

兒童住宿照顧及相關服務 第一階段檢討報告

兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會
2022年9月

背景

為加強監管和提升服務質素，社署按 2021 年 7 月完成的『優化整筆撥款津助制度檢討報告』中有關提升津助服務質素的建議，優先開展兒童住宿照顧及相關服務的檢討工作。

2. 2021 年 12 月，香港保護兒童會轄下的「童樂居」發生懷疑虐待兒童事件，引起公眾廣泛關注。在接獲機構的通報後，社署幼兒中心督導組（督導組）、津貼組及保護家庭及兒童服務課即時採取連串跟進行動，以確保相關院舍在照顧兒童、服務質素和監察及牌照規管方面均符合社署的監管要求。有關「童樂居」事件的跟進工作載於附件一。

3. 社署於 2022 年 4 月成立由社署署長領導的「兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會（檢討委員會）」，全面檢視兒童住宿照顧及相關服務的服務質素標準和監察及規管要求，並就各類服務之間的銜接、優化現行服務監管制度等各方面提出具體可行的建議和執行措施，以期加強監管，提升服務質素及保障兒童福祉。檢討委員會職權範圍及委員名單分別載於附件二及附件三。

服務概況

服務目標

4. 政府兒童福利服務的整體目標是支持和鞏固家庭，以提供一個合適的環境讓兒童在體能、情緒和社群方面都得到全面發展；並以「兒童為重、家庭為本、社區為基礎」的服務理念，優先考慮兒童的需要及福祉，確保兒童獲得適當照顧和保護。

服務種類及對象

5. 為支援 21 歲以下因各種原因暫時未能得到家人適當照顧的兒童或有行為及／或情緒問題的青少年，政府透過資助非政府機構提供不同類型的 24 小時住宿照顧服務，因應他們在生理、社交、情緒和智能方面的需要，培育他們成長和發展。服務使用者亦包括無家可歸及被遺棄的兒童，以及需要照顧及接受康復訓練服務的殘疾兒童。

6. 兒童住宿照顧服務可分為院舍服務和非院舍服務。院舍服務包括留宿幼兒中心（又稱留宿育嬰園和留宿幼兒園）、設有住宿服務的特殊幼兒中心（住宿特殊幼兒中心）、兒童院、兒童收容中心、男／女童院和男／女童宿舍；非院舍服務則有寄養服務、兒童之家和輕度弱智兒童之家，為有住宿照顧需要的兒童提供近似家庭形式的照顧環境。上述各類服務共提供4017個名額。各類服務的詳情載於附件四。

供應及輪候情況

7. 社署一直透過「兒童住宿照顧服務中央轉介系統」及「康復服務中央轉介系統」了解各類兒童住宿照顧服務的需求及使用情況，並致力提高處理兒童住宿照顧服務申請及服務配對的效率，在有需要時重整或增撥資源以增加服務名額。在規劃服務時，亦會按區域內不同地區是否有合適的土地或處所、地區內相關住宿照顧服務單位的位置分布，以及有關服務的輪候人數等因素以作出相應配合。有關各類兒童住宿照顧服務於2021-22年度的平均輪候人數、輪候時間及使用率載於附件五。

服務發展

8. 兒童在家庭形式的照顧環境下較能得到適切的關顧，身心健康的成長和發展一般較佳，因此在兒童住宿照顧服務的發展上，政府會優先發展非院舍照顧形式的服務，但仍會提供院舍形式的照顧服務選擇，以便為兒童安排最合適的住宿照顧。

9. 社署於近年持續改善服務流程及資訊系統，以加強對各類兒童住宿照顧服務需求及使用情況的監察，及改善有關服務的運作等。同時，社署亦透過「兒童住宿照顧服務發展委員會」¹，定期與業界檢視兒童住宿照顧的發展，在可行的情況下，優化各項安排，以切合不斷轉變的社會需要。政府近年增撥資源以加強兒童住宿照顧服務的詳情載於附件六。

檢討範疇

10. 檢討委員會於2022年4月26日召開第一次會議，經討論後確立檢討的三大範疇，包括：

¹ 社署與業界及香港社會服務聯會成立了「兒童住宿照顧服務發展委員會」，定期檢視相關服務的運作及輪候情況，探討改善服務的措施。

(a) 服務質素

- (i) 培養以兒童為本及關愛護幼的機構文化及服務原則，提供足夠支援（包括情緒支援、適切督導）予前線員工，以減輕其工作壓力；
- (ii) 加強員工相關培訓，在訓練中引入著重正向關懷幼兒的照顧理念、加強保護兒童意識等，並培養員工正面積極的工作態度，建立穩健的專業服務團隊；以及
- (iii) 研究優化幼兒照顧模式，包括加入更多發展及學習元素，並由專業人士提供輔導服務，以加強服務質素。

(b) 服務規管及監察

- (i) 加強巡查的成效，例如在適切情況下透過科技應用以強化監察，及早辨識員工不當行為或日常運作上可能出現的問題；
- (ii) 檢討營運機構內部的風險管理和監察機制，堵塞現時在日常管理和監察制度上的漏洞；以及
- (iii) 提升企業管治及承擔，考慮引入專家及相關的營運機構共同監察服務運作。

(c) 服務規劃及供應

- (i) 檢視現行兒童住宿照顧服務的服務政策、現有服務供應及服務模式能否滿足或配合服務需要；
- (ii) 加強整體兒童住宿照顧及相關服務的服務銜接、跨專業及跨服務協作，訂立清晰分工；以及
- (iii) 優化人力及資源分配和個案評估機制，以提供到位的服務。

11. 鑑於兒童住宿照顧服務的種類及服務對象各有不同，委員同意分階段進行檢討，第一階段先為六歲以下兒童而設的留宿幼兒中心及住宿特殊幼兒中心服務作檢討，並在 2022 年 8 月完成；而第二階段的檢討將涵蓋其他與照顧兒童相關的服務，目標在 2023 年 3 月完成。

收集意見的方法

12. 自 2022 年 4 月起，檢討委員會及社署透過以下平台／渠道收集各界對兒童住宿照顧服務的意見及相關資料：

- (a) 勞工及福利局及社署於 2022 年 5 月 4 日及 7 月 27 日出席兒童事務委員會轄下的保護兒童事務工作小組會議；5 月 6 日出席立法會福利事務委員會特別會議；及於 5 月 19 日及 8 月 18 日出席兒童事務委員會會議；
- (b) 委員會及社署於 2022 年 5 月 17 日及 20 日探訪香港耀能協會鴨脷洲幼兒中心（住宿特殊幼兒中心）及香港保護兒童會童樂居（留宿幼兒中心），以觀察及了解中心的實際運作情況及所面對的困難與挑戰；
- (c) 社署與兒童事務委員會的工作小組於 2022 年 5 月 30 日合作舉行七場交流會，收集不同類型的兒童住宿照顧服務持份者的意見；
- (d) 社署分別於 2022 年 6 月 7 日、14 日及 22 日與營運留宿幼兒中心及住宿特殊幼兒中心的機構管理層和前線員工舉行多場聚焦小組會議，與持份者就改善相關兒童住宿照顧服務的意見作深入討論；及
- (e) 社署收集留宿幼兒中心有特殊需要的服務使用者的相關統計資料。

13. 有關持份者對兒童住宿照顧服務的意見及建議，以及留宿幼兒中心有特殊需要的服務使用者的相關統計數字分別載於附件七及附件八。

建議

14. 檢討委員會於 2022 年 4 月 26 日、5 月 24 日、6 月 30 日及 7 月 29 日舉行了四次會議，探討及檢視現時兒童住宿照顧服務的情況，考慮所收集的各方意見及服務資料，並就服務質素、服務規管及監察，以及服務規劃及供應的三大檢討範疇討論及提出建議。社署已整合有關留宿幼兒中心、住宿特殊幼兒中心及相關服務的可行改善措施及建議，並臚列如下：

服務質素

15. 兒童住宿照顧服務必須確保兒童獲得適切照顧及保護。因應近年在接受住宿照顧服務的兒童中有不少都有特殊需要，而兒童的家庭背景往往亦較以往複雜²，因此有需要配合兒童需要加強服務支援。我們注意到現時留宿幼兒中心的人手比例與日間幼兒中心的人手比例相若。經參考住宿特殊幼兒中心的幼兒工作人員人手比例和各級照顧人員的職能及其他專業支援等方面的配套後，建議增加留宿幼兒中心的人手比例及增設「幼兒照顧助理員」的職位，讓幼兒工作人員有更多空間及更專注於關顧兒童的成長及發展需要；加強幼兒工作人員的培訓，以提升幼兒照顧的專業性。為此，我們就人手配置、專業支援、增潤職能及加強培訓四方面提出以下 12 項建議：

