



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL



2011
工作報告

目錄

序言	05
第一章 個人及家庭服務	07
1.1 全年工作重點	09
1.2 個人及家庭服務	11
1.2.1 社會工作中心	11
1.2.1.1 服務類別	13
1.2.1.2 個案服務	15
1.2.2 家庭輔導辦公室	16
1.2.2.1 個案服務	16
1.3 問題賭博輔導服務	17
1.3.1 個案服務	17
1.4 社區服務	18
1.5 社會服務設施	19
1.6 重要活動	20
第二章 兒童及青少年服務	25
2.1 全年工作重點	27
2.2 服務類別	29
2.3 社會服務設施	31
2.4 重要活動	34
第三章 長者服務	35
3.1 全年工作重點	37
3.2 服務類別	38
3.3 社會服務設施	39
3.4 重要活動	41
第四章 康復服務	43
4.1 全年工作重點	45
4.2 服務類別	48
4.3 社會服務設施	50
4.4 重要活動	51
第五章 防治藥物依賴服務	53
5.1 全年工作重點	55
5.2 預防藥物濫用服務	55
5.2.1 健康生活教育中心	55
5.2.2 重要活動	60

5.3 戒毒康復服務	63
5.3.1 戒毒門診與其他康復服務	63
5.3.2 社會服務設施	68
第六章 社會服務設施與准照	69
6.1 全年工作重點	71
6.2 本局監管的社會服務與設施	72
6.2.1 准照與類別	73
第七章 人員培訓與專業發展	77
7.1 培訓課程	79
7.1.1 本局人員	79
7.1.2 民間社會服務機構人員	81
7.2 資助計劃	83
7.3 築建“社會工作者註冊制度”	84
7.4 活動	86
第八章 研究項目與資源中心	95
8.1 專題	97
8.2 法規	99
8.3 資源中心	100
8.3.1 視聽中心	100
8.3.2 禁毒教育資源中心	101
8.3.3 復康服務綜合評估中心	101
第九章 行政管理與服務優化	103
9.1 財政預算及開支狀況	105
9.1.1 對社會服務機構 / 社團的資助	107
9.1.2 本局物業維修及修葺	109
9.2 人力資源狀況	109
9.3 資訊系統之開發	112
9.4 服務優化	113
附錄	117
二〇一一年全澳社會服務 / 設施一覽表	118
圖表索引	127
圖索引	128
表索引	128

序言

本澳社會正處於發展和轉型的過程中，在經濟穩步發展的同時，也帶來了挑戰；受到全球金融市場動盪及輸入性通脹的影響，本澳居民仍面對着一定的生活壓力，為此，本局有需要向居民提供更積極的協助，以保障居民的生活素質，並優先為弱勢社群提供更強化的服務措施，針對不同社群加大力度開展各項工作。在2011年，特區政府推出一系列的扶貧措施，包括調升最低維生指數、延續“短期食物補助計劃”，並交由民間機構承辦，加強服務成效；此外，為增強援助金受助人重投勞動市場的信心，分別調升“積極人生服務計劃”參加者的入息豁免上限並延長豁免期，以及“社區就業輔助計劃”參加者每月所得的津貼，並引入獎勵制度。

本局年內積極推動和諮詢家庭工作，開展婚前教育，協助準夫婦建立良好的溝通模式，減少家庭問題；並且持續推動生命教育活動，增加居民的抗逆能力。此外，為能提供更強化的托兒服務，進一步協助家長減輕照顧幼兒的壓力，推出了多元化的托兒模式，包括半日托、緊急托、臨時托、暫托及假日托服務。同時，正式實施安老院舍“統一評估及中央轉介機制”，由專業人員對所有向本局申請入住資助院舍的長者進行統一評估，評定其所需的服務並為其安排，以減少安老院舍資源錯配的情況發生。針對防治濫藥，持續推動學校、社團及家庭參與預防工作；同時，成立了禁毒義工團，以及不斷深化宣傳和治療工作，加強開展社區化戒毒治療服務。

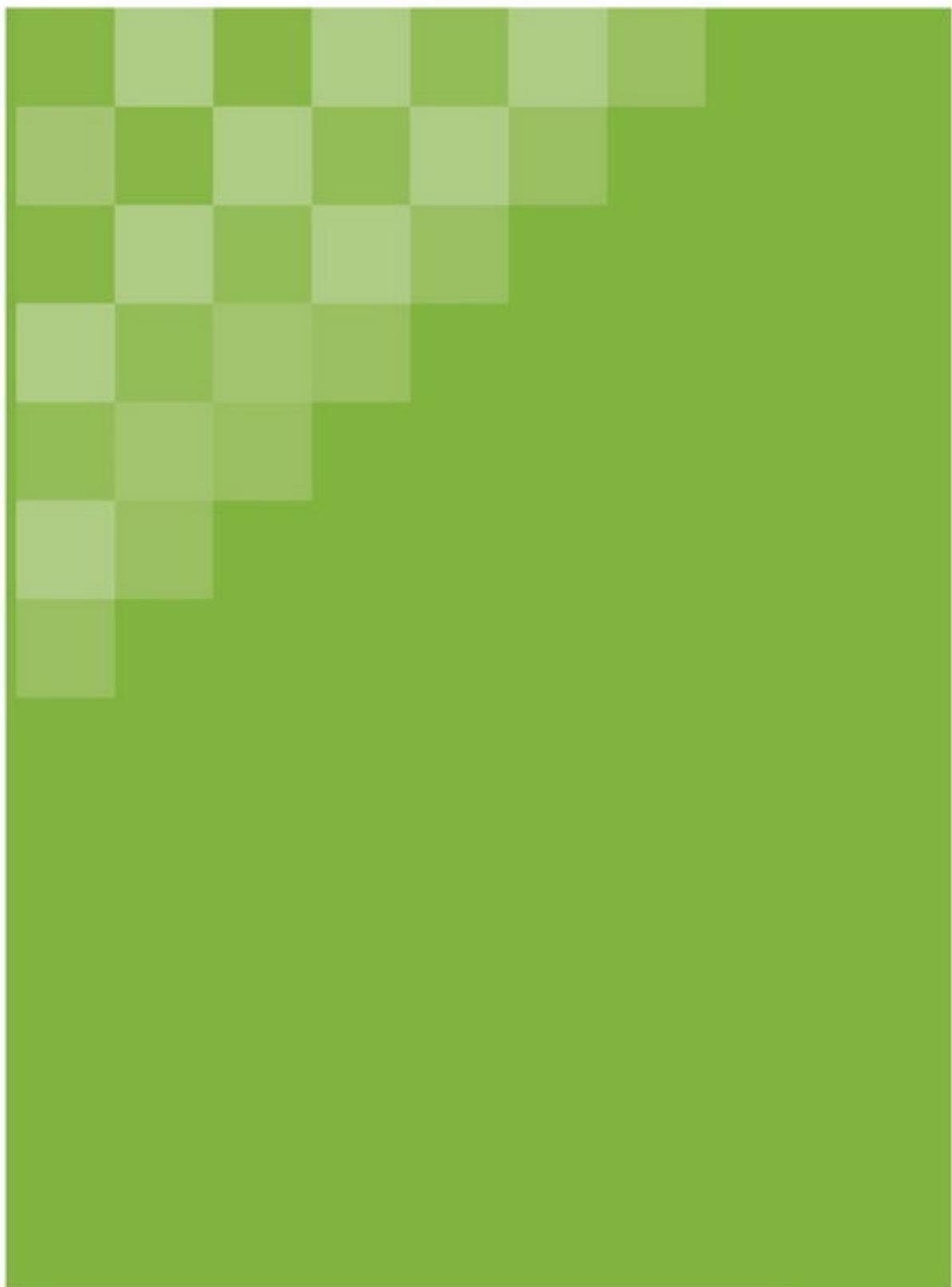
社會設施方面，因應社會對托兒服務需求殷切，增加了600多個托兒名額。隨着社會問題的複雜多變，配合近年特區政府進行的公共房屋重建及興建計劃，本局分別與政府相關部門協作，進行規劃設計工作，完成了望廈社屋望善樓的六間社會服務設施的裝修工程和搬遷工作；預計到2013年將籌建20多間社會服務設施，以回應社會服務的訴求。

隨着《殘疾分類分級的評估、登記及發證制度》和《殘疾津貼及免費衛生護理服務的制度》的生效，各項殘疾人士的福利制度得以有效完善。為能集思廣益和廣納民意，就《長者權益保障綱要法》和《打擊家庭暴力犯罪》進行多場公眾諮詢，以便完善有關法規。

籌建“社會工作者註冊制度”方面，本局全面推動該制度的構建工作；而為蒐集業界和大眾就制度的建立及操作模式等意見，安排了10場公開性輔助會議。同時，為表揚社工對社會的貢獻，並提升社會對社工的認受性，本局與社會工作人員協進會成功合辦“第一屆澳門優秀社工選舉2011”活動。

藉着本報告書，期望社會各界和市民大眾能對本局的工作、服務和發展方向有更深入的了解。本局將銳意進取、與時俱進，與全澳居民同心合力，為構建美好的和諧社會而努力。

局長
容光耀





第一章

個人及家庭服務

1.1 全年工作重點

1.2 個人及家庭服務

1.2.1 社會工作中心

1.2.1.1 服務類別

1.2.1.2 個案服務

1.2.2 家庭輔導辦公室

1.2.2.1 個案服務

1.3 問題賭博輔導服務

1.3.1 個案服務

1.4 社區服務

1.5 社會服務設施

1.6 重要活動

個人及家庭服務

本局持續關注經濟及社會發展對民生的影響，推出了一系列針對性的舒困措施以扶助弱勢社羣，包括調升最低維生指數、向符合領取本局定期援助的個人及家庭推出因社會保障基金補扣供款及每月供款之補助，擴大短期食物補助範圍，並積極推動家庭及社區工作，包括推行婚前教育系列；致力推動家庭暴力的立法工作，舉辦法案諮詢會並收集社會大眾意見；以及開展“問題賭博人士中央登記系統”，以更好地進行防治問題賭博項目。

1.1 全年工作重點

防治家庭暴力的工作

由於家庭暴力不但對受虐人的身心造成深遠傷害，同時亦會為其他家庭成員帶來嚴重影響，故積極制訂《打擊家庭暴力犯罪》法案，加強防治家庭暴力的工作網絡和執法力度，使更有效地預防及遏止家庭暴力罪行，達致促進家庭與社會和諧；為此，2011年本局在法務局的協助下已完成《打擊家庭暴力犯罪》法案的草擬工作，並於9月至10月進行了為期1個月的公眾諮詢工作，期間共舉辦了4場公眾諮詢專場及應邀接受專訪，收集所得的意見交予草擬部門協助調整，以符合社會大眾的需要。

《打擊家庭暴力犯罪》 法·案·草·詢·文·本



援助弱勢社群的措施

特區政府高度關注物價變動對居民生活所造成的影响，尤其弱勢社群面對的通脹壓力。為保障其基本的生活素質，於2011年4月調升最低維生指數，1人家庭成員由澳門幣\$2,640元調升至澳門幣\$3,000元，調升幅度為13.6%，而其他家團人數亦相應提升。

此外，為配合特區政府推行全民社會保障計劃，實施雙重式社會保障，除協助本局援助金受益人及其家團辦理有關手續外，還為相關人士提供補扣供款及供款補助的資助項目，以減輕其因供款支出而造成的生活壓力。

本局為面對突發性的入不敷支，以及未能符合本局援助金服務要求（準則）的失業人士、新來澳人士、露宿者等，繼續推行短期食物補助計劃；而為擴大服務的覆蓋層面，2011年9月交由澳門明愛營辦，並正式改名為“明糧坊”，除向合資格居民提供一般的短期食物援助外，更輔以具社會工作元素的項目以協助有需要的個人及家庭。2011年申請家團共1,463個，當中獲批家團共1,214個，其中處於低收入個人／家庭佔813個、失業105個、正在輪候經濟援助48個、新來澳人士19個、突變家庭10個、露宿者1個及其他原因218個，涉及受惠人數共2,352人，批出食物共295,449餐。

推動婚前教育

2011年本局開展了“關愛家庭”計劃，藉以推動婚前教育，構建和諧家庭。於7月更舉辦了“關愛家庭服務策劃會議”，邀得本地學者分享有關澳門婦女現況研究，共同推展澳門的家庭服務。此外，透過民間社會服務機構推行17項與婚前教育相關的活動，以不同形式和手法，鼓勵未婚及新婚人士參與，讓參與人士學習如何相處和溝通。

為了進一步推動民間機構開展有關性教育和婚前教育服務，本局委託澳門大學開展“服務為了您”需求調查研究，向本局資助的33間民間家庭服務、社區服務、單親家庭服務、新來澳人士服務、青少年及家庭綜合服務機構，以及其機構服務使用者對性教育和婚前教育服務的需求展開研究，預計於2012年初完成。

問題賭博人士中央登記系統

本局於1月1日起推行該登記系統，透過與本澳相關問題賭博防治機構的合作，以電腦輸入問題賭博人士求助的資料數據，從而掌握本澳有關情況，目前已有14間機構／單位加入該系統。

2011年共有144宗新增個案輸入，當中：

- 男性較女性多，共有97宗（67.36%）；女性則有47宗（32.64%）。
- 年齡以40歲至49歲佔最多，有48宗（33.33%）；其次是30歲至39歲，有36宗（25%）。
- 澳門居民求助佔最多有135宗（93.75%），且有93人（64.58%）居澳超過20年。
- 大部分為已婚人士，有89宗（61.81%）。
- 擁有高中教育程度為最多，共44宗（30.56%）；其次是初中，有30宗（20.83%）。
- 職業以博彩業服務員為最多，佔20宗（16.13%）；其次是荷官，有12宗（9.68%）*。
- 不需要輪班的較需要輪班的多1宗個案，有56宗（38.89%）。
- 收入為\$7,001元至\$10,500元佔最高，有32宗（22.22%）；其次是沒有收入的，佔28宗（19.44%）。
- 以5年至7年賭博年資為最多，有46宗（31.94%）；其次是3年至5年，有36宗（25%）。
- 以解決財困為主要賭博原因，有86宗（24.86%）；其次是解悶消愁，有80宗（23.12%）。
- 百家樂是最多求助者下注的博彩遊戲，有97宗（39.27%）；其次是角子機／摩卡以及骰寶／大小，分別有32宗（12.96%）及27宗（10.93%）。
- 平均每月用在賭博的金額以“不詳”的理由為最多，佔77宗（53.47%），反映求助者對賭博金額意識薄弱；其次是\$5千元至\$1萬元，各佔20宗（13.89%）。

* 上述數字和百分比是扣除失業率人士後的工作分類。

■ 欠債金額方面，自稱無欠債最多，有32宗（22.22%）；其次是\$1萬元至\$5萬元及\$5萬元至\$10萬元，各佔23宗（15.97%）。

根據測量工具顯示所有求助中，有122宗屬於病態賭博個案，佔整體的84.72%。

協助執行“現金分享計劃”

本局6,834名援助金受益人及其家庭成員，和44,361名敬老金受益人透過本局直接領取該計劃第一次的款項；而第二次發放現金分享計劃，本局6,613名援助金受益人及其家庭成員，和46,290名敬老金受益人透過本局直接領取。同時，本局協助無行為能力人士領取該計劃款項的個案共520宗。

1.2 個人及家庭服務

1.2.1 社會工作中心

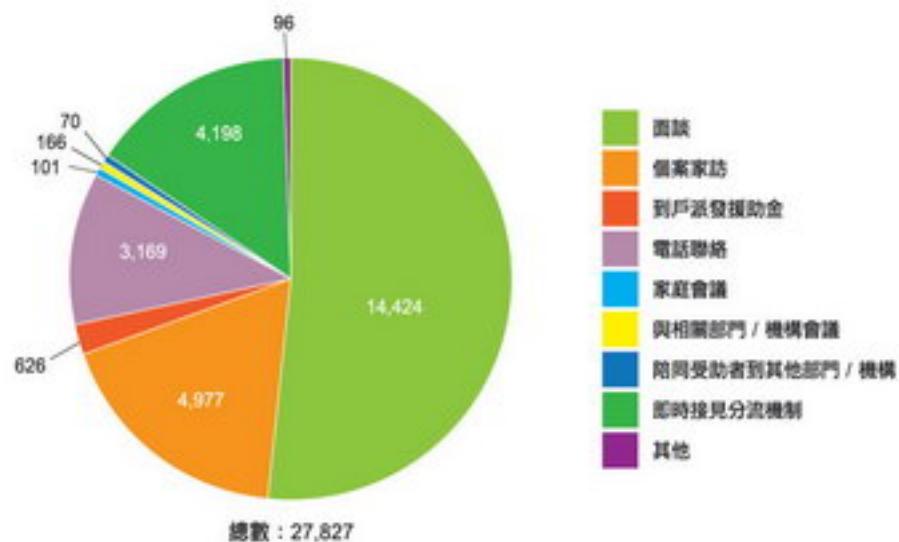
2011年本局家庭暨社區服務廳轄下5個社會工作中心共為8,299名求助者提供了19,081次不同類型的服務，接待次數共27,827次（14,424次面談、4,977次個案家訪、3,169次電話聯絡及626次到戶派發援助金等）；在“即時接見分流機制”中，各社會工作中心接待個案共4,198宗。

(表 1.1) 社會工作中心為市民提供的服務情況

接見總人數：8,299

服務類別	獲得服務人數	提供服務次數
經濟援助	6,480	13,590
醫療輔助用品援助	47	70
膳食服務	3	4
社群服務	31	32
個人 / 家庭輔導	542	1,614
戒賭服務	5	9
就業服務	14	41
轉介服務	177	200
協助申請院舍	218	323
安置服務	25	33
發放經濟狀況證明書 / 聲明書 / 授權書	412	493
向司法機構提供社會報告	55	93
回覆個人 / 公共部門的諮詢	391	711
法律諮詢轉介	9	9
臨床心理諮詢	—	—
災難創傷事故	4	7
其他	1,265	1,852
總數	9,678	19,081

(圖 1.1) 社會工作中心接待情況



1.2.1.1 服務類別

■ 經濟援助

2011年，獲本局經濟援助的共有6,197個個人或家庭，受惠人數達6,994人，涉及家庭成員人數為11,114人，各類援助金發放總金額為澳門幣\$281,615,885元。而為消除通貨膨脹對弱勢羣體所帶來的影響，本局於2011年4月調整最低維生指數，1人家庭由澳門幣\$2,640元調升至澳門幣\$3,000元，調升幅度為13.6%，而其他家團人數亦相應提升。

除提供一般性的援助外，本局亦因應求助者的個別需要及問題的迫切性而發放偶發性援助金，共向900個個人或家庭發放偶發性援助金，金額為澳門幣\$7,784,224元；當中以非常緊急援助佔最多，全年共向765個個人或家庭發放非常緊急援助金，金額為澳門幣\$6,509,007元，佔偶發性援助金總支出的83.6%。

本局資助獨居長者或有個別需要的援助金受益人使用“平安通支援服務”共539人，金額共澳門幣\$483,830元。

此外，為配合特區政府推行雙層式社會保障制度，本局為有需要人士提供補扣供款及每月供款補助，其中補扣供款人數為789人，金額為澳門幣\$4,588,290元，而每月供款總人數為1,673人，金額為澳門幣\$827,325元。

(表 1.2) 本局各類援助金發放情況

援助類別	家庭數目	金額 (\$)
經濟貧乏	3,673	123,857,908.00
單親	1,003	57,733,439.00
嚴重疾病	1,159	41,444,876.00
殘疾	233	7,232,488.00
補充津貼	57	515,875.00
偶發性經濟援助	900	7,784,224.00
與社會保障基金有關之援助	2,223	5,415,615.00
三類弱勢家庭特別補助	3,157	15,754,360.00
三類弱勢家庭特別生活津貼計劃	3,795	21,877,100.00
其他	—	—
金額	16,200	281,615,885.00

* 不包括平安通的資助金額澳門幣 \$483,830元；此外，包括額外增發的援助金及三類弱勢家庭特別生活津貼金額。

(表 1.3) 偶發性援助金發放情況

援助類別	個人或家庭	金額 (\$)
治療費	33	66,240.00
不幸之公共事故或災難	—	—
醫療技術輔助器	52	842,267.00
修葺住所之工程	1	3,000.00
傢俱及家庭用品	2	21,345.00
處於危機之未成年人	—	—
入住社會服務設施	5	71,455.00
護理用品支出	27	171,760.00
教育或培訓支出	5	54,407.00
公共交通支出	—	—
延期補發	8	27,890.00
非常緊急	765	6,509,007.00
護理	1	3,700.00
其他	1	13,153.00
總數	900	7,784,224.00

■ 特別生活津貼發放計劃

該計劃是向三類弱勢家庭，包括單親、殘疾人士及長期病患者提供特別津貼。除了向正接受本局定期經濟援助的三類弱勢家庭發放每年2次特別生活津貼外，並透過26間民間社會服務機構／社團的協助，向經濟收入低於或稍高於最低維生指數的三類弱勢家庭提供特別生活津貼。本局並為新增個案進行跟進及評估，將符合條件的潛在個案納入本局定期經濟援助網絡。受惠家庭共3,795個，總金額為澳門幣\$21,877,100元。

■ 敬老金

本局每年10月向符合資格者以一次性的形式發放“敬老金”，2011年收到申請敬老金共4,879宗，當中符合資格共4,875宗；全年共向47,874名長者發放敬老金，合共澳門幣\$239,370,000元。

(表 1.4) 敬老金申請人數

現居地	65-69 歲		70-74 歲		75-79 歲		80 歲或以上		總數	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
澳門	2,108	1,826	115	54	53	40	17	38	2,293	1,958
香港	82	182	17	21	9	23	6	21	114	247
內地	55	41	13	7	11	11	4	9	83	68
台灣	7	8	3	—	—	—	—	—	10	8
外國	32	39	10	11	3	2	—	1	45	53
總數	2,284	2,096	158	93	76	76	27	69	2,545	2,334

1.2.1.2 個案服務

■ 經濟狀況證明書

2011年，提出申請經濟狀況證明書的個案共412宗，提供493次服務，部分個案因未能提供足夠審查資料，或由於各種原因取消申請而未予發放；聯同2010年底提出申請而未完成處理程序的個案，全年共發出經濟狀況證明書490份。

■ 個人或家庭輔導服務

2011年5個社會工作中心分別向509名個人提供925次，及198個家庭提供325次不同類型的輔導服務，主要為夫妻關係、情緒問題、親子關係，其次是健康、就業、行為、賭博、虐妻、成癮、自殺、家庭成員關係、家庭成員暴力及生活適應等。

■ 協助司法當局

2011年家庭暨社區服務廳向司法機關提供報告的個案共55宗，提供93次服務及撰寫95份報告。與司法當局聯繫及協作跟進的個案包括家庭／社會經濟報告、回覆法院查詢資料、親權／監護權、危機或社會不適應之未成年人及陪同聽證等。

1.2.2 家庭輔導辦公室

1.2.2.1 個案服務

2011年家庭輔導辦公室（簡稱“家辦”）繼續跟進及檢討了72宗2010年或以前的舊個案，而各社會工作中心轉介的新個案有19宗；全年處理總個案共91宗，涉及問題包括家庭暴力、婚姻關係、親子關係及情緒困擾等。直至2011年底，尚有72宗個案仍處於跟進階段。

2011年家辦進行了面談工作467次、家訪／探訪59次以及電話輔導1,092次。

■ 電話輔導熱線

該熱線是為有需要人士提供即時的情緒疏導，並按求助者的問題及需要，提供資訊或作進一步的轉介跟進服務。它於辦公時間內由社工接聽求助個案，非辦公時間將轉至錄音留言。

2011年該熱線共接聽517個次來電，涉及健康、家庭及婚姻關係為主，其次是學業／就業、經濟、社交及行為等。而為了推廣服務和增加市民對其認識，透過公共部門及本局各社會工作中心向市民派發宣傳單張。

■ 法律服務

2011年，在法律諮詢服務方面，直接與服務對象提供面談48次、電話諮詢58次；回應本局轄下各單位的電話法律諮詢共293次。諮詢內容以離婚、親權、監護權及收養為主，且大多涉及民法和民事訴訟法的法律。

■ 積極人生服務計劃及社區就業輔助計劃

2011年調升了“積極人生服務計劃”參加者的入息豁免上限及延長豁免期。該計劃共開立了62個新轉介個案，為參與者提供個人及就業輔導，包括面談、電話跟進及職業配對；當中有34人次成功就業，重投勞動市場，並接受本局提供為期3個月的職後跟進服務。

“社區就業輔助計劃”是本局與澳門街坊總會、工會聯合總會、婦女聯合總會和澳門明愛合辦，為尚未適應全職工作的援助金受益人，提供職場生活準備的培訓活動。同年，增加了參加者每月的津貼，並引入獎勵制度。全年有128人參與，當中4人經評估擁有適當工作能力和條件後被轉介至該計劃，以接受職業配對和就業輔導服務。此外，有4人成功直接返回勞動市場。

■ “打擊販賣人口” 受害人服務

為配合第6/2008號《打擊販賣人口犯罪》法案的生效，本局為相關受害人提供住宿服務、經濟援助、個人輔導、臨床心理諮詢服務、戒毒治療、工作培訓、轉介至衛生局提供醫療服務及其他服務轉介等。2011年處理新增個案佔13宗，共提供社工輔導62次、住宿服務13次及轉介衛生局接受醫療服務10次，援助金金額為澳門幣\$41,834.50元。

