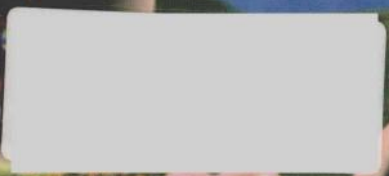


社會工作綜合服務

經驗與展望



週年

香港仔街坊福利會社會服務中心

說宣

社會工作綜合服務珠璣集

——經驗與展望

香港仔街坊福利會社會服務中心

關銳煊

陳永昌

合編

社會工作綜合服務珠璣集——經驗與展望

編者：香港仔街坊福利會社會服務中心
社會工作綜合服務珠璣集——經驗與展望編輯委員會

主編：關銳煊教授

陳永昌博士

編輯：黎志棠總幹事

鄭恩寶主任

溫艾秋主任

連麗娟主任

李鳳春主任

崔耀明先生

郭靜韻小姐

出版：香港仔街坊福利會社會服務中心

香港香港仔大道180號B

書面設計：彭金有先生

承印者：傳真廣告印刷公司

國際書號：962-85117-1-8

定價：港幣八十元正

一九九七年三月初版

版權所有 不得翻印

Album of Integrative Social Services — Experience and Prospect

Editorial Board : Aberdeen Kai-fong Welfare Association Social
Service Centre
Album of Integrative Social Services Editorial
Board

Chief Editors : Prof. Kwan Yui Huen
Dr. Jimmy Chan

Editors: Mr. Lai Chi Tong
Miss Kwong Yan Po
Miss Wan Ngai Teck
Miss Lin Lai Kuen
Miss Lee Fung Chun
Mr. Tsui Yiu Ming
Miss Kwok Ching Wan

Publisher : Aberdeen Kai-fong Welfare Association Social
Service Centre
180B Aberdeen Main Road, Aberdeen,
Hong Kong

Printer : Authentic Advertising & Printing Co.

Book Cover Designer: Mr. Raymond K.Y. Pang

ISBN : 962-85117-1-8

Price : HK\$80

© March 1997 by Aberdeen Kai-fong Welfare Association Social Service
Centre

ALL RIGHTS RESERVED

序 一

洞悉先機 領導潮流

香港仔街坊福利會社會服務中心為一非牟利之非政府組織，於一九七六年底開始在南區推行社會福利工作，並一直本著「倡互助共襄鄰里、建文娛服務社會」之宗旨服務大眾。過去廿年來，該社會服務中心均致力發展不同類型服務，以配合社會福利發展政策及不同人士之需要。時至今天，已開設了六個社會服務單位，為南區二十多萬坊眾提供優質的福利服務。

社會福利服務政策會隨著社會之發展及需要而有所改變。為應所需，香港政府在一九九一年三月已發表了《跨越九十年代香港社會福利白皮書》，其中明確地認為以綜合方式來提供福利服務是一個適合時宜的服務模式，可迎合現今服務對象的廣泛需要。我們十分鼓勵非政府組織多採用此模式工作，而在推動綜合服務的同時，政府亦無意製造一個單一的綜合服務模式。換言之，我們希望不同的福利服務機構能根據其實際情況而作出適切的服務模式去符合所需。觀乎香港仔街坊福利會社會服務中心，他們亦積極嘗試採用此綜合化服務模式工作，並於一九九三年擴建其社會服務中心大廈後，開辦更多服務單位以配合其提供多元化服務之宗旨，並收綜合服務之效。從地理層面上來看，在同一中心大廈內提供多元化服務，可服務不同年齡的坊眾；而在服務層面上，機構內不同的服務單位亦可互相聯繫，並結合不同的工作方法與服務對象，使服務層面推得更廣更闊。

香港仔街坊福利會社會服務中心藉著成立廿週年之機會，彙集本地各學者及其員工工作經驗文章，出版《社會工作綜合服務

II 社會工作綜合服務珠璣集

珠璣集——經驗與展望》一書，實在具有重大意義，一方面可與社會人士分享該機構過去廿年的工作經驗及成果，另一方面亦可就綜合服務工作模式作一深入探討，尋求及啟發未來香港社會福利服務的發展方向。此實乃配合事宜，洞悉社會需要與領導潮流之舉，值得我們支持和推崇。

衛生福利司
霍羅兆貞

序 二

字字珠璣 見解精闢

香港政府於一九九一年的《跨越九十年代香港社會福利白皮書》中，清楚指出以綜合方式來提供福利服務。自此，政府便正式確認日後社會福利服務的發展須朝著這方向邁進，以求達到服務範圍不但「專」及「精」，更要「博」而「廣」，去迎合社會上廣泛的需要。

