



香港安老服務行業 資訊科技及營運 實用指南



香港安老服務協會

The Elderly Services Association of Hong Kong



出版機構：香港安老服務協會

出版日期：2018 年 11 月

All Rights Reserved 版權所有 不得翻印

Published in Hong Kong

前言

香港安老服務協會（簡稱協會）成功獲得工業貿易署「中小企業發展支援基金」（簡稱SDF）撥款資助，透過香港生產力促進局協助執行智齡科技系列的研討會、智舍意陳列室、製作科技項目宣傳短片等，促進安老業認識科技應用，藉此提升院舍服務質素及院舍管理效率。

此項目將集中介紹應用院舍智能科技和設置院舍管理自動化系統。在科技研討會方面，成功邀請分別來自日本及新加坡的安老科技行業專家親臨香港，主講智齡科技論壇，講題包括院舍資訊科技化管理、復康護理技術、最新長者護理儀器，及分享日本和新加坡推行安老業科技化的階段及挑戰，讓香港安老服務業營運者和從業員，更了解智能院舍的發展趨勢及模式，推動業界多應用資訊科技作院舍管理支援和系統輔助。

此外，通過行業雜誌和協會年報刊登是次科技推廣活動宣傳，來擴大及深化智能院舍的發展趨勢。至於智齡科技系列之院舍應用篇，已製作成五套技術影片在網上播放；為業界提供最新、最準確和重要的行業資訊及相關消息，最後特意編制一本安老服務行業指南派給業內人士，使安老服務業人士在應用智齡科技上，有著更深的了解和掌握，在院舍管理智能優化系統方面作出合適的選擇。

香港安老服務行業 資訊科技及營運 實用指南

目錄

第一章 香港安老服務協會簡介及業界發展情況.....	4
1.1 香港安老服務協會背景及服務宗旨.....	4
1.2 香港安老院舍發展階段.....	8
1.3 香港安老院舍服務概況.....	16
1.4 行業挑戰與機遇.....	18
1.5 提供安老院舍服務的機構.....	24
1.6 院舍外展醫生到診服務營辦機構.....	25
第二章 行業自強之路	26
2.1 香港安老服務協會的業界角色.....	26
2.2 業界回應安老政策議題.....	28
2.3 院舍質素認證計劃.....	30
2.4 傑出員工選舉.....	31
2.5 員工培訓計劃.....	32
2.6 智齡科技介紹篇.....	33
2.7 用家心聲分享.....	45
2.8 行業考察及交流.....	47
第三章 政府部門／相關企業在業界擔當之角色及聯絡資料.....	48
3.1 社會福利署之安老服務組織圖.....	48
3.2 十一區福利辦事處（福利專員）	52
3.3 社會福利署（安老服務）改善買位計劃.....	52
3.4 社會保障部.....	53
3.5 社會福利署醫務社會服務單位.....	58
3.6 醫院管理局醫務社會服務單位.....	63

3.7	醫院管理局急症醫院	65
3.8	勞工支援.....	67
3.9	樓宇支援.....	70
3.10	科技支援.....	72
3.11	地區支援.....	73
3.12	法律支援.....	76
3.13	水電支援.....	77
3.14	其他支援.....	79
第四章	安老業諮詢及法定委員會.....	80
4.1	安老事務委員會.....	80
4.2	社會福利諮詢委員會.....	81
4.3	整筆撥款督導委員會.....	81
4.4	整筆撥款獨立處理投訴委員會.....	82
4.5	虐待長者問題工作小組.....	82
4.6	社會福利署「檢視安老院實務守則及安老法例」工作小組.....	83
4.7	社會福利署十八區社會服務協調委員會.....	83
4.8	職業安全健康局諮詢委員會.....	84
4.9	僱員再培訓局健康護理業諮詢委員會.....	84
4.10	教育局資歷架構安老服務諮詢委員會.....	85
第五章	安老行業小黃頁.....	86
5.1	醫療用品供應商.....	86
5.2	消防工程承辦商.....	86
5.3	電器產品.....	87
5.4	外勞中介公司.....	87
5.5	保險公司.....	88
5.6	會計師公司.....	88
5.7	顧問律師.....	88
5.8	顧問則師.....	89
5.9	院舍裝修／傢俬設備.....	89
5.10	復康服務公司.....	89
5.11	疫苗上門服務.....	90
5.12	脊骨神經科服務.....	90
5.13	眼科視光學診所之中風驗眼計劃.....	90
	讀者意見調查	91
	參考資料	93



第 1 章

香港安老服務協會簡介及業界發展情況

1.1 香港安老服務協會背景及服務宗旨



香港安老服務協會（簡稱協會）英文名稱 The Elderly Services of Association of Hong Kong 是香港安老服務業的一個行業組織暨專業團體，於1983年成立，經過35年的持續發展，協會是目前全港最具代表性的行業組織之一。協會至今已有會員機構400多間，遍佈港島、九龍和新界，為全港40 000多名長者提供持續的護理照顧服務。過去10年，協會屬下會員機構服務長者人數超過300 000人，為舒緩公營醫療體系的離院安排，及為輪候政府院舍的長者提供社區緊急支援上扮演一個重要的角色，為業界貢獻良多。

協會宗旨：

1. 提倡改善香港安老院業界的服務質素，提升行業的整體公眾形象。
2. 鼓勵業界持續進修加強同業護理專業訓練。
3. 促進本會與政府及社會各界的溝通和合作。
4. 加強同業間的經驗交流，促進安老服務業的持續發展。



協會願景：

帶領及推動香港安老服務業，提升整體的服務質素。

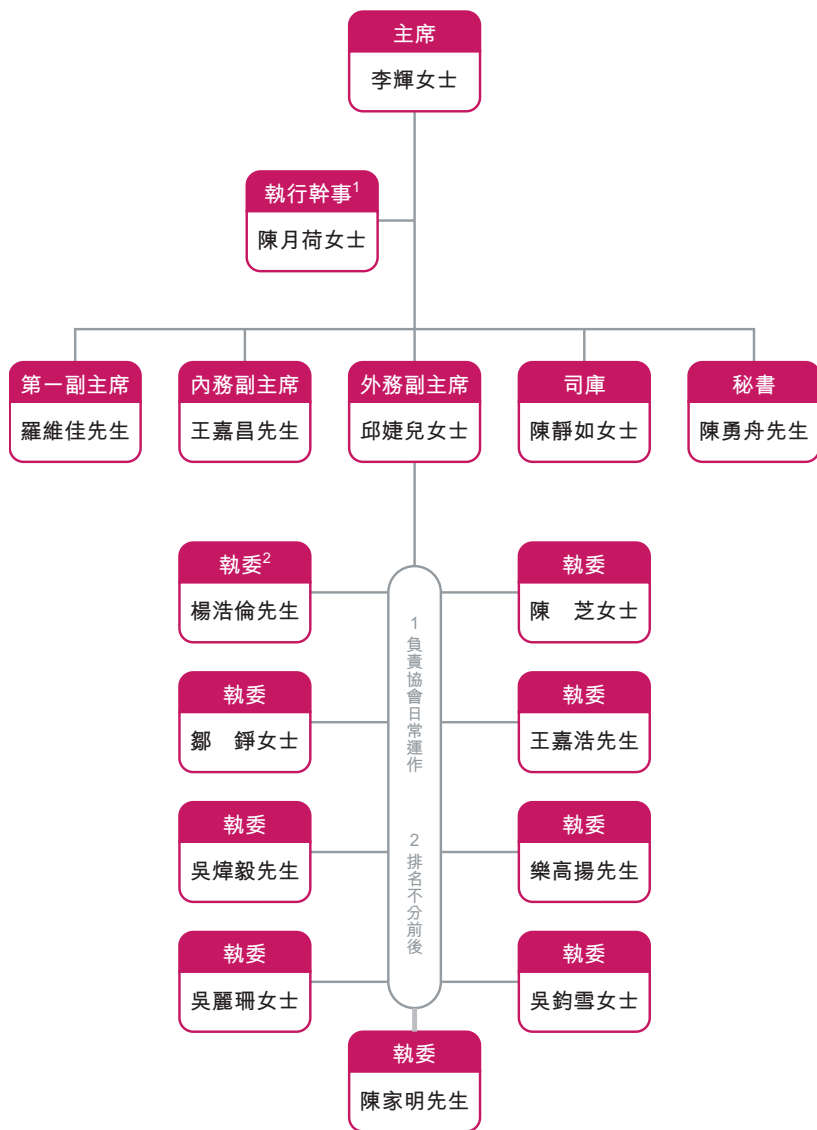
協會使命：

倡導敬老文化，致力提高長者晚年生活質素。



協會架構執委

協會執行委員 15 人，其中主席 1 人、副主席 3 人、秘書長 1 人、司庫 1 人、其他執行委員 9 人。執行委員是由協會會員中以自薦或推薦產生應屆候選人，再經全體會員以一會籍一票在候選人選舉產生 15 名執委員。現協會成立 8 個工作小組，包括大灣區銀髮產業發展委員會、安老行業專業培訓專責小組、改善買位計劃關注組、非買位院舍關注組、保險及外勞事務專責小組、文娛及外訪小組、資訊科技小組及工作小組等。



協會會員分佈圖及各執委所負責的區域



區域		負責地區	負責執委	協會會員數目 (以院舍為單位)
1	新界區	葵青	陳家明	36
2		元朗	王嘉浩	31
3		北區	羅維佳	25
4		屯門	鄧 錚	22
5		大埔	羅維佳	18
6		荃灣	邱婕兒	17
7		沙田	羅維佳	9
8		西貢	楊浩倫	4
9	香港區	東區	吳煒毅	38
10		中西區	吳麗珊	20
11		南區	陳勇舟	14
12		灣仔	陳勇舟	12
13	九龍區	深水埗	吳鈞雪	43
14		紅磡、土瓜灣	陳 芝	32
15		油尖旺	王嘉昌	30
16		觀塘	樂高揚	20
17		九龍城	陳靜如	19
18		黃大仙	樂高揚	15
19	離島	離島	吳麗珊	3
			合共	408*

*計算至2018年6月30日為止



1.2 香港安老院舍發展階段

(一) 60年代 — 安老院舍的半真空期

- 社署在香港仔康復中心設有臨時地方收容 10 名 60 歲以上等候入院的長者。
- 1968 年，全港第一所老人宿舍（華康宿舍）落成，位於香港仔華貴村華康樓，入住名額 88 名。

(二) 70年代 — 院舍發展的萌芽期

- 70 年代起，香港政府以每 1 000 名 60 歲以上的長者人口設立 7 張護理安老院床位的設計比率來興建安老院舍。
- 1973、1977、1979 年政府發表《香港福利未來發展》、《老人服務綠皮書》及《社會福利白皮書》，均指出在必要時，按照長者個別的需要，給予住院照顧。
- 第一所按每 1 000 名 60 歲以上的長者人口設立 7 張護理安老院床位的設計比率興建的護理安老院於 1979 落成。

(三) 80年代 — 安老院舍發展的起飛期

- 5 年間院舍落成數量增加 2 倍。
- 政府出版《香港社會福利白皮書 — 進入 80 年代的社會福利》，把政府津助院舍床位種類細分化為老人宿舍、安老院床位、護理安老院床位等。
- 公設民營的模式使政府不直接參與營運而委托非政府機構經營，並給予津助支持；在床位供應上，政府及私人資本皆有參與；和過去救濟式的安老院舍漸漸式微。



- 在資助院舍宿位編配方面，社署成立了老人院舍中央轉介系統 (Central Referral System for the Elderly)，編造申請入住安老院輪候名單，並統籌長者入住安老院事宜。
- 成立安老院舍宿位辦事處 (Placement Office of the Elderly)，協助解決長者對入住院舍服務的需要。這階段，私營安老院舍開始在長者住宿服務上擔負著重要的角色。
- 1986年，由社會福利諮詢委員會公佈推出《私營安老院舍守則》，要求私營安老院舍經營者提供關於長者居所的空間要求、安全措施、員工資歷、員工人數等指引，鼓勵私營院舍自願性登記，以便政府協助提升服務質素。
- 1988年，社會福利署在資助院舍設立老人暫住服務。
- 1989年，社署向私營安老院推行「買位計劃」。

(四) 90年代 — 安老院舍發展的鞏固期

- 1993年，英政府管治期間發出最後一份社會福利白皮書《跨越九十年代香港社會福利白皮書》，當中提及社區支持和家居照顧仍是老人福利政策的主導，建議政府立例管制私營安老院的服務質素。
- 90年代有關安老院舍服務大事可參看下表：

年份	重要事項
1991	政府調整規劃比例，每1 000名60歲或以上長者設立11個護理安老院床位及10個安老院床位，預算1995年可滿足大部分護理安老院床位的需求。
1992	自我照顧宿位發展角色轉移至房署，並開始停止接受申請，現有宿位轉型為供膳模式的安老院舍。



