，應該考量如運用於本縣是否可行。我國的社會工作發展，雖然不及香港的社會工作之歷史背景，但因為逐漸受到重視，因此發展的速度可以說是相當快速。本

縣在長官的支持之下，社會工作的演進一直朝向更完整與清晰的圖像在努力描繪，因此有相當優勢的機會與環境得以發展與努力。參訪的重點，在於發覺他人的優勢，用以檢視自身有限或不足的部分，在此次接觸香港的家庭服務中心之後，確實有更多省思，但也更讓吾人更有信心，因為本縣的家庭福利服務中心，已經建構出基本的骨幹，因此在發展部分，更有利於更完備之具體面向。相信此次到港取經，不只給予本縣的社福中心相當良好的建議，更讓吾人相信，本縣的社會福利工作、家庭福利服務中心，確實有著具體且明確的發展及進步空間，以及自身的獨特優勢。期望經由此次的參訪建議，能夠為本縣的社會工作，略盡棉力！



六、香港社會服務聯會

參訪時間：99年7月21日

報告撰寫：張佳樺、蘇慧玲

接待人：黃錦文總監

（一）機構簡介

1. 概述：

（1）緣起

四十年代，第二次世界大戰結束，香港的經濟及社會環境產生劇變，加上大量難民由內地湧至，大規模的救濟工作變得刻不容緩，慈善團體及福利機構遂紛紛成立，為市民提供適切的服務及援助。為了有系統地統籌及策劃各種福利服務工作，志願機構組成了「緊急救濟聯會」，由於福利機構的數目不斷增加，所提供的服務亦日趨多元化，協調和聯絡的工作變得更形重要。在 1947 年，聯會蛻變而成香港社會服務聯會〔簡稱社聯〕，並於 1951 年正式成為法定團體。

（2）定位

社聯是一個代表非政府社會福利服務機構、具清晰信念與專業能力的聯會組織，致力推動香港社會福利的發展。

（3）信念

社聯與會員機構共同信守社會的公義、公平，肯定人擁有天賦的權力，而社會有責任確保每個公民享有基本的社會和經濟資源，發揮潛能；個人亦有義務履行對家庭和社會的責任、自立更生、實現自我。