社會福利署作為執行部門，一方面極力向各社會福利機構鼓吹綜合化的概念，另一方面扮演著積極的協助者角色。在過往的四、五年間，我們全力支持青少年服務綜合服務隊，就其發展提供充足的資源及導向性的指引，令青少年服務能更有系統地在香港發展。

另外，社會福利署在一九九六年中推行的「長者社區網絡計劃」，亦採用了綜合方式的概念，為社區內有獨特需要的長者建立網絡，提供支援服務。這個計劃除了以受助者本身的需要為依歸，在服務的層面上，與地區組織加強聯繫，亦鼓勵和動員社區內不同層面的人士參與，以靈活和多元化的方式，使受助者能獲得更全面的支援。

總括來說，綜合社會福利服務的推行模式非常廣泛，我希望非政府機構與我們並肩攜手，就此服務方向作出多方面的嘗試。

香港仔街坊福利會社會服務中心成立至今二十年，一貫抱著「倡互助共襄鄰里，建文娛服務社會」的宗旨，配合政府的綜合福利服務政策，以務實關懷，熱誠專注的態度，為南區居民提供多元化的服務，由初期的社區中心及老人中心，發展至今有六個不

同的服務單位，服務區內不同年齡及社會階層人士，貢獻良多。

能夠在這一個機會，將過往二十年的工作經驗，彙集成《社會工作綜合服務珠璣集——經驗與展望》一書，在服務綜合化的概念上，作出廣泛討論，並總結同工們過往寶貴的工作經驗，加上精闢的見解，可說是字字珠璣，對啟發日後在區內策劃推行社會福利服務的方向，有莫大的激勵和參考價值。

社會福利署署長
梁建邦

序 三

總結過去 展望未來

香港仔街坊福利會社區服務中心於一九七六年底正式開始為南區居民服務，至今已有二十個年頭。在中心的幹事、職員和前線社工的共同努力下，服務中心已逐步發展成為南區較具規模的社會服務團體，能為二十八萬多南區居民提供包括社區教育、家庭服務、外展服務、耆老中心及青少年輔導等多方面的社會福利服務。

二十週歲正是人生中踏入青年時期，是最有朝氣，對前景充滿希望與自信心的時期。為回顧過去成長中的寶貴經驗及指導今後的社會福利工作而出版《社會工作綜合服務珠璣集—經驗與展望》，確是為社會福利界的服務發展作出了有益的啟示。

安老扶幼，服務社群；造福坊眾，澤被鄰里，這歷來被社會譽為美德，是我中華民族之優良傳統。社會服務中心的員工秉承美德、發揚傳統，多年來敬業樂業，奉獻社會，這種精神很是令人欽佩。他們經常留意社會所急需，拓展服務對象，深化服務內容，在社會服務這塊園地裡不斷進取，辛勤努力，為南區社會環境的和諧融洽與安居樂業，作出了有益的貢獻，因而深受南區街坊、屋邨居民及社會各界人士的讚譽。

在中心成立二十週年的時刻，也正是香港快要回歸祖國，實現一國兩制，港人治港，成立香港特別行政區的時刻。我們面對一個新的歷史時期，總結過去，展望未來，必將以更多的服務內容，更高的服務質素，為將來香港特別行政區及南區廣大居民多作貢獻，俾達致「貴會」倡互助共襄鄰里、建文娛服務社會之宗

旨，這確是十分有意義的。

香港的社會福利工作近十年有了一定的發展，但是仍存在不少有待解決的問題。在香港回歸祖國後，香港的社會福利工作，也會隨著社會經濟的不斷發展而發展，使廣大市民更能分享社會繁榮的成果，共同締造香港更加美好的明天。

新華社香港分社
港島辦事處副主任
袁坤泉

序 四

珠璣顯玄機

服務綜合化是香港社會福利服務的一個重要課題，亦是一個必然的發展趨勢，近期更成為社工行內的討論焦點。而其要義則在於籌劃服務時絕對尊重個人、家庭及社區的完整性，以及盡量減少不必要的行政程序，使服務使用者能盡早獲得所需的服務。

自五十年代至今，香港的福利服務朝著專業化的方向發展，提供模式大多以服務種類來劃分，如安老服務、家庭服務、兒童及青少年服務等。惟分類過於細緻，在一定程度上會出現服務分割的現象，以致服務對象可能要奔走於不同的服務單位，才能獲得所需的服務。

然而，我們所倡導的福利服務是「以人為本」的，我們必須在為服務使用者提供自己所擅長的專業的優質服務之際，亦顧及服務使用者的其他需要，免致服務分割的情況會影響到他們接受適時及適切的服務。而推動服務綜合化便是一個極為有效的方案。