- 1994 《照顧長者小組報告》建議將規劃比例調較至每1 000名65歲長者設立16個護理安老院床位及15個安老院床位，並研究長遠規劃。此外，政府接納《老人服務工作小組》報告建議，籌建7間護養院，以收納需護理安老院和醫管局療養院之間的長者，包括長期卧床、需要餵食、失禁等。
- 1995 4月開始實施《安老院舍條例》，社會福利署成立安老院牌照事務處，負責執行有關條例並安排衛生督察、消防安全督察、屋宇安全督察、社會工作主任等，巡查視察安老院舍。政府同意給予三年寬限期讓未符合條例的經營者有足夠時間改善設施和服務。同時，政府為私營院舍提供一次性的經濟援助，使部份私營院舍得以改善安全裝備、設備等，使其符合條例要求。
- 1996 ▶ 年初寒流襲港，一百多名獨居體弱長者在家裡去世。事件過後，申請安老院服務人數激增至超過20 000人。5月被委任的德勤顧問公司建議政府逐步取消老人宿舍及安老院床位的提議。
- ▶ 安老事務委員會於7月正式成立，統籌安老計劃和服務的策劃及發展工作
- 1997 德勤顧問公司建議院舍應採用「持續照顧」模式運作，將護理安老院的入院準則重新訂立，取消與護養院之分界。建議日後只設立單一類別的持續照顧院舍，從入院到出院，「一站式」照顧長者。
- 1998 ▶ 顧問公司研究全港安老服務申請機制，並建議設立「安老服務統一評估機制」，為輪候申請服務的長者進行專業家居及健康評估。
- ▶ 11月政府向私營院舍增加買位數目，對優質院舍床位增加購買金的金額，名為「改善買位計劃」。
- ▶ 政府向津助安老院提供「痴呆症患者補助金」每位合資格長者每年可得\$37 000元，可用作聘請職業治療師、社工、護士等。
- ▶ 在護理安老院設立「療養單位」，給予額外資助，讓護理安老院能繼續照顧身體轉至療養程度的院友而無需其轉院，最初有8所護理安老院參與該計劃。



1999 安老服務正式脫離家庭服務科管轄，升格為現在社會福利署的安老服務科，專職負責推行安老服務包括安老院舍服務。

(五) 2000年代 — 安老院舍發展的成熟期

- 安老服務統一評估機制實施，安老事務委員會提出「錢跟人走」的概念。
- 社署引入公開競投的方式，選取合適營運機構，競投承辦政府資助安老院舍服務，並以服務合約監管其服務表現，導出服務表現的理念，締造積極競爭的環境。
- 2003年，停止接受輪候入住長者宿位及安老院舍床位的申請。
- 「社會福利署何氏宗親總會頤養老人宿」在2003年底轉交非政府機構繼續運作，從此政府再沒有擔當直接營運院舍的角色。
- 2006年，政府委托老年學會推行非強制性老人院評審制度，逐步提升安老院舍服務質素。

(六) 2010年後 — 安老院舍發展的完善期

- 於2013年，政府推出「長者社區照顧服務券」試驗計劃，以測試「錢跟人走」的資助模式，委托安老事務委員會探討入院舍照顧服務券的可行性，並預留8億元，以便日後全面推行計劃。
- 2014年政府提出分別向深圳的鹽田香港復康會營辦的「香港賽馬會深圳復康會頤康院」及伸手助人協會營辦的「香港



賽馬會伸手助人肇慶護老頤養院」購買床位。購買床位計劃執行已不只限於香港範圍。

(七) 2017年起 — 啟動安老院舍進入優化期

2017 施政報告內 提及的安老政策措施	執行進度 (更新至2018年9月30日)
● 加強社區照顧及支援服務，在第二階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」中額外增加1 000張服務券至總數6 000張。	● 於2018年8月31日邀請合資格的長者申請第二階段「長者社區照顧服務券(社區券)試驗計劃」。現時參與第二階段試驗計劃的認可服務單位共125間，合共提供約2 300個日間護理名額及約3 300個家居照顧名額。社區券持有人可按需要選擇中心及／或到戶家居服務，如有需要，亦可使用住宿暫託服務，最新名單在本章1.5部份。
● 2018-2019年度將會發出1 000張院舍券，繼續推行「長者院舍住宿照顧服務券試驗計劃」。	● 於2017年3月開始，計劃繼續進行，最新名單在本章1.5部份。
● 2017至2019年期間，將會有5間新的合約院舍／合約安老院舍暨長者日間護理單位，以及3間新設或經擴充的長者日間護理中心投入服務。	● 已完成2間招標合約院舍，包括水泉澳邨及泰安邨，此項計劃續步落實中。

● 預留10億元成立基金，資助安老服務單位試用及購置科技產品。	● 安老事務委員會於2018年初已展開有關會議，及將於2018年12月推出樂齡及康復創科應用基金申請。
● 考慮為資助安老院及康復服務單位提供更大彈性，以輸入照顧員。	● 有待落實
● 為資助安老服務單位提供額外資源，以增加個人照顧工作員和家務助理員的薪酬。	● 於2018年6月1日，資助安老服務單位包括非牟利機構及私營買位院舍均已獲發此項薪酬津貼。
● 繼續檢視《安老院條例》、《殘疾人士院舍條例》以及相關實務守則工作	● 檢視工作繼續進行，包括已完成檢視住客人均樓面面積、保健員註冊制度、就院舍主管引入專業資格及為院舍員工制訂的訓練課程、院舍的法定人手要求、持牌人規定及罪行及罰則等。
● 推出一個為期五年的計劃，全數資助所有私營安老院參加認證計劃	● 有待落實



● 推行一個為期四年的試驗計劃，成立地區為本的專業團隊，為私營安老院和殘疾人士院舍的住客提供外展服務，支援他們的社交和康復需要	● 已於2018年9月完成簡介會，計劃將於2019年第一季展開。
● 為全港所有安老院舍和殘疾人士院舍的住客推行外展醫生到診服務。	● 已於2018年9月完成簡介會，計劃將於同年10月展開。最新名單在本章1.6部份。
● 推出一個為期五年的計劃，全數資助全港所有安老院舍和殘疾人士院舍的主管、保健員、和護理員修讀在資歷架構下認可的訓練課程	● 2018年7月完成簡介會，計劃進一步落實。
● 2018至2019年度完成約1 200個改善質位計劃下現有甲二級宿位提升至甲一級宿位水平。	● 已申請並成功獲批的甲二院舍，預計名單將於2018年第4季公佈，計劃將進一步落實。

2018 施政報告內提及的安老政策新措施：

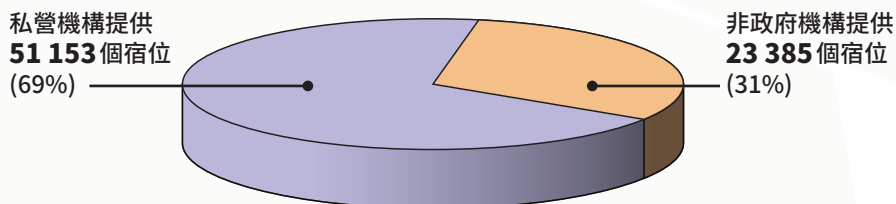
- 加強長者社區照顧及支援服務，在「改善家居及社區照顧服務」下增加2 000個服務名額。
- 在第二階段「長者社區照顧服務券試驗計劃」中額外增加1 000張服務券至總數7 000張。
- 在符合資格的私營及自負盈虧安老院成立長者日間護理單位。
- 在參與「改善買位計劃」的私營安老院提供指定住宿暫託宿位。
- 就資助院舍照顧服務和社區照顧服務、長者地區中心，以及長者鄰舍中心，在2018年年底前，重新在《香港規劃標準與準則》加入以人口為基礎的規劃比率。
- 在未來五年於「改善買位計劃」下增購5 000個甲一級宿位，以增加資助安老宿位的供應，並提升整理私營安老院的服務質素。



1.3 香港安老院舍服務概況

安老院舍照顧服務概覽 — 非政府機構與私營機構宿位之比率

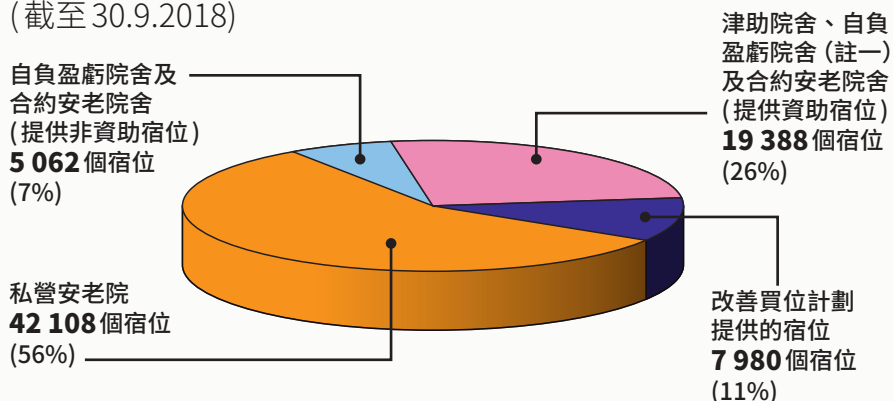
(截至 30.9.2018)



1995 年安老院舍條例生效，當時全港院舍數目不多於 500 間，而長者人口約 65 萬，佔當時總人口約 10%。截至 2018 年 9 月 30 日，全港院舍數目已超過 700 間，長者人口更破天荒地達至 117 萬 (16%)，20 年間長者人口增長接近 1 倍，而私營機構提供的宿位數量佔市場七成，顯示出私營機構在香港安老院舍服務供應上扮演著重要的角色。

安老院舍照顧服務概覽 — 資助與非資助宿位之比率

(截至 30.9.2018)



註一：參與「護養院宿位買位計劃」下的自負盈虧院舍。

現時全港大約有 74 538 個宿位，屬資助宿位佔 37%，大約六成多是非資助宿位，主要是由私營機構提供。直至 2018 年 9 月 30 日止，全港中央輪候冊內登記輪候院舍人數 40 079 人，相比當年高出 3 倍，而平均輪候護理安老宿位津助院舍 36 個月，買位院舍 10 個月，而當年的輪候時間為 20 個月，多出接近 1 倍。

輪候資助長者住宿照顧服務的人數及輪候時間

(截至 30.9.2018)

資助長者住宿照顧服務	輪候人數	輪候時間 (月) ¹
護理安老宿位	32 993	
護養院宿位	7 086	
總數	40 079	
津助院舍及合約院舍		36
參與改善買位計劃的私營安老院		10
兩者綜合		23
護養院宿位 ²		22

資料來源：社會福利署網站

1 以過去 3 個月的平均數計算

2 包括津助護養院、自負盈虧護養院及合約院舍內提供的資助護養院宿位。



1.4 行業挑戰與機遇

自2013年香港已被世界衛生組織譽為全球最長壽之都，男女平均年齡分別是81.7歲和87.7歲。社會對長者服務需求持續增加，但營運安老院舍仍面對很多挑戰，包括內在及外在兩方面。

行業內在挑戰

● 安老行業性質

院舍照顧是一門以人為本的服務行業，面對照顧長者晚年出現嚴重身體殘缺，機能衰退、生命緊急支援等不同情況，作為院舍員工不單要具備相關知識及技能，還需對長者心存接納、耐性、愛心、諒解及包容等人性化的元素和務實的工作態度，為長者提供持續住宿照顧服務，而安老院舍行業被外界稱為「厭惡性行業」之一，亦不容易吸引新人加入行列，所以業界長期面對人手不足的問題非常嚴重。

由於業界工種性質特殊，本行業比保安及洗碗工種較厭惡，工作責任承擔亦相對大。鑑於香港安老業先天性欠缺競爭力及吸引力，穩定業界員工不流失是一大挑戰。隨著政府鼓勵僱主積極推動員工延期退休計劃，以老護老的現象日漸浮現。如持續調升最低工資，私營院舍在人力資源問題上將會雪上加霜。

● 不完善的市場體系

自1980年起私營院舍發展於一個非正常的市場體系，殘缺的私營安老院市場可追溯香港私營安老院發展歷史，當年接收入住人士多是露宿者，後期便是遭家人遺棄及經濟困難人士，私營

院舍無形中擔當了社署的支援角色。現時私營院舍提供全港約7成的宿位供應，但入住長者近8成也是領取綜援者。如營運成本持續增加，業界難以把額外成本轉嫁到綜援人士或家人身上。

行業外在挑戰

● 安老政策缺乏長遠規劃

雖然安老產業是社會現在及未來的發展大方向，但因政府欠缺人口老化的政策規劃及配套資源下，安老業界沒有優勢條件吸納年青人加入行業。現時香港青年人有更多的工種選擇，如文化藝術、體育發展、科技研發、創業、議政及參政等，安老行業非青年人及一般人的優先考慮。此外，本地高等教育不多撥放資源，培育本地安老業的人才，包括院舍管理課程、財務管理、長者醫療及復康個案管理、智能院舍設計及系統應用等，限制安老業界員工向上流動的機會。

● 最低工資實施產生員工轉行流向

自2011年5月全港實施最低工資後，由每小時\$28元，發展至今已調升至每小時\$34.5元。政府剛完成最低工資檢討並公佈將於2019年5月1日起，最低工資將會增加至\$37.5，增幅度達8.7%，調升最低工資將直接帶動香港整體人力資源成本上升。

● 租金持續上漲

根據2016年統計，有財經報導指出香港租金是亞洲第一高，日本東京租金是僅次於香港租金，租金高企是各行各業的大挑戰。根據業界推算，市場七成住宿照顧服務的營運者面對短期



租約、租盤困難、大幅度加租及支付昂貴租金等問題，最近有不少私營院舍被業主大幅加租或拒絕續租，有轉租給租金較高的補習社或其他營運者，最後營運者需要短時間內安置幾百名長者，結束多年社區的院舍服務。此情況繼續惡化，將令私營院舍投資和發展受到制肘。

● 大廈業主／大廈業主立案法團的角色

近年業界出現一個難以逆轉的現象，只要業主或大廈業主立案法團下個決定，私營院舍便有機會面對結業，需要在短時間內安置長者，這也是業界的另一大挑戰。隨著香港市區重建的持續計劃、大廈樓宇出現老化或需開啟更多樓宇維修工程，安老業界將面對綿綿不絕的搬遷或短期租約等挑戰。

● 檢視安老院法例(459)

