

申诉专员公署
Office of The Ombudsman



主动调查行动报告
Direct Investigation Operation Report

支援长者及残疾人士照顾者的暂托服务
Respite Services for Supporting Carers of
Elderly Persons and Persons with Disabilities

报告完成日期：2025年10月6日
Completion Date: 6 October 2025

报告公布日期：2025年10月9日
Announcement Date: 9 October 2025

目录

章节	段落
1 引言	
背景	1.1 – 1.5
调查范围	1.6
调查过程	1.7 – 1.8
2 照顾者概况	2.1
照顾者数目	2.2
照顾者年龄及身份	2.3 – 2.4
照顾时数	2.5
3 暂托服务简介	
服务简介	3.1 – 3.2
服务单位	3.3
服务名额	3.4 – 3.6
服务详情（服务对象、开放时间、使用期限、收费、配套）	3.7 – 3.16
申请暂托服务的程序	3.17 – 3.21
资讯发放	3.22 – 3.24
4 服务规划及使用	
服务规划	4.1 – 4.2
服务供应	4.3 – 4.4
服务使用率	4.5 – 4.11
5 服务监察及宣传推广	
服务监察	5.1 – 5.11
宣传及推广	5.12 – 5.15

6 近年的优化措施	6.1
扩展暂托服务网络	6.2 – 6.3
优化「暂托服务或紧急住宿空置名额查询系统」	6.4
24 小时照顾者支援专线	6.5 – 6.23
照顾者资讯网	6.24 – 6.26
加强对服务单位的监察	6.27
《2025 年施政报告》有关加强支援照顾者的措施	6.28
支援照顾者数据平台	6.29
扩展关爱队支援长者及照顾者计划至全港	6.30
推广暂托服务体验活动	6.31
7 以照顾者身份进行隐蔽电话侦查行动及实地视察	
以照顾者身份进行隐蔽电话侦查行动	7.1 – 7.18
实地视察	7.19 – 7.37
8 评论及建议	
公署的评论	8.1 – 8.2
(一) 优化暂托服务的申请程序	8.3 – 8.15
(二) 提升查询系统的资讯准确性及功能	8.16 – 8.23
(三) 提供便利照顾者使用暂托服务的交通配套	8.24 – 8.27
(四) 善用「偶然空置」名额	8.28 – 8.32
(五) 加强对服务单位的监察	8.33 – 8.44
(六) 加强服务规划	8.45 – 8.54
(七) 加强宣传及推广	8.55 – 8.57
公署的建议	8.58
鸣谢	8.59

附录

支援长者及残疾人士照顾者的暂托服务

主动调查行动报告摘要

引言

近年，「以老护老」、「以老护残」及「以残护残」的问题在香港日益严重，需要当局重视。而照顾者本身因缺乏适当支援，在重重压力之下最终酿成悲剧的惨案，常有发生。暂托服务是支援这群伟大的照顾者的其中一项措施。暂托服务由社会福利署（「社署」）负责规划和管理，并由非政府机构或私营院舍或日间护理服务单位提供，为在家居住的长者及残疾人士提供短期的日间或住宿照顾，让照顾者身心得以喘息，藉以纾缓他们沉重的压力。

2. 社署的数据显示，长者暂托服务的平均使用率只介乎 50% 至 60%，残疾人士暂托服务的平均使用率则只有 10% 至 20% 左右，反映现有资源没有获充分使用。数据同时显示 18 区的使用率亦出现明显差异。社会上亦有意见认为现有暂托服务供应地区分布极不均、申请程序繁复、难以快速寻找有空缺的单位及欠缺交通配套等。

3. 公署在这项主动调查行动详细审研了现有暂托服务的运作安排，包括申请程序、提供予照顾者的配套及资讯、服务规划及使用情况、服务监察，以及宣传推广。除审研资料外，公署亦以照顾者身份进行了多次隐蔽电话侦查行动，了解暂托服务单位及 24 小时照顾者支援专线（「专线」）处理暂托服务查询及申请的实际情况。公署亦联同社署职员进行多次实地视察，到访服务单位及专线的运作中心，与负责人及前线社工会面交流。

4. 现届政府大力加强对照顾者的支援，当中不乏崭新措施，包括推出专线、设立一站式「照顾者资讯网」、推行地区服务及关爱队伍支援长者及照顾者计划，以及建立支援照顾者数据平台，识别并主动跟进高风险照顾者，公署表示肯定和高度赞赏。就暂托服务而言，综合公署调查所得，现届政府扩展暂托服务网络的努力和成效，应予以肯定。虽然如此，公署认为，目前暂托服务的申请程序、资讯发放、服务配套、监察、规划及宣传推广等方面有待改善。公署的具体评论如下：

公署调查所得

(一) 优化暂托服务的申请程序

应要求服务单位检视预先会面的必要性

5. 综合隐蔽电话侦查行动及实地视察所得，公署发现，不少单位要求申请人在正式提出申请前亲临单位与职员会面，或由单位派员家访，以评估申请人的身体及精神状况，才决定是否收纳。如照顾者在数天后需使用服务，或遇上紧急情况要尽快使用服务，这些预先会面的要求无疑会令照顾者却步，甚至令他们感到十分气馁，无法获得及时支援。

6. 另一方面，部分单位在处理申请时则能够提供便利。公署到访的部分单位（包括住宿暂托服务单位），会透过与照顾者电谈了解申请人的状况，并评估其是否适合使用该单位的服务，无需事先会面，既方便申请人又能够符合社署的规定，实应予以推广。

7. 公署认为，社署应要求单位检视与申请人预先会面的必要性，鼓励单位尽量简化申请程序，例如透过电话或视像形式进行评估。

应要求服务单位就身体检查方面提供便利

8. 现时，社署规定住宿暂托服务使用者在入住前，须由注册医生进行基本健康检查，并向院舍提交指定的体格检验报告书。如使用者因紧急或特殊情况未能在入住前接受检查，院舍须安排使用者在入住后3个历日内接受检查。

9. 在实际运作上，大部分公署到访的单位均可安排申请人先使用服务，再由到诊医生进行身体检查，以符合社署的要求；要求申请人必需在使用服务前自行接受检查的单位只属少数。

10. 公署认为，申请人需自行联络医生进行身体检查的要求繁复，又会加重照顾者的经济负担。社署应鼓励院舍和个案社工，如得悉长者或残疾人士在进行身体检查方面遇到困难，应主动提供支援。

11. 公署隐蔽电话侦查行动更发现，有单位要求申请人在社署体格检验报告书列明的身体检查以外，事先自费进行额外的医疗检查，为照顾者带来不必要的关卡。社署容许单位施加额外的医疗检查要求，欠缺规范，亦无从评估这些额外检查是否必要。

12. 公署建议，社署应详细了解所有单位现时对身体检查的要求，如有单位在基本检查以外施加额外的检查项目，应提出理由并先获得社署批准。

13. 公署理解，身体检查有助单位了解申请人的护理需要，鉴于大部分长者及残疾人士日常在公立医院应诊，如部分单位确有需要在基本身体检查以外，要求申请人接受额外的检查，社署可要求单位善用申请人的现有医疗记录，例如医健通记录，以了解其病历及护理需要，并尽可能以此作为额外身体检查的替代措施。

探讨制定预先登记机制

14. 公署的电话侦查结果显示，部分单位即使有空缺，亦因需时评估申请者的状况及护理需要，以及办理申请文件，而未能于短时间内收纳申请人。由此可见，照顾者如有突发紧急性的暂托需要，根本不能得到即时支援。

15. 公署认为，社署应与单位探讨制定预先登记机制，让照顾者可以提前办理登记手续，例如接受照顾者预先提交使用者的基本个人资料及病历记录作登记，单位亦可提前了解使用者的状况及护理程度，待照顾者随时在有需要时，只要签署声明以证情况无变，便可在最短可行时间内获取服务，达到应急作用。社署亦应鼓励单位透过其地区网络接触可能有暂托需要的人士，主动安排预先登记。

应鼓励服务单位设立轮候名单

16. 现时，各单位自行处理有关暂托服务的申请及预约，包括决定是否容许申请人轮候服务。根据公署调查所得，只有少部分单位设有轮候服务安排，让申请人留下联络资料，候补服务。

17. 专线社工曾分享真实个案，部分照顾者会因被照顾者身体状况有变、个人意愿或已有其他家人照顾而缺席或取消服务。如单

位不设轮候名单，该名额便会丢空。为善用资源，公署建议，社署应鼓励单位设立轮候名单，以便在有空缺时，可立即通知名单上的申请人，并安排服务。

（二）提升「查询系统」的资讯准确性及功能

应加强监察服务单位有否按时更新资讯

18. 根据公署隐蔽电话侦查结果，逾 43% 的单位表示没有服务空缺，与「暂托服务或紧急住宿空置名额查询系统」（「查询系统」）显示的资讯不符。专线社工在进行服务配对时亦遇到同样困难。

19. 公署认为，现时「查询系统」未能发挥应有作用，照顾者在巨大生活压力下还需逐一致电单位查询实际空缺情况，实感彷徨无助。问题的症结，是部分单位并不认真看待更新系统的空缺资料的重要性，甚至有错误理解，例如声称在已预约的使用者使用服务前，系统仍会显示为有空缺。

20. 另一方面，公署发现，部分单位在系统上提供的其他资讯不准确，例如在搬迁后相隔超过一年地址仍未更新。

21. 公署认为，社署应加大力度提醒单位须按时更新系统上的空缺或其他资讯，并加强监察单位有否遵办。社署亦应与专线合作，要求专线有系统地记录在日常配对服务时，发现实际空缺情况与系统上显示的资讯有出入的单位，并定期向社署提交相关单位的名单，以作监察之用。

22. 社署亦应考虑引入惩罚性措施，令单位更主动和更及时更新系统上的空缺资讯，并有所警惕。

应增加「查询系统」上提供的资讯类别

23. 「查询系统」虽载有各类服务的详情，但就个别单位而言，系统仅显示单位的类型、地址及联络电话，一些重要的资讯，例如开放时间、对护理程度的要求，以及收费项目和金额，并不包括在内。照顾者需逐一致电单位才能够获得有关资讯，过程费时。

24. 相比之下，社署的「长者资讯网」及「残疾人士院舍资讯网」则提供个别单位较为详细的资讯，包括人手、设施、膳食及收费等。

25. 为提升资讯的可及性，公署建议社署优化「查询系统」，透过连系「长者资讯网」及「残疾人士院舍资讯网」，让公众在寻找有空缺的单位时，可经系统直接查阅个别单位的详细资讯。

应探讨「查询系统」直接连系专线

26. 随着今届政府大力推动数字政府建设，公署认为，长远而言，社署应探讨「查询系统」直接连系专线的可行性。视乎资源及技术可行性，长远社署亦可研究开发线上申请系统。

（三）提供便利照顾者使用暂托服务的交通配套

27. 长者及残疾人士大多体弱甚至需要轮椅出入，照顾者带同被照顾者前往单位，不论上落楼梯还是乘搭交通工具，都会遇到不少困难，甚至会因的士费用昂贵而放弃申请。可是，综合公署调查所得，甚少服务单位可提供院车服务接送使用者。现时的交通配套明显不足。

28. 公署留意到，专线会为有需要的来电者提供实报实销的士交通津贴，甚至会透过外展服务上门护送使用者前往单位。若将服务推广，更多照顾者可受惠。

29. 公署认为，社署应鼓励现时已设有院车的单位，除接载长期护理服务的使用者外，亦尽量向暂托服务使用者提供交通接送。至于不设院车的单位，社署应鼓励单位主动寻求专线的协助，由社工为有需要的使用者提供交通援助及护送服务。

30. 公署进一步建议，社署应要求单位如知悉申请人因经济困难而无法负担交通费时，必须主动介绍专线提供交通津贴的措施，并转介有需要的个案至专线跟进。

（四）善用「偶然空置」名额

应明确规定所有服务单位须利用「偶然空置」名额提供暂托服务

31. 鉴于「指定」名额有限，社署表示，一向要求单位利用「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托服务。然而，目前只有合约院舍、参与「改善买位计划」的私营安老院及津助长者日间护理中心的服务协议中有订明这方面的要求。津助长者住宿服务单位、部分津助残疾人士院舍和参与「买位计划」的私营残疾人士院舍的服务协议并无注明这项要求。

32. 公署认为，为确保单位清晰了解其提供暂托服务的责任，社署应于所有类别的单位的服务协议，明确订明单位必须利用其「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托服务。公署欣悉，社署会由 2025 年起在订立新服务及到期更新服务协议时加入相关条款。

应研究将服务单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务纳入长期护理服务的整体使用率计算

33. 单位利用「偶然空置」名额提供暂托服务，不但可以善用长期护理服务资源，亦可增加暂托服务供应，一举两得。

34. 现时，社署就各类长期护理服务订有最低使用率要求，介乎 90% 至 97%。公署接获的公众意见及部分到访的单位，均反映社署现时在计算单位的长期护理服务的整体使用率时，不会把由「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内，一方面未能反映单位利用空置名额提供暂托服务的情况，另一方面亦未能提供诱因予业界善用空置名额提供暂托服务。

35. 公署认为，为加强诱因，社署应积极研究在计算单位的长期护理服务的整体使用率时，把单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内。公署欣悉，社署会由 2025 年起，先于新投入服务及到期更新服务协议的津助长者日间护理中心，引入这项措施。

（五）加强对服务单位的监察

应继续透过照顾者电话调查监察服务单位

36. 暂托服务的查询及申请由各单位直接处理，单位负责接听来电的员工是照顾者寻求服务的第一个接触点。

37. 除上文提及「查询系统」上的空缺资讯不准确外，公署的隐蔽电话侦查结果亦显示，部分单位无理拒绝照顾者的申请或拒绝提供空缺资讯，包括不接受申请人只使用数天的暂托服务；声称没有足够人手提供暂托服务；以及要求申请人须先前往单位视察环境是否适合，才会告知有否空缺。

38. 公署亦遇到单位员工态度相当冷淡，没有回应查询，只着公署职员自行向社工查询便匆忙挂线。在比对电话侦查及实地视察结果后，公署发现，有单位负责接听来电的员工提供错误资讯，误称暂托服务申请人须接受肺部 X 光检验，以及不可轮候服务。

39. 公署认为，目前服务使用率偏低，不能排除其中一个主要原因，是部分单位不当处理服务查询及申请。公署必须指出，所有单位均接受社署的资助，有责任为有需要的市民提供服务，更何况是极需照顾的弱势社群，而社署作为监管一方，亦责无旁贷。

40. 2022/23 至 2024/25 年度，社署向合共 56 间长者日间暂托服务单位，以及津助残疾人士日间或住宿暂托服务单位，以照顾者身份进行电话抽样调查，评估单位在处理照顾者的查询和申请时的表现，并就有不足的单位作出跟进。

41. 公署认为，电话调查为最直接了解单位如何处理暂托服务查询及申请的方式，社署应继续定期进行抽样电话调查，并扩展至所有类型的单位，如发现单位表现有不足，应提供改善建议及落实监察措施。

应检视服务单位须定期呈报的资料

42. 现时，各类单位须向社署呈报的资料及频次不同，例如部分单位只须呈报「指定」名额，部分则须同时呈报「指定」及「偶然空置」名额；部分单位只须呈报总服务人次，部分则须呈报每名

使用者的资料；以及部分单位须每季呈报资料，部分则须每月呈报资料等。

43. 另一方面，单位现时须呈报的资料，仅限于服务使用数据，不包括申请及轮候数据，例如成功及不成功的申请宗数、轮候人数及时间。公署认为，申请及轮候数据能反映供求情况，有助社署进行服务规划。

44. 公署建议，社署应检视现行各类单位向该署呈报的资料及频次，并考虑统一要求，确保单位呈报的资料反映更全面的服务情况，从而协助该署作出监察及规划。

应研究制定可行措施增加服务单位提供暂托服务的积极性

45. 目前，只有合约安老院舍提供的「指定」暂托宿位设有最低使用率要求（60%）。数据显示，合约安老院舍的「指定」暂托宿位，实际使用率近80%，为所有类别单位之冠。

46. 虽然公署认同社署所指暂托服务有其需求元素，但同样关键的是单位对提供服务的积极性。尽管并非所有照顾者都懂得主动求助申请服务，但社会上确有大量照顾者，对服务有一定需求，但个别单位、地区的服务使用率低于10%，甚至是0%，这个极低水平实在难以单纯以照顾者不主动求助作辩解。事实上，部分使用率竟为0%的服务单位，经社署督导下，使用率随即有所改善，甚至大幅提升，足以证明「事在人为」。

47. 公署建议，社署应按各类暂托服务的需求及使用情况，研究制定可行措施，增加单位提供暂托服务的积极性，以提升使用率。

（六）加强服务规划

应检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务使用率的计算方法

48. 社署现时是以服务人次计算长者及残疾人士日间暂托服务的使用率，而由于一个名额可由不同长者或残疾人士于同日不

同时段使用，使用率可超过 100%。数据显示，某些地区的使用率确超过 100%。

49. 鉴于长者及残疾人士对暂托服务的需要各有不同，同一个名额由不同长者或残疾人士于同日不同时段使用，以善用资源，固然值得鼓励。服务人次亦有其重要性，可反映单位向多少名长者或残疾人士提供服务，从而显示服务可达性。然而，就计算使用率而言，公署认为，现时按服务人次的计算方式，未能反映名额的实际使用时间，对分析及比较不同单位的使用情况带来限制。

50. 个别单位以至整个地区的服务使用率，属资源分配及服务规划非常重要的参考数据。公署认为，社署应检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务的使用率的计算方式，务求收集的数据能充分反映实际需求情况。

应检视残疾人士「偶然空置」住宿暂托名额的安排及服务使用率的计算方法

51. 与长者暂托服务不同，社署就残疾人士住宿暂托服务设有固定的「偶然空置」名额。这安排始于 2001/02 年度，在部分新设立的津助残疾人士院舍中，社署在每 50 个资助长期护理宿位提供 2 个「偶然空置」住宿暂托名额的额外资源，以提供诱因鼓励院舍推行暂托服务。社署在计算残疾人士住宿暂托服务的整体名额时，除「指定」名额（约占四成）外，亦纳入这些「偶然空置」名额（约占六成）。

52. 然而，「偶然空置」名额只会在长期护理宿位出现空置时才能够提供暂托服务，性质显然不会是固定的，因此设立固定的「偶然空置」名额原则上并不恰当，实际运作上亦不可行。此外，与长者暂托服务一样，残疾人士院舍应在任何长期护理宿位出现空置时提供暂托服务，而非局限于某些划定为「偶然空置」的名额。

53. 公署认为，社署应考虑废除残疾人士住宿暂托服务下设立特定数目且性质属固定的「偶然空置」名额的安排，改为规定院舍须在任何资助长期护理宿位出现空置时提供暂托服务。公署欣悉，社署同意于津助残疾人士院舍的服务协议加入相关条款。