(I) 強化人手配置

(1) 改善幼兒工作人員的人手比例

- ◇ 現時在留宿幼兒中心有特殊教育／照顧需要的服務使用者超過整體服務名額的百分之四十，而兒童入住留宿幼兒中心的其中一項主要原因是父母有吸毒／濫藥問題，以致兒童的身體先天發展不足，並多患有長期及／或較複雜的健康問題；要照顧這些有特殊和複雜護理需要的兒童大大增加幼兒工作人員和護士職系人員的工作量和工作壓力，再加上住宿服務需要輪班工作，提供每星期七天每天 24 小時的照顧服務，於招聘及挽留人材方面出現困難。
- ◇ 現時，留宿幼兒中心的幼兒工作人員的人手比例為 1 : 6.2，與日間幼兒中心的人手比例 1 : 6³相若。考慮到留宿幼兒中心的全天候運作模式及服務特殊性，建議參考住宿特殊幼兒中心的幼兒工作人員的人手比例(即 1:4.5)，提高前者的人手比例至接近後者的人手比例；同時建議按比例增加高級幼兒工作人員的人手，以加強對幼兒工作人員的督導／訓練，讓他們可獲適當的支援及培訓，

² 根據香港社會服務聯會的一項調查，近年接受住宿照顧服務的兒童和青少年的情緒和行為問題愈趨複雜，相關數字統計由 2014 年的 37% 上升至 2020 年約 46%。

³ 政府已在 2019/20 學年起優化在日間幼兒中心內合資格幼兒工作人員的人手比例，將零至兩歲以下幼兒的人手比例由法例所要求的 1 : 8 名優化為 1 : 6 名；而兩至三歲以下幼兒的人手比例亦由 1 : 14 優化為 1 : 11。參考日間幼兒中心的人手比例，留宿幼兒中心的人手比例亦於 2019 年 9 月作出調整。

以支援照顧有特別需要的兒童。

- ◇ 社署未來亦會檢視住宿特殊幼兒中心的人手配置是否有進一步的優化空間。

(2) 增設前線支援人員

- ◇ 現時留宿幼兒中心的幼兒工作人員需要兼顧餵食、洗澡、更換尿片、接送使用服務的兒童外出接受訓練或覆診等工作。建議在留宿幼兒中心增設「幼兒照顧助理員」職位，以分擔幼兒工作人員現時一般照顧起居基本需要的職務，讓幼兒工作人員有更多空間及更專注於照顧幼兒的特殊及發展需要，包括為兒童安排更多發展性的多元化活動，同時有合適時間接受相應的在職培訓，以加強專業發展。

(3) 增加社工人手

- ◇ 為配合服務的發展及需求，建議增加留宿幼兒中心的社工人手以加強與幼兒家長的聯繫、與學校及相關專業人士的協作，為幼兒擬定合適及全面的福利計劃並定期檢視有關進度；亦可配合幼兒的發展需要為他們舉辦活動。

(II) 引入專業支援

(4) 增加護士人手

- ◇ 在留宿幼兒中心增加護士人手，以配合服務的發展及需求，從而讓使用服務的兒童在身心成長、照顧護理、教育和訓練等各方面皆獲得兒童為本的照顧。

(5) 增設臨床／教育心理學家

- ◇ 建議增設臨床／教育心理學家以協助留宿幼兒中心內有特殊教育／照顧需要的兒童（包括緊急入宿或有創傷經歷）的個別訓練需要及處理其情緒問題；亦可為留宿幼兒中心的員工進行培訓，加強他們就照顧兒童及兒童情緒問題的認識和應對方法。

(6) 提供「到院」康復服務

- ◇ 建議參考「到校學前康復服務」⁴的服務模式，延伸有關服務至留宿幼兒中心，按照有特殊教育／照顧需要的服務使用者人數，透過治療師提供支援服務，讓幼兒工作人員或特殊幼兒工作人員在中心日常生活中持續跟進服務使用者的訓練需要。

(7) 增加其他跨專業的支援服務

- ◇ 因應留宿幼兒中心的幼兒經常要醫生診斷其醫療需要，建議增撥資源讓機構購買醫生外展到診服務，讓兒童可在中心接受服務而無需頻繁往返醫院或診所；而中心照顧人員亦可即時獲悉醫療指示，為兒童提供合適照顧。
- ◇ 建議與醫院管理局及衛生署探討為留宿幼兒中心提供「到院」醫療服務的可行性。

(III) 增潤職能

(8) 幼兒工作人員及高級幼兒工作人員

- ◇ 若留宿幼兒中心的人手配置得到改善，建議增潤幼兒工作人員的職能，包括但不限於：
 - 學習辨識幼兒的特殊照顧和發展需要，及早向上級報告，以達到「及早介入」的目的；
 - 為每位幼兒編訂個別成長發展計劃，透過個別、小組、以至與家人及義工的協作活動，以促進幼兒身心全面發展；
 - 按照「到院」康復服務專業人士的指導，為有特殊需要的幼兒推行強化大／小肌肉和促進認知能力的學習訓練；以及
 - 持續接受有關兒童身心發展的培訓及參與有關保護兒童的分享活動，以不斷更新照顧兒童的技巧及培養正向關懷幼兒的照顧理念、加強保護兒童意識等。

⁴ 由服務營辦者的跨專業團隊為有特殊需要的兒童提供早期介入服務，成員包括註冊社工、物理治療師、職業治療師、言語治療師、臨床／教育心理學家和特殊幼兒工作人員等。

(9) 社工

- ✧ 加強社工人手可讓社工有更大空間舉辦家長活動以鞏固親子關係，並與家長保持聯繫，為幼兒日後與家人團聚作出準備。此外，社工亦可為照顧人員就處理有特殊需要幼兒的行為及情緒問題方面提供支援和訓練。

(10) 院長

- ✧ 由於院長在管理及督導員工上肩負重大責任，建議引入院長登記制度，在入職時必須在指定的時間內完成指定的保護兒童的培訓課程，以及入職後須達到持續專業進修要求，以確保他們能及早察覺懷疑受虐待或被忽略兒童的情況，並向員工提供適切督導，防止有關情況在院舍內發生。
- ✧ 為配合政府推行強制通報懷疑虐待兒童個案的法例，建議考慮將來規定院長必須就獲悉的懷疑虐待及忽略兒童個案作出舉報，並執行相關職務，包括為前線員工提供相關訓練及加強督導，以鞏固員工對有關法例和強制通報機制要求的認知。
- ✧ 鑑於留宿幼兒中心院長的職務性質(包括個案督導、評估和跟進、院舍管理、員工培訓及督導和與持份者的溝通等方面)日趨複雜，社會對院長的工作寄望甚殷，社署會適時檢視院長的職級編制⁵及其幼兒照顧專業要求，以確保職級與專業能力要求相稱；並視乎留宿幼兒中心的規模，研究是否有需要設立副院長職位及其幼兒照顧專業要求。

(IV) 加強培訓

(11) 入職前／在職培訓和持續進修的內容及安排

- ✧ 社署會與院校商討，加強為幼兒工作人員在入職前提供的訓練課程內容，例如更全面了解有特殊需要兒童的需要、如何評估他們的狀況和照顧技巧及了解行業的發展前景等；並會與業界商討有關在職培訓和持續進

⁵ 根據現時估計人手編制，留宿幼兒中心（100個服務名額）的院長的職級為總社會工作助理。

修的內容及安排，包括如何配合員工進修、機構在員工進修期間對服務的支援。

- ✧ 社署正積極籌備與強制舉報虐待兒童個案相關的培訓課程，這將成為各個在兒童住宿照顧服務單位內工作的專業人員必需修讀的課程，以保障兒童的福祉。

(12) 建立機制以鼓勵員工接受持續培訓

- ✧ 建議機構應為新聘用的員工提供入職導向訓練，並定期為不同職級的員工，包括管理人員和前線員工安排定期及持續的培訓，如醫療知識、照顧兒童實務技巧、處理幼兒情緒及行為的正確方法、處理懷疑虐兒個案等，以提升員工的專業知識和技能，特別是灌輸正向關懷幼兒的照顧理念和深化保護兒童的意識及相關的法律知識等。
- ✧ 建議機構為員工制訂訓練時數，規定每年必須修讀一定時數的必修訓練課程，重溫及學習幼兒照顧的技巧及方法，加強員工處理幼兒各種狀況的能力，提升他們的工作效能。

服務規管及監察

16. 檢討委員會認為良好機構管治是維持機構穩定良好表現的基礎，亦能確保機構內的管治委員會成員、管理人員及前線員工各盡其職，承擔各自應負的責任，以維護服務使用者的利益。因此，完善營運機構的管治責任和內部監察機制達致自我完善，至為重要。營運機構有責任確保轄下各中心及職員所提供的服務，必須符合社署的所有規定及服務質素標準；並且設有有效的機制，以管理，監察及提升服務質素；亦須建立穩定的團隊，以守護兒童的理念融入工作中，避免兒童受到傷害，讓兒童在安全的環境下成長。另一方面，社署不可過份倚賴機構自我評估，而應同時強化服務規管及監察方面的工作。除了檢查文件、設施及人手比例以確保機構符合法規的審查工作外，還應注重機構的實際運作情況及服務使用者的狀況。就此，我們提出以下 12 項建議：

(I) 加強營運機構的責任

(13) 修訂《津貼及服務協議》內有關服務量／服務成效標準的要求

- ✧ 建議修訂《津貼及服務協議》的基本服務規定、服務量／服務成效標準，列明接受留宿幼兒服務的兒童不會受到虐待，而留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心須安排相關的專業人員（包括幼兒工作員、社工、護士、心理學家、治療師等），因應每名兒童的個別情況及發展需要制訂個人照顧計劃。