2017年社署首次啟動檢視法例是嚴峻挑戰，22年的社會變遷，需作持續性的探討及研究，才可適時制定及修正。業界認同此方向，但必須以循序漸進和有商有量的方式進行，政府與業界共同承擔探索出路。

提升人均面積、增加院舍工種類別、減低每日工作時數等，皆是本年度曾討論的安老議題，其中人均面積更惹起社會人士及業界的高度關注。協會於年初已完成業界問卷調查，把調查報告及相關建議帶進議會反映業界的寶貴意見。

面對大廈租金高昂，業界前線員工人手嚴重不足，形成營運成本不斷上漲，在此情況下再大幅度提升人均面積及強制性規定院舍設立護士、社工、物理治療師及職業治療師等工種，私營院舍將會是舉步維艱。最終營運者只可無奈地結束院舍服務，

但受影響的院舍長者將會數以百計影響深遠。即使業界面對困難重重，但仍以積極的心態和務實的態度，把握當前有利的民生措施及國家一帶一路的新機遇，嘗試團結一致克服挑戰，創造更多的可能。

內在機遇

● 科技應用

隨著資訊流通、高科技發展日新月異，各行業也受到科技應用的革新。安老院舍是人手密集的行業，當中涉及多種複雜的程序，包括快速妥當的個人照顧服務、準確而有效的健康跟進及監察、藥物管理等等。2001年工業貿易署推出中小企發展支援基金，直接推動業界推廣宣傳科技應用及舉辦跨國科技論壇，增加海外專家與業界交流實踐經驗；2015年11月，創新及科技局成立，意味著帶領香港走上智慧城市的步伐；2017年施政報告預留10億元，資助安老服務單位試用及購置科技產品，直接鼓勵業界接觸及走向智能化的院舍。政府已提供不同的有利措施，促進業界邁向科技應用，提高院舍管理效率及服務質素。

● 院舍提升計劃

自2013年起，社署持續推出各項長者社區服務券試驗計劃，在不受地區限制下，為長者提供更多照顧服務選擇。當中院舍券對業界發揮積極作用，間接帶動私營院舍進一步自願提升服務水平，創造良性市場競爭環境，推動業界走向優化。

● 業界認證計劃

全港700多間院舍，服務水平出現參差不足為奇，可藉著業界

認證計劃加強院舍員工培訓及改善院舍管理。長遠而言，有助建立業界正面形象，提升院舍品牌的長遠競爭力。

● 院舍專業支援

社署將為全港院舍推行外展醫生到診服務，此計劃必會減輕私營院舍因沒有醫生到診而需額外安排院友外出求診的需要。另設社區專業團隊包括社工、物理治療師、職業治療師及言語治療師等，可定期到私營院舍作專業支援，包括提供員工培訓、個案跟進及分享講座等。專業支援是院舍服務的重要軟件，直接提升院舍服務水平。

外在機遇

● 大灣區發展

隨著中國推動一帶一路，大灣區經濟商貿發展日漸加速，配合高鐵香港站啟動及港珠澳大橋開通，為香港人往返內地居住帶來極大方便，交通配套日趨完善，社署也鼓勵香港長者返回內地居住。快速的交通網絡為各行業帶來無限商機，業界與內地院舍將有更多的互動交流。



● 外勞輸入

由於安老院舍人手長期短缺，不少津助院舍以購買中介服務來解決前線人手不足問題，可惜費用高昂，院舍員工及院友難以

適應高流動性的替假服務安排，院舍管理及服務質素受到一定影響。而私營院舍方面，護理員的平均年齡亦相對高，以老護老的情況續漸浮現。有見及此，政府將持續以輸入外勞來舒緩長者照顧問題。現時業界最大外勞輸入地是中國，若要增加供應及提高質素，需考慮擴大輸入來源地至菲律賓、印尼、泰國、孟加拉、斯里蘭卡等，但必須加強護理培訓及基本語言溝通，便能舒緩院舍人手不足的問題。



1.5 提供安老院舍服務的機構 (資料更新至2018年9月30日)

院舍類型		數目 (間)
1	參與改善買位甲一私營院舍	82
2	參與改善買位甲二私營院舍	57
3	非買位私營安老院	410
4	資助院舍	132
5	自負盈虧院舍	36
6	合約安老院舍	30
合共		747

網址：https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_residentia/id_overviewon/

- 提供長者院舍住宿照顧服務券的院舍名單

網站：https://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly/sub_residentia/id_psrcsv/

- 提供長者社區照顧服務的院舍或中心名單

網站：https://elderlyinfo.swd.gov.hk/tc/ccsv_rsps.html

1.6 院舍外展醫生到診服務營辦機構

區域	營辦機構名稱	每年津貼金額 (\$)
港島東 (東區及灣仔)	浸信會愛羣社會服務處	16,378,000
港島西 (中西南及離島)	東華三院	16,813,000
九龍中 (九龍城及油尖旺)	九龍樂善堂	33,108,000
九龍東 (觀塘、黃大仙及西貢)	基督教家庭服務中心	19,591,000
九龍西 1 (深水埗)	基督教家庭服務中心	14,244,000
九龍西 2 (荃灣及葵青)	循道衛理楊震社會服務處	25,428,000
新界東 (沙田、大埔及北區)	浸信會愛羣社會服務處	25,773,000
新界西 (屯門及元朗)	博愛醫院	30,301,000

資料來源：社會福利署網站



第2章

行業自強之路

2.1 香港安老服務協會的業界角色

80年代初隨著香港經濟起飛，一批有心之士來自國內的醫務工作者看準時機，毅然創辦私營安老院，為有需要幫助的家庭釋放照顧長者勞動力，把家人放進安老院被當時社會視為‘不孝’。為了使社會對私營安老院有正確的認識，協會創會會長楊麗珠女士於1983年親自聯絡當時僅有的數間私營安老院經營者，籌組建立私營安老院行業的首個商會組織——『香港私營安老院聯會』。

經過5位主席努力帶領下，成員數目不斷壯大，於2003年『香港私營安老院聯會』改名為『香港私營安老院協會』。由於協會已有百多間會員機構參與政府資助的服務，『香港私營安老院協會』於2008年正式改名為『香港安老服務協會』，繼續協助團結同業、傳遞業界訊息、交流管理經驗、提升業界服務質素水平，同時也作為業界與政府相關部門的溝通橋樑，致力為提升長者服務質素爭取合理的權益。

踏入21世紀，新生代長者更注重生活的質素、尊嚴、私隱、個人的舒適感。私營院舍的經營者意識到護老工作的變革經已刻不容緩，長者服務質素的提升是整體社會的期望，為促進私營



院舍安老服務質素提升創造更多可持續發展的營商條件，業界需要政府更開明務實的規劃安老服務政策，業界同心協力，自強不息，以「卓越服務，行業典範」作為私營院舍未來共同目標，為推動香港整體安老服務走上高質素發展作出貢獻。

2.2 業界回應安老政策議題

- 由社署署長葉文娟女士率領「檢視安老院實務守則及法例工作小組」於2017年10月10日參觀私營院舍。



- 勞工及福利局局長羅致光先生於2018年1月12日親自接見協會，討論有關私營安老院措施。

- 協會主席李輝女士於2018年5月13日出席香港電台節目「城市論壇」，代表業界反映提升人均面積的困難。



- 協會第一副主席羅維佳先生於2018年5月17日，接受傳媒NOW TV新聞採訪，反映強制提升人均面積對私營院舍的影響。



- 協會主席李輝女士於2018年5月25日代表業界，接受鳳凰衛視「時事大破解」主持人程介南先生訪問，討論「調高安老院及殘疾人士院舍最低人均面積，令業界有很大反響」之議題。

- 協會執委鄒錚女士於2018年9月12日，代表業界接受NOW TV「時事全方位」訪問，分享在香港推行長者善終的看法及所需配套。





2.3 院舍質素認證計劃

- 香港老年學會之「香港安老院舍評審計劃」是目前本港唯一受國際組織認可的安老院舍評審計劃，同時獲得國際健康照護品質協會的認證，是業界公認的安老院舍評審機構。
- 香港安老服務協會與香港品質保證局共同推出「安老服務管理認證計劃」，以提供一套全面和客觀的參考指標，幫助市民選擇具質素的安老服務機構；同時與業界攜手推動安老服務的持續發展，提高整體專業水平。
- 香港醫護學會為院舍推出一系列的評核標準，如院舍通過評核，均可獲頒「優質長者服務」認證。此認證為院友及家屬提供一個可靠及具公信力的指標。

2.4 傑出員工選舉

自2013年香港安老服務協會與香港職業發展服務處合辦「安老服務傑出員工嘉許計劃」，這項活動已成為每年安老服務業的盛事。直至2018年6月，共有600名業界員工獲得僱主提名，超過120名傑出員工獲得嘉許，為社會帶來正能量，吸引更多年青人入行，成果令人鼓舞。

網址：<http://www.ecs-employeeawards.org>



2.5 員工培訓計劃

2013年政府推出「青年啟航先導計劃」，由社福機構協辦，「護理服務啟航工作計劃」為業界注入新血。



2.6 智齡科技介紹篇

互聯網時代科技為當今世界各行業帶來了翻天覆地的改變，安老行業也正朝向運用智能科技的新階段。各式各樣的安老院舍系統也能提升管理效率包括：

- 電腦化召喚鐘系統，可實時監測院舍各樓層，及時支援需要幫助的長者；
- 電腦化藥物管理系統，幫助長者適時服用正確劑量藥物，確保派藥無誤；
- 射頻技術 RFID 導向及資訊系統，可讓房間院友通過電腦屏幕作現實導向，如日期、時間、天氣、菜單；以及
- 電子化管理系統，幫助院舍行政管理工作和職員編排更期等。

日本及新加坡國家已成功研發可扶抱長者的機器人、自動吸便機、適合中風患者康復使用的機械臂等新科技產品，如能將這些科技產品引入安老院舍或長者家中，不僅能改善長者生活，亦可騰空人手去處理更複雜的院舍工作。但目前香港大部份私營院舍都以家庭式的營運模式提供服務，未能投放資源作科技研發或產品購置，如想再進一步了解，也不知從何處接觸有質素的科技產品。

有見及此，通過協會不斷努力及生產力促進局的積極協助下，於2017年成功獲批工業貿易署中小企業支援基金約140萬資助，舉辦一連串科技推廣活動，推動輔助科技在安老服務的應用，項目包括：

- 2017年6月1日至2018年10月30日期間，完成舉辦四場「智齡科技研討會」；



- 製作行業智能院舍宣傳短片五套；
網址：<https://www.youtube.com/channel/UCiQ1cntf5hv51bTDT-CKvg/videos>



掃描 QR Code
觀看宣傳短片

- 舉辦科技展廳「智舍意」
供業界參觀及；



- 編寫「香港安老服務行業資訊科技及營運實用指南」；
- 製作項目網頁、印製宣傳品及廣告刊登。

網址：<http://www.tesa.org.hk>

除以上項目外，協會為會員開設 WhatsApp、Facebook 群組。協會更獲政府邀請出席「城市智能藍圖」給予意見。協會透過 IT 方案介紹，希望達到：

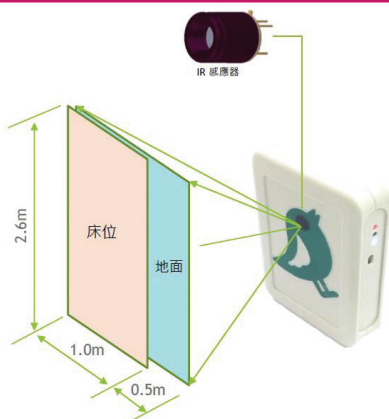
- 提倡一個新時代科技與安老院舍營運典範
- 提升長者於院舍的生活質素
- 優化及提升香港安老業的服務水平
- 提升院舍工作效率
- 舒緩業界勞動力不足的問題
- 提高院舍及院友保安水平
- 提升社會對長者科技應用的認識
- 提供平台推動跨界別持分者的長遠合作
- 展示本地相關創新產品應用及意念

五大IT方案類別

1. 長者護理類型展品 — 智能安睡裝置

院舍工作人員可透過手機或互聯網，隨時隨地掌握院友睡眠情況、安全和護理需要。裝置採用紅外線非接觸式的監測技術，簡單衛生。長遠可減少約束衣使用時間，保障個人私隱及尊嚴的同時，更能使照顧者安心和放心。

YouTube 短片連結: <https://youtu.be/EOmbSheUUGE>



功能

- 轉身提醒
- 自動檢查被毯覆蓋情況
- 可使用簡單手勢或動作觸動呼叫
- 院友離床時會自動發出警報
- 房間溫度轉變監測

優點

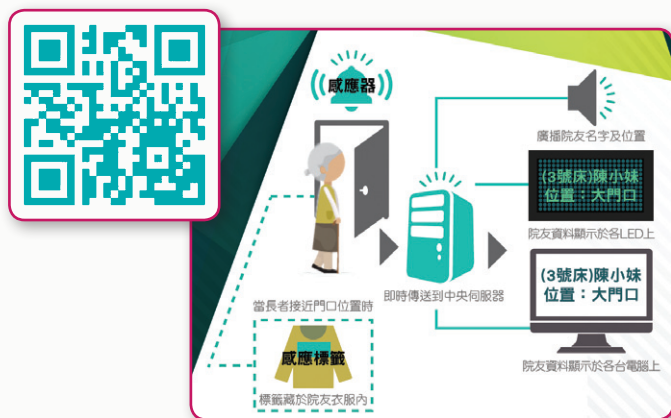
- 能經手機 App 或互聯網監控
- 適合不同環境安裝需要
- 雲端記錄可隨時存取
- 數據可用作分析睡眠質素
- 可調整靈敏度配合不同院友需要
- 院舍管理介面方便同時可監察多位院友