54. 公署亦认为，「偶然空置」名额既然并非特定划作暂托服务的名额，便不应纳入残疾人士住宿暂托服务的整体名额内。根据社署数据，残疾人士住宿暂托服务的使用率只有约 10%，为四类暂托服务最低，公署相信，这与基数纳入大量「偶然空置」名额不无关系，使用率有可能被低估。公署认为，社署应修改计算这类暂托服务使用率的基数，剔除「偶然空置」名额，以准确反映服务的使用情况。

应检讨服务规划以改善地区供应不均

55. 长者及残疾人士日间暂托服务，18 区的使用率有明显差异，反映服务供应分布极不均，未能对应地区需求。

56. 社署近年新增的服务名额与当区的使用率亦不相称。以残疾人士日间暂托服务为例，中西区的使用率持续为所有地区之冠（平均达 60%），但自 2018/19 年度起，该区没有增加任何名额；相反，使用率最低的南区、葵青区及北区（平均低于 10%），却分别新增 6 至 12 个名额。

57. 公署认为，社署应全面检视服务名额的分布，以改善地区服务供应不均的情况。针对使用率有上升或下跌趋势的地区，该署亦应了解原因并及早作出相应规划。

（七）加强宣传及推广

58. 虽然社署过去几年已积极以不同途径宣传暂托服务，但有报告¹指出即使承受照顾压力，接近 90% 受访的照顾者未曾使用过暂托服务，而当中接近 40% 受访者指原因为「不认识有关服务」，另有近 30% 受访者「担心被照顾者不适应」。

59. 公署建议，社署未来仍须持续加强宣传及推广，在福利服务单位、医院、公共屋邨等设施以及大众媒体发放更多简单易读、图文并茂的资讯，并善用使用者的真实服务体验作为宣传材料，以加深长者、残疾人士及其照顾者对暂托服务的认识，并鼓励他们使用服务。

¹ 香港基督教服务处于 2023 年 10 月公布的《社区暂托服务调查》报告

60. 另一方面，社署近年举办崭新的服务体验活动，以加强照顾者对暂托服务的认识和信心，并让被照顾者预早适应服务环境，公署表示欣赏。公署认为，体验活动为使用者提供亲身经验，为消除他们担忧最有效的方法，社署应大力推动服务单位举办更多这类活动。

公署的建议

61. 综合上述评论，公署对社署有以下建议：

申请程序

- (1) 要求服务单位检视与暂托服务申请人预先会面的必要性，鼓励单位尽量简化申请程序，例如透过电话或视像形式进行评估；
- (2) 鼓励院舍和个案社工如得悉长者或残疾人士在进行身体检查方面遇到困难，应主动提供所需支援，方便他们适时获得暂托服务；
- (3) 详细了解所有暂托服务单位现时对身体检查的要求，如有单位在基本检查以外施加额外的检查项目，应提出理由并先获得社署批准；
- (4) 要求暂托服务单位善用申请人的医疗记录，包括医健通记录，以了解其病历及护理需要，并尽可能以此作为额外身体检查的替代措施；
- (5) 与服务单位探讨制定预先登记机制，让照顾者可以提前办理登记手续，单位亦可提前了解服务使用者的状况及护理程度，待照顾者随时在有需要时，只要签署声明以证情况无变，便可在最短可行时间内获取暂托服务，达到应急作用；
- (6) 鼓励暂托服务单位设立轮候名单，以便在有空缺时，可立即通知轮候名单上的申请人，并安排服务；

「查询系统」

- (7) 加大力度提醒服务单位务须按时更新「查询系统」上的空缺或其他资料，并加强监察服务单位有否遵办；
- (8) 与专线合作，要求专线有系统地记录在日常配对暂托服务时，发现实际空缺情况与「查询系统」上显示的资讯有出入的服务单位，并定期向社署提交相关单位的名单，以作监察之用；
- (9) 考虑引入惩罚性措施，令服务单位更主动和更及时更新「查询系统」上的空缺资讯，并有所警惕；
- (10) 优化「查询系统」，透过连系「长者资讯网」及「残疾人士院舍资讯网」，让公众在寻找有空缺的暂托服务单位时，可经「查询系统」直接查阅个别单位的详细资讯；
- (11) 长远而言，探讨「查询系统」直接连系专线的可行性，并视乎资源及技术可行性，研究开发线上申请系统；

交通配套

- (12) 鼓励现时已设有院车服务的服务单位，除接载长期护理服务的使用者外，亦尽量向暂托服务使用者提供交通接送服务。至于不设院车服务的单位，社署应鼓励单位主动寻求专线的协助，由专线社工为有需要的服务使用者提供交通援助及护送服务；
- (13) 要求暂托服务单位如知悉服务申请人因经济困难而无法负担来往单位的交通费时，必须主动介绍专线提供交通津贴的措施，并转介有需要的个案至专线跟进；

「偶然空置」名额

- (14) 于所有类别的服务单位的服务协议，明确订明单位必须利用其「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托

服务；

- (15) 积极研究在计算服务单位的长期护理服务的整体使用率时，把单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内，以加强诱因；

服务监察

- (16) 继续定期进行抽样照顾者电话调查，并扩展至包括所有类型的暂托服务单位。如发现单位的表现有所不足，应提供改善建议及落实监察措施；
- (17) 检视现行各类暂托服务单位须呈报的资料及频次，并考虑统一要求，确保单位呈报的资料反映更全面的服务情况，从而协助社署作出监察及规划；
- (18) 按各类暂托服务的需求及使用情况，研究制定可行措施增加服务单位提供暂托服务的积极性，以提升使用率；

服务规划

- (19) 检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务的使用率的计算方式，务求所收集的数据能充分反映实际需求情况；
- (20) 考虑废除残疾人士住宿暂托服务下设立特定数目且性质属固定的「偶然空置」名额的安排，改为规定院舍须在任何资助长期护理宿位出现空置时提供暂托服务；
- (21) 从残疾人士住宿暂托服务的整体名额中剔除「偶然空置」名额，并相应地修改计算使用率的基数，以准确反映暂托服务的使用情况；
- (22) 全面检视暂托服务名额的分布，以改善地区服务供应不均的情况；

- (23) 针对暂托服务使用率有上升或下跌趋势的地区，应了解原因并及早作出相应规划；

宣传及推广

- (24) 持续加强公众宣传及推广，在福利服务单位、医院、公共屋邨等设施以及大众媒体发放更多简单易读、图文并茂的资讯，并善用使用者的真实服务体验作为宣传材料，以加深长者、残疾人士及其照顾者对暂托服务的认识，并鼓励他们使用服务；及
- (25) 大力推动服务单位举办更多暂托服务体验活动，以加强照顾者对暂托服务的认识和信心，并让长者和残疾人士预早适应暂托服务的环境。

申诉专员公署

2025 年 10 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/ombudsman_hk)

Executive Summary Direct Investigation Operation Report

Respite Services for Supporting Carers of Elderly Persons and Persons with Disabilities

Introduction

In recent years, cases involving “the elderly caring for the elderly”, “the elderly caring for the disabled”, and “the disabled caring for the disabled” are increasingly prevalent in Hong Kong and call for the Government’s urgent attention. Tragic incidents have happened from time to time when carers who lack support succumbed to unbearable pressure. As one of the measures supporting these great carers, respite services are planned and managed by the Social Welfare Department (“SWD”) and operated by non-governmental organisations, private residential care homes or day care units. Respite services provide short-term day or residential care for the elderly and persons with disabilities who are living in domestic households, allowing carers to take a breather and relieve their heavy stress.

2. According to SWD data, the average utilisation rate of respite services ranges from only 50% to 60% for the elderly and only around 10% to 20% for persons with disabilities, reflecting that existing resources are not being fully utilised. Data also show that utilisation rates vary significantly across the 18 districts. There are views in society that the current distribution of service supply is severely imbalanced across districts, the application procedures are complex, vacancies are difficult to find quickly, and transport ancillary facilities are inadequate.

3. In this direct investigation operation, this Office has thoroughly examined the existing operational arrangements for respite services, including the application procedures; ancillary facilities and information provided for carers; service planning, utilisation and monitoring; and publicity and promotion. Apart from scrutinising information, our officers conducted multiple covert telephone operations in the guise of carers to understand the actual situations of handling enquiries and applications for respite services by service providers and the 24-hour Designated Hotline for Carer Support (“Hotline”). This Office also conducted multiple site inspections jointly with SWD staff at service providers and the Hotline’s operation centre, and exchanged views with in-charge persons and frontline social workers.

4. This Office acknowledges and highly commends the current-term Government’s efforts in strengthening the support for carers, including some innovative measures such as introducing the Hotline, setting up a one-stop Information Gateway for Carers, engaging the District Services and Community Care Teams to implement the Scheme on Supporting Elderly and Carers, and launching the Carer Support Data Platform for identification of and proactive follow-up on high-risk carers. Regarding respite services, our findings confirm the current-term Government’s efforts and

achievements in expanding the service network, which are praiseworthy. Nevertheless, there is room for improvement in the application procedures for respite services, dissemination of information, ancillary facilities, service monitoring and planning, and publicity and promotion. Our comments are set out as follows.

Our Findings

(I) Optimising Application Procedures for Respite Services

Service Providers Should be Requested to Review the Necessity for Prior Interviews

5. Our covert telephone operations and site inspections revealed that many service providers will assess the physical and mental condition of applicants before deciding on whether to admit them, either by requiring applicants to attend an in-person interview with staff, or paying them a home visit before submitting a formal application. For carers who need the services in a few days or even urgently, the requirement of a prior interview could frustrate and deter them from applying for and obtaining timely support.

6. On the other hand, some service providers are able to facilitate the processing of applications. Some of the providers we visited (including residential respite service providers) assess the condition of applicants and whether they are suitable service users through telephone conversations with the carers, instead of prior interview. This practice is worth promoting for fulfilling the dual purpose of giving convenience to applicants and complying with SWD's requirements.

7. We recommend that SWD request service providers to review the necessity for prior interviews with applicants, and encourage streamlining of application procedures as far as possible, such as conducting telephone or video assessments.

Service Providers Should be Requested to Facilitate Medical Examinations

8. At present, SWD requires users of residential respite services to undergo a basic health check conducted by registered medical practitioners and submit a designated Medical Examination Form to the care home before admission. If a user is unable to undergo medical examination before admission in urgent or special circumstances, the care home must arrange for medical examination to take place within three calendar days after admission.

9. In practice, most of the providers we visited allow applicants to use services first, followed by medical examination by visiting medical officers to meet SWD's requirements. Only a small fraction of providers rigidly require applicants to undergo medical examination before using services.

10. We consider that requiring applicants to make their own arrangement with medical practitioners for medical examination is overly complex and places an extra

financial burden on carers. SWD should encourage care homes and case workers to proactively assist elderly persons or persons with disabilities who have difficulty undergoing medical examination.

11. Our covert telephone operations further revealed that some service providers require applicants to undergo additional examinations beyond the specified scope of SWD's Medical Examination Form at their own expenses, creating unnecessary obstacles for carers. SWD permits service providers to impose extra requirements for medical examinations without clear regulations, and it is difficult to assess whether these extra items are necessary.

12. We recommend that SWD thoroughly review the current medical examination requirements imposed by all service providers. If additional examination items are required beyond the basic scope, service providers should justify the necessity and obtain prior approval from SWD.

13. We acknowledge that medical examination help service providers grasp the care needs of applicants. Given that most elderly persons and persons with disabilities regularly seek medical consultations at public hospitals, if certain providers have actual needs to require additional examination items beyond the basic scope, SWD should require them to refer to applicants' existing medical records, such as records in the eHealth system, to understand applicants' medical history and care needs, and, where feasible, put such records to good use to substitute for additional medical examinations.

Exploring the Establishment of Pre-registration Mechanism

14. Our telephone operations revealed that, even when vacancies are available in some service providers, they cannot admit applicants promptly due to the time required to assess the condition and care needs of applicants, and to process application documents. This highlights the fact that carers are unable to obtain immediate support if respite need arises in an emergency.

15. We recommend that SWD explore, jointly with service providers, the establishment of a pre-registration mechanism for carers to complete registration procedures in advance. For example, carers can submit users' basic personal data and medical records for registration in advance, enabling service providers to gain an early understanding of users' conditions and level of care. Carers in need of services anytime can simply sign a declaration confirming that the situation has not changed, allowing them to obtain services at the shortest possible notice for emergency relief. SWD should also encourage providers to reach out to persons who might need respite services through their local networks and arrange pre-registration proactively.

Encouraging Service Providers to Establish Waiting Lists

16. At present, each service provider independently manages respite applications and reservations, including deciding whether to put applicants on a waiting list. Our

investigation revealed that only a small fraction of providers have in place a waiting list arrangement, enabling applicants to leave their contact information and be put on standby.

17. Hotline social workers have shared real cases where carers cancelled or did not show up for the service due to changes in the care recipient's health, personal preference, or the availability of other family members to take up caregiving tasks. Without a waiting list, the vacancy will be left unused. To maximise resource efficiency, we recommend that SWD encourage service providers to establish a waiting list so that when vacancies arise, waitlisted applicants can be immediately notified and arranged for using services.

(II) Enhancing the Accuracy and Functionality of the Enquiry System

Strengthening the Monitoring of Service Providers' Information Updates

18. According to our covert telephone operations, more than 43% of the service providers replying that vacancies were unavailable have discrepant information displayed in the Vacancy Enquiry System for Respite Services and Emergency Placement (“Enquiry System”). Hotline social workers handling service matching also encountered similar difficulties.

19. We consider the existing Enquiry System to have not achieved the intended purpose. Carers struggling with immense daily pressure are left in distress as they have to call service providers one by one to enquire about the actual vacancies. The root of the problem lies in some providers not attaching importance to updating vacancy information in the system, or even misunderstanding the process. For example, some providers claimed that vacancies remain displayed in the system when a user has booked but not yet started using the service.

20. Moreover, we discovered other inaccurate information of some providers in the system, such as addresses not being updated more than a year after relocation.

21. We recommend that SWD step up reminding service providers of their responsibility of the timely updating of vacancy information and other details in the Enquiry System, and enhance monitoring to ensure compliance. SWD should also engage the Hotline to keep a systematic record to observe whether any service providers' actual vacancies are discrepant with the information displayed in the Enquiry System during daily service matching. A list of relevant providers should be submitted to SWD regularly for monitoring purposes.

22. SWD should also consider introducing punitive measures to serve as a deterrent, compelling service providers to update vacancy information in the system in a more proactive and timely manner.

Expanding the Types of Information Available in the Enquiry System

23. While the Enquiry System provides details about various services, it only lists the basic information of individual providers, such as their type, address and contact telephone number. Essential information, such as opening hours, the level of care required and fee structures, is not available. Carers have to call each provider to obtain such information, which is time-consuming.

24. By comparison, SWD's Elderly Information Website and Information Website for Residential Care Homes for Persons with Disabilities ("RCHDs") list more details of individual providers, including staffing, facilities, meal arrangements and fees.

25. To enhance information accessibility, we recommend that SWD enhance the Enquiry System by linking it to the Elderly Information Website and the Information Website for RCHDs, allowing the public to directly view the details of service providers through the system when searching for vacancies of respite services.

Exploring Direct Integration Between the Enquiry System and the Hotline

26. With the current-term Government striving to develop digital government initiatives, we recommend that SWD explore the feasibility of direct integration of the Enquiry System and the Hotline in the long run. Depending on available resources and technical feasibility, SWD should also consider developing an online application system in the long run.

(III) Providing Ancillary Transport Facilities for Carers Using Respite Services

27. Most elderly persons and persons with disabilities are frail and some require a wheelchair for mobility. When accompanying them to the respite premises, carers often face numerous barriers, from navigating stairs to using public transport. There are even cases of application being withdrawn due to the high cost of taxi fares. Nonetheless, our investigation revealed that very few service providers operate a transfer service with their own vehicles for users. The ancillary transport facilities available at present are evidently inadequate.

28. We noticed that the Hotline provides reimbursement of taxi fares on an accountable basis for callers in need, and even outreach services for escorting users to the respite premises. If promoted and expanded, such measures are beneficial to many carers.

29. We recommend that SWD encourage service providers currently operating a transfer service with their own vehicles to extend it beyond long-term care residents to also support respite service users as far as possible. For providers without their own transfer service, SWD should encourage them to proactively seek assistance from the Hotline for its social workers to offer transport assistance and accompaniment service

for users in need.

30. Furthermore, we recommend that SWD require service providers to take the initiative to inform applicants of the transport allowance offered by the Hotline if learning that they cannot afford the transportation costs due to financial hardship, and refer relevant cases to the Hotline for follow-up support.

(IV) Optimising the Use of Casual Vacancies

Explicitly Requiring All Service Providers to Use Casual Vacancies for Respite Services

31. Given the limited availability of designated places, SWD stated that service providers have been required to use casual vacancies in long-term care services to offer respite services. However, currently only contract care homes, private residential care homes for the elderly (“RCHEs”) participating in the Enhanced Bought Place Scheme, and subvented day care centres for the elderly have this requirement specified in the service agreements. This requirement is not specified in the service agreements of subvented residential care units for the elderly, some of the subvented RCHDs, and private RCHDs participating in the Bought Place Scheme.

32. To ensure service providers clearly understand their responsibility to provide respite services, we recommend that SWD explicitly specify in the service agreements of all types of providers that casual vacancies in long-term care services must be used for respite services. We are pleased to note that from 2025 onwards, SWD will incorporate relevant provisions into all service agreements newly signed and renewed.

Exploring Inclusion of Respite Services Provided through Casual Vacancies in Calculating the Overall Utilisation Rate of Long-Term Care Services

33. Using casual vacancies to provide respite services not only optimises the use of long-term care resources but also increases the availability of respite services, thereby accomplishing two goals with one strategy.

34. Currently, SWD has set minimum utilisation rates ranging from 90% to 97% for various types of long-term care services. We learned from the public views received and some of the providers visited that when SWD calculates the overall utilisation rate of long-term care services, respite services provided through casual vacancies are not taken into account. This practice fails to reflect the extent to which providers use vacancies for respite services, nor can it incentivise the sector to optimise the use of casual vacancies for respite services.

35. We recommend that SWD create a stronger incentive for providers by actively exploring the inclusion of respite services delivered by way of casual vacancies into the calculation of providers’ overall utilisation rate of long-term care services. We are

pleased to note that from 2025 onwards, SWD will introduce this measure first for subvented day care centres for the elderly with service agreements newly signed or renewed.

(V) Strengthening the Monitoring of Service Providers

Continuing to Monitor Service Providers through Telephone Investigation in the Guise of Carers

36. Enquiries and applications for respite services are handled directly by each service provider, whose staff answering telephone calls are carers' first point of contact for obtaining respite services.