(14) 建立內部服務審查機制

- ✧ 建議機構須建立有效的內部監管機制，包括成立由管治委員會及管理層牽頭的內部服務審查機制；及訂立明確的舉報制度及危機管理措施等，妥善監督和管理其轄下的服務單位，務求及早發現缺失並迅速予以糾正。
- ✧ 建議管理人員應設立有效監察機制，以及定期（不少於每半年）向機構的管治委員會或其指定的小組委員會呈交管理報告（包括不同職級或職系員工的流失率），以監察服務質素及進行服務審查。
- ✧ 建議由營運機構的管治委員會、服務單位以外的指定人士或相關的管理人員不定時進行實地視察，檢視單位的運作情況，並可考慮邀請專家及其他同類型的服務單位主管參與服務審查。

(15) 加強日常管理

- ✧ 建議機構須制定守護兒童的政策，並清晰界定員工之間的職務和責任，以便一旦發現懷疑虐兒事件或對兒童照顧欠佳的情況，可以盡快識別涉事員工。
- ✧ 建議機構的管治委員會及管理階層應共同制定清晰的管理制度，作為其使命和服務宗旨的基礎，以執行日常管理、員工培訓和培養機構文化，以至聯繫持份者（包括定期與各級員工、家長／親屬、義工等舉辦交流會議）。機構的管理層須定期（例如至少每年一次）

與員工一起檢視有關機制，並由管治委員會審查及批核。

(16) 維持穩定的員工組合

- ✧ 建議機構應經常維持穩定的員工組合，並確保員工接受良好的培訓，包括為新聘用的員工提供入職導向訓練，並為在職的管理人員和前線員工安排定期及持續的培訓，以提升員工的專業知識和技能，特別是灌輸正向關懷幼兒的照顧理念和深化保護兒童的意識及相關的法律知識等。機構亦應建立恆常監察員工流失情況的機制。

(II) 加強社署對留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的監察及規管

(17) 加強巡查

- ✧ 社署透過內部調撥人力資源，在督導組加入保健衛生督察（由護士出任）和曾在執法機構工作的人員，加強巡查的寬度和深度。此外，亦會安排視察主任及督察接受與幼兒照顧相關的培訓，以提升其在執行巡查職務時的敏感度及專業意識。
- ✧ 督導組會以危機管理的原則至少每 12 個月到留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心六次以進行突擊巡查，並在有需要時增加在不同時段的巡查頻次。在巡查期間，督導組會檢視中心有否遵守法定註冊要求、抽查閉路電視紀錄、審視管理人員翻看閉路電視片段和相關的覆核紀錄、觀察幼兒的身體、行為和情緒狀況等；亦會主動提供專業支援和建議。每次巡查後會就有關單位符合規定及需留意或改善的地方發出書面通知，讓單位可知悉及加強持續增繕措施。
- ✧ 就提高巡查成效，督導組的視察主任會透過不同渠道了解及觀察幼兒的狀況，包括他們的情緒、在活動中與其他兒童／幼兒工作人員的相處和互動情況等，並會盡量與職員、家長／監護人、個案社工、義工等相關的持份者會面和溝通。巡查團隊中的保健衛生督察會特別觀察兒童的身體健康狀況，審視他們在中心受傷、意外或患病的紀錄和覆核情況，以及中心的衛生和疾

病管理等，及早識別異常或不恰當的情況以作跟進。

- ◇ 社署已要求各留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心在符合個人資料私隱專員公署有關指引的情況下，在中心安裝閉路電視監察系統，並就監控及翻看閉路電視紀錄制定政策及機制，包括明確設定負責實時監控的人員及時段、負責翻看錄影片段的人員、抽取閉路電視片段的方法及時間、要求負責人員作清晰的紀錄，以及上級覆核有關工作的詳情。
- ◇ 社署已檢視及更新巡查清單，除與幼兒中心環境及個別兒童狀況有關的項目外，更新的巡查清單已加入有關保健衛生督察以專業角度觀察幼兒的身體狀況，以及審視照顧及醫療紀錄等巡查項目。此外，清單亦包括要求視察主任須仔細觀察幼兒在參與活動或正在接受職員照料／護理時的情緒和行為，以及與職員的互動情況，以便及早識別幼兒有否受傷害／虐待等跡象。同時，視察主任須在巡查時收集幼兒（如可行）、中心職員、家長／親屬、義工等持份者對服務的意見。優化後的巡查清單將能協助督導組更全面觀察幼兒的狀況，加強巡查的深度和廣度。社署督導組會諮詢相關服務科，至少每年一次檢視該清單。

(18) 引入科技以強化監察

- ◇ 建議在留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的閉路電視系統引入新科技以加強監察，以迅速辨識員工不當行為或日常運作上可能出現的問題；社署會跟進在閉路電視系統引入新科技的可行性及適切性，更全面地監察兒童接受照顧的情況。

(19) 加強監察留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的服務表現

- ◇ 現時的服務表現監察模式比較著重機構的自我評估，只隨機抽選服務單位進行探訪，而幼兒亦未能有效表達和保護自己，因此未必有效監察留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的服務質素，建議社署應增加到中心的探訪次數。基於上述建議，津貼組會視乎人手安排在每一個為期三年的監察周期到中心進行最少一次評估探訪，並會加強檢視服務的質素、員工培訓及保護兒童的措施，探訪會特別留意幼兒的情緒及行為表現，

以及他們與工作人員的互動關係，以多角度評估服務質素。

(20) 優化社署各服務科的協調

- ✧ 為加強協作和監察的效果，督導組及津貼組會根據現場視察評估、紀錄審查、機構自我呈報和透過其他渠道（例如員工、公眾人士和傳媒等）獲取的資料，加緊溝通和聯繫，並就投訴或不尋常的狀況（如偏高員工流失率），作出聯合調查。
- ✧ 社署將設立機制持續檢視留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的服務質素，由副署長領導津貼組與督導組及相關服務科每六個月一次聯合檢視每間留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的表現，如有需要可適時評估風險、商討調查策略，通報評估結果，並共同制定跟進計劃，要求有關服務單位作出改善。
- ✧ 在監察留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心使用和管理閉路電視系統方面，社署會制定更清晰的協作模式。督導組會聯同津貼組檢視有關留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心日常運作的閉路電視系統紀錄片段，而津貼組及相關服務科亦會評估非政府機構的管理層透過閉路電視系統進行內部監控的機制、關於保障私隱的服務質素標準的執行情況，以及檢視相關服務是否符合《津貼及服務協議》的要求等。督導組、津貼組及相關服務科會加強彼此的溝通，除了就留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心使用閉路電視作為服務監察措施進行評估和提供意見外，亦會協調相關的監察行動，藉以發揮協同效應。

(21) 成立留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心服務質素小組

- ✧ 社署會為留宿幼兒中心及住宿特殊幼兒中心成立服務質素小組，成員包括醫護、專職醫療、教育、社福等界別人士、地區領袖及太平紳士等。透過突擊探訪，實地視察中心的服務，包括觀察接受服務單位照顧兒童的行為、情緒等表現；向單位職員及其他在場探訪留宿兒童的親友收集意見；並向營運機構就單位的設施及服務提供意見，以提升有關服務質素。

(22) 編訂留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的營運實務專章

- ✧ 現時，留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的經營人／主管必須遵從《幼兒服務條例》、《幼兒服務規例》及《學前機構辦學手冊》訂明的要求以營運留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心。《學前機構辦學手冊》是協助學前服務業界了解營辦幼兒中心和幼稚園的一般法規。為讓留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的經營人／主管更聚焦了解須遵從的服務規定及要求，以加強規管留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心的營運和提升服務質素，社署督導組現正草擬專章，訂明有關服務的營運標準，為留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心提供更清晰、具針對性及效率的指引。

(23) 就服務表現不達標的機構設定監察期

- ✧ 若發現有機構的服務表現持續不能符合《津貼及服務協議》的要求或嚴重違反《服務質素標準》，建議就機構的服務協議設定監察期。機構必須提交檢討報告，包括提出改善方案及實施計劃，並在監察期內定期提交進度報告。社署期內會密切監察實施改善建議後的成效，從而考慮機構是否適宜繼續提供部分或全部受社署資助的服務。

(24) 註銷中心主管及幼兒工作員的註冊

- ✧ 根據《幼兒服務規例》，服務單位須聘請已註冊的中心主管及幼兒工作員。如社署署長認為個別中心主管／幼兒工作員不再適合擔任有關工作，可註銷其註冊。若該人士日後重新提出中心主管／幼兒工作員的註冊申請，社署會參考其過往的註冊紀錄（包括被投訴、警告、除名等紀錄），如認為該申請人不適宜受僱於幼兒中心工作，社署將拒絕其註冊申請。如涉事人員並非在社署規管範圍（例如：受其他條例的專業規管），社署亦會按情況考慮可否採取其他措施。

服務規劃及供應

17. 在服務規劃上，檢討委員會認同須為各類兒童住宿照顧服務作長遠規劃，而各類中心的規模和配置及運作機制，亦須

應對轉變中的需要而提供更適切的服務。在服務供應上，檢討委員會認為應就留宿幼兒中心服務及寄養服務制定規劃策略，包括檢視留宿幼兒中心的規模應否調節，以達至提供更切合個別需要的個人化服務的目標；同時亦應提高寄養服務在整體兒童住宿照顧的比例。目標是讓有需要的兒童無論在院舍環境或家庭式的環境均能健康地成長。就此，我們提出以下七項建議：

