

公務出國或赴大陸地區報告（出國類別：考察）

## 104 年參訪香港特別行政區 綜合家庭服務中心出國報告

服務機關：臺中市政府社會局

姓名職稱：楊惠如股長、林怡姣高級社工師、  
崔俊傑約聘社工督導員

派赴國家：香港特別行政區

出國期間：104 年 12 月 21 日~23 日

報告日期：105 年 1 月 22 日

## 目錄

|               |    |
|---------------|----|
| 一、摘要.....     | 2  |
| 二、出國人員名單..... | 2  |
| 三、目的.....     | 2  |
| 四、過程.....     | 2  |
| 五、心得.....     | 8  |
| 六、建議.....     | 11 |
| 七、附件.....     | 14 |

## 一、摘要：

香港綜合家庭服務中心具備「方案多元，重視夫妻、男士輔導及單親服務」、「提供近便性服務，空間規劃完善」、「組織健全目標明確，累積倡導社會企業」、「社區協力合作，運用及結合社區的資源網絡」等優點，其社工人員展現出的專業以及服務方案都很值得本市學習。

## 二、出國人員名單：由社工科派員參加，共計3人。

| 職稱                        | 姓名  |
|---------------------------|-----|
| 股長                        | 楊惠如 |
| 高級社工師<br>(西區家庭福利服務中心督導)   | 林怡姣 |
| 約聘社工督導員<br>(石岡家庭福利服務中心督導) | 崔俊傑 |

## 三、目的：深入瞭解香港綜合家庭服務中心服務輸送面以及當地社區工作實務，以作為本局推動家庭福利服務中心業務參考。

## 四、過程：

### (一) 明愛屯門綜合家庭服務中心

#### 1. 機構簡介：

自一九七七年，明愛家庭服務開始為屯門區居民提供服務。二〇〇二年四月開始，更率先與救世軍屯門青少年綜合服務合作，實踐為期兩年的先導性綜合家庭服務計劃，而在二〇〇四年十月起，該中心正式轉型為綜合家庭服務中心，以綜合手法為區內家庭提供預防性、支援性及補救性的一站式綜合家庭服務。

本著「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的路向，透過一站式的整合，使家庭發揮內在的能量，並運用社區資源，以加強個人和家庭的抗逆力，達到互助的效果，有效地預防及應付各種問題和挑戰。

#### 2. 服務目標

- (1) 促進家庭成員關係，強化及鞏固家庭功能，促進家庭和諧。
- (2) 提高個人及家庭處理困難的能力，提供情緒上之支援及解決問題的方法。
- (3) 連繫區內資源，宣揚及建立互助社區。

### 3. 服務對象

中心的服務對象包括居於山景、大興、良景、田景、建生、兆軒苑、新圍苑、兆隆苑、兆畦苑、兆邦苑、海麗花園、寶怡花園、盈豐園、河田村的家庭或個人。

### 4. 服務內容

- (1) 家庭輔導服務：提供專業輔導服務、危機介入、治療小組服務。
- (2) 家庭支援服務：透過不同形式的活動，灌輸及加強家庭成員的不同需要，以強化家庭功能及促進家庭關係的目標，活動形式包括家庭生活教育、社區教育活動、婚姻培育小組、單親互助小組、男士成長服務及家庭支援服務，另給予實質援助及轉介服務、輔導諮詢服務。
- (3) 家庭資源中心：透過提供多元化資源，協助家庭連繫不同的社區資源，以增強其家庭功能及預防家庭問題的發生。多元化資源包括書籍、報刊及影音資源閣、義工培訓、康樂活動、興趣班。

### 5. 申請及退出服務方式：

- (1) 申請服務：申請者可於辦公時間內致電或親臨中心查詢或由其他機構轉介。
- (2) 退出服務：一般情況，當共同訂定的個案目標、小組或活動完結後，服務結束。特別狀況，服務使用者或社工均可提出終止服務。

