

目錄

	頁數
統計表一覽	2
統計圖一覽	3
(一) 研究背景	4
(二) 研究方法	5
(三) 受訪者的基本資料	6
(四) 研究結果 — 學生輔導服務工作情況	9
(五) 研究結果 — 專業督導的情況	12
(六) 研究結果 — 離職意欲	15
(七) 結論及建議	18
(八) 附錄	19

統計表一覽

<u>統計表</u>	<u>頁數</u>
表一：受訪者性別	6
表二：受訪者職位	6
表三：全職或兼職	6
表四：學校的班數	7
表五：學校專責全方位輔導服務的人手	7
表六：受訪者的基本訓練	7
表七：受訪者於現校從事學生輔導服務的年資	8
表八：受聘機構	8
表九：不同年資受訪者的個案數目	9
表十：負責提供督導的人員	12
表十一：負責提供督導的人員數目	12
表十二：督導內容	14
表十三：離職原因	17

統計圖一覽

<u>統計圖</u>	<u>頁數</u>
圖一：不同年資受訪者的個案數目	9
圖二：各類工作所佔的比例	10
圖三：實際工作時間	11
圖四：接受督導的時間	13
圖五：專業督導足夠與否	13
圖六：離職意欲	15
圖七：不同離職意欲的受訪者超時工作的情況	15
圖八：不同離職意欲的受訪者所接受的督導時間	16
圖九：對督導足夠與否持各類看法的受訪者的離職意欲	16

一. 研究背景

- 1.1 全方位學生輔導服務於二零零二至零三學年開始，由教育局向公營小學提供輔導人手或學生輔導服務津貼，即學校可以直接聘請學生輔導主任(SGO)或輔導老師(SGT)，或以教育局提供的津貼自行聘請學生輔導人員(SGP)或向非政府機構購買派駐學校的學生輔導人員(SGP)的服務¹。全方位學生輔導服務的服務範疇主要包括政策及組織、學生個人成長教育、支援服務及輔導服務的工作²。
- 1.2 教育局一直以 5 至 17 班及 18 班以上的模式將全港公營小學分為兩類，分別向每間學校提供 0.5 份學生輔導津貼及 1 份學生輔導津貼。業界對此津貼模式把不同班數的學校粗略分為兩層津助額的做法有相當大的意見，認為有關措施忽略被歸類於同一津助類別的學校的班數有可能存在很大差異，以及只獲 0.5 份津貼的學校難以聘請適合的輔導人手等問題。經關注組及業界多次向教育局反映關注，當局於二零一二至一三學年起，在原有的學生輔導服務津貼外，按班數向每間小學提供相當於每班每年 1.5 萬的額外津貼。
- 1.3 此外，業界人士一直關注全方位學生輔導服務的資源不足、欠缺常規化的人手編制、工作量大、投標制度導致短期合約和人手不穩定、缺乏專業督導、人手流失率高等問題。立法會張國柱議員辦事處與於 2010 年成立的小學輔導服務關注組多年來就上述業界所關注的議題透過進行研究調查、舉辦研討會、發起聯署行動、約見政府官員及舉行請願行動，就有關政策倡議改善及檢討。
- 1.4 立法會張國柱議員辦事處及小學輔導服務關注組為了解現時全方位學生輔導服務前線輔導人員的工作情況及所遇到的困難，從而作出改變政策及服務的建議，因此進行是次問卷調查。

¹ 此研究報告中以學生輔導人手為學生輔導主任(SGO)、輔導老師(SGT)及學生輔導人員(SGP)的總稱。

² 香港特別行政區政府教育局，《學生輔導服務 - 資料便覽》，2012 年。

http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/teacher/student-guidance-discipline-services/projects-services/sgs/comprehensive-student-guidance/1974_20120419_chi.pdf

二. 研究方法

- 2.1 是次問卷調查於 2014 年 6 月至 7 月進行，於 6 月中旬以郵寄方法向全港 518 所公營小學的學生輔導主任、學生輔導老師或學生輔導人員寄出問卷。
- 2.2 問卷的內容包括受訪者的基本資料、學生輔導服務工作情況、專業督導的情況及離職意欲等範疇，以探討前線學生輔導人手的工作量、得到的支援及所面對的困難等。
- 2.3 問卷調查是以不記名的方式進行。受訪者可以透過郵寄或圖文傳真回覆問卷，亦可以於問卷上提供的網址直接填寫網上問卷。
- 2.4 回收問卷的期限截至 2014 年 7 月 15 日為止，共收回 106 份有效問卷，由於一所小學可能聘用超過一名學生輔導人手，因此收回的問卷數目只反映受訪者的人數，而不能代表受訪者來自於的學校數目。