(I) 增加供應

(25) 增加更多兒童住宿照顧服務處所的供應

- ◇ 社署會繼續透過發展項目、重建計劃等途徑物色合適的地方，設立新的留宿幼兒中心／住宿特殊幼兒中心或兒童之家，為六歲以下的兒童提供家庭式的照顧及提供安全的成長環境，以應對服務需求。

(26) 加強招募及支援寄養家長以提供更多家庭式的照顧服務

- ◇ 政府已宣佈立法強制舉報懷疑虐待兒童個案。在法例通過後，預計舉報個案數字將會顯著上升，而對兒童住宿照顧服務的需求，尤其是緊急宿位亦會隨之增加。目前留宿幼兒中心的宿位數目的使用率處於高水平，短期難以應對即時的緊急需求；因此建議應透過多項加強措施調整對寄養服務的支援，吸引更多家庭參與寄養服務，以增加服務名額。
- ◇ 由於寄養服務屬義務性質，寄養家庭只象徵式收取寄養服務津貼，與現時市場一般照顧兒童工作的薪酬相距極大，而寄養家長卻需要全年無休地照顧寄養兒童；加上香港居住環境狹窄，不少寄養兒童在行為、情緒及學習上有特殊需要，令寄養家庭在照顧上面對不少挑戰和壓力，願意照顧三歲以下幼童的家庭尤其缺乏，因此寄養服務一直存在招募及挽留方面的困難。建議提高寄養家庭的各項服務獎勵金，以肯定寄養家長對兒童的照顧、關懷、付出和努力，從而提高寄養家庭提供服務的意欲。
- ◇ 考慮到有更多兒童有特殊教育／照顧需要，對於寄養家庭的挑戰日益增加，建議為寄養家庭提供專業服務，以支援有特殊需要的寄養兒童；由社署成立專隊統籌

及安排懷疑有／已被評估有特殊需要的寄養兒童盡快接受評估及獲得合適的專業到戶康復訓練（包括臨床心理評估／治療、言語治療、物理治療及職業治療等），以免卻寄養家庭為尋找適當專業的服務而須承擔的照顧壓力；亦會安排寄養家長接受相關訓練，使他們能更有效地照顧有特殊需要的兒童。

- ◇ 現時，有意參與寄養服務的人士可選擇提供普通寄養服務、緊急寄養服務或作為替假家長協助照顧寄養兒童。建議社署為更多社會人士舉辦參與兒童住宿服務的義工服務，定時探訪留宿幼兒中心等服務單位，讓義工可藉此與兒童建立關係，亦可趁機了解自己是否適合進一步投身兒童照顧行列，包括作為寄養家長。
- ◇ 為推廣更多家庭參加寄養服務，社署將透過大型推廣及宣傳，舉辦活動嘉許寄養家長的貢獻，提供機會讓他們分享作為寄養家長的滿足感和成效，從而鼓勵更多家庭參與寄養服務。

(II) 服務模式及環境改善

(27) 檢視標準設施明細表

- ◇ 因應現時接受留宿照顧的兒童有多元化的發展需要，而過往的設施和空間未能有效地滿足他們對服務的需求，建議檢視兒童住宿照顧服務單位的環境和設備，重新設計住宿服務配套，包括對科技的應用，以配合服務使用者的活動或訓練需要，從而更有效地提升服務的質素和水平。

(28) 設立小型留宿幼兒中心以優化服務

- ◇ 現時三間留宿幼兒中心（包括兩間為零至三歲以下幼兒提供服務的留宿育嬰園和一間為三歲至六歲以下兒童提供服務的留宿幼兒園）共提供 212 個院舍式照顧的服務名額予六歲以下被遺棄或缺乏足夠照顧的兒童。
- ◇ 社署正物色合適的地方設立小型留宿幼兒中心，為六歲以下的幼兒提供家庭式的照顧，同時亦會試行以幼

兒為本的照顧模式，包括優化人力資源配套和加入兒童發展及訓練元素等，滿足他們的發展需要，並藉此提供機會讓更多營運機構參與提供幼兒住宿照顧服務，配合實際的服務需求及幼兒成長的需要，以促進服務質素。該小型留宿幼兒中心亦會預留部分緊急宿位，以照顧一些因突發情況而需要緊急服務的兒童；並會按實際情況彈性調整有關宿位的提供，以滿足實際服務需要。此外，視乎中心的使用情況，亦建議可盡量利用該中心的資源及空間，為留宿幼兒中心的照顧人員提供訓練場所，藉以示範優化的幼兒照顧模式。

(III) 優化現有機制及指引

(29) 檢視服務需要評估及個案管理機制

- ✧ 現時，福利機構均採用一套共同的評估準則以轉介兒童接受合適的住宿照顧服務。當兒童進入住宿照顧服務之後，由於服務單位在編配日程、活動內容及程序、訓練設施和環境、以及訓練的內容等等會有差異，因此服務單位會定期評估個別服務使用者的進展情況，再作檢視和修訂，這是業界普遍認同的作業方式。惟經過「童樂居」事件後，持份者認為需要提升評估的質素，以及監管個人照顧計劃的制定、執行、檢視和跟進。
- ✧ 為更準確評估兒童的住宿服務需要和配對合適服務，建議社署與相關服務持份者檢視現有的服務評估及個案管理機制，讓轉介社工及住宿照顧服務社工可依據作全面評估。

(30) 長遠福利計劃的檢討機制

- ✧ 兒童在接受住宿照顧服務期間，負責個案的社工會從福利需要的角度定期跟進有關兒童的情況，並與有關兒童、其家人和住宿照顧服務單位的社工舉行個案檢討會議，以評估和商討有關兒童的福利需要，從而修改或調整其住宿照顧安排。根據現行機制，負責個案社工及相關管理人員亦會從個案管理的角度每三至六個月檢視正接受住宿照顧服務的兒童福利個案，包括福利計劃的執行進展及處理個案的方向，並會因應個別個案的情況和需要而調整該兒童的福利計劃。

- ◇ 建議社署與業界在檢視服務需要評估及個案管理機制時，一併檢討現有的長遠福利計劃機制，以探討優化相關機制的可行性，讓相關機構交流資訊，定期檢視計劃進度；同時可根據收集資料，記錄及分析他們的狀況和需要，以提供更貼合服務使用者所需的服務配套，並解決個案滯留及輪候服務時間過長的問題。

(31) 制訂離舍渡假安排指引

- ◇ 因應在特殊情況下（例如疫情期間），住宿照顧服務單位未能安排服務使用者回家渡假，有服務使用者家人表示希望中心在適切可行的情況下，可彈性安排家長與留宿子／女溝通或見面。
- ◇ 建議社署與業界商討制訂清晰的離舍渡假安排指引及應對因特殊情況未能安排服務使用者回家渡假的措施，以優化有關安排。

總結

18. 檢討委員會在分析服務現況及考慮社會各方的意見後，全面檢視留宿幼兒中心及住宿特殊幼兒中心服務的監管、服務設計、其他相關住宿服務的內容，以至行政措施等。檢討委員會就社署的服務監管和服務發展、機構管治及中心管理、專責員工的職能及人手配套、個案跟進機制及服務配套等各方面，提出以上 31 項改善建議，冀透過政府、營運機構、中心管理及前線人員，以致培訓院校及個案社工，協力提升服務的質素，確保兒童獲適切的照顧和保護，在安全的環境下，健康快樂地成長和發展。

未來路向

19. 在完成第一階段的檢討後，政府將會按優次跟進檢討報告內的建議，檢討委員會隨即將開展第二階段有關其他兒童住宿照顧服務的檢討，透過收集其他兒童住宿照顧服務的持份者對服務模式、環境設備、人手編制、服務配套、管理督導、專業培訓等的意見及建議，並就各類服務之間的銜接及服務監管確定需要改善的地方，制定可行的改善措施及就檢討內容提出具體建議。預計於 2023 年 3 月完成第二階段的檢討。

有關童樂居事件的跟進工作

香港保護兒童會轄下的「童樂居」是根據《幼兒服務條例》（第243章）註冊的留宿幼兒中心，必須遵從相關法定要求和《學前機構辦學手冊》訂明的各項規定營運。除上述法定要求外，香港保護兒童會在整筆撥款津助制度下接受社署資助營辦留宿幼兒服務，亦須符合《津貼及服務協議》的要求。

2021年12月，香港保護兒童會發現其轄下的「童樂居」發生懷疑虐待兒童事件；在接獲機構的通報後，社署幼兒中心督導組、津貼組及保護家庭及兒童服務課即時採取連串跟進行動，有關事件經過及社署的跟進行動如下 –

