

二零一八年二月七日

扶貧委員會

討論文件

少數族裔對主要公共服務的 認知和滿意程度研究

政策二十一有限公司及香港大學公民社會與治理研究中心

目錄

1. 研究目的
2. 研究方法
3. 現時為少數族裔所提供的「主要公共服務」概覽
4. 受訪者對服務的觀感
5. 整體改善建議
6. 部門改善建議

研究目的

- ▶ 研究香港少數族裔對主要公共服務的**認知**和**滿意程度**，並探討**造成相關現象的因素**
- ▶ 是次研究覆蓋由以下部門提供予少數族裔「主要公共服務」：



- ▶ 歸納**良好做法**，包括宣傳溝通及服務安排等方面
- ▶ 歸納**改善建議**供各政府部門作參考，以進一步完善這些專為少數族裔而設的服務之運作

研究方法 (1)

主要少數族裔對象

- ▶ **南亞裔** (印度、尼泊爾、巴基斯坦裔)
 - ▶ 「香港少數族裔人士貧窮情況報告 2014」指出南亞裔受貧窮狀況影響較大

研究方法

- ▶ 以**定性研究 (qualitative)** 方式進行，主要透過與持分者 (包括政府部門、服務提供機構、少數族裔人士等) 進行深入訪問或小組討論
- ▶ 在選取受訪少數族裔時，研究團隊盡力**包括來自不同年齡、性別、族裔、社經地位、教育程度及居港年期**的人士，務求可以更全面地分析他們使用公共服務時所遇到的問題
- ▶ 為了達到以上目標，研究團隊利用不同途徑接觸少數族裔，例如：
 - ▶ 各個地區服務少數族裔的**非政府機構 (NGO)**
 - ▶ 在**宗教建築物入口接觸**相關人士
 - ▶ 利用滾雪球抽樣方法，**由其他少數族裔人士轉介**

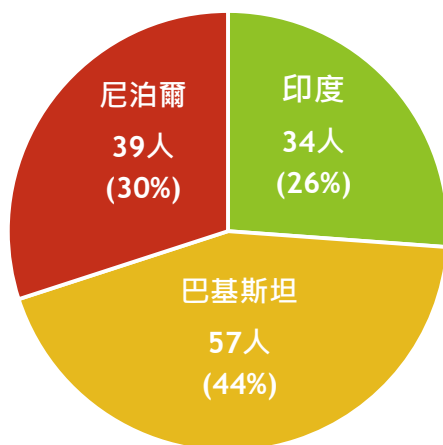
研究方法 (2)

受訪者數目

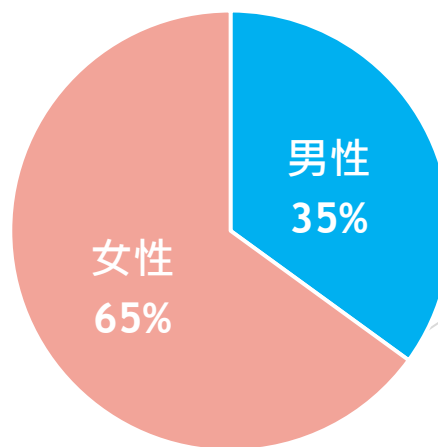
- ▶ 共有 179 名持分者參與研究，共舉行了 16 場小組討論及 30 個深入訪問：

持分者	訪問數量	小組討論數量	參與人數
主要資訊提供者 (Key informants)	6	-	6
政府部門	11	-	23
提供服務單位	支援服務中心	4	6
	服務少數族裔人士機構	2	5
	其他非政府機構 (NGO)	7	9
少數族裔受訪者	-	16	130
總數	30	16	179