（4）願景

在香港建立一個具高度責信、有效率、具成效、能照顧社會需要的社會福利界，維護社會的長遠持續發展和市民的福祉。

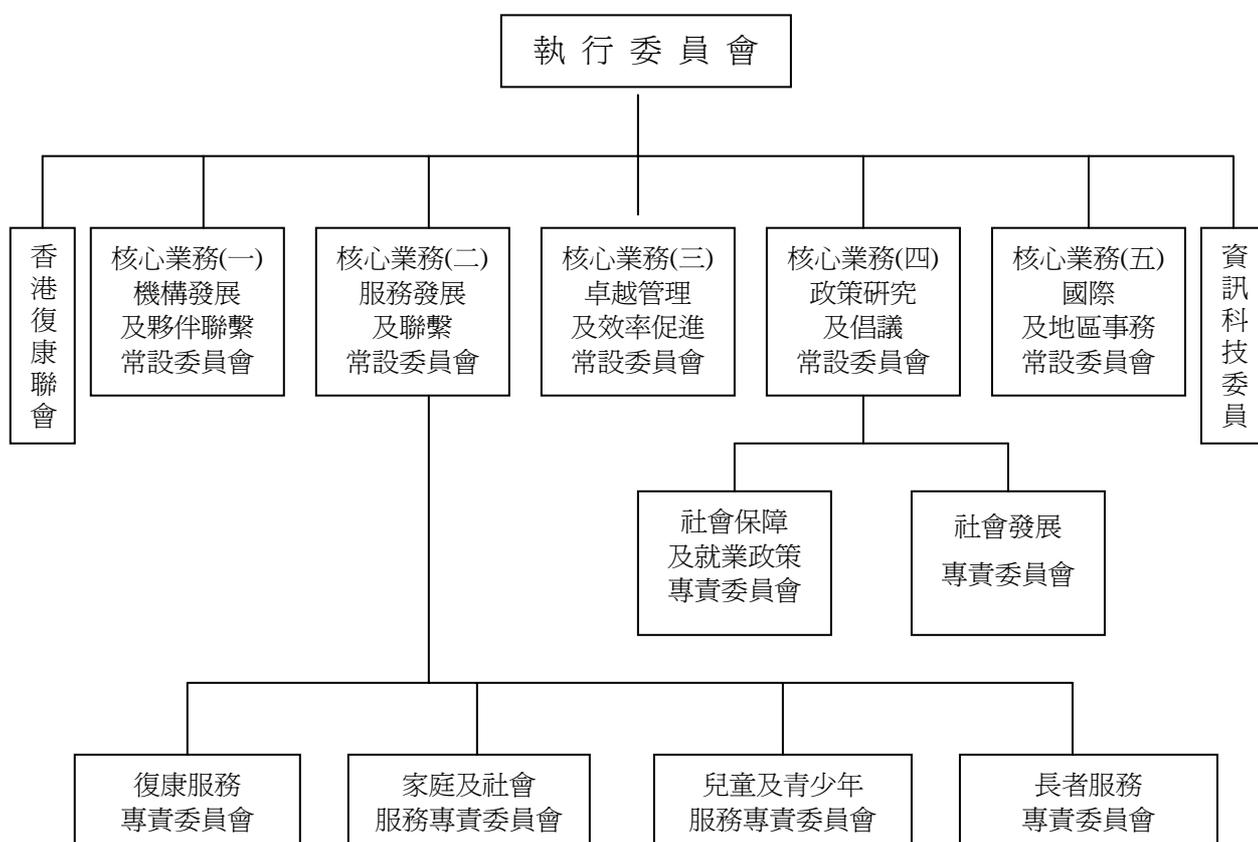
（5）使命：

社聯與機構會員透過下列途徑，共同推動社會福利的發展：

- A. 增強社會福利服務機構的問責；
- B. 推動更完善的社會福利服務；
- C. 促進機構服務社會的能力；
- D. 共同宣導公平、公義、共融和關懷的社會；
- E. 讓香港福利界成為國際社會的典範

2. 組織架構

目前社聯擁有 371 個機構會員，透過其屬下遍布全港 3,000 多個服務單位，提供九成香港社會福利服務。員工編制約 70 名常規職員（包括 27 名專業社工），30-40 名項目職員。其架構如下：



3. 核心業務

(1) 發展及協作

- A. 推動整體社福界發展及跨界伙伴合作，特別是加強工商界和社會服務界之間的策略伙伴合作，共同建立關懷社區的精神
- B. 協助慈善機構拓展資源及增強籌款的能力
- C. 推動慈善問責及具成效的明智捐獻
- D. 促進公眾及其他界別認識及掌握最新社福界的工作及關注議題
- E. 提供大型綜合熱線轉駁系統，服務有需要人士

(2) 服務發展

- A. 推動及參與長遠福利規劃以迎接未來挑戰
- B. 促進服務發展及提升服務質素以滿足市民所需
- C. 凝聚跨界合作進行服務檢討及發展新計劃
- D. 協助業界掌握及回應社會需要及轉變
- E. 推動及鼓勵機構分享及採納良好工作典範

(3) 卓越管理及效率促進

- A. 為業界提供不同的管理培訓課程，促進機構的問責及提升管理效能

- B. 增強非政府機構的資訊及通訊科技能力
- C. 發掘、驗證、推廣資訊及通訊科技在界別中的應用以改善服務
- D. 推動實證為本的實踐和學習，以提升專業服務質素

(4) 政策研究及倡議

- A. 對福利及社會政策進行研究、分析及倡議，並監察及分析社會發展數據及趨勢
- B. 與政策制訂者保持對話以影響政策制訂
- C. 推動社會發展及公民社會
- D. 推廣及支援本港社會企業
- E. 推動數碼共融和公平的資訊及通訊科技政策

(5) 國際及地區事務

- A. 發展國際及地區社會福利組織網絡，促進經驗交流及專業提升
- B. 代表非政府機構參與國際及地區社會福利及社會發展議程
- C. 促進本港社會福利界緊貼國際社會福利和社會發展議題
- D. 借鑒海外經驗豐富本地知識
- E. 監察有關福利及社會發展的國際公約在港實施情況

4. 會員

(1) 組成

社聯會員分為兩類：機構會員和個人會員。社聯的工作主要以機構會員為基礎。但自 2001 年進行組織更新檢討後，已不接受個人會員申請。凡宗旨與目標與社聯之宗旨與目標一致、熱心社會服務，又或真正提供直接社會服務滿足現時社區需求為其主要工作之社會服務機構，均可申請成為社聯機構會員。

申請機構會員依據社聯章程第十三條，申請機構必須符合以下資格：

- A. 須經社聯承認其為非牟利團體；
- B. 開辦至少一年；
- C. 須有公司章程或類似的公司文件；
- D. 須印備年報及核數報告或經證明為正確的周年收支帳目；
- E. 必須遵守社聯執行委員會隨時修訂的其他條件。