37. In addition to the inaccurate vacancy information in the Enquiry System mentioned above, our covert telephone operations also revealed that some providers unreasonably rejected applications or refused to disclose vacancy availability to carers. Issues included providers declining applicants who wished to use respite services for only a few days, citing insufficient staffing to offer respite services, or requiring applicants to visit the premises and confirm its suitability before disclosing vacancy availability.

38. We also encountered extremely unhelpful staff who failed to respond to enquiries and hastily ended a call after instructing the caller to consult social workers instead. Comparing the findings of telephone operations and site inspections, we also noticed that some staff provided incorrect information, falsely claiming that respite service applicants must undergo a chest X-ray and that waiting lists were unavailable.

39. We cannot rule out the possibility that the current low utilisation rates are partly attributable to the improper handling of enquiries and applications by some service providers. We must emphasise that all service providers subsidised by SWD have a duty to offer services to people in need, not to mention vulnerable groups in dire need of help. SWD, as the regulatory authority, also bears an undeniable responsibility.

40. Between 2022/23 and 2024/25, SWD conducted telephone investigation in the guise of carers, covering a random sample of 56 providers of day respite service for the elderly, and subvented day or residential respite service for persons with disabilities, with a view to assessing their performance in handling enquiries and applications from carers and following up on any inadequacies found.

41. We consider covert telephone operation to be the most direct way for probing how providers handle enquiries and applications for respite services. SWD should continue making regular spot checks by means of telephone investigation, and expand the scope to cover all types of service providers. Where any inadequacies are found, SWD should make recommendations to the service providers and implement monitoring measures.

Reviewing the Regular Reporting Requirements for Service Providers

42. At present, different types of service providers are required to report various data to SWD at different frequencies. For example, some providers only need to report the utilisation of designated places, while others must report both designated places and casual vacancies. Some providers are required to report only the total number of service users, while others must provide the details of each user. Moreover, some providers submit reports quarterly, whereas others do so monthly.

43. Furthermore, service providers are only required to report service utilisation data, while application and waiting list data, such as the number of successful and unsuccessful applications, the number of waitlisted applicants and waiting times, are not included. We consider that application and waiting list data can provide insights into demand and supply trends and facilitate SWD's service planning.

44. We recommend that SWD review the existing reporting requirements and frequencies for various types of service providers, and consider standardising the requirements to ensure that the data they reported comprehensively reflect their operations, thereby facilitating SWD's service monitoring and planning.

Exploring Feasible Measures to Increase Service Providers' Proactiveness to Offer Respite Services

45. Currently, only the designated residential respite places provided by contract RCHEs are subject to a minimum utilisation rate at 60%. Data show that the designated respite places of contract RCHEs have an actual utilisation rate at nearly 80%, the highest among all types of service providers.

46. While we concur with SWD's opinion that respite services are demand-driven, the commitment of providers in offering services is equally vital. Even though not all carers know how to proactively seek help and apply for services, the considerable amount of carers in society should entail a certain level of demand for respite services. However, the utilisation rates of certain providers and districts are below 10%, or even at 0%. Such outrageously low levels cannot simply be explained by carers not seeking help. In fact, some service providers with utilisation rate at 0% had it improved immediately and even significantly raised following supervision by SWD, demonstrating that proactive efforts yield tangible results.

47. We recommend that SWD explore feasible measures, based on the demand and utilisation patterns of different types of respite services, to increase providers' proactiveness to offer respite services, thereby raising utilisation rates.

(VI) Enhancing Service Planning

Reviewing and Exploring Modifications to the Calculation Method of Utilisation Rates for Day Respite Services for the Elderly and Persons with Disabilities

48. SWD currently calculates the utilisation rates of day respite services for the elderly and persons with disabilities based on the number of service attendances. Since a single place may be used by different elderly persons or persons with disabilities at different time slots on the same day, the utilisation rates can exceed 100%. Data indicate that utilisation rates in certain districts indeed exceed 100%.

49. Given the varying respite needs of elderly persons and persons with disabilities, maximising resource efficiency by allowing a single place to be used by multiple users at different times throughout the day is certainly desirable. The number of service attendances is also crucial in reflecting the number of users admitted by each provider and thus its service accessibility. However, in the calculation of utilisation rates, the current method based on service attendances cannot reflect the actual duration of each place being in use, thereby imposing restrictions on analysing and comparing the utilisation patterns across different service providers.

50. The utilisation rate of individual providers and the entire district serves as crucial reference data for resource allocation and service planning. We recommend that SWD review and explore modifications to the calculation method of utilisation rates for day respite services for the elderly and persons with disabilities to ensure that the data collected fully reflect the actual demand.

Reviewing the Arrangement of Casual Vacancies in Residential Respite Service for Persons with Disabilities and the Calculation Method of Utilisation Rates

51. Unlike respite services for the elderly, SWD has set a fixed number of casual vacancies in residential respite service for persons with disabilities. This arrangement began in 2001/02 when SWD allocated additional resources to some newly established subvented RCHDs, providing two casual vacancies in residential respite service for every 50 subsidised long-term care places, thereby incentivising RCHDs to offer respite service. When calculating the total number of residential respite places for persons with disabilities, SWD includes both designated places (which account for 40%) and casual vacancies (which make up 60%).

52. Nevertheless, casual vacancies can only be used for respite service when long-term care places become vacant, meaning they are inherently not fixed. Hence, setting aside **fixed** casual vacancies is inappropriate in principle and practically unfeasible. Furthermore, same as respite service for the elderly, RCHDs should provide respite service whenever **any** long-term care places become vacant, not limited to casual vacancies specifically set aside.

53. We recommend that SWD consider abolishing the arrangement of setting a

specific number of casual vacancies in fixed nature under the residential respite service for persons with disabilities. Instead, RCHDs should be required to provide respite service whenever any subsidised long-term care places become vacant. We are pleased to note that SWD has agreed to incorporate relevant provisions into the service agreements of subvented RCHDs.

54. Moreover, casual vacancies, not specifically allocated for respite service, should not be included in the total number of residential respite places for persons with disabilities. According to SWD data, the utilisation rate for residential respite service for persons with disabilities is only around 10%, the lowest among the four types of respite services. We believe it probably attributable to the inclusion of a large number of casual vacancies in the denominator, leading to a possible underestimation of the utilisation rate. We recommend that SWD revise the denominator for calculating the utilisation rate of this type of respite service by excluding casual vacancies to ensure an accurate representation of service utilisation.

Reviewing Service Planning to Address Supply Imbalance across Districts

55. The utilisation rates of day respite services for the elderly and persons with disabilities vary significantly across the 18 districts, reflecting a severe imbalance in the distribution of service supply not adequately aligning with local demand.

56. Additionally, SWD's allocation of service places in recent years has not corresponded to utilisation rates in each district. For instance, the utilisation rate of day respite service for persons with disabilities in Central and Western District remains the highest among all districts at an average of 60%, but no new places have been allocated to the district since 2018/19. In contrast, the districts with the lowest utilisation rates at an average below 10%, namely Southern, Kwai Tsing and North Districts, have been allocated 6 to 12 additional places.

57. We recommend that SWD comprehensively review the distribution of service places to address the supply imbalance across districts. For districts with an upward or downward trend in utilisation rates, SWD should probe the causes and make timely and corresponding planning.

(VII) Enhancing Publicity and Promotion

58. Although SWD has endeavoured to promote respite services through various channels in recent years, a report¹ pointed out that nearly 90% of the carers interviewed had never used respite services in spite of pressure associated with caregiving responsibilities. Among them, nearly 40% cited "unawareness of related services" and 30% "worried that the care recipient could not adapt".

¹ Report on Community Respite Services Survey published by the Hong Kong Christian Service in October 2023.

59. We recommend that SWD continue strengthening publicity and promotion efforts by disseminating more information that is easy to comprehend and vividly illustrated through welfare service units, hospitals, public housing estates, mass media, etc. Moreover, real-life experiences of service users should be leveraged as promotional material to deepen awareness among elderly persons, persons with disabilities and their carers, encouraging them to use respite services.

60. Meanwhile, we appreciate SWD's recent initiatives to organise innovative experiential activities, which help carers better understand respite services, boost their confidence, and allow care recipients to adapt to the respite environment in advance. We believe that these activities engaging users in first-hand experiences are most effective for alleviating their concerns. SWD should step up encouraging service providers to organise more experiential activities.

Recommendations

61. In the light of the above, The Ombudsman recommends that SWD:

Application Procedures

- (1) request service providers to review the necessity for prior interviews with applicants, and encourage streamlining of application procedures as far as possible, such as conducting telephone or video assessments;
- (2) encourage care homes and case workers to proactively assist elderly persons or persons with disabilities who have difficulty undergoing a medical examination and facilitate their timely receiving of respite services;
- (3) thoroughly review the current medical examination requirements imposed by all service providers; any providers requiring additional examination items beyond the basic scope should justify the necessity and obtain prior approval from SWD;
- (4) require service providers to refer to applicants' existing medical records, such as records in the eHealth system, to understand applicants' medical history and care needs, and, where feasible, put such records to good use to substitute for additional medical examinations;
- (5) explore, jointly with service providers, the establishment of a pre-registration mechanism, under which carers can complete registration procedures in advance, and service providers can gain an early understanding of users' conditions and level of care. Carers in need of services anytime can simply sign a declaration confirming that the situation has not changed, allowing them to obtain services at the shortest

- possible notice for emergency relief;
- (6) encourage service providers to establish a waiting list so that when vacancies arise, waitlisted applicants can be immediately notified and arranged for using services;

The Enquiry System

- (7) step up reminding service providers of their responsibility of the timely updating of vacancy information and other details in the Enquiry System, and enhance monitoring to ensure compliance;
- (8) engage the Hotline to keep a systematic record to observe whether any service providers' actual vacancies are discrepant with the information displayed in the Enquiry System during daily service matching, with a list of relevant providers submitted to SWD regularly for monitoring purposes;
- (9) consider introducing punitive measures to serve as a deterrent, compelling service providers to update vacancy information in the Enquiry System in a more proactive and timely manner;
- (10) enhance the Enquiry System by linking it to the Elderly Information Website and the Information Website for RCHDs, allowing the public to directly view the details of service providers through the system when searching for vacancies of respite services;
- (11) in the long run, explore the feasibility of direct integration of the Enquiry System and the Hotline, and consider developing an online application system depending on available resources and technical feasibility;

Ancillary Transport Facilities

- (12) encourage service providers currently operating a transfer service with their own vehicles to extend it beyond long-term care residents to also support respite service users as far as possible. For providers without their own transfer service, encourage them to proactively seek assistance from the Hotline for its social workers to offer transport assistance and accompaniment service for users in need;
- (13) require service providers to take the initiative to inform applicants of the transport allowance offered by the Hotline if learning that they cannot afford the transportation costs to and from the respite premises due to financial hardship, and refer relevant cases to the Hotline for follow-up support;

Casual Vacancies

- (14) explicitly specify in the service agreements of all types of providers that casual vacancies in long-term care services must be used for respite services;
- (15) create a stronger incentive for providers by actively exploring the inclusion of respite services delivered by way of casual vacancies into the calculation of providers' overall utilisation rate of long-term care services of providers;

Service Monitoring

- (16) continue making regular spot checks by means of telephone investigation in the guise of carers, and expand the scope to cover all types of service providers; make recommendations to any service providers with inadequacies found and implement monitoring measures;
- (17) review the existing reporting requirements and frequencies for various types of service providers, and consider standardising the requirements to ensure that the data they reported comprehensively reflect their operations, thereby facilitating service monitoring and planning by SWD;
- (18) based on the demand and utilisation patterns of different types of respite services, explore feasible measures to increase providers' proactiveness to offer respite services, thereby raising utilisation rates;

Service Planning

- (19) review and explore modifications to the calculation method of utilisation rates for day respite services for the elderly and persons with disabilities to ensure that the data collected fully reflect the actual demand;
- (20) consider abolishing the arrangement of setting a specific number of casual vacancies in fixed nature under the residential respite service for persons with disabilities, and instead requiring RCHDs to provide respite service whenever any subsidised long-term care places become vacant;
- (21) revise the denominator for calculating the utilisation rate by excluding casual vacancies from the total number of residential respite places for persons with disabilities to ensure an accurate representation of service utilisation;
- (22) comprehensively review the distribution of respite service places to

- address the supply imbalance across districts;
- (23) for districts with an upward or downward trend in utilisation rates of respite services, probe the causes and make timely and corresponding planning;

Publicity and Promotion

- (24) continue strengthening publicity and promotion efforts by disseminating more information that is easy to comprehend and vividly illustrated through welfare service units, hospitals, public housing estates, mass media, etc.; and leverage real-life experiences of service users as promotional material to deepen awareness among elderly persons, persons with disabilities and their carers, encouraging them to use respite services; and
- (25) step up encouraging service providers to organise more experiential activities to help carers better understand respite services, boost their confidence, and allow elderly persons and persons with disabilities to adapt to the respite environment in advance.

Office of The Ombudsman
October 2025

We will post the case summary of selected investigation reports on social media from time to time. Follow us on Facebook and Instagram to get the latest updates.



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

I

引言

背景

1.1 近年，「以老护老」、「以老护残」及「以残护残」的问题在香港日益严重，需要当局重视。而照顾者本身因缺乏适当支援，在重重压力之下最终酿成悲剧的惨案，常有发生。根据报道，过去三年，全港发生了至少 15 宗涉及照顾者伤亡的惨案，包括于 2023 年 10 月，五旬母亲怀疑刺伤两名智障的孪生兄弟后企图自杀；2024 年 3 月，七旬妻子怀疑杀死患认知障碍的丈夫之后企图自杀；2024 年 8 月，六旬儿子疑在家中晕倒失救丧命，而他长期卧床的八旬母亲亦因缺乏照顾数天后同歿；2025 年 5 月，七旬夫妇双双烧炭丧命；以及 2025 年 8 月，五旬女子怀疑杀死患有唐氏综合症的弟弟及八旬母亲。

1.2 须独力照顾亲人者，时刻承受巨大压力，心力交瘁，如缺乏外界及时援助，情况实危如累卵。有鉴于此，现届政府提出及实施一系列以照顾者为本的针对性支援措施，包括(1)暂托服务；(2)中心为本的社区照顾服务；(3)家居为本的社区照顾服务；(4)经济援助¹；(5)乐龄科技²；(6)24 小时照顾者支援专线；及(7)一站式照顾者资讯网。

1.3 其中，暂托服务为在家居住的长者及残疾人士提供短期的日间或住宿照顾，让照顾者身心得以喘息，藉以纾缓他们沉重的压力，防止悲剧产生。有别于长期护理服务，暂托服务的使用者无需接受社会福利署（「社署」）统一评估或经中央轮候系统分配服务。

¹ 例如「为低收入家庭护老者提供生活津贴计划」及「为低收入的残疾人士照顾者提供生活津贴计划」。

² 社署透过「乐龄及康复创科应用基金」，资助安老及康复服务机构购置合适的科技产品，供长者、残疾人士及其照顾者借回住所使用。

只要长者或残疾人士有暂托需要，且符合年龄及基本护理程度要求，便可直接或透过其照顾者向服务单位申请服务。

1.4 社署数据显示，现时长者暂托服务的平均使用率只介乎50%至60%，残疾人士暂托服务的平均使用率则只有10%至20%左右³，反映现有资源没有获充分使用。数据同时显示18区的服务使用率亦有明显差异。社会上有意见认为现有暂托服务供应地区分布极不均、申请程序繁复、难以快速寻找有空缺的单位及欠缺交通配套等。

1.5 有鉴于此，申诉专员于2024年8月9日宣布根据《申诉专员条例》第7(1)(a)(ii)条展开这项主动调查行动，审研现有长者及残疾人士暂托服务的运作安排，并在有需要时提出适切的改善建议，期望能更好地为照顾者分忧解难、改善生活质素。

调查范围

1.6 这项主动调查行动审研的范围包括：

- 暂托服务的申请程序；
- 提供予照顾者的配套及资讯；
- 暂托服务的服务规划及使用情况；
- 暂托服务单位及24小时照顾者支援专线处理暂托服务查询及申请的情况；
- 服务监察；及
- 宣传及推广工作。

调查过程

1.7 公署的调查工作包括：

- 审研社署提供的资料，包括政策文件、指引、数据及个案档案；
- 以照顾者身份进行多次隐蔽电话侦查行动，了解暂托服务单位处理暂托服务查询及申请的实际情况；

³ 不包括2019冠状病毒病疫情期间因社区实施接触限制而致使用率偏低的数据。

- 与社署职员实地视察暂托服务单位，并与负责人及前线职员会面交流；
- 与社署职员一同到访 24 小时照顾者支援专线的运作中心，并与负责人及前线社工会面交流；
- 审研公众人士提供的资料及意见⁴；及
- 审阅相关的媒体报道。

1.8 2025 年 3 月 7 日，公署将调查报告草拟本送交社署在遵守保密原则下置评，并于 5 月 23 日收到该署的回复。6 月 3 日及 8 月 28 日，公署向社署索取最新资料，获该署于 7 月 3 日及 9 月 26 日回复。经考虑及适当纳入社署的意见后，公署于 10 月 6 日完成这份报告。

⁴ 就是项主动调查行动，公署共收到 10 份公众意见。

2

照顾者概况

2.1 「照顾者」是指须承担照顾责任，照顾体弱、残障或年老人士的人，他们可以是被照顾者的亲人或朋友，亦可以是受薪的外籍家庭佣工和护理人员等。公署是次主动调查行动的审研对象，是针对须独力照顾年长或有残疾的近亲如配偶、子女、子女的配偶或父母的无薪照顾者。

照顾者数目

2.2 照顾者人数及情况等，暂无官方正式全面统计。然而，部分统计数据和研究报告可提供相关资讯。根据统计处发表的 2021 年人口普查报告⁵，于 2021 年，全港有 22.6 万名 60 岁或以上人士是由其配偶、子女、子女的配偶担任主要照顾者。此外，统计处另一报告⁶显示，全港约有 13.1 万名残疾人士（不包括智障人士）及 17 万名有特定需要的长期病患者⁷是由其配偶、父母、子女或其配偶担任主要照顾者。

照顾者年龄及身份

2.3 按统计处 2021 年人口普查计算，在近 23 万名护老照顾者中，有近 30% 本身亦为 60 岁或以上人士，主要为被照顾者的配偶

⁵ 统计处的《2021 人口普查主题性报告：长者》。

⁶ 统计处 2021 年出版的《第 63 号专题报告书：残疾人士及长期病患者》。

⁷ 当中包括 60 岁或以上人士。

或子女。香港社会服务联会（「社联」）亦曾到长者中心进行研究⁸，受访护老者的平均年龄为 70 岁，当中 35% 为 75 岁以上人士，可见「双老家庭」及「以老护老」的情况普遍。