### 6. 服務費用：輔導服務及轉介服務費用全免，小組活動或婚前小組案個別項目收費。

### 7. 服務時間：周一、二、四上午 9 時至下午 5 時，周三、五上午 9 時至晚上 8 時 30 分，周六上午 9 時至下午 1 時。

### 8. 其他：每年度需服務 600 個新個案，辦理 48 個小組及 60 個活動。

## (二) 仁愛堂長者地區中心

1. 仁愛堂為一歷史悠久之慈善福利機構，自 30 年代開始建立診所，贈醫施藥，並展開救貧賑災的工作。為配合社會的發展及需要，於 1977 年註冊為非牟利慈善團體，積極拓展各項服務計劃，為市民提供社會福利、教育、醫療、康體、環保及社會企業等服務，服務單位超過 90 個，遍佈屯門、元朗、天水圍、大埔、沙田、荃灣、深水埗、葵青、將軍澳、黃大仙、觀塘、尖沙咀、銅鑼灣及東涌等地區。為香港新界地區大型非營利組織代表之一。
2. 仁愛堂轄下有 5 大部門，此次參訪主要以社會服務部門為主。仁愛堂社會服務科下設有 4 個部門，包括社區發展部、社區服務部、長者地區及鄰舍中心部、幼青及長期護理服務部，共有 30 個服務單位，以「匡老扶幼助弱勢、鞏固家庭建社區」為使命，服務廣及全港各區與各年齡層，尤其關注長者、需要長期護理和弱勢社群人士之福祉。
3. 長者地區中心：是一種地區層面的長者社區支援服務。目的是透過服務長者或鼓勵長者服務他人，幫助長者在社區過著健康、受尊重及有尊嚴的生活。此外，長者地區中心亦聯繫地區上各服務單位，更有效地運用社區資源，共同建立一個關懷長者的社區。
4. 長者社區照顧服務日間護理單位：是社會福利署的認可服務提供者，專為患有腦退化症（即老人痴呆症 / 認知障礙症）的 60 歲或以上長者，提供跨專業、人本及多元化的服務，以期達致「長者安老，護老者安心」的服務使命。中心會透過不同專業醫護團隊的評估介入，包括：註冊社工、職業治療師及護士等，為腦退化症長者設計並提供多角度的日間照顧及訓練。
5. 長者鄰舍中心：共有 4 間，分別為位於元朗朗屏邨的田家炳長者鄰舍中心、大埔運頭塘邨彭鴻樟長者鄰舍中心、屯門三聖邨吳金玉紀念長者鄰舍中心與及沙田穗禾苑的香港台山商會長者鄰舍中心；而長者活動中心則有 2 間，分別為位於銅鑼灣伊榮街之田家炳銅鑼灣長者鄰舍中心與及沙田駿景園的香港台山商會長者活動中心。
6. 長者活動中心：為 60 歲或以上長者提供服務外，更引入「先進會

員」制度，為 45-59 歲的退休人士服務。服務包括舉辦社交及康樂、教育及發展性活動與輔導服務等，使長者們能善用餘暇及發揮潛能，加強社會觸覺及對新事物的認識；並透過群體生活，建立良好人際關係。同時，憑藉他們離開工作崗位不久，對於多方面的知識技能仍有一定的掌握，鼓勵其在活動和參與義工服務過程中服務他人，發揮樂己助人的精神。

7. 與我國的差異：仁愛堂為一歷史悠久之慈善福利機構，轄下組織包含社會福利、教育、醫療、康體、環保及社會企業等服務，服務單位超過 90 個，組織龐大、服務多元，為相當健全的非營利組織，相較我國的非營利組織多為單一對象的服務，有很大不一樣。單位組織內彼此橫向連結密切，連結鋪陳綿密社會福利網絡，組織除獲得政府資助外，財源更利用社會企業方式自足回饋。此外，仁愛堂深耕地方，與社區結合一體，成為居民習慣自主前往場域。

### (三) 天水圍（北）家庭福利服務中心

1. 機構服務內容內涵介紹：

隸屬於香港國際社會服務社，受社會福利署委託成立家庭福利服務中心。中心的服務宗旨係以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的服務理念，服務以服務區域範圍內的人士及家庭為服務對象，所提供之服務皆係以加強個人及家庭解決問題的能力；強化家庭功能，促進家庭和諧；善用社區資源，宣揚互助社區為工作目標。中心的服務模式主要由家庭資源組、家庭支援組和家庭輔導組整合而成的綜合服務，為個人和家庭提供全面、整全和一站式的服務，以滿足社區個人及家庭各式各樣的需要，依其需要提供一系列預防、支援和補救性的服務。

2. 中心設施：中心服務設施包括入口處設有諮詢服務櫃台，當值的社工員在此辦理民眾參加活動的報名手續及索取中心不同活動的宣傳資料，民眾有預約與社工員會談時間亦在諮詢處辦理登記。中心為提供服務所需，尚設有親子閣、資源閣、面談室、活動室及家政室等活動空間，各個空間之功能介紹如下：