少數族裔受訪者族群分佈

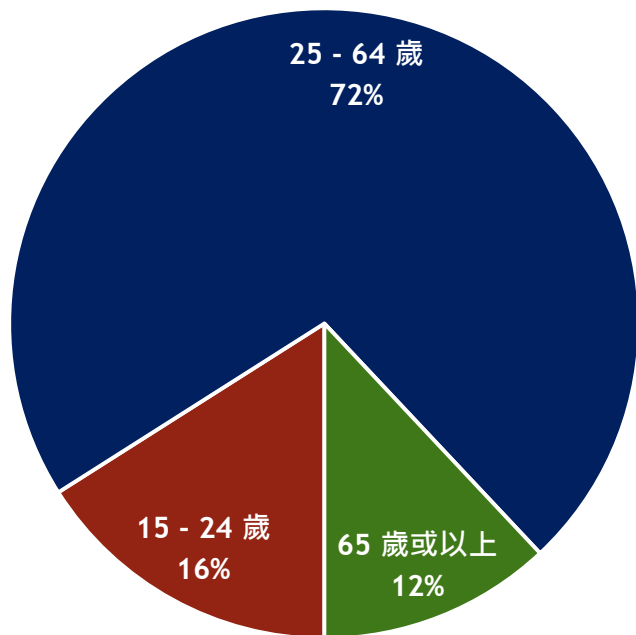


少數族裔受訪者性別分佈

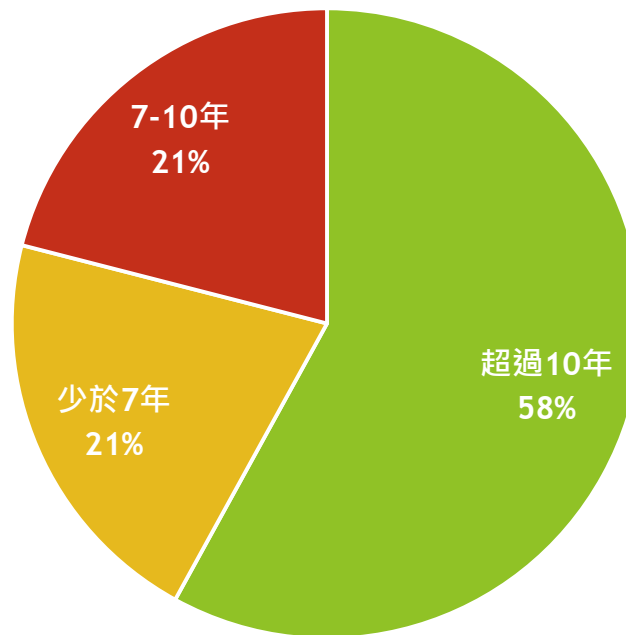


研究方法 (3)

少數族裔受訪者年齡分佈



居港年期



現時「主要公共服務」概覽 (1)

民政事務總署



民政事務總署
Home Affairs Department

► 為少數族裔提供支援服務，幫助他們融入社區

1. 少數族裔人士支援服務中心 (6間中心 及 2間分中心，委託非牟利機構營運)

- 提供不同學習班、課後輔導班、融和活動以及諮詢、輔導與轉介服務等，其中一間中心 (融匯) 更提供一般性傳譯及翻譯服務，服務以電話傳譯為主

2. 少數族裔社區支援小組 (2個，分別服務巴基斯坦和尼泊爾社群)

3. 向少數族裔發放資訊

- 資助5個以少數族裔語言廣播的電台節目
- 以6種少數族裔語言編製服務指南及特定網頁

4. 多種其他服務與計劃

- 「地區為本融入社區計劃」
- 少數族裔大使計劃
- 青少年文化交流學習計劃
- 融和獎學金
- 種族和諧學校講座

現時「主要公共服務」概覽 (2)

勞工處



勞工處
Labour Department

► 為求職者提供免費就業支援服務

1. 中英雙語及個人化就業諮詢服務

- 另外，亦與融匯 (CHEER Centre) 合作，為不諳中英語人士提供傳譯服務

2. 網上「互動就業服務」資訊平台專屬網頁

- 平台中為少數族裔人士特設專屬網頁，方便他們尋找工作
- 另設「高等學歷就業資訊網上平台」，為高學歷求職者提供服務

3. 「少數族裔就業服務大使」計劃

- 聘用「展翅青見計劃」的少數族裔青年學員於就業中心內，擔任就業服務大使，協助少數族裔求職人士使用各項求職設施及服務
- 自2017年5月起，勞工處亦在西九龍就業中心及天水圍就業一站試行聘用兩名少數族裔就業助理，加強對少數族裔求職人士的支援

4. 向少數族裔宣傳

- 以6種少數族裔語言印製宣傳單張，經各政府及非牟利機構、宗教團體等向少數族裔宣傳勞工處服務
- 與香港社會服務聯會保持聯繫，讓少數族裔人士得悉就業資訊
- 定期舉辦專為少數族裔人士而設的就業講座及招聘會

5. 鼓勵僱主聘請少數族裔人士

- 提醒僱主考慮真正聘請要求，例如按實際情況放寬中文語言能力要求

現時「主要公共服務」概覽 (3)

僱員再培訓局



▶ 按就業市場需要，委託不同機構提供培訓服務

1. 為少數族裔人士專設課程，及提供額外教學資源資助

- 2017-18年度設有38個專為少數族裔人士而設的課程，預留共800個學額；並已設立課程成效指標
- 「青年培育計劃」亦有為15-24歲的待業少數族裔青年專設課程
- 資助培訓機構發展更多英語及補充教材，以及提供學習支援服務，並聘請教學助理，為有需要的學員提供傳譯及輔助
- 為完成屬就業掛鈎專設課程的少數族裔學員提供6個月的就業跟進服務