2.4 「以老护残」的情况亦然。根据香港理工大学顾问团队报告⁹，受访残疾人士照顾者的平均年龄为 51.3 岁，当中近 90% 的照顾者为被照顾者的父母。

照顾时数

2.5 除照顾者的年龄及与被照顾者的关系外，照顾者肩负的照顾责任同样值得关注。根据社联的研究¹⁰及香港理工大学顾问报告，照顾者每周平均照顾时数超过 60 小时，部分照顾者更达 70 至 80 小时。

⁸ 社联 2018 年发表的《年长护老者身心状况及服务需要研究》。

⁹ 香港理工大学顾问团队 2022 年公布的《香港长者及残疾人士照顾者的需要及支援顾问研究主要报告》。

¹⁰ 社联 2021 年发表的《照顾者喘息需要研究》。

3

暂托服务简介

服务简介

3.1 暂托服务主要分为四大类别：

- (1) 长者日间暂托服务；
- (2) 长者住宿暂托服务；
- (3) 残疾人士日间暂托服务；及
- (4) 残疾人士住宿暂托服务。

3.2 服务由社署规划、监察、推广，并由非政府机构或私营院舍或日间服务单位提供，为有需要的长者及残疾人士提供短期的日间或过夜住宿照顾。

服务单位

3.3 按社署要求¹¹，四类暂托服务由接受不同形式资助的服务单位提供，详情如下：

长者日间及住宿暂托服务

- (1) **津助服务单位**：透过社署整笔拨款方式取得资助的长者日间护理中心或单位或安老院舍，由非政府机构营运。

¹¹ 不论接受资助的形式，所有提供暂托服务的服务单位须与社署签订服务协议，内容包括暂托服务方面的要求。

这类单位亦包括透过社署「长者日间护理单位买位计划」¹²获得资助的私营日间护理单位；

- (2) **合约院舍**¹³及附设于合约院舍的日间护理单位：透过社署公开招标方式取得服务合约的安老院舍及其附属的日间护理单位，可由非政府机构或私营机构营运；
- (3) 参与「改善买位计划」¹⁴的私营安老院：透过社署「改善买位计划」获得资助的私营安老院；及
- (4) 「长者社区照顾服务券」(「社区券」)计划下提供日间照顾服务的认可服务单位¹⁵：在社署社区券计划下提供日间照顾服务的认可服务单位。单位可由非政府机构或私营机构营运，透过实报实销方式取得资助。

残疾人士日间及住宿暂托服务

- (5) **津助服务单位**：透过社署整笔拨款方式取得资助的日间康复服务单位或残疾人士院舍，由非政府机构营运。服务单位包括展能中心、残疾人士地区支援中心、严重残疾人士护理院、中度智障人士宿舍、严重智障人士宿舍、严重肢体伤残人士宿舍、严重肢体伤残兼智障人士宿舍及辅助宿舍；及
- (6) 参与「买位计划」¹⁶的私营残疾人士院舍：透过社署「买位计划」获得资助的私营残疾人士院舍。

¹² 社署于 2020 年 5 月推行「长者日间护理单位买位计划」，以买位的形式成立 7 间长者日间护理单位。

¹³ 自 2001 年开始，社署以竞争性投标方式选取合适的机构，营办新设立的安老院舍，为轮候资助宿位的长者提供院舍照顾服务。

¹⁴ 社署于 1998 年推行「改善买位计划」，向私营安老院购买宿位，透过改善员工比例和人均面积标准，以提高私营安老院的服务水平，同时提供更多资助宿位以缩短长者轮候的时间。

¹⁵ 社署自 2024 年 12 月起增拨资源，鼓励社区券认可服务单位为有需要的长者提供日间暂托服务。

¹⁶ 社署于 2010 年推行「买位计划」，向私营残疾人士院舍买位，透过改善员工比例和人均面积标准，以提高私营残疾人士院舍的服务水平，同时提供更多资助宿位以缩短残疾人士轮候的时间。

服务名额

3.4 暂托服务设有两种名额：

- (1) 「指定」名额：社署在部分日间服务单位或院舍设有特定划作暂托服务的名额；及
- (2) 「偶然空置」名额：在日间服务单位或院舍的长期护理服务名额暂时空置时，例如原来长期护理服务使用者需要暂住医院、回家休息、退出服务或去世时，可腾出利用作暂托服务的名额。不设暂托服务「指定」名额的服务单位亦可透过长期护理服务的「偶然空置」名额提供暂托服务。

一般而言，「指定」名额属固定，「偶然空置」名额则按每日长期护理服务使用情况而有所变动。

3.5 长者日间、长者住宿及残疾人士住宿暂托服务均设有「指定」及「偶然空置」名额。残疾人士日间暂托服务则没有区分「指定」或「偶然空置」名额。

3.6 各类暂托服务的名额如下：

表 1：长者日间暂托服务名额（截至 2025 年 3 月 31 日）

单位类别	津助日间护理中心或单位	附设于合约院舍的日间护理单位	参与「改善买位计划」的私营安老院	「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位	总数
有提供「指定」日间暂托服务名额的单位数目	39	21	134 ^{注 1}	116 ^{注 2}	310
「指定」日间暂托服务名额 ^{注 3}	218	68	268 ^{注 1}	116 ^{注 2}	670

注 1：此名额为设有「指定」住宿暂托服务名额的私营安老院在其「指定」暂托宿位出现空置时，可提供日间暂托服务的名额。此名额按每日服务使用情况而有所变动。

注 2：在「社区券」计划下，提供日间照顾服务的认可服务单位在出现空置服务名额时，可提供长者日间暂托服务。认可服务单位并无固定长者日间暂托服务的名额数目。社署表示，为方便计算，每个单位预计可提供最少一个名额。

注 3：由于「偶然空置」名额按每日服务使用情况而有所变动，此项只包括「指定」名额。

表 2：长者住宿暂托服务名额（截至 2025 年 3 月 31 日）

单位类别	津助院舍	合约院舍	参与「改善买位计划」的私营安老院	总数
有提供「指定」住宿暂托服务名额的单位数目	26	7	134	167
「指定」住宿暂托服务名额 ^注	29	7	268	304

注：由于「偶然空置」名额按每日服务使用情况而有所变动，此项只包括「指定」名额。

表 3：残疾人士日间暂托服务名额（截至 2025 年 3 月 31 日）

单位类别	津助日间康复服务中心或残疾人士院舍	参与「买位计划」的私营残疾人士院舍	总数
有提供日间暂托服务的单位数目	48	22 ^{注 1}	70
日间暂托服务名额 ^{注 2}	172	65 ^{注 1}	237

注 1：此名额为设有「指定」住宿暂托服务名额的私营残疾人士院舍在其「指定」暂托宿位出现空置时，可提供日间暂托服务的名额。此名额按每日服务使用情况而有所变动。

注 2：残疾人士日间暂托服务名额没有区分「指定」或「偶然空置」名额。

表 4：残疾人士住宿暂托服务名额（截至 2025 年 3 月 31 日）

单位类别	津助残疾 人士院舍	参与「买位 计划」的私 营残疾人士 院舍	总数
有提供「指定」住宿暂托服务名额的单位数目(a)	55 ^{注 1}	22	77
「指定」住宿暂托服务名额(b)	118	65	183
有提供「偶然空置」住宿暂托服务名额的单位数目(c)	113 ^{注 1}	-	113
「偶然空置」住宿暂托服务名额 ^{注 2 (d)}	261	-	261
「指定」及「偶然空置」住宿暂托服务名额的总和(e)=(b)+(d)	379	65	444

注 1：包括同时提供「指定」及「偶然空置」名额的津助残疾人士院舍。

注 2：自 2001/02 年度起，社署规定部分新设立的津助残疾人士院舍必须提供住宿暂托服务，在每 50 个资助床位，必须提供 2 个固定的「偶然空置」住宿暂托名额。

服务详情

服务对象

3.7 暂托服务的服务对象为居家，且没有接受长期护理服务的长者及残疾人士。一般而言，只要长者为 60 岁或以上或残疾人士年满 6 岁（个别单位只收纳 15 岁或以上的残疾人士），其健康情况及自我照顾能力符合服务单位可以提供的护理程度，便属暂托服务的服务对象。

开放时间

3.8 各服务单位的开放时间略有不同。长者日间暂托服务的服务时间一般为星期一至六上午 8 时至下午 6 时，而残疾人士日间

暂托服务的服务时间则由星期一至五，上午 9 时至下午 3 时 30 分至 6 时不等。部分服务单位设有延长时间及假日服务。住宿暂托服务的服务时间则覆盖星期一至日，全日 24 小时弹性安排，为长者及残疾人士提供过夜住宿照顾。

使用期限

3.9 暂托服务旨在为照顾者提供短暂的休息机会，并非长期照顾服务。因此，各类暂托服务均设有使用期限。视乎服务类型，期限一般为 14 至 42 天不等，可分期使用。在特殊情况下，使用者及照顾者可寻求社工协助申请延长服务期限，而单位亦可酌情考虑延长服务日数。

收费

3.10 各类暂托服务的基本收费由社署厘定。费用一般按使用时数或日数定额收取，由每小时数元至每日数十元不等。服务单位亦可按需要向使用者加收其他费用，例如陪诊费。

3.11 社署表示，透过整笔拨款获得资助的津助服务单位，均须遵照《社会福利服务整笔拨款手册》内的收费规定及原则，包括应按收回成本的原则收取费用。

3.12 此外，所有安老院及残疾人士院舍必须按照《安老院实务守则》及《残疾人士院舍实务守则》内的收费指引处理收费事宜。根据指引，院舍须具体列明住院费及其他收费的明确金额，例如每月、每次或每项港币款项并备有收费表。收费表须张贴于院舍内当眼处，以便住客、家属或其他人士查阅。院舍亦须在住客入住前向住客或其家属或代表派发收费表及清楚解释收费内容，以及在入住协议中列明收费详情，包括规则、缴费的限期及调整收费的安排等。

3.13 至于「社区券」计划下的认可服务单位，则须按照协议及《服务规格说明》的规定，按实际使用服务的节数收取费用。单位亦必须清楚列明所有收费项目及相关资料，供长者及其照顾者了解具体安排，从而选择是否使用额外服务。

配套

3.14 现时，社署未有强制要求服务单位必须向暂托服务使用者提供往来交通及其他支援配套，例如上门护送及陪诊服务等。社署表示，各服务单位可视乎需要并在可行的情况下，为使用暂托服务的长者、残疾人士及其照顾者提供交通及其他支援。社署没有备存设有相关配套的服务单位数目。

3.15 社署补充，于 2023 年 9 月投入服务的 24 小时照顾者支援专线会全天候为照顾者提供各项支援，例如配对及转介合适的暂托服务、为有经济困难的照顾者提供交通津贴、为照顾者安排无障碍交通工具，以及透过外展陪同有需要的长者或残疾人士前往服务单位等。详情见第 6 章。

3.16 各类暂托服务的服务详情载于附录（表 5 至 8）。

申请暂托服务的程序

申请渠道

3.17 有需要的长者、残疾人士及其照顾者可直接向服务单位提出查询及申请服务，亦可透过各医务社会服务部、综合家庭服务中心、长者及康复服务单位，以及特殊学校社工等单位转介，或致电 24 小时照顾者支援专线寻求协助。申请人不受其居住区域限制，可因应个人意愿提出同区或跨区申请，选择位于全港不同地点的服务单位。

申请所需文件及身体检查

3.18 在申请文件方面，社署分别就长者及残疾人士暂托服务制订申请表格，供申请人就病历、自我照顾能力及其他身体状况等提供资料，让服务单位初步了解申请人的护理需要。申请长者住宿暂托服务的照顾者须同时签署承诺书，保证于暂托服务后接回长者照顾。

3.19 另外，长者及残疾人士住宿暂托服务的申请人须按《安老院实务守则》及《残疾人士院舍实务守则》，在入住住宿暂托服务

前，由一名注册医生进行健康检查，并向院舍提交由该名注册医生填妥的「安老院住客体格检验报告书」或「残疾人士院舍住客体格检验报告书」。如服务使用者因紧急或特殊情况未能在入住前接受有关检查，院舍须安排服务使用者在入住后 3 个历日内接受检查。

3.20 除上述申请表格及体格检验报告书外，根据社署指引，服务单位可视乎情况，要求申请人提交其他文件或进行额外的医疗检查。

申请所需转介

3.21 在四类暂托服务中，只有长者住宿暂托服务必须由社工转介。社署解释，此要求旨在让转介社工在长者使用暂托服务期间跟进其长期照顾需要并作适切离院安排。

资讯发放

3.22 社署现时主要透过「暂托服务或紧急住宿空置名额查询系统」（「查询系统」）、「照顾者资讯网」，以及社署网页发放有关暂托服务的资讯。

3.23 「查询系统」（<https://www.ves.swd.gov.hk/tc>）于 2019 年由社署建立，旨在便利市民及服务转介单位在网上查阅长者及残疾人士暂托服务的资讯及空缺。系统载有各类暂托服务的详情，包括申请资格、使用期限、申请手续及收费、服务单位名单，以及个别服务单位的服务概览和联络方法。系统亦备有搜寻功能，市民可按申请人的性别、年龄范围、残疾类别、照顾程度、院舍类别以及地区等范畴，寻找切合需要的暂托服务，从而向相关服务单位提出申请。

3.24 「照顾者资讯网」（<https://carers.hk/>）则于 2023 年 11 月推出，由社署与香港赛马会慈善信托基金合作，香港树仁大学负责开发。网站主要设三大功能，分别为资讯搜索（服务与资源、活动资讯、活动花絮）、知识搜索（照顾者指南、照顾知识），以及联系及连结（服务资讯提供者专区），内容涵盖为长者、残疾人士及其照顾者提供的服务、照顾技巧，以及为照顾者提供的社区活动和资源。公众可在网站取得各类暂托服务的详情。

4

服务规划及使用

服务规划

4.1 社署在规划地区安老及康复服务设施时会综合考虑多项因素，包括各个区域的服务分布、土地供应、因人口增长和转变而产生的服务需求，以及各类服务的供应和使用情况等。该署亦会在与服务单位续约时，检视该单位座落区域的暂托服务供应情况，以决定该单位的名额，以确保服务能满足社区需要。

4.2 过去二十多年，社署致力扩展暂托服务网络：

- (1) 自 2000/01 年度起，要求所有津助安老院使用偶然空置的资助宿位提供住宿暂托服务。长者住宿暂托服务及后逐步扩展至所有合约院舍及参与「改善买位计划」的私营安老院；
- (2) 自 2001/02 年度起，要求所有新设立的津助长者日间护理中心或单位，必须提供 3 至 5 个「指定」日间暂托服务名额；
- (3) 自 2001/02 年度起，规定部分新设立的津助残疾人士院舍，在每 50 个资助床位，必须提供 2 个「偶然空置」住宿暂托服务名额；
- (4) 自 2008 年起，所有新设立的津助残疾人士院舍提供住宿暂托服务的对象，由 15 岁扩展至 6 岁或以上的残疾人士；

- (5) 自 2014 年起，邀请非政府机构在展能中心、残疾人士地区支援中心及严重残疾人士护理院，为残疾人士提供日间暂托服务。虽然社署没有规定新设立的日间康复服务单位提供暂托服务，但申请营办服务的机构在呈交建议书时会积极提出增值服务的建议，包括在长期护理服务名额以外提供日间暂托服务名额；
- (6) 自 2016 年 4 月起，要求所有新设立及到期更新服务合约的合约院舍，必须提供 1 个「指定」住宿暂托服务名额；如合约院舍附设日间护理单位，亦要求提供 3 个「指定」日间暂托服务名额；
- (7) 自 2018 年 2 月起，向参与「改善买位计划」的私营安老院，在原来购买的长期护理宿位以外，额外购买 2 个宿位作为「指定」住宿暂托宿位；
- (8) 自 2021 年 3 月起，向参与「买位计划」的私营残疾人士院舍，在原来购买的长期护理宿位以外，额外购买 2 至 3 个宿位作为「指定」住宿暂托宿位；
- (9) 自 2023 年 10 月起，规定参与「买位计划」的私营残疾人士院舍，在其「指定」暂托宿位出现空置时，须为有需要的残疾人士提供日间暂托服务；
- (10) 自 2023 年 12 月起，规定参与「改善买位计划」的私营安老院，在其「指定」暂托宿位出现空置时，须为有需要的长者提供日间暂托服务；及
- (11) 自 2024 年 12 月起，原本只为「社区券」持有人提供日间照顾服务的认可服务单位，扩展至为任何有需要的长者提供日间暂托服务。

服务供应

4.3 各类暂托服务整体及按 18 个区议会分区划分的供应统计数字载于附录（表 9 至表 12）。

4.4 数据显示：

- (1) 长者日间暂托服务的名额，由 2018/19 年度的 172 个，增加至 2024/25 年度的 670 个，增幅接近三倍。在新增的 498 个名额中，114 个为日间护理中心或单位提供的「指定」名额，其余 384 个（77%）为参与「改善买位计划」的私营安老院在其「指定」住宿暂托宿位及在「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位的服务名额出现空置时，可提供的日间暂托服务名额。18 区的名额均录得增长；
- (2) 长者住宿暂托服务的名额，由 2018/19 年度的 319 个，减少至 2024/25 年度的 304 个。社署解释，名额轻微减少主要由于有少数量参与「改善买位计划」的私营安老院结业。18 区中，10 个地区的名额录得减幅，2 个地区的名额维持不变，6 个地区的名额录得增幅；
- (3) 残疾人士日间暂托服务的名额，由 2018/19 年度的 158 个，增加至 2024/25 年度的 237 个，增幅为 50%。在新增的 79 个名额中，14 个为津助服务单位提供的名额，其余 65 个（82%）为参与「买位计划」的私营残疾人士院舍在其「指定」住宿暂托宿位出现空置时，可提供的日间暂托服务名额。18 区中，13 个地区的名额录得增幅，5 个地区的名额维持不变；及
- (4) 残疾人士住宿暂托服务的名额，由 2018/19 年度的 297 个，增加至 2024/25 年度的 444 个，增幅为 49%。18 区中，16 个地区的名额录得增幅，2 个地区的名额维持不变。与其他类别的暂托服务不同，社署在计算残疾人士住宿暂托服务的名额时，一向有纳入「偶然空置」名额。若只计算「指定」名额，这类暂托服务的名额在上述期间，由 103 个增至 183 个，增幅为 78%。

服务使用率

整体使用情况

4.5 由 2018/19 至 2024/25 年度，各类暂托服务的服务使用率见下表 13 至表 16。鉴于社署表示在 2020/21 至 2022/23 年度，长者、残疾人士及照顾者因 2019 冠状病毒病疫情而避免外出，明显减少使用暂托服务，公署在下表计算平均使用率时，已剔除 2020/21 至 2022/23 年度的使用率。

