



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

# 社會重返服務檢討

## 摘要報告

社會工作局 社會重返廳

二零一七年五月

# 目錄

前言	1
第一章 調查方法	2
第二章 調查結果	3
第一部分：受輔個案完成跟進後對重返廳所提供服務的評價	3
第二部分：受輔個案參與重返廳所舉辦活動後的評價及建議	5
第三部分：受輔個案的結案情況	7
第三章 總結	9
附件一 回饋問卷	10
附件二 活動意見表	11
附件三 2016 年更生個案及青少年個案應參與的活動或課程表	12

## 前言

社會工作局社會重返廳(以下稱重返廳)是專責協助司法機關執行非剝奪自由刑罰和措施的部門。部門設有更生服務和青少年服務，服務對象包括有：刑釋人士、司法程序中有需要的更生人士，以及違法青少年。重返廳除透過各項矯治配套協助法院有效執行監管措施外，更重要是制定多元課程和活動，協助服務對象學習守法、矯正行為、重建新生。

能夠讓服務對象改過自新，不再犯罪是社會重返工作的終極目標，因此得到服務對象認受的矯治工作才能得以有效發揮作用。一直以來，重返廳定期整理相關個案特徵統計資料，研究服務對象的需要，從而制定矯治政策，然而仍未能全面反映重返廳工作的效果和成效。今年，我們推行了一項檢視整體服務的評估工作，從多面切入，評估服務對象對部門服務的評價；評估部門各項工作的認受性及是否切合對象的需要；評估服務對象完成監管的結案是否成功。整合多方面的評估結果，希望能客觀、中肯地檢視重返廳的工作，揚長避短，完善今後的矯治服務。

## 第一章 調查方法

本調查將從三部分去評估重返服務效果，分別為 1)受輔個案完成跟進後對重返廳所提供服務的評價；2)受輔個案參與重返廳所舉辦活動或課程後的評價及建議；以及 3)受輔個案的結案情況。

1) 受輔個案完成跟進後對重返廳所提供服務的評價：

為着收集受輔個案對重返廳的設施、專責社工，以及活動或課程的客觀意見，特地設計“回饋問題”(附件一)，讓受輔個案於結案時自行填寫；

2) 受輔個案參與重返廳所舉辦活動或課程後的評價及建議：

不同跟進措施的受輔個案有特定的跟進需要，為此重返廳會針對性設計相關的活動或課程，讓受輔個案無論在行為、認知或知識層面都得到提升。以 2016 年為例，假釋個案的輔導重點為重返社會及家庭適應，以及防止再犯罪等，故其必須參與的活動或課程包括有“積極人生課程”(即適應新生課程)、“法制教育課程”及“愛心行動”(即義工服務)；而緩刑附隨考驗制度個案的輔導重點有履行緩刑義務，以及防止再犯罪等，故其必須參與的活動或課程包括有“積極人生課程”(即適應新生課程)、“法制教育課程”及“愛心行動”(即義工服務)，而緩刑義務規定必須接受戒毒治療的緩刑戒毒個案，除須接受由社會工作局戒毒康復處提供的緩刑戒毒治療計劃外，其必須參與的活動或課程亦多增“無毒一生抗毒計劃”一項；青少年個案的輔導重點為防止再犯罪及建立健康的生活模式等，於 2016 年青少年個案必須參與的活動或課程設有“愛我家、愛澳門計劃”、“識法大使證書計劃”、“有為青年計劃”(與大專學生共同參與義務工作)及“助人自助計劃”(即義工服務)等。

受輔個案參與活動或課程後會就是次活動或課程內容填寫“活動意見表”，以作為日後活動檢討的參考及依據。

3) 受輔個案的結案情況：

本部分將分析受輔個案完成輔導跟進的情況，從而掌握個案完成措施後是否順利完成跟進期，成功重返社會。

## 第二章 調查結果

### 第一部分：受輔個案完成跟進後對重返廳所提供服務的評價

重返廳於 2016 年 10 月正式遷往新址辦公，為了完善部門內的設施、收集受輔個案對專責社工的意見，以及對曾參與活動或課程的想法，本部分分別從 1)重返廳設施、2)專責社工所提供的服務，以及 3)對參與活動或課程的總體意見三方面製作回饋問卷，並安排於受輔個案結案時自行填寫。

2016 年共收得有效的回饋問卷共 293 份，當中更生個案有 269 份，青少年個案有 24 份。受輔個案對於重返廳的設施作出了回應，同意和十分同意合共九成多的受輔個案認為重返廳的地點容易到達、辦公時間適合、設施足夠、公眾接待的流程簡便和面談室具隱私性，當中以面談室具隱私性和公眾接待的流程簡便佔的比例較高。