2. 長者安全類型展品 — RFID 防遊走系統

鑑於照顧有認知障礙症院友的需求日漸增加，設置遊走警報設施不但減輕院舍在照顧上的負擔，更能夠大大提高院舍監控，直接減少長者走失機會。

當長者接近門口位置時，藏於院友衣服內的感應標籤會觸動感應器，並將資訊即時傳送到中央伺服器，院友資料將會顯示各LED上及各電腦上並廣播院友名字及位置。

YouTube 短片連結: <https://youtu.be/R8YzW6OTDZk>



功能

- 即時匯報遊走長者身份和位置
- 無線識別技術
- 電子紀錄

優點

- 成本低，只使用無電標籤，易於管理。
- 系統安裝使用簡單方便，感應器不需要石屎工程配合安裝。

- 加強監察，依網絡上任何一部電腦皆可作為警衛點。
- 可直接與廣播系統連接，將遊走長者資料廣播於院舍每一角落。
- 耐用及易於收藏，可防高溫，防洗水衣服標籤，輕易藏於長者衣服中而不被察覺，減低自行除去風險。

3. 長者健康類型展品 — 院友健康管理系統

院舍智能管理系統專為本港院舍而設，結合軟件、硬件和系統整合的全面方案，協助院舍營運智能化，以科技提升競爭力，為長者生活提供更優質的照顧。專為院舍而設的智能裝置包括智能健康測量儀、無線叫人鐘、體溫感應離床警報器、RFID防遊走系統、室內空氣質素檢測器及穿戴式跌倒警報器等。

YouTube 短片連結: <https://youtu.be/Ri8OTf9qTcQ>



智能健康測量儀

智能健康測量儀使用IoT(物聯網)技術，電子化記錄，無須抄寫。配合為家寶智能管理系統，能協助院舍達到防錯、防漏、防遺失的目的，讓職員能更專注於照顧院友，提升服務質素。

功能

- 快速測量體溫、血壓、血糖、血氧
- 使用IoT技術
- 即時上傳數據至雲端記錄
- 即時任務提示與通告
- 自動生成全院報告
- 院友身份識別

優點

- 介面清晰美觀，圖文並茂，簡化操作畫面，方使用家查閱及效率地完成分析報表和個人評估報告。
- 系統功能完備，設有院友個人資料，藥物、應診及覆診管理，院友進出管理，院友日誌管理，護理管理，收費



管理，藥物管理，個人評估報告，照顧計劃建議及分析報表等。

- 電子化紀錄，方便存取和分享，能提供網上及手機App的管理平台，讓職員能隨時隨地查閱長者的資料。
- 強化行政管理，協助管理層作有效的資源分配及定立發展計劃，提升院舍的服務效益。
- 智能化監測，以智能健康測量儀使用IoT技術，把測量生命表徵數據自動上傳到雲端，無須抄寫紀錄，提升效率與準確性。

4. 長者康復類型展品 — 綜合腦退化治療系統

系統是由治療師和工程師共同開發的綜合腦退化治療系統。當中包括遊戲、培訓、評估等功能，可為不同程度的患者安排適當的治療。

系統結合體感互動技術 Kinect，融合圖像式操作介面，並加入多功能可移升降臺，讓長者得以輕鬆學習操作與使用，並藉遊戲促進腦力活動，維持長者的手眼協調與記憶思考能力，讓長者寓訓練於娛樂。

YouTube 短片連結: <https://youtu.be/aT0vGJJ2R0s>



功能

- 無線連接投影器
- 可移動充電系統
- 32吋大螢幕
- 大量應用模式
- 多功能可移式升降臺
- 大量腦退化治療軟件
- 全觸屏控制

優點

- 記憶力訓練，內存不同的程式以刺激長者的長期記憶、短期記憶及工作記憶。
- 體感元素，於遊戲中，透過體感 (KINECT®SENSOR-Microsoft®) 捕捉長者的肢體部位，通過長者對肢體控制

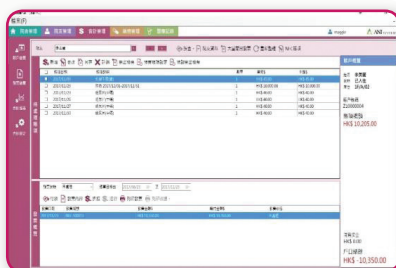
而產生運動的效果。

- 專注力訓練，LUMOSITY® 訓練程式能有系統地評估，訓練及觀察長者進度。
- 社區生活認知，長者可自由探索內存的社區生活資料，包括社區歷史小故事及社區設施等。
- 現實環境導向，長者可自由探索內存的現實導向資料，包括大型日曆及環境資訊。
- 懷緬治療，可存大量懷緬資料，方便長者於小組治療及個別治療時使用。

5. 安老院舍管理系統

系統適合不同類型及規模的安老院舍使用，協助院舍在不同的範疇內加強管理並提升院舍服務質素。

YouTube 短片連結： <https://youtu.be/aDi7SQWj8DM>



會計功能：

會計系統用於處理及紀錄院友訂位、按金、退院及入住時的院舍消費。

系統利用手機平台結合 NFC 功能，快捷地協助行政人員記錄院友日常護理用品消耗量，例如濕紙巾、尿片、手套 …

* 透過電腦／手機紀錄院舍消費

護理功能：

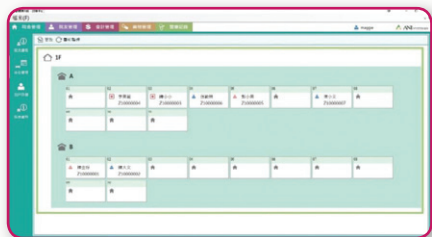
透過電腦及手機程式，記錄院友的醫療病歷 (ICD9)，生命表徵、藥物記錄，並能列印重要的護理文件，如院友出診紙、院友每月口服/外用/注射藥紙等。

* 透過手機觀察長者醫療病歷



資訊功能：

設有院友電子排板，護理人員通過手機平台快捷地瀏覽院友個人資料、健康評估、覆診資料。設有不同的統計數據及報表，協助行政人員掌握院舍管理，包括入住人數統計、退院統計、會計收入總表及其他項目的分析，可由 Excel 或 PDF 格式匯出查閱。



*透過電子排板管理院舍資訊

功能

- 院舍床位分佈
- 隨時匯出院友資料及醫療記錄
 - 匯出文件
 - 訂金、按金、發票、收據表格
 - 出診表格、院友備忘
 - 生命表徵、體格檢查表
 - 個人藥紙、藥物總覽、更多

- 會計發票及收據
 - 可以自設各式發票及收據的抬頭、條款細則。
 - 帳項
 - 院舍名稱及地址
 - 院舍聯絡電話
 - 郵寄聯絡人姓名及地址
 - 院友的資料及院費
 - 院舍條款
- 與手機結合



優點

- 一星期藥板管理系統，可減少派藥及執藥的人為錯誤。
- 無線網絡系統，可協助大院舍重整網上系統及改良雲端環境。
- 系統連接手機程式，可隨時隨地瀏覽院友的個人資料，院舍可以快捷、準確、無誤地向家屬報告院友的最新狀況和生命表徵。
- 電子顯示屏設置服務，可投放院舍活動、當日餐單、即時新聞、覆診資料。
- 隨時隨地輸入資料，可棄掉傳統手寫『傳紙仔』方法，利用手機平台派藥、輸入院友生命表徵及檢視院友飲食、行動評估、當天覆診安排。

投資與回報參考

	智能安睡裝置	RFID防遊走系統	院友健康管理系統	綜合腦退化治療系統	安老院舍管理系統
投資金額 HK\$	100,000	75,000	94,300	70,000	102,000
運行成本 (每月)HK\$	1,000	900	2,000	875	1,700
節省 (每月)HK\$	8,889	25,185	7,407	4,444	10,000
還本期	13 個月	4 個月	18 個月	20 個月	13 個月
5 年投資回報	233%	1071%	107%	118%	194%

2.7 用家心聲分享

產品名稱		
安老院舍管理系統	綜合腦退化治療系統	RFID 防遊走系統
用家名稱		
頤和園護老中心	旺角區院舍	荃景護老之家
面對問題		
院舍系統已經過時，若系統出現問題，將會嚴重影響院舍運作。	患有認知障礙症的長者行為問題日益嚴重，需要外聘專業人手為院友進行訓練，但價錢相對昂貴，而且每人可接受治療的時間相對少。	避免患有認知障礙院友失蹤釀成險意外及減輕前線員工因照顧患有認知障礙院友而產生之壓力。
用後感受		
前線護士的話： 「院友藥物取回之後輸入電腦操作簡單易學，列印出藥紙資料全面，藥紙附加院友相片，可以防止派錯藥。有提示功能，服藥終止日期清晰可見。」 前線文員的話： 「系統自動在賬單中出現固定收費之功能，減少人手輸入的工作。按金系統及訂金系統簡單，易操作。」	前線護理員的話： 「系統操作簡易，使用位置靈活，有多種模式，可以讓不同老人家使用同一個系統，老人家在遊戲中訓練，十分愉快。」	院長的話： 「系統使用電腦化監控，不但顯示遊走人士及位置資料時畫面清晰，且可記錄每個個案的觸發時間和取消時間。好讓我們分析院友行為及提高服務效率。」 前線護理員的話： 「這個系統簡單易用，一聽到廣播系統叫出院友名字及位置，就算工作中也能及時反應。不用無時無刻看

管理層的話：

「系統有不同的功能模塊，包括院友管理，會計管理，醫療管理，護理記錄等，涵蓋院舍運作中不同範疇。能夠在不同方面切實協助院舍管理層能更好掌握院舍運作情況及加強內部管理。」

「會計系統內報表完善，有助管理層深入分析公司營運收支狀況，制定營運策略。」
「在收費系統會引入二維碼等，令收費更加便捷及準確。」

著門口，怕他們『走佬』。而且，標籤縫在衣物裡又不易被院友發現除脫，大大減低我們的心理壓力。」

實際安裝或其他

快捷完成安裝，可針對用家需要及數據保存上的需要，特別安排將服務器放置在院舍內，而且售後服務良好。

系統經由經銷商在現場組合，使用時不用插電源，多種訓練模式切換，使用簡單，有效提升院舍運作。

系統所需設備：
主機電腦連系統軟件 1 台、防遊走感應器 5 套、網路分線器 1 台、洗水標籤 100 個。

荃景護老之家使用
RFID 防遊走系統



2.8 行業考察及交流

- 業界探索日本銀髮產業成功模式
- 2018年3月4日至8日，協會代表參與梧桐樹舉辦的「日本銀髮產業成功模式探索之旅」，一連五天考察團走訪東京多個不同規模、不同範疇的長者服務機構與配套設施。參加者可以藉著本次考察，從日本的經驗中得到啟示。



- 2018年9月6日，江門市人民政府副市長率領交流團到協會科技展廳「智舍意」參觀，了解智能院舍系統及交流業界員工培訓意見。

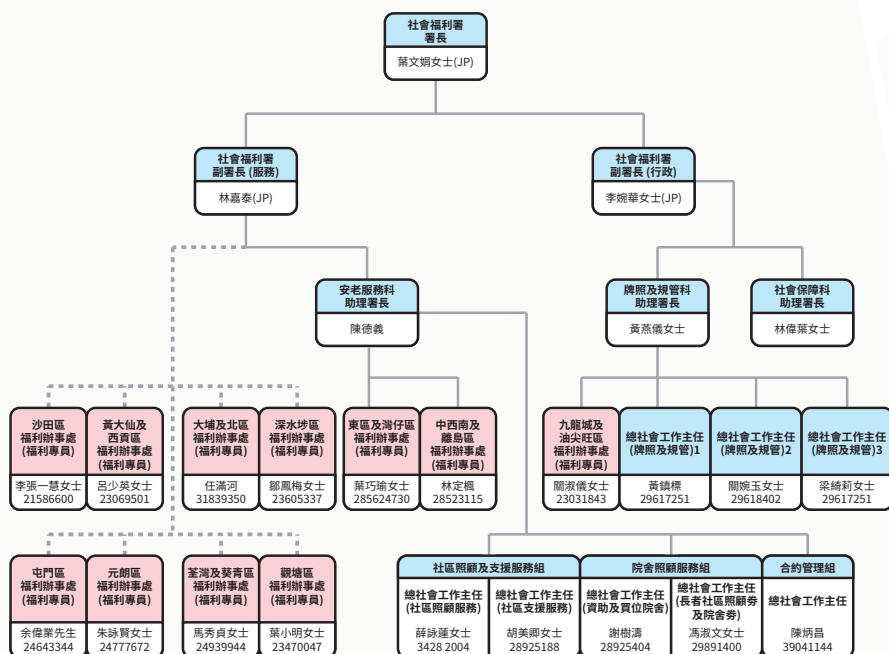
- 2018年10月8日至14日，協會與梧桐樹合辦「2018國際福祉機器展暨日本銀髮產業考察團」，考察團員中有私營業界代表、非牟利機構代表、以及專家學者代表等，在考察過程中來自不同界別的團員在參考日本在福祉服務上的先進經驗作了非常深入的討論和交流。