表 13：长者日间暂托服务使用率

年度	使用率 ^{注 1}		
	津助日间护理中心或单位	附设于合约院舍的日间护理单位	整体
2018/19	69.0%	30.1%	55.7%
2019/20	52.8%	31.9%	45.8%
2023/24	62.0%	40.1%	54.8%
2024/25 ^{注 2}	61.8%	35.2%	51.0%
平均 使用 率	61.4%	34.3%	51.8%

注 1：只计算由津助日间护理中心或单位及合约院舍提供的「指定」日间暂托服务，不包括由参与「改善买位计划」的私营安老院在其「指定」暂托宿位空置时提供的日间暂托服务，亦不包括由「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位在出现空置服务名额时提供的日间暂托服务。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{服務人次}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：社署表示，长者日间暂托服务的总服务人次由 2018/19 年度的 26,414 人，增加至 2024/25 年度的 39,980 人，增幅为 51.4%。由于长者日间暂托服务名额于 2024/25 年度大幅增加，即使总服务人次上升，整体使用率仍录得轻微下降。

表 14：长者住宿暂托服务使用率

年度	使用率 ^{注 1}			
	津助院舍	合约院舍	参与「改善买位计划」的私营安老院	整体
2018/19	51.7% ^{注 2}			
2019/20	62.3% ^{注 2}			
2023/24	58.0%	80.5%	60.5%	61.0%
2024/25	64.4%	76.5%	65.5%	65.7%
平均使用率	61.2% ^{注 3}	78.5% ^{注 3}	63.0% ^{注 3}	63.4%

注 1：只计算所有院舍提供的「指定」暂托服务名额，不包括「偶然空置」名额。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{使用日數}}{\text{服務名額} \times \text{提供服務日數}}$$

注 2：于 2020/21 年度前，社署没有按院舍类别统计长者住宿暂托服务的使用率。

注 3：只计算 2023/24 至 2024/25 年度的使用率。

表 15：残疾人士日间暂托服务使用率

年度	使用率 ^{注 1}			
	展能中心	残疾人士地区支援中心	严重残疾人士护理院 ^{注 2}	整体
2018/19	20.0%	50.6%	1.6%	23.7%
2019/20	12.1%	43.8%	2.1%	17.3%
2023/24	4.7%	42.7%	0.2%	15.2%
2024/25	5.8%	53.5%	0.3%	19.3%
平均使用率	10.7%	47.7%	1.1%	18.9%

注 1：只计算由津助康复服务中心及院舍提供的日间暂托服务，不包括由参与「买位计划」的私营残疾人士院舍在其「指定」暂托宿位空置时提供的日间暂托服务。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{服務人次}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：社署解释，对于居于社区但需要定期接受医疗和护理照顾的残疾人士来说，其家人在寻求日间暂托服务时，往往会倾向选择设于各区并较为便利的残疾人士地区支援中心或展能中心提供的服务，因而较少使用严重残疾人士护理院的日间暂托服务。

表 16：残疾人士住宿暂托服务使用率

年度	使用率 ^{注 1}							
	中度智障人士宿舍	严重智障人士宿舍	严重肢体伤残人士宿舍	严重肢体伤残兼智障人士宿舍 ^{注 2}	严重残疾人士护理院	严重辅助宿舍	参与「买位计划」的私营残疾人士院舍	整体
2018/19	11.5%	18.0%	4.9%	0.1%	4.4%	6.2%	- ^{注 3}	15.3%
2019/20	11.1%	14.6%	4.3%	0.5%	5.5%	9.1%		12.2%
2023/24	6.7%	7.6%	5.6%	0%	3.4%	4.3%	18.7%	7.9%
2024/25	5.4%	8.7%	11.2%	0%	5.5%	6.9%	18.0%	9.4%
平均使用率	8.7%	12.2%	6.5%	0.2%	4.7%	6.6%	18.4%	11.2%

注 1：计算津助残疾人士院舍提供的「指定」及固定的「偶然空置」名额，以及参与「买位计划」的私营残疾人士院舍提供的「指定」名额。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{使用日數}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：严重肢体伤残兼智障人士宿舍不设「指定」服务名额，「偶然空置」名额只有 2 个。

注 3：社署自 2021 年 3 月起才向私营残疾人士院舍购买宿位作「指定」暂托服务名额。

4.6 上述数据显示，长者暂托服务的平均使用率介乎 50% 至 60%，残疾人士暂托服务的平均使用率则明显较低，只有 10% 至 20% 左右。综观疫情前后的数据，各类暂托服务的整体使用率没有明显变化。

按地区的使用情况

4.7 由 2018/19 至 2024/25 年度，各类暂托服务按 18 个区议会分区划分的服务使用率数字载于附录（表 17 至表 20）。同样地，公署在计算平均使用率时，已剔除 2020/21 至 2022/23 年度的使用率。

4.8 数据显示：

- (1) 长者日间暂托服务的平均使用率，18 区的差异极大，由 20% 至 138% 不等。社署解释，一个名额可由不同长者于同日不同时段使用，而使用率是按服务人次计算，因此使用率可超过 100%。大部分地区的使用率相对稳定，但部分地区则有明显变化，例如屯门区及葵青区有下跌趋势；
- (2) 长者住宿暂托服务，18 区的平均使用率相距不太大，介乎 44% 至 77%，各区的使用率在过去几年亦大致稳定；
- (3) 残疾人士日间暂托服务，18 区的平均使用率由约 4% 至 63% 不等，其中数个地区（包括中西区、九龙城区、屯门区及离岛区）的使用率明显较其他地区为高，达 30% 至 60%。另一方面，若只计及 2023/24 及 2024/25 年度的数据，有 6 个地区的使用率持续低于 10%。至于跨年度的变化，大部分地区的使用率长期处于极低水平，而个别地区如深水埗区及屯门区，使用率呈下跌趋势；及
- (4) 残疾人士住宿暂托服务，18 区的平均使用率介乎 0% 至 26%。若只计及 2023/24 及 2024/25 年度的数据，使用率最高的油尖旺区仅为 17%，而有 8 个地区的使用率持续低于 10%。此外，大部分地区的使用率长期处于极低水平，而个别地区如南区，使用率呈下跌趋势。

社署的回应

4.9 就残疾人士暂托服务使用率偏低，社署表示，残疾人士的需要，特别是残疾类别及护理程度各有不同，以致他们较难配对合适的暂托服务，例如专为智障人士而设的服务单位提供的暂托服务未必适合肢体伤残人士。此外，不少残疾人士会到展能中心、地区支援中心、庇护工场或综合职业康复服务中心等接受训练或参加活动，不一定需要另行安排日间暂托服务，因此可能造成使用率较低的情况。

4.10 另外，社署表示，暂托服务由需求主导。长者、残疾人士及其照顾者的意愿及主观概念，例如注重家庭照顾责任、担心被照顾者在陌生环境未能适应，以及担心被社会标签，会令他们求助或考虑使用暂托服务时有顾虑。

4.11 为提升使用率，社署正积极加强宣传工作，推广照顾者自助讯息，同时加大支援力度，透过 24 小时照顾者支援专线向照顾者提供配对服务、交通津贴及更全面的资讯。

5

服务监察及宣传推广

服务监察

5.1 社署以多种方式监察服务单位的服务水平和质素，包括定期进行实地视察；与服务单位管理层、职员及服务使用者进行电话或面对面访谈；调查投诉¹⁷；查核服务记录和政策文件；及以照顾者身分进行电话抽样调查，评估服务单位在处理查询和申请时的表现。

5.2 如有津助服务单位有任何不符合规定或表现欠佳的情况，有关非政府机构须向社署提出行动改善方案。如合约院舍或私营院舍有违规或未能符合服务协议的情况，社署会发出劝喻或警告，甚至拒绝续约或终止协议。

评估探访和电话抽样调查

5.3 在 2018/19 至 2024/25 年度期间，透过评估探访及电话抽样调查，社署共发现 46 间服务单位的暂托服务使用率偏低、服务不符合规定或服务表现欠佳，并已作出跟进。其中两宗个案详情如下：

¹⁷ 社署表示，近年并无接获有关暂托服务的投诉。

表 21：因暂托服务有不足而社署作出跟进的个案

个案一（长者日间暂托服务）	
单位类别	津助日间护理中心
不足之处	在 2021/22 年度，使用率为 0%
社署的跟进工作	社署于 2022 年与单位检讨服务协议时，对服务使用情况表达关注，要求单位呈交行动改善方案，以承诺会紧密跟进服务安排
社署跟进后的情况	使用率由 2021/22 年度的 0%，提高至 2022/23 及 2023/24 年度的 14.4% 及 50.5%
个案二（残疾人士住宿暂托服务）	
单位类别	津助残疾人士院舍
不足之处	在 2022/23 年度，使用率为 0%
社署的跟进工作	社署向单位提供有关服务推广的建议，以及安排单位出席所属地区的康复服务协调委员会，向地区持份者（包括区议员、医院管理局（「医管局」）、学校或家长会的代表）介绍服务
社署跟进后的情况	使用率由 2022/23 年度的 0%，提高至 2023/24 年度的 4.2%

数据呈报

5.4 所有服务单位须以社署指定报表，定期呈报暂托服务的使用数据，详情如下：

表 22：各类服务单位须向社署呈报的频次及资料

	频次	资料
长者日间暂托服务		
津助日间护理中心或单位 附设于合约院舍的日间护理单位	每季	<ul style="list-style-type: none"> 「指定」名额的每月总服务人次
私营院舍	每月	<ul style="list-style-type: none"> 「指定」名额每名服务使用者的姓名及使用服务的日期 「指定」名额的每月总服务人次
「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位	每月	<ul style="list-style-type: none"> 每名服务使用者的姓名及其他個人資料 每名服务使用者使用服务的日期、开始及结束时间 单位提供暂托服务的节数及院车、护送服务的次数 每名服务使用者获发的收据正本或认证副本
长者住宿暂托服务		
津助院舍	每季	<ul style="list-style-type: none"> 「指定」及「偶然空置」名额的每月总服务人数 「指定」及「偶然空置」名额的每月总入住日数
合约院舍		<ul style="list-style-type: none"> 「指定」名额的每月总入住日数
私营安老院		<ul style="list-style-type: none"> 「指定」名额每名服务使用者的姓名、性别、入住及出院日期、申请服务的原因及转介机构 「指定」名额的每月总入住日数
残疾人士日间及住宿暂托服务		
所有服务单位	每季	<ul style="list-style-type: none"> 每月总服务人次 使用者的性别及年龄分布 使用者申请服务的原因 使用者使用服务日数的分布

5.5 社署表示，由于暂托服务使用者无需透过该署中央转介系统轮候暂托服务，该署并无备存服务单位名额空置的原因、申请及轮候人数、平均轮候时间、平均入住时间¹⁸、拒绝申请宗数、拒绝申请的原因，以及特别个案等资料。

监察服务单位更新「查询系统」的资料

5.6 根据社署的《暂托服务或紧急住宿空置名额查询系统帐户指南》，各服务单位负责人须在单位出现服务名额空置后一个工作天内更新查询系统的资料，以确保「查询系统」提供实时及准确的资讯。如单位曾在系统新增预约而没有按时更新使用服务的记录，「查询系统」的提示功能会发送电邮至单位及社署。

5.7 社署表示会持续监察相关情况，若留意到「查询系统」经常发送提示电邮至个别服务单位，或该服务单位在收到系统的提示电邮后没有处理，该署会联络事涉单位，提醒他们尽快更新记录，并叮嘱他们日后须适时更新资料。

5.8 社署亦不时举办「查询系统」网上训练课程，让各服务单位负责人了解上传空置名额资料的安排，并确保他们掌握最新的系统知识和技能。

监察单位对资助额的运用

5.9 营办津助服务单位的非政府机构须每年向社署提交经审计的周年财务报告，而合约院舍及参与买位计划的私营院舍，则须备存相关财务记录供社署审阅。此外，「社区券」计划下的认可服务单位须就长者日间暂托服务备有独立账目，并每年向社署提交经审计的周年收支结算表。

5.10 社署表示，鉴于暂托服务的使用情况由需求主导，而服务单位需长期维持足够人手以应付暂托服务的查询、较频密的入住和出院手续，以及协助服务使用者适应新环境等，为确保服务单位能稳定提供服务，即使有单位的暂托服务名额未被用尽，该署亦不会要求有关单位归还已发放的资助。社署补充，事实上，有部分附设于日间中心或院舍的暂托服务名额，属有关单位日常运作的一部分，社署并没有提供额外资助。至于「社区券」计划下的认可服

¹⁸ 长者住宿暂托服务除外，平均入住时间为约 30 天。

务单位，社署为其新增的长者日间暂托服务提供额外津贴。津贴金额按单位提供服务的时数计算，并以实报实销的形式发还。

监察单位的使用率

5.11 目前，只有由合约安老院舍提供的「指定」长者住宿暂托服务设有 60% 的最低使用率要求。社署表示，鉴于暂托服务的使用情况由需求主导，该署现时没有就由其他类型的服务单位提供的暂托服务订立最低使用率的要求，但该署会定期检视单位提交的报告，监察服务使用情况。

宣传及推广

5.12 社署透过不同线上及线下的渠道，在全港及地区层面推广暂托服务。除在各区的福利服务单位¹⁹分发单张及上传宣传短片至社署 YouTube 频道，介绍暂托服务的详情外，社署于 2023 至 2025 年期间邀请服务单位代表和服务使用者一同出席电台及电视台节目，现身说法分享真实服务体验，务求让长者、残疾人士及其照顾者对暂托服务有更深入的认识。

5.13 另一方面，社署先后在 2022 及 2023 年与各服务单位举行视讯会议，鼓励单位定期向地区持份者，例如医管局及居民组织宣传暂托服务，以及与持份者建立合作伙伴关系，让市民在有需要时可使用暂托服务。

5.14 社署亦在各区福利办事处成立的「地区安老服务协调委员会」及「地区康复服务协调委员会」，与委员²⁰分享暂托服务的经验和个案，亦鼓励委员透过辖下单位向照顾者提供暂托服务，或转介有需要人士使用暂托服务。

5.15 此外，由 2023/24 年度起，社署展开为期三年的「齐撑照顾者行动」全港宣传活动，推动照顾者支援，鼓励社区互助。每年的宣传活动设有不同的主题，第一年推广照顾者自助讯息，以「锡

¹⁹ 福利服务单位包括综合家庭服务中心、医务社会服务部、长者地区或邻舍中心、特殊学校及康复服务单位等。

²⁰ 委员包括当区区议员、医管局、卫生署、其他政府部门、安老及康复服务机构、特殊学校、服务使用者及商界代表。

自己至撑得起」为主题；第二年发放与照顾者同行的讯息，以「撑得起因有你」为主题；第三年强调建立支持照顾者的社区氛围，以「全城为您全程撑」为主题。宣传活动涵盖暂托服务的推广。

6

近年的优化措施

6.1 社署近年落实一系列优化措施，为长者及残疾人士的照顾者提供更全面和适切的支援，重点措施如下：

扩展暂托服务网络

6.2 社署分别于 2023 年 10 月及 12 月，规定 20 间参与「买位计划」的私营残疾人士院舍和 130 多间参与「改善买位计划」的私营安老院，除提供住宿暂托服务外，亦须在其「指定」暂托宿位出现空置时，为有需要的残疾人士及长者提供日间暂托服务。措施实施后，长者日间暂托服务地点由 50 多个大幅增至约 190 个、服务名额由约 270 个增加至超过 500 个；残疾人士日间暂托服务地点则由 40 多个增至近 70 个、服务名额由约 170 个增至超过 230 个。

6.3 此外，为进一步扩展长者日间暂托服务网络，由 2024 年 12 月 1 日起，超过 110 间在社区券下的认可服务单位，由只为社区券持有人提供日间照顾服务，扩展至为任何有需要的长者提供日间暂托服务（**第 4.2(11)段**）。措施实施后，长者日间暂托服务地点由上段提及约 190 个大幅增至超过 300 个。照顾者更能按需要选择就近的暂托服务地点。

优化「暂托服务或紧急住宿空置名额查询系统」

6.4 社署于 2019 年推出「查询系统」（**第 3.23 段**），并于 2023 年 6 月提升功能，以涵盖日间暂托服务，让照顾者可在同一系统浏览及搜寻日间及住宿暂托服务的资料。

24 小时照顾者支援专线

6.5 社署委聘东华三院营运 24 小时照顾者支援专线（电话：182 183），专线于 2023 年 9 月 26 日投入服务，社工 24 小时轮值接听，服务费用全免，为照顾者提供情绪及服务支援。

6.6 专线同时设有手机通讯软件 Whatsapp 支援服务（电话：5322 2183），为听力或语言障碍人士提供支援，由社工以文字讯息回应查询。

专线提供的服务

6.7 专线社工在接听来电后，会即时作出评估，并根据来电者的需要，提供各项支援照顾者的社区服务资讯、即时情绪支援、配对和转介合适的支援服务及外展探访等。

6.8 在暂托服务方面，社工会按来电者的意愿进行配对，包括联络服务单位、安排预约及接受服务的手续。如照顾者有经济困难，专线会以实报实销的方式提供交通津贴。社工亦会为有需要的长者或残疾人士安排无障碍交通工具，甚至以外展形式陪同使用者前往服务单位。

专线统计数据

6.9 根据社署资料，由专线投入服务至 2025 年 3 月底，专线共接获 81,138 个来电，平均每月约 4,500 多个，当中 2.6%（2,099 个）涉及暂托服务的查询或要求。在 2,099 个来电中，专线社工成功为 165 宗个案安排暂托服务，没有不成功配对或转介的个案；而余下的 1,934 个来电，专线社工已即时因应来电者的查询，向其提供暂托服务的资料。

6.10 另外，在上述 2,099 个涉及暂托服务的来电中，专线社工分别向 54 宗个案提供交通津贴或配套服务，以及向 132 宗个案提供紧急外展支援。

与专线职员会面

6.11 为更了解专线的实际运作，公署曾聐同社署职员于 2024 年

10月到访专线的运作中心，与负责人及前线社工会面，讨论来电者概况、工作流程及支援工作等方面。

6.12 专线负责人指出，每日专线有约 20 至 22 名社工当值，分 3 个时段 24 小时轮班接听电话。专线平均每日接获 120 至 150 个来电，当中不乏被照顾者自行来电寻求协助。超过 80% 来电于早上 8 时至午夜 12 时接获。

专线工作流程

6.13 如在评估来电者的情况后认为其适合使用暂托服务，或来电者主动要求申请暂托服务，专线社工会先介绍服务的目的、使用期限及申请程序等资料，让来电者对服务有基本认识。如来电者明白及同意申请服务，社工会因应来电者对服务日期和服务单位所在地区的要求，以及其他个人需要，在社署「查询系统」搜寻合适的服务单位。之后，社工会按「查询系统」显示的空缺情况，致电服务单位查询，并回电告知来电者能够提供暂托服务的单位资料，供来电者考虑。来电者选择心仪的服务单位后，社工会协助填写所需申请文件并进行配对。如来电者未能即时作出决定，社工会与来电者预约时间，再次致电跟进其服务需要。