(2) 組織規模

社聯機構會員數目現為 371（截至 2010 年 3 月），其中 137 個正接受社會福利署資助，130 個為香港公益金會員機構。會員機構中，有 41 個自助組織、7 個專業人士團體、6 個社工訓練院校，以及 4 個基金會。根據機構會員資料顯示，其經常費用開支、比例大致如下：

開支金額	機構數	比例
超過 5,000 萬（港幣）元	62	約為 17%
500 萬元（港幣）至 5,000 萬元（港幣）	104	約為 28%
100 萬（港幣）至 500 萬元（港幣）	113	約為 30%
100 萬（港幣）以下	92	約為 25%

(二) 參訪過程

此次參訪香港社會服務聯會，聯會首先就社會福利之支出（佔政府預算之比例）、收入（各社福團體經費收入）等進行介紹，爾後帶入與社會服務聯會使命、定位、信念與願景等之連結，再說明社聯之核心業務等進行脈絡性的介紹。以下茲區分為二部分來進行說明：

1. 香港社會福利與香港社會服務聯會之關連

(1) 福利支出

下表為 2009-2010 年度政府經常開支預算比例：

項目	比例
社區及對外事務	3.5%
經濟	3.5%
教育	23.6%
環境及食物	4.6%
衛生	15.7%
房屋	0.1%
基礎建設	5.6%
保安	11.0%
社會福利	17.2%
扶助服務	14.4%

經由表格，可以發現，福利服務為政府經常開支的第二位，可知國家對社會福利的重視；但也因為如此的高的排序，亦可從中窺見，福利服務對國家整體財務之預算，如果使用不當，恐因而使財政支出無法有效發揮、進而影響整體經濟體系。

(2) 福利服務契約委外

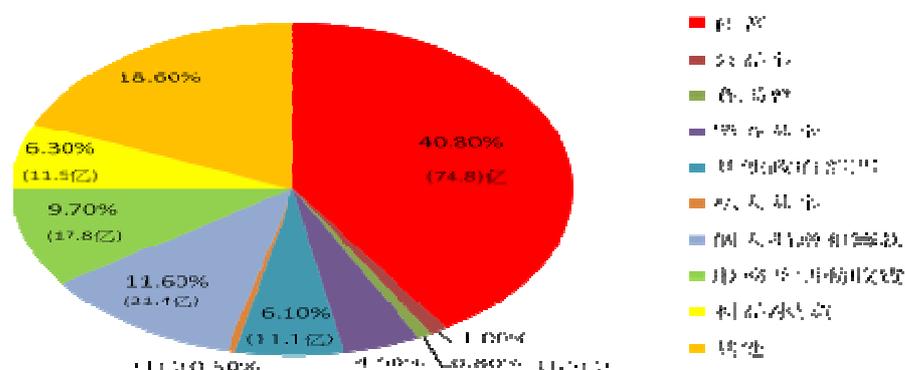
經由上表，可以提供我們瞭解福利支出佔國家經常開支預算的比例；然就社會福利服務此一項目，又可將之區分出如下表的主要三大支出類別與比例：

項目	經費	比例
社會福利署開支 (員工，醫務社工，輔導員(監獄/院舍)，法定服務)	33 億元	8.4%
津貼非政府機構、合約服務	86 億元	22%
社會保障計畫	272 億元	69.6%
開支預算總計	391 億元	

在經由分類，可以瞭解福利服務的開支費用中，『津貼非政府機構、合約服務』佔百分之 22 之比例。此達 86 億元的經費，乃是使用在委外契約、非政府機構組織，因此如何控管、如何有效發揮，便是值得探討與關注的核心焦點。

(3) 社會福利團體的收入

雖然政府委外經費高，但事實上非營利組織與機構並非單純由政府來支持與資助，探究社會服務團體的收入，可以發現有許多不同的管道，如下圖所示：



社會福利團體透過社署、公益金、捐款等來維持機構運作與提供服務，因此服務的品質、款項的使用、服務的成效等便相當值得重視，因為這是一種對捐助者、贊助者的問責（在台稱為責信）。

(4) 社會服務聯會的出現

當然，問責（責信）是值得探究的一項議題，但另一方面，面對多元的服務對象、多元且日趨複雜的問題及需求，各社會服務團體之間，勢必需要面臨整合，以使資源能夠互通有無、互補強弱，

以使服務能達最大之成效。另一方面，機構的成長與進步，服務的方式、技巧等專業能力，甚至是管理與培訓，亦非單打獨鬥的方式可以因應，因己力有限。因此需要專業的組織與聯合，來提供社福機構與團體專業成長與進修。且對於社會問題、社會議題，如果有專業之組織聯合、透過群眾、群聚的力量，來協助倡權與發聲，亦會更有效於單一組織團體的成效。目前的社會福利服務，需要的是團隊式的合作與運行，因此，基於上述，故如社聯的簡介所清楚的描述：社會服務聯會，乃是有系統地統籌及策劃各種福利服務工作，協調與聯絡各福利服務單位，以協助聯會成員發展及協作、服務發展、卓越管理及效率促進、政策研究及倡議以及進行國際及地區事務。成爲一個代表非政府的社會福利服務機構的聯會組織。