- (1) 親子閣：此空間預備了很多益智有趣的玩具供民眾在中心內借用，全部為免費。
  - (2) 資源閣：在此空間陳列放置許多報章、雜誌及有關家庭生活教育的書籍，提供民眾在中心內借閱；並會定期舉辦不同主題的展覽、錄影帶分享，透過這些設施及活動來推廣健康實用的家庭教育資訊。
  - (3) 面談室：中心共有 3 間面談室，供社工員提供輔導/諮詢服務之使用。
  - (4) 活動室：在此空間可以舉辦不同的小組、講座或活動之用，設有影音器材，約可容納 60 人。
  - (5) 家政室：在此舉辦跟煮食有關的小組及活動，透過小組及活動讓街坊朋友互相認識，彼此守望相助，加強鄰舍關係，並增加大家對社區的認識和歸屬感。
3. 中心服務對象：
- (1) 諮詢服務：任何有需要人士。
  - (2) 個案服務：居於天悅邨、天逸邨、天恆邨、俊宏軒、天頌苑、天富苑及慧景軒的居民。
  - (3) 小組及活動及其他服務：有興趣參與的個人及家庭轄區內服務人口數約計 10 萬人左右。
4. 服務內容：
- (1) 深入輔導服務：治療小組、危機介入、家庭支援組。
  - (2) 短期輔導服務：轉介服務、互助及支援小組、家庭資源組、諮詢服務、義工活動、外展服務、家庭支援計劃、家庭生活教育、教育及發展小組/活動、新來港兒童適應課程。
5. 服務費用：免費諮詢及個案服務。小組、活動及其他服務酌量收費。
6. 入會須知：中心會員，免費（三年有效會籍）；個人會員，年滿 6 歲的香港居民；家庭會員，2 人或以上同住親屬的香港居民，其中一名同住家庭成員需年滿 18 歲。
7. 服務特色：中心依據社會福利署所設定的全年服務指標規劃相關的

服務內容，社會福利署範定本中心全年之服務量為：個案輔導 566 案、小組 39 個、方案活動 57 個。

- (1) 個案輔導服務：分為短期輔導個案（一般性）及深入輔導個案。
- (2) 小組（團體）：分為互助、發展/教育及支援、治療等不同功能之小組。
  - A. 互助小組為全年度辦理之小組，其目的在協助小組中的成員學習互相幫助，以達到在日常生活中自助助人之目標。
  - B. 發展/教育及支援小組，其目標在協助小組成員自我功能提升，如親職教育小組即在協助組員如何管教子女。
  - C. 治療小組其主要針對特殊個案之特別需求而開設，通常其對象為深入輔導之個案，如情緒困擾之治療小組。
- (3) 活動：分別有家庭、婦女、青少年、兒童及義工等相關活動，一般家庭成員均可參加。

8. 中心組織：中心職員共計 23 位，其中專業社工員 18 位。

#### (四) 聖雅各福群會灣仔綜合家庭服務中心

1. 服務宗旨及目標：致力發掘及培育家庭本身的潛能，促進家庭成員間的溝通及關懷，提升他們一起解決問題的能力。透過提供多元化的社會服務，強化家庭功能，讓家庭成員在這環境中得到滋養，從而建立一個健康、愉快及富生命力的生活環境。
2. 服務對象：灣仔區內居住的人士，家庭及其家庭成員。
3. 服務內容：
  - (1) 輔導服務：子女管教輔導、婚前輔導、婚姻生活輔導、離婚 / 再婚輔導、婚姻/兩代相處輔導、姻親 / 兩代相處輔導、人際關係輔導、個人情緒輔、危機介入。
  - (2) 轉介服務：住院照顧、復康服務、臨床心理服務、家務指導服務。
  - (3) 支援及資源服務：諮詢服務、新來港人士服務、單親家庭服務、低收入家庭服務、少數族裔服務、婚姻培育、家庭生活教育服務、親子活動、社區資源介紹、義務工作。
4. 人力配置：14 個社工、2 位督導(個案及行政)及 5 名文員。