6.14 专线社工分享，一般来说，由接获来电起计 30 至 45 分钟内，社工便可向来电者提供能符合其要求的服务单位清单，供其选择。

6.15 在使用者离开服务后，社工亦会主动联络使用者及服务单位，跟进有关使用情况。

专线提供的支援

6.16 除协助配对和转介暂托服务外，专线社工亦会向有需要的来电者提供外展探访、陪诊、护送及经济援助。

6.17 专线会为需要社工转介的长者住宿暂托服务申请人及其他特别个案的申请人提供外展服务。根据专线指引，社工在与申请人及服务单位确认服务后，会携同装有个人护理物品及服务单张的外展物资包，前往申请人的住所。到达现场后，社工会就申请人的身体状况进行评估并协助填写所需申请文件。如有需要，社工可

安排陪诊员或亲自陪同申请人进行身体检查，以及前往服务单位接受服务。

6.18 专线社工表示，在一般情况下，他们可于接获来电的数小时内提供外展服务及安排其他支援。

6.19 另外，专线设有多方面的经济援助，以实报实销的方式，为有经济困难的来电者提供津贴。资助项目涵盖暂托服务、交通、身体检查、陪诊及购买个人护理物品等费用。在处理资助申请时，社工会核查申请人的文件，以评估其经济状况。

个案分享

6.20 专线社工表示，大部分涉及暂托服务的个案均能成功透过专线进行配对及转介。只有个别来电者最后因为被照顾者身体状况有变、个人意愿或已有其他家人照顾而选择不接受服务。

6.21 社工亦分享在配对暂托服务时遇到的困难，尤其不少服务单位在「查询系统」显示的空缺情况并不准确。在其中一个个案，社工曾先后致电共 8 间「查询系统」显示有空缺的服务单位，但获 4 间单位覆称没有空缺，余下 4 间单位则表示要稍后回复。另外，有个别院舍表示未能收纳有特定护理需要的长者或残疾人士，以及要求先与申请人会面才会回复是否有空缺。

电话侦查

6.22 2025 年 2 月，公署分别于早上及晚上两次致电专线，透过隐蔽侦查以照顾者身份查询合适的照顾者支援服务。

6.23 在两次隐蔽侦查中，专线社工均于预设的电话录音（即提示来电者谈话内容会被录音）播放后的数秒内接听来电，并在了解照顾者及被照顾者的身体状况及需要后，主动向公署职员介绍合适的照顾者支援服务，包括暂托服务。专线社工详细介绍暂托服务的内容，包括服务种类（日间及住宿）、性质（提供短期照顾）、使用期限、申请程序、配套及收费。社工亦有主动提出可帮忙配对及处理服务申请。在电话侦查后，社工主动透过手机通讯软件 Whatsapp 向公署职员提供服务资讯，包括社署「查询系统」网址、社署网页的服务详情及邻近地区中心的联络资料。整体而言，专线

社工态度亲切，相当尽责。

照顾者资讯网

6.24 社署于 2023 年 11 月 30 日推出「照顾者资讯网」，透过一站式电子平台为照顾者提供可用资源、社区活动及照顾知识的资讯（第 3.24 段）。网站同时连结专线和「查询系统」，便利照顾者随时寻求支援。

6.25 网站内容持续更新及优化，包括连结不同的服务网站，而登记成为服务资讯提供者的机构数目，已由最初约 390 个增加至超过 510 个，当中包括津助、私营及自负盈亏服务机构，以及地区团体。

6.26 社署表示，网站将来会增添其他内容及功能，包括照顾者评估工具及人工智能聊天机械人等，并会参照持份者的意见适时改善。

加强对服务单位的监察

6.27 为进一步提升对服务单位的监察，社署由 2022/23 至 2024/25 年度，分别进行了 3 次电话抽样调查，以照顾者身份致电合共 39 间长者日间暂托服务单位（包括津助单位及私营安老院），就申请程序、服务内容等提出查询，以评估服务单位在处理照顾者的查询和申请时的表现。该署亦由 2023/24 至 2024/25 年度，向 37 间津助残疾人士日间或住宿暂托服务单位，进行 17 次类似的电话及 23 次预约探访抽样调查。另外，社署安老服务科进行了 40 次预约探访及 26 次非预约探访，了解长者日间暂托服务的运作情况。就在评估探访及电话抽样调查中发现有不足的服务单位，社署已作出跟进（第 5.3 段，表 21）。

《2025 年施政报告》有关加强支援照顾者的措施

6.28 行政长官在《2025 年施政报告》宣布，政府会预留每年五亿元的经常开支，推出一系列措施加强支援照顾者，包括：

- (i) 政府已建立首阶段的支援照顾者数据平台，初步连结社署、医管局和房屋委员会（「房委会」）的数据，并会逐步连结更多政府部门及公营机构的数据，扩展支援照顾者数据平台；
- (ii) 社署从医管局得悉高风险照顾者入院后，会安排人员主动接触他们的被照顾者，并按他们的需要提供紧急支援；
- (iii) 整合房委会和社署的数据，识别较缺乏社区支援的高风险护老者、残疾人士照顾者和独老或双老住户，并调遣「地区服务及关爱队伍」（「关爱队」）进行探访；
- (iv) 继续推行「关爱队支援长者及照顾者计划」三年，邀请「关爱队」主动关怀及探访相关的高风险家庭，并协助获「关爱队」转介的住户按需要安装「平安钟」；
- (v) 为300户高风险住户安装智能意外侦测系统；
- (vi) 继续推行「与照顾者同行」计划，并培训前线物业管理人员，为有需要的照顾者提供协助，为期三年；以及
- (vii) 优化现有「照顾者资讯网」的人工智能聊天机械人功能。

支援照顾者数据平台

6.29 就支援照顾者数据平台，政府于2025年7月中起分别连结社署、医管局和房委会的数据，开展以下两项试点计划：

- (i) 紧急支援入院照顾者的试点计划：现时包括两项低收入照顾者津贴个案及居住于公屋的高风险照顾者，涵盖约20,000名照顾者。在上述高风险照顾者入院时，医管局会通知社署安排24小时照顾者支援专线及相

关服务单位主动接触他们的被照顾者，并按他们的需要提供紧急支援。截至2025年9月15日，社署共接获医管局通知超过520宗个案，当中两宗个案需要紧急支援，包括转介被照顾者接受暂托服务。

- (ii) 更精准关爱长者及照顾者的试点计划：政府透过整合房委会和社署的数据，识别居住在公屋而缺乏社区支援的独居长者、双老住户、护老者和残疾人士的照顾者，并邀请「关爱队」接触及探访，以及转介有需要的住户接受社会福利服务和申请使用「平安钟」。截至2025年8月底，在观塘及沙田两个试点地区的「关爱队」已接触或探访超过5,000户，并为超过400宗个案作出服务转介。政府已于2025年9月8日将试点计划进一步扩展至全港。

扩展关爱队支援长者及照顾者计划至全港

6.30 就「关爱队支援长者及照顾者计划」，经过一年以荃湾及南区作为试点后，社署于2025年4月把计划扩展至全港18区，委托「关爱队」主动接触和识别有需要的独老和双老住户、护老者和残疾人士照顾者，并将有需要的个案转介至24小时照顾者支援专线和社会福利服务单位跟进。截至2025年8月底，「关爱队」已探访超过40,000个住户，并转介超过1,900宗个案予社会福利服务单位跟进，以及转介约1,500户申请安装「平安钟」。

推广暂托服务体验活动

6.31 为进一步宣传暂托服务，社署近年在地区层面加强推广及推动相关的服务单位安排暂托服务体验活动，鼓励照顾者、长者和残疾人士深入认识和实地了解暂托服务。同时，长者及残疾人士透过体验活动熟习暂托服务单位的环境，亦有助他们在有需要时较容易适应院舍生活。2025年1至6月，地区服务单位为长者、残疾人士及其照顾者举办了超过270个有关参观或体验暂托服务的活动。

7

以照顾者身份 进行 隐蔽电话侦查行动及 实地视察

以照顾者身份进行隐蔽电话侦查行动

7.1 为了解服务单位处理暂托服务查询及申请的实际情况，公署于 2024 年 9 至 12 月期间进行多次隐蔽电话侦查行动，以照顾者身份致电共 46 间提供暂托服务的单位，就服务空缺、申请程序、配套及收费等方面提出查询。

7.2 公署参照不同服务单位数目的比例抽选单位进行侦查²¹，致电的服务单位占提供「指定」暂托服务名额的单位的 13.6%²²，涵盖的单位类别分布如下：

²¹ 由于「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位于 2024 年 12 月起才于其服务名额出现空置时提供长者日间暂托服务，因此，时间关系，公署是次隐蔽电话侦查行动并不包括该等单位。

²² 截至 2024 年 6 月 30 日，全港提供「指定」暂托服务名额的单位共 339 间，包括：

- 38 间津助长者日间护理中心或单位；
- 26 间津助安老院舍；
- 19 间合约院舍；
- 48 间津助日间康复服务中心；
- 54 间津助残疾人士院舍；
- 134 间参与「改善买位计划」的私营安老院；及
- 20 间参与「买位计划」的私营残疾人士院舍

同一提供日间及住宿暂托服务的单位只会计算一次。

表 23：照顾者隐蔽电话侦查行动致电的服务单位数目及类别

服务类别	单位类别	数目
长者日间及住宿暂托	津助日间护理中心或单位	6
	津助院舍	6
	合约院舍	3
	参与「改善买位计划」的私营安老院	9
	小计	24
残疾人士日间及住宿暂托	津助日间康复服务中心	6
	津助院舍	11
	参与「买位计划」的私营残疾人士院舍	5
	小计	22
总数		46

7.3 公署隐蔽电话侦查行动所得详列如下：

空缺情况

7.4 公署向全部 46 间服务单位，查询某段指明期间能否提供暂托服务，于致电当日，该段指明期间在社署的「查询系统」上均显示为有服务空缺。

7.5 然而，根据公署的侦查结果（下表 24），逾 43% 的服务单位在回应公署职员查询时表示没有空缺。所有覆称没有空缺的单位均指出有关名额已被他人预约。当中，有单位表示未来 6 个月的预约已满；亦有单位声称在已预约的使用者使用服务前，「查询系统」仍会显示为有空缺。

7.6 此外，有近 20% 的服务单位以种种理由而未有明确回复是否有空缺可提供服务。理由包括：(1)其他服务使用者一般会使用较长时间（例如数个月）的暂托服务。如申请人只要求使用数天的服务，单位无法安排；(2)需与服务使用者先行会面评估状况，才可告知有否空缺及可提供服务的日数；(3)欲使用服务的时间太急（如数天后），未能作出安排；(4)未能照顾有特定护理需要的长者或残疾人士；(5)没有足够人手提供暂托服务；以及(6)申请人须先前往单位视察环境是否适合，单位才会告知有否空缺。

表 24：服务单位就空缺查询的回应的统计（整体）

就空缺情况的回应	服务单位数目 (所占致电单位总数的百分比)
有空缺	17 (37.0%)
没有空缺	20 (43.5%)
没有明确告知有否空缺	9 (19.6%)
总计	46

7.7 就声称没有空缺或没有明确告知有否空缺的服务单位，公署按服务类型作出分析（下表 25），发现大部分长者暂托服务单位表示没有空缺；另一方面，较高比例的残疾人士暂托服务单位没有明确回答是否有空缺。

**表 25：服务单位就空缺查询的回应的统计
(按服务类型划分)**

就空缺情况的回应	服务单位数目 (所占致电单位总数的百分比)
长者日间及住宿暂托服务	
有空缺	5 (20.8%)
没有空缺	17 (70.8%)
没有明确告知有否空缺	2 (8.3%)
总计	24
残疾人士日间及住宿暂托服务	
有空缺	12 (54.5%)
没有空缺	3 (13.6%)
没有明确告知有否空缺	7 (31.8%)
总计	22

申请程序

所需文件、评估及医疗检查

7.8 在公署致电的 46 间服务单位中，全部单位均须申请人提交申请表格，部分住宿暂托服务单位亦要求「安老院住客体格检验报告书」或「残疾人士院舍住客体格检验报告书」。有单位建议申请人提交能显示使用者身体情况的文件，例如电子健康纪录互通

系统（「医健通」）、病历记录及覆诊便条等。

7.9 在申请表格方面，有单位表示申请人可前往单位寻求协助，由单位社工帮忙填写表格；亦有单位表示社工可于会面或家访后帮忙填写。有个别单位更可使用电子通讯软件及电邮，接受申请人以电子形式提交申请资料。而在体格检验报告书方面，有单位表示申请人可先使用服务并接受由到诊医生进行身体检查后填写报告，亦有单位要求申请人在申请服务前需由私家诊所医生检查及填写报告。

7.10 在所需评估及身体检查方面，接近 37%（17 间）的服务单位表示需在申请人正式提出申请前进行会面或家访，以评估使用者的精神及健康状况，才决定是否收纳；另有逾 17%（8 间）服务单位要求申请人在社署体格检验报告书列明的身体检查以外，事先自费进行额外的医疗检查，并提交有关检查记录。额外的检查项目包括肺部 X 光、血液和尿液检验，以及物理治疗和精神健康评估。

7.11 要求进行会面及医疗检查的服务单位包含所有服务单位类别。简单来说，不论津助或私营单位、长者或残疾人士、日间或住宿暂托服务，均有单位设有上述要求。

轮候制度及延长服务日数申请

7.12 在表示没有空缺的 20 个服务单位中，只有 6 个设有服务轮候制度，容许申请人候补服务。申请人可留下联络方法，如有名额可腾出供使用，单位会主动联络申请人。

7.13 就有需要延长服务日数，例如原来只申请使用 3 天服务的使用者最后须使用超过 3 天服务，大部分单位均表示能提供便利安排，无须使用者提出新申请，可弹性处理。

配套

7.14 在公署致电的 46 间服务单位中，只有 9 间（即约 20%）的单位可提供院车服务接送使用者。另有个别单位表示可协助电召车辆接载使用者前往单位。根据公署侦查结果，设有交通配套的单位大多为津助中心或院舍。

收费

7.15 除社署列明的基本收费（附录表 5 至 8）外，有 37%（17 间）的单位表示会按需要收取其他费用，一般为按用量收取的护理费、陪诊费、膳食费及尿裤费。

7.16 公署侦查亦发现，在上述按用量收取的费用外，有个别私营院舍表示会额外加收行政费及冷气费，每月每项数百元。

其他观察

7.17 公署在个别隐蔽电话侦查中，留意到社署「查询系统」所显示的服务单位资料不准确，例如有单位搬迁后相隔超过一年地址仍未更新。

7.18 另外，服务单位负责接听来电的职员，态度方面亦参差。有单位员工表现积极，提供详尽的资料，甚至回电跟进查询，但亦有单位员工回应查询时表现冷淡，只着公署职员自行向社工查询便匆忙挂线。

实地视察

7.19 公署职员于 2024 年 10 至 12 月期间联同社署职员到访 7 间服务单位，与负责人和前线职员会面，深入了解各单位如何处理查询及申请，以及提供暂托服务的实际情况。

7.20 公署到访的服务单位涵盖的单位类别分布如下²³:

²³ 由于「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位于 2024 年 12 月起才于其服务名额出现空置时提供长者日间暂托服务，因此，时间关系，公署的实地视察并不包括该等单位。

表 26：实地视察的服务单位数目及类别

服务类别	单位类别	数目
长者日间及住宿暂托	津助日间护理中心或单位	1
	津助院舍	1
	合约院舍	1
	参与「改善买位计划」的私营安老院	1
	小计	4
残疾人士日间及住宿暂托	津助日间康复服务中心	1
	津助院舍	1
	参与「买位计划」的私营残疾人士院舍	1
	小计	3
总数		7

申请程序

7.21 在公署到访的 7 间服务单位中，有 4 间要求申请者需先在正式提交申请前亲临服务单位与其社工或其他职员（例如护士和物理治疗师）会面。如情况特殊，单位或会考虑上门进行家访。该些单位表示，职员有需要透过会面评估长者或残疾人士的身体及精神状况和自我照顾能力，以确认申请人是否适合使用暂托服务，以及申请人的状况是否符合单位所提供的护理程度。其余 3 间则不设会面要求，会透过与照顾者电谈了解申请人的状况，并评估其是否适合使用该单位的暂托服务。

7.22 除申请表格、所需的身体检查报告及保证书外，所有服务单位均会拟备其他文件，例如使用者简介、入住合约、收集个人资料授权书及收费表等，供使用者及其照顾者了解服务细则。有个别残疾人士服务单位要求首次提出申请的人士须提交智力测验报告，以评估单位能否提供相应的照顾及护理服务。

7.23 所有长者住宿暂托服务的单位均表示，不会硬性要求申请人必须由社工转介（第 3.21 段），该些单位本身亦有社工，在处理申请时会评估申请人的状况是否适合接受暂托服务。

7.24 在身体检查方面，所有到访的单位均表示，申请人无需接受社署要求以外的医疗检查。在 5 间需要申请人进行基本身体检查的单位中，有 4 间表示可安排申请人先使用服务，再由到诊医

生进行身体检查，以符合社署的要求。

7.25 另外，有4间到访的单位设有轮候服务安排，容许有意使用暂托服务的申请人留下联络资料，候补服务。单位会于服务出现空缺时，例如原先已预约服务的申请人缺席或取消服务，主动联络在轮候名单上的申请人。根据观察，设有轮候安排的单位会备存相关服务查询记录，记录有意申请服务的申请人姓名、提出申请服务的日期，以及拟使用服务的日期等。有个别单位就服务预约的记录则甚为混乱，前线职员处理市民的查询时难以基于记录回应是否有空缺。

「偶然空置」名额的处理

7.26 就「偶然空置」名额的使用，大部分单位均表示，在长期护理服务出现空置名额后（例如使用者去世或离开服务），单位会随即通知社署，并等候接收该署由中央轮候系统分派的新服务使用者，中间的流转时间约两至四星期。该些单位表示，因空置的时间有限，即使期间有市民欲申请暂托服务，单位亦须视乎情况，包括拟使用服务的时间，以决定能否利用该空置名额提供暂托服务。

7.27 亦有服务单位表示，由于其长期护理服务使用率持续高企（高于90%），单位可利用作暂托服务的名额实际上并不多。

7.28 另一方面，有单位提到，现时社署在计算服务单位的长期护理服务使用率时，不会计入由「偶然空置」名额提供的暂托服务，一方面未能反映单位利用空置名额提供暂托服务的情况，另一方面亦未能提供诱因予业界善用空置名额提供暂托服务。

交通配套

7.29 有4间公署到访的服务单位可安排院车接送暂托服务使用者往来单位，有单位更可提供跨区交通接送。余下3间单位中，有2间只向长期护理服务使用者提供交通接送服务，1间则没有提供任何交通接送服务。