2. 社會服務聯會核心業務

(1) 機構發展及伙伴聯繫：

工作目標在於『協助業界拓展夥伴合作及開拓新的服務資源』；業務範圍與關注事項包括：

A. 機構財務行政及服務的公眾問責和透明度

B. 資源發展及籌款

C. 企業社會責任及夥伴聯繫

D. 效能促進

(2) 服務發展及聯繫：

工作目標計有：推動社會服務發展及策劃、提升服務質素、促進及鼓勵機構實踐良好工作模式、檢討服務模式以及鼓勵機構互相分享經驗，促進彼此合作以及掌握社會需要及轉變。工作範疇爲：

A. 家庭及社區服務

B. 兒童及青少年服務

C. 長者服務

D. 復康服務

(3) 卓越管理及效率促進：

此業務之工作目標為：統籌社聯的培訓課程、增強福利機構的能力、促進社會服務效率及成效以及推動機構分享卓越管理經驗，以及應用管理系統及工具以改良社會福利服務的管理及提供。

(4) 政策研究及宣導：

具體之工作目標為：進行政策研究及宣導政策發展、搜集有關社會發展資料，掌握及整理趨勢、倡議公義和合理的公共及社會政策以及主動留意有關的立法工作，與政策制訂者保持經常對話，並跟進有關政策建議的實施情況、評估其成果和影響。

(5) 國際及地區事務

國際事務：維繫網路、參與國際及地區有關社會福利及社會發展議程討論、籌辦國際會議/海外考察活動，協助業界掌握國際社會福利發展，以及推動國際人權公約在港的履行。

地區事務：協助業界掌握內地社會發展和需要、推動內地與香港特區政府的交流和合作、推動兩地民間社會福利服務團體的交流，以及支援內地社會工作人員培訓及社會服務發展。

(三) 參訪心得

1、歷史經驗的延續與發揚

19 世紀，英國因為濟貧法未能妥善辦理，加以工業化社會而導致失業與貧窮的問題日益嚴

重，於是各個慈善團體紛紛成立。但因為各團體彼此間缺乏聯繫與協調，致使服務對象經常重複使用資源，而各團體間也常有重複提供服務的現象發生，因此於 1869 年英政府首先成立慈善組織會社（COS），以期能夠有效的濟貧、力求並避免社福機構與機構間工作的重疊與浪費。這不但影響往後個案工作的專業化，更讓『慈善』予以科學化；對資源的整合、運用予以管理、有效並合理的分配，對於資源的浪費與濟貧措施中的矇騙，提出一套重要的改革方向。

香港社會服務聯會，非常貼似於慈善組織會社（COS）。或許是因為香港受過英國統治的因素。然而不管是否沿襲舊法，對於社聯來說，其更加的拓展慈善組織會社的服務面向。不單侷限濟貧，更是提供全人、以家庭中心、多元族群與類群的服務。但重要的核心概念，便是對於資源的整合、系統與規劃，提供了有效的管理、協助與發展。這使得第三部門，真正的走出其有別與政府、商業部分的自我道路，但卻又能與二者彼此對話、合作與共生。這是一種歷史經驗的延續與更加發揚。

2、國際化：

全球化的議題，隨著時代的進步，其所發揮的影響性，將會越趨深刻。這不論國界、不論人種，空間的距離將逐漸的模糊，而國家間的交流互動卻是更加頻繁。地球村的成形，國際間將彼此牽引而緊密關連。全球化的議題不斷在社福界延燒，因為牽動著經濟、就業、社會距離、資訊以及問題的多元化，因此與世界互動、進入全球的脈動中，方是因應時代的指導原則。透過參訪，可以發現，社聯相當具有遠見，其全球化甚早。為了促進香港在國際社會福利界的積極參與，社聯於 1952 年便加入成為國際社會福利的會員，積極參與世界各地國際社會福利國際會議，並協助推動這些組織的計畫及工作，更加入部分國際組織的執行委員會及領導層，為這些組織的工作及發展做出貢獻。

加以香港特殊的生命背景，英國統治，97 年回歸大陸，歷經的是兩種不同的國家類型。在政權移轉的過渡期間，正是紛擾與不安的時段，因此社會服務更扮演著相當重要的角色。這角色的關鍵，便是一個強而有力、團結合作的組織。社聯，在回歸之後，扮演著更多元的角色，