1.3 問題賭博輔導服務

1.3.1 個案服務

2011年本局志毅軒處理的問題賭博輔導個案共52宗，當中男性佔34宗，女性佔18宗。求助者自身受賭博問題困擾的佔48宗，其餘的是家人及親友求助。求助者除賭博問題外，同時亦受經濟、家庭及婚姻等問題困擾，志毅軒會向他們提供個案輔導及財務輔導服務。

戒賭輔導熱線服務

2011年志毅軒戒賭輔導熱線共接聽了241個次來電，當中非賭博輔導電話佔7個次。來電者以男性較多，佔132個次，而女性則佔109個次。來電者主要以自身受賭博問題困擾的佔137個次，其餘則為問題賭博者的家人、親友和朋友。

財務輔導服務

由於問題賭博的求助者大多存有債務問題，故本局會為他們提供財務輔導服務，此乃戒賭輔導工作中的重要一環，亦是促進求助者參與治療及重整理財習慣的有效方法。2011年本局為受債務困擾的個案提供財務輔導共5宗，並與民間社會服務機構為博彩從業員、青少年及一般市民，舉辦了4場理財講座，參與人數共480人。

社區教育活動

2011年志毅軒對外舉辦的預防問題賭博講座共81場，參與人數共5,108人。此外，亦舉辦了“防迷賭”趣緻圖案設計比賽和青少年「健康理財」標語創作比賽等宣傳活動。為配合特區政府推行負責任博彩的工作，本局繼續與相關政府部門和民間社會服務機構合作，推出一系列的社區教育及宣傳活動，包括“智”精“彩”不迷賭音樂嘉年華和“負責任博彩推廣2011”系列活動。

1.4 社區服務

24小時緊急支援服務

為能即時回應市民在緊急情況的求助，家庭暨社區服務廳提供了由社工輪值的24小時緊急支援服務，透過治安警察局及消防局等傳呼向有需要的市民提供協助。2011年共處理了161宗緊急個案，包括家庭危機、情緒問題、虐妻、虐兒、自殺、住宿安置、健康、行為問題及賭博等，服務次數達185次。

(表 1.5) 24 小時緊急支援服務接案情況

緊急個案類別	個案數	個案次數
家庭危機	62	75
虐兒	4	6
虐妻	7	9
虐夫	1	1
虐老	1	1
家庭暴力	9	9
行為問題	10	11
情緒問題	26	27
健康問題	3	4
賭博問題	6	7
成癮問題	2	2
性暴力	1	1
自殺	14	14
住宿及安置	2	2
災難創傷事故	—	—
其他	13	16
總數	161	185

災民中心收容服務

直至2011年12月31日災民中心的入住人數共26人，無人因颱風襲澳期間需要入住避風中心；因天氣寒冷需要使用避寒中心的求助者共2,037人次；因天氣炎熱入住避暑中心的服務次數共7人次；全年本局共向有需要人士派發了19張棉被。

1.5 社會服務設施

2011年本局定期資助的家庭暨社區服務／設施共35間。

(表 1.6) 定期資助的家庭暨社區服務／設施

機構類型	數目	服務使用者名額
家庭服務中心	12	1,119
輔導服務機構	1	—
社區中心	13	4,582
臨時收容中心	3	130
新來澳人士服務	1	—
單親網絡互助服務	5	—
總數	35	5,831

街坊會聯合總會望廈社區中心搬遷

為配合望廈社屋重整項目，原設在望廈社屋舊址的“街坊會聯合總會望廈社區中心”，已於2011年11月遷往望廈社屋望善樓3樓並再次投入服務。中心繼續提供輔導服務、家庭服務、長者服務、兒童及青少年服務，並提供多元化的康樂設施予區內居民使用。

1.6 重要活動

2011年5個社會工作中心、家辦及志毅軒除跟進個案工作外，亦舉辦了家庭及社區活動、推廣家庭暨社區服務計劃，並以偶發性活動的資助形式，協助民間社會服務機構開展各類型社區活動，致力推動社區、家庭的多元化社會服務，提升居民的生活素質，構建和諧的家庭和社會生活。

同年獲偶發性活動資助的民間機構共86間，舉辦了589項不同類型的活動，資助金額為澳門幣\$12,854,073.10元。

家庭暨社區服務計劃

為配合社會發展和居民需要，本局推動並資助民間機構開展多項家庭和社區服務計劃，因應特定社群的個別需要，提供多元化的服務，協助他們適應生活以面對社會環境的轉變。家庭服務方面，開展了單親網絡互助服務；社區服務方面，開展了新來澳人士服務和外地勞工網絡服務；防治問題賭博方面，開展了“智醒少年計劃”、“智醒大使計劃”及“彩虹人生博彩從業員服務計劃”。2011年參與該等項目共16間民間機構，16,937人參與，合共37,928總服務人次。

單親網絡互助服務

本局關注單親家庭面對的壓力和需要，透過與5間民間社會服務機構的合作，並經過2年的實驗計劃及跟進工作，於2005年開始轉為長期服務，改名為“單親網絡互助服務”，以協助單親家庭建立社會支持網絡，提升其面對困境和處理問題的能力，重建健康的家庭生活。2011年共舉辦了204項活動，達12,823服務人次。

新來澳人士服務及外地勞工網絡服務

本局資助民間機構向新來澳人士及外地勞工提供相關服務，讓他們更好地融入社區。新來澳人士服務方面，資助澳門街坊總會祐漢社區中心，2011年舉辦的活動共6項，達15,123服務人次；外地勞工網絡服務方面，資助澳門工會聯合總會北區綜合服務中心及澳門明愛2間機構，同年共舉辦了28項活動，達5,897服務人次。

防治問題賭博計劃

本局透過與民間社會服務機構合作的方式，在社區開展防治問題賭博的工作，推出以青少年、成人、博彩從業員及其家屬為對象的專項計劃，進行社區預防沉迷賭博教育，以及向受問題賭博困擾的人士和家庭提供服務。

■ “防迷賭”趣徵圖案設計比賽及青少年“健康理財”標語創作比賽

為了向社會不同階層人士宣傳預防沉迷賭博的訊息，志毅軒於2011年分別舉辦了該2項比賽，以帶出不迷賭的訊息。各分別收到公開組19份、青少年組22份作品，以及84份作品。

■ “負責任博彩推廣2011”系列活動

為配合特區政府推行負責任博彩的工作，與博彩監察協調局和澳門大學博彩研究所繼續合辦該系列活動，藉此向社會各階層人士灌輸負責任博彩訊息。活動主題為：負責任博彩行為及負責任博彩經營，向居民和旅客廣泛推廣“支持負責任博彩行為”，鼓勵博彩營運商推行並完善“負責任博彩業務守則”，並且協助它們減低賭場員工沉迷賭博的風險。



本局局長、澳門大學博彩研究所所長與聯合書畫家展示活動標語——君子愛財、取之有道



系列活動之一的“負責任博彩培訓及行動論壇”假澳門大學圖書館舉行

■ 智醒少年計劃及智醒大使計劃

與5間民間社會服務機構合辦該計劃，成功建立預防問題賭博的網絡，鼓勵青少年及成人向朋輩推廣預防問題賭博的訊息。直至2011年12月共有1,027名青少年成為智醒少年，300名成人成為智醒大使；全年達12,187服務人次。

■ 彩虹人生博彩從業員服務計劃

與3間民間社會服務機構合辦該計劃，針對博彩從業員設計不同形式的活動及培訓，鼓勵他們積極參與社會服務並不斷自我增值。此外，舉辦多種類型的家庭活動，藉以豐富餘暇及促進家人的互動溝通，從而建立和諧家庭。直至2011年12月共5,251人成為會員，達6,521參與人次。

國際家庭日之親子單車歡樂遊

為慶祝每年的5月15日國際家庭日，2011年5月21日聯同民政總署、體育發展局及澳門街坊會聯合總會合辦該活動，期間設有以家庭為比賽單位的“最溫馨模樣比賽”和“最佳啦啦隊比賽”，亦設有攤位遊戲及舞台表演節目等，以喚起社會大眾對家庭的重視，共同構建和諧家庭作出努力，參與家庭約150個。



由本局、體育發展局、民政總署及澳門扶幼會聯合總會合辦慶祝國際家庭日的活動

“零暴力，你我可做到”音樂會暨綠絲帶行動

為了提高社區人士預防家庭暴力的意識，減低家庭暴力行為的發生，建立和諧社區及家庭，於2011年10月8日與善明會合辦該活動。會上邀請具感染力的家庭分享抗暴訊息外，音樂會上亦安排了港澳歌手獻唱，氣氛熱鬧；活動獲38間社會服務設施及學校呼籲市民以配帶綠絲帶的行動支持抗暴的決心，參加人數約1,000人。



中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室社工部部長、社會文化司司長代表、本局代局長以及善明會主席帶領在場人士宣誓以支持“零暴力”

“智” 精 “彩” 不迷賭音樂嘉年華

2011年11月27日聯同6間民間社會服務機構合辦音樂會，藉以推廣預防沉迷賭博的訊息，並鼓勵市民參與健康的生活模式。活動包括歌手演唱、跳舞表演、“智醒少年”及“智醒大使”頒發金、銀、銅章，並為本局所舉辦的“防迷賭趣緻圖案設計比賽”及“健康理財標語設計比賽”的各優勝者頒發獎項，參加人數約500人。



本局局長對“智醒少年”及“智醒大使”的義工代表作出嘉許



第二章 兒童及青少年服務

- 2.1 全年工作重點
- 2.2 服務類別
- 2.3 社會服務設施
- 2.4 重要活動

兒童及青少年服務

兒童暨青年服務處積極關注兒童及青少年的成長歷程，除調整托兒所名額和推出托兒所優化計劃外，更為青少年隱蔽及網絡成癮狀況作研究等，以提供更適切的預防教育及社區支援等方面的服務；同時，開展院舍搬遷及轉型計劃，為他們構建良好的家庭和社區環境。

2.1 全年工作重點

調整托兒所名額

因應托位需求殷切的情況，本局分別透過搬遷、新建托兒所、盡用每班25個名額以及修改法例調整每班最高收托人數至28名等措施，合共增加了399個托額。此外，本局透過在托兒所引入半日班服務，增加了201個半日托服務名額，進一步舒緩托位緊張的情況。

托兒所優化計劃

■ 計劃一：“托兒所活動指引”及“托兒所活動資源套”

為提升托育機構的服務素質，並讓托兒所人員有效掌握培育幼兒的知識與技巧，本局於2008年委託“香港陸趙鈞鴻兒童發展研究中心”制訂的“托兒所活動指引及活動資源套”，已完成有關編製工作，預計於2012年可正式使用。

■ 計劃二：優化服務管理

為方便市民掌握本澳受資助托兒所最新資訊，本局在網頁發放“2011年受資助托兒所招收幼兒資訊”，包括公佈方式、登記報名／派發報名表的期間、收集報名資料時間、錄取方式及公佈錄取名單途徑等。

■ 計劃三：托兒所引入多元化服務

本局自2011年下半年起在本澳受資助托兒所引入半日班服務，藉着現有托兒服務的基礎，增加新的服務模式以回應家長的不同需要。首階段共有3間托兒所開展半日班服務，服務內容以培育為主，包括多元活動、自理訓練、常規訓練、對話練習和茶點享用等。

■ 計劃四：托兒所人員培訓

為增強托兒所新入職人員的嬰幼兒專業知識和實務運作技巧，提升托育機構服務素



“溝通技巧工作坊”的上課情況

質，本局於2011年7月至8月舉辦了3項系列性培訓課程，包括嬰幼兒照顧及護理工作坊、帶領嬰幼兒活動技巧工作坊及溝通技巧工作坊。課程的對象主要為托兒所新入職的人員，共舉辦了6次，合共有280人參與，當中265人出席率達100%，獲發出席證明書。

此外，為強化托兒所教育助理對嬰幼兒的教養、照顧和活動安排的認識，本局於2011年11月至12月舉辦了共36小時的托兒所教育助理培訓課程，合共51人參與，當中48人出席率達80%或以上並獲發出席證明書。

兒童權利的履約及宣傳

本局與法務局共同出版了《兒童權利公約遊戲冊》，並於“2011年的六·一國際兒童節”大型園遊會中舉辦發佈會，當天派發了約2,000本遊戲冊予在場的兒青及青少年。此外，兒童暨青年服務處亦推出了“齊參與，伴成長”兒童權利資訊計劃，資助本澳社會服務設施開展以推廣兒童權利為主題的計劃，共有5份計劃書獲資助，而所有活動已於2011年12月前完成。在宣傳方面，製作了2套推廣《兒童權利公約》的宣傳短片，包括兒童權利的總體介紹及生存權，並已在電視媒體中播放。



隱蔽青年狀況研究跟進工作

研究報告已於2011年9月完成並上載至本局網頁，以供市民下載；並將印製成書，預計於2012年正式出版。此外，本局於2011年11月29日舉辦“隱蔽青年研究及實務經驗分享會”，讓本澳處理青少年問題核心團體的社服人員知悉有關狀況，及掌握處理方法與途徑。該分享會由易研網絡研究實驗室研究總監及香港城市大學學者主講，會上簡介了隱蔽青年狀況研究的結果和發現，並分享了鄰近地區的實務經驗。

開展澳門青少年網絡成癮之現況及成因研究

為了解本澳青少年的上網行為現況，以及家長對子女使用互聯網的態度，從而探討其網絡成癮的成因，於2011年11月委託易研方案（澳門）有限公司開展“澳門青

少年網絡成癮之現況及成因研究”。研究於2012年2月透過隨機抽樣電話訪問的形式進行，對象為10歲至18歲的本澳居民及其家長。調查所得的資料，將對分析青少年的網絡使用行為、各種導致青少年網絡成癮的成因，以及制訂合適的服務方案具有重要的參考價值。

澳門特區青年問題與服務發展藍圖跟進研究

根據本局委託香港城市大學青年研究室進行的“澳門青少年問題與服務發展藍圖”研究結果，於2005年將原有的“青少年外展工作隊”轉型為“社區青少年工作隊”，而青少年及家庭綜合服務中心亦於2010年正式開展服務。為總結過去多年推展藍圖各項服務方案的實踐經驗，擬定防治邊緣青少年問題服務的未來發展規劃，於2011年7月開展跟進研究以作參考。

院舍搬遷及轉型計劃

為配合小型家舍服務計劃的開展及落實，本局於2011年協助2間兒青院舍（望廈青年之家和恩慈院兒童之家）進行搬遷，推動其轉型以小型家舍模式繼續運作，並透過專業諮詢服務協助2間兒青院舍持續提升服務水平。

2.2 服務類別

2011年共處理了413宗個案，當中與托兒所及院護服務相關的個案佔139宗、與法院援助相關的個案佔269宗，以及社區支援計劃個案佔5宗。

托兒及兒青住宿照顧服務

托兒及兒青住宿照顧服務的相關個案，主要種類分別有申請入托服務、兒青住宿照顧服務的安排及跟進，涉及服務對象人數共165人。

(表 2.1) 托兒及兒青住宿照顧服務相關個案分類統計

個案類別	個案個次	涉及人次
申請入托服務	5	5
申請入宿照顧服務	50	57
院童跟進	78	91
處理兒青住宿照顧服務個案監護權	13	17
轉院	8	8
離院	35	37
離開寄養家庭	2	2
其他	4	5
總數（個 / 人次）	195	222
個案數目 / 人數 *	139	165

* 指同時出現於「個案個次」和「涉及人次」的分類。

社會保護制度

2011年向初級法院及檢察院提供協助的個案共269宗（較2010年少了13宗），主要包括當法院針對未成年人行使審判權時，在社會保護制度範圍內向法院提供協助。其中處理個案的問題範圍包括親權與監護權的行使和規範；未滿12歲而作出抵觸法律規定的行為及處於各種成長危機或社會不適應狀況，例如被遺棄、無依靠和極不適應各種紀律或社會生活等兒青個案。

(表 2.2) 向法院及檢察院提供協作個案

個案類別	個案數	
	2010	2011
監護權	24	16
親權	70	66
調查父母身份	19	14
處於危機或社會生活不適應的個案	46	55
離婚訴訟 / 推養費	13	16
申請領養本局安排未成年人	15	20
申請領養特定對象未成年人	28	14
申請往內地收養	40	47
海外收養	2	3
棄兒跟進個案	13	13
查詢	1	—
其他	11	5
總數	282	269

收養服務

2011年本局處理申請收養個案共84宗，當中申請收養本局安排未成年人佔20宗、申請收養特定未成年人佔14宗、申請收養國內未成年人佔47宗以及海外收養佔3宗。

同年，本局處理棄兒個案共13宗，涉及14名未成年人。當中4宗已完成收養程序，4宗正處於本地收養的試養程序中，5宗正在跟進階段。

社區支援服務

因應澳門特別行政區政府第2/2007號法律《違法青少年教育監管制度》的實施，本局聯同社區青少年工作隊向年滿12歲但尚未滿16歲的青少年，首次於本地區作出被法律定為“犯罪”或“輕微違反”的事實，經警方警誠後同意接受“社區支援計劃”之青少年提供相關的個案及輔導服務，2011年新個案佔4宗，跟進2010年個案佔1宗，合共處理了5宗個案。

2.3 社會服務設施

直至2011年底，本局以定期資助形式，協助營運服務設施包括27間托兒所、8間兒青住宿設施、1間寄宿學校、3隊社區青年工作隊和1間青少年及家庭綜合服務中心。當中，托兒所、兒青住宿設施及寄宿學校共提供了4,759個服務名額（托兒所佔4,160名、兒青住宿設施及寄宿學校佔599名）。而服務使用者數目為4,353人（托兒所佔4,062人、兒青住宿設施及寄宿學校291人），佔總服務名額91.47%。鑑於社區青年工作隊沒有設定服務名額，其服務使用人數為處理個案數字及出席活動人數。此外，青少年及家庭綜合服務中心的准照名額為435人，其服務使用者人數為會員人數、處理個案數字及出席活動人數。

(表 2.3) 定期資助的兒童服務 / 設施

機構類型	數目		標準名額		服務使用者人數	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
托兒所	26	27	3,560	4,160	3,392	4,062
兒童及青少年院舍	8	8	338	371	219	235
寄宿學校	1	1	228	228	58	56
					個案：843	個案：892
社會青年工作隊	3	3	—	—	活動及小組參與 人次：9,421	活動及小組參與 人次：6,656
					會員人數： 3,901	會員人數： 6,469
青少年及家庭綜合 服務中心	1	1	435	435	個案：20 活動參與人次： 3,924	個案：67 活動參與人次： 16,438

(表 2.4) 由於搬運 / 擴建而調整名額的托兒所

名稱	舊址	現址	名額(名)	
			2010	2011
望廈托兒所	澳門望廈平民新邨 第五至第六座地下	澳門慕拉士大馬路178-182號 · 望廈社屋望善樓 · 1樓A1	118	148
姆聯第二 托兒所	澳門賈伯樂提督街76號 地下及1樓	澳門林茂海邊街381-405號 新嘉成花園HR/C(地下及1樓)	100	118
澳門仁慈堂 托兒所	澳門新口岸馬濟時總督 大馬路富連花園357號地下	澳門新口岸馬濟時總督大馬路富連 花園357號地下及新口岸宋玉生 廣場322-362號誠豐商業中心2樓	108	(全日夜班 上、下午班各 74)
氹仔坊眾 托兒所	澳門氹仔施督惠正街 4-8號	澳門氹仔南京街391及407號濠景 花園第二期(濠庭都會)第十四座 及第十六座F、G、H座地下及閣樓	93	(全日夜班 上、下午班各 69)

(表 2.5) 新籌設的托兒所

名稱	地址	收生年齡	名額(名)	
			2011	
姆聯小白兔 托兒所	澳門氹仔南京街481-501號 濠景花園第二期(濠庭都會) 第10-12座地下及閣樓	3個月-3歲	252 (全日夜班183 : 上、下午班各69)	

(表 2.6) 轉換營運實體的托兒所

名稱	舊轉換營運實體	現轉換營運實體	地址	名額(名)	
				2010	2011
孟智廉夫人 托兒所	澳門互助總會	澳門街坊總會	澳門菜園涌巷70號 澳門大廈地下	60	86

(表 2.7) 搬遷的兒青院舍

名稱	舊址	現址
望廈青年之家	澳門望廈平民新邨16座地下	澳門慕拉士大馬路178－182號 望廈社屋望善樓3樓A3
恩慈院兒童之家	澳門望廈平民新邨第16座1樓A至H	澳門慕拉士大馬路178－182號 望廈社屋望善樓2樓A2

(表 2.8) 調整服務的兒青院舍

名稱	年齡(歲)		性別		名額(名)	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
青輝舍	14-21	12-21	男和女	男	51	34

2.4 重要活動

國際兒童節

為宣揚兒童權益，喚起社會對兒童成長的重視和關懷，本局聯同 24 個公共部門及民間機構合辦系列活動，包括大型園遊會、參觀解放軍軍營、探訪住院兒童以及其他配套活動。



教育青年局副局長、民政總署副主委、中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室社工部副部長、社會文化司司長辦公室主任、本局局長以及法務局副局長為“六·一國際兒童節園遊會”主持開幕禮



兒童開心地歡慶佳節



小學生們參觀解放軍軍營



第三章 長者服務

- 3.1 全年工作重點
- 3.2 服務類別
- 3.3 社會服務設施
- 3.4 重要活動

長者服務

長者服務方面，完成了《長者權益保障綱要法》框架的公眾諮詢工作；正式實施安老院舍“統一評估及中央轉介機制”；跟進構建護老者培訓體系的各項工作，並於新落成的長者社會房屋中增設了2間長者服務的支援中心。

3.1 全年工作重點

統一評估及中央轉介機制

2011年8月1日正式實施安老院舍“統一評估及中央轉介機構”，由專業人士對所有向本局申請入住資助院舍的長者進行統一評估，因應申請者的需要配對服務，減少院舍出現資源錯配的情況發生；而中央轉介更能明確掌握服務申請者的輪候和安置情況。現階段參與的機構為澳門明愛轄下的4間安老院舍，約佔全澳資助院舍宿位6成。

跟進長者權益立法及諮詢工作

為進一步確保長者能獲得家庭和社會的適當支援、促進長者的生活福祉，於2011年開展了《長者權益保障綱要法》框架公眾諮詢，共舉行7場諮詢專場，經收集公眾對法案框架的意見後，本局將撰寫《長者權益保障綱要法》文本草案，並計劃於2012年開展第二階段的公眾諮詢，以及完成有關立法工作。



《長者權益保障綱要法》首場公眾諮詢會

社區服務優化計劃

跟進社區長期照顧服務的優化工作，擬定重整計劃的方向，當中尤其關注對現時家居照顧及支援服務功能的提升。隨着多幢大型長者社會房屋的落成，特別關注長者

的生活適應及日常照護需求，在2幢新建長者社會房屋的長者中心內增設專業護士及相關人員，以強化長者原居安老的支持。

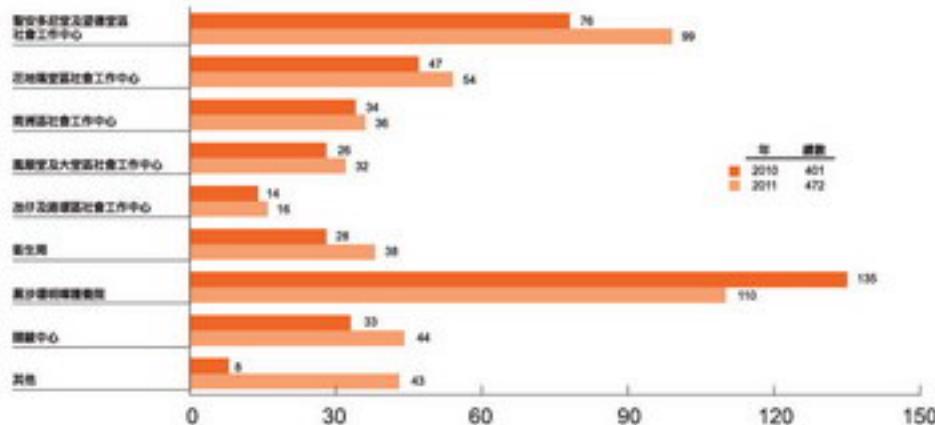
3.2 服務類別

2011年長者服務處處理各類個案共835宗，其中新申請個案佔472宗（包括428宗申請院舍服務、44宗申請日間護理中心服務），跟進個案佔363宗。

申請入住院舍的個案方面，於2011年成功入住本局資助的院舍佔92宗。而申請使用日間護理中心服務個案中，有38宗符合條件並取得相關服務的安排。

2011年新申請院舍服務個案中，透過本局5個社會工作中心轉介佔237宗，其他單位轉介佔191宗（當中由黑沙環明暉護養院作轉介佔110宗），而44宗申請日間護理中心服務的個案，均透過顧駕中心轉介。

（圖3.1）申請長期照顧服務個案來源



顧老咁

直至2011年底，本局累計發出的顧老咁共36,433張，向長者提供購物或服務折扣優惠的商號共209間。

長者導師資助計劃

2011年為支持和鼓勵退休長者參與社區教學活動，並讓他們能繼續積極發揮所長而特別推出該計劃。本局向本澳41間定期資助的長者服務機構提供定額的財政資助，為長者服務機構增加了17名長者導師及開辦20項課程。