- (一) 2021年12月18日，香港保護兒童會收到一名市民的電郵，投訴指稱有職員在機構範圍的室外遊樂場作出虐兒行為。香港保護兒童會在翻查閉路電視片段後，於12月20日確認事件，並在12月21日通報社署保護家庭及兒童服務課。社署保護家庭及兒童服務課立即協助安排相關兒童到醫院接受檢查，並要求香港保護兒童會向警方報案。社署保護家庭及兒童服務課及相關服務單位自2021年12月21日起派出個案社工跟進懷疑受虐兒童的個案，評估其家庭狀況，以及他們面對的危機及需要，從而制訂合適的照顧方案，並定期探訪在「童樂居」居住的兒童，與家屬和「童樂居」職員緊密聯繫，了解兒童的情況及其家長的意見，確保兒童獲得適切的照顧。
- (二) 警方於2021年12月22日收到香港保護兒童會就「童樂居」有懷疑虐待兒童事件報案，並向有關涉事職員作出調查及拘捕。事件中共有34名涉事職員被拘捕及檢控。社署已就按法例把涉事人士從名冊中除名的事宜尋求法律意見。社署留意到有個別涉事幼兒工作人員日前被法庭判刑，社署已啟動註銷其註冊的相關程序，並按照律政司的意見盡快採取跟進行動。
- (三) 社署的幼兒中心督導組於2021年12月24日及12月27日至2022年1月19日期間在每天不同時段（包括晚上）突擊巡查「童樂居」，亦自2022年1月20日開始則每星期到童樂居進行突擊巡查（「2019冠狀病毒病」疫情嚴峻期間則每天致電中心查詢其營運情況），持續評估該服務單位是否符合相關的法定要求和服務質素標準，並敦促機構即時採取適當的措施。

- (四) 社署由家庭及兒童福利科及牌照及規管科牽頭於2021年12月27日派出由20多位臨床心理學家、護士和社工等組成的跨專業團隊前往「童樂居」進行調查，視察中心的運作，檢視工作紀錄，並逐一觀察中心內70名兒童的行為、健康和情緒狀況，進一步確定了他們情況穩定。
- (五) 在兩名副署長領導下，社署津貼科、牌照及規管科和家庭及兒童福利科於2021年12月28日與香港保護兒童會的執行委員會及管理層會面，表達署方高度關注事件，並要求機構立即在以下的範疇採取改善措施：
- (a) 採取即時措施以遏止任何已識別的錯誤、缺失和遺漏，包括但不限於：
- 撤換直接涉及虐兒的照顧員工及任何被證實未有採取合理步驟阻止虐待事件發生的監督／管理人員
 - 加強支援仍在中心內的兒童
 - 加強監察員工
 - 加強監管服務
- (b) 訂立及實行中期措施以確保：
- 安排足夠的合資格幼兒工作人員以符合兒童住宿照顧院舍的法定人手要求，及提供有關適當照顧兒童的恆常訓練及提示予員工
 - 提供持續情緒支援予中心內有需要的兒童
 - 加強閉路電視紀錄監察系統，並提供有關紀錄予社署幼兒中心督導組巡查團隊
 - 建立由合資格員工記錄與兒童狀況有關事件的機制
 - 設立內部管制機制以定期評估各項保護兒童措施的實行情況及監察員工的人力資源情況
- (六) 社署幼兒中心督導組分別在2021年12月28日及2022年1月12日向香港保護兒童會就其違反《幼兒服務規例》(第243A章)發出書面警告及糾正指示。香港保護兒童會已於2022年1月19日按指示向幼兒中心督導組呈交了有關糾正措施，並就各項糾正指示提交進度報告及落實改善措施。此外，社署津貼組在2021年12月28日就服務質素標準亦正式發出書面警告，並要求機構在2022年1月25日或以前提交改善措施方案。
- (七) 自2022年1月17日起，社署津貼科派遣專隊進駐「童樂居」，

成員包括社工、護士及具備監管幼兒中心經驗的人員，實地密切監察其日常運作，確保中心的運作符合所需的服務質素及切實執行有效的改善措施，保障兒童的福祉。

- (八) 在2022年1月24日、2月9日、3月26日及8月31日，由社署家庭及兒童福利科及保護家庭及兒童服務課為「童樂居」職員提供培訓，提升他們保護兒童免受傷害的意識。
- (九) 香港保護兒童會於2022年1月3日成立獨立檢討委員會，由律師會前會長黃嘉純先生擔任主席，聯同五名專業人士，在德勤會計師及風險管理專家SVA協助下，審視「童樂居」的日常運作，並提出改革建議。獨立檢討委員會在2022年1月25日將首階段工作報告提交社署，並於1月26日向新聞界發放報告撮要。香港保護兒童會執行委員會表示接納獨立檢討委員會報告的建議，並會盡力執行各項改善措施，包括撤換高層主管。
- (十) 在2022年3月起，香港保護兒童會與「非牟利幼兒教育機構議會」合作，於「童樂居」試行為期九個月的「嬰幼兒適切成長的優質培育照顧模式」，目標是為「童樂居」建立教育與照顧並重的服務文化及模式。

事件至今共有 40 名涉事兒童曾被送院檢查，而警方亦已作出跟進，包括拘捕涉事職員及落案起訴。社署根據「保護兒童免受虐待—多專業合作程序指引」（二零二零年修訂版），為每名涉事兒童個別舉行了「多專業個案會議」，與會的專家詳細考慮及討論兒童的福利計劃及香港保護兒童會實行改善措施的情況。按個別「多專業個案會議」的建議，社署保護家庭及兒童服務課已於 2021 年 12 月 30 日起陸續安排兒童離開醫院，包括安排其他住宿照顧服務及於 2022 年 2 月起分批返回「童樂居」。香港保護兒童會安排臨床心理學家為每一名返回「童樂居」居住的兒童作心理評估及跟進。個案社工亦持續跟進有關兒童，包括透過定期探訪、與家長／監護人和「童樂居」職員緊密聯繫等，持續評估兒童的最新情況和福利需要。

同時，社署的專隊每天駐守「童樂居」並實地密切監察中心的運作及兒童的情況。此外，社署幼兒中心督導組的視察主任繼續到「童樂居」進行突擊巡查，以確保其服務及管理符合法定的規定和要求，並保障兒童的福祉。

調查及建議

(一) 服務單位的機構管治

香港保護兒童會並沒有建立有效的內部監察及處理投訴機制，導致管理層對「童樂居」的服務監察失效。社署已敦促香港保護兒童會全面檢視機構管治的成效，並重新建立內部監察和問責機制。

香港保護兒童會的管理層與前線工作人員或服務使用者欠缺有效溝通，而高層管理人員與前線員工之間沒有設立有效及定期的會議或平台，令員工無法與管理層直接溝通。機構應檢視人力資源政策和措施，並正視員工和服務使用者的意見，建立有效的溝通渠道，靈活和主動地管理其轄下的服務單位。

(二) 服務單位的營運

「童樂居」的員工士氣低落，並缺乏愛護兒童的文化，對構成虐待兒童的行為存在誤解，使用強硬方式控制兒童的不服從／不當行為，而幼兒工作人員亦過於側重處理兒童的日常照顧事務，並未注意兒童的全面身心需要，亦未有妥善、準確及全面記錄兒童狀況。

社署協助香港保護兒童會及「童樂居」重整服務，包括在運作流程、記錄、單位內多專業合作及互相支援等，並正視所照顧兒童的身體、智力、語言、社交和情感需要，在兒童為本的前提下，為他們提供有質素及人性化的照顧服務。

(三) 服務單位的監管和培訓

香港保護兒童會過度依賴員工的自律，而「童樂居」自 2015 年以來沒有安排員工進行保護兒童的培訓。「童樂居」應為管理及前線工作人員提供入職及在職培訓，包括提升保護兒童的意識、有效處理兒童情緒行為的方法以避免使用不恰當方法照顧或管教兒童，以及按相關程序處理懷疑虐待兒童個案。

香港保護兒童會沒有善用閉路電視系統對前線工作人員進行適當的監督。為及早識別虐待兒童事件，所有留宿幼兒中心已應社署的要求，在符合個人資料私隱專員公署有關指引的情況下，在中心安裝閉路電視監察系統，並就監控及翻看閉

路電視紀錄制定政策及機制。幼兒中心督導組在執行巡查、跟進投訴期間會抽查閉路電視紀錄，以及檢視管理人員翻看閉路電視片段和覆核紀錄。

(四) 社署的監管

社署幼兒中心督導組以往的巡查模式偏重與院舍環境有關的項目，有需要強化巡查的內容，如抽查閉路電視紀錄和加強觀察幼兒的身體狀況以及員工流失情況是否異常。

社署透過服務表現監察制度以機構為本及抽查方式監察規管受資助的服務的質素，過於依賴營運機構對問題的自我評估及申報機制。

在服務協調方面，社署各服務科及前線服務單位在處理事件上應加強溝通及協調，務求在更短時間回應危機事件，以更有效地保障服務使用者。

進展

社署在過去數月的監察和巡查所得結果與香港保護兒童會提交的進展報告內容吻合，顯示「童樂居」的營運和服務質素正持續改善及符合相關法定要求。香港保護兒童會已調派具備幼兒中心或學校管理經驗的督導主任及校長到「童樂居」協助視察及提供即時實地督導。機構同時修訂職員守則，清楚列明對職員的要求（包括品格行為及愛護兒童等要求），並加強處理違規行為的紀律處分，例如以言語或行為對兒童造成心理或身體傷害的人員會被立即解僱；而目擊他人對兒童施行體罰或暴力行為坐視不理的人員同樣受到紀律處分。此外，為強化內部監察及機構管治，機構會每年至少一次向執行委員會報告所有服務情況，包括「童樂居」各職級的離職比率、空缺及招聘事宜等。在服務質素標準方面，「童樂居」按社署建議檢討及改善各項服務質素標準的政策及程序，特別是第 15 項有關處理投訴及第 16 項有關確保服務使用者免受侵犯的服務質素標準。同時，「童樂居」亦已實施有系統的員工培訓措施，包括為新聘用的員工提供入職導向訓練並作定期督導及支援；邀請幼兒教育專家為新入職及現職的所有幼兒工作員推行一系列培訓課程；以及提升幼兒工作員處理幼兒挑戰及固執行為的訓練等。