三. 受訪者的基本資料

3.1 性別

在 106 名受訪者當中，其中 91 人(86%)為女性；15 人(14%)為男性。

表一：受訪者性別 (n = 106)	受訪者人數	百分比
男性	15	14%
女性	91	86%

3.2 職位

接近半數(47%)受訪者的職位為學生輔導人員(助理社會工作主任)；35%受訪者的職位為學生輔導人員(社會工作助理)；10%受訪者的職位為學生輔導老師；而小學學位教師-學生輔導老師、學生輔導人員及學生輔導主任則分別佔 3%、2%及 1%。

表二：受訪者職位 (n = 106)	受訪者人數	百分比
PSM-SGT 小學學位教師-學生輔導老師	3	3%
SGT 學生輔導老師	11	10%
SGO 學生輔導主任	1	1%
SGP(SWA) 學生輔導人員(社會工作助理)	37	35%
SGP(ASWO) 學生輔導人員(助理社會工作主任)	50	47%
SGP 學生輔導人員	2	2%
其他	2	2%

3.3 全職或兼職

有 99 名(93%)受訪者為全職學生輔導人手；另外 6 名受訪者為五成至六成時間兼職全職學生輔導人手；其餘 1 名受訪者沒有列明兼職時間。

表三：全職或兼職 (n=104)	受訪者人數	百分比
全職	99	93%
兼職	7	7%

3.4 學校的班數

有 38%受訪者所工作的學校有 18 至 24 班；33%受訪者所工作的學校有 25 班或以上；17%受訪者所工作的學校有 12 至 17 班；12%受訪者所工作的學校有 5 至 11 班。

表四：學校的班數 (n=104)	受訪者人數	百分比
5 至 11 班	12	12%
12 至 17 班	18	17%
18 至 24 班	40	38%
25 班或以上	34	33%

3.5 學校專責全方位輔導服務的人手

近半數(49%)受訪者所工作的學校聘用 1 名學生輔導人手；27%受訪者所工作的學校聘用多於 1 名及少於 2 名學生輔導人手；18%受訪者所工作的學校聘用 2 名學生輔導人手；所工作的學校聘用多於 2 名學生輔導人手以及所工作的學校聘用少於 1 名學生輔導人手的受訪者均為 3%。

表五：學校專責全方位輔導服務的人手 (n=106)	受訪者人數	百分比
少於 1 人	3	3%
1 人	52	49%
多於 1 人及少於 2 人	29	27%
2 人	19	18%
多於 2 人	3	3%

3.6 基本訓練

大部份(66%)受訪者的基本訓練為社工(學位或以上)；其次是教師(學位或以上)(16%)和社工(高級文憑及副學士)(9%)；只有分別 6%及 3%受訪者為社工(文憑)和教師(非學位)；而沒有受訪者為教育心理學家或臨床心理學家訓練。

表六：受訪者的基本訓練 (n=106)	受訪者人數	百分比
教師(非學位)	3	3%
教師(學位或以上)	17	16%
教育心理學家	0	0%
臨床心理學家	0	0%
社工(文憑)	6	6%
社工(高級文憑及副學士)	10	9%
社工(學位或以上)	70	66%

3.7 受訪者於現校從事學生輔導服務的年資

近半數(49%)受訪者在填寫問卷當時所工作的學校從事多於 4 年學生輔導服務；17%受訪者於所工作的學校從事 2 至 3 年學生輔導服務；14%受訪者於所工作的學校從事 1 至 2 年學生輔導服務；於所工作的學校從事少於 1 年及 3 至 4 年學生輔導服務的受訪者人數分別佔 10%。

表七：受訪者於現校從事學生輔導服務的年資 (n=105)	受訪者人數	百分比
少於 1 年	10	10%
1 至 2 年	15	14%
2 至 3 年	18	17%
3 至 4 年	11	10%
多於 4 年	51	49%

3.8 受聘機構

大部份(64%)受訪者受聘於非政府機構；其次(33%)是學校；而受聘於教育局、私人機構及辦學團體的受訪者則各佔 1%。

表八：受聘機構 (n=104)	受訪者人數	百分比
學校	34	33%
教育局	1	1%
非政府機構(NGO)	67	64%
私人機構	1	1%
辦學團體	1	1%