失智症社區教育與專業培訓計劃

透過資助學術團體及長者服務機構開辦有關失智症的公眾講座和工作坊，以及進行相關社區推廣與教育活動，加強市民、失智症的家屬等護老者對失智症的診斷、生活訓練和照顧技巧的認識。此外，透過開展失智症相關研究和資助機構派員往外地進行學習及觀摩，提升本地專案人員於該方面的技能和長者服務的素質。

推動社區連網支援計劃

2011年延續該計劃，共有26間長者服務設施參與，786名獨居長者或年長夫婦受惠。參與機構透過義工（尤其長者義工）定期為獨居長者或年長夫婦提供電話慰問和家訪，以表達對他們的關懷；並主動在社區內發掘隱蔽獨居長者和提供服務，使更多有需要的長者受惠。

3.3 社會服務設施

社會設施管理暨准照處負責管理本局轄下2間社會服務設施（下環老人中心及筷子基衛康中心）。除協調和管理設施的行政工作外，亦對其舉辦的活動和服務提供意見，提供更適切的服務。

（表3.1）本局轄下社會服務設施的服務使用者狀況

設施類別	2010	2011
下環老人中心	83	83
筷子基衛康中心	80	74
總數	163	157

此外，2011 年本局以定期資助的形式向 48 間長者服務範圍的民間服務機構 / 服務計劃提供輔助，共提供了 4,277 個服務名額及服務使用人數為 16,729 人。

(表 3.2) 定期資助的長者服務 / 設施

機構類型	數目		服務名額		服務使用人數	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
醫療中心	23	23	1,772	1,772	5,583	6,167
長者日間中心	4	6 ¹	360	822 ²	2,150	2,832
長者日間護理中心	3	3	559	559	1,220	2,479
安老院舍	9	9	824	824	734	745
家居照顧及支援服務	5	5	300	300	598	497
長者關懷服務網絡	1	1	—	—	1,549	1,837
家居緊急呼援服務	1	1	—	—	1,230	2,172
總數	46	48	3,815	4,277	13,084	16,729

1：匯暉長者中心及青頤長者綜合服務中心分別於 2011 年 3 月及 6 月投入服務。

2：服務名額的增加，主要由於上述 2 間中心成立後共增加了 410 個服務名額；而工聯望廈老人中心由於搬遷至新落成的社會房屋內，亦增加了 52 個服務名額。

匯暉長者中心及青頤長者綜合服務中心成立

於筷子基社屋“快富樓”和青州社屋“青松樓”的長者社屋內的匯暉長者中心和青頤長者綜合服務中心成立。匯暉長者中心設於新建成樓高 29 層的長者社會房屋，為居住於該幢社屋的長者提供基本的生活協助，包括社交康樂活動、健康管理，以及 24 小時緊急呼援服務的長者支援中心。青頤長者綜合服務中心設於新建成樓高 35 層的長者社會房屋，其服務內容與匯暉長者中心類同。

望廈老人中心搬遷至新落成社屋並易名

原來位於望廈平民新邨第六座地下的“工聯望廈老人中心”於 2011 年 11 月 17 日遷往望廈社會房屋第一期望善樓 1 樓，設施名額由原來的 110 名增加至 162 名，其他服務內容不變，而機構名稱亦改為“澳門工會聯合總會望廈老人中心”。

3.4 重要活動

推廣“退休準備與生活規劃”社區教育活動

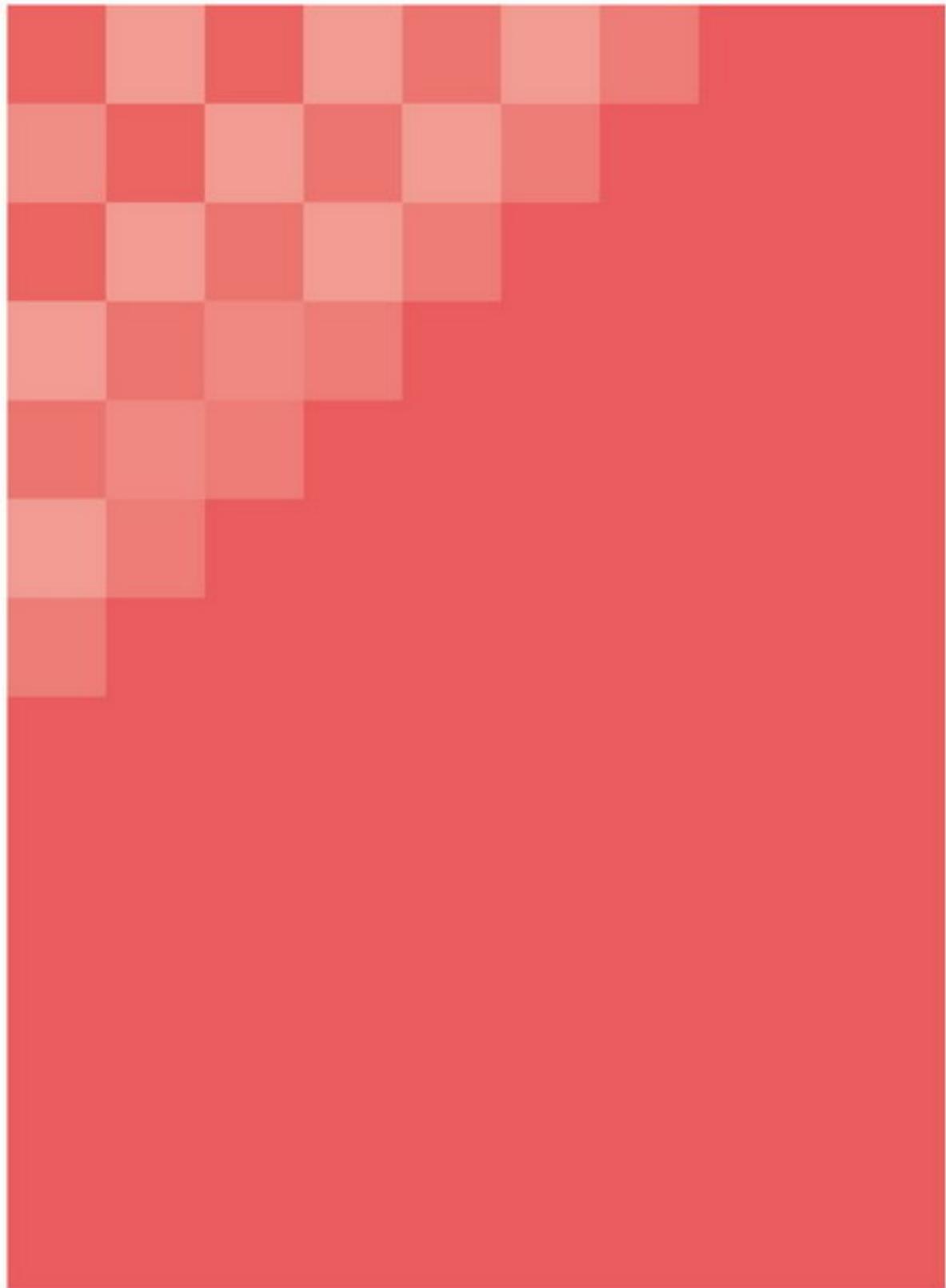
為進一步加強推動社會服務機構於社區開展有關退休準備及生活規劃範疇的社區教育工作，全面地向全澳市民進行推廣，分別舉辦“社會服務機構人員培訓工作坊II”、“香港體驗交流考察活動”以及“退休前生活準備培訓課程”，讓參加者認識退休前生活準備的重要和如何作出規劃。

國際長者節慶祝活動

為響應國際長者節，並配合2011年度有關“推動社區連網計劃，主動接觸需要協助的獨居、體弱及隱蔽長者”的施政方針，本局舉辦「樂在“耆”事」——中港澳三地獨居長者服務經驗分享會，邀請了本澳及香港的相關服務單位代表（包括單位代表及參與獨居長者服務的義工）擔任主講嘉賓，向參與本局“獨居連網計劃”的200多名長者服務設施人員及義工分享籌劃和開展服務的經驗。



本局副局長、長者服務處處長及其他嘉賓與獨居長者義工代表合影





第四章 康復服務

- 4.1 全年工作重點
- 4.2 服務類別
- 4.3 社會服務設施
- 4.4 重要活動

康復服務

復康服務處透過推出多項計劃，以促進殘疾人士能過自主的生活；隨着《殘疾分類分級的評估、登記及發證制度》和《殘疾津貼及免費衛生護理服務的制度》的生效，向持有“殘疾評估登記證”或已被評為具備獲發“殘疾評估登記證”要件的澳門特別行政區永久性居民發放殘疾津貼。為推廣聯合國《殘疾人權利公約》在本澳的落實，本局規劃了為期2年的教育推廣計劃，共同推動社區康復理念。

4.1 全年工作重點

共同促進殘疾人特殊藝術發展項目

2011年3月30日，澳門特區政府與中國殘疾人福利基金會及中國殘疾人聯合會簽署了該合作協議，本局則為該計劃的執行部門，期望透過兩地的合作交流，為殘疾人士創造機會，進一步推動兩地特殊藝術的發展。系列活動包括“澳門與內地特殊藝術師資培訓班”、“兩地殘疾青少年特殊藝術人才夏令營”和“兩地特殊藝術人才培訓班”。此外，“情繫兩地殘疾人放飛藝術夢想——澳門與內地殘疾人書法繪畫及工藝品聯展”和“放飛夢想——澳門與內地殘疾人藝術匯演”分別於2012年4月及7月進行。同時，資助內地貧困特殊藝術人才專業院校就讀專案現正進行中，並將於2012年完結。

展能藝術培訓活動資助計劃

透過以特別活動計劃資助的形式，推動非政府康復服務機構開展的計劃，協助服務使用者培養對藝術活動的參與興趣，發揮他們的藝術才能，從而建立更多姿多采的人生。該計劃由2010年11月15日至2011年8月15日進行，有18間康復機構參加，共舉辦了35項808節培訓課程和小組活動，參加人數達482人及8,098人次。

社區康復計劃

為推行“社區康復”的理念，提升殘疾人士的生活素質，支援他們參與社會或自主生活，從而促進社會的包容，故製作了名為“堅毅前行，活出真我”以宣傳“社會共融”的系列短片，共分3部分，包括殘疾人士專訪、1分鐘小故事和宣傳教育短片。

殘疾分類分級的評估、登記及發證制度

自2011年3月11日第3/2011號《殘疾分類分級的評估、登記及發證制度》行政法規生效後，復康服務綜合評估中心開始接受“殘疾評估登記證”的申請，直至2011年12月31日，已收到9,369份申請表，共發出3,339張“殘疾評估登記證”。

殘疾津貼的申請及發放

2011年8月29日，第9/2011號法律《殘疾津貼及免費衛生護理服務的制度》正式生效，法律規定了具備獲發“殘疾評估登記證”要件或持有“殘疾評估登記證”的澳門特區永久性居民可申領殘疾津貼及免費衛生護理服務。2011年申請殘疾津貼有8,001人，獲發殘疾津貼有2,713人。

殘疾人士車資優惠計劃臨時措施

凡持有“殘疾評估登記證”的人士可申領殘疾人士車資優惠計劃，以每程\$0.3元的車資乘車。鑑於“殘疾評估登記證”的申請數目不斷增加，且評估過程需時，為免影響他們在使用公共交通優惠上出現太長的時間差距，並體現特區政府關懷其融入社會，本局在2011年8月1日推出了該措施。

已申領“殘疾評估登記證”者可在2012年12月31日或之前，持“殘疾評估登記證”申請回條向“澳門通”提出申請“殘疾人士臨時IC卡”，持該卡者在領有登記證之前將以正常票價乘車，而領證後便可在2013年6月30日或之前向本局申領車資資助。2011年申請該IC卡有1,609人，申請車資資助有214人。

殘疾人士社交康樂活動津助計劃

為了增加殘疾人士在週末及假期享有社交康樂活動的機會，本局自2010年起推出該計劃，資助社團在週末或假日舉辦社交康樂活動的方式，擴闊他們的人際網絡，豐富閒暇生活及提升生活素質。2011年，共有11個社團申請，而每個社團最多可申請4項本地活動及2項外遊活動；本局共接受了61項活動的申請，最終共舉辦了56項活動，其中本地活動佔36項，外遊活動佔20項。

第四屆聘僱殘障人士僱主嘉許計劃

本局與勞工事務局繼續合辦該計劃，對聘用殘障人士的商戶／機構／單位作公開嘉許，並促進社會人士對其就業能力的認同和支持，從而給予僱聘的機會。活動於2011年4月接受提名，共收到60間商戶機構／單位被提名，經審核後，所有被提名者均符合條件獲得嘉許。嘉許典禮於2011年7月20日舉行，當天出席者踴躍，約有150人，包括復康事務委員會代表、商會代表、僱主及康復機構代表等。



獲邀為聘請殘障人士雇主出席活動的嘉許典禮

《殘疾人權利公約》教育推廣計劃

為推廣聯合國《殘疾人權利公約》在本澳的落實，本局規劃了為期2年的《殘疾人權利公約》教育推廣計劃；透過巴士、報章、電視等媒體進行推廣，派發《殘疾人權利公約》小冊子、宣傳單張以及製作宣傳品等，並持續進行公眾教育。

為能甄選最具特色的標誌設計，以作為本澳推動《殘疾人權利公約》的代表性標誌，本局舉辦了《殘疾人權利公約》標誌設計比賽，共收到163份參賽作品，參賽者年齡由16歲至49歲；評審在眾多作品中評選出1份優勝作品及10份優異作品，均獲評審的高度讚賞，同時反映活動能起教育和倡導作用。

積極支持康復服務社團參與《殘疾人權利公約》的推廣工作，本局於2011年10月推出《殘疾人權利公約》宣傳推廣資助計劃，收到8間社團共11項活動的申請，現已完成初步審批，有關活動於2012年舉行。

殘疾人士就業發展資助計劃

該計劃自2010年3月開始接受申請，至計劃申請期限（即2010年11月底）結束時，本局共接獲3間合資格機構遞交申請建議書。經評審後，當中1間成功獲得批准、1間申請未被接納和1間放棄後續申請。

成功申請的機構“澳門扶康會”，已於2011年6月與本局簽署合作協議，其開辦社會企業的主要業務是洗衣服務，名為“心悅洗衣”，並於同年11月開始試業，其可為11名殘疾人士及3名非殘疾人士合共創造14個就業職位。

澳門精神障礙及智力障礙人士職業康復設施顧問支援計劃

該計劃是為推動參與服務的持份者思考職業康復服務的現況，如何創建專業精神，並提供專業服務以推展新政策和改善程序，為職業康復服務尋求新路向以及為服務使用者締造更理想的工作發展。

共有7間康復機構（包括5間智障人士職業康復中心及2間精神障礙人士職業康復中心）參與；期間除舉辦了6個工作坊外，顧問更到機構進行技術性支援。而工作坊的參與對象包括上述機構的所屬總會理事層、行政和專業員工和家長，參與人數共119人。

4.2 服務類別

本局復康服務處於2011年共處理個案280宗（新個案佔119宗、舊個案佔161宗），涉及297人次。

（表4.1）接案類別及數目

個案類別	接案數目（人次）		成功申請服務數目（人次）	
	2010	2011	2010	2011
申請入住院舍	108	99	42	32
申請日間中心服務	113	108	56	49
申請暫住服務	13	7	9	6
離院／轉院	25	16	9	4
諮詢	1	2	1	2
處理服務對象生活適應問題 / 輔導工作	10	15	8	11
向司法當局提交社會報告	15	18	9	17
援助全續期 / 取消	9	9	9	9
其他	8	23	5	20
總數	302	297	148	150

上述個案中，轉介來自本局各附屬單位佔 104 宗、康復服務機構佔 40 宗、教育暨青年局佔 29 宗、政府其他部門佔 23 宗，以及其餘 84 宗則來自其他單位、案主或其家人。

為更有效處理個案，2011 年進行的面談、家訪、電話、書信及其他共 2,495 次。

跨專業的個案評估工作

評估中心共處理 407 個評估服務個案，包括綜合評估服務及殘疾分類分級評估服務，其中 2011 年接案的佔 215 個，承接 2010 年未完成的個案佔 192 個。就服務產出方面，評估中心共完成 61 個綜合評估個案及 323 個殘疾分類分級的評估個案；此外，仍有 22 個綜合評估個案未完成需轉至 2012 年繼續跟進。

為跟進評估工作，評估中心的跨專業團隊於 2011 年共進行 235 人次的專業評估，包括臨床心理學家 41 次、職業治療師 68 次、物理治療師 63 次和語言治療師 63 次。

(表 4.2) 評估中心的服務輸入個案數目

服務輸入	2010	2011
承接上年未完成的個案數目	65	192
本年接案數目	912	215
非康復範圍個案數目	—	—
總數	977	407

(表 4.3) 評估中心的服務產出個案數目

服務產出	2010	2011
本年完成評估報告的個案數目	781	384
特殊原因終止評估服務而沒有完成報告的個案數目	4	1
本年未完成（轉至下年跟進）的個案數目	192	22
總數	977	407

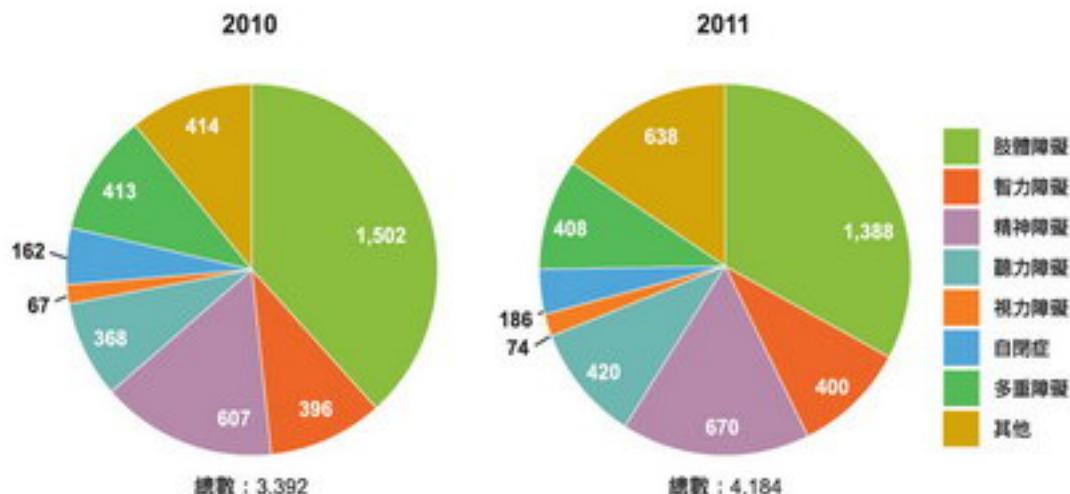
4.3 社會服務設施

2011年本局以定期資助的形式向25間康復服務範圍的民間服務機構提供輔助，其提供了1,466個服務名額及服務使用人數為4,184人。

(表 4.4) 定期資助的康復服務 / 設施

服務 / 設施類型	數目		服務名額	
	2010	2011	2010	2011
康復院舍	5	5	405	405
日間中心	9	9	539	539
庇護工場 / 職訓中心 / 幫助就業中心	6	6	223	223
教育中心 / 學前教育中心	2	2	201	201
復康巴士服務 / 鐵達服務	2	2	(不適用)	(不適用)
復康綜合服務中心	1	1	41	41
· 住宿服務			24	24
· 幫助就業服務			17	17
· 家長資源服務			無限額	無限額
總數	25	25	1,409	1,409

(圖 4.1) 設施使用者的類別統計



4.4 重要活動

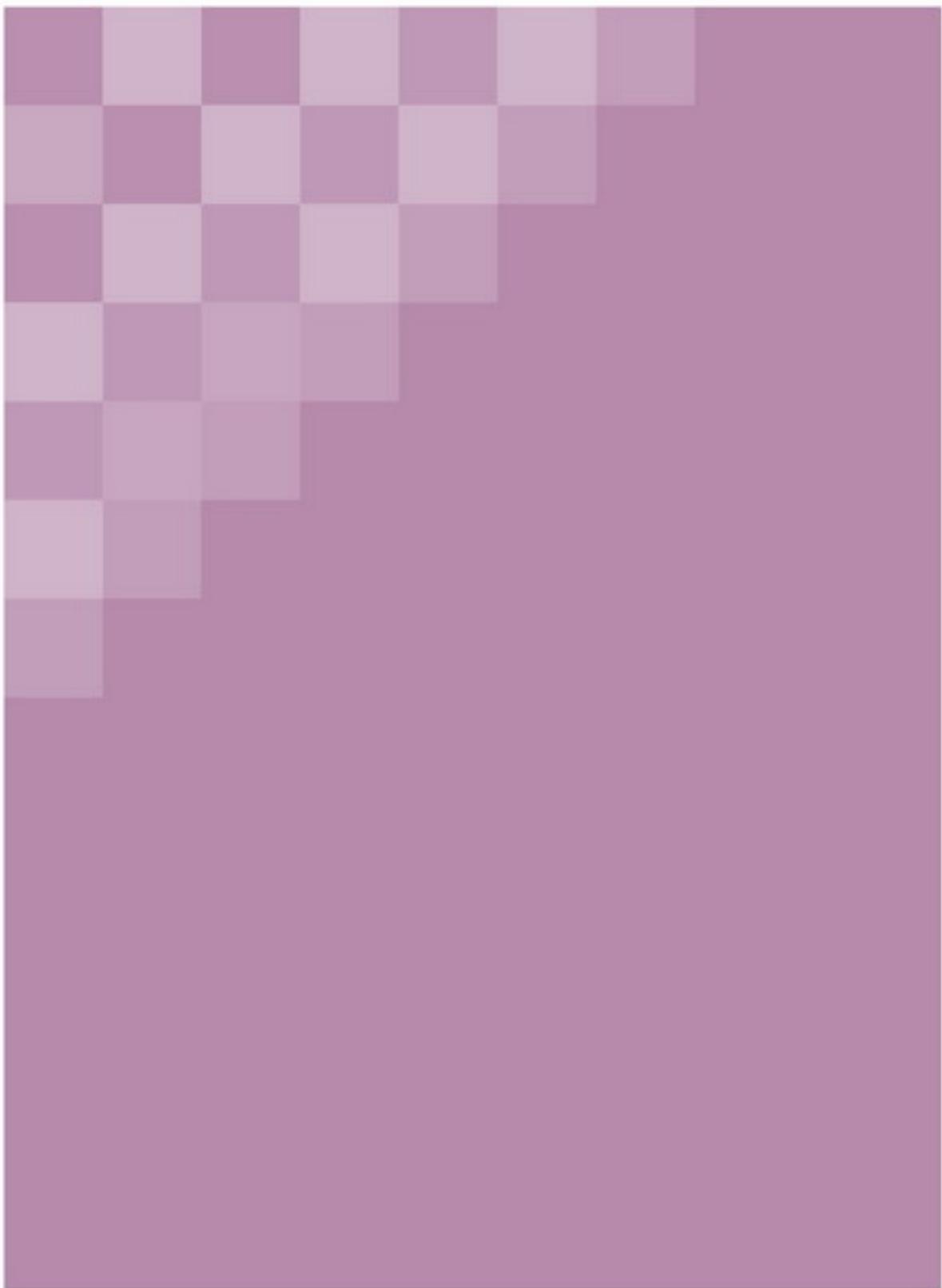
國際復康日

為推動本澳殘疾人士參與新城規劃第二階段諮詢工作，由本局與6個政府部門及18間民間機構合辦「2011年國際復康日」活動啟動儀式暨「新城區總體規劃第二階段公眾諮詢」殘疾人士諮詢專場，於2011年12月4日假澳門科學館舉行；共有10間康復機構合辦，50名服務使用者參與活動，包括聽力障礙人士、視力障礙人士、語言障礙人士、肢體障礙人士、智力障礙人士以及精神康復者。

同時，為支持更多殘疾人士參與諮詢工作，透過“殘疾人士參觀新城區總體規劃草案展覽”資助計劃，資助了10間康復服務機構於2011年12月6日至12月23日舉辦的16次參觀活動，共有346名服務使用者及其家屬參加。



「二〇一一年國際復康日」活動啓動儀式





第五章 防治藥物依賴服務

- 5.1 全年工作重點
- 5.2 預防藥物濫用服務
 - 5.2.1 健康生活教育中心
 - 5.2.2 重要活動
- 5.3 戒毒康復服務
 - 5.3.1 戒毒門診與其他康復服務
 - 5.3.2 社會服務設施

防治藥物依賴服務

防治藥物依賴預防服務積極支持和推動學校、家庭和社區持續參與禁毒教育和行動，以提升人員的專業素質；因應青少年濫藥及家庭支援的需要，大力推動家長工作；透過媒體宣傳及本澳真實濫藥個案故事製作成電影，向專業人士和家長開展禁毒電影及討論會，提升其協助年青人的抗逆力，加強社區抗毒能力的效果。

戒毒康復工作方面，持續提升戒毒醫療和輔助服務的水平和成效；持續推行美沙酮維持治療服務，增強青少年戒毒服務的配套措施效能；同時，已開始籌設由民間機構開展的青少年戒毒輔導中心，並開展針對已有濫藥行為青少年的調研工作。此外，加強人員的專業培訓，以更好地推動社區宣傳工作。