肩負著更沈重而又龐大的責任。然社聯正透過一系列的互動活動及培訓項目，繼續擔當中國社會福利機構及相關政府部門與香港社福界聯繫的第一接觸點。繼續為香港的轉變擔任潤滑、以及磨合的任務。

3、全方位發展：

社聯，其所屬會員，提供多元面向的服務；舉凡兒少、婦女、老者、身障、家庭、研究、福利議題、倡權等不同類別的領域與對象，社聯都是台前台後重要的推手與工作者。然而在服務多元多面向，社聯卻又能在多元中，堅定其使命、目標與信念、願景等。此可就福利之服務、推動、增權、發展、合作等 5 點來進行討論：

- (1) 服務：香港社會服務聯會致力建立一個公平共融的社會，以及一個朝氣勃勃的社會福利界，透過促進業界合作，推動服務策劃及發展，以回應社會需要；促進社會福利界達致高水平的管治、操守及效能；透過實證為本的政策倡議，共同促進社會發展。並作為政府、社會服務機構和商界的橋樑，連結跨界力量，結成伙伴。社聯的服務與目的多元而不設限，多元卻目標明確，有具體之服務方向，以及服務所欲達成之目的。
- (2) 推動：為福利策劃及服務發展提供聯合平台，致力推動業界及社會參與制訂福利未來發展藍圖，並與政府就福利策劃及發展，保持對話和彼此信任的伙伴關係。經由探討不斷轉變中的社會需要，為社會服務機構提供相關資訊及數據，以促進非政府機構服務更新及發展，進而回應社會需要。
- (3) 增權：社聯透過增強非政府機構慈善責信及拓展資源的能力，以拓展資源及發展通用工具，提升個別機構及整體能力；並促進聯會內在服務績效、機構管理和管治方面的良好工作手法之分享、加強社會服務機構在資源發展方面的能力，以及培育以捐獻者為中心的籌款文化，以向公眾表明社聯之服務，將全力以赴，並重視質素，以透明的方式，對公眾負責。

(4) 發展：促進可持續的社會發展，並建立公義的社會。透過實證研究及跨界合作，促進社會發展及影響政策制訂。針對貧窮問題，集合社會力量一同消貧及促進社會共融。聯繫海外團體，掌握環球社會發展議程，並借鑑國際經驗。推動公民社會發展，凝聚社會力量，建立公義仁愛的社會。

(5) 合作：推動伙伴合作及企業社會責任。首先是培養企業公民精神，與商界合力回應社會需要；並促進政府、商界和社會服務界之間的策略伙伴關係。期望建立關懷、公義的社會文化，推動群體間彼此尊重、共同承擔社會責任；並與不同專業建立跨界合作伙伴，以共同回應社會需要。

肆、結論與建議

家庭是社會組織的重要元素，對於個人的發展扮演著重要的角色與功能，因此在社會政策的制定與福利服務的輸送，自然不能忽視家庭的需求。此次參訪行程的安排，有鑒於香港與台灣同屬華人社會，有著相近的社會價值與家庭倫理觀念，而香港地區早期在英國殖民時期，社會福利的推展有卓著的成效，並且藉由明確的服務策略與強大獨立之民間單位投入，香港在服務體系發展方面有較為完善且制度化的推展；然因地理國情與制度文化之差異，台灣有著不同的發展面貌，雖各有所長，然藉由此次參訪之行，仍可從香港家庭服務與非營利組織之服務現況中，獲得不少值得我們學習與參考之實務經驗與發展理念，相關之建議與期許分述如下：

一、建構實務與學術單位交流平台，鼓勵學校建立實務性研究中心。

無論公私部門第一線社會工作實務者，在面對社會變遷衍生複雜家庭問題，需要整合社會網絡提供家庭服務，倘若實務面臨直接或間接資源不足，將影響受助者無法獲得妥善協助，若學術單位能貼近實務工作者共同面對受助著的困境與需求，進一步專研問題且發展新的服務回應到實務工作者提供在受助者身上，才能增進對人們福祉及社會工作實務及學術專業之提昇。以香港理工大學應用社會科學系為例，在學系內設有各式研究發展中心，皆與國內外公私立單位合作交

流，反觀現國內附設社會工作系之學校，學校教授雖有參與政府國科會或部分公私立機構相關研究，研究結果除了提供參考外，較無實質發展性方案或策略，給予實務工作者實質協助，並缺少讓學校在校社工系學生有參與實務之機構，建議加強實務與學術單位之交流平台，鼓勵國內學校能設立實務性研究中心，發展貼近實務之助人工作服務模式。

