

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：參訪）

103 年社會局參訪香港特別行政區政府 社會福利署計畫

服務機關：臺中市政府社會局

姓名職稱：王秀燕局長、賴緣如科長、
趙怡蓉主任、顧雪玉主任、陳麗華專
員、劉淑齡股長、黃瑞杉組長、
蔡佳螢高級社工師、葉建良社工督導

派赴國家：香港

出國期間：103 年 12 月 3 日至 5 日

報告日期：103 年 12 月 29 日

目錄

壹、摘要	3
貳、出國人員名單	4
參、目的	5
肆、過程	6
伍、參觀機構介紹與心得	9
陸、建議	41

壹、摘要

香港為在亞洲地區福利制度建構完整國家之一，且承襲英國社會福利制度，又有賽馬會等基金挹注，故制度化社會福利發展已有相當程度脈絡背景，本次三天二夜參訪行程，特別挑選香港社會福利署為主相關分支機構進行學習，瞭解其發展歷史背景脈絡及制度演進；首先，在社會福利署人力配置部分，社工人員分為三個等級，助理社會工作主任、社會工作主任及高級社會工作主任，透過層級劃分區隔工作性質，難度最高保護性業務是由高級社會工作主任承接，層級制度不僅可以激勵社工人員，同時在業務職掌劃分更加明確；與民間部門合作情形強調互信制度，採取整筆撥款制度，透過會計師制度建立財務認證，設立指標進行規範監督，相較於臺灣受限於複雜核銷制度，不管在人力、時間方面都更有效率。

本次參訪另一重點為家庭福利服務中心，透過瞭解歷史背景淵源更可以印證社會福利發展是在軌跡中蛻變成長，目前本市家庭福利服務中心正依循此發展軌跡成長中，香港家庭福利服務中心也正是因為地區福利資源分散、重疊，故發展以整合式服務為重心，透過「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」發展專業服務，透過此理念及發展策略更可作為本市家庭福利服務中心借鏡參考。

貳、出國人員名單

本次出國考察人員由本府社會局相關業務承辦科室派員參加，共計 9 人。

	參訪人員
局長	王秀燕 WANG/HSIU-YEN
社工科股長	劉淑齡 LIU/SHU-LIN
社工科高級社工師	蔡佳螢 TSAI/CHIA-YING
北屯區家庭福利服務中心督導	葉建良 YEH/CHIEN-LIANG
婦女及兒少福利科科长	賴緣如 LAI/YUAN-JU
婦女及兒少福利科專員	陳麗華 CHEN/LI-HUA
家庭暴力及性侵害防治中心高級社工師兼組長	黃瑞杉 HUANG/JUI-SHAN
人事室主任	趙怡蓉 CHAO/YI-LUNG
會計室主任	顧雪玉 KU/HSUEH-YU

參、目的

社會福利制度最早起源於英國，香港又曾為英國殖民地，故政府及民間部門已建構高度發展和制度化的社會福利制度。除為有即時需要照顧及經濟援助的人士提供基本援助外，亦提供一系列的預防、發展和輔導服務，因香港鄰近臺灣，故藉由本次參訪學習香港特別行政區政府社會福利署有關福利制度建構、服務輸送模式、與民間部門合作及反思本局現行福利措施精進之處；本次參訪重點主軸為：

- 一、香港特別行政區社會福利署：組織架構、業務項目、服務目標、組織編制、人力資源、福利預算運用（相關福利基金）及非政府部門合作情形。
- 二、綜合家庭服務中心：藉由實際參訪公辦公營綜合家庭服務中心，瞭解組成規劃及服務內容，綜合家庭服務中心委員會組織運作，學習服務模式（「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的方向及「方便使用」、「及早識別」、「整合服務」和「伙伴關係」）相關實際運作。
- 三、兒童及少年保護：學習及交流有關香港社會福利署制訂「處理虐待兒童個案程序指引」相關評估、轉介、查詢、調查、相關部門（保護家庭及兒童服務課、綜合家庭服務中心）角色及合作。
- 四、兒童住宿照顧服務：參訪因家庭、行為或情緒問題，而暫時未能得到適當照顧兒童及青少年住宿照顧。

肆、過程

日期	行程內容	參訪組別 / 負責人	地點
十二月三日 (星期三)	<u>上午 7:35 分</u> 搭乘華信航空 AE1819 至香港		臺中航空站 臺中市沙鹿區中航路 1 段 168 號
十二月三日 (星期三)	<u>下午 3:30 至 5:30</u> 會見社會福利署副署長及總社會工作主任 了解社會福利署整體的工作及組織架構 認識家庭及兒童福利服務的宗旨，服務內容及發展重點	社會福利署副署長 林嘉泰先生 總社會工作主任 蔡王麗珍女士 高級社會工作主任 陳美儀女士	香港灣仔 皇后大道東 213 號胡忠大廈 9 樓 918 室
十二月四日 (星期四)	<u>上午 9:00 至 10:45</u> 參觀保護家庭及兒童服務課 參觀單位：社會福利署保護家庭及兒童服務課 (深水埗)	家庭及兒童福利科家庭及兒童福利組 社會工作主任 劉恒志先生 保護家庭及兒童服務課 (深水埗)	九龍長沙灣 發祥街 55 號 長沙灣社區中心地下

日期	行程內容	參訪組別 / 負責人	地點
		高級社會工作主任 余婉嫻女士	
十二月四日 (星期四)	<u>上午 11:15 至下午 1:00</u> 參觀綜合家庭服務中心 參觀單位：社會福利署 慈雲 山綜合家庭服務中心	家庭及兒童福利科家庭 及兒童福利組 社會工作主任 周美儀女士 慈雲山綜合家庭服務中 心 中心主任 林楊潔貞女士	九龍黃大仙 龍鳳街 1 號
十二月四日 (星期四)	<u>下午 3:30 至 5:00</u> 參觀兒童之家 參觀單位：香港青少年服務處 橫頭磡兒童之家	家庭及兒童福利科家庭 及兒童福利組 高級社會工作主任 譚佩珊女士 香港青少年服務處 社工督導 李志強先生	九龍樂富橫 頭磡邨宏顯 樓地下 101 - 103 室
十二月五日	<u>上午 10：00 至下午 2：00</u>	朗正宇秘書長	香港九龍尖 沙咀廣東道

日期	行程內容	參訪組別 / 負責人	地點
(星期五)	港澳台灣慈善基金會拜會		30 號新港中心第一座 501 室
十二月五日 (星期五)	<u>晚上 8：40</u> 搭乘華信航空 AE1832 返台		香港國際機場：香港赤蠟角翔天路 1 號

伍、參觀機構介紹與心得

◎機構一：香港特別行政區社會福利署

（一）機構服務內容內涵介紹：

香港特別行政區政府組織分為律政司、政務司、財政司三大部門，律政司下分設有九大局，社會福利署隸屬於勞工及福利署下。

103 年 12 月 3 日下午參訪社會福利署，會見副署長林嘉泰先生、總社會工作主任蔡王麗珍女士及高級社會工作主任陳美儀女士並簡介社會福利署組織架構、家庭及兒童福利服務發展重點。