第3章

政府部門／相關企業在業界擔當之角色及聯絡資料

3.1 社會福利署之安老服務組織圖



社會福利署安老服務科

社會福利署助理署長

安老服務科助理署長陳德義*

聯絡電話：2892 5692

主要職務和職責：

- 策劃、發展和推行長者住宿照顧服務，包括資助長期護理服務的派位機制、監督牌照事務處的工作(註)，以及安老院服務質素小組的推行；
- 策劃、發展和推行長者社區照顧及支援服務，包括長者日間護理服務、家居照顧服務、長者社區照顧服務券試驗計劃、長者中心設施改善計劃、在醫社協作模式下為患有認知障礙症的長者提供支援服務的試驗計劃等；
- 長者社區照顧服務及住宿照顧服務(包括廣東院舍住宿照顧服務試驗計劃)的服務僱用和合約管理事宜；
- 照顧者支援及訓練，包括為低收入家庭護老者提供生活津貼試驗計劃。
- 長者照顧服務的人手供應及照顧人員培訓，包括青年護理服務啟航計劃、登記護士及保健員訓練計劃等；
- 就有關老有所為活動計劃、長者學苑、長者卡計劃等工作提供建議、督導支援。

註：目前，隸屬「安老服務科」的牌照事務處在統籌安老院牌照處、藥物倚賴者治療中心牌照事務處及幼兒中心督導組的工作上，擔當中樞的角色，負責執行有關安老院、戒毒治療及康復中心及幼兒中心的發牌或註冊、管制及巡查事宜。



牌照及規管科

牌照及規管科助理署長黃燕儀女士*

聯絡電話：2892 5627

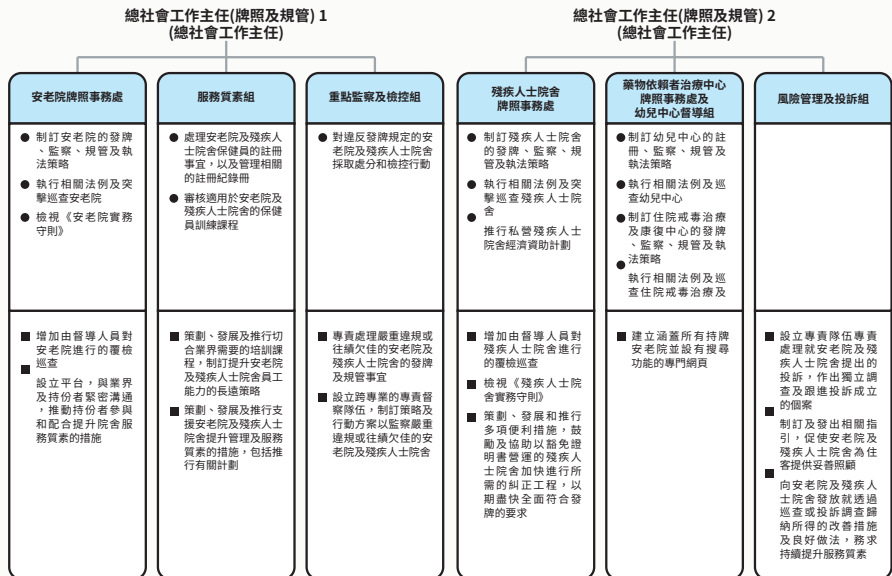
主要職務和職責：

- 就安老院、殘疾人士院舍、住院戒毒治療及康復中心、幼兒中心的發牌、註冊及規管事宜，協助制訂有關的策略和目標；
- 就制訂、推行和檢討與發牌及規管事宜有關的運作程序、監察系統、執法策略、管理實務等，提供全面的指導和指引；
- 就安老院和殘疾人士院舍加強管理和提升服務質素的措施，制訂策略並進行規劃、發展、推行和檢討；
- 監督數據的收集、核對和分析，以持續檢視運作；
- 管理和調配牌照及規管科的人手及其他獲分配的資源，並監督該科的人力策劃與員工培訓，以應付不斷轉變的運作需要；
- 為牌照及規管科的管理及督導員工提供指導及指引。

社會福利署牌照及規管科各總社會工作主任的主要職務

總社會工作主任 (牌照及規管) 1 黃鎮標	電話：2961 7251
總社會工作主任 (牌照及規管) 2 關婉玉女士	電話：2961 8402
總社會工作主任 (牌照及規管) 3 [#] 梁綺莉女士	電話：2961 7502

備註：# 此是新增職位，有關主要職務內容，請於2018年11月7日後致電社署查詢。





3.2 十一區福利辦事處 (福利專員)*

主要職務及職責：

- 規劃地區層面的福利服務，使服務能切合個別社區的需要；
- 與區議會、有關的政府部門和地區組織密切合作，協力在區內推行社會福利政策；
- 與區內非政府機構協調，以便因應區內市民對福利服務的需要，提供所需的服務；
- 在區內建立一個積極主動的外展網絡，幫助有需要的人士和弱勢社群；
- 透過推廣區內的義工服務，倡議建設一個關懷的社區和鼓勵區內的居民幫助有需要的人士；
- 管理及協調區內部門服務單位的運作。

3.3 社會福利署 (安老服務) 改善買位計劃

總社會工作主任謝樹濤*

聯絡電話：2892 5404

功能角色

- 推行「改善買位計劃」，向私營安老院購買宿位，透過改善員工比例和人均面積標準，提高私營安老院的服務水平。
- 陸續把現時在「改善買位計劃」下的甲二級宿位提升為甲一級宿位，以增加較高質素資助宿位的供應，並提升整體私營安老院的質素。

3.4 社會保障部

社會保障科助理署長林偉葉女士*

聯絡電話：2892 5686

主要職務及職責：

- 協助制訂社會保障服務的策略和政策目標；
- 規劃、發展和管理整個社會保障制度；
- 制定並檢討各項社會保障計劃的運作政策、執行指引及工作程序；
- 確保所有社會保障辦事處在推行各項社會保障計劃時做法一致；
- 處理政策事宜，並監督交通意外傷亡援助組、暴力及執法傷亡賠償組及社會保障上訴委員會的工作；
- 監督及檢討緊急救濟政策及運作程序，並在發生自然災害時統籌有關服務；
- 監督檢討及監察社會福利服務所需的統計數據收集及分析工作，以供規劃服務之用；
- 管理獲編配的人手和運用獲批撥的其他資源，以及監督社會保障人員的人力策劃和培訓事宜，以應付不斷轉變的運作需要。

*辦公地址：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈8樓



3.4.1 十八區社會福利署家庭服務部及保障辦事處

- 幫助社會上需要經濟或物質援助的人士，應付基本及特別需要。
- 社會福利署推行毋須供款的社會保障制度，包括綜合社會保障援助計劃、公共福利金計劃、暴力及執法傷亡賠償計劃、交通意外傷亡援助計劃及緊急救濟。

各區社會保障辦事處地址及電話

辦事處	地址	電話號碼 / 電郵地址
港島區		
中西區及離島區	西營盤德輔道西 246 號 東慈商業中心 3 樓	2546 8003 cwifuenq@swd.gov.hk
東涌	東涌逸東 (1) 邨 舟逸樓側地下	3141 7024 tcfuenq@swd.gov.hk
柴灣	柴灣柴灣道 233 號 新翠花園政府合署第 3 層	2557 7868 cwfuenq@swd.gov.hk
銅鑼灣	北角渣華道 333 號 北角政府合 1 2 樓 1212 室	2562 4788 cbfuenq@swd.gov.hk
灣仔	灣仔軒尼詩道 130 號 修頓中心 22 樓 2201 室	2835 1907 cbfuenq@swd.gov.hk
香港仔	黃竹坑深灣道 11 號 雅濤閣商場 2 樓 A 舖	2554 6324 afuenq@swd.gov.hk
東九龍		
藍田	藍田平田邨 平美樓地下 B 及 C 室	2346 7583 lrfuenq@swd.gov.hk

牛頭角	九龍灣臨樂街 19 號南豐商業中心 17 樓 16-19 室	2750 2659 ntkfuenq@swd.gov.hk
東秀茂坪	秀茂坪秀明道秀茂坪商場 3 樓 316A 號舖	2866 3142 smefuenq@swd.gov.hk
西秀茂坪	秀茂坪秀明道 秀茂坪商場 3 樓 316A 號舖	2348 9312 smwfuenq@swd.gov.hk
觀塘	觀塘鴻圖道 22 號 俊匯中心 15 樓 1503-1508 室	2775 1158 ktfuenq@swd.gov.hk
新蒲崗	新蒲崗太子道東 698 號 寶光商業中心 7 樓 701 室	2322 9999 spkfuenq@swd.gov.hk
將軍澳	將軍澳寶林邨 寶林商場 3 樓 1D 室	2701 8843 tkofuenq@swd.gov.hk
慈雲山	黃大仙龍翔道 138 號 龍翔辦公大樓 1 樓 101 室	2327 5083 twsfuenq@swd.gov.hk
黃大仙	新蒲崗太子道東 698 號 寶光商業中心 1 樓 103-106 室	2382 3738 wtsfuenq@swd.gov.hk
西九龍		
九龍城	土瓜灣馬坑涌道 5 號 B 至 5 號 F 中華商場 2 樓 2 號室	2760 1679 kcfuenq@swd.gov.hk
土瓜灣	土瓜灣馬頭圍道 165 號 土瓜灣政府合署 7 樓	2334 5442 tkwfuenq@swd.gov.hk
深水埗	深水埗長沙灣道 303 號 長沙灣政府合署 13 樓 1310 室	2725 5658 sspfunq@swd.gov.hk
石硤尾	石硤尾窩仔街 100 號 石硤尾邨服務設施大樓 6 樓 6B 室	2776 3443 skmfuenq@swd.gov.hk



荔枝角	長沙灣發祥街 55 號 長沙灣社區中心地下	2720 8613 lckfuenq@swd.gov.hk
油尖	油麻地上海街 250 號 油麻地停車場大廈 第二期地下	2384 6707 ytsfuenq@swd.gov.hk
旺角	旺角道 1 號 旺角道壹號商業中心 22 樓	2396 4052 mkfuenq@swd.gov.hk
東新界		
粉嶺	粉嶺璧峰路 3 號 北區政府合署 2 樓 233 室	2675 1624 flfuenq@swd.gov.hk
上水	上水天平邨天平商場 2 樓 202 號	2682 4853 ssfuenq@swd.gov.hk
南大埔	大埔大埔墟鄉事會街 8 號 大埔綜合大樓 4 樓	3183 9302 tpsfuenq@swd.gov.hk
北大埔	大埔汀角路 1 號 大埔政府合署 4 樓	2665 2612 tpnfuenq@swd.gov.hk
南沙田	沙田上禾輦路 1 號 沙田政府合署 8 樓 834 室	2158 6721 stsfuenq@swd.gov.hk
北沙田	沙田小瀝源牛皮沙街 2 號 愉翠商場 M 字樓 1 號	2605 2112 stnfuenq@swd.gov.hk
馬鞍山	沙田小瀝源牛皮沙街 2 號 愉翠商場 M 字樓 1 號	2692 0684 mosfuenq@swd.gov.hk
東元朗	元朗橋樂坊 2 號 元朗政府合署暨大橋街市 6 樓	2477 2351 ylefuenq@swd.gov.hk
西元朗	元朗橋樂坊 2 號 元朗政府合署暨大橋街市 3 樓	2443 2500 ylwfuenq@swd.gov.hk

南天水圍	天水圍天耀邨 耀豐樓地下	3595 2351 tswsfuenq@swd.gov.hk
北天水圍	天水圍天晴邨 服務設施大樓地下 G02 室	2443 2604 tswnfuenq@swd.gov.hk
西新界		
中葵涌	葵涌興芳路 166-174 號 葵興政府合署 8 樓	2422 2502 kwccfuenq@swd.gov.hk
東葵涌	葵涌興芳路 166-174 號 葵興政府合署 5 樓	2422 2502 kwccfuenq@swd.gov.hk
南葵涌	青衣長發邨 敬發樓地下 101 室	2429 2614 kwcsfuenq@swd.gov.hk
西葵涌	葵涌興芳路 166-174 號 葵興政府合署 8 樓	2422 9510 kwcwfuenq@swd.gov.hk
荃灣	荃灣西樓角路 38 號 荃灣政府合署 14 樓	2417 6316 twfuenq@swd.gov.hk
屯門	屯門屯喜路 1 號 屯門政府合署 4 樓	2441 7910 tmfuenq@swd.gov.hk
蝴蝶	屯門海榮路 22 號 屯門中央廣場 27 樓 1-6 室	2467 3189 bfuenq@swd.gov.hk
大興	屯門震寰路 16 號 大興政府合署 3 樓 304 室	2467 2927 thfuenq@swd.gov.hk



3.5 社會福利署醫務社會服務單位 (更新至2018年1月28日)

醫務社會工作者(下稱「醫務社工」)駐於公立醫院和部分專科門診診所，為病人及其家屬提供及時心理社會輔導和援助，協助他們處理或解決因疾病，創傷或殘疾而引起的情緒及生活上的問題。作為臨床小組的成員之一，醫務社工擔當聯繫醫務和社會服務的重要角色，協助病人達至康復和融入社會。

醫院管理局轄下醫院／診所名單

醫院／ 診所名稱	地址	電話號碼	傳真號碼
港島區			
1. 瑪麗醫院	香港薄扶林道 瑪麗醫院J座1樓J122室	2255 3762 2255 3764	2872 8565
2. 黃竹坑醫院	香港香港仔黃竹坑徑2號 黃竹坑醫院地下	2873 7201	2554 7318
3. 西區 精神科中心	香港高街1號F 戴麟趾康復中心南翼地下	2517 8141	2559 9464
4. 東區 尤德夫人 那打素醫院	香港柴灣樂民道3號 東區尤德夫人那打素醫院 主樓1樓081室	2595 6262	2558 6023
5. 東區 尤德夫人 那打素醫院 (精神科)	香港柴灣樂民道3號 東區尤德夫人那打素醫院 東座7樓	2595 6773	2557 4231