二、發展在地專業組織成立”社會發展指數”之研究，期洞察在地問題，發展適性服務。

綜觀台灣目前除了參考公門部提供研究數據外，在坊間社會各類研究五花八門、資料片斷，雖台灣各縣市皆設有社會工作專業協會或單位，相較缺乏如同“香港香港社會服務聯會”一具有個合面性高度社會現況敏感度及專業整合能力強之民間組織團隊來統籌分析台灣社會指標。檢視本縣公私部門單位，以屏東縣社會工作者協會之組織較適合發展，該組織除了發展社會工作者相關福利措施外亦同時進行提供社會工作專業之促進，若同時兼具發展在地化之社會指標並與實務、學術者交流，將可促進在地社會福利發展及社會工作專業之提升。

三、檢視本縣『屏東縣家庭教育中心』定位，發展貼近家庭之教育方案

1990 年代，隨著各縣市執行機構「家庭教育中心」之確立，家庭教育法於 92 年 2 月正式公布施行，使家庭教育推展體系及工作邁向新的里程碑，而推動家庭教育業務人員有限，以招募志願工作人員支援服務之執行，面對各縣（市）數十萬、上百萬需要服務的人口，其服務效能實難以發揮，加以部分縣（市）幅員廣大，鄉鎮分散，每一縣市僅設一家庭教育中心，對偏遠地區民眾不能有效提供服務，致使需求面與供給面不能相配合。

2010 年 1 月「千代文教基金會」公布「台灣家庭現況」調查結果顯示，台灣高達 54.9% 的夫妻，一有爭執就以冷戰取代溝通，一半家庭陷入危機中，現代人開始重視尋回自我，不再過度壓抑，對家庭的幸福與維繫造成衝擊，兩性關係在尺度上也有很大的改變，單身、同居和離婚的選擇越來越多，一夫一妻制正面臨挑戰，台灣傳統核心家庭的概念正在解體，若未意識推動家庭核心價值之重要性，將衍生更多社會性問題，故家庭教育中心之責任角色，相對在台灣現階段極為重要。

家庭教育中心除了靠政府做政策的宣導與資源的協助外，尚須結合地方政府、學校、社區、民間團體、企業機構與個人各方面的力量共同推動，不能制式性提供廣泛空洞之家庭宣導，應積

極敏感社會變遷引變在地化不同之家庭問題，發展符合在地化家庭需求服務，與公私立部門整合資源，提供具體多元家庭教育方案。規劃本次參訪香港社福單位及綜合家庭教育中心等單位十分有意義也很用心，對於本縣相關工作之推展助益甚大，建請爾後參訪對象可再增加與香港居民或兒童、弱勢團體、個人對話或討論之機會，相信更有助於彼此瞭解差異性，亦可截長補短，汲取他人的優點及長處。

四、增加社工人力配置

檢視本縣之保護工作服務現況，由於案量及社工員人數之比例懸殊，社工員多半在對案家狀況不甚明確之情況下獨自進行訪視，然即使是已在處遇服務中之案家，仍不免有可能面對案家情緒化及非理性之突發狀況，於此同時，社工員往往需自行承擔訪視過程當中的危機與風險。相較之下，在香港從事兒少保之社工員均為兩人一組，共同執行第一線之訪視及調查工作，除了可藉由彼此彈性搭配而使調查工作更為順暢而更具效率外，更重要的，是能降低社工員面臨家暴案家而來的安全疑慮，故此，可借鏡香港之社工訪視人力配置之制度，以進一步保障社工員之人身安全。

五、臨托服務之可及性

對照於台灣兒童及少年福利法裡明文規範，六歲以下兒童不得使其獨處或由不適當之人代為照顧，香港目前對於兒童獨留議題仍停留在倡導階段，然雖未立法保障，卻有配套之福利服務作為因應，即收費便宜之臨托服務。由於許多家內有幼兒之家長常因需外出工作或其他因素而有托育照顧之需求，然而是否尋求托育除了取決於托服務之普及性外，價格更是重要的決定因素，目前本縣雖有社區保母系統可提供合格保母之資訊，亦針對一般及弱勢家庭提供不同額度之保母津貼補助，然此項補助僅適用於長期托育，並無包含臨時托育；再者，合格保母有一定之收費標準，即使有保母津貼補助，對於一般甚至弱勢家庭而言仍是沈重負擔，在經濟壓力之權衡之下，多數家長仍不可避免的選擇將幼童獨留家中，是以造成立法仍無助於提升兒童安全保護之弔詭現象。故此，雖於立法層面，我國領先香港多年，然就福利服務層面，仍有需改善及發展之空間。