5. 申請及退出服務方式：

(1) 申請服務：申請者可於辦公時間內致電或親臨中心查詢有關服務，並按個別服務及性質，填寫申請表格和接受評估。

(2) 退出服務：服務使用者欲終止服務，可向社工提出。

6. 服務費用：輔導服務免費；小組及活動按個別活動收費；中心會費免費。

7. 服務時間：周一、三、四上午 9 時至下午 5 時 15 分，周三、五上午 9 時至晚上 8 時 45 分，周六上午 9 時至下午 12 時 45 分。

## 五、心得

### (一) 明愛屯門綜合家庭服務中心：

1. 活動多元，重視夫妻、男士輔導及單親服務：重視家庭內婚姻夫妻關係，發展婚前輔導、婚姻夫妻活動及男士成長服務，藉由辦理婚姻小組及戶外同遊活動，以提升夫婦的溝通與感情、親職能力及社區參與；另成立單親家庭俱樂部，辦理各項互助小組、親職及親子活動，為單親家庭提供完整及定期性的支持活動。

2. 提供近便性服務，空間規劃完善：中心位於社區一樓，接待空間明亮且提供閱讀專區及電腦設備，另辦公室與活動空間隔離，具相對安全性；配置多間會談室、遊戲室、治療室、會議室、活動廚房及大禮堂等各項空間，活動多可在中心直接辦理；服務積極，除採取會員制度，以便主動通知民眾各項小組及活動，另增加夜間服務時間，提高民眾參與動機。

### (二) 仁愛堂長者地區中心：

1. 仁愛堂組織本身服務項目多元，有助於提升方案達成率：仁愛堂服務領域為兒童發展及教育、長者及健康、家庭及社區、成長及社會復康、職業訓練等多元面向，就這樣一個本身資源豐富的民間組織承辦家庭服務中心這樣一個整合性的服務方案而言，強大的支援後盾與廣泛的資源連結，為地區提供完整服務網。

2. 組織發展因應社會需求變遷永續經營：隨著組織發展到一定規模，

仁愛堂依據組織目標『匡老扶幼助弱勢、鞏固家庭建社區』隨時檢視所有的服務方案，建構服務區域完整組織，讓服務輸送能直接達到各個角落，並隨時調整組織工作型態，以符合社會需求。

3. 組織健全目標明確，累積倡導社會企業：面對香港社會轉型，經濟結構改變，仁愛堂針對區內居民職業培訓，就業輔導和職業推介，為有需要人士提供服務，提升他們就業競爭力，以便再投入就業市場，仁愛堂轄下個單位亦提供職缺給弱勢居民，協助穩定工作與生活。
  4. 網頁經營豐富徵信大眾，有助於募款：網頁的資料相當豐富，方案與組織宗旨相互對應，取得大眾之信任，相對的提升大眾捐款意願，有助於組織經費之來源與穩定。
  5. 服務商品化，運用空間多角經營，開闢組織財源：
    - (1) 提供企業服務商品，由企業向組織購買如心理諮商等服務項目，再由組織針對有需求的企業員工提供服務，供企業藉以穩定員工情緒、造福員工，提昇工作效能，意即將服務商品化。
    - (2) 運用組織空間如一樓經營健身房、游泳池，羽毛球室，按摩中心，藉著收益增加組織財庫，開闢服務方案的財源，同時雇用弱勢民眾，透過社會企業型態，達到福利回饋。
  6. 設置行銷專責單位，謀求組織之發展：一般社會福利團體對於行銷多有不足，該組織設置專責單位，透過內外的溝通，提升志工及同工家屬的認同，並推動企業志工團體捐贈文化，對於組織的發展規模日益茁壯有推波助瀾之效。
  7. 落實資源盤點便於連結，提升服務品質及效能：對於服務領域進行資源盤點，掌握資源訊息，對於相關需求能即時連結，提升服務之品質與效能。
  8. 使用者付費概念：部分方案需收費，使民眾有使用者付費之觀念，亦更佳認真與珍惜活動的參與。
- (三) 天水圍（北）家庭福利服務中心：
1. 「綜合家庭服務中心」的定位清楚明確：社會福利署天水圍（北）

綜合家庭服務中心重點放在一級預防，也兼做二級預防工作。服務對象是一般人士及家庭，對個案零拒絕，任何人都可以接受中心的服務，不特意去區分個案類型。中心詢問處的工作人員，讓有需要的民眾填寫「接案表」後，了解其問題及需求，銜接中心內合適的組別提供服務，或轉介外單位服務。中心的組別有家庭輔導組提供個案輔導、危機介入、治療小組等；家庭支援組提供互助及支援小組、家庭生活教育、義工活動、康樂活動等；家庭資源組：個案諮詢、社區教育，書籍、電腦及玩具借用等。