四. 研究結果 — 學生輔導服務工作情況

4.1 各類個案數目

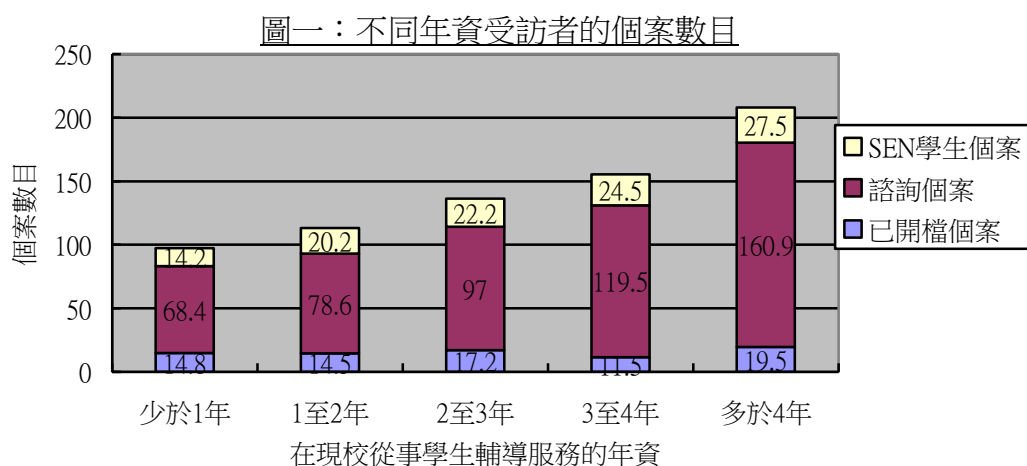
在過去一個學年(即 2013 年 9 月至 2014 年 6 月), 回答此題的 106 名受訪者中, 平均每名受訪者處理的學生個案數目如下(每學生只需填報一項):

- 已開檔個案³: 17.0 個
- 諮詢個案⁴: 124.0 個
- SEN 學生⁵個案: 23.6 個

4.2 不同年資受訪者的個案數目

下表按受訪者於現校(填寫問卷當時所工作的學校)從事學生輔導服務的年資劃分的各類個案數字。在過去一個學年(即 2013 年 9 月至 2014 年 6 月)平均每名受訪者處理的學生個案數目由 97.4 個至 207.4 個不等, 受訪者年資越深處理的個案數量越多。

個案數目	在現校從事學生輔導服務的年資				
	少於 1 年	1 至 2 年	2 至 3 年	3 至 4 年	多於 4 年
已開檔個案	14.8	14.5	17.2	11.5	19.5
諮詢個案	68.4	78.6	97.0	119.5	160.9
SEN 學生個案	14.2	20.2	22.2	24.5	27.5
總計	97.4	113.3	136.4	155.5	207.4



³即已呈報教育局的個案。

⁴有做過輔導、跟進工作, 但沒有開檔跟進, 包括學校的關注學生個案、潛在個案等等。

⁵例如個案會議、個別接見/家長支援等。

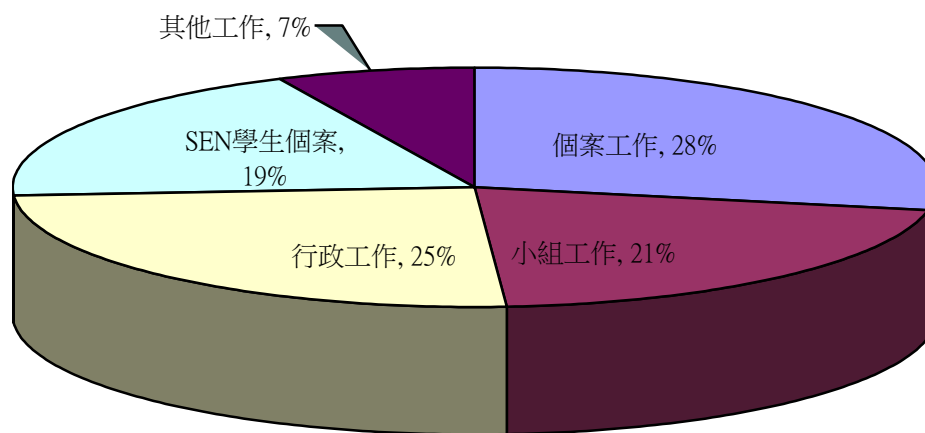
4.3 學生個案轉介

共有 97 名受訪者回答有關曾否轉介學生到外間機構接受服務的題目。當中平均每名受訪者在過去一個學年曾經想轉介 5.3 個學生個案，而成功轉介及不成功轉介的個案數目分別為 3.9 個及 2 個個案。轉介不成功的原因請參閱附錄一。

4.4 各類工作所佔的比例

受訪者指出各類日常工作佔其整體工作量的比例，佔最多工作時間的是個案工作(28%)；第二是行政工作(25%)；第三是小組工作(21%)；最後是處理 SEN 學生個案(19%)及其他工作(7%)。其他工作的內容請參閱附錄二。