5.1 全年工作重點

2011年本局為鞏固學校網內的禁毒教育，加大投放資源以拓展高危青少年的防治服務。預防藥物濫用處計劃分別推出嶄新的學校禁毒教材套、擴展家長教育的層面、深化專業人員的禁毒教育培訓、豐富相關禁毒網站平台功能和成立禁毒義工團隊，鼓勵熱心人士有組織地投身禁毒事務。

此外，戒毒康復工作方面，不斷提升戒毒醫療和輔助服務的水平與成效。強化濫用藥物的檢驗技術，重視拓展臨床研究，持續推行美沙酮維持治療服務，增強青少年戒毒服務的配套措施效能。已開始籌設由民間機構開展的青少年戒毒輔導中心，加大對吸食者家庭的支援力度，並開展針對已有濫藥行為青少年的調研工作。因應傳統毒品與愛滋病感染的直接關係，以及新型毒品的複雜性，加強人員的專業培訓，以更好地開展社區宣傳工作。

5.2 預防藥物濫用服務

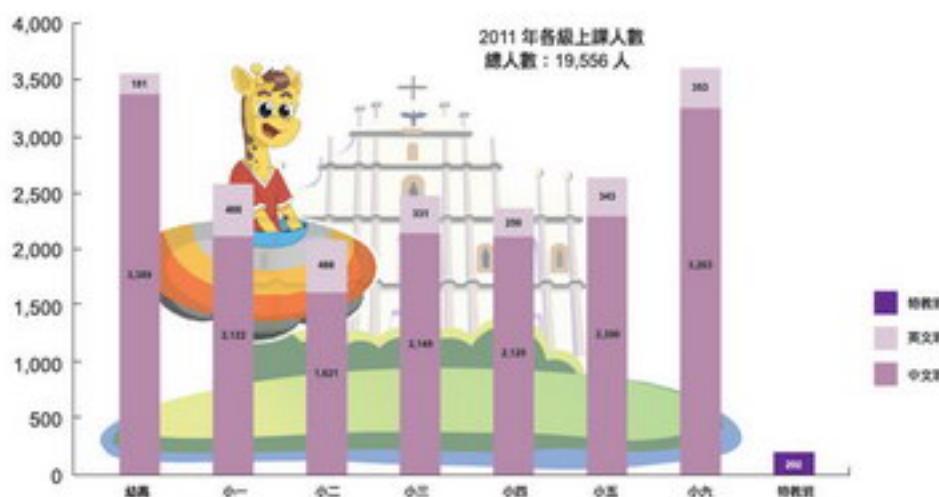
5.2.1 健康生活教育中心

上課情況

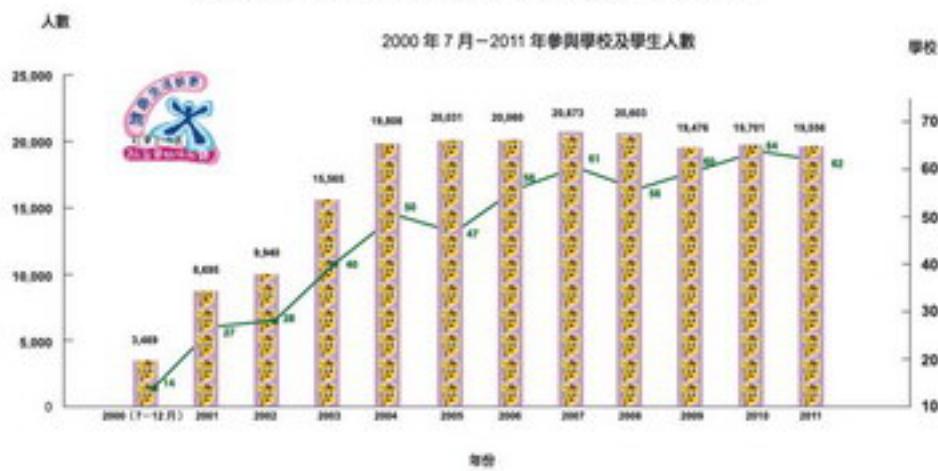
澳門健康生活教育的使命是“預防藥物濫用、協助兒童健康成長”，為全澳5歲至12歲的學生提供1套正面系統化的優質藥物教育課程，透過課程能認識藥物、愛護身體、建立自信及社交技巧等提升抗毒的意識和能力。

2011年健康生活教育中心共有19,556名學生參與上課活動，包括中文班16,964人、英文班2,390人及特殊教育班202人；而隨堂老師則有975參與人次。

(圖 5.1) 2011 年各級上課人數



(圖 5.2) 歷年學校及學生參與健康生活教育的情況



推廣及參觀活動

2011年到訪健康生活教育中心的嘉賓合共有222位，參觀中心的人士來自多個不同的團體，透過觀課、分享及交流，從而了解預防藥物濫用教育工作的重要，加強禁毒工作的合作。



吸烟與健康生活協會到訪本局旗下健康生活教育中心

哈樂 Fans Club

健康生活教育中心近年積極發展網上“哈樂 Fans Club”活動，讓更多學生可以成為會員，從而加強學生與健康生活教育中心的聯繫，讓預防藥物濫用及健康的訊息更有效傳遞。

2011年共有600多名學生成為“哈樂 Fans Club”會員，他們可以在網上收聽哈樂歌以重溫上課的情景、觀看哈樂動畫及漫畫故事、參與學習遊戲、使用哈樂 E-card 及電郵等，將來亦有機會參加中心舉辦的活動。

推出哈樂禁毒宣傳片

哈樂禁毒宣傳片於2011年正式在電視及網上播放，透過卡通動畫的形式以輕鬆的手法宣揚無毒和健康的生活模式，自播放以來均受到學生的歡迎和市民的關注。

參與六一兒童節攤位

健康生活教育中心首次參與假澳門塔石廣場舉行的“國際六一兒童節大型園遊會活動”，遊戲攤位名為“健康100分”，藉着遊戲的形式向兒童、家長及到場人士推廣並宣傳預防藥物濫用的信息。



健康生活教育中心首次參與“國際六一兒童節大型園遊會活動”

中學藥物教育課程智 COOL 攻略

為了增強本澳學校在預防濫藥方面的教育工作，同時為本澳中學生建立1套完整及有系統的預防濫藥教育課程，於2002年開始引入以健康生活教育理念、針對時下青少年同輩間流行的藥物（如煙、酒精、大麻、搖頭丸及K仔等派對藥物）為題材的智COOL攻略課程，配合生動有趣和互動的教學方式，除了增加青少年對藥物的認知外，同時強化他們面對問題的解決、溝通、以至對決定及尋求協助方面的技巧等，從而減低藥物濫用和吸煙的情況。

(表 5.1) 2011 年中學藥物教育課程統計

課程名稱 / 對象	學校數	班數	參與人數
吸煙多面睇 / 中一學生	11	51	1,690
Cool Teen 有計 / 中二學生	11	57	1,976
無藥一樣 Cool / 中三學生	10	46	1,601
總數	12*	154	5,267

*由於部分學校參與超過1個課程，故不等於各數的總和。

一般禁毒講座 / 培訓課程

根據2011年預防濫藥教育統計數據顯示，全年為5,664人提供了74次一般性講座，當中包括學校、社區、家長及專業人士。以家長、教師及社工而設的培訓課程，於2011年共為341人進行了15次課程，協助有關教育工作人員及家長提供適切性的認知和支持。

(表 5.2) 預防藥物濫用教育統計

活動類別	舉辦次數	參與人數
學校講座	50	4,679
社區講座	9	644
專業人士講座	4	112
家長講座	3	96
家長課程 ¹	5	80
培訓課程 ² (教師、社工)	3	53
總數	74	5,664

1：家長課程自 2009 年 10 月起進行推廣，每次課時共 12 小時 (分 6 節課進行)。

2：教師培訓課程每次課時共 15 小時。

製作及推出禁毒影片

為加強家長、社工及學生輔導員等不同層面的人士認識現時本澳出現的新型毒品及青少年濫藥的情況，本局全新製作了一部名為《真相》的禁毒影片。自 2011 年 8 月起透過欣賞禁毒電影《真相》舉行了 10 次觀賞及座談會，讓參與的 818 人次深入了解青少年人濫藥的主要成因，對象包括家長、教師、學生輔導員、青年工作者、義工及社會服務界人士等。

家長預防濫藥課程

為擴大社區初級預防的網絡，本局自 2009 年 9 月推出“新一代健康成長”的家長教育課程，已有 169 位家長獲發證書。2011 年，分別為 2 個團體及 3 間學校提供課程。根據課程後的問卷分析，參加者以女性為主，而男性的比例較 2010 年高出 1 倍，反映了家長工作漸受男士歡迎；教育程度方面，以中、小學為主，也有大學或以上程度；婚姻狀況方面，主要屬雙親家庭，單親和未婚人士亦佔少數。



下環浸信學校參加“新一代健康成長”

該課程是協助家長提升管教子女的能力，增強溝通技巧及鞏固親子關係的互動課程，待完結後還會安排參加者到訪戒毒服務機構進行參觀和見證，透過多元化的方式讓參加者及早預防子女濫藥和發生危險的行為。

5.2.2 重要活動

國際禁毒日2011

為響應每年的6月26日“國際禁毒日”，本局於當日舉辦“戲·毒·人生”禁毒電影首播禮暨座談會，提高市民大眾及年青人重視健康，遠離毒害，共建無毒社區的意識。



本局局長與各主禮嘉賓進行「戲·毒·人生」影片開幕禮

當天活動主要分為3部分：

■ 禁毒影片首播禮 ——

播放由本局製作的3部禁毒影片：“風雨酮路”、“活得過癮”和“真相”，影片播映後由導演和部分演員分享拍攝心得；影片吸引了不少傳媒、教育界、社福界以

及青少年前線工作者關注，到場觀賞人士超過300人。

■ 午宴暨嘉許禮——

主辦單位向熱心參與台前幕後的本澳志願人士頒發感謝狀，並邀請澳門青年挑戰中心及香港正生書院的青少年表演音樂節目，場面勵志感人。

■ 以“戲・毒・人生”為主題的座談會——

繼1班青少年義工演出短劇“我沒有錯”後，再由香港正生書院校長及澳門戲劇農莊行政總監擔任主講嘉賓，共同探討戲劇、音樂等藝術元素如何融入青少年毒工作中，討論環節氣氛熱烈，掀起各階層人士更加關注並支持本澳的禁毒事務。

成立澳門禁毒義工團

本局為了加大力度宣傳禁毒工作，自2011年已積極籌組成立屬於澳門人的禁毒義工團，在社會各階層推動預防濫藥工作，期望招募各界人士及各類型的組織（如家庭、學校和社區等）得以繼續推動。透過參與策劃及推行禁毒活動，讓各成員能加深對毒品的認識和禦害，提倡積極健康人生。

經過近1年的籌備時間，組織了有經驗和熱誠的人士組成核心成員，並於12月10日假澳門旅遊塔舉行成立典禮，本局正、副局長、香港禁毒義工團一行10人及禁毒委員會部分委員等出席，活動包括澳門拉闊網絡協會及澳門青年挑戰中心音樂表演、澳門禁毒義工團的11位核心成員宣誓及就職，以及禁毒Mobile Shot手機攝影比賽各個獎項的揭曉及頒發，出席人數約有150人。



禁毒義工團成立典禮

推動民間參與禁毒活動

2011年繼續透過技術及財政支援方式，鼓勵和推動民間社團參與發展社區禁毒活動，加強社區預防濫藥工作，並持續向澳門基督教青年會青年社區中心提供固定及偶發性活動資助，支持其營運及發展各項服務。同年，本局資助了10間民間團體合共舉辦36項偶發活動，內容以預防藥物濫用、禁煙和青少年成長為主，金額為澳門幣\$700,919.40元。

無煙及控煙系列活動

由衛生局、本局及多個政府部門和民間機構合辦的“世界無煙日”，主題為“煙草控制框架公約”，透過各類宣傳活動，將煙害的訊息和公約精神傳遞給社會大眾，並藉此為即將推出的新控煙作準備。

5月初舉行“2011世界無煙日有獎問答遊戲”，共有4,000多人參加，並於5月29日假議事亭前地舉行抽獎儀式。出席嘉賓包括衛生局副局長、本局副局長、民政總署管理委員會委員及澳門戒煙保健會主席等。本局持續與衛生局合作推動無煙食肆和無煙工作間計劃。



衛生局、民政總署、本局聯同多個團體舉辦“2011世界無煙日”系列慶祝活動開幕儀式

5.3 戒毒康復服務

5.3.1 戒毒門診與其他康復服務

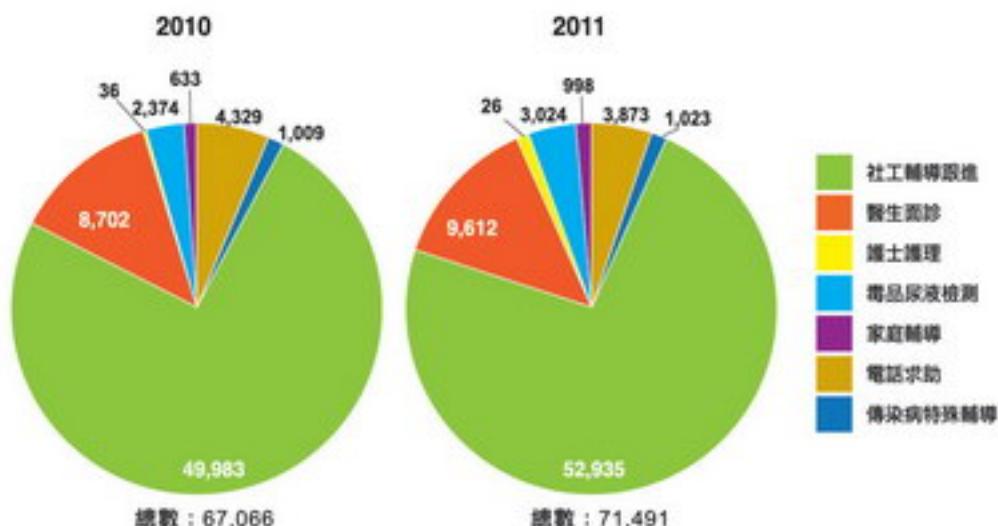
戒毒復康處以“專業化、系統化、多元化、普及化”為工作理念，為有需要人士提供門診社區式醫療護理、健康檢查、毒品尿液檢測、社會心理輔導、家庭輔導、小組工作、社會重返輔助計劃及轉介等綜合服務；為有需要的藥物依賴者提供全面性的自願戒毒治療計劃、維持治療及康復服務。

2011年戒毒綜合服務中心共跟進478名戒毒求助者（新個案佔104名），較2010年上升了6.94%。服務情況方面，共提供了71,491服務人次；以護理服務所佔比例最多，其次為毒品尿液檢測，而戒毒求助個案親臨接受服務及電話求助數字亦增加，顯示戒毒宣傳工作有一定的成效。

新求助個案方面，以男性為主，佔8成；在組成特徵方面，29歲或以下佔新求助個案接近6成；至於在吸食毒品方面，以吸食氯胺酮及其他新型毒品為主。



(圖 5.3) 門診部接待數目



醫藥方面，戒毒復康處根據聯合國“普遍可及”（Universal Access）的治療理念，2011年5月於黑沙環衛生中心內增設“藥物治療中心(美沙酮服務分站)”。醫療方面，繼續以丁丙諾非脫毒治療及美沙酮維持治療為主要戒毒治療，並為濫藥青少年提供醫護及社工跨專業的輔導治療計劃。為優化戒毒門診治療及濫用藥物篩檢工作，更新及全面執行電子化病歷系統管理，提升美沙酮發藥系統化管理流程，以及引入科學化檢驗儀器和工具，繼續與澳門科技大學合作進行美沙酮血藥濃度研究，以臨床評估配合戒毒治療方案，提升檢驗水平及戒毒治療計劃的效果。

減低傷害及防治愛滋病工作

戒毒復康處積極推展美沙酮維持治療服務，配合戒毒治療教育推廣計劃，製作電視台及電台宣傳片等，並為民間社團／組織／學校／熱心居民推行種子計劃，透過培訓及資助形式支援社區前線服務單位開展活動，推動社會共融、接納與支持的正面能量。

為有效預防吸毒人羣在愛滋病及其他傳染病的蔓延，戒毒復康處“關懷特殊病人跟進小組”持續推行有關工作，包括對感染愛滋病毒的吸毒個案提供密集式輔導、治療轉介及跟進工作；為戒毒求助者安排醫療檢驗及衛生教育輔導；與民間戒毒機構合作向住院戒毒個案開展預防愛滋病教育活動，以及為戒毒前線人員開展專業培訓；繼續執行美沙酮維持治療及各類減低傷害工作，為本澳在傳染病控制和社區衛生方面均帶來正向效益。

2011年，戒毒綜合服務中心未有發現HIV新感染個案，根據衛生局資料顯示，同年本澳共錄得4宗因共用針筒而感染HIV的新個案病例。

愛滋病預防和控制方面，積極參與及協助防治愛滋病委員會推行相關工作，繼續與政府相關部門緊密合作，共同推展防治工作，與仁伯爵綜合醫院感染科跟進濫藥感染者的常規會議有56次、前往澳門監獄進行個案探訪8次，並為在囚人士提供2次衛教講座。

輔導工作方面，透過門診服務為特殊傳染病感染個案提供輔導跟進共有454人次，同時亦為257名戒毒求助者提供愛滋病衛教諮詢服務，舉辦了4次（共66人次）感染者支持小組活動，並為前線工作人員及戒毒院舍學員提供各類培訓和活動共有17次，達182參與人次。



HIV / AIDS 等傳染病個案的防治工作

濫藥青少年輔導及有關工作

戒毒復康處有序地完善濫藥青少年輔導工作流程，將戒毒綜合服務中心1樓改建，以設立專為青少年的候診區、輔導室及健康評估室；增置專業評估工具，提升醫護及社工跨專業團隊的戒藥輔導效能；透過運用簡易健康評估工具，對濫藥青少年展開健康檢查，並就測試結果進行分析及評估，配合介入輔導工作，提升戒藥動機，為戒藥個案擬定適當且完整的治療計劃。

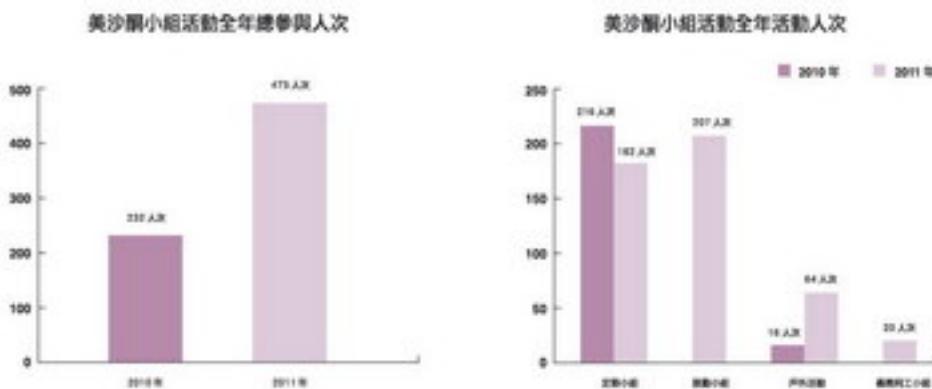
為配合緩刑戒毒協作機制的執行效果，繼續與法務局社會重返廳及民間戒毒機構合作定期進行會議，檢討和改善該機制的協作流程，並為戒毒治療個案提供系列且連貫性的治療計劃，包括定期尿檢、門診戒毒治療以及住院戒毒治療計劃等。

積極與青少年服務機構、青少年戒藥服務及院舍、醫療前線單位和學校合作，舉行講座和交流活動及宣傳推廣，加強社會對青少年戒藥治療工作的認識。

美沙酮治療小組與服務推廣

戒毒復康處為更好地跟進美沙酮病人的治療成效，加強病人行為正向改變，開展多項不同類型的治療小組及相關活動，包括定期小組、鼓勵小組、戶外活動及義工小組等。

(圖 5.4) 2010 年及 2011 年各項美沙酮活動數據



- 2011 年舉辦了兩岸四地“減低傷害及愛滋病防控專家論壇”，加大開展專業人士及前線服務單位工作員的種子培訓計劃，為專業人士、民間社團和本局人員進行多項“禁毒及美沙酮工作專業培訓”課程，以及多場“介紹美沙酮服務現況”講座，包括本澳禁毒工作現況和美沙酮治療的專業知識。
- 為使參與者對禁毒工作有更深入的了解，組織多個赴港參觀交流美沙酮診所和預防濫藥機構的活動。
- 透過資助形式，與多個機構及社團合作開展一系列社區推廣宣傳活動。
- 繼續為前線醫療人員開展禁毒專業培訓課程，加強辨識濫藥青少年能力、提供減害資訊和強化戒毒治療轉介等工作。全年共有 1,590 人參與各項培訓活動。



濫藥者家長支援及輔導服務

青少年濫藥與家庭關係緊密相扣，戒毒復康處近年積極開展濫藥者家長輔導工作，對濫藥者家人提供情緒輔導及支援服務。此外，亦組織民間戒毒機構工作人員接受專業培訓，輔助戒毒機構開設濫藥者家長情緒支援及危機介入輔導服務。

持續加強緩刑戒毒措施協作機制

因應第17/2009號法律《禁止不法生產、販賣和吸食麻醉藥品及精神藥物》於2009年9月正式生效，為更好地跟進接受戒毒治療的緩刑個案，法院、法務局及本局共3部門就緩刑戒毒措施已開展協作機制，2009年至2011年由法務局社會重返轉介緩刑個案累計有189人，當中有92人為2011年新轉介個案。為加強部門協作關係，2011年6月8日及7月8日，先後組織3部門合共18名人員（包括12名初級法院法官）參觀澳門戒毒康復協會（ARTM）戒毒中心，了解該措施在現行戒毒服務的協作成效。

支援民間戒毒機構工作

繼續通過財政及技術支援的方式，協助機構開展戒毒服務、完善戒毒設施及環境、提供人員專業培訓；透過合作機制和定期跨機構及社工人員會議，專業共享及情報交流，發揮戒毒工作成效。2011年10月行政長官及多名隨行官員探訪澳門基督教新生命團契——S.Y部落，以了解本澳濫藥青少年輔導服務，而該機構亦獲得了澳門特別行政區政府頒發功績獎狀，足見戒毒服務得到社會的認同與肯定。



行政長官到訪澳門基督教新生命團契——S.Y部落

5.3.2 社會服務設施

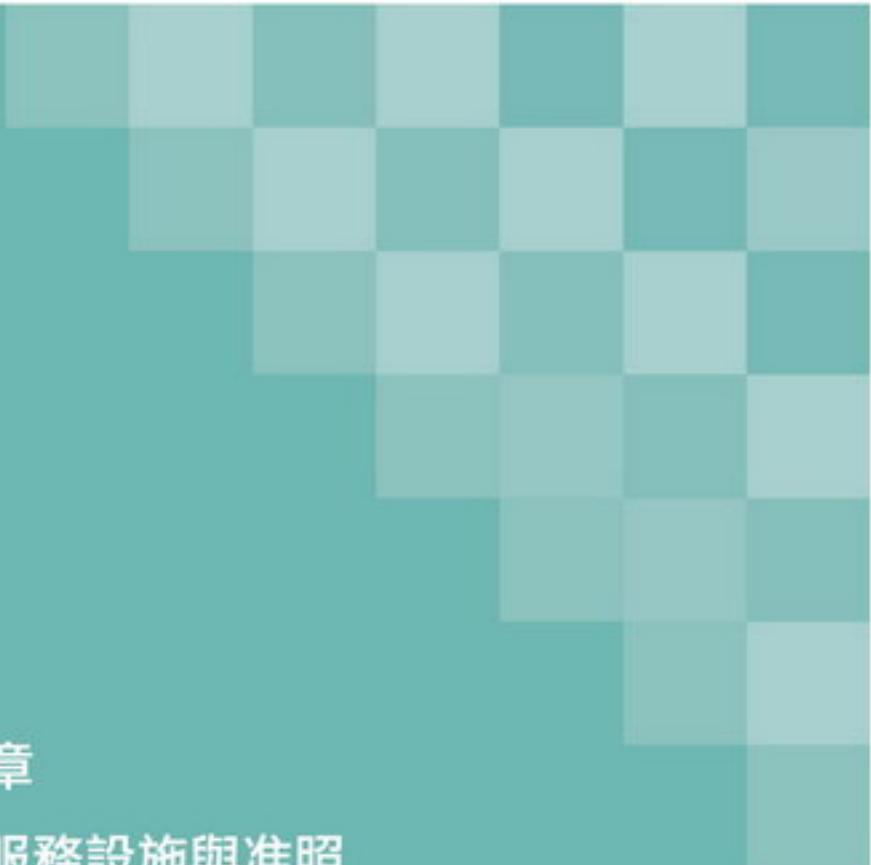
戒毒復康處向5個民間團體提供財政及技術支援，為受資助的戒毒機構提供宗教及非宗教形式，且多元化介入手法的戒毒服務，包括有5間戒毒康復院舍、3項針對吸菸者及濫藥青少年的減害工作及輔導的外展服務、1個戒毒康復者自助組織及1項戒煙門診服務。