7.30 另一方面，有2间住宿暂托服务单位表示可派职员前往服务使用者的住所，护送使用者到单位接受服务。

前线服务

7.31 在实际提供服务上，所有公署到访的单位均不会区分暂托及长期护理服务使用者，亦表示没有这样的需要。暂托服务使用者可使用的设施、可进行的活动，以及可享用的膳食等，均与长期护理服务使用者相同。

7.32 为能向不同护理程度的暂托及长期护理服务使用者提供符合需要的服务及活动，有个别单位会按使用者的身体机能及自理能力，划分服务区域，并安排相应的护理人手及活动予各使用者。

收费

7.33 所有公署到访的单位的基本服务费用均根据社署厘定的标准金额，按历日或小时收取。单位亦会按需要收取其他费用，例如陪诊及个人护理用品费用。陪诊费一般按使用次数或小时计算，而个人护理用品费用则按用量收取。有个别院舍会于夏季（4至11月）向使用者收取冷气费。

7.34 所有单位均能按社署要求（第3.12段），在服务单张或收费表中列出各项费用的金额，供使用者及照顾者参阅。

「查询系统」的使用及更新

7.35 所有单位均表示，在与申请人确定预约后、使用者开始接受服务、更改服务日期、取消及离开服务时，职员会随即更新「查询系统」的资料。在实地视察时，单位负责人有向公署职员展示日常如何使用系统更新资料。大部分单位在「查询系统」内输入的资料与其内部记录一致，只有个别单位表示由于系统不容许单位取消超过40天前作出的服务预约，单位未能作出相应改动。社署职员表示，部门知悉有关限制并会优化系统。

其他观察

7.36 公署将实地视察获得的资讯与隐蔽电话侦查行动所得比较后发现，有个别单位的前线职员在回应电话查询时，表示暂托服务申请人须接受肺部X光检验，以及不可轮候服务；单位负责人

在与公署人员会面时所提供的资讯则相反。这显示前线职员没有妥善处理查询或获得的资讯不准确。

7.37 此外，公署曾于其中一间服务单位与一名长者日间暂托服务的使用者面谈。该名使用者为年届 80 的婆婆，日常负责照顾患有认知障碍症、现于同一单位接受长期护理服务的丈夫。婆婆居于社区，因身体状况转差，第一次使用暂托服务。婆婆指，暂托服务申请由单位社工协助办理，简单方便。婆婆对暂托服务感到十分满意，表示既可与丈夫相见，自己又可于单位内休息及做运动，整体体验良好。

8

评论及建议

公署的评论

8.1 照顾家人是漫长、劳心劳力的工作。照顾者是不少长者及残疾人士最重要甚至是最唯一的支撑，他们对家庭及社会有极大贡献，应获得社会肯定及支持。随着人口老化，照顾者的数目预期会持续增加。现届政府大力加强对照顾者的支援，当中不乏崭新措施，包括推出 24 小时照顾者支援专线、设立一站式照顾者资讯网、推行关爱队支援长者及照顾者计划，以及举办为期三年的「齐撑照顾者行动」全港宣传活动，公署表示肯定和高度赞赏。

8.2 暂托服务的目的是让照顾者在极大压力下得以暂时放下照顾责任，喘一口气，重整身心，是社会为支援这群伟大的照顾者措施中不可或缺的一环。综合公署调查所得，现届政府扩展暂托服务网络的努力和成效，应予以肯定。虽然如此，服务整体使用率长期偏低，反映现有资源未获充分利用，对照顾者的支援仍未到位。公署认为，目前暂托服务的申请程序、资讯发放、服务配套、监察、规划及宣传推广等方面有待改善。公署的具体评论如下：

(一) 优化暂托服务的申请程序

应要求服务单位检视预先会面的必要性

8.3 综合隐蔽电话侦查行动及实地视察所得，公署发现，不少服务单位均要求申请人在正式提出申请前需亲临单位与职员会面，或由服务单位派员上门进行家访，以评估申请人的精神及健康状况，才决定是否收纳（第 7.10 及 7.21 段）。如照顾者在数天后需使用暂托服务，或遇上紧急情况要尽快使用服务，这些预先会面

的要求无疑会令照顾者却步，令他们无法获得及时支援。

8.4 另一方面，公署发现，部分服务单位在处理申请时则能够提供便利。如公署到访的部分服务单位（包括住宿暂托服务单位），会透过与照顾者电谈了解申请人的状况，并评估其是否适合使用该单位的暂托服务，无需事先会面（第 7.21 段），既方便申请人又能够符合社署的规定，实应予以推广。

8.5 公署认为，社署应要求服务单位检视与暂托服务申请人预先会面的必要性，鼓励单位尽量简化申请程序，例如透过电话或视像形式进行评估。

应要求服务单位就身体检查方面提供便利

8.6 现时，社署规定住宿暂托服务使用者在入住前，需由注册医生进行基本健康检查，并向院舍提交该署指定的体格检验报告书。如服务使用者因紧急或特殊情况未能在入住前接受有关检查，院舍须安排服务使用者在入住后 3 个历日内接受检查。

8.7 在实际运作上，大部分公署到访的服务单位均可安排申请人先使用服务，再由到诊医生进行身体检查，以符合社署的要求；要求申请人必需在使用服务前自行接受检查的单位只属少数（第 7.24 段）。

8.8 公署认为，申请人需自行联络医生进行身体检查的要求实属繁复，又会加重照顾者的经济负担。社署应鼓励院舍和个案社工，如得悉长者或残疾人士在进行身体检查方面遇到困难，应主动提供所需支援，方便他们适时获得服务。

8.9 公署的隐蔽电话侦查行动更发现，有服务单位要求申请人在社署体格检验报告书列明的身体检查以外，事先自费进行额外的医疗检查（第 7.10 段），无疑为照顾者带来不必要的关卡。社署容许服务单位施加额外的医疗检查要求，欠缺规范，亦无从评估这些额外检查是否有必要。

8.10 公署建议，社署应详细了解所有暂托服务单位现时对身体检查的要求，如有单位在基本检查以外施加额外的检查项目，应提出理由并先获得社署批准。

8.11 公署理解，身体检查有助服务单位了解申请者的护理需要，鉴于大部分长者及残疾人士日常在公立医院应诊，如部分服务单位确有需要在基本身体检查以外，要求申请人接受额外的检查，社署可要求服务单位善用申请人的现有医疗记录，例如医健通记录，以了解其病历及护理需要，并尽可能以此作为额外身体检查的替代措施。

探讨制定预先登记机制

8.12 公署的电话侦查结果显示，部分服务单位即使有空缺，亦因需时评估申请者的状况及护理需要，以及办理申请文件，而未能于短时间内收纳暂托服务申请人（第 7.6 段）。由此可见，照顾者如有突发紧急的暂托需要，根本不能得到即时支援。

8.13 公署认为，社署应与服务单位探讨制定预先登记机制，让照顾者可以提前办理登记手续，例如接受照顾者预先提交服务使用者的基本个人资料及病历记录作登记，单位亦可提前了解服务使用者的状况及护理程度，待照顾者随时在有需要时，只要签署声明以证情况无变，便可在最短可行时间内获取暂托服务，达到应急作用²⁴。社署应鼓励服务单位透过其地区网络接触可能有暂托需要的长者、残疾人士及其照顾者，主动安排预先登记。

应鼓励服务单位设立轮候名单

8.14 现时，各服务单位自行处理有关暂托服务的申请及预约，包括决定是否容许申请人轮候服务。根据公署调查所得，只有少部分单位设有轮候服务安排，让申请人留下联络资料，候补服务（第 7.12 段）。

8.15 专线社工曾分享真实个案，部分照顾者会因被照顾者身体状况有变、个人意愿或已有其他家人照顾而缺席或取消服务（第 6.20 段）。如服务单位不设轮候名单，有关名额便会丢空。为使资源得以善用，公署建议，社署应鼓励暂托服务单位设立轮候名单，以便在有空缺时，可立即通知轮候名单上的申请人，并安排服务。

²⁴ 香港理工大学顾问团队 2022 年公布的《香港长者及残疾人士照顾者的需要及支援顾问研究主要报告》，亦有提出类似建议。

(二) 提升查询系统的资讯准确性及功能

应加强监察服务单位有否按时更新资讯

8.16 根据公署的隐蔽电话侦查结果，逾 43% 的服务单位表示没有空缺，与「查询系统」上显示的资讯不符（第 7.5 段）。专线社工在进行服务配对时亦遇到同样困难（第 6.21 段）。

8.17 公署认为，现时「查询系统」未能发挥应有的作用，照顾者在巨大生活压力下还需逐一致电服务单位查询实际空缺情况，实感彷徨无助。问题的症结，是部分服务单位并不认真看待更新「查询系统」的空缺资料的重要性，甚至有错误理解，例如有单位声称在已预约的使用者使用服务前，「查询系统」仍会显示为有空缺（第 7.5 段）。

8.18 另一方面，公署发现，部分服务单位在「查询系统」提供的其他资讯不准确，如某单位搬迁后相隔超过一年地址仍未更新（第 7.17 段）。

8.19 公署认为，社署应加大力度提醒服务单位务必按时更新「查询系统」上的空缺或其他资讯，并加强监察服务单位有否遵办。社署亦应与专线合作，要求专线有系统地记录在日常配对暂托服务时，发现实际空缺情况与「查询系统」上显示的资讯有出入的服务单位，并定期向社署提交相关单位的名单，以作监察之用。

8.20 社署亦应考虑引入惩罚性措施，令服务单位更主动和更及时更新「查询系统」上的空缺资讯，并有所警惕。

应增加「查询系统」上提供的资讯类别

8.21 「查询系统」虽载有各类暂托服务的详情，但就个别服务单位而言，系统仅显示各间服务单位的类型、地址及联络电话，一些重要的资讯，例如单位的开放时间、对护理程度的要求（例如不接受使用导尿管或需导管喂食的使用者），以及收费项目和金额，并不包括在内。尤其就收费而言，除社署列明的基本收费（附录表 5 至 8）外，不少服务单位均设有按用量计算的其他费用，如护理费、陪诊费、膳食费及尿裤费，亦有单位会额外加收行政费及冷气

费（第 7.15、7.16 及 7.33 段）。照顾者需逐一致电单位，才能够获得有关资讯，过程费时。

8.22 社署另在其「长者资讯网」²⁵及「残疾人士院舍资讯网」²⁶提供个别安老及康复服务单位较为详细的资讯（包括人手、设施、膳食、收费等）。为提升资讯的可及性，公署建议社署优化「查询系统」，透过连系「长者资讯网」及「残疾人士院舍资讯网」，让公众在寻找有空缺的暂托服务单位时，可经「查询系统」直接查阅个别单位的详细资讯。

应探讨「查询系统」直接连系专线

8.23 随着今届政府大力推动数字政府建设，公署认为，长远而言，社署应探讨「查询系统」直接连系专线的可行性，以进一步便利有需要的人士。视乎资源及技术可行性，公署亦认为社署长远可研究开发线上申请系统。

（三）提供便利照顾者使用暂托服务的交通配套

8.24 长者及残疾人士大多体弱甚至需要轮椅出入，照顾者带同被照顾者前往暂托服务单位，不论上落楼梯还是乘搭交通工具，都会遇到不少困难，甚至会因的士费用昂贵而放弃申请。可是，公署的隐蔽电话侦查结果显示，只有约 20% 的服务单位可提供院车服务接送使用者（第 7.14 段）。在公署到访的 7 个单位中，有 3 间不会为暂托服务使用者提供交通接送服务（第 7.29 段）。现时的交通配套明显不足。

8.25 另一方面，公署留意到，专线会为有需要的来电者提供实报实销的士交通津贴，甚至会透过外展服务上门护送使用者前往单位（第 6.8 段）。若将服务推广，更多照顾者将可受惠。

8.26 公署认为，社署应鼓励现时已设有院车服务的服务单位，除接载长期护理服务的使用者外，亦尽量向暂托服务使用者提供交通接送服务。至于不设院车服务的单位，社署应鼓励单位主动寻

²⁵ <https://www.elderlyinfo.swd.gov.hk/>。

²⁶ <https://www.rchdinfo.swd.gov.hk/>。

求专线的协助，由专线社工为有需要的服务使用者提供交通援助及护送服务。

8.27 公署进一步建议，社署应要求暂托服务单位如知悉服务申请人因经济困难而无法负担来往单位的交通费时，必须主动介绍专线提供交通津贴的措施，并转介有需要的个案至专线跟进。

（四）善用「偶然空置」名额

应明确规定所有服务单位须利用「偶然空置」名额提供暂托服务

8.28 鉴于「指定」暂托服务名额有限，社署表示，一向要求服务单位利用「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托服务。然而，目前只有合约院舍、参与「改善买位计划」的私营安老院及津助长者日间护理中心，社署的服务协议有订明这方面的服务要求。津助长者住宿服务单位、部分津助残疾人士院舍和参与「买位计划」的私营残疾人士院舍，相关服务协议其实没有注明这项要求。

8.29 公署认为，为确保服务单位清晰了解其提供暂托服务的责任，社署应于所有类别的服务单位的服务协议，明确订明单位必须利用其「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托服务。公署欣悉，社署会由 2025 年起在订立新服务及到期更新服务协议时陆续加入相关条款。

应研究将服务单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务纳入长期护理服务的整体使用率计算

8.30 服务单位利用「偶然空置」名额提供暂托服务，不但可以善用长期护理服务资源，亦可增加暂托服务供应，一举两得。

8.31 现时，社署就各类长期护理服务订有最低使用率要求，介乎 90% 至 97%。公署接获的公众意见及部分到访的服务单位，均反映社署现时在计算服务单位的长期护理服务的整体使用率时，不会把由「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内，一方面未能反映单位利用空置名额提供暂托服务的情况，另一方面亦未能提供诱因予业界善用空置名额提供暂托服务。

8.32 公署建议，为加强诱因，社署应积极研究在计算服务单位的长期护理服务的整体使用率时，把单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内。公署欣悉，社署会由 2025 年起，先于新投入服务及到期更新服务协议的津助长者日间护理中心，引入这项措施。

（五）加强对服务单位的监察

应继续透过照顾者电话调查监察服务单位

8.33 暂托服务的查询及申请由各服务单位直接处理，单位负责接听来电的员工是照顾者寻求暂托服务的第一个接触点。

8.34 除上文提及「查询系统」上的空缺资讯不准确外，公署的隐蔽电话侦查结果亦显示，部分单位无理拒绝照顾者的申请或拒绝提供空缺资讯，包括不接受申请人只使用数天的暂托服务；声称没有足够人手提供暂托服务；以及要求申请人须先前往单位视察环境是否适合，单位才会告知有否空缺（第 7.6 段）。

8.35 公署亦遇到服务单位的员工态度冷淡，没有回应查询，只着公署职员自行向社工查询便匆忙挂线（第 7.18 段）。在比对电话侦查及实地视察结果后，公署亦发现，有服务单位负责接听来电的前线员工向照顾者提供错误资讯，误称暂托服务申请人须接受肺部 X 光检验，以及不可轮候服务（第 7.36 段）。

8.36 公署认为，目前暂托服务的使用率偏低，不能排除其中一个主要原因，是部分服务单位不当处理暂托服务查询及申请。公署必须指出，所有服务单位均接受社署的资助，有责任为有需要的市民提供服务，更何况是极需照顾的弱势社群，而社署作为监管一方，亦责无旁贷。

8.37 由 2022/23 至 2024/25 年度，社署向合共 56 间长者日间暂托服务单位，以及津助残疾人士日间或住宿暂托服务单位，以照顾者身份进行电话抽样调查，评估服务单位在处理照顾者的查询和申请时的表现，并就有不足的单位作出跟进（第 6.27 段）。

8.38 公署认为，电话调查为最直接了解服务单位如何处理暂托服务查询及申请的方式，社署应继续定期进行抽样电话调查，并扩展至所有类型的暂托服务单位。如发现单位的表现有所不足，应提供改善建议及落实监察措施。

应检视服务单位须定期呈报的资料

8.39 现时，各类暂托服务单位须向社署呈报的资料及频次有所不同（表 22）。部分单位只须呈报「指定」名额，部分则须同时呈报「指定」及「偶然空置」名额；部分单位只须呈报总服务人次，部分则须呈报每名使用者的资料；部分单位须每季呈报资料，部分则须每月呈报资料。

8.40 另一方面，服务单位现时须呈报的资料，仅限于使用服务的数据，但不包括申请及轮候方面的数据，例如成功及不成功的申请宗数、轮候人数及时间。申请及轮候服务的数据能反映供求情况，实有助社署进行服务规划。

8.41 公署认为，社署应检视现行各类暂托服务单位向该署呈报的资料及频次，并考虑统一要求，确保单位呈报的资料反映更全面的服务情况，从而协助该署作出监察及规划。

应研究制定可行措施增加服务单位提供暂托服务的积极性

8.42 目前，只有合约安老院舍提供的「指定」暂托宿位设有最低使用率要求（即 60%）。表 14 显示，合约安老院舍的「指定」暂托宿位，实际使用率近 80%，为所有类别的暂托服务单位之冠。

8.43 虽然公署认同社署所指，暂托服务有其需求元素，但同样关键的是服务单位对提供服务的积极性。尽管并非所有照顾者都懂得主动求助申请暂托服务，但社会上确有大量照顾者，对暂托服务有一定需求，但个别单位、地区的服务使用率低于 10%，甚至是 0%（表 19、20 及 21），这个极低水平实在难以单纯以照顾者不主动求助作辩解。事实上，部分使用率竟为 0% 的服务单位，经社署督导下，使用率随即有所改善，甚至大幅提升（表 21），足以证明「事在人为」。

8.44 公署建议，社署应按各类暂托服务的需求及使用情况，研究制定可行措施，增加服务单位提供暂托服务的积极性，以提升使用率。

（六）加强服务规划

应检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务使用率的计算方法

8.45 社署现时是以服务人次计算长者及残疾人士日间暂托服务的使用率，而由于一个名额可由不同长者或残疾人士于同日不同时段使用，使用率可超过 100%。数据显示，某些地区的使用率确超过 100%（表 17）。

8.46 鉴于长者及残疾人士对暂托服务的需要各有不同，同一个名额由不同长者或残疾人士于同日不同时段使用，以善用资源，固然值得鼓励。服务人次亦有其重要性，可反映单位向多少名长者或残疾人士提供服务，从而显示服务的可达性。然而，就计算使用率而言，公署认为，现时按服务人次的计算方式，未能反映名额的实际使用时间，对分析及比较不同单位的使用情况带来限制²⁷。

8.47 个别服务单位以至整个地区的暂托服务使用率，属资源分配及服务规划非常重要的参考数据。公署认为，社署应检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务的使用率的计算方式，务求所收集的数据能充分反映实际需求情况。