六、新生兒訪視服務之發展

新生兒訪視之重要性為目前香港兒童保護組織倡導重點之一，其扣緊預防層面之意涵，所衍

生之服務方案除了提供普及式的新生兒家庭訪視之外，還包括鼓勵新生兒家長應接受親職教育，此概念與我國近年來學者提倡婚前家庭教育之用意相仿，同時卻更為明確的將服務重心聚焦於兒童照顧上。目前台灣在防止兒童虐待之預防機制，主要是透過一般社會觀念之倡導，以及高風險家庭之篩選與關懷服務，雖目的均在於遏止家暴及兒虐之發生，然而在服務介入之同時，受服務家庭早已有其長久存在之問題與衝突，故服務成效往往較偏向消極性的減緩問題惡化，或治標性的解決片面問題。而新生兒訪視服務所訴求的，是從家中一開始有兒童及提供支持性及預防性之服務，一方面灌輸父母兒童權益應受到保障與尊重之正確觀念，另一方面教導父母面對兒童成長階段及家庭生命週期中可能遭遇之危機與問題，使家長能有所準備，甚至在問題發生前即能即刻有效處理或獲得求助管道，而達到積極預防之治本成效，故此，若台灣未來亦能朝此層面著力倡導與規劃，相信將可促使兒童保護之發展邁向另一個嶄新之里程碑。

七、公私部門協力促進社福專業的發展

在香港民間社會福利機構是不愁經費的來源，幾乎全部可得到來自政府資助與援。而香港政府對於法定的社會福利事項（法律明文規定政府得做的）是由社會福利署主導的，且強調透過社會工作的手法處置。反觀台灣政府對社會工作專業發展的角色定位在那裡，或是介入的程度為何？在臺灣的社福專業發展上，如何「把國家角色找回來」是值得臺灣政府部門加以思索的。

香港在社工教育與社工實務之間猶置旋轉門，提供自由選擇進出的機會，讓社會工作教育與市場需求緊密地結合，對於社工專業知識的養成、技巧的實施和研究的修正，皆有莫大的助益，這也是台灣應思索的方向之一。除此之外，香港的社福專業組織除各擅其長外，也能結盟運作，共同推動社福專業的發展，香港的社會服務聯會就是扮演一個舉足輕重的角色，多年來致力於結合香港非政府機構、民間團體、不同業界專業人士與政府當局致力於社福工作的推動。而在台灣社福專業的發展上，雖然已有「中華民國醫務社會工作人員協會」、「台灣社會工作專業人員協會」及「中華聯合勸募協會」等三組織，再加上各地紛紛成立的社會工作師公會及全國社會工作師公會，許多的社團或民間機構，資源不可謂不多，惟是否能像香港一樣有一個龍頭機構，向政府、民間企業倡議相關防治理念及爭取資源，無疑亦是可慎加思索的重要方向。

此次參訪其實是行程滿滿，收穫滿行囊，惟大家都知道社福工作其實非單一團體或個人可竟全功，一定需網絡內單位之通力合作才能圓滿，因此如能在行程中安排其他合作單位，如衛生單位、警察局、消防局…並觀摩香港在執行社福工作上結合各單位之動態流程展現，肯定會有更豐富意想不到的收穫。

八、服務網絡密度增強，提供近便性、即時性的福利服務

本縣目前除屏北區、屏中區、屏南區等 3 個地方開辦區域性社會福利服務中心外，應能學習香港綜合家庭服務中心開辦之模式，結合各單位（如警政、衛生、各鄉鎮市公所）將觸角延伸至每個村里，讓縣民能得到近便性、即時性的福利服務。

九、資源整合的必要性

透過參訪香港社會服務聯會，可以瞭解其有效的整合第三部門，讓提供社會福利的各個團體，能夠凝結成一個互相合作、互相扶持的大團體。具有團結後的效力產生，卻又不失彼此個體的特性與能力。團結力量大，由參訪中可以明顯感受與瞭解。

反思吾縣，社會福利、社會服務的機構、基金會、組織、團體等之設立越來越多，然而卻慣常於『為善少欲人之』的特性。因此多在服務自己鄰里、社區與是領域中的對象，但也因此容易發生與其他資源組織間的聯繫不足、因而產生資源難以整合、甚至是重疊而浪費的問題。

政府的力量有限，但民力無窮；民間單位、非營利的第三部門，存在著彌補公部門資源未盡、發揮民間互助責任與能力的目的與意義。因此有著負有彈性、更近便與更在地的優勢及特性。在公部門資源有限的情況下，實可透過整合相關福利服務機構，來協助資源的整合、調度與運作，以利資源、服務能更加落實、並且連結，避免資源重複提供、以及資源浪費。