圖二：各類工作所佔的比例



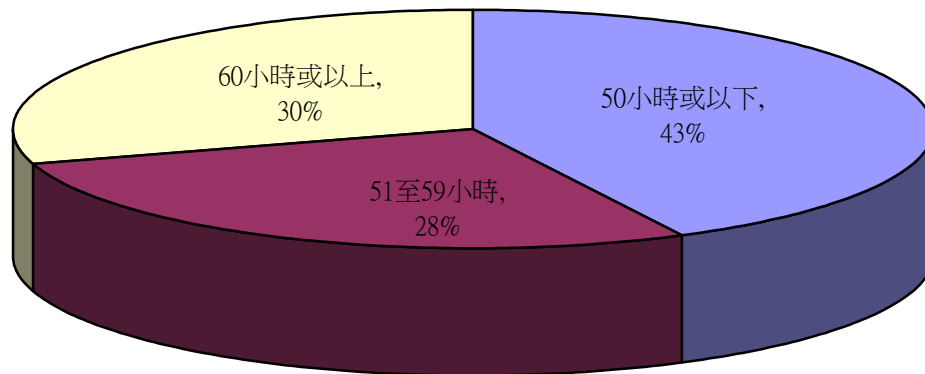
4.5 超時工作

在 106 名受訪者中，回答根據合約每周的工作時間及實際上每周平均的工作時間的題目分別有 103 人及 105 人。受訪者平均的按合約列明的工作時間為每周 42.7 小時；而平均的實際工作時間則為每周 54.2 小時，反映學生輔導人手超時工作的情況嚴重，平均每周超時工作 11.5 小時。而 105 名有提供實際工作時數的受訪者當中，其中 31 人(30%)每周工作時間為 60 小時或上。

4.6 實際工作時間

在 105 名有填寫實際工作時間的受訪者中，45 人(43%)每周工作時間為 50 小時或以下；29 人(28%)每周工作時間為 51 至 59 小時；31 人(30%)工作時間為 60 小時或以上。

圖三：實際工作時間



五. 研究結果 — 專業督導的情況

5.1 負責提供督導的人員

大部份(65%)受訪者都接受社工督導；接受校長督導的受訪者佔 38%；接受其他主任/老師的受訪者亦有 19%；接受其他資深社工(3%)及其他人士(6%)督導者屬少數；另外有 4 人(4%)沒有任何督導人員。

表十：負責提供督導的人員 (n=106)	受訪者人數 ⁶	百分比
校長	40	38%
其他主任/老師	20	19%
社工督導	69	65%
其他資深社工	3	3%
其他人士	6	6%
沒有督導人員	4	4%

5.2 負責提供督導的人數

按受訪者所選擇的督導人員選項統計，大部份(66%)受訪者由 1 名督導人員提供督導；小部份(26%)受訪者由 2 名督導人員提供督導；而由 3 名督導人員提供督導及沒有督導人員的受訪者則均佔 4%。

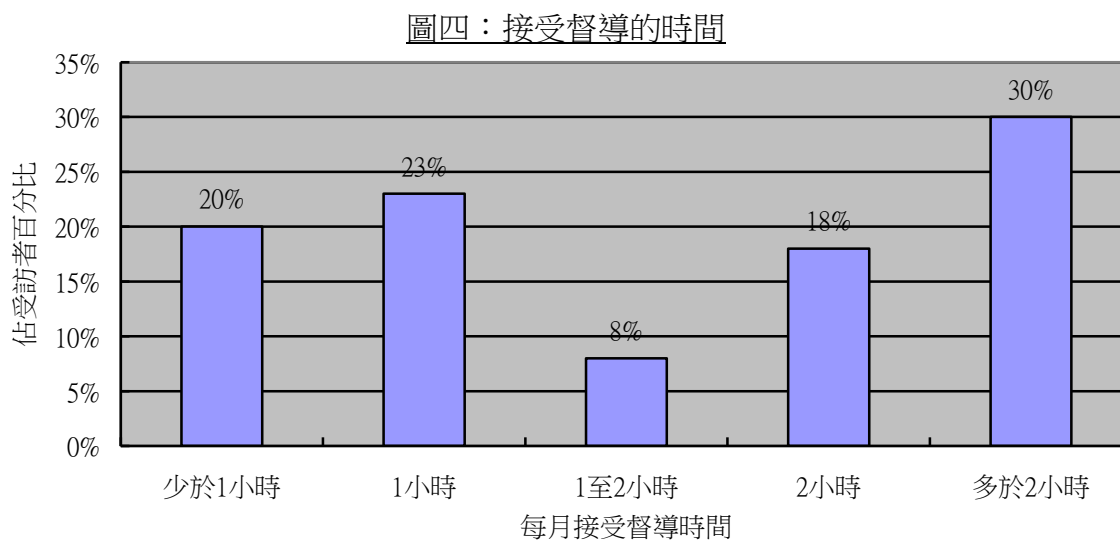
表十一：負責提供督導的人員數目 (n=106)	受訪者人數 ⁷	百分比
有 3 名督導人員	4	4%
有 2 名督導人員	28	26%
有 1 名督導人員	70	66%
沒有督導人員	4	4%