1.社會福利署的理想為共同建設一個互相關懷的社會，人人能自立自主、自尊自信、和諧共處、幸福快樂。

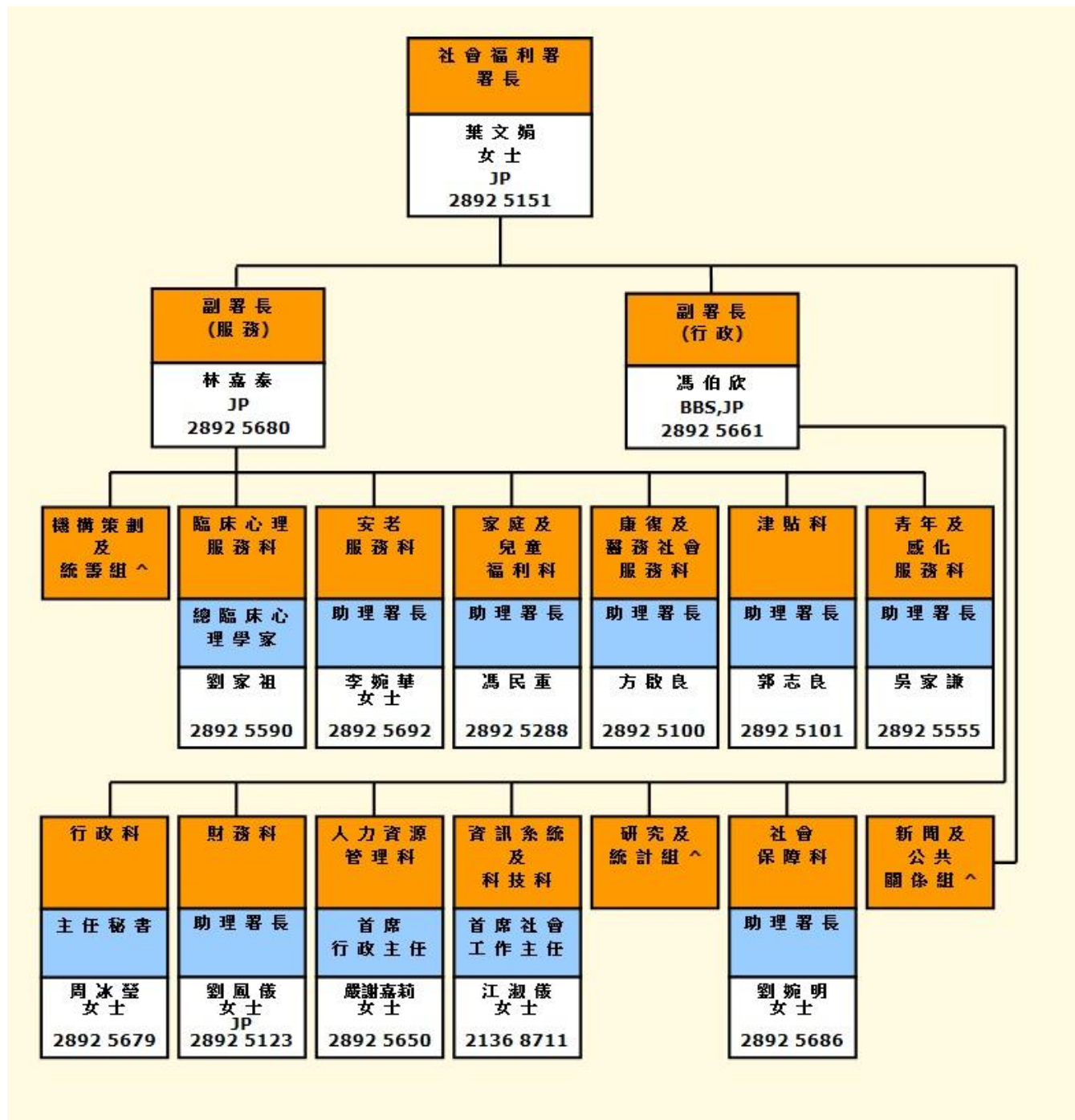
2.社會福利署的使命為

- 關懷及照顧老弱傷殘和需要援助的人士。
- 以家庭作為和諧社會的核心價值，加強家庭功能。
- 為有經濟需要的人士提供安全網，協助他們自力更生，避免過度依賴政府。
- 培養社群互助互愛的精神，讓市民在關懷、信任和互助中生活。

3. 組織架構：

社會福利署組織圖

總辦事處由 11 個區福利辦事處支援。



社會福利署人力資源結構:總員工人數 5535 人(2014.10.31)，社會工作職系員工(註冊社工)2104 人佔 38%、社會保障職系員工 1678 人佔 30.3%、其他職系 1753 人佔 31.7%，另有合約員工 146 人。

香港政府規定提供社會服務者要註冊，社會工作註冊局為獨立法定組織，處理註冊事宜及社會工作人員倫理操守問題的調查等。

目前註冊社工約 19,000 人，約 13,000 人實際在工作，其中 2,100 人在社會福利署、約 11,000 人在民間服務。

社會福利署的人員都是公務員，社工員雖分置於不同單位，例如 11 間保護家庭及兒童服務課及 41 間綜合家庭服務中心，其薪資都依公務員敘薪，只有職等的差別，在處理較嚴重的保護業務則置較高職等高薪資的資深社工。

4.預算

社會福利署的預算從 2005-06 年度 325 億元成長至 2014-15 年度 559 億元，2014-2015 年度政府經常開支預算:3074 億元，教育預算居第一佔 21.8%，其次為社會福利佔 18.5%。社會福利署的預算開支以經濟援助金-現金給付 391 億元(70%)佔最大部分，另非政府機構的經常資助金及福利服務的其他費用佔 136 億元(24.3%)約 1/4、目前有 172 個 NGO 接受政府補助辦理福利服務，此外部門開支-行政人員、核心法定服務佔 32 億元 (5.7%)。

5.社會福利署業務內容包括：

社會福利署設於總辦事處共有 11 個科

- 安老服務科-負責發展老人服務
- 家庭及兒童福利科-負責管理家庭和兒童福利服務。
- 康復及醫務社會服務科-負責督導為殘疾人士提供的服務及管理醫務社會服務。

- 社會保障科-負責執行各項社會保障計劃。
- 青年及感化服務科-負責督導為過犯和青少年提供的服務及社區發展服務。
- 臨床心理服務科-負責釐定和評估有關臨床心理服務的政策、規則及程序。
- 行政科-負責處理總部的行政、人事管理及員工關係工作。
- 財務科-負責控制及監察所有財務程序事宜及財務管理資訊系統。
- 資訊系統及科技科-推行社會福利署部門資訊系統策略計畫及電子服務，並推廣社會福利署及非政府機構運用資訊科技來更有效管理機構和提供福利服務。
- 津貼科-為非政府機構所舉辦的活動提供津貼及獎券基金撥款，並監察有關情況。
- 人力資源管理科及機構事務處-負責支援高級首長及人員，統籌資訊及公共關係策略、顧客服務、其他對外事務、策略規劃、研究及統計事務。