其實政府早在一九九一年所發表的《社會福利白皮書》中亦已肯定服務綜合化的重要性，而在推行的形式上，白皮書亦曾就家庭及兒童服務、青少年服務、安老服務等提出了一些建議。近年來，一些機構更在個別服務上作出嘗試，如成立青少年綜合服務隊、社區家庭中心等，它們的經驗都極具參考價值。

服務整合除了可在服務層面上推行之外，亦可透過社區或鄰舍層面建立聯繫不同服務單位的服務網絡，以便為區內人士提供更全面的服務。而另一個值得參考的模式，便是在新市鎮設立綜合社會服務中心，集中在同一地點為居民提供所有基本服務。

事實上，服務綜合化的模式是可以多樣化的，但無論採用何種形式，最重要的還是著重服務的整體策劃，而且要能迎合需要、方便使用者，在介入方法及資源調配方面更要有彈性，在服務提供上要互相協調，並需要有居民的參與，服務才能滿足居民的真正需要。

我很高興香港仔街坊福利會社會服務中心能洞悉先機，看到同工在這方面的需要，將有關經驗輯錄成書，編成極具參考價值的《社會工作綜合服務珠璣集——經驗與展望》。這書不但論述了服務綜合化的發展和意義，更融合了同工寶貴的經驗分享，實是理論與實踐兼而有之。我希望透過這些經驗分享，能進一步刺激同工對有關問題的反思，最後能為服務對象提供更優質的服務以及最佳的照顧。

香港社會服務聯會總幹事
許賢發

序 五

努力不懈 服務社群

香港仔街坊福利會在過去四十多年一直本着「守望相助」、「休戚相關」、「患難相扶」、「移風易俗」的信條為南區居民服務。隨着社會的轉變，坊會早年的工作如：贈醫施藥、現金救濟、甚至文娛康體活動，已由社會上的社會服務機構和本會屬下的社會服務中心提供了。

本會屬下的社會服務中心已成立了二十年，成立初期，我們只提供社區中心服務。若嚴格來說，當時只是政府資助的一個小規模青少年中心而已！但由於社區中心大廈座落地點適中，一直以來均是居民聚會的集中地；加上所辦服務內容十分切合社區需要，所以服務日漸蓬勃。同時，自開辦服務以來，我們均得到社會福利署津貼、公益金、各政府部門和各界人士的支持，所以服務單位不斷增加，服務也多元化，益使我們有更多機會服務南區閭里，也令我們的社工能發揮以綜合服務方法去提供服務的理念。

推動綜合服務，實在是現今社會工作的一項新趨勢。若推行得宜，既可節省資源，又可發揮統一管理的良好效果，更有利使用社會福利服務的群眾，多方得益，真是何樂而不為呢！

今正是本會社會服務中心成立二十週年之際，又面臨香港回歸中國之時，謹以衷心之意，誠意祝福本港社會福利服務日益興旺，本會社會服務中心眾社工推行社會服務綜合化成功；又願我們官民攜手合作，共同努力不懈，服務社群，造福香港。

香港仔街坊福利會
永遠會長
方潤華

前言

專業社會工作雖然源起於西方歐美國家，但進入香港社會福利服務範疇亦凡數十年矣。香港雖然不是一個福利國家，然而在社會福利服務上的發展亦不亞於其他亞太地區國家。由早期團體慈善救濟式的社會福利服務，慢慢發展到由政府每月明令式的社會福利服務，期間專業社會工作人員的建樹不少。在香港經歷了兩次較嚴重的社會騷動事件（一九五八年及一九六六年）後，加上國內政局變動，香港政府在面對大量新增人口壓力下，陸續開展社會福利服務。自七十年代沿用的「社區照顧」福利政策模式迄今，終於香港政府提出新的「社會工作綜合服務」構思，希望先由青少年工作著手，繼而陸續推展至其他服務社群。

香港仔街坊福利會社會服務中心同仁有見及此，更適逢二十週年會慶，乃策劃出版這本《社會工作綜合服務珠璣集——經驗與展望》。期望透過專業學者及前線同工們之專題探討，就社會福利界服務發展作一啟示。故此我們在每一項服務領域內，都邀請學者作出理論性探討分析，再配以前線社工的經驗分享，希望能予讀者們更大的參考價值。而本書各文章所提及「整合」與「綜合」意義是互通。其次我們亦寄望機構同工們借助今次出書機會得以重新評估往昔的實務工作手法和成效。最後更盼能在未來特區政府推行「社會工作綜合服務」之先，我們能就我們的整體經驗提出一些展望及路向。

這本書的出版，實在有賴各專家學者、機構同工們的不斷努力及堅持才能完成。我們亦衷心感謝各位撰稿者的大力支持及編委會同仁們的辛勤工作。我們亦要感謝香港仔街坊福利會社會服務中心管理委員會的信任與支援，使我們最終得以完成這一本專書。同時我們亦感謝陳麗雲教授，李翊駿副教授及趙維生副教授