同意和十分同意合共九成多的受輔個案認為專責社工對措施的解釋清晰、容易聯絡、面談時間長短適宜、面談質素理想和專責社工具備足夠的專業知識，當中以專責社工對措施的解釋清晰及容易與專責社工聯絡的比例稍高；而反向题目的專責社工經常失約一項則有八成半的受輔個案表示不同意和十分不同意。

對參與活動或課程的總體意見，293 份問卷中，有 16 人因不一定需要參與活動或課程(如自願求助個案)，故這部份的問題並不適用。結果顯示同意和十分同意合共八成多受輔個案認為活動或課程的次數和內容均合適、對個人成長有幫助和有助加強犯罪的抵抗力，而同意和十分同意合共七成多受輔個案認為活動或課程的頻率和舉辦地點合適。

## 回饋問卷的結果簡表

對重返廳設施的意見						
地點容易到達	十分同意 (28.3%)	同意 (65.9%)	一般(僅達基本要求) (4.1%)	不同意 (0.7%)	十分不同意 (0.3%)	不適用 (0.7%)
辦公時間適合	十分同意 (26.3%)	同意 (67.2%)	一般(僅達基本要求) (4.8%)	不同意 (0.7%)	十分不同意 (0.3%)	不適用 (0.7%)
設施足夠	十分同意 (25.9%)	同意 (67.6%)	一般(僅達基本要求) (6.2%)	不同意 (0.3%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.0%)
公眾接待的流程簡便	十分同意 (30.4%)	同意 (67.2%)	一般(僅達基本要求) (2.1%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.3%)
面談室具隱私性	十分同意 (31.1%)	同意 (67.2%)	一般(僅達基本要求) (1.4%)	不同意 (0.3%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.0%)
對專責社工的意見						
專責社工對措施的解釋清晰	十分同意 (35.2%)	同意 (63.8%)	一般(僅達基本要求) (0.7%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.3%)
容易與專責社工聯絡	十分同意 (27.3%)	同意 (70.7%)	一般(僅達基本要求) (1.7%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.3%)
專責社工經常失約	十分同意 (1.4%)	同意 (5.5%)	一般(僅達基本要求) (3.4%)	不同意 (50.8%)	十分不同意 (38.9%)	不適用 (0.0%)
面談時間的長短適宜	十分同意 (15.0%)	同意 (79.2%)	一般(僅達基本要求) (5.8%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.0%)
與專責社工的面談質素理想	十分同意 (17.1%)	同意 (80.5%)	一般(僅達基本要求) (1.7%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.7%)
專責社工具備足夠的專業知識	十分同意 (33.8%)	同意 (63.1%)	一般(僅達基本要求) (2.4%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (0.7%)
對活動或課程的意見						
安排活動或課程的次數合適	十分同意 (10.9%)	同意 (74.4%)	一般(僅達基本要求) (7.8%)	不同意 (1.0%)	十分不同意 (0.4%)	不適用 (5.5%)
安排活動或課程的頻率合適	十分同意 (11.9%)	同意 (60.8%)	一般(僅達基本要求) (20.5%)	不同意 (1.0%)	十分不同意 (0.3%)	不適用 (5.5%)
活動或課程的舉辦地點合適	十分同意 (22.8%)	同意 (50.9%)	一般(僅達基本要求) (20.5%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.3%)	不適用 (5.5%)
活動或課程的內容合適	十分同意 (12.6%)	同意 (77.1%)	一般(僅達基本要求) (4.5%)	不同意 (0.3%)	十分不同意 (0.0%)	不適用 (5.5%)
活動或課程對個人成長有幫助	十分同意 (15.0%)	同意 (71.7%)	一般(僅達基本要求) (7.5%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.3%)	不適用 (5.5%)
活動或課程有助加強犯罪的抵抗力	十分同意 (29.7%)	同意 (57.7%)	一般(僅達基本要求) (6.5%)	不同意 (0.0%)	十分不同意 (0.6%)	不適用 (5.5%)

## 第二部分：受輔個案參與重返廳所舉辦活動後的評價及建議

重返廳作為重返部門，負責監管由法院轉介的措施個案，並定時報告其行為發展，同時會為不同跟進措施的受輔個案設計一系列具針對性的活動或課程，為着評估活動的成效和擬訂未來計劃的方向，每次活動或課程完結後會即時要求參加者自行填寫活動意見表(附件二)。