6.家庭及兒童福利科業務簡介

- 現行政策—以兒童為重、家庭為本、社區為基礎

- 推行策略—

.以整合性服務為重心—全港有 65 間綜合家庭服務中心，每間有清楚的服務地域，每間除督導人員外，有 13-31 名社工提供一系列預防、支援和補救性的家庭服務。

.因應社會需要而發展專門服務—保護家庭及兒童服務設有 11 隊保護家庭及兒童服務課集中處理虐待兒童、配偶事件、管養及監護兒童事宜/領養服務(法定)。

.提供支援措施—緊急庇護及支援/家庭暴力受害人支援計畫/幼兒及兒童照顧服務/社會福利署熱線服務。

.加強跨部門跨專業和跨界別合作。

.鼓勵社區參與和深化社區教育-舉辦宣導、教育-。

7.補助 NGO 提供福利服務

在推行政府的社會福利政策下，社會福利署除直接提供服務外，同時給非政府機構專項或經常撥款，以支持機構營辦服務，在 2014-15 年度以 120 億元補貼 172 間非政府機構提供福利服務，非政府機構完全有自主權依實際情況聘僱員工，政府規範工作目標達成度，訂工作指標考核，目前有 164 間接受整筆撥款制度，6 間以傳統方式接受補貼。

香港政府基於業界反映傳統補貼方式不夠靈活，在 2000 年實施整筆撥款，僅做基本規範要求，例如 100 人之安置機構須有幾名社工、幾名護理師，餘由機構自主，把最重要的事項限定，然後訂指標考核成效。

政府負責定位，九成由 NGO 提供服務(非經濟援助事項)

◎政府主責:

提供撥款給 NGO。

監察非政府機構的表現—依據成效、指標及契約指定項目。

制定服務政策。

擬定發展路向。

向市民提供法定及核心福利服務，包括社會保障、虐兒服務。

◎非政府機構負責:

按政府的既定服務政策向市民提供優質核心及非核心的福利服務。

持續向社會福利署反映服務的需求及服務使用者的意見。

香港有 18 區，18 區議會，社會福利署依資源設有 11 個行政區含蓋在 18 區內，行政區內以 15 萬人口設一間綜合家庭福利中心，目前全港有 65 間綜合家庭福利中心，其中 41 間由社會福利署設立，24 間補助由 NGO 設立(屬於法定服務會回到社會福利署接案)，另每一行政區有一間保護家庭服務課(屬重案組)。

對於服務品質及一致性的要求會透過服務規格說明去要求要什麼類型的服務，訂有相同服務量成效指標，可確保服務品質一致性，計算給 NGO 的經費係依據訂好的編制去計算要給多少。

購買服務透過二個途徑:1.邀請 NGO 提交建議書徵求最符合者。2.有一些服務會採招標競投，例如安養院。機構對於有新資源投入都很有興趣，有合理經費計算都願意來投標。

為確保所訂定的服務指標是否達成，政府透過管理機制來檢核，訂有 16 項服務數值標準，要求陳報 16 項達成情形，從其報告要求改善，另每三年抽查部分機構實際查訪。對於整筆撥款之財務管控，每年受補助單位自己要請專業會計師簽署經核計後之財務報告，政府不做資源投入之控管，重在輸出之成果是什麼。

(二) 參訪心得：

- 1.社會福利署的事權統一：依香港特性及透過研究，規畫出整合性的社會福利藍圖，並依人口配置資源及人力提供多元服務，照顧到每一個區域及人口群。
- 2.大力扶持民間機構，發展公私協力：民間機構在政府資源挹注下提供多元服務特色，蓬勃發展，雙方互信齊力合作。
- 3.政府政策路向明確：有長期發展目標引導民間資源投入政府的福利服務。
- 4.綜合家庭服務中心普遍且具明顯特色：深入社區分三級提供資源預防、支援、輔導補救的服務。

- 5.重視專業人力；專業工作由註冊社工提供服務，重視服務品質，且賦予位階的社會地位，對於法定業務一律由政府社工執行業務，並依工作屬性不同配置不同職位，保護性工作配置較高職位以強化責任，因其薪資依照公務人員的敘薪規定非為外加津貼，故不會產生爭議。
- 6.高層主管熟悉業務，掌握政策走向。
- 7.跨專業個案會議的協調功能：綜合性家庭服務中心與保護家庭及兒童服務課的業務劃分以保護性為界線，惟如在綜合家庭服務中心看到一個個案可能有保護性問題可透過中心邀集與個案家庭有關的單位個研來決定宜有哪個單位協助，該會議由中心主任主持。

（三）可供本市提供相關服務規劃之處：

- 1.整合性服務系統—香港早期也是各種不同服務標的的單位林立，造成民眾使用上的不便及無法辨識，2008年委託香港大學進行檢討於2010年發表檢討報告，指出綜合家庭服務中心的服務模式是有意義及適合於帶領和推行現時香港的家庭服務，應檢討報告的建議，社會福利署並邀請政府、非政府機構及社會服務聯會代表成立綜合家庭服務中心委員會。這些積極作為改變了香港的福利服務模式並已可看到成效。臺灣雖有衛福部社家署擬訂社會福利發展政策，但各縣市資源不一無法有齊步的水準，且以本市為例，也尚未有整合性的服務單位，102年起陸續成立的家庭福利服務中心尚在起步，無法帶領區域性的團體建立共識，對於資源分配、扶持民間團體、劃分地域權責建構整合性的地區福利服務單位，都是本市可以逐步推動的措施，所以香港的模式確有本市可以借鏡學習之處。
- 2.人力配置模式—專業分工但仍可合作，是有效的人力運用，香港置高位階人力於保護性工作，社會工作者認同自己的工作使命，不會有同工不同酬或是專業傲慢的情事造成內耗，本市家防中心與社工科的社工人員

因薪資及人力配置數額差異，對於工作負荷有不同的意見，如政策上以家防中心處理三級保護性個案為主，社工科家庭福利服務中心以處理一、二級一般性個案及發展社區服務為主，或許可考量多配置高位階的社工師在家防中心委以重任，社工科以初階社工師或約聘社工為主來提供預防性服務，雙方各自有不同輕重的權責，責任不同。

- 3.開發民間資源進而公私協力--本市透過不同來源經費的挹注確實已扶持一些民間團體投入社會服務領域，惟在特殊服務項目上仍有資源不足及民間怯步的情形，導致服務品質未能有效提升，應可藉由香港實施的補助民間的經費撥款模式或是考核模式讓一些小規模的團體更願意參與。
- 4.不管控投入，重輸出一改變稽核管控方式，如何給參與之民間團體更大的自主性與信任，這是民間團體一直反映的問題，如政府對於委託服務能給予民間更多的自主性及在評鑑考核方式能更便利有效性，或許對於不願失去團體個別特色的民間團體會有更大的吸引力來參與政府的福利工作。
- 5.跨單位的個案工作會議—建立區域性的個案服務討論管道，且能有一個真正可做決策的專責人員來決定各單位應責的事項，落實個案福祉。