⁶ 由於此題可選多項，因此選擇各個選項的人數總和比受訪者人數多。

⁷ 由於此題可選多項，因此選擇各個選項的人數總和比受訪者人數多。

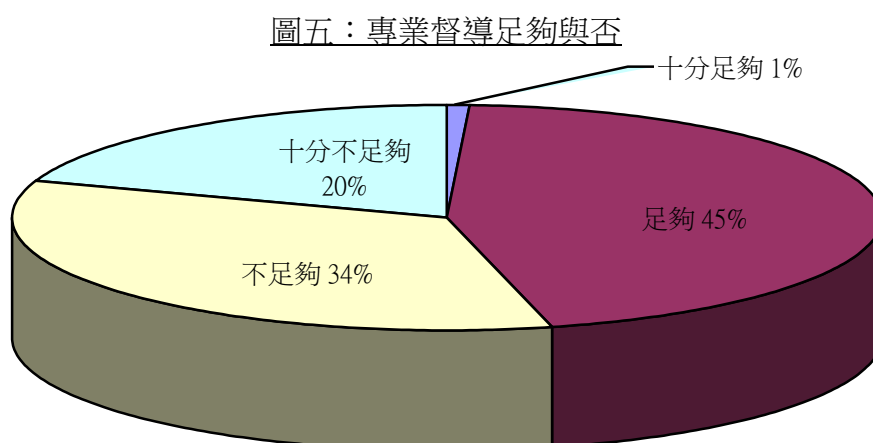
5.3 接受督導的時間

共有 98 人回答有關督導時間的問題，平均每名受訪者每月接受的督導時間為 2.1 小時。每月接受督導的時間為 1 小時或以下的受訪者有 43 人，佔 44%；而每月接受督導的時間為 2 小時或以上的受訪者有 47 人，佔 48%。



5.4 專業督導足夠與否

在 106 名受訪者當中，分別有 36 人(34%)及 21 人(20%)認為其接受的專業督導⁸不足夠及十分不足夠，共佔過半數受訪者。而認為其接受的專業督導足夠及十分足夠的受訪者則有 48 人(45%)及 1 人(1%)。



⁸ 專業督導是指非行政工作交代的個案工作督導。

5.5 督導內容

大部份(84%)受訪者所接受督導的主要內容包括行政工作交代；接近七成(68%)受訪者所接受的督導主要內容包括個案指導；而所接受的督導內容情緒支援的受訪者只有三成(31%)。調查員亦個別統計出其中 28 名(26%)受訪者所接受的督導只有行政工作交代。

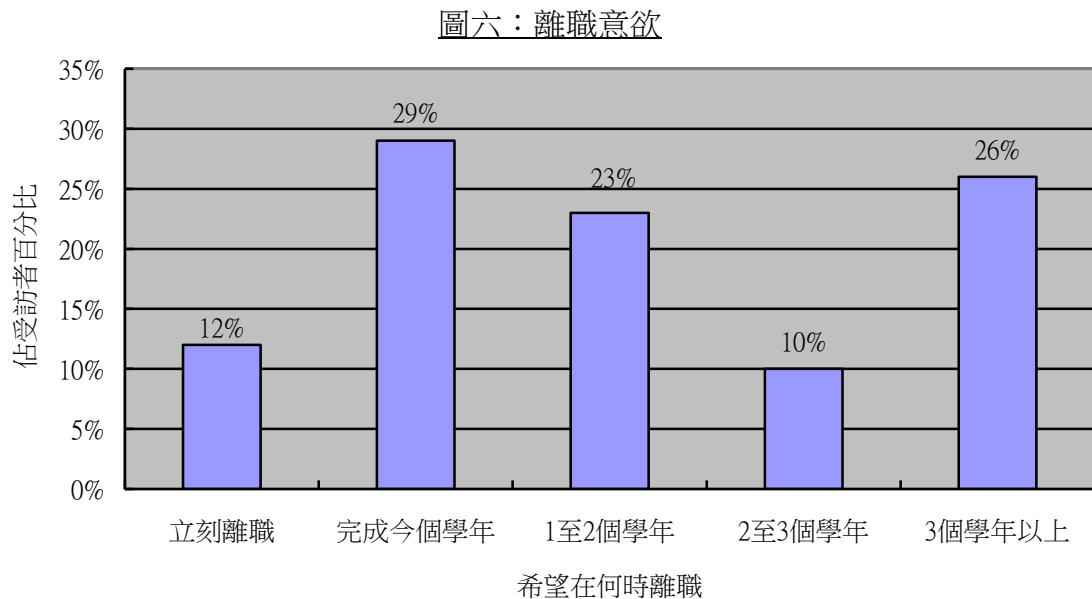
表十二：督導內容 (n=106)	受訪者人數 ⁹	百分比
行政工作交代	89	84%
(只有行政工作交代)	(28)	(26%)
個案指導	72	68%
情緒支援	33	31%
其他	5	5%