服務人次方面，民間戒毒院舍共為106人提供服務、接受戒毒外展服務共26,060人次、針對濫藥青少年外展服務及高危青少年的外展服務達3,670人次，而戒毒自助服務則為6,862人次提供輔助重返社會服務，免費戒煙門診則為627人（1,317人次）提供服務。

2011年增加對1項濫藥者家長支援服務及1間女子戒毒院舍提供資助，並正跟進1間濫藥青少年輔導中心，以及2間戒毒康復院舍的裝修和建設工程。

（表5.3）定期資助的民間戒毒機構

機構類型	間數		服務名額		服務使用者人次	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
戒毒康復設施	4	5	62	62	75	106
戒毒外展服務	2	3	—	—	27,428	29,730
戒毒自助社團	1	1	—	—	8,972	6,862
戒煙服務	1	1	—	—	817	1,317
總數	8	10	62	62	37,292	38,015



第六章

社會服務設施與准照

6.1 全年工作重點

6.2 本局監管的社會服務與設施

6.2.1 准照與類別

社會服務設施與准照

本局持續優化社會服務設施的服務模式，提升設施的服務素質及保障使用者的福祉。配合近年特區政府進行的公共房屋重建及興建計劃，就其內的社會服務設施進行規劃設計工作，回應市民對社會服務的訴求。

6.1 全年工作重點

消防系列工作

2011年本局與消防局合作為社會服務設施進行了2場防火安全講座和滅火筒試用訓練。此外，經與消防局協調，於7月為5間有需要的社會服務設施聯合進行演習，包括3間安老院舍、1間康復院舍及1間兒青院舍。

護理人力資源跟進工作

本局於2008年開始進行護理人力資源工作研究和制訂相關方案，自2009年至2011年委託澳門科技大學舉辦2期“健康照護員培訓課程”，以在職社會服務設施的學員為主，最後於2011年5月合共培訓70名學員完成課程並成功獲取證書。

本局已就現職及籌設中社會服務設施的健康照護員需求數目，持續進行統計和評估工作，計劃於2012年下半年再次舉辦同類型的培訓課程。

城市規劃及公屋社會服務設施規劃工作

配合近年特區政府進行的公共房屋重建及興建計劃，社會設施管理暨准照處分別與房屋局、土地工務運輸局及建設發展辦公室協作，就多項重建和新建公共房屋內的社會服務設施進行規劃設計工作。2011年已完成望廈社屋望善樓6間社會服務設施裝修工程和搬遷工作，預計在2012年至2013年共籌建落成20多間社會服務設施，以回應社會服務的訴求。

傳染病預防工作

■ 聯合醫護巡查

2011年社會設施管理暨准照處與本澳各區衛生中心共對93間社會服務設施進行聯合衛生巡查，分別為32間托兒所、9間兒青院舍、19間長者院舍、5間康復院舍、4間臨時收容中心、3間戒毒院舍、16間其他傷殘人士設施、3間長者日間護理中心及2間長者日間中心。

■ 傳染病工作

2011年6月因應鄰近地區猩紅熱疫情，本局與衛生局合辦1場“預防猩紅熱講座”，參加者約80人。

■ 派發有關衛生及傳染病指引

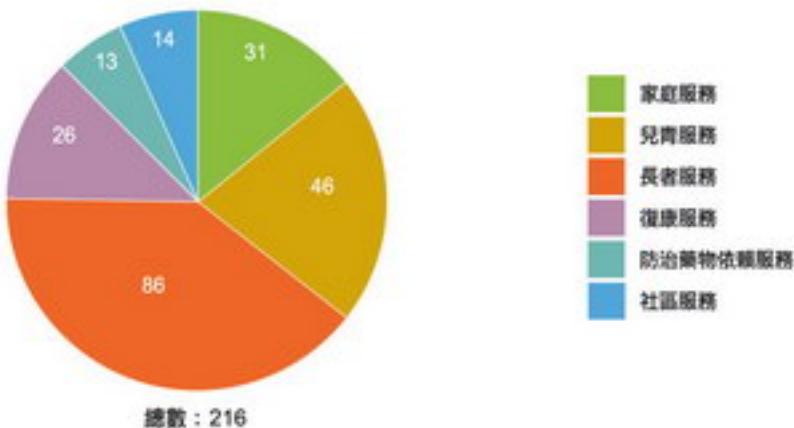
2011年本局協助衛生局派發控煙標貼，並要求本局內各單位張貼。

6.2 本局監管的社會服務與設施

2011年，本局監管的社會服務與設施共216項／間，服務類別包括家庭服務中心、臨時收容中心、輔導服務機構、新來澳人士服務、單親網絡互助服務、災民中心、托兒所、兒童及青少年院舍、社區青年工作隊、青少年及家庭綜合服務、安老院舍、家居照顧及支援服務、獨居長者服務、長者日間中心、耆康中心、康復院舍、日間中心、庇護工場、職訓中心、復康綜合服務、教育中心、學前教育中心、復康巴士服務、評估中心、戒毒復康院舍、戒毒復康服務、預防藥物依賴服務及戒毒外展服務社區中心等。

同年共有182間，即約84.26%的社會服務項目及設施獲本局定期資助。

(圖6.1) 本局監管的社會服務項目與設施的數目



6.2.1 准照與類別

直至2011年12月31日，社會設施管理暨准照處監管的設施共149間，當中5間防治藥物依賴服務設施目前未受第90/88/M號法令的規範。在監管設施中，持有准照的佔123間，持臨時運作許可的佔11間，豁免申領准照的公營設施佔2間，審核中已運作的設施則佔8間，詳見下表：

(表 6.1) 本澳社會服務設施的類別與准照狀況

設施類別	已獲准照	持臨時 / 運作許可	審核中 (已運作)	其他 / 不適用	總數
托兒所	31	2	—	—	33
兒童及青少年院舍	7	2	—	—	9
安老院舍	15	—	4	—	19
長者日間中心	7	2	—	1	10
健康中心	22	1	—	1	24
傷殘人士院舍	1	2	2	—	5
其他傷殘人士設施	12	1	2	—	15
社區中心	24	1	—	—	25
其他設施	4	—	—	5	9
總數	123	11	8	7	149

社會服務設施的變更

2011年獲發社會服務設施運作准照的佔8間、獲發臨時運作許可佔10間（其中3間已於同年獲發社會服務設施運作准照），取消准照 / 要求停止運作的則佔12間。

(表 6.2) 發出准照

設施名稱	所屬類別	管理實體	發出首次臨時運作許可年份
婦聯家庭服務中心	社區中心	澳門婦女聯合總會	2010
希望之泉	兒青院舍	希望之源協會	2007
希望之源	兒青院舍	希望之源協會	2009
婦聯小白兔托兒所	托兒所	澳門婦女聯合總會	—
澳門街坊總會 孟智華夫人托兒所	托兒所	澳門街坊會聯合總會	—
青頤長者綜合服務中心	老人日間中心	澳門街坊會聯合總會	2011
匯暉長者中心	老人日間中心	澳門明愛	2011
氹仔坊眾托兒所	托兒所	氹仔坊眾聯誼會	2011

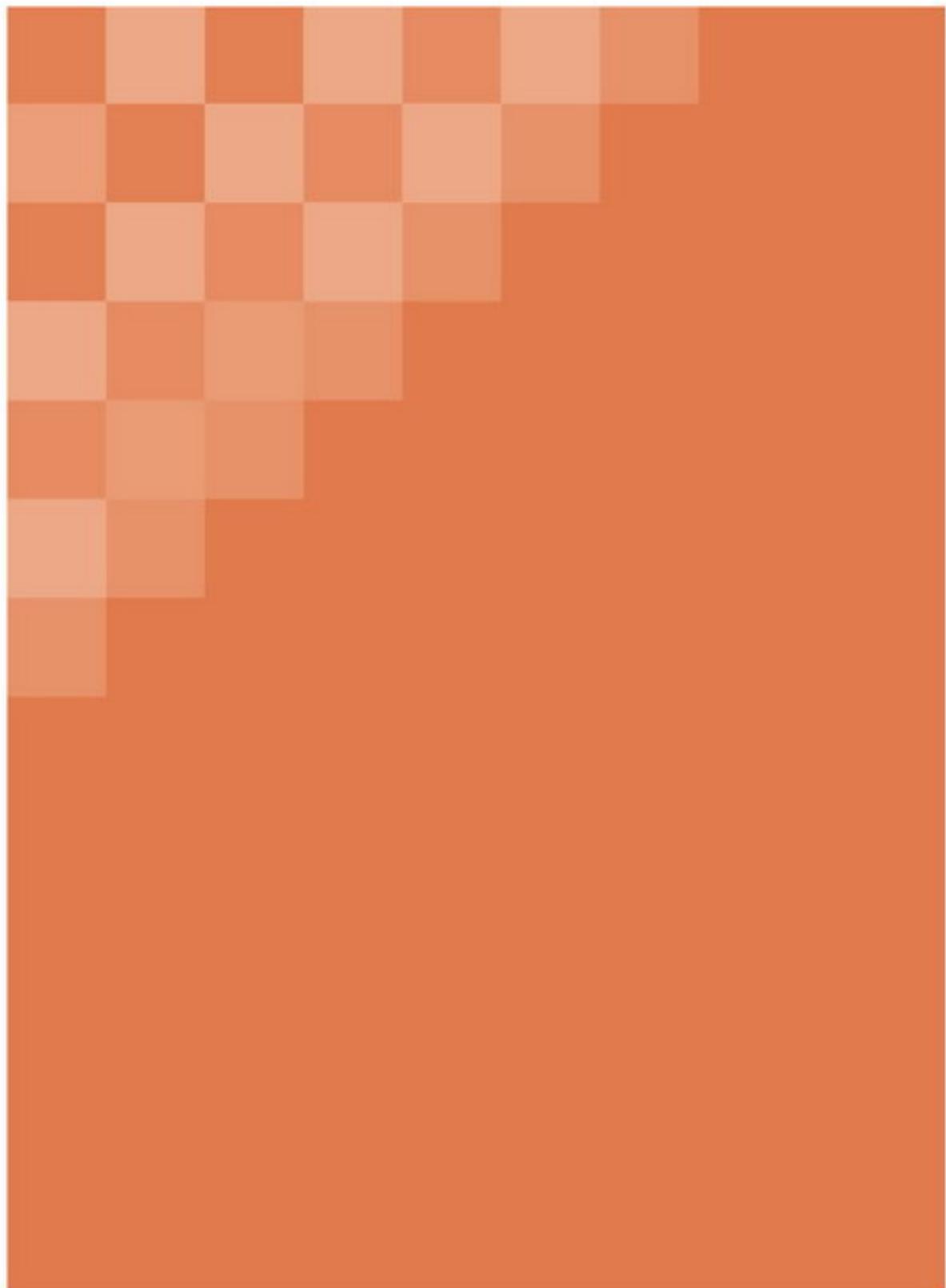
(表 6.3) 發出首次臨時運作許可

設施名稱	所屬類別	管理實體
青頤長者綜合服務中心 *	老人日間中心	澳門街坊會聯合總會
匯暉長者中心 *	老人日間中心	澳門明愛
坊眾托兒所 *	托兒所	氹仔坊眾聯誼會
望廈青年之家	兒青院舍	永援聖母傳教修女會
望廈托兒所	托兒所	澳門工會聯合總會
婦聯第二托兒所	托兒所	澳門婦女聯合總會
澳門工會聯合總會望廈老人中心	老人日間中心	澳門工會聯合總會
望廈之家	傷殘院舍	澳門利民會
恩慈院兒童之家	兒青院舍	基督教中國佈道會
澳門街坊總會望廈社區中心	社區中心	澳門街坊會聯合總會

* 已於同年獲發社會服務設施運作准照。

(表 6.4) 取消准照 / 要求停止運作

設施名稱	所屬類別	管理實體	關閉原因
利民坊（職業訓練中心）	其他傷殘人士設施	澳門利民會	搬遷
澳門互助會 孟智豪夫人托兒所	托兒所	澳門互助總會	停止運作
婦聯第二托兒所	托兒所	澳門婦女聯合總會	搬遷
坊眾托兒所	托兒所	氹仔坊眾聯誼會	搬遷
望廈托兒所	托兒所	澳門工會聯合總會	搬遷
離島婦女互助會 家庭服務中心	社區中心	離島婦女互助會	停止運作
望廈青年之家	兒童院舍	永援聖母傳教修女會	搬遷
望廈老人中心	長者日間中心	澳門工會聯合總會	搬遷
望廈社區中心	社區中心	澳門街坊會聯合總會	搬遷
望廈之家	傷殘院舍	澳門利民會	搬遷
恩慈院兒童之家	兒童院舍	基督教中國佈道會	搬遷
港澳信義會恩善中心	耆康中心	港澳信義會	搬遷





第七章 人員培訓與專業發展

7.1 培訓課程

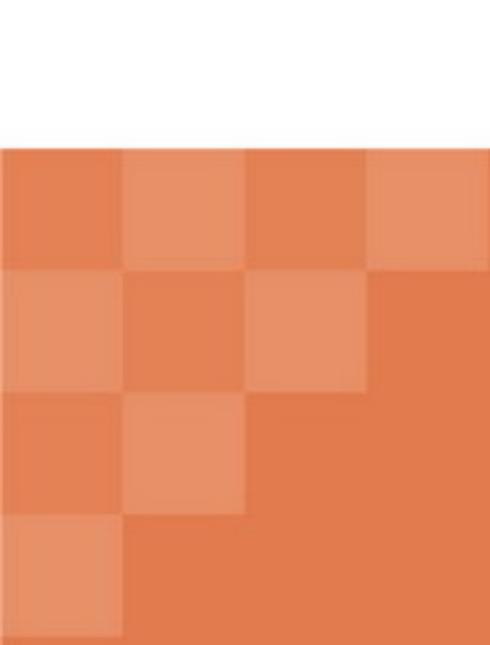
7.1.1 本局人員

7.1.2 民間社會服務機構人員

7.2 資助計劃

7.3 築建“社會工作者註冊制度”

7.4 活動



人員培訓與專業發展

7.1 培訓課程

2011年，為本局社會工作人員舉辦的課程共有22項，有514參加人次；為民間社會服務機構的培訓則有50項，有2,143參加人次。此外，還舉辦了“社會工作專業人員培訓課程暨認識祖國（武漢）交流考察”，藉此加深學員對國家“十二五”規劃的認識，結合基本法了解有關規劃對國家及澳門未來發展路向、深化對辛亥革命重要歷史意義的理解和認識，有295參與培訓活動人次。

綜合上述資料，於2011年本局開辦了73項對內及對外培訓課程，合共2,952參與人次。

(表 7.1) 人員培訓狀況

機構	課程項數	接受培訓人次
本局人員	22	514
民間社會服務機構人員	50	2,143
社會工作專業人員培訓課程暨認識祖國（武漢）交流考察*	1	295
總數	73	2,952

*報讀人員包括本局及其他民間機構具社工專業的現職社工。

7.1.1 本局人員

認識澳門最常被濫用的毒品及全球趨勢培訓課程

為提升本局防治藥物依賴廳和資助的民間戒毒機構員工對本澳最新毒品知識及全球發展趨勢的了解，本局邀請了澳門司法警察局刑事技術廳的專業人員協助教授該課程，參與人數共35人。

雙重診斷： 濫藥問題與精神障礙的評估與 介入

為提升本局防治藥物依賴廳的員工，使更好地掌握有關藥物濫用者的精神症狀的評估及介入方法，特別邀請了來自美國並持有美國培訓諮詢和心理實踐執照的專家協助教授，參與人數共36人。



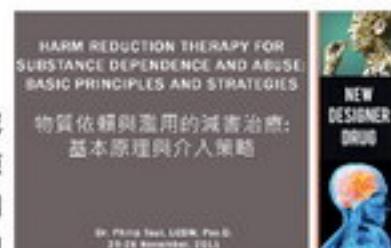
邀請了來自美國培訓諮詢和心理實踐執照的專家的授課

隱蔽現象服務工作坊

讓本局家庭暨社區服務廳的前線社工人員認識處理有關隱蔽現象的處理手法，提升個案輔導技巧，本局邀請了“香港基督教服務處TOP專業培訓中心”提供的導師協助任教，參與人數共90人。

物質依賴與濫用的減害治療： 基本原理與介入策略

為提升本局防治藥物依賴廳及資助的民間戒毒機構工作人員對濫藥者提供減害治療的基本原理及介入手法，特別邀請了來自美國並持有美國培訓諮詢和心理實踐執照的專家協助教授，參與人數共30人。



7.1.2 民間社會服務機構人員

鼓動潛能工作坊

讓學員能體會以音樂或鼓擊來表達及宣洩日常工作帶來的壓力和情緒，提升民間戒毒機構及本局防治藥物依賴廳的專業團隊士氣、建立自信和創造能力，並能體會自我的解難力。本局邀請了由“香港心窗教育中心——心窗非洲鼓樂隊”委派專業人員任教，參與人數共 23 人。



學員以音樂或擊鼓來表達及宣洩壓力和情緒

協助識別販運人口受害人工具應用工作坊

為配合阻嚇販賣人口措施關注委員會對打擊販賣人口的工作，學習應用由國際移民組織（International Organization For Migration）發展 1 套有關人口販運受害者的識別工具，學習如何客觀地識別受害人的身份，以助打擊販運人口的工作。本局邀請了國際移民組織多名專業導師來澳協助為治安警察局、司法警察局以及海關人員任教，參與人數共 34 人。



本局和治安警察局合辦的工作坊開課禮



對象以治安警察局、司法警察局和海關科學員的工作坊

緊急事故壓力管理(CISM)：個人危機干預及朋輩支援培訓課程

該課程是為本局資助的家庭或社區服務範疇的前線員工而開辦，目的是為掌握緊急事故壓力處理 (CISM) 的基本概念，以及個人危機干預的方案。本局邀請了香港醫院管理局心靈綠洲高級臨床心理學家任教，參與人數共 53 人。

法律知識工作坊2011（I）——親屬法

本局為增強前線的專業人員對有關親屬法律關係、婚姻財產制度、離婚、親權、監護權、撫養及收養等範疇的法規，邀請了法務局的專業法律人員負責講解，參與人數共44人。

法律知識工作坊2011（II）——婚姻法律關係

本局為增強前線的專業人員婚姻法律關係的知識，邀請了法務局專業的法律人員負責講解，參與人數共43人。

法律知識工作坊2011（III）——家庭暴力：對施虐者的制裁和受害人的保障

為增強有關家庭暴力：對施虐者的制裁和受害人的保障等法律知識，本局邀請了法務局的專業法律人員負責講解，參與人數共69人。

法律知識工作坊2011（IV）——勞動關係法

本局邀請了法務局的專業法律人員負責講解有關勞動關係法方面的法律知識，參與人數共27人。

第五屆戒賭輔導員證書訓練課程

為持續培訓民間機構的社工認識賭博對本澳本土社會及文化的影響，了解問題賭博的誘因和賭徒成癮的歷程，掌握問題賭徒及其家庭的輔導概念、介入手法及治療模式，了解因賭博帶來的債務處理方法，分別由香港循道衛理中心和澳門理工學院委派專業導師任教，參與人數共15人。

智障人士性教育導師培訓課程

為加強康復機構對智障人士性教育工作的關注，並提升前線員工為智障人士及家長舉辦性教育活動的能力和信心，邀請了“香港家庭計劃指導會”的資深教育幹事擔任講師，參與人數共36人。

性教育工作與兩性關係輔導培訓

為了增強院舍的前線人員對兒童 / 青少年提供性教育與兩性關係輔導的專業能力，並給予適切的引導，邀請了“青少年愛滋教育中心”創辦人兼總幹事為本澳兒青院舍的主管社工及舍監提供該培訓，參與人數共 33 人。



本澳兒青院舍的主管、社工及舍監參與培訓

7.2 資助計劃

受資助社會服務機構醫療保險資助計劃

該計劃自 2009 年推出以來，參與機構及人數均有所上升，反映該計劃得到社會服務界的 support，有助他們加強對員工的福利保障及留置人才。2011 年參與機構有 157 間，有 2,177 人參與，涉及款項約澳門幣 \$400 萬元。

社會服務人員專業發展計劃—— 民間機構社會服務人員持續進修與業界交流津助項目

該計劃自 2009 年正式推行，經多年持續優化各相關流程，於 2011 年仍繼續推行，持續鼓勵業界積極開辦專業培訓課程及組織交流考察活動，以配合專業人員培訓的長遠發展，優化社會服務的素質。

2011年，該計劃共有252項專業培訓及交流考察活動申請，然而當中有10項活動申請因特定的原因取消，故實際已舉辦的培訓活動總項數有242項，合共發放資助金額為澳門幣\$3,886,981.47元。

獎學金

2011年本局繼續與澳門理工學院合作，向4名理工學院社會工作課程成績優異的學生，發出2010/2011學年獎學金，合共澳門幣\$30,000元。

除上述4名社會工作課程成績優異的學生發出獎學金外，為表揚更多具潛質和成績優異的學生，及鼓勵支持更多人才投入社會服務，本局與聖若瑟大學簽訂了獎學金資助計劃，並設立“社會工作局獎學金”，該獎學金自2011年開始，每年向聖若瑟大學社會工作學學士課程第四年級成績最優異的1名學生頒發澳門幣\$10,000元的獎學金。

7.3 築建“社會工作者註冊制度”

為探討在澳門特區建立社會工作者的專業水平認證制度的可行性及參考方案，本局於2009年5月委託香港理工大學應用社會科學學系第三部門教研中心進行“澳門社會工作認證制度可行性方案”專項研究；參照結果，並經過專責小組於2010年展開為期6個月的前期準備工作，規劃了2011年上半年為註冊制度的醞釀期，下半年為建制諮詢期。

(表 7.2) 醞釀期

名稱	出席人次
14 場引介會	447
2 場集思會	210
國際社工日之北斗星辰夜	119
往港交流	25
總數	801

(表 7.3) 建制諮詢期

名稱	出席人次
12 場輔助會議	456
4 場課程研究中期匯報會	149
總數	605

在 2011 年上半年的醞釀期，聘請了香港理工大學進行 “《澳門特區高校社會工作課程評審標準》制訂行動研究方案”，透過 “行動研究” 方式進行澳門高校社會工作課程評審標準的制訂，檢視社會工作課程的內容即運作現狀，探索社會工作課程標準及評審辦法，為澳門社會工作課程評審框架的制訂工作進行作籌備及鋪墊。同時，本局為業界社工舉辦了不同形式的活動，包括引介會、集思會、國際社工日之北斗星辰夜，向業界持份者闡述該制度的背景、工作進度及計劃，加強互動性，以喚起認同和熱誠。



義工共聚於國際社工日之北斗星辰夜



專責小組及策劃團隊成員拜訪香港社會工作者註冊局

至於在下半年的建制諮詢期，透過業界社工組成的義工小組——“策劃團隊”舉行了 12 場輔助會議，讓持份者就該制度的各項關注議題有更深入的討論。同時，就上半年開展的社工課程研究舉行了中期匯報會，讓業界有更多機會了解並發表意見。此外，聘請了澳大法律顧問團編寫 “澳門社會工作者註冊制度” 法律草案初稿，為 2012 年 5 月的公眾諮詢工作做準備。

7.4 活動

2011毒品檢測及藥物濫用防治國際研討會

該研討會於1月28日由香港科技大學及香港明愛樂協會合辦，主要內容為分享禁毒工作的經驗，深入了解毒品檢測的最新資訊，並藉此吸取香港及鄰近地區關於毒品檢測經驗，以加強澳門禁毒工作的發展。

該研討會分別有來自內地、香港、德國及台灣的專家和學者分享毒品檢測經驗與最新的技術，而本局防治藥物依賴廳廳長在會上分享了澳門應用毒品檢測抗毒的經驗。

減低傷害及愛滋病防控專家論壇

3月11日為加強推廣以美沙酮為主的減低傷害及公共衛生的概念，並就“普遍可及”（Universal Access）的治療理念在專業界中作進一步討論，故本局及衛生局召開該論壇，主講嘉賓包括聯合國愛滋病規劃署駐華辦事處倡導和信息管理項目官員、中國疾病預防控制中心性病愛滋病防控中心研究員、臺灣國立師範大學教授、香港特區政府衛生署毒品管理部高級醫生及衛生防護中心特別預防計劃高級醫生，以及本局防治藥物依賴廳廳長等。

研討內容為：聯合國愛滋病規劃處——實現普遍可及（以權力為本和社區組織參與的價值）、中國美沙酮維持治療政策法規及工作進展、香港美沙酮治療計劃的經驗及有關愛滋病防控工作、美沙酮替代療法之初步成效及成本效益（臺灣北部縱貫型研究）、澳門近年推行愛滋病防控及減害措施的成效等。與會者包括專家學者、醫療界及社會福利界人士。



專家
論壇

聯合國愛滋病規劃署駐華辦事處
倡導和信息管理項目
舉辦：聯合國愛滋病規劃署駐華辦事處
參與：聯合國愛滋病規劃署駐華辦事處
參加：聯合國愛滋病規劃署駐華辦事處

第54屆聯合國麻醉藥品委員會會議

該會議於3月21日至25日在維也納召開，本局副局長及預防藥物濫用處處長，代表澳門特別行政區政府，以中國政府代表團成員身份出席會議。

會議主要針對各成員國對國際藥物管制條約的執行情況；跟進《關於開展國際合作以綜合、平衡戰略應對世界毒品問題的政治宣言和行動計劃》的實施情況；並討論減少需求和供應的相關措施；打擊洗錢和促進司法合作以加強國際合作，有關販毒的世界形勢以及麻委會和附屬機構的建議等。