(四) 實景入鏡：



說明：香港社會福利署副署長致贈紀念品給本局王秀燕局長



說明：香港社會福利署副署長進行香港社會福利概況及家庭及兒童福利服務簡介

◎機構二：社會福利署慈雲山綜合家庭福利服務中心

（一）機構服務內容內涵介紹：

香港社會福利署為整合早先以特定對象人口群為服務中心之經營模式，於 2000-01 年委託香港大學進行香港家庭服務檢討，並在 2004-05 年度採取分階段推行模式，全面推行及成立綜合家庭服務中心，是為社會福利署及非政府機構為個人及家庭提供嶄新的服務模式。其目的在於支援及鞏固個人及家庭、及早識別問題，並提供適切的介入和服務，建立健康和諧家庭，是為由傳統的家庭服務中心轉型，為個人或家庭提供全面、多元化及「一站式」的預防、支援和補救性的服務。

綜合家庭服務中心為主軸乃以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」為理念，並配合方便使用、及早識別、整合服務、夥伴關係的原則以協助個人及家庭發展潛能，除了基本家庭個案服務外，致力與地區團體和機構緊密協作，協助個人和家庭有效地預防和應付各種問題和挑戰。截至參訪時全港共設立了 65 間綜合家庭服務中心，其中由社署營辦者計有 41 間，而由非政府機構營辦者計有 24 間，另有二項由非政府機構在東涌營辦之綜合服務計畫；其綜合家庭服務中心特色為每一中心約為 100,000 至 150,000 人口提供服務，每一中心有清晰的服務地域範圍以避免資源重疊，每一中心至少有 12 至 14 名社會工作者(大型中心人力更多)，並由公私合作之方式來成立家庭服務中心，其社福署或非政府機構營辦的綜合家庭服務中心所提供的服務基本上無異，然法定個案(如照顧及保護令個案、雇員賠償個案、監護令個案)及某些較宜由社署處理的個案(如社署長法團戶口個案及遺棄兒童個案等)則不受原綜合家庭服務中心之服務地域限制，而由鄰近區之公營家庭服務中心提供服務。

本次參訪之慈雲山綜合家庭服務中心位處香港黃大仙區，該區人口總數約 45 萬人，該區依服務區域劃分計有社福署設立之慈雲山及黃大仙綜合家庭服務中心，並有非政府機構之香港明愛營辦之明愛東頭綜合家庭服務中心等三個中心。此乃就參訪之慈雲山綜合家庭服務中心主述如下：

- 1.地理位置及硬體設施：慈雲山綜合家庭中心服務中心址位於九龍黃大仙龍鳳街 1 號，臨近聖母醫院及學校旁，建物前身為一社區活動中心，交通位置便利。中心一樓設有接待及等候處，並有數碼(電腦)閣、親子閣、烹飪室、大小團體會談室及中庭戶外影視空間等，二樓則有影音視聽室、鼓樂室、小組活動室及訪談室硬體善施完善。
- 2.人員配置：該中心計有社會工作主任 3 人、助理社會工作主任 17 人、高級社工助理 6 人、8 個支援社工及小組支援社工 2 人，另有文職人員約 10 多人，中心人力充足，為中心業務推展之助力
- 3.服務區域：該中心之服務區域為慈雲山(慈正邨、慈樂邨、慈愛邨、慈安邨、慈民邨、慈康邨、沙田坳邨、慈雲山私人屋苑)、鳳凰鳳德(鳳凰新邨、鳳德邨、鳳禮苑、鳳鑽苑、龍蟠苑、星河明居、悅庭軒、帝峰豪苑)、瓊富(富山邨、瓊山苑、瓊麗苑、海港花園、宏景花園、南山尾村、嘉峰臺、瓊軒苑)、彩雲(彩雲邨、彩輝邨、彩峰苑曉暉花園、豐盛街 55 號紀律部隊宿舍、大東明愛臨時宿舍、峻弦)。
- 4.服務時間：週一至週五上午 9 時至下午 5 時，星期一、二延長開放至晚上 9 時，星期六下午 2 時至五時。
- 5.服務個案來源:
 - 居民親臨中心，並由當職社工接見。
 - 其他單位轉介予中心(如房屋署、學校社工)。
 - 透過小組活動認式有需要協助的個案。
 - 經由定期巡迴展覽介紹中心服務時識別有需要協助的個案。
- 6.服務內容：
 - 家庭資源組：該組工作重點在於提供一般性之服務，透過偶到服務、家庭生活教育、親子活動、諮詢服務、互助小組、義工培訓、外展服務、轉介服務等，為有需要的個人或家庭提供預防及全面性的服務。

●家庭支援組：此組乃在於提供支援性之服務，為面對危機及弱勢的個人及家庭提供及時支援以防止個人及家庭問題進一步惡化，服務包含親子管教、家庭關係、支援小組、轉介服務即短期輔導服務。近期如愛家農圃園藝小組、離異父母親子協調工作坊，提供危機家庭支援及支持協助。

●家庭輔導組：本組重點在於提供深入輔導、治療小組及危機處理，透過服務幫助個人及家庭增強抗逆力，維持家庭的完整，預防家庭悲劇產生，並提供緊急的外展服務以處理及時的危機。如個人輔導、愛子魔法親子小組，對已陷入危機之家庭或個人提供治療輔導性之服務。

7.服務費用：由綜合家庭服務中心所辦理小組、活動、其他服務及專業輔導服務費用全免費由中心支應，減輕民眾負擔及增進民眾參與之意願，此由該中心活動報名率取與否仍須抽籤決定可見居民參與意願極高。

（二）參訪心得：

1.了解綜合性家庭福利服務中心之意涵與優勢

「家庭」為個人最早接觸之社會學習楷模，其不分種族、性別、對象而有差異，協助家庭功能之發揮、維繫乃至修復，皆對兒童及少年之個人發展有深刻之影響，尤其現在不婚、離婚率偏高，加上社會競爭往往使父母、子女等家庭成員忙於工作或課業壓力，往往忽略了親子互動的機會，人與人彼此關係呈現之疏離與冷漠，竟已然也在家庭裡悄悄發生，藉由此次之參訪讓我們知悉家庭工作之推展並非侷限於問題協助及解決，積極提供預防性之綜合性服務，配搭支援及輔導工作，將有助於預防和及早辨識風險因子之機會，香港社福署先屏除以服務族群或對象之服務改行綜合性家庭服務，除可避免社會大眾對特定對象之標籤及汙名化外，更使得居民更有意願參與中心所辦理之相關方案活動，藉以發掘潛在服務需求個案，不失防微杜漸之良方。