十、扶植本縣慈善團體聯合協會的重要性

本縣值得驕傲的，便是已經成立了社團法人屏東縣慈善團體聯合協會，協會的成立，實為本縣資源整合組織的初步雛形。慈聯的宗旨在於整合資源、濟弱扶傾、案主自立；服務內容記有街友收容與外展、弱勢家庭扶助、社會救助物資整合平台、脫貧方案、急難救助轉介及莫拉克風災萬丹鄉生活重建等。與香港的社聯相較，確實具備一定的基本架構與蘊含。

香港社聯由 1947 年開啓工作，歷時 63 年方有目前的規模與能力；加以香港前身為英國所管理，更有深厚的社會福利背景之影響，因此在先天條件與後天努力的共同運作下，方能產出社聯組織現時的規模。也因此，吾人更須引以為傲的，便是本縣便已經有屬於本土的聯合會組織，這是一種與時代同步、與時代脈動的組織成立。因此需要更加的關注、予以扶持、鼓勵。然透過此次參訪，就汲取香港社聯之經驗，為本縣之慈聯的發展、縣府的扶持等提出三點建議如下：

- 1、無形資源的發展：目前慈聯協助項目與內容，似較傾向補充性的服務，如急難救助、物資發放，或許可以就支持性的服務項目來進行發展。例如在弱勢家庭與脫貧方案部分，可以與職工會、中小企業來叩門，探詢合作與資源整合的可能性，多開拓如職訓、職業轉介、輔導就業、技能學習等培力服務使用者自我重建能力的支持性服務，以扶植案主，提升自我能力，進而與社會再次接軌，並有能力自立與因應環境。
- 2、行銷宣傳：事實上，慈聯目前並未為本縣多數人所知之福利協會。這是一般社會服務團體的共通現象，多習慣『默默行善』，對於行銷概念較難與社會慈善、社會服務而連結。因此使得有服務需求者，比較難以獲知可以求助的資源訊息或管道。因此容易因為資訊的不足與落差，使得真正困難者難以貼近服務與資源，更可能因此使得資源淪為一些『有心案主』不斷汲取的『搖錢樹』，造成福利依賴與服務成癮；如此反而無法達成扶植自立的目的，更可能因而產生預期外的反效果。故建議透過宣傳，讓協會提高能見度，如此可使真正有服務需求者，得以接觸資源，使資源分配與提供得以符合公平正義，另一方面，知名度的提高，對於資源的募集、公信力之提升皆有相當大的助益。故行銷宣傳，實為值得發展的方向。
- 3、倡導：在政府部門部分，可以協助提倡資源整合工作、慈善連合的概念。本縣縣民皆負有愛

心，但是習慣將愛心與服務、資源提供於看得到的地方或對象。因此較少有資源統一集中的概念。偏向於個人式、與地緣性等之偏屬於『點』的福利服務。然而這樣的服務、資源的提供方式，容易使服務不連續、且易有資源重疊與浪費的問題，也缺乏全人、家庭的整體性觀點。但若能夠透過資源的集中、聯繫與連結，可能使資源與服務更具有連貫性、整合性的效能產出，使原本『點』的服務、資源提供的方式，透過機構組織間的聯繫整合，連結出資源交流的『線』，以凝結成『面』，共同整合出支持本縣的社會福利資源網。

十一、充實社會福利經費及預算編列

參訪香港社會服務聯會，由其所提供之香港政府 2009~2010 年之經常性支出預算比例得知，社會福利支出次於教育性支出，高達 391 億港元，高居經常性支出的第二位，可見香港政府對於社會福利之重視。而除了香港政務性的預算編列外，民間慈善組織如賽馬會、公益金、黃大仙廟....等，亦投注大量資源提供社會福利服務；反觀我國，社會福利預算編列有限，常影響社會福利服務之推動，香港之模式實值得參考借鏡，以逐步充實社會福利經費及預算的編列。

十二、強化家庭福利服務中心的預防性、支持性功能

目前本縣之家庭福利服務中心任務分工區分為保護服務、經濟扶助與福利服務，然而檢視各中心之社工人力配置，多著重在第一線的保護性工作，次為支持性的社會救助、補助之審核工作，最後方為預防性的福利服務規劃工作。與香港的家庭服務中心之三級服務模式相較，本縣的家庭福利服務中心，應加強第一層的預防、宣導工作。我們都知道「預防勝於治療」，以經濟的成本效益來評量，預防工作的投入必能減少問題的發生、危機的處理以及復原工作；然而這卻是現階段本縣三個家庭福利服務中心較不足的部分。因此，未來應強化家庭福利服務中心的預防性、支持性功能。