⁹ 由於此題可選多項，因此選擇各個選項的人數總和比受訪者人數多。

六. 研究結果 — 離職意欲

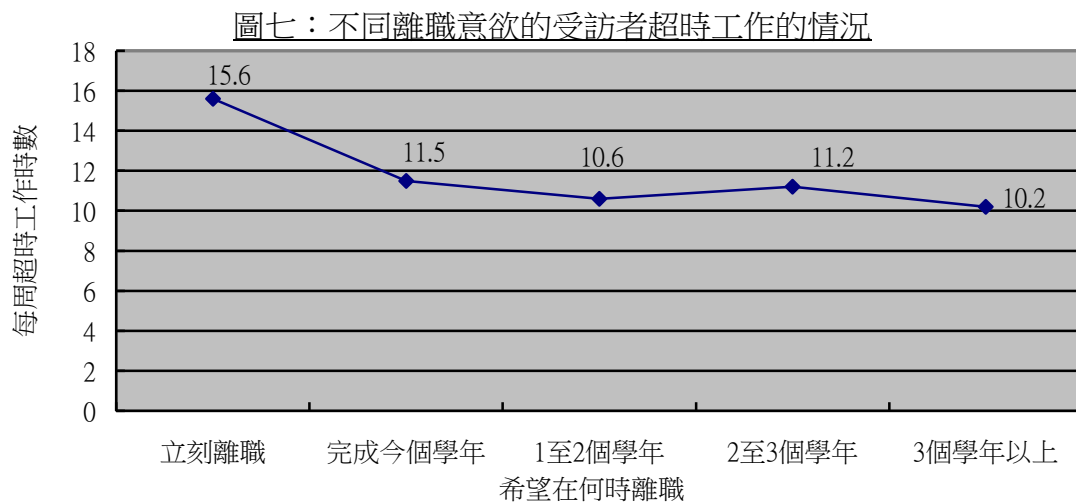
6.1 離職意欲

共有 105 名受訪者回答有關離職意欲的問題。當中有 43 人(41%)表示若有選擇，將會立刻離職或在完成今個學年後離職；會在 2 年內離職的受訪者有 67 人，佔 64%。



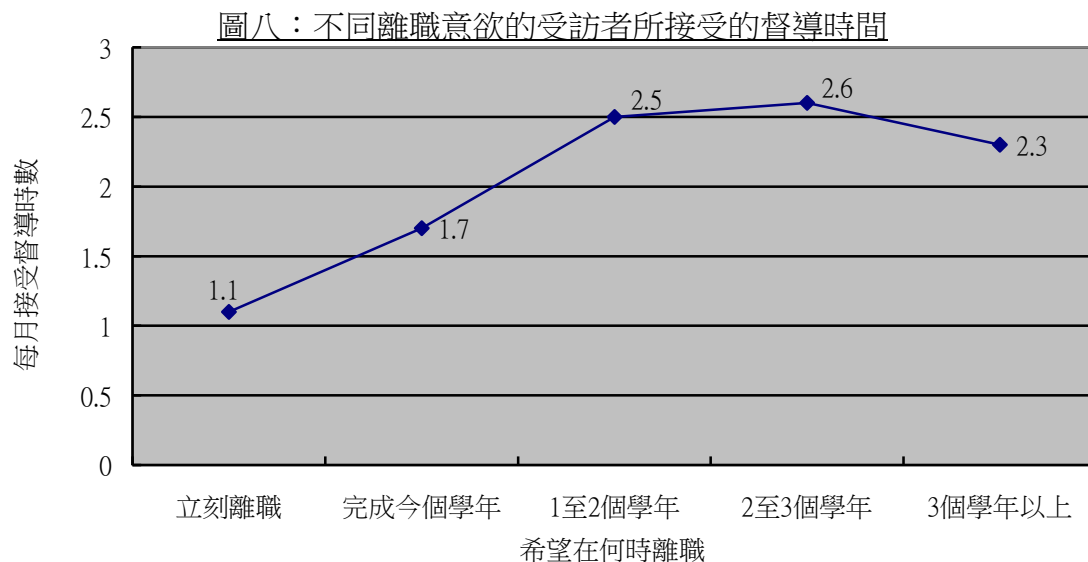
6.2 不同離職意欲的受訪者超時工作的情況

按不同離職意欲劃分，表示希望立刻離職的受訪者平均每周超時工作的時間最長，為每周 15.6 小時；而表示希望 3 個學年以上後離職的受訪者平均每周超時工作的時間最短，為每周 10.2 小時；而其餘三個組別的每周超時工作時間則在前兩者之間。