2.釐清福利服務分工難免之重疊性，但綜融性服務仍有其優勢

此次參訪目的之一乃在於釐清各公私部門在福利服務分工與資源重疊之問題，香港之綜合家庭服務中心無疑是希望成為社區福利服務之單一窗口，然實際提問過程中，針對中心社工與學校社工、青少年中心社工及其他福利資源網絡間之分工部分，就實務上來看還是免不了會有服務重疊之模糊地帶，仍須透過溝通、協調與聯繫來定主責窗口，這與現行我國作法仍有相符之處，顯見以家庭為單位確實免不了面臨家庭成員獨自個別問題之協助與解決，但不可諱言的是以家庭為單位之綜合性服務，確實能使個案或家庭問題較易聚焦，且避免進入家庭服務社工不同調之弊端。另從此次參訪中發現香港家庭服務中心與保護服務課之分工亦可見家戶僅由單一社工介入服務之分工方式，避免家庭由多個社工同時介入，並避免社工決策之多頭馬車或服務對象之趨避效應。

3.空間硬體配置完善，服務以方便使用為原則

慈雲山綜合家庭服務中心之硬體設施於確立設置後，即以整體性之觀點規劃，設有明確知值班接待台、各資源角及視聽影音、烹飪及大小個別會談及團體室等，多樣且便利之空間規劃增近居民進入使用之誘因，且其服務以方便使用為原則，故未受戶籍等相關因素之干擾，只要臨近或願意至中心者皆為服務對象，本市現雖以居住地為服務分工，然往往涉及戶籍於外縣市者，其服務輸送又須回歸其戶籍所在縣市，造成服務之不連續性，但也許因香港是直接由社福署一脈管轄，我國則因地方自治劃分下不得不面臨之窘境。

4.公營中心負擔社區資源領導與決策之角色

香港雖以公、私營並存之方式推展綜合家庭服務中心，然普遍於居民期待及法定業務角色上仍不免須扮演主角，本市於本月以前雖多以公營方式辦理家庭福利服務中心，然回應先前 921 震災時之生活重建中心為例，雖公、私合作確實達成迅速設立中心之目的，然當時受災戶居民對公營中心之期待以及相關適法性之業務，確實也與目前香港情況不謀

而合，顯見公營中心存在之重要性與必要性。

5.預防勝於治療，預防服務人力配置之優勢

慈雲山綜合家庭服務中心之主要服務人口群約 37 萬人，配置了專業社工人力約 36 人，另加計文職人員計有 40 餘名工作同仁，並能區分為家庭資源、支援及輔導組，充分發揮個案、團體及社區之工作角色與方法，反觀本市最大之福利服務中心僅設置 1 督 10 員，除被賦與辦理家庭預防及支持性服務外，又需擔負社會救助調查等相關工作，專業人力相形捉襟見肘。另從香港綜合家庭服務中心總計員額約 1105 人並持續增加與保護服務課之員額數為 181 人，可見預防支持性工作遠比傷害發生後之治療處遇更相形重要。

另外值得一題的是於參訪行程的三天中，落於大眾運輸工具、戶外電子螢幕牆，皆可看見港府公部門之宣導施政廣告，與台灣之政令短片相較，港府多以市井小民生活敘事之方式來宣導，片中全無政績宣揚或政治人物無入境，而以人民之需要或權益提醒為重點，充分能與居民產生共鳴與同感，亦為我們得以借鏡之優點。

（三） 可供本市提供相關服務規劃之處

1.可嘗試推行綜合型家庭福利服務中心為社區服務之單一窗口

因現行本市計有單親、新移民、婦女等多元之福利服務中心，可嘗試整合並設立家庭福利服務中心，除能綿密中心設置外，亦可成為社區福利服務之單一窗口，除去標籤化外亦能避免市民之混淆與增進服務可近性。

2.中心硬體設施之增設與改善

此次參訪之慈雲山中心無論於建物及硬體設施設備之設置上皆具整體性，就實地帶我們參觀環境之社工表示，該中心成立進駐前社署即以整體性規劃必投入大筆預算設置其相關設施設備，並於完工後派員進駐，整體空間設施規劃完善；反觀本局目前中心設置多以現有之大型外

館或公有建物撥付空間供中心使用，且空間多僅能具辦公室之功能而為缺憾。目前本局規劃計有沙鹿、大甲及西區中心能有新的硬體建物籌建中，建議應投入預算整體規劃，碧力未來空間使用之便利與多元性。

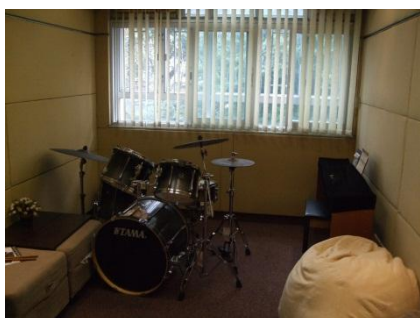
3.預防支持性專業工作人力之提升

香港計配置 65 間綜合家庭服務中心，總計約有 1 千餘名於第一線預防即支援性服務之社工人力，人力資源充足並可分組提供個別專責之服務項目，使服務明確並顯精緻化；而我國目前因重大兒保案件及媒體報導之惡質化，多使得各縣市政府將專業人力重兵屯於家防中心，反觀家庭福利服務中心之社工除行預防及支持性支高風險業務外，又需擔負社會救助調查、弱勢人口福利服務等相關工作，致使社工疲於奔命，預防工作相行見肘。故建議本局亦可討論思考家福中心與家防中心人力配置比，落實一、二級工作之及早識別與預防支持之功效。

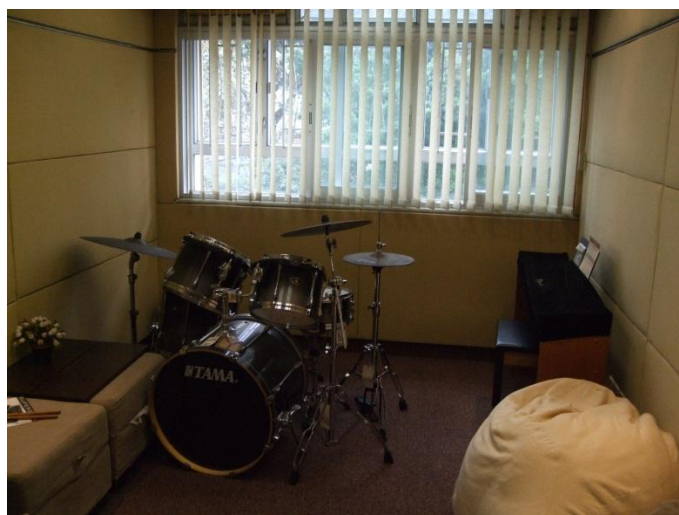
(四)實景入境:



照片說明:慈雲山綜合家庭服務中心之外觀與中庭



照片說明:中心硬體空間設施 (視聽閣、親子閣、數碼閣、團體室)



照片說明:鼓樂閣及中庭戶外大型液晶螢幕



照片說明:中心服務台及
接待處撥放勵志疏壓短片

影音播放		
做個快樂人系列		
日期	時段	主題內容
2/12 - 8/12/14	上午 9-12 下午 2-5	積極人生態度
9/12 - 15/12/14	上午 9-12 下午 2-5	多角度找尋快樂
16/12 - 22/12/14	上午 9-12 下午 2-5	正面面對逆境
23/12 - 29/12/14	上午 9-12 下午 2-5	養生之道