結論

香港保護兒童會「童樂居」事件引起社會關注兒童住宿照顧服務的質素和監管。社署在處理事件的過程中，察悉監管機制有改善的空間，包括在巡查模式和內容、服務表現監察制度，以及社署各服務科及前線服務單位在處理事件的溝通及協調等。社署已按「兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會」的意見陸續展開有關提升監管留宿幼兒中心服務的措施。社署將以風險為本加強巡查監察的深度和廣度，以確保幼兒照顧服務機構切實遵從服務質素標準和法定要求，並具備有效的內部管制和監管制度。優化措施包括在巡查團隊中加入保健衛生督察和其他專業人士，並透過風險評估對照顧易受傷害人士及／或服務表現欠佳的服务單位，加密巡查頻率，並會抽查服務單位的閉路電視紀錄等。

兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會

職權範圍

- (一) 檢視現時的兒童住宿照顧及相關服務、各類服務之間的銜接及服務監管；
- (二) 確定需要改善的地方並制定可行的改善措施；及
- (三) 就檢討內容提出具體建議。

兒童住宿照顧及相關服務檢討委員會

委員名單

主席

社會福利署署長

非官方委員

歐陽偉康

陳家珮

陳潔冰

朱麗玲

許宗盛

葉柏強醫生

甘秀雲博士

李漢祥

宣國棟

鄧家彪

狄志遠博士

黃翠玲

黃健偉

余陳慧萍

當然委員

勞工及福利局代表

香港警務處代表

秘書

社會福利署高級社會工作主任（兒童福利）3

兒童住宿照顧服務概覽

院舍服務

(a) 留宿幼兒中心及設有住宿服務的特殊幼兒中心

現時，留宿幼兒中心共三間，而設有住宿服務的特殊幼兒中心共六間，分別提供212個及122個服務名額。三間留宿幼兒中心包括兩間為初生至3歲以下及一間為3歲至6歲以下並且被遺棄或未能得到家人足夠照顧的兒童提供院舍式照顧；六間設有住宿服務的特殊幼兒中心的服務對象年齡則介乎2歲至6歲以下而其殘疾情況嚴重複雜而需緊密照顧及持續康復訓練的幼兒。

(b) 兒童院及收容中心

兒童院為6至21歲以下並且未能得到家人足夠照顧的兒童及青少年提供小組生活形式的住宿照顧計劃。所有接受服務的兒童均於平日上學。駐院工作人員負責照顧兒童的日常需要及起居生活、督導他們的學業和家課、提供輔導服務及發展個人才能及興趣的活動。現時，五間兒童院共提供418個服務名額。

另外，現時有一所兒童收容中心，為18歲以下因家庭遭逢突變而得不到家人妥善照顧的兒童及青少年提供服務。接受服務的兒童通常在該中心居住一天至最長六個月不等。

(c) 男／女童院及宿舍

男／女童院服務對象為與家人關係出現問題、未能得到家人妥善照顧及有較嚴重行為或情緒問題的男童（7至21歲以下）及女童（9至21歲以下）或在職青年。院舍提供小組生活形式的住宿照顧及輔導服務，為他們與家人團聚或獨立生活作好準備。現時，有七間男童院和四間女童院，共提供1 012個服務名額。

男／女童宿舍則為與家人關係出現問題、未能得到家人妥善照顧及有輕微行為或情緒問題的男童（15至21歲以下）及女童（14至21歲以下）或在職青年服務。院舍提供小組生活形式的住宿照顧及輔導服務，為他們與家人團聚或獨立生活作好準備。現時有一間男童宿舍及三間女童宿舍，共提供95個服務名額。

非院舍服務

(d) 寄養服務

寄養服務為18歲以下因特殊家庭情況而缺乏父母照顧的兒童提供家庭式的住宿照顧服務，而寄養服務（緊急照顧）為18歲以下因遇到突發或緊急事故而缺乏父母照顧的兒童，提供即時及短期的家庭式住宿照顧服務，直至他們與家人團聚或獲得長期住宿安排。現時寄養服務有1 130個服務名額，當中包括115個緊急照顧服務名額。

(e) 兒童之家

兒童之家為4至18歲以下未能得到家人適當照顧的兒童，在穩定及安全而近似家庭生活的環境提供住宿照顧，以保障和促進兒童的健康及福祉，並培育他們的整體成長及發展。入住每所兒童之家的兒童由全職的家舍家長照料他們的生活，而該家舍家長的配偶則另以義工形式作為兒童之家的家舍家長。社會福利署會為兒童之家提供家務助理及替假家舍家長等其他支援。現時全港共有924個兒童之家服務名額。

(f) 輕度弱智兒童之家

輕度弱智兒童之家專為未能得到家人適當照顧的6至18歲以下輕度弱智兒童提供家居式住宿照顧，培育他們的整體成長和發展。現時全港共有6間輕度弱智兒童之家，合共提供104個服務名額。

各類兒童住宿照顧服務名額、平均輪候人數、輪候時間及使用率

服務類別	2022年3月底的服務名額	2021-22年度平均輪候人數(每月)	2021-22年度平均輪候時間(月)	2021年4月至12月平均使用率
寄養服務 (0至18歲以下)	1 130	24	1.7	81%
留宿幼兒中心 (又稱留宿育嬰園) (0至3歲以下)	159	34	6.3	96%
留宿幼兒中心 (又稱留宿幼兒園) (3至6歲以下)	53	14	13.8	90%
設有住宿服務的特殊幼兒中心 (2至6歲以下) ^[註一]	122	30	2.9	88%
兒童之家 (4至18歲以下) ^[註二]	924	363	4.6	94%
輕度弱智兒童之家 (6至18歲以下)	104	100	15.1	98%
兒童院 (6至21歲以下)	418	52	3.7	88%
男童院 (附設群育學校) (7至18歲以下)	502	4	0.2	68%
女童院 (附設群育學校) ^[註三] (9至18歲以下)	270	7	0.2	72%
男童院 (沒有附設學校) (11至21歲以下)	201	45	1.8	84%
女童院 (沒有附設學校) (12至21歲以下)	39	31	2.6	88%
女童宿舍 (14至21歲以下)	77	31	2.1	86%
男童宿舍 (15至21歲以下)	18	7	3.5	94%
總數	4 017	-	-	-

[註一] 其中兩所設有住宿服務的特殊幼兒中心為0至6歲以下幼兒提供住宿服務。

[註二] 其中24所兒童之家兼收輕度弱智兒童，共設有24個服務名額。

[註三] 其中兩所附設有群育學校的女童院撥出52個宿位提供女童院(沒有附設學校)服務，以滿足服務需求。

政府在兒童住宿照顧服務增撥的資源

- (a) 由2014年2月起增加撥款，推行「機構為本加強院舍專業人員支援服務」，透過提供額外社工人手及臨床心理服務，以加強專業人員對住宿照顧服務的支援，讓接受住宿照顧服務的兒童和青少年在等候轉介社工安排長期臨床心理服務期間得到相關服務，受惠的兒童住宿照顧單位逾130個。
- (b) 在2014-15年度優化整筆撥款津助制度下，加強督導和輔助醫療服務支援。兒童之家、緊急／短期兒童之家服務及男／女童宿舍的督導支援已全面提升。留宿幼兒中心及兒童收容中心的護士和兒童院舍的臨床心理學家所獲撥款，均按中點薪級之上2個薪級點計算。
- (c) 由2017年9月起，社署提供額外資源予開辦日間和住宿幼兒照顧服務及學前康復服務的單位（包括設有住宿服務的特殊幼兒中心），提高合資格幼兒工作人員的薪酬，以挽留及吸引合資格幼兒工作人員。
- (d) 由2018-19年度起，每年增撥約9,200萬元，加強各類兒童住宿照顧服務，其中包括兒童之家、留宿幼兒中心、兒童院及男／女童院／宿舍的人手，以回應正接受住宿照顧服務(包括有情緒困擾、行為及健康等問題)的兒童和青少年的照顧需要，強化對他們的支援。
- (e) 自2020年10月起，社署每年增撥約370萬元，為正接受寄養服務而有特殊學習需要／情緒和行為問題的兒童及青少年提供臨床心理服務，讓他們在等候長期臨床心理服務期間，獲得適時評估及相關支援服務，同時減輕寄養家長的壓力。
- (f) 由2019年11月起，社署增加特殊幼兒中心及設有住宿服務的特殊幼兒中心的社工服務，加強家庭輔導及支援的工作；同時增加護理和照顧人手比例，以滿足這些幼兒的照顧需要，提高他們的生活質素。
- (g) 自2018年10月起，社署每年增撥約480萬元，為輕度弱智兒童之家提供額外社工及支援人手，並增設臨床心理服務，以加強對接受

輕度弱智兒童之家服務的兒童的照顧及專業支援。

- (h) 自 2021 年 3 月起，社署每年增撥約 210 萬元，增加輕度弱智兒童之家的人手，以加強對接受輕度弱智兒童之家服務的兒童的照顧。

持份者對兒童住宿照顧服務的意見及建議
(摘要)