九龍				
6.	東九龍 精神科中心	九龍鑽石山斧山道160號 東九龍分科診所一樓	3960 2258	2320 5081
7.	將軍澳醫院	將軍澳坑口寶寧里2號 將軍澳醫院主座大樓一樓	2208 0335 2208 0327	2706 1233
8.	容鳳書 紀念中心	九龍茶果嶺道79號 容鳳書紀念中心2樓	2727 8491	2349 3934
	辦事處分處			
	基督教 聯合醫院 (精神科)	九龍觀塘協和街130號 基督教聯合醫院P座1樓	3949 5178	3949 5654
9.	伊利沙伯 醫院	九龍加士居道30號 伊利沙伯醫院 總辦事處 E座地下G09室 腫瘤科分處 R座6樓613室 老人日間醫院／ 腎科透析中心分處 T座2樓15室	3506 7021 3506 7027 3506 5499 3506 4021	2332 4665 2388 9492 3506 4022
10.	香港 眼科醫院	九龍亞皆老街147 K號 地下	2762 3069	2762 3031
11.	九龍醫院 康復大樓 (2B病房及病人 資源中心除外)	九龍亞皆老街147 B號 九龍醫院康復大樓閣樓	3129 7857	2715 3041



12. 九龍醫院	九龍亞皆老街 147 A 號 九龍醫院正座 2 樓	3129 6193	3129 6192
13. 九龍醫院 (精神科)	九龍亞皆老街 147 A 號 九龍醫院西翼 14	2768 8534	2715 8350
新界			
14. 威爾斯 親王醫院	新界沙田銀城街 30-32 號 威爾斯親王醫院 日間診療大樓 暨兒童病房 2 樓	3505 2400	2648 2235
15. 威爾斯 親王醫院 (精神科)	新界沙田銀城街 30-32 號 威爾斯親王醫院 職員宿舍 B 座 3 樓	3505 3178	2649 7890
16. 沙田醫院	新界沙田亞公角街 33 號 沙田醫院 1 樓	3919 7521	2646 9718
17. 大埔醫院	新界大埔全安路 9 號 大埔醫院地下 D 翼	2607 6304	2664 9640
辦事處分處			
大埔醫院 (兒童及青少年 精神健康中心 辦事處)	新界大埔全安路 11 號 雅麗氏何妙齡那打素醫院 A 座地下	2689 2486	2664 6174
18. 北區醫院	新界上水保健路 9 號 北區醫院 1 樓	2683 7750	2683 7755
19. 天水圍醫院	新界天水圍天壇街 11 號 天水圍醫院醫 4 樓	3513 5391	3513 5392

20. 青山醫院	新界屯門青松觀路 15 號 青山醫院 C 座地下	2456 7401	2454 5384
21. 小欖醫院	新界屯門青松觀路 15 號 青山醫院 C 座一樓 F41 室	2456 7186	2466 3384
22. 屯門醫院	新界屯門青松觀路 屯門醫院特別大樓地下	2468 5330	2454 4614
辦事處分處			
屯門醫院 康復大樓	新界屯門青松觀路康復 大樓三樓	3767 7357	2467 1382
23. 瑪嘉烈醫院	新界葵涌瑪嘉烈醫院道 2-10 號瑪嘉烈醫院 G 座 2 樓 201-203 室	2990 3130	2744 5619
24. 瑪嘉烈醫院荔 景大樓	新界葵涌荔崗街 瑪嘉烈醫院荔景大樓 2 樓 2004 室	2749 8201	2744 0219
25. 葵涌醫院	新界葵涌醫院道 3-15 號 葵涌醫院 H 座 1 樓	2959 8011	2785 7303
辦事處分處			
葵涌老齡精神 科門診部辦事 處分處	新界葵涌麗祖路 77 號 3 樓 葵涌老齡精神科門診部	2742 7266	2742 8840
26. 西九龍 精神科中心	新界葵涌瑪嘉烈醫院道 2-10 號 K 座 10 樓西九龍 精神科中心	2959 8620	2959 8715
27. 北大嶼山 醫院	香港新界東涌松仁路 8 號 北大嶼山醫院 2 字樓	3467 7273	3467 7274



備註：長洲醫院的病人由社會福利署中區及離島綜合家庭服務中心提供服務

地址：香港中環統一碼頭道 38 號海港政府大樓 4 樓

電話號碼：2852 3137

傳真號碼：2541 4130

衛生署轄下診所名單

醫院／ 診所名稱	地址	電話號碼	傳真號碼
港島區			
28. 九龍灣綜合 治療中心	九龍九龍灣啟仁街9號 九龍灣健康中心8樓	2117 0810	2117 0809

資料來源：

社會福利署網站

2016年5月9日立法會CB(2)1411/15-16(03)號文件

2016年12月12日立法會CB(2)350/16-17(07)號文件

3.6 醫院管理局醫務社會服務單位 (更新至2017年2月)

醫院管理局轄下醫院／診所名單			
醫院名稱	地址	電話號碼	傳真號碼
新界			
1. 雅麗氏何妙齡 那打素醫院 (精神科除外)	新界大埔全安路11號	2689 2020	2662 3152
2. 白普理寧養 中心	新界沙田亞公角山路17號	2645 8832	2762 1518
3. 沙田慈氏 護養院	新界沙田亞公角山路30號	2636 7269	2636 7242
4. 仁濟醫院	新界荃灣仁濟街7-11號	2417 8211	2498 3819
5. 博愛醫院	新界元朗凹頭	2486 8140 2486 8141	2486 8095
九龍			
6. 基督教 聯合醫院 (精神科除外)	九龍觀塘協和街130號	3949 4086	3949 5520
7. 靈實醫院	九龍將軍澳靈實路8號	2703 8227	2703 8230
8. 香港佛教醫院	九龍樂富杏林街10號	2339 6253	2339 6298
9. 九龍醫院 (康復大樓 2B病房)	九龍亞皆老街147號A 九龍醫院康復大樓閣樓	3129 7806 3129 7831	3129 7838



10. 廣華醫院	九龍窩打老道 25 號	3517 2900	3517 2959
11. 聖母醫院	九龍黃大仙 沙田坳道 118 號	2354 2285	2324 8719
12. 東華三院 黃大仙醫院	九龍黃大仙 沙田坳道 124 號	3517 3665	3517 3666
13. 明愛醫院	九龍深水埗永康街 111 號	3408 7709	2785 3192
香港			
14. 律敦治及 鄧肇堅醫院	香港灣仔 皇后大道東 266 號	2291 1065	2836 6706
15. 東華東院	香港銅鑼灣東院道 19 號	2162 6413	2162 6416
16. 東華醫院	香港上環普仁街 12 號 東華醫院百週年紀念樓 106 室	2589 8336	2589 8565
17. 麥理浩復康院	香港薄扶林沙灣徑 7 號	2872 7131	2872 7909
18. 東華三院 馮堯敬醫院	香港大口環道 9 號	2855 6236	2904 9021
19. 葛量洪醫院	香港香港仔 黃竹坑道 125 號	2518 2678	2580 7629
20. 春磡角 慈氏護養院	香港春磡角道 128 號	2899 1391	2813 8752

資料來源：醫院管理局網站

3.7 醫院管理局急症醫院 (更新至2018年9月30日)

急症室醫院名單		
醫院名稱	地址	電話號碼
新界及離島		
1. 雅麗氏何妙齡 那打素醫院	新界大埔全安路11號	2689 2000
2. 北區醫院	新界上水保健路9號	2683 8888
3. 博愛醫院	新界元朗坳頭	2486 8000
4. 屯門醫院	新界屯門青松觀路23號	2468 5111
5. 天水圍醫院	新界天水圍天壇街11號	3513 5000
6. 仁濟醫院	新界荃灣仁濟街7-11號	2417 8383
7. 威爾斯親王醫院	新界沙田銀城街30-32號	3505 2211
8. 瑪嘉烈醫院	新界葵涌瑪嘉烈醫院道2-10號	2990 1111
9. 將軍澳醫院	將軍澳坑口寶寧里2號	2208 0111
10. 北大嶼山醫院	香港新界東涌松仁路8號1樓	3467 7000
11. 長洲醫院	長洲東灣長洲醫院路	2986 2100
九龍		
12. 基督教聯合醫院	九龍觀塘協和街130號	3949 4000
13. 伊利沙伯醫院	九龍加士居道30號	3506 8888



14. 廣華醫院	九龍窩打老道 25 號	2332 2311
15. 明愛醫院	九龍深水埗永康街 111 號	3408 7911
香港		
16. 律敦治醫院	香港灣仔皇后大道東 266 號	2291 2000
17. 東區尤德夫人 那打素醫院	香港柴灣樂民道 3 號	2595 6111
18. 瑪麗醫院	香港薄扶林道 102 號	2255 3838

急症醫院均提供全日 24 小時服務，而天水圍醫院提供上午八時至下午八時服務。

資料來源：醫院管理局網站

3.8 勞工支援

勞工處

就業科服務	辦公時間：(2)	2591 1318
「中高齡就業計劃」	辦公時間：(2)	2150 6398
「工作試驗計劃」	辦公時間：(2)	2152 2090
電話就業服務熱線	辦公時間：(1)	2969 0888
職位空缺處理中心熱線	辦公時間：(1)	2503 3377
僱用殘疾人士一般查詢	辦公時間：(1)	2852 4801
「展翅青見計劃」	辦公時間：(1)	2112 9932
「補充勞工計劃」	辦公時間：(1)	2150 6363*

僱員權益及福利

違反僱用兒童及青年的規例投訴熱線	辦公時間：(3)	2815 2200*
舉報僱主沒持有僱員工傷補償保險單	辦公時間：(3)	2815 2200*
舉報欠薪及僱用非法勞工	辦公時間：(3)	2815 2200*

職業安全及健康

查詢職業安全及健康事宜	辦公時間：(1)	2559 2297*
職業健康服務查詢	辦公時間：(1)	2852 4041*
投訴有關工作安全及健康事宜	辦公時間：(1)	2542 2172*
報告工作意外	辦公時間：(1)	2815 0678*

辦公時間：

- (1) 星期一至星期五 (上午九時至下午一時及下午二時至六時十五分)
- (2) 星期一至星期五 (上午九時至下午一時及下午二時至五時三十分)
星期六 (上午九時至中午十二時)
- (3) 星期一至星期五 (上午九時至下午六時十五分)

* 於非辦公時間：設有自動錄音服務



強制性公積金計劃管理局

電話：2918 0102

傳真：2259 8806

總辦事處：葵涌葵昌路51號九龍貿易中心1座8樓

港島辦事處：上環干諾道中88號南豐大廈1201-1207室

九龍辦事處：觀塘觀塘道388號創紀之城1期1座25樓

網址：<http://www.mpfa.org.hk/tch/main/index.jsp>

香港老年學會

為業界提供多種員工培訓及為僱主提供免費招聘平台。

電話：2775 5756

傳真：2775 5586

地址：九龍尖沙咀金巴利道35號金巴利中心1樓

網址：<http://www.hkag.org>

招聘網址：<http://www.ecjobs.hk>

勞資審裁處

勞資審裁處祇處理有最少一名申索人的申索額超過港幣8,000元的，或申索人超過10名的申索。申索人不超過10名，而每人的申索額都不超過8,000元的申索，會由小額薪酬索償仲裁處處理。

電話：2625 0020

傳真：2513 6797 / 2625 0556

地址：油麻地加士居道36號

電郵：labourtribunal@judiciary.hk



小額薪酬索償仲裁處

電話：2927 8000

地址：九龍長沙灣道303號長沙灣政府合署十樓

網址：https://www.judiciary.hk/tc/crt_services/pphlt/html/labour.htm#27

人民入境事務處

電話：2824 6111

傳真：2877 7711

網址：<https://www.immd.gov.hk>

電郵：enquiry@immd.gov.hk



3.9 樓宇支援

屋宇署

屋宇署熱線：2626 1616 (由「1823」接聽) 1823 (24小時運作)

僭建物投訴熱線：2626 1313

傳真：2537 4992

地址：九龍旺角彌敦道750號始創中心12樓

網址：<https://www.bd.gov.hk>

電郵：enquiry@bd.gov.hk

香港斜坡安全

社區諮詢服務組電話：2760 5800

斜坡安全熱線：1823

電郵：hkss@cedd.gov.hk

消防處

熱線電話：2723 8787 / 2723 2233

24小時消防聯絡中心備辦有關消防危險及危險品的投訴及查詢

電話：2723 8787

牌照及審批總區

電話：2733 7619

傳真：2367 3631

地址：九龍尖沙咀東康莊道1號消防總部大樓

網址：<https://www.hkfsd.gov.hk/chi/index.html>

電郵：lcpolic2@hkfsd.gov.hk

分區辦事處詳細資料：<https://www.hkfsd.gov.hk/chi/enquiry/distrib/>

滲水聯合辦事處 (屋宇署 / 食物環境衛生署)