照片說明:與慈雲山中心之經驗交流與
分享



照片說明:一般性宣導區



照片說明:愛家農圃

◎機構三：社會福利署委託香港青少年服務處-橫頭磡兒童之家

(一) 機構服務內容內涵介紹

1.兒童住宿照顧服務：為 21 歲以下因種種因素(例如家庭、行為或情緒問題)，而暫時未能得到適當照顧的兒童青少年，提供住宿照顧。服務類別院舍服務及非院舍服務類型。院舍服務包括：(1)留宿幼兒中心(留宿育嬰院)：照顧 3 歲以下的兒童。(2)留宿幼兒中心(留宿幼兒園)：照顧 3 歲至 6 歲以下的兒童。(3)兒童收留中心：照顧 18 歲或以下而家有緊急事故兒童。非院舍服務包括：(1)寄養服務：照顧 18 歲以下兒童。(2)寄養服務(緊急照顧)：照顧 18 歲以下而家有緊急事故兒童。(3)兒童之家：照顧 4 歲至 18 歲以下的兒童。(4)緊急/短期兒童之家住宿服務：照顧 4 至 18 歲以下的兒童。

2.香港青少年服務處：為多元化社會服務機構，服務包括綜合家庭服務、臨床心理服務、綜合家居照顧服務、兒童之家、寄養服務、綜合青少年服務中心、課餘託管、青少年中心、學校社會工作服務、地區青少年外展社會工作服務、深宵外展服務及濫用精神藥物者輔導中心。

根據香港社會服務聯會 1/4/2012 反映，全港有 11 間機構，營運 108 間兒童之家，共可安置 900 床位。香港青少年服務處有 9 間兒童之家為全港有需要的兒童和家庭提供服務。每間兒童之家為四名男孩及四名女孩，年齡由 4 至 18 歲，提供家庭起居住宿照顧。此外，本機構亦提供緊急/短期兒童之家服務。此 9 間兒童之家(葵盛兒童之家、尚德兒童之家、橫頭磡兒童之家、富亨兒童之家、葵興兒童之家、彩葉兒童之家、頌安兒童之家(一)、頌安兒童之家(二)、頌安兒童之家，安置 72 位床位。其中彩葉兒童之家提供一名為輕度弱智兒童而設的住宿服務。在 1/4/2012-31/3/2013 期間，服務 101 位兒童。

3.兒童之家

(1)兒童之家的宗旨及目標：是為極需援助的兒童提供類似家居環境的住

宿照顧，直至他們可以與家人團聚或被安排到長期的居住地方。兒童之家的主要目標如下：根據個別兒童福利計劃，在穩定安全的家居生活環境中，讓得不到父母照顧的兒童獲得短期的照顧，並會定期檢討每位兒童的留住需要；保障和促進兒童的健康和福祉，並照顧他們的整體成長和發展，包括身心、社交、情緒與智能發展的需要；3.鼓勵受助兒童發展潛能，以及培養責任感、自尊心和自我照顧的能力。

(2)兒童之家的服務對象：是年齡在 4 至 18 歲得不到家人適當照顧的兒童。緊急/短期兒童之家的服務對象，男童年齡是 4 至 12 歲，女童則在 4 至 18 歲之間。兼收輕度弱智兒童的兒童之家服務對象為 6 至 18 歲輕度弱智兒童。這些兒童在入住兒童之家時，一般都是日校學生。

(3)服務範圍：由一對夫婦代為照顧孩子，同時設有 1 名社工為兒童提供輔導及指導服務，確保孩子身心得到照顧。兒童之家所提供的服務包括：提供居所及基本照顧服務、提供服務以滿足個別服務使用者的需要、輔導及跟進服務使用者的福利計劃、社交及康樂活動

(4)服務時間：本處轄下的兒童之家提供全日 24 小時照顧。

(5)服務費用：兒童之家為服務使用者提供免費住宿及膳食服務。

(6)申請及退出手續：

◎有意申請兒童之家服務者，可向社會福利署或非政府機構之綜合家庭服務中心、醫院或診所的醫務社會工作部、學校社工、外展社工、綜合服務隊社工、教育局或非政府機構轄下的心理學家、輔導員或學生輔導主任查詢。

◎所有申請須經由兒童住宿照顧服務中央轉介系統統籌。本處收到轉介申請後，將透過轉介社工約見申請人及其家長或監護人，並安排他們參觀有關家舍以了解服務。

◎緊急兒童之家服務轉介，會直接由本機構處理，副本會送交兒童住宿照顧服務中央轉介系統。

- ◎智障兒童的申請將經由康復服務中央轉介系統統籌。
 - ◎本處初步接納申請後，申請人須接受一般性健康檢查，所需費用由申請人自行支付。
 - ◎完成上述手續及簽署一切有關文件後，本處將儘快為申請人安排服務。
 - ◎服務使用者或其家人／監護人如欲終止服務，可向家舍社工及轉介社工提出退出服務要求，以便作出安排。
- (7)入住原因分析：兒童入住原因以家庭疏忽照顧(54%)、虐兒/疑似虐兒(17%)、父母身體/精神患病(14%)。
- (8)兒童之家兒童特質：自小缺乏家庭溫暖、得不到適當照顧和教導、渴望表現自己，以贏取別人的讚賞及注意力、渴望擁有屬於自己的東西如職員或他人關心、對人缺乏信任、缺乏安全感有被遺棄的感覺、因不同原因引致學業成績差如基礎差缺乏學習動機、自尊心較低遇有挫折容易放棄。

4.橫頭磡兒童之家：

- (1)服務範圍：24 小時居所及基本日常照顧、兒童之家設有 1 名社工、正家長、代家長和家務員。提供個別兒童需要、輔導及跟進兒童福利計畫及安排社交及康樂活動。
- (2)服務對象：4 名 4-18 歲男孩 4-18 歲女孩，共 8 名，為得不到家人適當照顧兒童，為日校學生，需經由社工轉介。
- (3)服務理念及服務提供；以兒童為本，兒童是自己的主人，是獨立個體，是家舍重要夥伴，就家舍運作服務及生活給予不同意見及參與設計，在過程中能有助發展兒童解決問題的技巧、領導才能及組織技巧，社工透過面談及故事治療、遊戲治療和投射繪畫等專業技巧了解兒童及加強輔導效果。招募及培訓家舍家長，著重兒童為本之價值觀以兒童為主體出發及實踐。

- (4)家舍日常生活；固定生活作息寶，養成規律生活。兒童需要學習做家务，加強自我照顧能力、固定溫習時間幫助兒童學習及完成功課、假日帶兒童外出活動如公園、遊樂場、圖書館或電影院、郊外遠足、博物館等。
- (5)家舍活動：生日會/節慶活動、聖誕/新年聯歡會、親子活動，親子燒烤、性教育活動、「我都做得到」頒獎典禮暨親子聚餐。
- (6)義工/贊助活動：環保大使活動、中秋慶團圓、聖誕送暖活動、兒童生日蛋糕、功課輔導、才藝課程如溜冰班、游泳班、魔術班、樂器班、烹飪、足球人生活動、乘風航活動/水上歷奇活動、音樂劇/電影觀賞活動。