	建議／跟進事項	建議服務單位
(A) 服務規管及監察		
1.	<ul style="list-style-type: none"> 前線員工面對加強監管，包括加裝閉路電視，承受龐大的工作壓力，引發離職潮，使員工流失率惡化；應在加強監管及協助員工理解並紓緩壓力上取得平衡； 建議社署督導組於每次巡查前提供相關資料，包括巡查項目、注意事項等以便中心向服務使用者的家長／照顧者交代有關安排 	<ul style="list-style-type: none"> 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心／住宿特殊幼兒中心－管理人員及前線人員
2.	容許家長／照顧者參與服務監察	<ul style="list-style-type: none"> 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心－家長／兒童照顧者
3.	有關成立服務質素小組(SQG) 加強監察中心服務的建議，由於服務使用者為嬰幼兒，未能就服務情況有效地向小組成員表達，加上他們的情緒容易因接觸陌生人而受影響，因此未必能提高監察效果	<ul style="list-style-type: none"> 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心－前線人員 住宿特殊幼兒中心－管理人員
(B) 服務規劃及供應		
(i) 服務供應及銜接		
4.	兒童之家的服務使用者的年齡差距太大，難以處理／跟進服務使用者的不同發展需要，建議收窄服務使用者的年齡差距，例如 4-10 歲和 10-18 歲或以幼稚園、小學、中學階段劃分，以提供適切的照顧	<ul style="list-style-type: none"> 兒童院／兒童之家－前線人員及家長／兒童照顧者 兒童之家－管理人員
5.	檢視兒童之家服務對象和人手的配套以配合現行服務需要	
6.	加強為 18 歲後離開家舍的青年提供的支援，例如經濟、住屋支援、加強服務銜接等	<ul style="list-style-type: none"> 兒童院／兒童之家－家長／照顧者
7.	雖然現時人手較以往已有明顯改善，唯對照顧有特殊需要(如自閉症、較嚴重精神健康問題)的服務使用者仍出現一定困難，建議為他們設立專屬院舍	<ul style="list-style-type: none"> 男女童院／宿舍－管理人員

	建議／跟進事項	建議服務單位
8.	增加有特殊需要的兒童宿位，讓相關兒童可獲編配到合適的院舍	• 兒童院－管理人員
9.	建議成立治療形式的院舍，為有特殊需要的兒童提供合適的服務	• 兒童院／兒童之家－前線人員
10.	現時兒童院／兒童之家有超過一半的服務使用者有特殊需要，建議檢視現有的轉介機制，避免資源錯配	
11.	現時中途宿舍難兼收群育學校學生，同住的服務使用者亦未能理解或包容有自閉症、較嚴重精神健康問題的兒童及青少年的狀況及需要，建議為有自閉症、較嚴重精神健康問題的兒童及青少年設立專屬的治療性院舍／中途宿舍，並加強各級人手及醫護支援	• 男女童院／宿舍－管理人員及前線人員
12.	現有服務不足以應付實際需要，建議增加緊急／短期服務供應	• 兒童院／兒童之家－管理人員
13.	設立機制以定期檢視個案服務需要，以解決個案滯留及輪候服務時間過長的問題	• 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心－前線人員
14.	設立服務使用者資料庫定期記錄及分析他們的狀況和需要，改善服務提供以貼合服務使用者需要	
15.	制訂統一評估工具以評估兒童的住宿服務需要和配對合適服務	
16.	及早介入以支援有特殊需要的服務使用者	
17.	建議參考國外的兒童住宿照顧服務模式和個案管理機制以提升服務質素和評估服務使用者的需要	
18.	設立兒童長遠福利計劃的檢討機制，讓相關機構交流資訊，檢視兒童福利計劃的執行進度	• 兒童院／兒童之家／住宿特殊幼兒中心－管理人員
(ii) 服務模式、設計及設施		
19.	現時的服務屬男女混合模式，於服務使用者進入青少年階段會產生許多問題，包括青春期的情緒行為問題，建議設立單一性別的住宿照顧模式	• 兒童院／兒童之家－管理人員及前線人員
20.	服務使用者因罕有病而需要進食生酮餐（包括：牛油果、芝士等食物），但中心的膳食安排	• 住宿特殊幼兒中心－管理人員、前

	建議／跟進事項	建議服務單位
	未能配合，家長需要自行準備五天的特別膳食，希望增加對罕有病患者的支援	線人員及家長／兒童照顧者
21.	希望可延長為期半年的照顧合約，讓有需要的服務使用者持續接受住宿服務	•男女童院／宿舍-家長／照顧者
22.	建議參考國外的服務，為離院服務使用者提供適切的支援；亦建議加強院舍在制訂福利計劃的角色，就欠缺家庭支援的個案提供離院後適切的支援服務，例如經濟、住屋、升學及生活技能輔導等	•男女童院／宿舍-管理人員及前線人員
23.	建議加強特殊需要(如自閉症、較嚴重精神健康問題) 服務使用者的支援配套，如入住前的詳細評估、合適的長遠福利計劃等	
24.	為少數族裔服務使用者提供更適切的服務，如提供空間作祈禱、特別膳食等	
25.	建議檢視「中度至嚴重行為／情緒問題」的定義，以減低轉介者對服務期望的落差及服務錯配	
26.	香港耀能協會賽馬會方心淑引導式教育中心的空間細小、設施不足；需改善空間及增設合適和足夠的輔助工具(如:企架)，以滿足服務使用者的特殊需要	•住宿特殊幼兒中心-管理人員及家長／兒童照顧者
27.	需檢視住宿特殊幼兒中心的設施明細表(Schedule of Accommodation)，因需要較大空間放置服務使用者的醫療用品、儀器、輪椅及企架等	•住宿特殊幼兒中心-管理人員及前線人員
28.	需檢視兒童之家的設施明細表(Schedule of Accommodation)，改善空間以配合服務使用者(包括有特殊需要的服務使用者)的需要	•兒童院／兒童之家-管理人員及前線人員
29.	兒童之家環境改善計劃所提供的撥款未能滿足實際的改善服務需求	•兒童之家-管理人員
30.	希望可持續改善院舍環境設施，提供安全及理想的生活及學習環境予服務使用者，並有寧靜空間讓服務使用者舒緩情緒	•男女童院／宿舍-家長／照顧者
31.	院舍未能與群育學校共用設施，建議檢視院舍的設施明細表(Schedule of Accommodation)，改善空間，以配合不同年齡和需要的服務使用者	•男女童院／宿舍-管理人員

(C) 服務質素		
(i) 人力資源		
32.	人手不足(如:職業治療師、物理治療師等)	<ul style="list-style-type: none"> • 住宿特殊幼兒中心-管理人員、前線人員及家長／兒童照顧者 • 住宿特殊幼兒中心-管理人員及前線人員
33.	希望調高特殊幼兒工作員的薪金	
34.	增聘保健員，以加強照顧體弱的服務使用者及配合其醫療需要	
35.	提供替假人手安排，讓員工外出接受培訓時，有足夠人手處理中心的工作	
36.	加強臨床心理服務予服務使用者	
37.	<ul style="list-style-type: none"> • 為住宿特殊幼兒中心增加人手(包括特殊幼兒工作員、活動助理等)，特別在照顧有高度護理需要的服務使用者時，可減輕前線員工的工作壓力，提升照顧質素； • 建議提升特殊幼兒工作員比例至1:4，即每組服務使用者由一位特殊幼兒工作員和一位活動助理照顧，並有一位工友協助 	
38.	檢視早、中、夜三更當值職員的人手安排，特別是夜間當值員工的人手比例	
39.	增加專職治療師的支援，特別是臨床心理學家，以應付有特殊需要的服務使用者的個別訓練需要及加強員工的培訓與情緒支援等	
40.	增加聘請兼職員工，參考「社福界登記護士訓練課程」的安排，鼓勵有志者投身學前康復服務，以應付人手流失問題	
41.	參考醫管局的員工薪酬待遇，挽留人才	
42.	改善前線員工的薪酬福利，以加強員工的穩定性	<ul style="list-style-type: none"> • 兒童院／兒童之家-前線人員及家長／兒童照顧者
43.	增加專職治療師的支援，包括臨床心理學家、物理治療師、職業治療師及言語治療師，以應付有特殊需要及有創傷經歷的服務使用者的發展需要	<ul style="list-style-type: none"> • 兒童院／兒童之家-家長／兒童照顧者 • 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心-管理人員