2. 「零存整付證書計劃」

- 未能以全日制方式上課的少數族裔人士，可以半日制或晚間課程形式上課，當累積至一定上課時數，仍可獲取相同認可資歷

3. 彈性放寬開班人數，減低學員輪候時間

4. 與「少數族裔支援服務中心」合作

- 與民政事務總署合作，安排培訓機構於「支援服務中心」開辦再培訓局課程，方便少數族裔人士

5. 「少數族裔人士培訓聚焦小組」

- 定期檢視少數族裔的培訓及就業需要，成員包括各少數族裔團體、培訓機構、社會服務機構、僱主及相關政府機構的代表

6. 課程宣傳

- 英語課程總覽、6種少數族裔語言宣傳單張及在以英語和2種少數族裔語言出版的報章刊登廣告
- 資助培訓機構舉辦為少數族裔人士而設的地區推廣活動
- 到校為少數族裔高中學生舉行「學校職業講座」
- 透過不同渠道派發宣傳單張(例如民政事務總署轄下的「少數族裔人士支援服務中心」及「大使計劃」下的社福機構、為少數族裔人士提供服務的非政府機構及團體等)
- 在觀塘及天水圍設有2間「ERB服務中心」、在葵青及荃灣區設有10個「ERB服務點」、於2018年在九龍西設立12個「ERB服務點」

現時「主要公共服務」概覽 (4)

社會福利署

- ▶ 推行不同措施，加強對少數族裔的支援



1. 地區專責人員

- 負責支援該區社署同工處理有關少數族裔人士傳譯服務 / 設施 / 資源的查詢
- 地區專責人員亦於區內協助宣傳有關少數族裔人士的培訓活動

2. 少數族裔員工

- 部份綜合家庭服務中心聘請了兼職少數族裔員工，負責有關少數族裔人士的事宜

3. 少數族裔語言小冊子

- 主要服務小冊子 / 單張被翻譯成六種少數族裔語言，並擺放在服務單位及 / 或上載至社署網頁，方便少數族裔人士容易取得和參閱
- 另外，在網站設置「少數族裔服務資訊」捷徑，方便市民、職員及非政府機構同工容易取得以不同少數族裔語言編寫的相關服務資訊

4. 「服務少數族裔人士的備忘錄」

- 發放備忘錄予社署/非政府機構綜合家庭服務中心及社署其他服務單位，供前線同事為少數族裔人士提供服務時參考

5. 電話/視像會議模式即時傳譯服務

- 與融匯 (CHEER Centre) 合作，以電話/視像會議模式提供即時傳譯服務

現時「主要公共服務」概覽 (5)

翻譯及傳譯服務

- ▶ 傳譯服務對不諳中英文之少數族裔使用公共服務十分重要
- ▶ 各政府部門必須為少數族裔服務使用者提供合適協助，例如傳譯服務，以確保他們享有平等機會使用公共服務
- ▶ 由民政事務總署委託非牟利機構營辦的**融匯 (CHEER Centre)**，除提供專設學習班和服務外，亦兼辦一般性傳譯及翻譯服務，服務以電話傳譯為主
- ▶ 融匯提供 7 種少數族裔語言翻譯 (包括印尼語、他加祿語、泰語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、烏爾都語)
- ▶ 融匯並非政府指定的傳譯及翻譯服務提供者，各政府部門可根據各自的服務需求，委託其他服務供應商提供傳譯及翻譯服務，尤其當涉及專業範疇或有大量即場傳譯服務需要時
- ▶ **勞工處、僱員再培訓局及社會福利署均有使用由融匯提供之傳譯服務**
- ▶ 在2015 - 16年，融匯提供了超過 3,200 次電話傳譯服務及約 700 次即場傳譯服務
- ▶ 醫院管理局的公立醫院及診所透過服務承辦商、兼職法庭傳譯員及有關領事館為有需要的少數族裔人士提供18種少數族裔語言的傳譯服務。醫管局員工會按個別個案的需要或病人的要求安排即場或電話傳譯服務

受訪者對服務的觀感

- ▶ 研究團隊對各個政府部門盡力加強對少數族裔的支援所作的努力，留下十分深刻印象。近年為少數族裔提供的服務在**質和量方面都有改進**，而部分服務更是在**沒有新增資源的情況下增加**，做法**值得欣賞**
- ▶ 然而，儘管政府部門已經加強對少數族裔的支援，有部分受訪的少數族裔人士認為現時所實行之措施**未如理想**。實際上，部分受訪者仍然對政府的某些服務有**負面觀感**，反映部門仍有改善空間
- ▶ 本部分研究團隊將歸納受訪者就以下幾方面對服務的觀感：
 1. **社會融合**
 2. **資源投入**
 3. **服務宣傳**
 4. **翻譯及傳譯服務**
 5. **未能有效長期連繫少數族裔**