（二）參訪心得

- 1.兒童照顧住宿服務，係以兒童發展任務、兒童年齡、家庭問題樣態、兒童行為、兒童情緒及安置期間長短等因素，經由社工評估及機構屬性、機構可服務對象及範圍，以兒童特質或屬性較高做為適切照顧服務，以避免兒童行為再度被標籤，同時得予認同感。另，因安置屬性較為一致性，照顧者提供服務範圍、任務得以協助兒童。
- 2.橫頭勘兒童之家，透過房糧署協助將兒童之家位於一般住宅區，以一般家庭生活型態而居，避免被標籤化。
- 3.橫頭勘兒童之家安置 4 位女性及 4 位男性，共計 8 位。以正家長(以一般夫婦)、代家長、家務員作為主要照顧，一般家庭生活係由父母親或偶有家務員，生活樣態以一般家庭類同，而正家長及代家長及家務員同一時段至少有 2 名照顧者得以照顧兒童，以滿足兒童需求。另正家長(係以夫婦為主)得以顧及性別觀念、有助兒童正常發展。
- 4.橫頭勘兒童之家，主要設有 1 名社工、正家長及代家長及家務員做為主要照顧者，1 名社工以輔導 3 個兒童之家，每名社工負載量 24 名，就成本及效益評估較為適切，且得以提升質量。

5. 橫頭勘兒童之家，以兒童為本，兒童為主要主人，並讓兒童參與活動設計，讓兒童享有活動參與權，以符合兒童權益。

(三) 可供本市提供相關服務規劃之處

1. 規劃者以盤點服務資源及兒童需求，將安置分為院舍及非院舍，由社工員評估兒童需求及機構屬性將兒童適切安置，以避免兒童與不同屬性兒童安置，形成照顧困難及不適應。
2. 跨專業整合，藉由房糧署協助，將部分國宅或可提供居住房舍，作為兒童之家住所，可減輕成本，及避免兒童標籤化。
3. 兒童之家以正家長、代家長、家務員做為主要照顧者，可使安置兒童同一般兒童及類家庭樣態生活，又以兒童為本作為照顧理念，使兒童得以正常發展。另以安置 8 名兒童為一兒童之家，在一般居所較為容易，與一般安置機構有別。

(四) 實景入鏡



女生房(4 人)



菜單
(兒童
可共同
研擬菜
單)



家務員備餐中

王局長秀燕與家庭及兒童福利組主任合影



全體合影



香港青少年服務處李主任



◎機構四：社會福利署保護家庭及兒童服務課(深水埗)

(一) 機構服務內容內涵介紹：

香港社會福利署深水埗區福利辦事處轄下共計有三處「社會保障服務」辦事處、二處綜合家庭服務中心、及一處保護家庭及兒童服務課，其中位於深水埗區的保護家庭及兒童服務課，是本次參訪政府機關，目服務內涵為幫助虐待兒童及虐待配偶、同居情侶 事件中的受害人及其家人克服創傷，重過健康的新生活；及保障受到管養或監護事宜影響而經法庭轉介的兒童的利益。

1. 中心人員編制：

深水埗區的保護家庭及兒童服務課，設有高級社會工作主任一名、社會工作主任一名、助理社會工作主任八名、高級社會工作員三名及助理文書主任五名，共計十七名員工。

2. 服務模式：

個案輔導工作，包括個人及家庭輔導、轉介服務與法定監管服務(含有管養權令、感化令及保護令)；小組輔導工作，施虐者輔導計畫及治療與支援小組。其它支援服務計畫：預防性、教育性及宣導性社區活動

3.訂有虐待兒童個案處理指引

社會福利署訂有「處理虐待兒童個案程序指引」，本項指引之目的在保障兒童的最佳利益。當各專業人士遇到懷疑虐待兒童個案，依該指引所列程序處理。



4.建立保護兒童資料系統

社會福利署聯同非政府機構及香港社會服務聯會，自 1994 年開始以電腦系統收集全港虐待兒童個案概況與特徵。透過完整的統計與分析，提供專業人員參考，作為預防兒童受虐服務之規劃與政策設計，以達到預防兒童遭受虐待。

新呈報虐待兒童個案 (二零一三年一月至十二月)

個案種類	(二零一三年一月至十二月) 個案數字(%)
身體虐待	452 (46.9%)
疏忽照顧	100 (10.4%)
性侵犯	357 (37.1%)
精神虐待	16 (1.7%)
多種虐待	38 (3.9%)
總數	963 (100.0%)

受害人性別	(二零一三年一月至十二月) 個案數字(%)
女性	571 (59.3%)
男性	392 (40.7%)
總數	963 (100.0%)

施虐者與受害人的關係	(二零一三年一月至十二月) 個案數字(%)
父母	561 (56.9%)
兄弟姊妹	14 (1.4%)
繼父母	33 (3.3%)
祖父母	12 (1.2%)
親屬	25 (2.5%)
家族朋友/朋友	92 (9.3%)
照顧者	26 (2.6%)
老師	8 (0.8%)
補習老師/教練	37 (3.8%)
同住租客/鄰居	20 (2.0%)
無關係人士	105 (10.6%)
未能識別人士/其他	53 (5.4%)
總數*	986 (100.0%)

*由於一名施虐者可能虐待多於一名兒童及一名兒童可能被多於一名施虐者虐待，因此施虐者的數目與受虐兒童的數目並不相同。

5.處理兒童虐待之程序

◎受理通報：依據社會福利署制訂處理兒童虐待之作程，保護家庭及兒童服務課，受理通報(包括報警救助、聯絡熟悉專業人士、公立醫院、社會福利署熱線、向晴熱線、芷若園 24 小時熱線)等。

◎初步評估：首先與兒童單獨會面(瞭解兒童傷害程序、事件經過、兒童情緒及行為表現、兒童與家人關係、父母管教及照顧兒童的模式)。社

會工作人員亦須與家長與照顧者會談，必要時聯絡其它家人與重要他人協助。當調查過程如發現可能涉及刑事罪行時，負責社工應向有關警方單位舉報，警方為避免兒童重覆陳述，社工可協助警方進行錄影會面。

◎醫療檢驗及治療：當社會工作人員發現兒童疑似遭受虐待，得經家長同意，與醫院「虐兒個案統籌醫生」聯絡安排直接入住兒科病房，如果情況緊急得前往急(症)診室作初步檢查與治療。如果兒童遭受虐待需要接受內科或外科治療，但該兒童之父母或監護人不同意兒童接受治療時，保護家庭與兒童服務課可依據「保護兒童及少年條例」第 213 章 34F 規定，將兒童帶往醫院。如該兒童必需住院治療，則該期間社會福利署長可將其羈留在醫院內予以保護。