2016 年共收得活動意見表共 368 份，其中更生個案有 202 份，青少年個案有 166 份。活動意見表於每次活動完結後，由參加者為該次活動填寫評價及意見。總結收集得來的結果，八成多的受輔個案對活動的總體評價表示滿意和十分滿意，超過七成的受輔個案對活動的舉辦日期、時間、地點及內容對自身有幫助等表示滿意和十分滿意。另外，接近八成受輔個案表示日後願意參加同類活動，反映參加者對活動內容感興趣或感到有幫助，活動仍可繼續推行。

雖然大部分受輔個案對活動的總體評價均感到滿意和十分滿意，但亦有參加者為活動提供了寶貴的意見。如認為時間可縮短、不宜太夜，活動內容可增設互動環節、案例分享、增設零食及改善用具等。亦有受輔個案期望重返廳能增設民康聯誼活動、健康生活教育及見工技巧等活動。

活動意見表的結果簡表

活動的舉辦日期適當	十分同意 (38.0%)	同意 (39.9%)	一般(僅達基本要求) (19.7%)	不同意 (0.8%)	十分不同意 (1.1%)	不適用 (0.5%)
活動的舉辦時間適當	十分同意 (36.7%)	同意 (36.4%)	一般(僅達基本要求) (23.3%)	不同意 (1.9%)	十分不同意 (1.1%)	不適用 (0.6%)
活動的舉辦地點適當	十分同意 (35.0%)	同意 (39.6%)	一般(僅達基本要求) (22.0%)	不同意 (1.7%)	十分不同意 (1.4%)	不適用 (0.3%)
活動的內容對我有幫助	十分同意 (43.5%)	同意 (32.5%)	一般(僅達基本要求) (20.7%)	不同意 (1.4%)	十分不同意 (1.1%)	不適用 (0.8%)
對活動的總體評價	十分同意 (42.0%)	同意 (39.8%)	一般(僅達基本要求) (16.3%)	不同意 (1.1%)	十分不同意 (0.8%)	不適用 (0.0%)

日後願意參加同類活動	願意 (79.0%)	不願意 (13.0%)	不適用 (8.0%)
------------	---------------	----------------	---------------

改善的地方	活動時間 (38.1%)	舉辦時段 (7.1%)	活動內容 (40.6%)	參加者的人數 (7.1%)	其他 (7.1%)
-------	-----------------	----------------	-----------------	------------------	--------------

期望增加的活動	健康生活教育 (23.1%)	聯誼活動 (23.1%)	民康活動 (38.4%)	親子活動 (7.7%)	其他 (7.7%)
---------	-------------------	-----------------	-----------------	----------------	--------------



## 第三部分：受輔個案的結案情況

結案的更生個案共 330 人次，當中成功結案有 283 人次，佔總人數的 85.8%；取消措施有 39 人次，佔總人數的 11.8%；另有 7 人次失蹤及 1 人於跟進期間死亡，各佔總人數的 2.1%和 0.3%。

結案的青少年個案共 26 人，當中有 24 人正式完成違法青少年監管制度而成功結案，佔總人數的 92.4%；1 人因行為表現欠佳而改判收容措施，佔總人數的 3.8%；1 人因觸犯刑事案件而改判入獄，佔總人數的 3.8%。

## 更生個案的結案情況

跟進措施	結案情況				總和
	成功結案	取消措施	失蹤	死亡	
假釋個案	74	3	0	0	77
緩刑而附隨考驗制度個案	161	35	7	1	204
協助非本地居民的罪犯返回原居地個案	14	0	0	0	14
收容措施之暫緩執行個案	3	0	0	0	3
罰金轉換之緩刑個案	1	0	0	0	1
勞動代替罰金個案	7	1	0	0	8
自願求助個案	23	0	0	0	23
總和	283	39	7	1	330
百分比	85.8	11.8	2.1	0.3	100.0

## 青少年個案的結案情況

跟進措施	結案情況			總和
	成功結案	改判收容措施	改判入獄	
教育上之跟進個案	9	0	0	9
遵守行為守則個案	7	0	0	7
社會服務令個案	7	1	0	8
自願求助個案	1	0	1	2
總和	24	1	1	26
百分比	92.4	3.8	3.8	100.0

## 跟進個案的結案情況

個案種類	結案情況						總和
	成功結案	取消措施	失蹤	死亡	改判收容措施	改判入獄	
更生個案	283	39	7	1	0	0	330
青少年個案	24	0	0	0	1	1	26
總和	307	39	7	1	1	1	356
百分比	86.2	10.9	2.0	0.3	0.3	0.3	100.0