本局副局長及預防藥物濫用處處長，以中國政府代表團成員身份出席會議

香港生活教育活動計劃人員到訪

為提高預防藥物濫用教育的專業發展及課程的質效，香港生活教育活動計劃（LEAP）一行19人，於4月26及27日來澳進行交流活動。包括於本局轄下健康生活教育中心觀課，以及與本澳的導師分享教學經驗和討論嶄新的教學手法，其後由防治藥物依賴廳廳長及預防藥物濫用處處長介紹本澳的禁毒政策及相關的服務，並安排參觀本局戒毒綜合服務中心及澳門基督教新生命團契Smart Youth青少年拓展部。是次活動不但有助港澳共同提升預防藥物濫用教育工作的效能，亦對未來相關工作發展起着積極的意義。

美國專家來澳交流戒毒減害工作成效

著名美國愛滋病研究員何博士與艾德森教育中心Dr. Miriam Adelson醫生於4月27日到訪本局戒毒綜合服務中心，主要為交流本澳吸蟲者感染愛滋病情況、有關病人接受雞尾酒藥物療法（Combination Therapy For HIV And Aids）的效果，以及美沙酮維持治療在本澳防控傳染病感染的工作成效。



本局防治藥物依賴廳廳長與何大一博士及Dr. Miriam Adelson醫生合照

海牙《國際性誘拐兒童民事方面公約》第六次特委會會議

該會議於6月1日至10日在荷蘭海牙舉行，本局1名高級技術員以中國政府代表團成員身份出席。透過回顧1980年《國際性誘拐兒童民事方面公約》的實際運作情況，其中包括建立國家資料概述，電腦資訊的應用以加強中央主管機構的溝通及聯繫，促進安全返還等問題，並討論“調解”良好指引的初稿內容，以加強各簽約國在履行《公約》問題上的合作；同時，亦進一步向各未加入1996年保護兒童公約的國家，透過簽約國介紹實際運作及其他與其相關良好指引的訂定等問題去進一步推廣相關公約。

第一屆亞太區呼援及關懷研討會

該研討會於6月16日至18日在香港舉行，本局長者服務處處長及1名高級技術員出席。會內邀請了17個不同地區的專家或學者，指出世界人口老化、出生率偏低、服務增長和人力資源不足的情況下，借助資訊科技的發展是有效應對安老服務的一個良策。

第一屆澳門優秀社工選舉2011

為表揚社工對社會的貢獻，並提升社會對社工專業的認受性，本局與社會工作人員協進會合辦該活動，鼓勵本澳社會服務機構負責人提名表現優秀的社工，將其專業精神及經驗與業界分享。是次選舉分別設有“優秀社工獎”、“新秀社工獎”與“優異社工獎”，經評審後3組別共有10名社工獲獎。

- “優秀社工獎”獲獎者為：徐鳳蕙、李慧茹；
- “新秀社工獎”獲獎者為：陳倩盈、余潤基；
- “優異社工獎”獲獎者為：（優秀組）阮麗梅、張雪玉、許彩娟；
（新秀組）鄭耀達、甘雪媚、柯玫瑰。

頒獎禮於9月16日順利舉行，獲獎社工透過播放短片及即場分享他們的助人經歷和感受，深深觸動了在場人士。席間社會文化司司長、中聯辦社工部部長連同主辦單位負責人亦即場獻唱一曲，以表示對社工的支持和鼓勵。熱烈的掌聲、陣陣的笑聲，伴隨着燦爛的鮮花與晶瑩的淚水，交織出一幕幕既溫馨又感人心脾的場面。



頒獎活動的得獎者

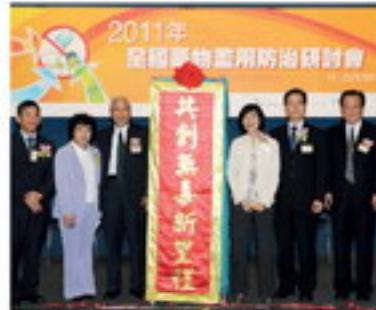


得獎社工與嘉賓合照

2011年全國藥物濫用防治研討會

該研討會由香港社會服務聯會主辦、中國藥物濫用防治協會及本局協辦，主題為“政策整合、防治並重、手法多元、實證為本”，於9月19日至22日在香港舉行，形式包括主題發言、專題工作坊以及午餐電影會等。本局特組織禁毒委員會委員及多名禁毒工作專業人員，由禁毒委員會副主席（本局長）率領往港出席。

在港期間，本局局長、副局長及中國藥物濫用防治協會秘書長、香港禁毒專員等人，應香港保安局禁毒處的安排進行會面，就港澳及內地的禁毒政策、3地禁毒協作及防治工作的合作計劃展開交流和磋商。



三地會議主禮嘉賓進行會議開幕儀式

第八屆“公益事業與彩票產業”國際學術研討會

該研討會由北京大學中國公益彩票事業研究所與澳門理工學院主辦、本局協辦，主題為“博彩：文化與藝術、科技與創新”，於10月18日至20日在北京舉行，由本局防治藥物依賴廳廳長、家庭暨社區服務廳代廳長、志毅軒協調員以及1名高級技術員，聯同5名受資助的社會服務機構代表出席。透過論壇與學術研討，讓各地參與者相互交流寶貴意見和工作經驗，以了解有關博彩產業及問題賭博輔導方面的最新資訊。



由北京大學中國公益彩票事業研究所與澳門理工學院主辦、本局協辦的研討會

社會工作委員會四川交流考察團

澳門特別行政區政府社會工作委員會於10月24至26日分別前往四川省成都市及廣元市進行交流考察活動。由社會工作委員會副主席（本局局長）率領18名委員，拜會成都市四川省民政廳，獲民政廳副廳長熱情接待。座談會上介紹了四川省的社會服務情況，包括老年、兒童、殘疾、慈善公益服務，並重點介紹了地震災後澳門援建項目。雙方就社會福利事業發展進行交流及探討日後兩地社會服務協作方案。交流團於成都市實地考察了成都市第一社會福利院及都江堰市社會福利院，進一步了解長者的老年福利服務設施，特別是都江堰市在災後援建十分迅速，短時間內大大改善居民的生活水平。



考察團到四川省民政廳進行交流拜訪



參與於都江堰社會福利中心與長者合唱

海牙國際私法會議第四屆亞太區域會議

該會議於10月24日至29日在菲律賓馬尼拉舉行，本局2名高級技術員，以中國政府代表團成員身份出席。會上讓亞太區域的公約締約國，介紹海牙國際私法公約與保護兒童相關公約在亞太地區的發展及所遇到的困難，分享實際的運作情況；並向尚未加入成為締約國的亞太區域國家推廣海牙國際私法公約與保護兒童相關公約，以及推廣在香港特區設立亞太區域辦事處的有關事宜。

2011年防制人口販運國際工作坊： 建立國際合作網絡——從4P出發

該工作坊於10月26日至28日在台灣舉行，本局家庭暨社區服務廳家庭輔導辦公室協調員和1名高級技術員出席。該工作坊以整合防制人口販運的4P工作，包括預防（PREVENTION）、保護（PROTECTION）、起訴（PROSECUTION）及合作夥伴（PARTNERSHIP）。會上分享了他們在防制販運人口犯罪工作方面豐碩的

經驗和成果，擴展了對打擊販賣人口犯罪工作，以及保護受害人工工作的國際視野。



工作坊邀請了來自美國、澳洲、新加坡、越南及澳門等五個國家地區政府官員赴台與會

台灣法務局調查局及中正大學毒品防治研究中心到訪

為加強兩地禁毒防治工作的信息交流與合作，台灣法務部調查局毒品防制處及台灣國立中正大學毒品防治中心分別於11月3日及11月7日到訪本局，座談會上分享了本澳禁毒政策、最新禁毒工作形勢、禁毒推廣策略及戒毒治療模式等，與會過程中增進了對台灣地區禁毒工作的了解，包括毒品防制、偵查及打擊毒品罪行工作、毒品防治學術研究等的最新資訊。會後並參觀戒毒綜合服務中心及戒毒康復協會（ARTM）外展部，以了解本澳戒毒治療模式及外展減低傷害工作。



台灣法務部調查局毒品防制處人員到訪本局

第二次亞太區域審查與評定馬德里老齡問題國際行動計劃執行情況的預備會議和政府間高層次會議

該會議於11月22日至24日在北京舉行，本局社會互助廳廳長及長者服務處處長出席。會上討論了馬德里老齡問題國際行動計劃在亞太區各地的執行情況，當中澳門特區政府介紹了“老齡化指標體系”的籌設工作。

第八屆世界華人地區長期照護會議暨亞洲老年學發展會議

該會議於11月24日至26日在香港舉行，本局社會互助廳廳長、長者服務處處長及2名技術員出席。主題為“卓越康齡服務——倡議、前進與成果”，邀請了來自不同地區的專家、學者、專業人士作專題講座或發表論文，不少學者和專家都認為隨着世界人口老化，各地需要制訂長遠的長者長期照顧政策，建立相關的照護保險制度，以及發展全面的居家和社區式長期照顧服務等。



主題為“卓越康齡服務——倡議、前進與成果”的會議

兩岸四地兒童及青少年住宿照顧服務分享會

該分享會於12月5日至7日在香港舉行，由本局1名高級技術員和1名技術員出席。目的為促進兩岸四地服務的交流及提升服務的專業性，內容包括專題講座，以及探訪深圳和香港的服務單位。

四川省民政廳特組考察團來澳交流學習

四川省民政廳為保證災後港澳援助的社會福利重建項目得以順利投入運作，特組織港澳援建項目主要負責人於12月15日至16日來澳，進行為期2天的考察活動，藉此學習本澳在社會福利機構運作和管理、政府資助及監察等方面的經驗作借鑑。

考察團一行9人在團長帶領下，與本局副局長等人就民生福利政策及管理等問題進行會議，並分別到訪澳門街坊會聯合總會頤駿中心、澳門明愛聖瑪嘉烈中心、婦聯托兒所、澳門扶康會寶翠中心及澳門聖公會北區青年服務隊等5間機構。



本局接待中國四川省考察團於會議拍照留念

全國政協社會和法制委員會來澳考察老人保障制度及 養老服務

全國政協社會和法制委員會為了解本澳的養老服務，組織代表團於12月21日至23日來澳考察，藉此交流及分享本澳在養老護理方面的實踐經驗，尤其老年人社區醫療護理、醫院外展服務及多個部門合作的老年照護體系等。

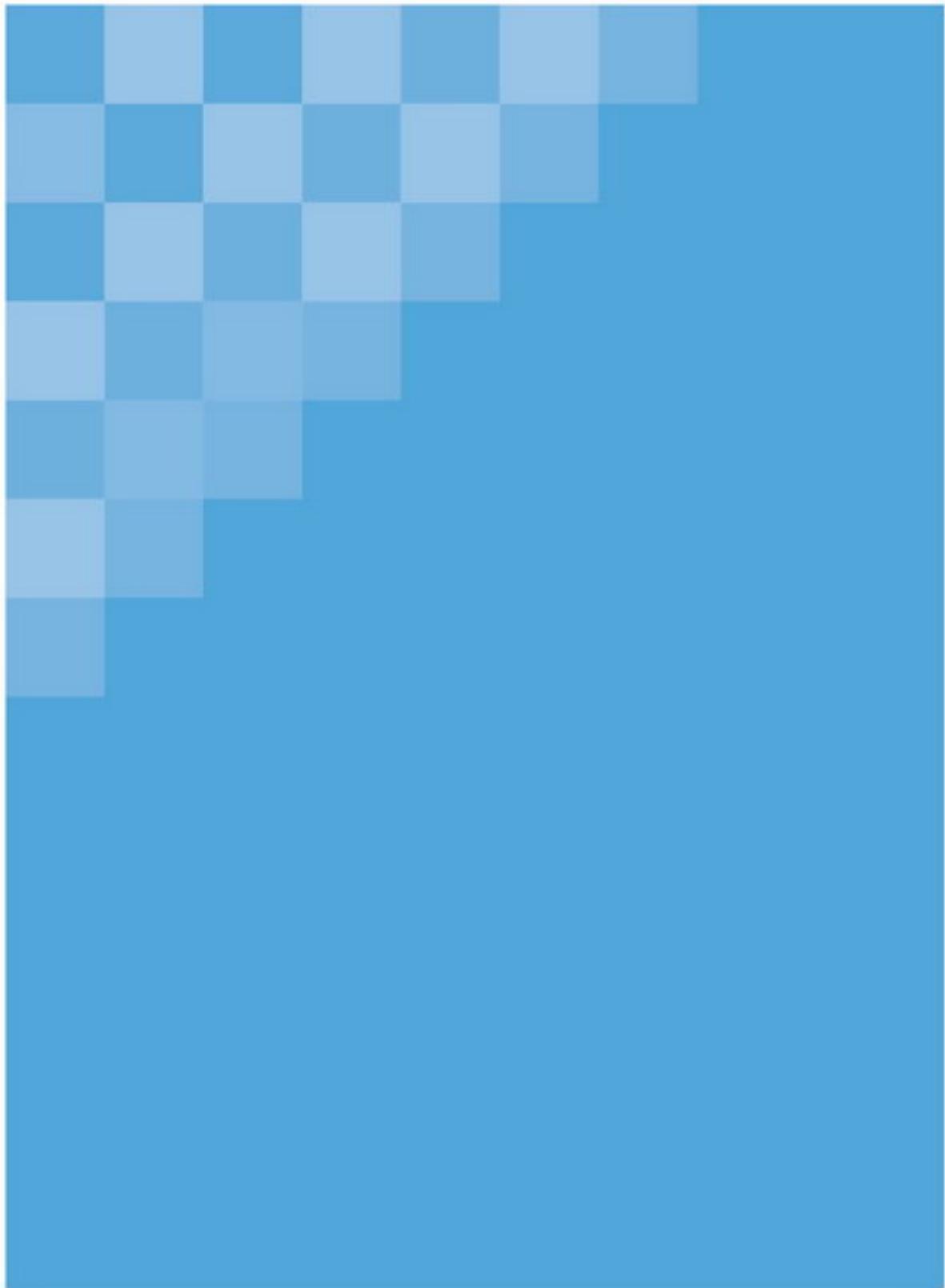


本局與全國政協考察團於會後拍照留念

考察團一行9人在團長帶導下，與本局局長等人就養老服務進行會議，並分別到訪了母親會護理安老院、匯暉長者中心及澳門街坊會聯合總會頤駿中心。



本局局長與全國政協委員、社會和法制委員會副主任兼團長互贈紀念品



第八章

研究項目與資源中心

- 8.1 專題
- 8.2 法規
- 8.3 資源中心
 - 8.3.1 視聽中心
 - 8.3.2 禁毒教育資源中心
 - 8.3.3 復康服務綜合評估中心



研究項目與資源中心

8.1 專題

- 為了深化本澳的家庭服務，進一步推動各家庭服務中心、社區中心及輔導服務機構開展有關性教育和婚前教育服務，本局委託澳門大學開展“服務為了您”需求調查研究，向本局資助的33間民間家庭服務、社區服務、單親家庭服務、新來澳人士服務、青少年及家庭綜合服務機構，以及其機構服務使用者對性教育和婚前教育服務的需求展開研究，預計於2012年初完成。
- 本局委託澳門理工學院展開“個人博彩行為與家庭關係”研究，目的是為研究澳門居民博彩行為與家庭關係的相互影響，從而讓本局將來可針對性地籌設服務方向。該調查利用電話隨機抽樣方式成功訪問了2,289名18歲或以上的本澳居民，結果顯示：
 - 大多數受訪者（78.4%）覺得在澳門的生活素質好或非常好。
 - 在過去1個月內受訪者參與最多的5項休閒活動有看電視（53.7%）、與朋友和家人一起（47.2%）、購物或逛街（32.9%）、上網（32.2%）和做運動（27.7%）。
 - 將參與博彩活動列為主要休閒活動的受訪者僅1.88%。
 - 有746位受訪者在過去12個月內至少曾參與1種博彩遊戲，博彩參與率為32.6%，較2010年下降了23.3%。
 - “彩票”的參與率是眾遊戲之首，近2成（18.9%），其次為“同親戚朋友賭博”（9.8%），“去賭場或摩卡博彩”列第3位（9.1%）。
 - 1.12%的受訪者可能已經成為病態賭徒，1.02%的受訪者可能已經成為問題賭徒，合計賭博失調流行率為2.14%。與2010年的問題賭博及病態賭博的流行率各2.8%相比，均呈現顯著下降。
- 為了解本澳博彩從業員參與文娛康體活動情況，本局委託澳門大學博彩研究所進行“博彩從業員參與文娛康體活動”問卷調查，向18歲以上、須24小時輪班工作的博彩從業員進行街頭訪問，總有效問卷有1,028份。受訪者中，需於早更工作的受訪者每天有較多的時間可以做自己喜歡的事情（3.76小時），而需於其餘2更的人則只有不到3小時的休閒時間；有使用政府或民間機構提供的活動或設施的受訪者不多，使用率最高的是運動設施。

- 本局作為規劃及協調特區社會福利事業的主要部門之一，擔當制訂社會政策與社會服務的重要角色。在社區資源協調上，重視與民間社團合作，給予財政及技術輔助，設置家庭及社區服務中心，為市民提供個人及家庭服務，開展及推動旨在讓個人或羣體融入社會之社區計劃，回應社會需求。而考慮社會轉變和服務需求，除了既定服務的穩定性與恆常性外，也有必要探討社會服務界如何在資源分配、服務模式等方面作出適時的調整與創新；為此，本局委託香港浸會大學社會工作系研究團隊進行“*澳門特區家庭及社區服務設施現況*”研究，以全面檢視現有的家庭及社區服務設施和工作模式。
- 2011年9月完成了“*澳門隱蔽青年狀況研究*”報告，並印製成書，預計於2012年正式出版。此外，本局於2011年11月29日舉辦“隱蔽青年研究及實務經驗分享會”，讓本澳處理青少年問題核心團體的社服人員知悉有關狀況，以及掌握處理方法與途徑。
- 為了解本澳青少年上網行為的現況，以及家長對子女使用互聯網的態度，從而探討其網絡成癮的成因，本局於2011年11月委託易研方案（澳門）有限公司將於2012年2月透過隨機抽樣電話訪問的形式進行“*澳門青少年網絡成癮之現況及成因研究*”，以10歲至18歲之本澳居民及其家長為研究對象。
- 為總結過去多年推展藍圖各項服務方案的實踐經驗，擬定防治邊緣青少年問題服務的未來發展規劃，於2011年7月開展“*澳門特區青年問題與服務藍圖跟進研究*”以作參考。
- 本局委託香港老年學會開展“*澳門特區長者住宿服務需求及規劃研究*”，報告顯示經參考“經濟合作發展組織”18個國家的院舍供應率及本澳鄰近地區的宿位供應率，建議本澳安老院舍宿位供應規劃比率為65歲或以上老年人口的3.4%及5年後會作出檢討。同時，建議全面推行長期照顧服務“統一評估及中央轉介機制”；檢討現行院舍的資助制度，建議可按服務使用者的經濟情況及護理服務需要而釐定，特區政府以財政分擔形式，對經濟能力不足繳付部分或全部院舍費用的家庭予以相應補貼；增撥資源，支持培養專業人員及為在職人員舉辦培訓項目；全面推行“*澳門特區安老院舍護理服務評估計劃*”和“*澳門特區安老院舍優化服務計劃*”；增加家居照顧、社區支援及護老者支援等服務。

- 本局第三次委託澳門大學教育學院進行的《澳門在學青少年與藥物之跟進調查 2010 報告》及委託聖公會澳門社會服務處開展的《澳門街頭青少年與濫用藥物調查 2010 報告書》已完成，藉此掌握近年青少年的濫藥趨勢。
發佈會於 2011 年 9 月 14 日舉行，該研究資料顯示，在學青少年中表示曾有濫藥行為的有 95 人，佔受訪學生的 1.3%；街頭青少年則有 52 人，佔受訪者的 20.8%。較早年之系列研究，青少年濫藥的情況出現回落，在學青少年由 2006 年的 2.1% 下降至 1.3%；街頭青少年則由 2006 年的 23.6% 下降至 20.8%。



青少年與藥物調查報告發佈會

8.2 法規

- 為進一步確保長者能獲得家庭和社會的適當支援、促進長者的生活福祉，於 2011 年 6 月 23 日至 7 月 24 日開展《長者權益保障綱要法》框架公眾諮詢，共舉行了 7 場諮詢專場，並已收集 776 條公眾意見。諮詢的內容涉及長者的醫療、就業、房屋、養老保障、金融保障、持續教育、文康體活動和違反相關責任等議題。
- 第 9/2011 號法律《殘疾津貼及免費衛生護理服務的制度》於 2011 年 8 月 29 日公佈，法律規定了具備獲發殘疾評估登記證要件或持有殘疾評估登記證的澳門特區永久性居民可申領殘疾津貼及取得免費衛生護理服務。

- 對於在法務局的協作下完成的《打擊家庭暴力犯罪》法案，為使市民大眾能了解法案的立法方向及具體內容，於2011年9月15日至10月14日進行公眾諮詢，藉此收集民間的意見及建議，並提高社會各界關注家庭暴力問題。諮詢中，共有媒體報導69篇，論壇發帖25條及市民意見71份。諮詢所得的意見及建議經整理後隨即送予法務局，以便該局就公眾回饋的意見及建議，重新檢視並適當調整法案文本。
- 自六月二十一日第24/99/M號法令（社會工作局組織法）於1999年6月21日公佈生效起，本局開始以目前的架構及模式運作。隨着澳門的社會環境及條件的明顯改善，着重救濟式的社會服務模式，不足以回應居民對社會服務的要求；同時，澳門人口數目不斷增加，社會服務在“量”方面的需求亦隨之增多。對此，為能創設條件使本局進一步提升專業水平和優化服務素質，讓本局的職能及架構能配合社會的未來發展，並同時更好地理順各附屬單位的分工，以促進服務的效益，本局有必要對現有的架構進行重組。在2011年內已基本完成本局組織法草案，草案亦經已交至相關部門給予意見。
- 由於本局以往沿用的標誌樣式並未能反映本局“以人為本，用心服務市民”的服務意念，故啟動了修改本局標誌的工作。2011年已完成為修改本局標誌而準備的相關文件，並已上呈行政長官辦公室安排公佈。
- 為提升社會工作專業水平，加強服務受眾的保障，本局於2011年全面推動“社會工作者註冊制度”的構建工作。為收集業界及大眾就制度的建立及操作模式等方面意見。本局在2011年內安排了10場公開輔助會議，而在輔助會議內所收集的意見，供2012年開展法規草擬工作時作參考。

8.3 資源中心

8.3.1 視聽中心

本局轄下的視聽中心屬專門的小型資源中心，主要匯集與社會福利服務有關的書籍及多媒體產品，服務對象為本局員工及從事社會服務和研究工作的人士。2011年，視聽中心共有圖書及多媒體資料9,323冊／項。包括社會學、社會工作、社會服務、