44.	<ul style="list-style-type: none"> • 由於現時有特殊需要的服務使用者超過住宿人數一半，現有的各級人手已不足應付實際需要，應檢視督導／前線人手比例以應付個案的需要； • 因輔導人手亦不足夠，建議將輔導員納入人手編制內，以加強對服務使用者行為或情緒問題的協助； • 亦建議增加前線人手以應付日常照顧外的服務需要，如安排服務使用者外出接受訓練或覆診等； • 建議提升照顧人手比例，例如增加至 1:4／1:6／1:7 	<ul style="list-style-type: none"> • 兒童院／兒童之家-管理人員及家長／兒童照顧者 • 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心-管理人員及前線人員
45.	推行新服務時應增加照顧／專業人手比例及其他設備以貼合現時的服務需要	
46.	增加幼兒工作人員以支援兒童緊急入宿及滿足牌照要求的人手比例	<ul style="list-style-type: none"> • 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心-管理人員
47.	增聘臨床心理學家及註冊社工以支援前線員工照顧服務使用者的情緒需要，特別是緊急入宿或有創傷經歷的兒童	
48.	增聘輔助醫療人員並成立團隊以支援有特殊需要服務使用者的發展需要	
49.	因人手流動性高，建議可開辦一些培訓課程，入讀條件是畢業後須在兒童住宿照顧服務單位提供一定期限的服務	<ul style="list-style-type: none"> • 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心-前線人員
50.	由於有特殊需要的服務使用者超過總人數一半，需額外醫護人手處理醫療事宜，例如藥物分派、覆診等，建議增加醫護人員的人手比例	<ul style="list-style-type: none"> • 兒童院／兒童之家-前線人員
51.	希望為服務使用者增加補習服務，協助他們解決學習困難	
52.	由於近年的服務使用者的家庭背景較以往複雜，兒童院舍的社會工作助理(SWA) 同工難以應付家長的需要及問題。建議除加強院舍專業人員支援服務(ABPSS) 外，亦增加機構為本的其他專業支援以提升服務質素	<ul style="list-style-type: none"> • 男女童院／宿舍-管理人員
53.	現時人手不足以應付照顧有特殊需要的服務使用者，建議增加醫護界別的专业支援，亦建議各級增加一倍人手作支援	<ul style="list-style-type: none"> • 男女童院／男女童宿舍／住宿特殊幼兒中心-管理人員及前線人員

54.	前線員工沒有專業知識處理藥物或提供精神健康風險評估等工作，機構為他們購買責任保險遇上困難；建議增加其他專業支援，例如醫護人員、派藥員等	•男女童院／宿舍 -前線人員及家長／照顧者
(ii) 員工培訓		
55.	為不同職級的員工提供不同程度的培訓課程，如基礎課程的對象為前線員工；另設進階課程予幼兒工作員、治療師等	•住宿特殊幼兒中心-管理人員及前線人員
56.	在現行培訓課程內加入醫療知識訓練，增加員工的醫療知識以加強他們照顧體弱服務使用者的醫療需要的能力	
57.	殘疾服務使用者有不同情緒及行為問題，需加強情緒支援協助員工處理服務使用者的各種狀況，讓員工保持良好的精神健康	
58.	建議提供處理幼兒情緒及行為正確方法等培訓課程，減輕員工在處理幼兒情緒行為問題時的壓力	•住宿特殊幼兒中心-前線人員
59.	提供在職培訓及員工晉升的機會	•兒童之家-管理人員
60.	有特別需要(情緒、行為、學習問題)的服務使用者數目不斷上升，當中更有服務使用者患有精神病及需要接受精神科藥物治療，但前線員工如福利工作員並未備有專業知識以應付服務使用者的特別需要；建議為前線員工提供各類合適的訓練，包括性教育知識訓練，以應對服務使用者的需要，特別是有特殊需要的服務使用者	•留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心／兒童之家-管理人員 •兒童院／兒童之家-前線人員
61.	年幼及較活躍的服務使用者因自我控制較弱而時有發生意外引致損傷，亦難以清晰表達各種狀況，員工會被誤以為疏忽照顧，需加強對員工的支援以協助他們處理壓力	•留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心-管理人員
62.	提供實用技巧訓練以加強處理危急情況	•男女童院／宿舍 -前線人員
63.	裝備員工認識情緒病或精神病的徵狀，辨識相關心理健康警號，有助及早介入處理	
64.	由於院舍屬 24 小時運作，較難安排員工外出接受培訓，建議為員工安排「到會式」培訓	
65.	為員工提供訓練以加強處理患有自閉症的服務使用者的知識及技巧	
66.	建議可參考教育局的做法，安排員工接受系統	

	化訓練，以增強員工的知識和技巧，處理有特殊教育需要的服務使用者	
(D)其他意見／建議		
67.	需要全面及宏觀地推行服務檢討，包括詳細檢視服務銜接、各類兒童住宿照顧服務的定位、服務使用者的需要、資源分配、服務使用者資料庫等；亦需加強醫社合作以建立服務之間的連繫	• 整體意見
68.	需檢視現時適用於各類兒童住宿照顧服務的法／規例，有助兒童住宿照顧服務的員工根據相關法／規例，於不同情況下適當地介入及處理服務使用者的情緒行為問題，以更適切地保障營運服務機構及服務使用者	• 整體意見
69.	疫情期間，家長未能如常安排子／女回家渡假，未能見面而掛念他們；亦擔心他們於院舍的狀況，建議院舍作適當安排	• 留宿育嬰園／留宿幼兒園／兒童收容中心／住宿特殊幼兒中心－家長／兒童照顧者
70.	對因子／女入住住宿特殊幼兒中心而需扣減／歸還已發放的傷殘津貼的要求表示關注，社署相關職員應及早向家長解釋並提供有關資料	• 住宿特殊幼兒中心－家長／兒童照顧者

兒童住宿照顧服務 - 留宿幼兒中心

「有特殊需要的服務使用者」統計資料

參與調查服務單位：

- i. 香港保護兒童會「童樂居」
- ii. 保良局育嬰園及幼兒園

服務使用者總名額：212 [香港保護兒童會：104／保良局：108]

(1) 已被診斷／評估為有特殊需要的服務使用者數目

特殊需要種類	服務使用者 人數	百分比
專注力不足／過度活躍	8	3.77%
自閉症譜系障礙	4	1.89%
言語及語言障礙	58	27.36%
特殊學習困難	3	1.42%
抑鬱症	0	0%
有限智能	5	2.36%
對立性反抗症	1	0.47%
強迫症	0	0%
發展遲緩	74	34.91%
適應障礙	0	0%
自殘行為	0	0%
暴力行為	0	0%
其他（聽力受損）	1	0.47%
已被診斷／評估為有特殊需要的服務使用者人數及佔總服務名額的百分比	91^[註 1]	42.94%

^[註 1] 已被診斷／評估為有多於一種特殊需要的服務使用者只作 1 人計算

(2) 已被診斷／評估為有特殊需要的服務使用者正接受服務的數目

服務種類	服務使用者 人數	百分比
臨床／教育心理服務(不包括以機構為本加強院舍專業人員支援服務)	9	4.25%
精神科服務	6	2.83%
以機構為本加強院舍專業人員支援服務下的臨床心理服務	6	2.83%
以機構為本加強院舍專業人員支援服務下的社會工作服務	64	30.19%
其他跟進／治療服務 (包括物理治療、職業治療、言語治療等)	61	28.77%
已被診斷／評估為有特殊需要的服務使用者中，正接受服務的人數及佔總服務名額的百分比	65^{〔註 2〕}	30.66%

(3) 懷疑有特殊需要的服務使用者數目

特殊需要種類	服務使用者 人數	百分比
專注力不足／過度活躍	4	1.89%
自閉症譜系障礙	0	0%
言語及語言障礙	6	2.83%
特殊學習困難	1	0.47%
抑鬱症	0	0%
有限智能	0	0%
對立性反抗症	0	0%
強迫症	0	0%
發展遲緩	10	4.72%
適應障礙	0	0%
自殘行為	1	0.47%
暴力行為	1	0.47%
其他	0	0%
懷疑有特殊需要的服務使用者人數及佔總服務名額的百分比	19^{〔註 3〕}	8.96%

〔註 2〕 已被診斷／評估為有特殊需要並正接受多於一種服務的服務使用者只作 1 人計算

〔註 3〕 懷疑有多於一種特殊需要的服務使用者只作 1 人計算

(4) 懷疑有特殊需要的服務使用者中，正接受服務、已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務或正等候轉介至專業評估／跟進服務的數目

服務種類	服務使用者 人數	百分比
臨床／教育心理服務(不包括以機構為本加強院舍專業人員支援服務)		
(i) 正接受服務	2	0.94%
(ii) 已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務	11	5.19%
(iii) 正等候轉介至專業評估／跟進服務	0	0%
精神科服務		
(i) 正接受服務	0	0%
(ii) 已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務	0	0%
(iii) 正等候轉介至專業評估／跟進服務	0	0%
以機構為本加強院舍專業人員支援服務下的臨床心理服務		
(i) 正接受服務	1	0.47%
(ii) 已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務	0	0%
(iii) 正等候轉介至專業評估／跟進服務	0	0%
以機構為本加強院舍專業人員支援服務下的社會工作服務		
(i) 正接受服務	10	4.72%
(ii) 已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務	0	0%
(iii) 正等候轉介至專業評估／跟進服務	0	0%
正接受其他跟進／治療服務 (包括物理治療、職業治療、言語治療等)	7	3.30%
懷疑有特殊需要的服務使用者中，正接受服務的人數及佔總服務名額的百分比	19^{〔註 4〕}	8.96%
懷疑有特殊需要的服務使用者中，已獲轉介並正輪候專業評估／跟進服務的人數(不包括正接受其他相關服務的服務使用者)及佔總服務名額的百分比	9	4.25%
懷疑有特殊需要的服務使用者中，正等候轉介至專業評估／跟進服務的人數及佔總服務名額的百分比	0	0%

〔註 4〕 懷疑有特殊需要並正接受多於一種服務的服務使用者只作 1 人計算