就本書撰寫寶貴書評。社會工作綜合服務在香港社會服務發展史上是嶄新的意念，我們謹以此書以誌開端，祈盼各位社會福利界同仁再接再勵，不吝賜教，讓社會工作綜合服務有朝一日成為香港特別行政區的福利服務主流，造福所有香港市民。謹此與各位互勉！

關銳煊
陳永昌

目 錄

序一	洞悉先機 領導潮流	霍羅兆貞	I
序二	字字珠璣 見解精闢	梁建邦	III
序三	總結過去 展望未來	袁坤泉	V
序四	珠璣顯玄機	許賢發	VII
序五	努力不懈 服務社群	方潤華	IX
前言		關銳煊、陳永昌	XI
第一章	社會福利服務提供模式簡介	關銳煊	1
第二章	由社會福利服務綜合化說起	丁惠芳、甄曾媛琪	16
第一部份 社區組織及社區照顧			
第三章	從社區照顧看社會服務綜合化	甄國權	31
第四章	香港仔街坊福利會在社會福利服務發展所擔當的角色	黎志棠	45
第五章	地區工作在社區內發揮的功能——香港仔街坊福利會社會服務中心的經驗	黎志棠、盧家泰	59
第二部份 匯聚理論與實踐——邁向社會工作綜合化			
安老服務			
第六章	綜合安老服務模式的探討	周永新	71
第七章	運用整合服務模式照顧社區弱老——家務助理服務新嘗試	吳偉明、余媽媚、李婉筠	81
第八章	發展安老服務從社區教育開始	盧家泰、梁國傑、羅麗芬	95
第九章	突破老人康樂中心服務	李鳳春、黃淑慧	104

兒童及家庭服務

第十章	兒童照顧	廖淑貞	115
第十一章	推行家庭與婦女服務經驗談	吳綺薇、鄺彩珠	126
第十二章	「社區照顧」及「網絡工作」實踐——在社區中心推行單親綜援家庭服務的經驗分享	梁雪玲、劉蘊善、許少燕	139
第十三章	社區傷健融合！可行嗎？——一個真實的案例	鄺恩寶、梁碧鈿	152
第十四章	兒童平衡發展工作分享篇	郭靜韻	165

青年服務

第十五章	青少年綜合服務	盧熾榮	177
第十六章	淺談青年義工工作	梁雪玲	188
第十七章	走進國內服務經驗談	梁國傑、崔耀明	198
第十八章	回應區內需要——不可缺少的鄰舍圖書館服務	毛少娟、傅家麗	213

社區服務

第十九章	如何重整現時社區發展服務	王卓祺	227
第二十章	回應社區需要的模式：私人樓宇與社區發展工作——鴨脷洲大街及漁暉苑居屋的經驗	黎志棠、許志光	233
第二十一章	工業社會工作服務綜合經驗談	鄺恩寶	248
第二十二章	實踐全面綜合服務模式的第一步——社區工作的潛力	溫艾狄、鄭潔貞、黃仲豪	264

學校服務

第二十三章	社會福利服務與教育機構的關係	陳永昌	279
-------	----------------	-----	-----

第二十四章	學校服新紀元——從中心入校服務看青少年整合服務	湯月有、梁碧鈿	293
-------	-------------------------	---------	-----

第二十五章	學校服務錦囊	崔耀明、吳嘉雯	304
-------	--------	---------	-----

行政管理

第二十六章	建立一套社會服務綜合化的評估制度及方法	梁偉康	329
-------	---------------------	-----	-----

第二十七章	從不同服務單位建立共同服務使命	盧家泰、溫艾狄	356
-------	-----------------	---------	-----

第二十八章	策劃及推行大型活動	鄭恩寶、吳偉明	369
-------	-----------	---------	-----

第二十九章	籌募服務經費淺談	黎志棠、溫艾狄、李鳳春、鄭彩珠	384
-------	----------	-----------------	-----

第三部份 服務對象心聲集

第三十章	坊眾心聲		403
------	------	--	-----

第四部份 邁向廿一世紀社會服務綜合化

第三十一章	社會服務整合的未來發展	黃於唱	411
-------	-------------	-----	-----

第三十二章	社會服務綜合化展望	羅維安	428
-------	-----------	-----	-----

附錄

附錄一	作者簡介		443
-----	------	--	-----

附錄二	編輯委員會名單		445
-----	---------	--	-----

附錄三	1976-1997服務發展一覽表		446
-----	------------------	--	-----

附錄四	1976-1996出版書籍／刊物		447
-----	------------------	--	-----