社會科學、心理學、法律、電腦等書籍，以供讀者借閱。另外，中心持續蒐集與社會服務相關的剪報資料，匯集成冊及建立電腦資料庫。

2011年視聽中心有1,103使用人次，以及598借書人次。

(表 8.1) 視聽中心使用狀況

服務類別	2010	2011
使用者人數	1,034	1,103
借書人數	579	598
發出借書證	4	1

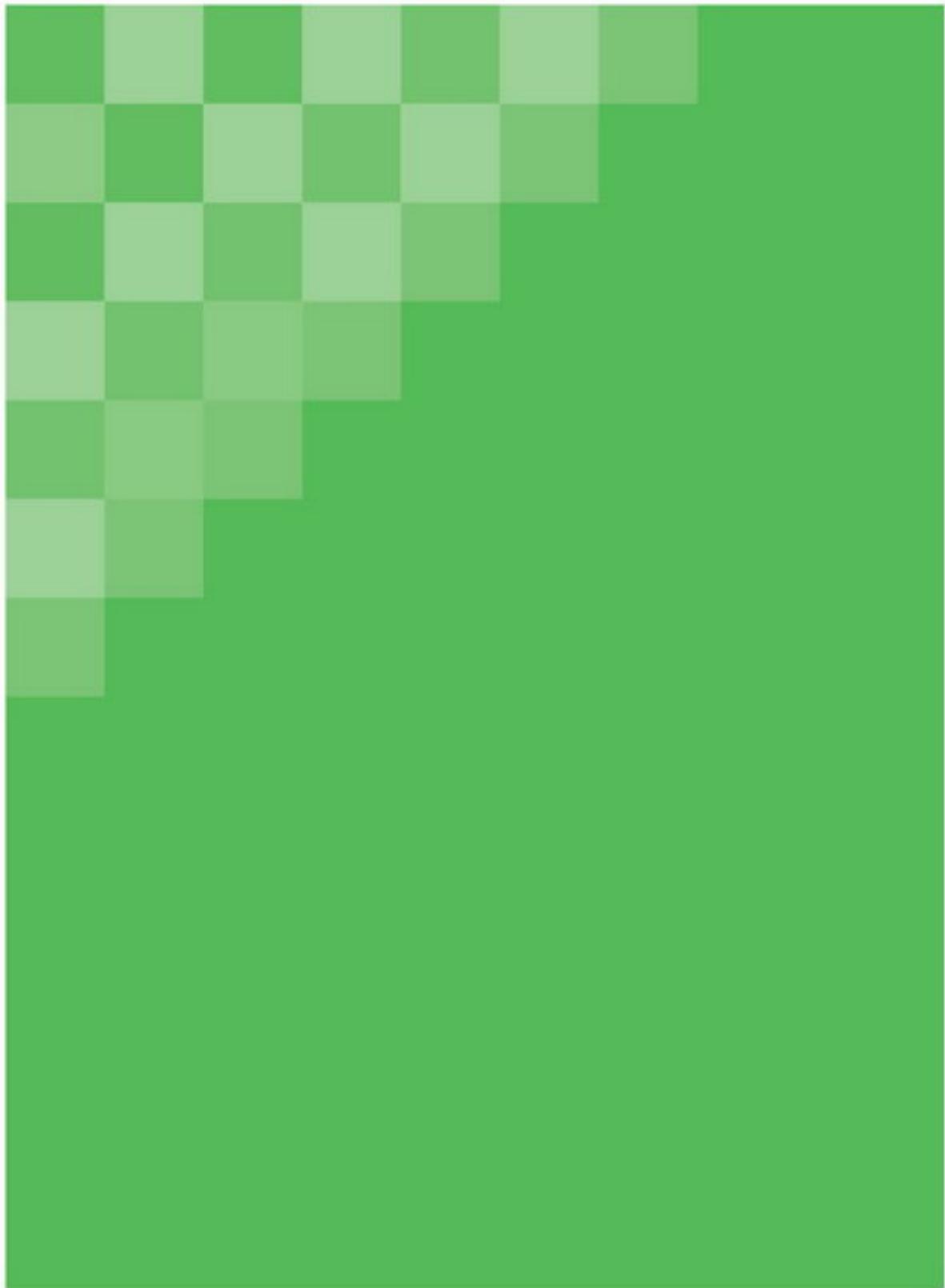
8.3.2 禁毒教育資源中心

預防藥物濫用處轄下設有禁毒教育資源中心，專為市民提供更全面的諮詢途徑及相關服務。此外，為了豐富預防濫藥的資訊服務，中心亦不斷從外增添與禁毒有關主題的書刊、教具及宣傳單張，同時定期出版禁毒通訊，向學校、社團及社會服務機構派發；同時，透過澳門禁毒網（<http://www.antidrugs.gov.mo>）向市民發放有關資訊。

2011年自行或預約前往參觀的社團／學校共有262人次。

8.3.3 復康服務綜合評估中心

本局復康服務處轄下的復康服務綜合評估中心，主要為需要康復服務的殘疾人士提供跨專業的綜合評估，協助他們尋求適切的服務配置；同時，為康復機構提供個案諮詢與技術意見，以及為機構工作人員和殘疾人士及其家人提供相關資訊，使他們能便捷地獲取康復服務的訊息。此外，更會組織培訓活動，促進康復服務的專業發展。



第九章

行政管理與服務優化

9.1 財政預算及開支狀況

9.1.1 對社會服務機構 / 社團的資助

9.1.2 本局物業維護及修葺

9.2 人力資源狀況

9.3 資訊系統之開發

9.4 服務優化

行政管理與服務優化

9.1 財政預算及開支狀況

2011年“本身預算”和“行政當局、投資與發展開支計劃”的預算總金額為澳門幣\$1,839,957,326.26元，較2010年增加了15.63%。而該2項財政預算的實際開支為澳門幣\$1,384,868,206.17元，整體實現率為75.27%。

(表 9.1) 按財政來源的預算及實支項目

項目	年份		
		2010	2011
本身預算	預算	1,545,039,027.11	1,725,457,326.26
	實支	1,199,057,037.38	1,344,378,379.17
	實現率	77.61%	77.91%
行政當局、投資與發展開支計劃	預算	46,200,000.00	114,500,000.00
	實支	9,710,668.80	40,489,827.00
	實現率	21.02%	35.36%
合計	預算	1,591,239,027.11	1,839,957,326.26
	實支	1,208,767,706.18	1,384,868,206.17
	實現率	75.96%	75.27%

為配合職能所需，本局的“本身預算”資源分佈在“社會服務範圍內之開支”、“轄下單位的運作及投資費用”及“轉帳往公營部門”3大範疇，總開支為澳門幣1,344,378,379.17元，較2010年增加了12.12%。

(表 9.2) 本身預算——組別費用發展

名稱	2010	2011	增長率
1. 社會服務範圍內之開支	971,267,876.47	1,062,112,307.99	9.35%
給予民間機構的財政資助	399,542,525.17	452,784,904.39	13.33%
給予個人及家庭的財政援助	342,389,464.10	287,077,592.00	-16.15%
敬老金	224,004,400.00	241,575,000.00	7.84%
殘疾津貼	—	76,345,527.60	—
本局轄下之社會設施	1,343,301.20	1,024,278.40	-23.75%
社區活動及為市民提供的其他服務	2,416,951.30	1,989,757.30	-17.67%
對社會福利工作人員的培訓	1,571,234.70	1,315,248.30	-16.29%
國際組織之會員費及捐款	—	—	—
2. 賴下單位的運作及投資費用	206,212,260.91	253,529,577.18	22.95%
員工	144,901,361.20	165,973,858.00	14.54%
資產及勞務	39,918,042.91	51,537,667.10	29.11%
投資費用	21,392,856.80	36,018,052.08	68.36%
3. 轉帳往公營部門	21,576,900.00	28,736,494.00	33.18%
合計	1,199,057,037.38	1,344,378,379.17	12.12%

“社會服務範圍內的開支”仍佔整體開支的最大比重，較2010年增加了澳門幣\$90,844,431.52元，增幅為9.35%。

面對社會及經濟環境急速轉變，本局加大了對社會福利團體／設施的資助力度，按照公共行政人員的新俸點調升幅度（5.08%），整體地以同等幅度調升了社會服務機構的定期資助金額。此外，維持面向社會服務機構和設施的各項偶發性活動資助計劃，包括繼續推行“社會服務人員專業發展計劃”和“受資助社會服務機構醫療保險資助計劃”。同時，亦加大了對社會服務設施的資本性項目及活動項目的資助，各個服務範疇的資助金額均持平或有所提升。

自2011年4月1日起，本局調整最低維生指數，增幅約為13.6%，以幫助市民應對通脹，改善生活素質。調整後，1人家團調整至澳門幣\$3,000元；至8人或以上家團調整至澳門幣\$14,350元。除調升最低維生指數外，亦推出一系列抗通脹措施，包括：調升三類弱勢家庭特別生活津貼的入息上限至最高為最低維生指數的1.5倍，並上調津貼金額；調升短期食物補助計劃的入息上限；增加參與“社區就業輔助計劃”的個人津貼；提升入息豁免的上限至最高為最低維生指數1.5倍以及延長豁免期至最長達18個月；延續向符合條件的受援家庭發放“租金津貼”等。同時，亦繼續根據最低維生指數所訂的標準，對貧困和有需要的個人及家庭提供經濟援助和緊急救濟。

此外，本局繼續向合資格人士發放敬老金款項，以及根據第9/2011法律的規定，由2011年度起發放殘疾津貼。同時，亦向申請殘疾評估的合資格人士發放車資臨時補助。

9.1.1 對社會服務機構 / 社團的資助

對社會服務機構 / 社團的財政資助分為定期資助、偶發性資助及資本轉移3類。當中，2011年度的定期資助金額為澳門幣\$377,447,110.00元，較2010年增加了15.42%。

偶發性資助是非定期性的，按實際需要給予民間福利機構舉辦活動、小型維修及購置的資助，當中亦包括2011年度繼續推行的“社會服務人員專業發展計劃”資助項目。2011年度的開支為澳門幣\$38,584,019.99元，較2010年增加了10.76%。

資本轉移是對有需要的民間機構就其開支作出資助，並主要用作大型的維修工程、購置車輛及器材等項目。2011年度的開支為澳門幣\$36,753,774.40元，與2010年度的支出相若。

(表 9.3) 對本澳社會機構 / 社團的定期資助情況

服務類別	資助金額 (\$)
社會互助團體	39,892,386.00
兒青服務	101,577,901.00
托兒所	51,749,387.00
兒童及青少年院舍	30,153,955.00
青少年外展服務	19,674,559.00
長者服務	96,726,488.00
安老院舍	50,289,398.00
長者日間中心	6,822,252.00
長者日間護理中心	9,856,198.00
耆康中心	15,329,504.00
家居照顧及支援服務	9,600,949.00
獨居老人服務	4,828,187.00
康復服務	78,146,467.00
康復院舍	33,175,962.00
日間中心	21,600,191.00
庇護工場	6,349,254.00
職訓中心	5,002,425.00
教育中心 / 學前教育中心	3,204,380.00
復康巴士	5,031,216.00
綜合服務	3,783,039.00
社區服務	15,532,170.00
社區中心	15,532,170.00
家庭服務	28,091,476.00
家庭服務中心	16,713,805.00
臨時收容中心	5,201,655.00
輔導服務機構	2,606,100.00
新來澳人士服務	538,548.00
單親網絡互助服務	3,031,368.00
防治藥物依賴服務	17,480,222.00
戒毒康復院舍	8,518,674.00
戒毒外展服務	6,098,636.00
中途宿舍	—
預防藥物依賴服務	2,862,912.00
總數	377,447,110.00

(表 9.4) 對本澳社會機構 / 社團的偶發性活動資助情況

服務範疇	資助金額 (\$)
兒青服務	25,906,122.49
長者服務	12,370,853.62
復康服務	7,802,544.70
防治藥物依賴服務	3,257,723.30
家庭及社區服務	10,475,807.92
福利社團	10,213,651.30
其他社會服務範疇	5,311,091.06
總數	75,337,794.39

9.1.2 本局物業維修及修葺

2011年本局開展了多項大型裝修及維護工程。首先，用於屬特區政府物業的讓與設施裝修及維護工程費用，合共澳門幣\$24,780,297.28元，當中包括托兒所擴建或裝修工程，以及其他用於社會服務設施的工程及樓宇修葺費用。而本局轄下辦公地點 / 設施的佔4項，以聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心的裝修工程為主，各項工程合共澳門幣\$5,040,710.00元。

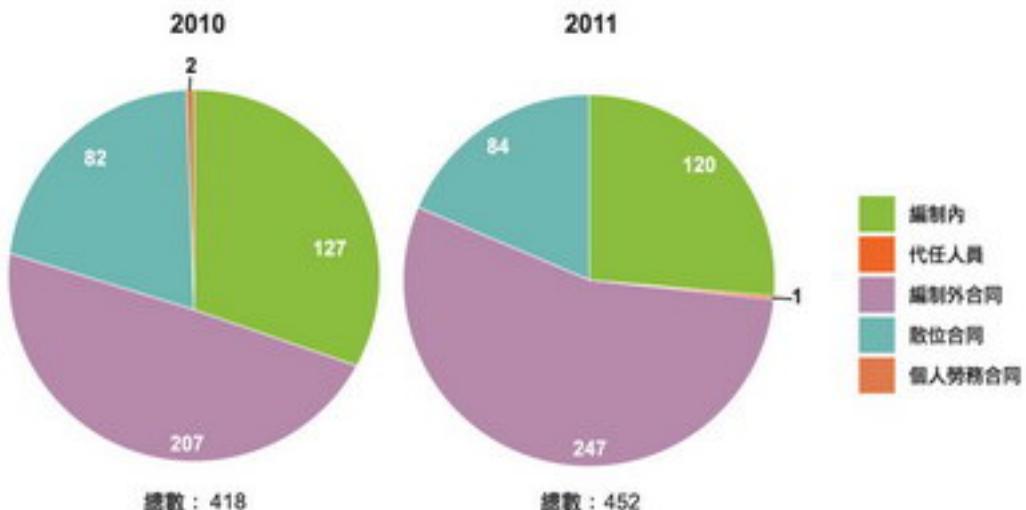
9.2 人力資源狀況

2011年，本局的工作人員數目共452名，較2010年增加了34名。人員的正常離職、入職、人員申請短期無薪假期、被政府其他部門徵用或委任、享受短期無薪假期等，都是導致人數變化的原因。同年，增加了12名高級技術員、1名翻譯員、1名普通科醫生、9名技術員、19名技術輔導員、3名技術工人、4名輕型車輛司機及6名勤雜人員。另外，1名翻譯員被委任至政府其他部門和1名技術員被徵用至政府其他部門；同時，還有1名中心主任、1名技術顧問、1名科長、2名高級技術員、2名二等翻譯員、1名技術員、6名技術輔導員、1名行政技術助理員、1名輕型車輛司機、1名技術工人及2名勤雜人員離職。

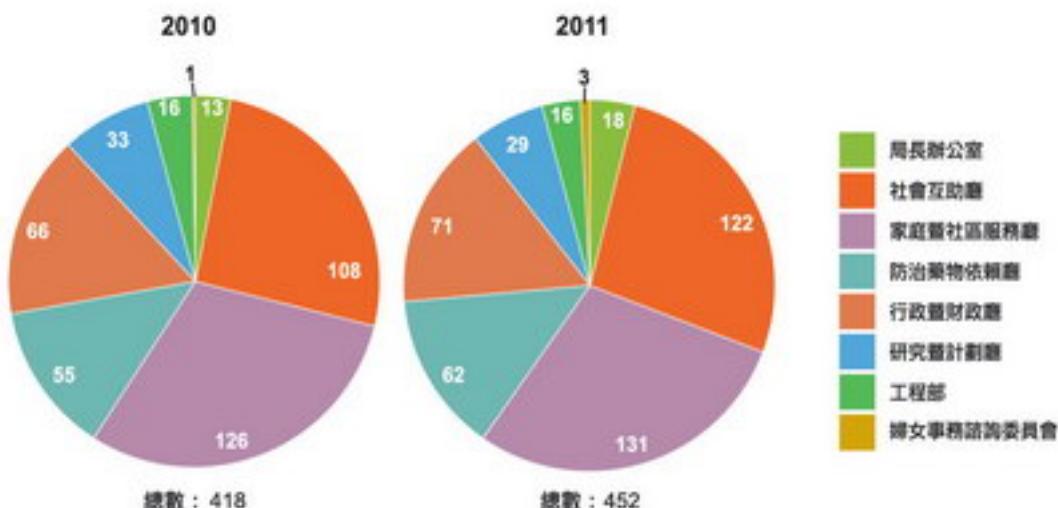
員工的特質及其分佈

員工當中，有317名持高等教育的學歷，佔總數的70%，與2010年的百分比相若。同年本局高級技術員／同級人數佔127人，均具有大學或以上學歷；技術員／同級人數佔87人，其中66人具有學士或以上學歷。

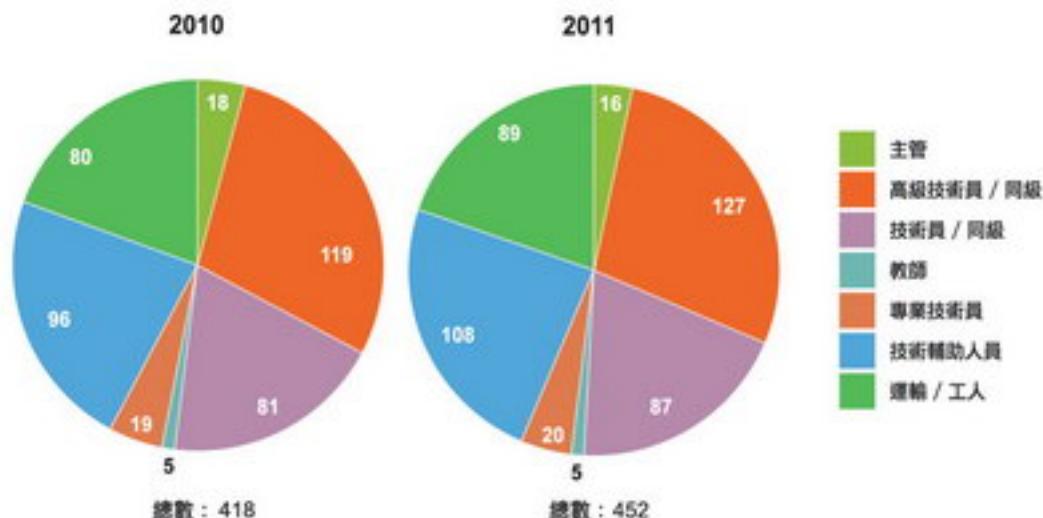
(圖 9.1) 本局員工的聘用方式



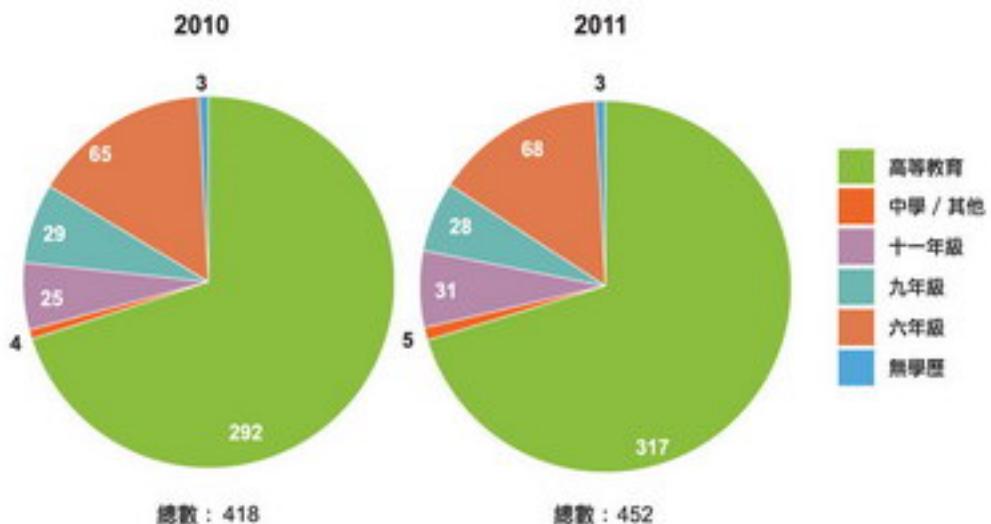
(圖 9.2) 按工作單位的員工分配



(圖 9.3) 按職能組別的員工分配



(圖 9.4) 員工學歷的分佈



女性員工較多，佔67%，男性佔33%；總體年齡分別大多介乎31歲至40歲及46歲至50歲。

(表9.5) 年齡結構與性別的分佈

年齡	性別	男性	女性	總數
21-25		3	10	13
26-30		14	40	54
31-35		17	57	74
36-40		24	49	73
41-45		18	39	57
46-50		29	40	69
51-55		26	32	58
56-60		11	23	34
≥61		9	11	20
總數		151	301	452

9.3 資訊系統之開發

根據本局的工作發展和外界需求而開展的服務，本局一如既往為相關項目或服務有序進行資訊化工作，提升工作效率和服務質量，以保持資訊服務的穩定及可持續發展。

長者輪候入住院舍系統

為長者服務處建立長者輪候入住院舍系統，收集及統計院舍的入住和輪候人數，從而有系統地安排入住次序，並通過對長者入住情況和輪候者的需求資料進行分析及評估，為服務進一步的合理化及優化工作提供參考。

殘疾證及殘津發放系統

為配合《殘疾分類分級的評估、登記及發證制度》、《殘疾津貼及免費衛生護理服務的制度》、“殘疾評估登記證”及殘疾人士車資優惠計劃臨時措施的推行，以及有效執行相關申請和發放工作，本局已建立處理“殘疾評估登記證”申請、車費資助、殘疾津貼申請及發放的資訊系統，通過系統的使用及實際操作狀況的回饋，繼續完善資訊系統。

擴展戒毒中心門診資訊系統功能

為配合戒毒中心門診服務地點擴展工作，本局除對系統作修改以提供多點服務的功能外，亦優化了戒毒中心門診系統的功能，使中心的工作流程更自動化，以提高門診服務的準確性及運作的效率。

在生證明登記自助化處理

為配合特區政府持續推出便民措施，通過由身份證明局設在本局各社會工作中心及公眾地方的服務機，為本局殘疾津貼受惠人和非以澳門為居住地的敬老金受惠人，提供在生證明的自助登記服務，以提供便捷的資訊化服務渠道。有關服務將於 2012 年開始投入使用。

本局資訊網絡的評估

針對現時資訊通訊的複雜化，透過對本局的網絡架構、通訊效能及安全作全面分析和評估，作出完善及優化的方案以維持並推進本局資訊環境的安全性和穩定性，以配合本局服務的持續發展。

9.4 服務優化

本局於 2011 年跟進公共服務評審委員會在《服務承諾認可制度——覆審報告》提出的各項建議，向市民提供更優質的公共服務。

本局仍繼續推動公共行政改革路線圖的電子化項目，因“電子公函及內部電子文件”需克服技術問題，故尚在具體研究階段。

服務承諾認可制度

2011年17項服務承諾，合共31項質量指標，均能按承諾目標超標提供服務，整體表現十分理想。

按照2011年至2013年服務承諾認可項目工作計劃，預計在2013年第一季將6項服務，共12項指標納入服務承諾計劃。其後，本局將制訂工作計劃，把本局所有公共服務均納入服務承諾認可服務。

投訴機制

2011年，優化服務投訴機制共接獲個案125宗，較2010年（下同）下降18.83%。當中，投訴個案佔61宗，增加8.93%；求助個案佔24宗，下降55.56%；舉報個案佔11宗，下降15.38%。其餘則為表揚個案7宗和建議個案22宗。大部分個案均能在預定期限內完成跟進工作。

ISO9001品質管理體系

社會設施管理暨准照處的ISO9001質量控制達標，內部質量審核發現1項不符合項及2項建議項。該處已按照有關建議制訂跟進措施，並進行英國標準協會的審核。

行政暨財政處轄下會計暨出納科籌備ISO9001的第三階段籌備工作，於7月正式試行ISO質量體系。供應暨財產科的ISO9001第一階段工作正在開展，包括制訂質量管理體系評估（第一階段報告），提出改善提議，草擬運作程序手冊等。

市民滿意度評估計劃

2011年採用了新制訂的問卷式樣開展調查，由本局工作人員在市民使用服務的過程中，蒐集他們對於本局整體服務的滿意度，包括提供服務的便民程度、工作人員服務質素、環境及設備、本局服務之評價、服務承諾計劃及對本局提供服務的整體滿意度。同時，因應本局不同服務的需要，部分服務設置針對該項服務的問題，更深入了解有關情況，為日後制訂改善服務的參考指標，提升整體公共服務的水平及效益。

受訪者普遍對本局提供服務整體感到滿意（85.43%），顯示本局的服務獲得市民較高的評價。

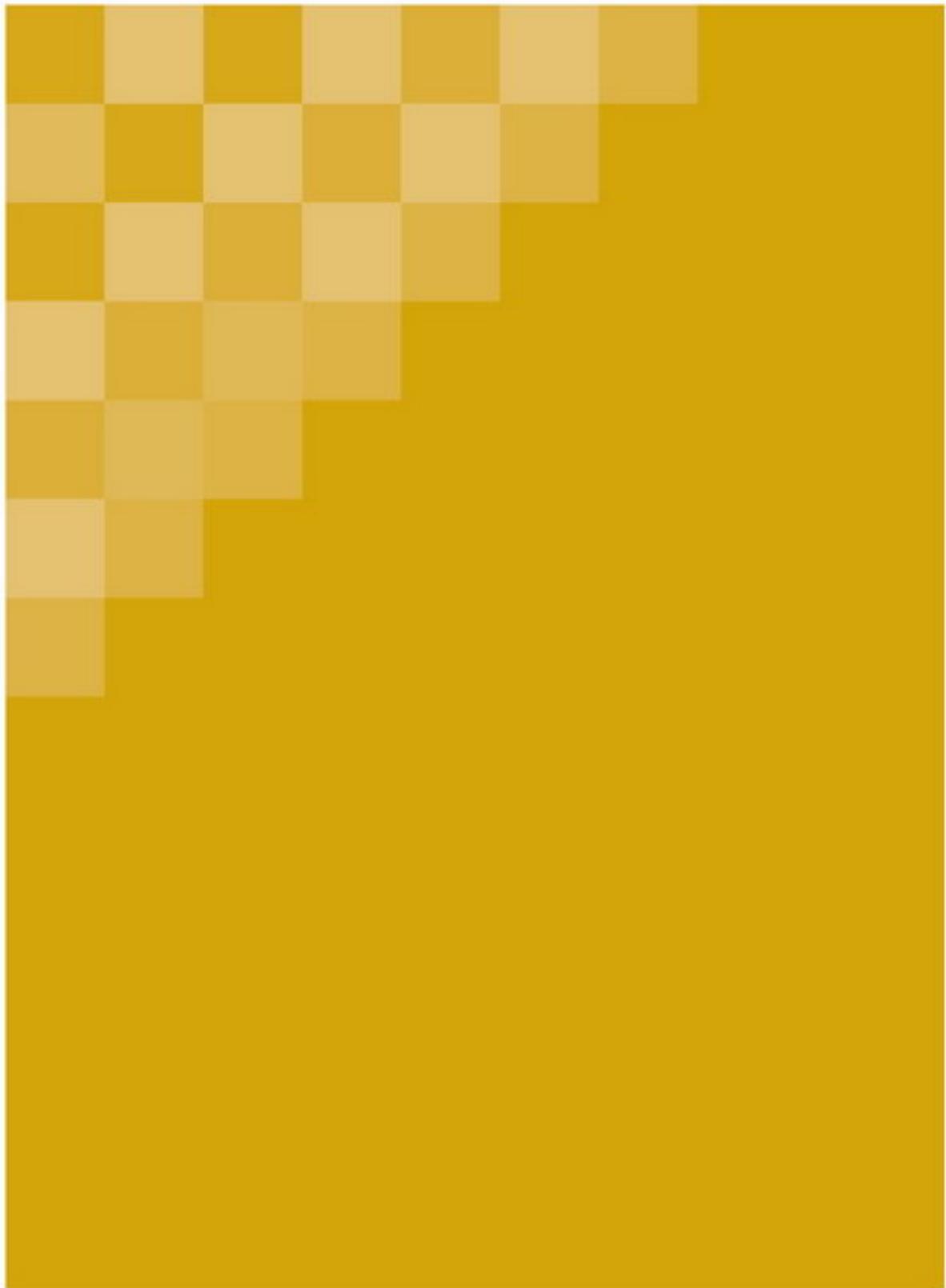
行政程序優化

2011年本局推行的行政程序優化項目合共9項，連同從2010年轉入的8項，合共17項，當中已完成的佔9項。未完成的項目須作更深入的評估研究，將會轉至2012年度繼續執行。