◎臨時性住宿照顧

當發現兒童確實需要特別的照顧或保護時，社會工作人員會與家長協調，如果家長不同意安排兒童接受緊急照顧服務，保護家庭與兒童服務課可依據「保護兒童及少年條例」第 213 章規定 34E 將看來需要受照顧或保護的兒童或少年送往收容收或其認為適當的其他地方，並須在 48 小時內就該兒童或少年向法院提出申請(稱為保護令)。

◎多(跨)專業個案會議

通常由負責調查的社會服務單位在收到懷疑兒虐個案的十個工作天內召開，如案件複雜可待各項主要調查工作完成後才召開，召開多專業個案會議的成員包括，負責處理及調查個案的社工及各專業人員(包括警方、醫護人員、學校老師、臨床心理學家、社工及該家庭成員有關的專業人士)交流所有資料、分析危機程序、討論個案性質、建議福利計畫與其它後續服務。

◎支援服務

為避免兒童虐待暴力，保護家庭對兒童服務課，另規劃有其它支持性服務，提供個人、小組或家庭輔導之管教子女技巧訓練、情緒控制方法；安排臨床心理輔導服務、安排住宿照顧務或其它經濟與實質援助。

（二）參訪心得：

1.完善兒童受虐診療窗口

本次參訪透過保護家庭與兒童服務課簡報發現，當社會工作人員發現疑似受虐兒少時，位於公立醫院均設有「虐兒個案統籌醫生」，協助受虐兒少聯絡安排直接入住兒科病房。這與衛生福利部於 103 年度推動阻止兒虐，強化醫療院所的兒童保護意識，試辦指定兒虐驗傷責任醫院，加強訓練院內醫事人員診斷疑似兒虐，也輔導社區內其他醫院、診所，點、線、面織起兒保網絡相似。社會工作人員發現疑似受虐兒少急需治療時，對於醫療系統內部不熟似或層層的收住院作業，再加上受虐兒少往往易引起媒體關注與他人側目，倘進入醫院後之作業未有單一窗口，易發生兒少二度受傷與心理創傷。香港兒少保護網絡在公立醫院設置「虐兒個案統籌醫生」，協助兒少治療與住院安排，乃以兒少利益為核心，網絡服務支持架構的推展模式。

2.訂立明確保護工作指引，建立網絡成員應採行原則

香港社會福利署制訂「處理虐待兒童個案程序指引—二零零七年修訂版」，經檢視其內涵發現，該虐待兒童個案之程序係用以來，為各專業人士，如警方、社工、醫護人員、教師、幼兒工作者在處理各類虐待兒童個案上，提供了詳盡說明。而且施虐者、家長、監護人亦可以在網絡或各政府機構服務處所獲取該指引的全部或部分內容。意謂者，施虐者、家長、監護人很清楚，當兒少遭受虐待後，政府機構執执行程序作業與步驟，可以避免因誤解而產生的衝突。

3.多專業個案會議

多專業個案會議，亦稱為個案會議，它是設置的目的係提供一個平台，讓負責處理和調查懷疑虐兒個案主要工作的專業人士就有關兒童的健康、發展、適應能力及有關兒童的父母或照顧者是否有能力確保其安全，交流專業知識、掌握的資料及關注的完整性。在台灣亦稱之為成案調查，其差異的是，我國係以社會工作人員調查評估是否成立為主，非採香港使用的各專業人員(含家長)共識模式，其中該會議的重點是保護有關兒童和保障其福利，而不是檢控施虐者。即使有關家庭中只有一名兒童的安全令人憂慮，也應從家庭角度，檢討有關家庭的所有兒童及其他成員（例如父母）的安全。

4.保護工作專業人員設置

香港社會福利署劃分兒少虐待、兒童監護與家庭暴力等為政府機關法定服務，因此全數編制政府部分社會工作人員辦理該項業務，其中保護家庭與兒童服務課即屬之，並制度設計提供較高薪資待遇與工作保障，協助人員留任。另結合經濟與家庭性質支持性服務，另編制或補助非政府組織辦理綜合家庭服務中心為支援。以深水埗區為例，除深水埗保護家庭及兒童服務課外，另有二處長沙灣綜合家庭服務中心與大坑東綜合家庭服務中心，提供該地區家庭支持性援助與服務。

（三） 可供本市提供相關服務規劃之處

1.建立明確兒童虐待工作程序手冊

因兒童虐待類型多元，例如：精神虐待、疏忽..等，常因認定不一致，引發專業間合作難以形成共識，故可參考香港社會福利署制訂「處理虐待兒童個案程序指引」，針對難以判定案例提供依循處理原則，且為各相關網絡單位共識，如警方、社工、醫護人員、教師、幼兒工作者，協助網絡人員不會因工作人員更替，影響工作。

2.跨專業討論會議

在台灣對於兒童虐待跨專業討論會議是由兒童保護社工人員召開，但在香港模式值得參考地方是授與各服務單位都可主動召開，落實兒童保護工作為各專業間都需負責工作，且對於後續服務處遇分工也會較容易跟進，達到真正跨專業合作原則，另也會邀請疑似兒童虐待家長到場說明，較不會直接標籤化疑似施虐家長，給予可討論空間，對於後續配合親職教育也較易執行。

(四)實體入鏡



說明：保護家庭及兒童服務課相關宣導資料



說明：由王秀燕局長致贈臺中名產給深水埗區保護家庭及兒童服務課高級社會工作主任

陸、建議

回應本次參訪目的與結論，參訪人員建議如下：

（一）家庭福利服務中心服務模式實施情況檢討

香港家庭及兒童福利服務的現行政策是以「兒童為重、家庭為本社區為基礎」理念進行推動，但現階段本市家庭福利服務中心自 102 年開辦以來尚在進行在地資源整合服務及社區宣導工作中，未來可仿照香港家庭福利服務中心作法，每隔幾年委託學術研究機構進行研究，給予實務成效評估及意見檢討，作為家庭福利服務中心推動方向依據。

（二）預防支持性專業工作人力之提升

現階段家庭福利服務中心社工員需擔負社會救助調查、弱勢人口福利服務等相關工作，致使社工疲於奔命，預防工作相行見肘，但預防性工作卻是避免家庭瓦解兒童遭受不當照顧第一道防線，需要社工員透過多層面介入策略，提供一系列的預防、支援及專門服務，配合社區中的轉變需要，故對於預防支持性專業工作人力可參照香港綜合家庭服務中心，增加社工人力，分成家庭輔導組、家庭支援組及家庭資源組實施三級預防性工作。

（三）結合社會住宅，成立兒童之家

因機構式兒童安置照顧較不利兒童身心發展，香港兒童之家是結合社會住宅概念發展，從社會住宅裡配置兒童之家戶數，每戶設有代家長、家事員等工作人力，共同照顧約 8 名兒童，以家庭照顧模式實施，使兒童在家庭環境成長發展，生活在社區，目前本市尚未有社區家庭式兒童之家，都是已機構安置及寄養家庭為主，未來可參照香港社會住宅模式，發展兒童之家。