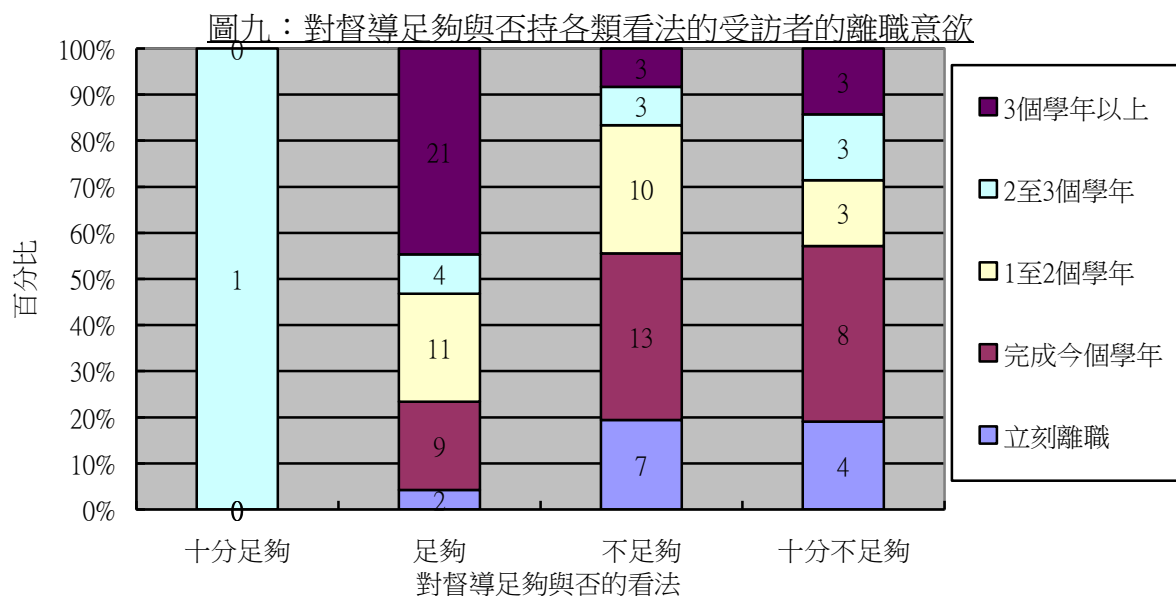
6.3 不同離職意欲的受訪者所接受的督導時間

按不同離職意欲劃分，表示希望立刻離職的受訪者平均每月所接受的督導時間最短，為每月 1.1 小時；而表示希望 1 個學年以上後離職三個組別的受訪者平均每月所接受的督導時間比較長，為每月 2.3 至 2.6 小時。



6.4 對督導足夠與否持各類看法的受訪者的離職意欲

按受訪者對督導足夠與否的看法劃分，認為督導服務十分足夠及足夠的受訪者中，超過半數(54%)希望在超過 2 個學年後才離職；而認為督導服務不足夠及十分不足夠的受訪者中，則分別有 83%及 71%受訪者希望在 2 個學年內離職。



6.5 離職原因

就表示會立刻離職、在完成今個學年後離職、在 1 至 2 個學年內離職及在 2 至 3 個學年內離職的受訪者，問卷進一步詢問其希望離職的原因，並提供多個選項。最多受訪者選擇的三個離職原因分別是工作量太多(54%)、每年投標續約，工作沒有保障(53%)及支援不足(47%)。最少受訪者選擇的離職原因是對小學輔導服務沒有興趣(0%)及不想做任何工作(1%)。另外，有 16 人(21%)有選擇其他離職原因，有關其他離職原因的詳情內容請參閱附錄三。

表十三：離職原因 (n=78)	受訪者人數 ¹⁰	百分比
工作量太多	42	54%
人工太低	23	29%
支援不足	37	47%
每年投標續約，工作沒有保障	41	53%
對小學輔導服務沒有興趣	0	0%
前途暗淡	26	33%
每年增薪點沒保障	26	33%
學校人事關係複雜	21	27%
不想做任何工作	1	1%
其他	16	21%

¹⁰ 由於此題可選多項，因此選擇各個選項的人數總和比受訪者人數多。

七. 總結及建議

7.1 工作量大

研究結果反映平均每名學生輔導人手在過去一個學年處理 165 個學生個案，其中 124 個為諮詢個案，佔約四分之三。但現行教育局的資料收集及評估機制中，並沒有統計諮詢個案，導致前線人員的工作量被低估。而學生輔導人手亦因為不同的因素，如個案轉介經常不成功、行政工作佔兩成半的工作比例等，造成前線人員嚴重超時工作。受訪者平均每周超時工作 11.5 小時，其中有三成受訪者更需每周工作超過 60 小時。

7.2 缺乏支援

雖然絕大部份(96%)受訪者都有接受督導服務，其中大部份(80%)平均每月接受最少 1 小時的督導，而三成受訪者更有多於一名督導人員。可是認為專業督導足夠(包括十分足夠及足夠)的受訪者卻不足一半，其原因可能是由於負責提供督導服務的人員並沒有提供專業督導的知識和技巧，令督導服務流於行政交代，未能有效支援前線同工的專業發展及就日常工作上所面對的困難提出建議。

7.3 流失率高

有超過四成受訪者表示希望在完成今個學年後便離職，其離職的主要原因是工作量太多、每年投標續約使工作沒有保障，以及支援不足。而透過調查結果的比對亦發現希望在短期內離職的受訪者亦是超時工作的情況最嚴重、接受督導時間最缺乏和對督導服務最不滿意的一群。結果反映工作量大和支援不足是學生輔導人手流失率高的重要因素，而投標制度的不穩定性更進一步促使同工離職，造成學生輔導服務難以維持穩定的人手安排。