2. 綜合家庭服務中心與社區協力合作，運用及結合社區的資源網絡：社工員不僅提供個案服務、辦理團體與社區活動，並與社區網絡結合，且善用區域特性與資源，評估社區凝聚力，選定有凝聚力的小型社區，由社會福利署政府部門起頭帶領社區的資源網絡，發展成在地的社區資源，再以成功範例擴散至其他社區，紮實的建構社區服務，為家庭服務中心一個重要特點。
3. 社會福利署與綜合家庭服務中心之間的關係：兩者間的關係不僅是行政上的，還包括社會福利署對於綜合家庭服務中心的整體規劃，是有系統的、有脈絡的在進行，從十幾年前慢慢逐步的建制下來，建構對綜合家庭服務中心一個模式的運作原則及拿捏，還有中心核心目標，在此社會福利署皆扮演重要角色。社會福利署轄下家庭福利服務中心有公部門自營，也有委辦 NGO 團體承接。中心在社會福利署的規劃之下，各個中心有相同的部份，同中又有異，各自發展出特色，在異的部份又有一些相同的部份，交織出服務當中的一個特色。
4. 綜合家庭服務中心空間設置完善：在地狹人稠及寸土寸金的香港，中心空間設置齊全，包括面談室、小組活動室、兒童天地、電腦室、廚房、打鼓室、禮堂等設置，供社區民眾與弱勢家庭使用，且在中心完善的活動規劃與人力配置，使空間運用得宜，未有閒置或挪為他用之情形。
5. 綜合家庭服務中心內之團體及小組活動多：綜合家庭服務中心，每

個月規劃的團體及小組活動數量多且多元，天水圍（北）綜合家庭服務中心，104年共辦理53場次，平均每個月辦理3場團體，12個小組活動，平均每個社工員一年辦理5至6個活動，且辦理的團體及小組活動參與率高，實有別台灣家庭服務中心之現況。台灣的社工員僅專注在個案工作上，宜借鏡香港拓展服務內容至團體工作與社區工作，將可更深入瞭解民眾與團體及社區居民的需求與互動。

6. 香港綜合家庭服務中心名稱明確，服務對象界定清楚：台灣各種服務中心林立，諸如新住民（新移民）服務中心、單親家庭服務中心、家庭福利服務中心等，是否學習香港應統一各中心之名稱及服務對象。另外，台灣有些中心服務對象重點放在三級預防或兒保個案，有些中心服務對象在一、二級預防工作，造成中心服務對象定位不清楚，中心的服務個案來源，宜以現有的經濟扶助個案、6歲以下兒童主動關懷方案及連結高風險關懷個案，以及早識別及列管服務對象。

(四) 聖雅各福群會灣仔綜合家庭服務中心：

1. 重視外展服務，主動接近需服務支援之家庭：由於主動尋求服務者有限，為提供及早辨別有需要的個人與家庭中心招募及培訓個人及家庭擔任家庭支援者，協助開展關懷探訪及外展活動，並到地區婦幼醫院定期駐點服務，或與鄰近社區單位建立伙伴關係合辦活動等，以主動發掘有需求之家庭，提供預防性服務。
2. 資金運用彈性，視需求聘用人員或發展方案：由於受資助機構可自行運用經費，中心可依照其服務需求及方案規劃，如灣仔中心聘用專職家務指導服務員提供服務、聘用文員或是天水圍綜合家庭服務中心則聘用高級社工師或配置非屬社工人力的工作職位等安排，除尊重機構經營的理念及規劃，更讓社工專業人力專職提供直接服務，聘用行政人員處理庶務性行政工作，使經費及人力更有效運用。
3. 連結商業部門及其他資源推動服務：結合一般基金會或商業部門基金會，如迪士尼兒童基金合辦活動，或由書伴我行（香港）基金會贊