### 第三章 總結

2016 年結案的更生個案共 330 人次，當中有 283 人次成功結案，佔總人數的 85.8%，而結案的青少年個案共 26 人，當中有 24 人成功結案，佔總人數的 92.4%，無論更生個案還是青少年個案於成功結案前，除了行為表現必須理想和沒有再觸犯或牽涉其他罪行外，亦必須完成因應措施而設定的活動或課程。根據本次研究，重返廳的跟進個案中，86%能夠順利完成措施，並能成功結案，重返社會。然而尚有 2%因違反措施或再犯罪而被取消措施，甚至被改判剝奪自由刑罰，因此未來的工作方針應檢討如何進一步減少“失敗”個案，繼續提升重返服務的成功率。

收集回饋問卷得來的結果，我們發現受輔個案對重返廳設施的意見中，認為設施足夠僅達基本要求的比例稍多，此與重返廳的舊辦公設施殘舊、空間狹窄等硬件設施有關，自 2016 年 11 月重返廳正式遷址，設施配套方面已得到整體改善，日後將按服務發展繼續完善硬件配套。

受輔個案普遍認為重返廳的專責社工具備良好、足夠的專業知識，能提供具質素的輔導。由此可見，持續和專業的培訓不僅能提升工作團隊的質素，而且有效提升服務效果。然而，我們發現受輔個案對面談時間的長短仍感不足之處，另外受輔個案認為專責社工經常失約的比例偏高，日後可以考慮加強雙方的溝通方式等。

受輔個案對參與活動或課程的總體意見方面，超過九成受輔個案有意願參與重返廳的矯治課程和活動，且認為該些課程和活動具正面的效果，因此重返廳會循此方向，配套更多適切的矯治計劃，回應受輔個案的需要。當然，對於受輔個案反映的舉辦時間、地點的意見亦會進行微調，以求爭取盡善盡美。

~完~

附件一

社會重返廳結案個案  
之  
回饋問卷

第一部份：對社會重返廳設施的意見

	十分 同意	一般 (僅達基本要求)	不同意	十分 不同意	不適用	
1. 容易到達	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 辦公時間適合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 設施足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 公眾接待的流程簡便	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 接待房間具隱私性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份：對社工的意見

	十分 同意	一般 (僅達基本要求)	不同意	十分 不同意	不適用	
1. 社工對措施的解釋清晰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 容易聯絡社工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 社工經常失約	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 面談時間的長短適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 與社工的面談質素理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 社工具備足夠的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份：對活動/課程的意見

	十分 同意	一般 (僅達基本要求)	不同意	十分 不同意	不適用	
1. 安排活動/課程的次數合適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 安排活動/課程的頻率合適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 活動/課程的舉辦地點合適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 活動/課程的內容合適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 活動/課程對個人成長有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 活動/課程有助加強犯罪的抵抗力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：其他意見

---



---



---



---

附件二

社會重返廳  
活動意見表

為着完善活動的安排，敬請閣下踴躍給予寶貴意見。

**由社會重返廳人員填寫：**

活動名稱：\_\_\_\_\_ (青少年活動 **Y**\_\_\_\_\_ / 更生個案活動 **A**\_\_\_\_\_)

舉辦日期：\_\_\_\_\_

**由活動參加者填寫：**

十分同意    一般    不同意    十分    不適用

同意(僅達基本要求)                      不同意

- |              |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.活動的舉辦日期適當  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.活動的舉辦時間適當  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.活動的舉辦地點適當  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.活動的內容對我有幫助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

十分    滿意    可接受    不滿意    十分

滿意(僅達基本要求)                      不滿意

- |            |                          |                          |                          |                          |                          |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5.對活動的總體評價 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

願意不願意    不適用

- |              |                          |                          |                          |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.日後願意參加同類活動 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

7.您認為這項活動有哪些可改善的地方?

---



---



---

8.您期望增加哪些活動?

---



---



---

~完~

附件三

2016年更生個案應參與的活動或課程表

更生個案的措施種類	活動或課程名稱
假釋個案	法制教育課程
	積極人生課程
	愛心行動
緩刑而附隨考驗制度個案	法制教育課程
	積極人生課程
	愛心行動
緩刑戒毒個案	法制教育課程
	無毒一生抗毒計劃
	愛心行動

2016年青少年個案應參與的活動或課程表

措施種類	活動或課程名稱
復和個案	“愛我家、愛澳門”計劃
社會服務令個案	“有為青年”計劃
遵守行為守則個案	“識法大使證書”計劃
教育上之跟進個案	家長心靈驛站
入住短期宿舍個案	助人自助計劃