7.4 改善建議

小學學生輔導服務是一項以人為本的專業服務，極需穩定和足夠的人手，以保障服務質素。就研究結果呈現的問題，研究員作出以下建議：

1. 增加學生輔導服務的人手；
2. 要求機構或學校必須向前線人員提供或購買足夠的專業督導服務；
3. 取消投標制度以穩定服務。

附錄一：轉介個案不成功的原因

轉介不成功的原因	受訪者答覆
家長或學生不同意接受轉介	「家長認為學校跟進便足夠」、「家長不同意，學生未能達到要求」、「家長不接受服務」、「機構表示不適合/家長臨時改變意願」、「外間機構沒有位/家長最終改變意向」、「家長表示暫不需要」、「家長或學生不同意」、「家長拒絕」、「服務使用者不願接受服務」、「家長存著誤解，例：未開竅、逼下孩子便可、休息一下便無事、多補習便可」、「家長不同意、家長不合作、家長多不接受」、「有關機構回覆未能聯絡家長而結案」、「家長不同意，機構不受理或該服務不包推該年層學生」、「家長投入低」、「個案不願接受服務或有好轉暫不用轉介」、「有關機構及家長拒絕」、「reject by parent」
對方機構拒絕接受有關轉介	「社署只願意處理具危險性的活動」、「社署拒接」、「青少年綜合服務中心機構稱不接親子管教個案」、「外間機構不接案」、「IFSC 不接 case」、「不受理個案」、「父母無跟進、對方認為學校社工層面處理便可」、「社福機構/IFSC 不認為學生是 cases」、「家長不同意，機構不受理或該服務不包推該年層學生」、「有關機構及家長拒絕」
資源及人手不足	「資源不足，無法跟進」、「服務額已滿/不屬於其服務範圍」、「外間機構沒有位/家長最終改變意向」、「未有時間處理」、「服務名額已滿」
不符合轉介資格	「服務額已滿/不屬於其服務範圍」、「家長不同意，學生未能達到要求」、「機構表示不適合/家長臨時改變意願、未符合資格」、「對方機構認為不是它的服務範圍，拒絕開案」、「年齡」、「不屬於他們服務範疇」
其他原因	「服務機構遠離住所」、「申請撥款資助」、「認為是問題不夠嚴重」、「個案不願接受服務或有好轉暫不用轉介」

附錄二：受訪者的其他工作內容

接受訪者所列出的其他工作包括：

- 協助機構督導同事，如，更表、工作報告
- 雜務
- 預防活動
- 編代課講座
- 諮詢個案
- 家長工作、校內工作
- 突發輔導情緒或家庭問題
- 學校其他活動
- 學生集會，德育活動
- 處理家長投訴
- 課後支援
- 行政、宣傳、招生、家長教師會等
- 行政及成長的天空
- 處理 EP 到校行政文件及安排時間、各項服務報價、要不斷向上司、校長老師及家長交待學生進展、出通告派通告收通告、處理家長對班組查詢、協助 ST 跟進小組、分擔訓導組調查違規事件、家教會工作
- 行政工作
- 家長義工及家校合作各類活動及相關事宜
- 行政、文件、成長課
- 會議
- 出通告、電話聯絡，開會，學校其他事務協助等
- 諮詢服務、大型活動
- 成長課編制和教授
- 家長教育工作
- 教學(常識及單元課)
- 家長義工、PTA、物資分配
- 家長工作
- 學校其他活動，如畢業禮、對外宣傳活動等無直接與學生輔導有關的工作
- 測卷調適、言語治療、及早識別
- sex edu talk、uap、大型活動、旅行
- 校本要求工作
- 當值工作
- 支援有情緒/課堂違規學生
- 學校恆常活動
- 校本輔導活動

附錄三：希望在三個學年內離職的其他原因

其他離職原因	受訪者答覆
認為在學校難以實踐社工理念	「學校 setting 中難做社會工作，Secondary setting 同工難配合，多其他非社會工作的活動要處理、舉辦」、「老師與社工在教學、輔導上理念不同，社工在校只少數，難以抗衡或融入，老師對輔導概念弱/不認同」、「要兼做學生支援統籌(SEN)，又要督導 SGP，沒空跟進個案」
在校內不受重視/尊重	「1.經常完成非專業工作，例如監考、看管學生秩序及午膳 2.感覺專業不受尊重，例如主題學習日，進入課室教學，而課題與學生輔導無關」、「校方不重視輔導工作，對輔導員不給予支援」
計劃轉換職位	「嘗試不同的崗位」、「希望轉做 SGT」、「想嘗試新的工作崗位」
退休	「退休」、「提早退休」
健康因素	「健康狀況」
其他	「已有其他工作安排」、「私人理由」