助於中心設置書包圖書館等，該中心運用及爭取資源予有需要的家庭，亦讓企業發揮社會責任，互利合作。

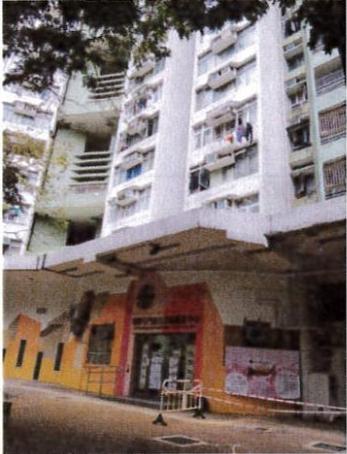
## 六、建議：

1. 社區型社工人數應提升：本次參訪 4 個機構，香港每名社工服務人口比，從 1 名社工服務 6,250 人至 8,824 人不等，對照本市家庭福利服務中心，每名社工需服務 17,067 人至 43,199 人，可有較好的服務品質。建議本市未來應逐年增加社區型社工人力，逐步降低社工服務人均比。
2. 發展公設民營中心：基於香港綜合家庭服務中心係公營及民營中心並存，於參訪中也發現民間單位相較公辦中心辦理之活動更具多元及豐富，甚至可依著母機構資源發展特色方案，建議本市拓展規畫家庭福利服務中心可依香港模式嘗試推動民營方案，建置全然無公權力角色之中心經營模式，透過績效規範，可評估該中心究竟由公辦或是民營其服務成果符合效益，惟委託辦理之財務運用規則，建議考量國情訂定，避免薪資壓榨。
3. 中心地理位置及空間規劃，應能吸引民眾前往：參訪香港模式之綜合家庭福利服務中心發現其中心空間非僅為工作人員辦公處所，更不是民眾申請各項福利及資源等文書的單位，依目前臺中市業務分工，申辦及審核福利業務在地應為區公所社會課，且更具就近性，而中心應該發揮預防性功能，提升家庭功能以降低家庭危機的個案輔導服務、辦理社區型服務方案或活動，惟目前常礙於適合場地難覓，僅能先使用規模甚小之辦公室處所先行營運，使得中心經營更面臨更多的考驗，建議未來新中心的地理位置及其空間規劃，應具就近性，如交通便利，另空間規劃能吸引民眾前往並符合專業工作使用之原則並注意考量安全性，如香港的中心多有配置為親子角、閱讀區、廚房，另工作人員辦公室屬獨立空間具安全性等考量。
4. 香港的綜合家庭服務中心分成社會福利署及受資助非政府機構兩類，兩者都以方便使用、及早辨別、整合服務和夥伴關係的指導原

則下，支持和鞏固個人及家庭，並以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的原則提供服務，中心組成部分係家庭資源組、家庭支援組及家庭輔導組，針對受資助非政府機構規範應提供服務個案、小組及活動次數，活動內容則依其地方民眾需求及組織特性進行規劃發展，由於本次參訪明愛屯門綜合家庭服務中心屬於民間經營，長期在地經營，活動規劃具有自由發展空間並具組織及地區特色。

5. 相對本市之家庭福利服務中心係屬公部門組織，目前仍需兼具公部門審核福利資格、甚或是公權力角色，與僅提供資源與服務之香港家庭服務中心工作角色大不相同，另對照香港中心辦理之小組、活動，基於台灣的社工員專業訓練、公部門組織任務分工、人力配置及民情不同，是否得以發展小組活動，倘辦理婚姻及親子教育與家庭教育中心之區別，而服務對象定位弱勢家庭或是一般民眾、中心場地擇定及空間規劃應俱備之硬體規格等，建議從目前發展困境等問題，再加入香港經驗，重新思考本市家庭福利服務中心應有之空間硬體，中心專業服務的組成部分、角色及服務內涵，專業人力及專業能力培植，才能將目前純然社工個案服務順利轉型，建置新的服務模式。

七、 附件：

|   |  |
|---|--|
| <p>中心外觀</p>   | <p>服務台及休憩室</p>   |
|    |    |
| <p>空間設施：公共空間交誼廳及電腦區、遊戲治療室、廚房、會談室及禮堂</p>   |  |
|  |  |
|  |  |



中心一樓介紹海報

中心廊道布置



閱讀區

電腦區



宣傳單張角落



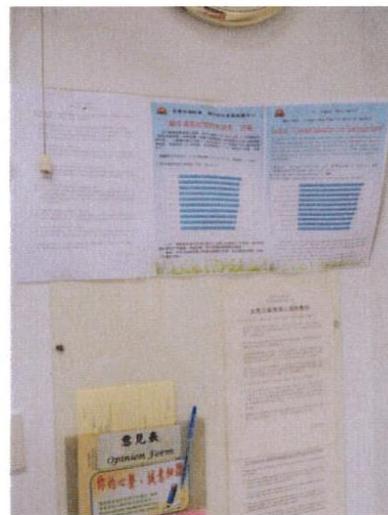
接待處及遊戲角



會談室



會談室各項注意事項



廚房



會議室



物資儲藏室



禮堂