地區	電話號碼	地址
東區 ¹	3589 4902	香港柴灣道 338 號 柴灣市政大廈 6 字樓 616A 室
灣仔區	2507 3364	香港銅鑼灣渣甸街 59 號燈籠洲街市三樓
中西區	2545 0506	香港皇后大道中 345 號上環市政大廈 10 字樓
南區	2552 8406	香港香港仔大道 203 號 香港仔市政大廈 4 字樓
離島區	2852 3410	香港中環統一碼頭道 38 號 海港政府大樓 6 字樓
大埔區	3183 9119	新界大埔鄉事會街 8 號大埔綜合大樓 3 字樓
觀塘區	3102 7346	九龍觀塘瑞和街 9 號瑞和街市政大廈 7 字樓
九龍城區 ²	2382 5682	九龍九龍城衙前圍道 100 號 九龍城市政大廈 3 字樓
深水埗區	2729 1446	九龍深水埗基隆街 333 號 北河街市政大廈 4 字樓
旺角區	2749 3611	九龍旺角花園街 123 號 A 花園街市政大廈 6 字樓
油尖區	2302 1299	九龍油麻地寶靈街 17 號官涌市政大廈 3 字樓
黃大仙區	2328 6531	九龍彩虹道 121 號大成街街市大樓 3 字樓
西貢區	3740 5100	新界將軍澳培成路 38 號 西貢將軍澳政府綜合大樓 8 樓
葵青區	2420 9204	新界葵涌興芳路 166-174 號 葵興政府合署 9 字樓
荃灣區	2212 9701	新界荃灣楊屋道 45 號楊屋道市政大廈 3 字樓
屯門區	2146 8642	屯門屯喜路 1 號屯門政府合署 1 字樓
元朗區	2475 3433	新界元朗橋樂坊 2 號元朗政府合署 2 字樓
北區	2679 2812	新界上水智昌路 13 號石湖墟市政大廈 4 字樓

¹ 區域辦事處 1 (設於以上地址) / ² 區域辦事處 2 (設於以上地址)



土地審裁處

電話：2771 3034

傳真：2384 4896

地址：油麻地加士居道38號

網址：https://www.judiciary.hk/zh/court_services_facilities/lands.html

3.10 科技支援

工業貿易署

電話：2392 2922

地址：香港九龍城協調道3號工業貿易大樓

電郵：enquiry@tid.gov.hk

創新及科技局

電話：3655 4787

傳真：2702 6036

地址：香港添馬添美道2號政府總部西翼20樓

電郵：itbenq@itb.gov.hk

3.11 地區支援

民政事務總署

電話：2835 2500

傳真：2834 7649

郵寄地址：香港灣仔軒尼詩道 130 號修頓中心 29 樓民政事務總署署長

網址：<https://www.had.gov.hk>

電郵：hadgen@had.gov.hk

民政事務專員角色

1. 在地區的層面上，是有關民政事務處的主管，及香港特別行政區政府的代表；
2. 直接監督地區行政計劃在區內的運作；
3. 負責落實及統籌地區計劃的實施，確保當局適當地跟進區議會所作出的建議，及促進區內居民參與地區事務；
4. 與社區的各階層人士保持密切的聯絡，並向政府反映他們所關注的事務及問題；
5. 確保透過部門之間的磋商及合作迅速解決地區問題；
6. 為區議會及部門之間的橋樑。當工會、法人團體與居民之間有爭議時，擔當調停的角色；及
7. 在緊急的情況下，協調救援服務。

各區民政諮詢中心地址及電話

	電話號碼	地址
中西區	2189 2819	香港中環統一碼頭道 38 號 海港政府大樓地下
東區	2886 6531	香港西灣河太安街 29 號東區法院大樓地下
南區	2814 5720	香港香港仔海傍道 3 號逸港居地下
灣仔	2575 2477	香港灣仔柯布連道 2 號地下
九龍城	2621 3401	九龍紅磡庇利街 42 號 九龍城政府合署低層地下
觀塘	2342 3431	九龍觀塘觀塘道 398 號嘉域大廈地下
深水埗	2728 0781	九龍深水埗長沙灣道 303 號 長沙灣政府合署地下
黃大仙	2322 9701	九龍黃大仙龍翔道 138 號 龍翔辦公大樓 2 樓 201 室
油尖旺	2399 2111	九龍旺角聯運街 30 號旺角政府合署地下
離島 - 長洲	2981 1060	長洲新興街 22 號地下
離島 - 梅窩	2984 7231	大嶼山梅窩銀礦灣路 2 號梅窩政府合署地下
離島 - 東涌	2109 4953	大嶼山東涌美東街 6 號東涌郵政局大廈 1 樓
葵青	2425 4602	新界葵涌興芳路 166 - 174 號 葵興政府合署 2 樓
北區	2683 2913	新界粉嶺璧峰路 3 號北區政府合署地下
西貢	3740 5347	將軍澳坑口培成路 38 號 西貢將軍澳政府綜合大樓地下
沙田	2606 5456	新界沙田上禾輦路 1 號沙田政府合署地下
大埔	2654 1262	新界大埔汀角路 1 號大埔政府合署地下
荃灣	2492 5096	新界荃灣青山公路荃灣段 174 - 208 號 荃灣多層停車場大廈 1 樓
屯門	2451 1151	新界屯門屯喜路 1 號屯門政府合署 2 樓
元朗	2474 0324	新界元朗青山公路 (元朗段) 269 號 元朗民政事務處大廈地下

大廈管理資訊中心

電話：2835 2500

傳真：2147 0984

地址：香港灣仔軒尼詩道 130 號修頓中心 31 樓

網址：https://www.buildingmgt.gov.hk/tc/comments_and_enquiry/11_4.htm

電郵：bm_enq@had.gov.hk

地區大廈管理聯絡小組聯絡方法

	電話號碼	地址
中西區	2119 5010	堅尼地城石山街 12 號 堅尼地城社區綜合大樓 11 樓
東區	3427 3469	銅鑼灣福蔭道 7 號銅鑼灣社區中心 1 樓
南區	2814 5763	香港仔海傍道 3 號逸港居 1 字樓
灣仔	2835 1999	軒尼詩道 130 號修頓中心 21 樓 2104 室
九龍城	2621 3406	九龍紅磡庇利街 42 號九龍城政府合署 7 樓
觀塘	2171 7465	九龍觀塘道 392 號創紀之城 6 期 21 樓
深水埗	2150 8175	長沙灣道 303 號長沙灣政府合署 4 字樓
黃大仙	2324 1871	龍翔道 138 號龍翔辦公大樓 6 樓
油尖旺	2399 2155	聯運街 30 號旺角政府合署 1 樓
北區	2675 1719	粉嶺璧峰路 3 號北區政府合署 3 樓
西貢	3740 5351	將軍澳坑口培成路 38 號 西貢將軍澳政府綜合大樓六樓
沙田	2158 5388	上禾輦路 1 號沙田政府合署 4 樓
大埔	2654 1262	汀角路 1 號大埔政府合署 2 樓
離島	2852 4318	中環統一碼頭道 38 號海港政府大樓 20 樓
葵青	2494 4543	葵涌興芳路 166-174 號葵興政府合署 5 樓
荃灣	3515 5654	青山公路荃灣段 174-208 號 荃灣多層停車場大廈 1 樓
屯門	2451 3466	屯門屯喜路 1 號屯門政府合署 2 樓
元朗	2470 1125	青山道 269 號元朗民政事務處大廈 4 樓



3.12 法律支援

法律援助署

辦事處地址	服務
總部	
香港金鐘道 66 號 金鐘道政府合署 24 至 27 樓	● 民事及刑事法律援助申請及審查 ● 刑事訴訟 ● 人身傷害訴訟 ● 訟費核算 ● 執行判決
香港分處	
香港灣仔告士打道 5 號 稅務大樓 30 樓	● 家事訴訟 ● 追討欠薪 (只處理由勞工處轉介的個案)
九龍分署	
九龍旺角聯運街 30 號 旺角政府合署地下及 3 樓	● 民事法律援助申請及審查 (僱員補償申索個案除外)

電話：2537 7677 (24 小時交互式話音回應系統)

傳真：2537 5948

電郵：ladinfo@lad.gov.hk

監護委員會

為年滿 18 歲的弱智或精神紊亂人士委任監護人，例如：精神病患者、患有老人癡呆症、中風或腦部受損人士等。

電話：2369 1999

傳真：2739 7171

地址：九龍尖沙咀漢口道 28 號亞太中心 807 室

網址：<http://www.adultguardianship.org.hk>

電郵：gbenquiry@adultguardianship.org.hk

3.13 水電支援

水務署

24小時客戶服務熱線：2824 5000

傳真：2802 7333

網址：<https://www.wsd.gov.hk/>

電郵：wsdinfo@wsd.gov.hk

客戶諮詢中心	地址
灣仔客戶諮詢中心	灣仔告士打道7號入境事務大樓1樓
大角咀客戶諮詢中心	大角咀鐵樹街41號地下
沙田客戶諮詢中心	沙田上禾輦路1號沙田政府合署3樓
大埔客戶諮詢中心	大埔汀角路1號大埔政府合署4樓
屯門客戶諮詢中心	屯門屯喜路1號屯門政府合署7樓

中華電力有限公司

緊急服務電話(24小時服務)：2728 8333

傳真：2678 6368

網址：<https://www.clp.com.hk>

電郵：csd@clp.com.hk

港燈電力投資有限公司

客戶緊急服務電話：2555 4999 中文(24小時)

「短訊查詢」服務：6681 3411

傳真：2510 7667

網址：<https://www.hkelectric.com/zh>

電郵：customerservices@hkelectric.com



香港中華煤氣有限公司

24小時客戶服務熱線：2880 6988

網址：<https://www.towngas.com/tc/Home>

電郵：ccd@towngas.com

9號颱風下求助電話／最新資訊：

警方（緊急求助）：999

渠務署（渠務熱線）：2300 1110

民政事務總署（庇護中心資料）：2835 1473

土木工程拓展處（斜坡安全熱線）：1823

中電（緊急服務）：2728 8333

港燈（緊急服務）：2555 4999

天文台：<http://www.hko.gov.hk/contentc.htm>

中央氣象台：<http://www.nmc.cn/>

聯合颱風警報中心：<https://pzal.ndbc.noaa.gov/collab/jtwc/>



3.14 其他支援

長者資訊網站

長者接送

diamondcab 鑽的

二十四小時報價及預約「鑽的」熱線：2760 8771

長青網

網址：<https://www.e123.hk>

松柏之聲

網址：<http://thevoice.org.hk/indexCC.htm>

紓緩治療

HASLink 協力 - 醫院管理局

網址：<http://www3.ha.org.hk/ehaslink/issue94/tc/cover-02-tc.html>

網址：<http://www3.ha.org.hk/ehaslink/issue94/tc/cover-04-tc.html>

善寧會

電話：2331 7000

網址：<https://www.hospicecare.org.hk>

電郵：service@hospicecare.org.hk

贐明會

電話：2361 6606

網址：<https://www.cccg.org.hk>

電郵：cccg@cccg.org.hk



第4章

安老業諮詢及法定委員會

4.1 安老事務委員會

委員會於1997年成立，主要職責是向政府提供建議，制訂全面的安老政策。委員會成員包括從事安老服務及其他界別的專業人士、學者和地區領袖。

職權範圍

- 就制訂全面的安老政策，包括與老人在護理、住屋、經濟保障、醫療衛生、心理、就業，以及康樂等方面的需要有關的事宜，向政府提供意見；
- 統籌各項安老計劃和服務的策劃和發展工作，並在考慮人手、財政和其他可用的資源後，向政府建議實施的先後次序；以及
- 在落實各項安老政策和計劃時進行監察，並向政府提出建議，確保達到既定目標。

主席：林正財醫生, BBS, JP 由行政長官委任

電話：3655 5861

地址：香港添馬添美道2號政府總部西翼十樓

電郵：elderlyc@lwb.gov.hk



4.2 社會福利諮詢委員會

委員會透過勞工及福利局局長，就所有有關社會福利政策的事宜，向政府提供意見，並持續檢視各項社會福利服務。委員會主席及成員均為非政府人員，由行政長官委任。勞工及福利局局長或其代表和社會福利署署長均會列席委員會的會議。

主席：羅榮生先生, SBS, JP 由行政長官委任

電話：2810 3432

諮詢處：香港添馬添美道2號

政府總部西翼十一樓勞工及福利局

4.3 整筆撥款督導委員會

職權範圍

- 監察整筆撥款津助制度（下稱「津助制度」）的推行情況，並找出尚待改善之處；
- 討論推行津助制度產生的問題及建議解決方法；
- 促進社會福利署、非政府機構及其員工和服務使用者之間對推行津助制度的溝通和資訊與經驗的交流；
- 監察整筆撥款獨立檢討委員會在2008年12月發表的「整筆撥款津助制度檢討報告」中提出並為當局所接納的建議的推行情況；以及
- 為非政府機構制訂推行津助制度的《最佳執行指引》。

主席：社會福利署署長葉文娟女士, JP 由勞工及福利局局長委任



4.4 整筆撥款獨立處理投訴委員會

整筆撥款獨立處理投訴委員會(下稱「委員會」)乃根據2008年12月發布的《整筆撥款津助制度檢討報告》(《報告》)中第33項建議,於2009年4月成立,以處理與整筆撥款有關但接受津助的非政府機構未能妥善解決的投訴。委員會亦會向社會福利署(社署)匯報其決定和建議,以便社署採取適當的跟進行動,改善整筆撥款津助制度。

職能

- 接受與整筆撥款有關而非政府福利機構未能妥善解決的投訴。
- 處理與整筆撥款有關的投訴,例如非政府機構不當使用整筆撥款的投訴、因非政府機構管理層的決策而直接影響服務表現的投訴,及非政府機構未能符合服務規定的投訴。
- 向社署匯報委員會的決定和建議,以便該署採取適當的跟進行動,改善整筆撥款津助制度。

4.5 虐待長者問題工作小組

待長者問題工作小組由社會福利署助理署長(安老服務)擔任主席,成員包括有關政策局、政府部門、安老事務委員會委員、香港社會服務聯會及專上學院的代表。工作小組負責就有關打擊虐待長者問題的策略提供意見。