1. 社會融合

現有措施**未有效協助少數族裔融入香港社會**

- 由少數族裔人士支援服務中心提供的語文班只能應付**基本日常生活溝通需要**，並不能應付在本地社會生活更深入的需要及工作要求
- 很多由少數族裔人士支援服務中心舉辦的**活動主要由少數族裔人士參加**，未能令少數族裔與以華人為主的其他本地群體交流
- **政府部門的很多活動宣傳均只提供中文**，令少數族裔人士難以得知相關活動，**窒礙他們與本地社群交流**
- 除此之外，就業服務**未能有效幫助少數族裔尋找穩定而多元化的工作**，未能幫助他們融入社會

2. 資源投入

資源投入與整體成效之落差

- ◆ 缺乏整體及長期規劃
- ◆ 缺乏指標審視及檢討少數族裔服務需要
- ◆ 現時各個政府部門的服務**過分分散**，少數族裔要尋求協助，需要分別到不同部門，未能通過同一機制處理
- ◆ 缺乏跟進服務，未能關顧少數族裔的真正需要
- ◆ 認為應**設立跟進機制**，支援新來港少數族裔人士
- ◆ **服務應顧及**初來港的少數族裔與已在港居住一段時間的少數族裔的**不同需要**
- ◆ 民政事務總署與少數族裔人士支援服務中心的非牟利機構營運者訂立的合約年期過短 (2年)，令營運者難以規劃較長期的活動及與少數族裔建立長遠關係

3. 服務宣傳

- ◆ 少數族裔靠朋輩間口耳相傳，部分**未能獲知公共服務的進步**，依然**抱有舊日的負面觀感**
- ◆ 部門個別宣傳，**未能突顯不同部門服務之間的關連**，亦**未有宣傳公共服務的成功事例**
- ◆ 宣傳渠道**不貼近少數族裔日常生活習慣** (如本地電台及電視台)

4. 翻譯及傳譯服務

- ◆ 提供公共服務的部門的前線職員有時候文化敏感度及語言能力不足，未有向少數族裔人士清楚解釋他們可要求部門安排傳譯服務，以協助他們使用公共服務
- ◆ 大部分受訪的少數族裔人士覺得需等候一段較長時間才能獲得傳譯服務
- ◆ 認為翻譯員在他們需翻譯的語言方面不夠流俐

5. 未能有效長期連繫少數族裔

- ▶ 現時的服務十分零散及即時，未能與少數族裔建立信任與長期關係
- ▶ 無法透過滾雪球效應接觸更多有需要及隱蔽受助者
- ▶ 未善用其他非政府機構在各個地區的傑出工作，擴展服務範圍及加強效果

整體改善建議

- ▶ **定期**根據少數族裔的需要**審視及檢討服務目標**，以期更好地利用指標**評估成效及改善服務**
- ▶ 部門應就服務(尤其是近年新增的服務)作**整體推廣**，並宣傳成功事例，改善少數族裔對服務的觀感
- ▶ 資助非政府機構提供服務，及/或政府**善用非政府機構與少數族裔建立的互信關係提供適切的服務**
- ▶ 由政府提供資助，並由政府部門、企業僱主及非政府機構協作，**為少數族裔人士提供職場培訓**，讓他們可以加快掌握廣東話及適應本地職場的要求

部門改善建議 (1)



民政事務總署
Home Affairs Department

民政事務總署

1. 定期**審視**少數族裔人士支援服務中心的**服務**，檢討是否符合不同少數族裔人士融入社區的需要
2. 設立**跟進機制**支援新來港少數族裔，委託非政府機構主動聯絡少數族裔人士並提供服務，例如**迎新活動**、**語言課程**等
3. 積極考慮**資助更多非政府機構**為少數族裔提供服務，並就服務需求設立系統性評估機制，服務形式應為透過**與本地華人社群一同參與的活動**，讓少數族裔融入社區為目標

勞工處



勞工處
Labour Department

1. 為少數族裔求職者提供**更深入、持續和全面的跟進服務**
 - ▶ 為僱主提供更多有關**少數族裔文化資訊**
 - ▶ 協助僱主及少數族裔僱員互相**了解和適應對方的工作方式與期望**

部門改善建議 (2)

僱員再培訓局



1. **整合不同中心的申請**，把課程集中舉行，增加開班機會
2. 考慮在課程模式與時間上，繼續**增加彈性**

社會福利署



1. 訂立**地區性服務表現指標**，**檢視不同地區**的潛在服務需求及實際需要

部門改善建議 (3)

翻譯及傳譯服務

- ▶ 建議各相關部門接觸和資助更多非政府機構，提供以地區為本的傳譯服務，確保少數族裔人士有平等機會獲得公共服務

謝謝!