廉潔管理計劃工作

關於本局與廉政公署就廉潔管理計劃第二階段工作（2010年5月1日至2012年4月30日止）所簽訂的合作議定書，為進一步明確各級人員的權限和義務，以及優化部門內檔案的存儲和查閱管理，本局檢視了各附屬單位的實務操作流程，並着手訂定相應措施。

在職前培訓方面，本局持續為新入職員工舉辦有關廉潔操守的培訓項目，使其認識相關法律規定，加強廉潔意識。此外，本局於2011年11月邀請廉政公署代表為本局定期資助的社會服務機構舉辦3場《預防及遏止私營部門賄賂》法律講座，藉此提高業界的守法意識。



附錄

二〇一一年全澳社會服務 / 設施一覽表

家庭服務

社會工作中心		性質	資助情況	持牌情況
1	風順堂及大堂區社會工作中心（南區）	公營	公營	不適用*
2	聖安多尼堂及望德堂區社會工作中心（中區）	公營	公營	不適用*
3	花地瑪堂區社會工作中心（台山區）	公營	公營	不適用*
4	青洲區社會工作中心	公營	公營	不適用*
5	社仔及路環區社會工作中心（離島區）	公營	公營	不適用*
6	家庭輔導辦公室	公營	公營	不適用*

家庭服務中心		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門街坊總會家庭服務中心	非營利	資助	持牌
2	澳門循道衛理聯合教會社會服務處建築家庭服務中心	非營利	資助	持牌
3	澳門循道衛理聯合教會社會服務處社仔家庭成長軒	非營利	資助	持牌
4	婦聯家庭服務中心	非營利	資助	持牌
5	澳門明愛家庭服務部	非營利	資助	不適用
6	婦聯北區家庭服務中心	非營利	資助	持牌
7	澳門天主教美滿家庭協進會婚姻家庭輔導中心	非營利	資助	持牌
8	普牧會婦女互助中心	非營利	資助	持牌
9	澳門防止虐待兒童會護兒中心	非營利	資助	持牌
10	司打口家庭服務中心	非營利	資助	持牌
11	聖公會樂天倫賈博輔導暨健康家庭服務中心	非營利	資助	持牌
12	明愛婦女中心	非營利	非資助	不適用

臨時收容中心		性質	資助情況	持牌情況
1	普牧中心	非營利	資助	持牌
2	體育館	非營利	資助	持牌
3	婦聯勵苑	非營利	資助	持牌
4	「仁愛之家」臨時婦女收容中心	非營利	非資助	持牌

輔導服務機構		性質	資助情況	持牌情況
1	「志毅軒」問題賭博輔導中心	公營	公營	不適用*
2	澳門明愛——生命熱線	非營利	資助	不適用

新來澳人士服務		性質	資助情況	持牌情況
1	街總新來澳人士綜合服務	非營利	資助	不適用

*本局轄下工作單位

草根網絡互助服務		性質	資助情況	持牌情況
1	工聯台山社區中心	非營利	資助	不適用
2	澳門晴愛家庭服務部	非營利	資助	不適用
3	婦聯家庭服務中心	非營利	資助	不適用
4	澳門循道衛理聯合教會社會服務處建華家庭服務中心	非營利	資助	不適用
5	祐漢社區中心	非營利	資助	不適用

災民中心		性質	資助情況	持牌情況
1	青洲災民中心	公營	公營	不適用*

社區服務

社區中心		性質	資助情況	持牌情況
1	青洲社區中心	非營利	資助	持牌
2	祐漢社區中心	非營利	資助	持牌
3	澳門街坊總會望德社區中心	非營利	資助	臨時運作許可
4	台山社區中心	非營利	資助	持牌
5	澳門街坊總會聯合總會氹仔社區中心	非營利	資助	持牌
6	下環浸信會社會服務中心	非營利	資助	持牌
7	澳門工會聯合總會氹仔綜合服務中心	非營利	資助	持牌
8	澳門街坊總會聯合總會黑沙環社區服務中心	非營利	資助	持牌
9	澳門氣象促進會綜合服務中心	非營利	資助	持牌
10	下環社區中心	非營利	資助	持牌
11	新口岸社區中心	非營利	資助	持牌
12	澳門工會聯合總會北區綜合服務中心	非營利	資助	持牌
13	澳門街坊總會樂裝中心	非營利	資助	持牌
14	宣道堂社區服務中心	非營利	非資助	持牌

* 本局轄下工作單位

兒童及青少年服務

	托兒所	性質	資助情況	持牌情況
1	聖慶托兒所	非營利	資助	臨時運作許可
2	明愛托兒所	非營利	資助	持牌
3	筷子基托兒所	非營利	資助	持牌
4	婦聯第三托兒所	非營利	資助	持牌
5	同善堂第一托兒所	非營利	資助	持牌
6	同善堂第二托兒所	非營利	資助	持牌
7	同善堂第三托兒所	非營利	資助	持牌
8	婦聯第一托兒所	非營利	資助	持牌
9	聖約翰托兒所	非營利	資助	持牌
10	工人托兒所	非營利	資助	持牌
11	沙梨頭坊康托兒中心	非營利	資助	持牌
12	教宗若望廿三世托兒所	非營利	資助	持牌
13	聖瑪沙利璽慈惠托兒所	非營利	資助	持牌
14	婦聯小海豚托兒所	非營利	資助	持牌
15	氹仔坊康托兒所	非營利	資助	持牌
16	嘉模托兒所	非營利	資助	持牌
17	國際傳教證道會托兒所	非營利	資助	持牌
18	聖約翰托兒所（新口岸）	非營利	資助	持牌
19	垂貞托兒所	非營利	資助	持牌
20	小海燕托兒所	非營利	資助	持牌
21	婦聯小燕子托兒所	非營利	資助	持牌
22	澳門街坊總會孟智廉夫人托兒所 ¹	非營利	資助	持牌
23	澳門仁慈堂托兒所	非營利	資助	持牌
24	同善堂第四托兒所	非營利	資助	持牌
25	婦聯第二托兒所	非營利	資助	持牌
26	婦聯托兒所	非營利	資助	持牌
27	仁愛傳教托兒所	非營利	非資助	持牌
28	聖羅撒托兒所	非營利	非資助	持牌
29	聖安東尼幼兒院	非營利	非資助	持牌
30	濠江中學附屬托兒所	非營利	非資助	持牌
31	幸福小兒中心	營利	非資助	持牌
32	小小世界托兒所	營利	非資助	持牌
33	氹仔婦聯小白兔托兒所 ²	非營利	資助	持牌

1：孟智廉夫人托兒所於 9 月起的裝運實體，由澳門互助總會轉換為澳門街坊總會承辦服務。

2：婦聯小白兔托兒所於 11 月投入運作。

兒童及青少年院舍		性質	資助情況	持牌情況
1	恩慈院兒童之家	非營利	資助	臨時運作許可
2	望德青年之家	非營利	資助	臨時運作許可
3	青暉舍	非營利	資助	持牌
4	梁文燕培幼院	非營利	資助	持牌
5	希望之源	非營利	資助	持牌
6	九澳聖若瑟宿舍	非營利	資助	持牌
7	瑪德肋	非營利	資助	持牌
8	希望之家	非營利	資助	持牌
9	聖公會聖顯恩	非營利	資助	持牌

社區青年工作隊		性質	資助情況	持牌情況
1	聖公會北區青年服務隊	非營利	資助	不適用
2	澳門街坊聯合總會社區青年服務隊	非營利	資助	不適用
3	聖公會氹仔青年服務隊	非營利	資助	不適用

青少年及家庭綜合服務		性質	資助情況	持牌情況
1	聖公會氹仔青少年及家庭綜合服務中心	非營利	資助	持牌

長者服務

安老院舍		性質	資助情況	持牌情況
1	九澳老人院	非營利	資助	審核運作
2	仁慈堂安老院	非營利	資助	持牌
3	母親會安老院	非營利	資助	持牌
4	瑪大肋納安老院	非營利	資助	持牌
5	伯大尼安老院	非營利	資助	審核運作
6	聖方濟各安老院	非營利	資助	審核運作
7	聖瑪利亞安老院	非營利	資助	審核運作
8	母親會玫瑰安老院	非營利	資助	持牌
9	黑沙環明暉護養院	非營利	資助	持牌
10	清安護所	營利	非資助	持牌
11	濠江送福護老院	營利	非資助	持牌
12	松柏護老院	營利	非資助	持牌
13	澳門護老院（福海）	營利	非資助	持牌
14	頭安護老院	營利	非資助	持牌
15	頭安護老院（雅新）	營利	非資助	持牌
16	頭安（逸園）護老院	營利	非資助	持牌
17	仁愛安老院有限公司	營利	非資助	持牌
18	慈康護老院——海闊軒	營利	非資助	持牌
19	幸福安老院	營利	非資助	持牌

家庭照顧及支援服務		性質	資助情況	持牌情況
1	西洲老人中心（家居照顧及支援服務）	非營利	資助	不適用
2	澳門工會聯合總會望德老人中心（家居照顧及支援服務）	非營利	資助	不適用
3	康暉長者日間護理中心（家居照顧及支援服務）	非營利	資助	不適用
4	海傍區老人中心（家居照顧及支援服務）	非營利	資助	不適用
5	綠楊長者日間護理中心（家居照顧及支援服務）	非營利	資助	不適用

獨居長者服務		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門街坊會聯合總會長者關懷服務網絡	非營利	資助	不適用
2	逸仔松柏之家	非營利	資助	不適用
3	金黃歲月耆英社	非營利	資助	不適用
4	西洲坊會互助會頤康中心	非營利	資助	不適用
5	澳門英聯舍群社康年之家	非營利	資助	不適用
6	鴨頂明愛老人中心	非營利	資助	不適用
7	提柯坊會頤康中心	非營利	資助	不適用
8	新橋區坊會互助會頤康中心	非營利	資助	不適用
9	筷子基坊會互助會青松頤康中心	非營利	資助	不適用
10	基督教港澳信義會密雲中心	非營利	資助	不適用
11	沙梨頭坊會互助會頤康中心	非營利	資助	不適用
12	南區四會頤康中心	非營利	資助	不適用
13	母聯會頤康中心	非營利	資助	不適用
14	望德坊會頤康中心	非營利	資助	不適用
15	馬黑祐坊會頤康中心	非營利	資助	不適用
16	台山坊會頤康中心	非營利	資助	不適用
17	三巴門坊會互助會頤康中心	非營利	資助	不適用
18	澳門街坊總會頤康中心	非營利	資助	不適用
19	下環坊會頤康中心	非營利	資助	不適用
20	海島市居民群益會頤康中心	非營利	資助	不適用
21	松柏之家老人中心	非營利	資助	不適用
22	海傍區老人中心	非營利	資助	不適用
23	澳門工會聯合總會望德老人中心	非營利	資助	不適用
24	西洲明愛老人中心	非營利	資助	不適用
25	綠楊長者日間護理中心	非營利	資助	不適用
26	康暉長者日間護理中心	非營利	資助	不適用
27	澳門街坊總會頤康中心	非營利	資助	不適用

長者日間中心		性質	資助情況	持牌情況
1	下環老人中心	公營	公營	豁免
2	青洲老人中心	非營利	資助	持牌
3	澳門工會聯合總會聖羅老人中心	非營利	資助	臨時運作許可
4	松柏之家老人中心	非營利	資助	持牌
5	康輝長者日間護理中心	非營利	資助	持牌
6	綠楊長者日間護理中心	非營利	資助	持牌
7	海傍區老人中心	非營利	資助	臨時運作許可
8	澳門街坊總會頭腦中心	非營利	資助	持牌
9	匯輝長者中心*	非營利	資助	持牌
10	青頭長者綜合服務中心*	非營利	資助	持牌

3：匯輝長者中心於 3 月投入運作。

4：青頭長者綜合服務中心於 6 月投入運作。

耆康中心		性質	資助情況	持牌情況
1	筷子基耆康中心	公營	公營	豁免
2	澳門工聯健頤長者服務中心	非營利	資助	持牌
3	澳門馬黑祐頤康中心	非營利	資助	持牌
4	黑沙環天主教牧民中心耆康園	非營利	資助	持牌
5	金蓮環月喜英社	非營利	資助	持牌
6	望德坊耆康中心	非營利	資助	持牌
7	台山坊原互助會頤康中心	非營利	資助	持牌
8	三巴門坊慈互助會頤康中心	非營利	資助	持牌
9	新填地坊慈互助會頤康中心	非營利	資助	持牌
10	澳門聖安多尼堂長者之家	非營利	資助	持牌
11	澳門提柯街坊耆康中心	非營利	資助	持牌
12	澳門街坊總會頤康中心	非營利	資助	持牌
13	下環坊耆康中心	非營利	資助	持牌
14	南區四會頤康中心	非營利	資助	持牌
15	施頂明愛老人中心	非營利	資助	持牌
16	母慈會頤康中心	非營利	資助	持牌
17	氹仔松柏之家	非營利	資助	持牌
18	海島市居民群益會頤康中心	非營利	資助	持牌
19	港澳信義會恩善中心	非營利	資助	持牌
20	澳門筷子基坊慈互助會青松頤老中心	非營利	資助	持牌
21	青洲坊慈互助會頤康中心	非營利	資助	持牌
22	澳門菜農合群社康年之家	非營利	資助	持牌
23	沙梨頭坊慈互助會頤康中心	非營利	資助	持牌
24	婦聯頤康中心	非營利	資助	臨時運作許可

平安通呼援服務		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門平安通呼援服務中心	非營利	資助	不適用

康復服務

康復院舍		性質	資助情況	持牌情況
1	望德之家	非營利	資助	臨時運作許可
2	蘭路濟亞中心	非營利	資助	持牌
3	麗瑪嘉烈中心	非營利	資助	臨時運作許可
4	主教山兒童中心	非營利	資助	審核運作
5	聖類斯公德格之家	非營利	資助	審核運作

日間中心		性質	資助情況	持牌情況
1	曙光中心	非營利	資助	持牌
2	智人服務中心	非營利	資助	持牌
3	曉光中心	非營利	資助	持牌
4	旭日中心	非營利	資助	持牌
5	啟能中心	非營利	資助	持牌
6	澳門盲人重建中心	非營利	資助	審核運作
7	啟康中心	非營利	資助	持牌
8	扶康會康盈中心	非營利	資助	不適用
9	澳門扶康會怡樂軒	非營利	資助	臨時運作許可

庇護工場		性質	資助情況	持牌情況
1	偏殘人士社會服務中心暨庇護工場	非營利	資助	審核運作
2	澳門扶康會青翠中心	非營利	資助	不適用

職訓中心		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門特殊奧運會附屬弱智人士職業培訓暨展能中心	非營利	資助	持牌
2	利民坊	非營利	資助	不適用
3	澳門特殊奧運會附屬智障人士輔助就業中心	非營利	資助	持牌
4	心明治小食店	非營利	資助	不適用

復康綜合服務		性質	資助情況	持牌情況
1	康康綜合服務中心	非營利	資助	持牌

教育中心 / 學前教育中心		性質	資助情況	持牌情況
1	啟智中心	非營利	資助	持牌
2	啟聽中心	非營利	資助	持牌

復康巴士服務		性質	資助情況	持牌情況
1	明愛復康巴士	非營利	資助	不適用
2	澳門紅十字會非緊急醫療愛心接送服務	非營利	資助	不適用

評估中心		性質	資助情況	持牌情況
1	復康服務綜合評估中心	公營	公營	不適用*

防治藥物依賴服務

戒毒復康院舍		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門基督教新生命團契——康復中心	非營利	資助	不適用
2	澳門青年挑戰福音戒毒（男子）中心	非營利	資助	不適用
3	澳門青年挑戰福音戒毒（女子）中心	非營利	資助	不適用
4	澳門戒毒康復協會——康復中心	非營利	資助	不適用
5	澳門戒毒康復協會——女子中心	非營利	非資助	不適用

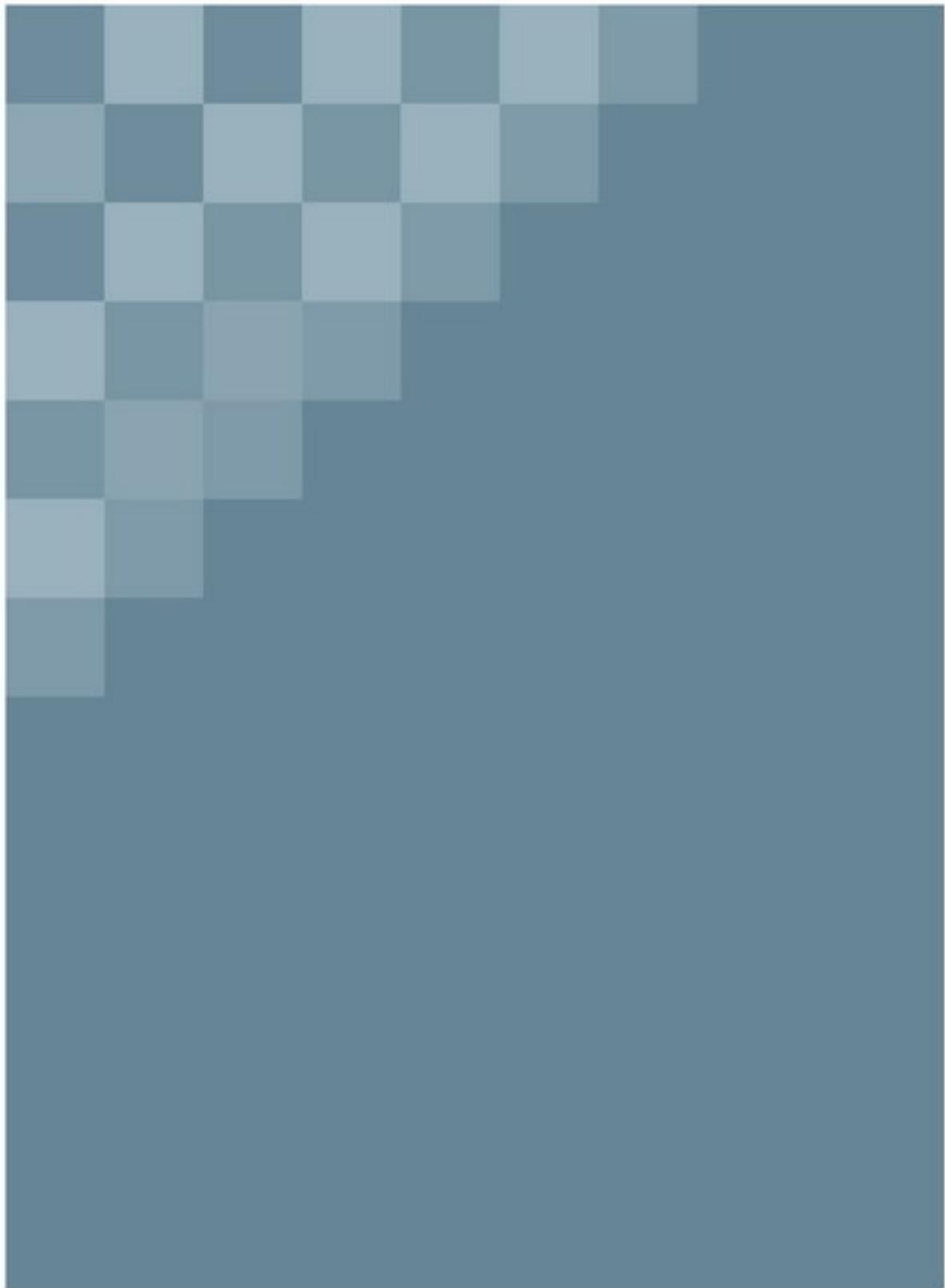
戒毒復康服務		性質	資助情況	持牌情況
1	戒毒綜合服務中心	公營	公營	不適用*
2	澳門更新互助會	非營利	資助	不適用

預防藥物依賴服務		性質	資助情況	持牌情況
1	健康生活教育中心	公營	公營	不適用*
2	禁毒資源中心*	公營	公營	不適用*
3	基督教青年會青年社區中心	非營利	資助	不適用
4	歐漢琛慈善會——門診戒煙服務	非營利	資助	不適用

* 禁毒資源中心於1月停止運作。

戒毒外展服務		性質	資助情況	持牌情況
1	澳門基督教新生命團契——S.Y 部落 (Smart-Youth)	非營利	資助	不適用
2	澳門戒毒康復協會——外展部	非營利	資助	不適用

* 本局轄下工作單位



圖表索引

圖索引

(圖1.1)	社會工作中心接待情況	12
(圖3.1)	申請長期照顧服務個案來源	38
(圖4.1)	設施使用者的類別統計	50
(圖5.1)	2011年各級上課人數	56
(圖5.2)	歷年學校及學生參與健康生活教育的情況	56
(圖5.3)	門診部接待數目	64
(圖5.4)	2010年及2011年各項美沙酮活動數據	66
(圖6.1)	本局監管的社會服務項目與設施的數目	72
(圖9.1)	本局員工的聘用方式	110
(圖9.2)	按工作單位的員工分配	110
(圖9.3)	按職能組別的員工分配	111
(圖9.4)	員工學歷的分佈	111

表索引

(表1.1)	社會工作中心為市民提供的服務情況	12
(表1.2)	本局各類援助金發放情況	13
(表1.3)	偶發性援助金發放情況	14
(表1.4)	敬老金申請人數	15
(表1.5)	24小時緊急支援服務接案情況	18
(表1.6)	定期資助的家庭暨社區服務 / 設施	19
(表2.1)	托兒及兒青住宿照顧服務相關個案分類統計	30
(表2.2)	向法院及檢察院提供協作個案	30
(表2.3)	定期資助的兒青服務 / 設施	32
(表2.4)	由於搬遷 / 擴建而調整名額的托兒所	32
(表2.5)	新籌設的托兒所	32
(表2.6)	轉換營運實體的托兒所	33
(表2.7)	搬遷的兒青院舍	33
(表2.8)	調整服務的兒青院舍	33

(表3.1)	本局轄下社會服務設施的服務使用者狀況	39
(表3.2)	定期資助的長者服務 / 設施	40
(表4.1)	接案類別及數目	48
(表4.2)	評估中心的服務輸入個案數目	49
(表4.3)	評估中心的服務產出個案數目	49
(表4.4)	定期資助的康復服務 / 設施	50
(表5.1)	2011年中學藥物教育課程統計	58
(表5.2)	預防藥物濫用教育統計	59
(表5.3)	定期資助的民間戒毒機構	68
(表6.1)	本澳社會服務設施的類別與准照狀況	73
(表6.2)	發出准照	74
(表6.3)	發出首次臨時運作許可	74
(表6.4)	取消准照 / 要求停止運作	75
(表7.1)	人員培訓狀況	79
(表7.2)	醞釀期	84
(表7.3)	建制諮詢期	85
(表8.1)	視聽中心使用狀況	101
(表9.1)	按財政來源的預算及實支項目	105
(表9.2)	本身預算——組別費用發展	106
(表9.3)	對本澳社會機構 / 社團的定期資助情況	108
(表9.4)	對本澳社會機構 / 社團的偶發性活動資助情況	109
(表9.5)	年齡結構與性別的分佈	112

出版資料

書名：社會工作局工作報告2011
編者：研究暨計劃廳
出版：社會工作局
地址：澳門西墳馬路六號
互聯網：<http://www.ias.gov.mo>
出版日期：2012年8月
印刷：魔法師動畫工作室有限公司
版次：第一版第一次印刷
發行數量：850本（非賣品）
本局編號：IAS/C-PUB-12/DEP-08.2012-850exs.
ISBN 978-99937-52-60-8



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

<http://www.ias.gov.mo>

澳門 2012 年 8 月

ISBN 978-99937-52-60-8

9 789993 752608