職權範圍

- 探討香港虐待長者的情況;
- 建議處理虐待長者問題的策略、方法和工作計劃;及
- 擬訂推行有關計劃的架構。

主席：社會福利署助理署長(安老服務)陳德義

成員名單：安老事務委員會代表、勞工及福利局代表、香港警務處代表、衛生署代表、社會福利署代表、醫院管理局代表、香港社會服務聯會代表、專上學院代表、社會服務界代表。

4.6 社會福利署「檢視安老院實務守則及安老法例」工作小組

職權範圍

- 主要是檢視現時的《安老院實務守則》、《殘疾人士院舍實務守則》、《安老院條例》及《殘疾人士院舍條例》探討需要改善的範疇及可行措施，並提出具體的修訂建議。

主席：社會福利署署長葉文娟女士, JP

成員名單：立法會議員、來自營辦安老院及殘疾人士院舍服務的非政府機構及私營業界、安老事務委員會及康復諮詢委員會、學術界、服務使用者或照顧者、獨立人士，以及香港社會服務聯會和勞工及福利局的代表。

4.7 社會福利署十八區社會服務協調委員會

職權範圍

- 識別地區的福利需要和特有問題，然後訂定工作的緩急次序，並處理需要借助跨界別和跨服務介入策略解決的地區福利事宜；
- 制訂整體策略和地區福利計劃，並根據所確定的服務需要和所訂定的緩急次序，促進區內居民的福祉；以及



- 推動區內跨界別和跨服務的合作，加強區內不同服務系統的協調配合。

主席：社會福利署黃大仙及西貢區福利專員呂少英女士

成員名單：由社會福利署黃大仙及西貢區福利專員擔任主席，並邀請區內各界人士擔任委員。由於委員會將負責處理地區的整體福利和跨服務事宜，故此適宜由較高層人員代表機構參與，例如由非政府機構的主管或服務統籌人員擔任成員。

4.8 職業安全健康局諮詢委員會

職業安全健康委員會（以下簡稱職安委），其委員多是工聯屬會中各主要行業出席勞工處或職安局行業安全健康委員會的代表、建造業訓練局、安全主任註冊諮詢委員會、以及各賠償基金的成員等。

職安委的主要職責範圍包括：

- 關注本港職業安全及健康問題，促請有關方面積極重視；
- 研究與職業安全健康有關的法例，爭取訂立及改善法例；
- 推廣宣傳職業安全健康知識，協助工會舉辦有關宣傳活動。

4.9 僱員再培訓局健康護理業諮詢委員會

僱員再培訓局成立不同的「行業諮詢網絡」，廣納行業內對培訓人力資源有承擔及對行業發展有遠見的熱心人士，包括不同行業的商會、工會、專業團體的代表，強化本局與業界的伙伴關係，加強溝通，「行業諮詢網絡」委員就其所屬行業範疇，向本局反映行業的就業前景、技能要求，以及培訓需要，並就本局現有課程的設計與及新課程的發展，提供意見，使其緊貼市場

轉變，作為本局業界的橋樑。

召集人：林正財醫生, BBS, JP

成員名單：香港社會服務聯會代表、香港安老服務協會代表、全港私營安老院同業會代表、香港家庭福利會代表、香港醫學會代表、香港老年學會代表、醫院診所護理業職工會代表、健康服務從業員協會代表、社區及院舍照顧員總工會代表、香港浸信會醫院代表、醫院管理局代表、衛生署代表、社會福利署代表。

4.10 教育局資歷架構安老服務諮詢委員會

教育局協助不同行業及界別成立行業培訓諮詢委員會或跨行業培訓諮詢委員會（簡稱諮委會），包括行業主要僱主、僱員、專業團體及監管機構代表。諮委會為持分者提供平台，讓他們能夠攜手推展資歷架構，並就行業的培訓需求及人力發展交換意見。

諮委會的主要工作是就有關行業的主要職能範疇制訂能力標準（即《能力標準說明》），並就發展行業的「過往資歷認可」機制向政府提供意見，以認可從業員在工作場所獲得的經驗及能力。此外，諮委會亦在業界推廣及推行資歷架構的過程中，擔當著重要的角色。

主席：林正財醫生, BBS, JP

電話：3793 3955

地址：香港灣仔皇后大道東248號陽光中心9樓901-903室

電郵：hkqf@edb.gov.hk



第5章

安老行業小黃頁

5.1 醫療用品供應商

1. 公司名稱：**聖地獅龍科技(香港)有限公司**
電話：6872 8298
傳真：2994 9811
地址：香港九龍界限街43號恒富大廈14樓B室
2. 公司名稱：**文化村**
電話：2780 3882
地址：香港中環干諾道中號永安大廈地下E1及E2
網址：<https://www.culturehomes.com.hk>
3. 公司名稱：**裕發行**
電話：2787 9822
傳真：3909 0984
地址：新界葵涌青山公路319-325號
業成街1-4號東聯工業大廈2樓全層
網址：<http://www.yufathong.com.hk>

5.2 消防工程承辦商

公司名稱：**天保工程(香港)有限公司**
電話：2612 1880
傳真：2612 2801
地址：葵涌葵豐街2-16號鐘意恒勝中心6樓603F室
電郵：info@tinpoeng.com

5.3 電器產品

公司名稱：**偉明電業發展有限公司**

電話：2197 8200

傳真：2994 9811

地址：新界荃灣德士古道 220 號

荃灣工業中心 8 樓西翼 01, 03, 05 室

電郵：ts.hui@ycy.com.hk

5.4 外勞中介公司

1. 公司名稱：**江門市對外勞動服務(香港)有限公司**

電話：2545 4690

傳真：2544 5897

2. 公司名稱：**福建省對外勞務合作公司**

電話：2578 8566

傳真：3747 5935

3. 公司名稱：**中國福建勞務(香港)出口有限公司**

電話：2332 1387

傳真：2332 6177

地址：香港北角英皇道 373 號上潤中心 11 字樓 B 室

4. 公司名稱：**中福(香港)有限公司**

電話：2895 5012

傳真：2890 3114



5.5 保險公司

公司名稱：**怡和保險顧問有限公司**

電話：6183 6180

地址：香港港島東太古城太古灣道 12 號太古城中心 4 座 5 樓

5.6 會計師公司

1. 公司名稱：**安力會計師行有限公司**

電話：2332 4462

傳真：2332 4483

地址：香港九龍彌敦道 573 號富運商業中心 22 字樓 A 室

電郵：Maggie.fung@onric.com.hk

2. 公司名稱：**華普天健（香港）會計師事務所有限公司**

電話：2810 0178

傳真：2521 7783

地址：香港中環德輔道中 121 號遠東發展大廈 5 樓

網址：<http://www.worldlinkcpa.com>

5.7 顧問律師

1. 公司名稱：**李廣耀律師事務所**

電話：2294 0303

傳真：2294 0063

地址：香港灣仔軒尼詩道 60 號上海實業大廈 12 樓 1203 室

電郵：pl@philipkyleeco.com.hk

2. 公司名稱：**林啟誠律師事務所**

電話：2302 1144

傳真：2302 1117

地址：香港九龍旺角彌敦道 204-206 號

遠東發展大廈 6 樓 603 室

電郵：office@dl.hq.com.hk

5.8 顧問則師

公司名稱：**張國豪則師**

電話：9173 9797

傳真：2817 7893

地址：香港皇后大道中 78-180 號香港珠寶大廈 16 樓 F 室

電郵：jnjho@netvigator.com

5.9 院舍裝修／傢俬設備

1. 公司名稱：**WEBBER**

電話：2337 1007

傳真：2994 9811

地址：Unit H,6/F,Superluck Industrial Centre,
Phase 2 No. 57 Sha Tsui Road,
Tsuen Wan,N.T.

網址：<https://www.wn-int.com/zh-hant/>

2. 公司名稱：**新業工程有限公司**

電話：2434 1682

傳真：2434 1764

地址：新界荃灣白田壩街 23-39 號
長豐工業大廈高座 11 樓 01 室

電郵：info@sunyip.hk

5.10 復康服務公司

- 1 公司名稱：**利加復康資源及顧問服務有限公司**

電話：3590 5881

傳真：3482 1646

地址：屯門井財街 19 號嘉熙大廈 A5 號 1B 鋪

電郵：info@ricarehab.com



2 公司名稱：**麥堅時復康中心**

電話：2375 2328

傳真：3020 9580

地址：九龍長沙灣道青山道 704 號合興工業大廈 5 樓 C 室

網址：<http://www.marehab.com.hk>

5.11 疫苗上門服務

1. 公司名稱：**偉思顧問服務有限公司**

電話：2320 2312

傳真：2320 2308

地址：九龍新蒲崗大有街 29 號宏基中心 2 樓 206 室

2. 公司名稱：**緻仁醫療**

電話：2468 2248

傳真：2468 2718

地址：香港中環皇后大道中 33 號萬邦行 2108 室

網址：<http://www.dedicare.hk>

5.12 脊骨神經科服務

公司名稱：**香港脊骨神經科醫學院基金**

電話：3998 3208

傳真：3998 3222

地址：香港灣仔軒尼詩道 8-12 號中港大廈 11 樓

5.13 眼科視光學診所之中風驗眼計劃

公司名稱：**香港護眼**

電話：2346 1138

地址：九龍彌敦道 555 號九龍行 11 樓 1103 室

網址：<http://www.eyecarehk.com>

讀者意見調查表

[請於方格內填上✓號]

- 1) 你認為這本書的內容，對貴公司有沒有幫助？
- ☐ 有，可選擇多於一項：
- ☐ 藉此吸收新知識
 - ☐ 建立生意網絡
 - ☐ 解決經營 / 運作問題
 - ☐ 開拓本地 / 外地市場
 - ☐ 幫助貴公司未來發展
 - ☐ 其他 (請說明 _____)
- ☐ 沒有
- 2) 你認為這本書的內容是否能提供有用的資料？
- ☐ 能
- ☐ 不能，可選擇多於一項：
- ☐ 不夠深入
 - ☐ 過於複雜
 - ☐ 其他 (請說明 _____)
- 3) 你認為這本書應包括哪些的內容？
- _____
- 4) 長遠而言，你認為這本書，對增加貴公司 / 行業的競爭力有沒有幫助？
- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 非常有幫助 | | | 完全沒有幫助 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
- 5) 你會否將這本書中所提供之建議應用於公司日常運作？
- ☐ 會
- ☐ 不會 [請答第 6 題]
- 6) 你為什麼不考慮將這些建議應用在日常運作中？ (可選擇多於一個原因)
- ☐ 建議不適合貴公司。
 - ☐ 建議過於複雜，未能應用。
 - ☐ 資金 / 人力成本過高，未能應用。
 - ☐ 建議並無新意，類似的方法已在應用中。
 - ☐ 其他 (請說明 _____)



7) 你對這本書的整體滿意程度如何？

非常有幫助

完全沒有幫助

☐☐☐☐

1

2

3

4

原因：_____

8) 其他意見：_____

背景資料

i) 閣下的身份：

☐ 僱主

☐ 僱員

ii) 貴公司所屬行業：

☐ 製造業：(請選擇以下一項分類)

☐ 化學及生物科技

☐ 電子及電器產品

☐ 飲食製造

☐ 工業機器

☐ 珠寶首飾

☐ 金屬製品

☐ 塑膠

☐ 印刷及出版

☐ 紡織及製衣

☐ 玩具

☐ 鐘錶

☐ 其他 (請註明 _____)

☐ 非製造業：(請選擇以下一項分類)

☐ 銀行、保險及其他金融服務

☐ 建造

☐ 環保

☐ 電影及數碼娛樂

☐ 進出口貿易

☐ 資訊科技服務

☐ 物流及運輸

☐ 旅遊

☐ 批發及零售

☐ 飲食及酒店

☐ 電訊

☐ 地產

☐ 專業服務 (請註明 _____)

☐ 其他 (請註明 _____)

多謝您寶貴意見！

填妥問卷後，請傳真至
香港生產力促進局 (852) 2788 5878

參考資料

<https://www.swd.gov.hk/tc/index/>

https://www.censtatd.gov.hk/home/index_tc.jsp

<https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/fc/esc/papers/e16-22c.pdf>

https://www.immd.gov.hk/hkt/services/visas/imported_worker.html#secondTab

https://www.bd.gov.hk/sc/documents/code/bmg/BDG_CHI.pdf

<https://www.labour.gov.hk/tc/tele/content.htm>

https://www.judiciary.hk/tc/crt_services/pphlt/html/labour.htm

https://www.had.gov.hk/tc/contact_us/comment_c.htm

<https://www.adultguardianship.org.hk>

https://www.buildingmgt.gov.hk/tc/comments_and_enquiry/11_4.htm

<https://www.had.gov.hk/>

<http://www.mpfa.org.hk/tch/main/index.jsp>

<https://www.wsd.gov.hk/tc/contact-us/customer-enquiry-centres/index.html>

<https://www.hkelectric.com/zh/contact-us>

<https://www.towngas.com/tc/Home>

<https://www.clp.com.hk/zh>

<http://hkciea.org.hk/> 中小企業發展支援基金 /

https://elderlyinfo.swd.gov.hk/tc/ccsv_rsps.html

<https://www.chp.gov.hk/tc/features/45849.html>

<https://www.policyaddress.gov.hk/2017/chi/agenda.html>

<https://www.policyaddress.gov.hk/2018/chi/agenda.html>

<http://www.ha.org.hk>

<http://www.elderlyservices.org.hk/>

<http://www.tesa.org.hk>

莫世民 (2015)。《安老院舍與社會工作》。香港：非營利組織卓越管理有限公司

主辦機構



香港安老服務協會

The Elderly Services Association of Hong Kong

執行機構



Hong Kong Productivity Council

香港生產力促進局

資助機構

「中小企業發展支援基金」撥款資助

Funded by SME Development Fund



工業貿易署

Trade and Industry Department

在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。