应检视残疾人士「偶然空置」住宿暂托名额的安排及服务使用率的计算方法

8.48 与长者暂托服务不同，社署就残疾人士住宿暂托服务设有固定的「偶然空置」暂托名额。这项安排始于 2001/02 年度，在部分新设立的津助残疾人士院舍中，社署在每 50 个资助长期护理宿位提供 2 个「偶然空置」住宿暂托名额的额外资源，以提供诱因鼓

²⁷ 举例而言，假设某单位有一个「指定」名额，每日皆有两名长者分别于上午和下午使用该名额，该单位的使用率按这两名服务人次计算为 200%。对比另一同样有一个「指定」名额的单位，每日只有一名长者全日使用该名额，该单位的使用率按这一名服务人次计算为 100%。上述两个单位的名额，计算出来的使用率相差一倍，但实际的使用时间其实是一样的。

励院舍推行暂托服务。社署在计算残疾人士住宿暂托服务的整体名额时，除「指定」名额（约占四成）外，亦纳入这些「偶然空置」名额（约占六成）²⁸。

8.49 然而，「偶然空置」名额只会在长期护理宿位出现空置时才能够提供暂托服务，性质显然不会是固定的，因此设立固定的「偶然空置」名额原则上并不恰当，实际运作上亦不可行。此外，与长者暂托服务一样，残疾人士院舍理应在任何长期护理宿位出现空置时提供暂托服务，而非局限于某些划定为「偶然空置」的名额。

8.50 公署认为，社署应考虑废除残疾人士住宿暂托服务下设立特定数目且性质属固定的「偶然空置」名额的安排，改为规定院舍须在任何资助长期护理宿位出现空置时提供暂托服务。公署欣悉，社署同意于津助残疾人士院舍的服务协议加入相关条款。

8.51 公署亦认为，「偶然空置」名额既然并非特定划作暂托服务的名额，便不应纳入残疾人士住宿暂托服务的整体名额内。这类暂托服务的使用率只有约 10%（表 16），为四类暂托服务最低，公署相信，这与基数纳入大量「偶然空置」名额不无关系，使用率有可能被低估。社署应修改计算这类暂托服务的使用率的基数，剔除「偶然空置」名额，以准确反映暂托服务的使用情况。

应检讨服务规划以改善地区供应不均

8.52 长者及残疾人士日间暂托服务，18 区的使用率有明显差异（第 4.8 段），反映服务供应分布不均，未能对应地区的需求。

8.53 社署近年新增的暂托服务名额与当区的使用率亦不相称（附录表 17 至 20）。以残疾人士日间暂托服务为例，中西区的使用率持续为所有地区之冠（平均达 60%），但自 2018/19 年度起没有增加任何名额；相反，使用率最低的南区、葵青区及北区（平均低于 10%），却分别新增 6 至 12 个名额（表 19）。

8.54 公署认为，社署应全面检视暂托服务名额的分布，以改善地区服务供应不均的情况。针对暂托服务使用率有上升或下跌趋势的地区（第 4.8 段），该署亦应了解原因并及早作出相应规划。

²⁸ 截至 2025 年 3 月 31 日，共有 183 个「指定」名额及 261 个「偶然空置」名额。

(七) 加强宣传及推广

8.55 虽然社署过去几年已积极以不同途径向公众宣传暂托服务（第 5.12 至 5.15 段），但有报告²⁹指出即使承受照顾压力，接近 90%受访的照顾者未曾使用过暂托服务，而当中接近 40%受访者指原因为「不认识有关服务」，另有近 30%受访者「担心被照顾者不适应」。照顾者对暂托服务缺乏认识或信心，无疑会大大减低使用服务的意欲。

8.56 公署建议，社署未来仍须持续加强公众宣传及推广，在福利服务单位、医院、公共屋邨等设施以及大众媒体发放更多简单易读、图文并茂的资讯，并善用使用者的真实服务体验作为宣传材料，以加深长者、残疾人士及其照顾者对暂托服务的认识，并鼓励他们使用服务。

8.57 另一方面，社署近年举办崭新的暂托服务体验活动（第 6.31 段），以加强照顾者对暂托服务的认识和信心，并让被照顾者预早适应暂托服务的环境，公署表示欣赏。公署认为，体验活动为服务使用者提供亲身经验，实为消除他们的担忧最有效的方法，社署应大力推动服务单位举办更多这类活动。

公署的建议

8.58 综合而言，公署对社署有以下建议：

申请程序

- (1) 要求服务单位检视与暂托服务申请人预先会面的必要性，鼓励单位尽量简化申请程序，例如透过电话或视像形式进行评估（第 8.5 段）；
- (2) 鼓励院舍和个案社工如得悉长者或残疾人士在进行身体检查方面遇到困难，应主动提供所需支援，方便他们适时获得暂托服务（第 8.8 段）；

²⁹ 香港基督教服务处于 2023 年 10 月公布的《社区暂托服务调查》报告。

- (3) 详细了解所有暂托服务单位现时对身体检查的要求，如有单位在基本检查以外施加额外的检查项目，应提出理由并先获得社署批准（第 8.10 段）；
- (4) 要求暂托服务单位善用申请人的医疗记录，包括医健通记录，以了解其病历及护理需要，并尽可能以此作为额外身体检查的替代措施（第 8.11 段）；
- (5) 与服务单位探讨制定预先登记机制，让照顾者可以提前办理登记手续，单位亦可提前了解服务使用者的状况及护理程度，待照顾者随时在有需要时，只要签署声明以证情况无变，便可在最短可行时间内获取暂托服务，达到应急作用（第 8.13 段）；
- (6) 鼓励暂托服务单位设立轮候名单，以便在有空缺时，可立即通知轮候名单上的申请人，并安排服务（第 8.15 段）；

「查询系统」

- (7) 加大力度提醒服务单位务须按时更新「查询系统」上的空缺或其他资料，并加强监察服务单位有否遵办（第 8.19 段）；
- (8) 与专线合作，要求专线有系统地记录在日常配对暂托服务时，发现实际空缺情况与「查询系统」上显示的资讯有出入的服务单位，并定期向社署提交相关单位的名单，以作监察之用（第 8.19 段）；
- (9) 考虑引入惩罚性措施，令服务单位更主动和更及时更新「查询系统」上的空缺资讯，并有所警惕（第 8.20 段）；
- (10) 优化「查询系统」，透过连系「长者资讯网」及「残疾人士院舍资讯网」，让公众在寻找有空缺的暂托服务单位时，可经「查询系统」直接查阅个别单位的详细资讯（第 8.22 段）；

- (11) 长远而言，探讨「查询系统」直接连系专线的可行性，并视乎资源及技术可行性，研究开发线上申请系统（第 8.23 段）；

交通配套

- (12) 鼓励现时已设有院车服务的服务单位，除接载长期护理服务的使用者外，亦尽量向暂托服务使用者提供交通接送服务。至于不设院车服务的单位，社署应鼓励单位主动寻求专线的协助，由专线社工为有需要的服务使用者提供交通援助及护送服务（第 8.26 段）；
- (13) 要求暂托服务单位如知悉服务申请人因经济困难而无法负担来往单位的交通费时，必须主动介绍专线提供交通津贴的措施，并转介有需要的个案至专线跟进（第 8.27 段）；

「偶然空置」名额

- (14) 于所有类别的服务单位的服务协议，明确订明单位必须利用其「偶然空置」的长期护理服务名额提供暂托服务（第 8.29 段）；
- (15) 积极研究在计算服务单位的长期护理服务的整体使用率时，把单位利用「偶然空置」名额提供的暂托服务计算在内，以加强诱因（第 8.32 段）；

服务监察

- (16) 继续定期进行抽样照顾者电话调查，并扩展至包括所有类型的暂托服务单位。如发现单位的表现有所不足，应提供改善建议及落实监察措施（第 8.38 段）；
- (17) 检视现行各类暂托服务单位须呈报的资料及频次，并考虑统一要求，确保单位呈报的资料反映更全面的服务情况，从而协助社署作出监察及规划（第 8.41 段）；

- (18) 按各类暂托服务的需求及使用情况，研究制定可行措施增加服务单位提供暂托服务的积极性，以提升使用率（第 8.44 段）；

服务规划

- (19) 检视并探讨修改长者及残疾人士日间暂托服务的使用率的计算方式，务求所收集的数据能充分反映实际需求情况（第 8.47 段）；
- (20) 考虑废除残疾人士住宿暂托服务下设立特定数目且性质属固定的「偶然空置」名额的安排，改为规定院舍须在任何资助长期护理宿位出现空置时提供暂托服务（第 8.50 段）；
- (21) 从残疾人士住宿暂托服务的整体名额中剔除「偶然空置」名额，并相应地修改计算使用率的基数，以准确反映暂托服务的使用情况（第 8.51 段）；
- (22) 全面检视暂托服务名额的分布，以改善地区服务供应不均的情况（第 8.54 段）；
- (23) 针对暂托服务使用率有上升或下跌趋势的地区，应了解原因并及早作出相应规划（第 8.54 段）；

宣传及推广

- (24) 持续加强公众宣传及推广，在福利服务单位、医院、公共屋邨等设施以及大众媒体发放更多简单易读、图文并茂的资讯，并善用使用者的真实服务体验作为宣传材料，以加深长者、残疾人士及其照顾者对暂托服务的认识，并鼓励他们使用服务（第 8.56 段）；及
- (25) 大力推动服务单位举办更多暂托服务体验活动，以加强照顾者对暂托服务的认识和信心，并让长者和残疾人士预早适应暂托服务的环境（第 8.57 段）。

鸣 谢

8.59 公署调查期间，获社署和涉及的服务单位全力配合，以及关注此课题的市民、团体提供宝贵意见，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署

档案编号：DI/474

2025 年 10 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)

图表目录

图 / 表	标题	页数
表 1	长者日间暂托服务名额	9
表 2	长者住宿暂托服务名额	10
表 3	残疾人士日间暂托服务名额	10
表 4	残疾人士住宿暂托服务名额	11
表 5	长者日间暂托服务的服务详情	附录 p.1
表 6	长者住宿暂托服务的服务详情	附录 p.2
表 7	残疾人士日间暂托服务的服务详情	附录 p.3
表 8	残疾人士住宿暂托服务的服务详情	附录 p.4
表 9	18区长者日间暂托服务名额分布及增长	附录 p.5
表 10	18区长者住宿暂托服务名额分布及增长	附录 p.6
表 11	18区残疾人士日间暂托服务名额分布及增长	附录 p.7
表 12	18区残疾人士住宿暂托服务名额分布及增长	附录 p.8
表 13	长者日间暂托服务使用率	18
表 14	长者住宿暂托服务使用率	19
表 15	残疾人士日间暂托服务使用率	19
表 16	残疾人士住宿暂托服务使用率	20
表 17	18区长者日间暂托服务使用率	附录 p.9
表 18	18区长者住宿暂托服务使用率	附录 p.10

表 19	18区残疾人士日间暂托服务使用率	附录 p.11
表 20	18区残疾人士住宿暂托服务使用率	附录 p.12
表 21	因暂托服务有不足而社署作出跟进的个案	24
表 22	各类服务单位须向社署呈报的频次及资料	25
表 23	照顾者电话侦查致电的服务单位数目及类别	37
表 24	服务单位就空缺查询的回应的统计（整体）	38
表 25	服务单位就空缺查询的回应的统计（按服务类型划分）	38
表 26	实地视察的服务单位数目及类别	41

附录

表 5：长者日间暂托服务的服务详情

单位类别	津助日间护理中心或单位	附设于合约院舍的日间护理单位	参与「改善买位计划」的私营安老院	「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位
服务对象	(1) 60 岁或以上，居于社区及没有接受院舍照顾服务； (2) 需要一般起居照顾或有限度的护理服务； (3) 体格及精神适合群居生活环境；及 (4) 健康情况及自我照顾能力符合提供服务单位的护理程度。			
开放时间	星期一至六，上午 8 时至下午 6 时 (截至 2024 年 6 月 30 日，共有 10 间长者日间护理中心或单位提供延长时间服务)	星期一至日，上午 8 时至下午 6 时 (包括公众假期)	星期一至六，上午 8 时至下午 6 时 ^{注 1}	
使用期限	按实际需要厘定，并无上限			
收费	41.5 元/日 ^{注 2}		21 元/节 ^{注 3}	

注 1：如有需要，服务单位可于上述服务时间以外提供服务。

注 2：根据使用日数收费。即使使用服务不足一天，亦会按一天计算。

注 3：根据使用节数收费。每 5 小时一节。即使使用服务不足一节，亦会按一节计算。

表 6：长者住宿暂托服务的服务详情

单位类别	津助院舍	合约院舍	参与「改善买位计划」的私营安老院										
服务对象	(1) 60 岁或以上； (2) 确实需要住宿暂托照顾服务，让长期照顾长者的家人或亲属能得到短暂休息的机会； (3) 体格及精神上适合群体生活； (4) 健康及自我照顾能力符合提供暂托服务院舍的入住要求；及 (5) 住宿暂托期满后，家人须接回长者照顾。												
开放时间	星期一至日，24 小时												
使用期限	由每次申请日开始计算，每位长者在之前 12 个月内最多可累积使用 42 天的住宿暂托服务，可分期使用；每次入住暂托服务不可少于 24 小时，但亦不可超过 42 天。												
收费	按宿位类别收费： <table> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><u>宿位类别</u></th> <th style="text-align: center;"><u>收费</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">安老院宿位</td> <td style="text-align: center;">52 元/日</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">护理安老宿位</td> <td style="text-align: center;">62 元/日</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">护养院宿位</td> <td style="text-align: center;">72 元/日</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">合约院舍资助宿位</td> <td style="text-align: center;">62 元/日</td> </tr> </tbody> </table>			<u>宿位类别</u>	<u>收费</u>	安老院宿位	52 元/日	护理安老宿位	62 元/日	护养院宿位	72 元/日	合约院舍资助宿位	62 元/日
<u>宿位类别</u>	<u>收费</u>												
安老院宿位	52 元/日												
护理安老宿位	62 元/日												
护养院宿位	72 元/日												
合约院舍资助宿位	62 元/日												

表 7：残疾人士日间暂托服务的服务详情

单位类别	津助展能中心	津助残疾人士地区支援中心	津助严重残疾人士护理院	参与「买位计划」的私营残疾人士院舍
服务对象	(1) 愿意过群体生活，而且没有影响群体生活的行为问题及传染病；及 (2) 需接受一定程度而不超越有关服务单位所提供的训练或护理服务。			
	年龄：			
	6 岁或以上的智障人士 ^注	6 岁或以上的智障人士或肢体伤残人士 ^注	15 岁或以上的智障人士或肢体伤残人士或精神复元人士	
	护理程度：			
	高度护理	不限	高度护理	不限
开放时间	星期一至五， 早上 9 时至下午 3 时 30 分	星期一至五， 早上 9 时至下午 6 时	星期一至五， 早上 9 时至下午 5 时	星期一至日， 全日弹性安排
	(截至 2024 年 6 月 30 日，共有 15 间残疾人士日间暂托服务单位提供延长时间服务)			
使用期限	一般不可多于连续 14 天；视乎服务单位可腾出的服务余额，单位可酌情考虑延长至最多 42 天			
收费	5.1 元/小时			

注：个别津助服务单位只收纳 15 岁或以上的残疾人士。

表 8：残疾人士住宿暂托服务的服务详情

单位类别	津助中度智障人士宿舍	津助严重智障人士宿舍	津助严重肢体伤残人士宿舍	津助严重肢体伤残兼智障人士宿舍	津助严重残疾人士护理院	津助辅助宿舍	参与「买位计划」的私营残疾人院舍(中度照顾)	参与「买位计划」的私营残疾人院舍(高度照顾)			
服务对象	(1) 愿意过群体生活，而且没有影响群体生活及传染病；及 (2) 需接受一定程度而不超越有关服务单位所提供的训练或护理服务。										
	年龄：										
	6岁或以上的智障人士 ^{注 1}	6岁或以上的肢体伤残人士 ^{注 1}	6岁或以上肢体伤残的智障人士 ^{注 1}	6岁或以上智障或肢体伤残人士 ^{注 1}	6岁或以上智障或肢体伤残或精神复元人士 ^{注 1}	15岁或以上智障或肢体伤残或精神复元人士					
	护理程度：										
	中度护理	高度护理			低度护理	中度护理	高度护理				
开放时间	星期一至日，24 小时										
使用期限	一般不可多于连续 14 天；视乎服务单位可腾出的服务余额，单位可酌情考虑延长至最多 42 天										
收费 ^{注 2}	49 或 52 元/日	55 或 62 元/日			30 或 33 元/日	49 或 52 元/日	55 或 62 元/日				

注 1：个别津助服务单位只收纳 15 岁或以上的残疾人士。

注 2：收费视乎使用者有否领取伤残津贴而不同。

表 9：18 区长者日间暂托服务名额分布及增长

地区	年度		在(b)项 中，由日 间护理中 心或单位 提供 的「指定」 名额 ^{注1}	在(b)项 中，由私 营安老院 提供的名 额 ^{注2}	在(b)项 中，由社 区券认可 服务单位 提供 的名 额 ^{注3}	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新 增的名额 (c)=(b)-(a)
	2018/19 (a)	2024/25 (b)				
中西区	13	35	11	22	2	22
湾仔	3	10	3	6	1	7
东区	3	28	3	18	7	25
南区	2	21	2	14	5	19
油尖旺	5	31	3	22	6	26
深水埗	26	62	34	18	10	36
九龙城	0	53	5	38	10	53
黄大仙	6	29	15	8	6	23
观塘	33	66	41	14	11	33
荃湾	18	45	18	18	9	27
屯门	10	62	34	22	6	52
元朗	4	51	13	32	6	47
北区	0	17	16	0	1	17
大埔	2	27	12	10	5	25
西贡	13	25	19	0	6	12
沙田	20	46	36	0	10	26
葵青	12	58	19	26	13	46
离岛	2	4	2	0	2	2
小计	-		286	268	116	-
总计	172	670		-		498

注 1：包括津助日间护理中心或单位，以及合约院舍附设的日间护理单位。

注 2：由参与「改善买位计划」的私营安老院在其「指定」暂托宿位空置时，可提供的日间暂托服务名额。

注 3：在「社区券」计划下，提供日间照顾服务的认可服务单位在出现空置服务名额时，可提供的日间暂托服务。认可服务单位并无固定日间暂托服务的名额数目，社署表示，为方便计算，每个单位预计可提供最少一个名额。

表 10：18 区长者住宿暂托服务名额分布及增长

地区	年度		在 2018/19 至 2024/25 年度期间 新增的名额 (c)=(b)-(a)
	2018/19 (a)	2024/25 (b)	
中西区	25	22	(-3)
湾仔	5	7	2
东区	23	19	(-4)
南区	18	18	0
油尖旺	27	22	(-5)
深水埗	21	20	(-1)
九龙城	42	39	(-3)
黄大仙	11	11	0
观塘	17	16	(-1)
荃湾	22	20	(-2)
屯门	15	23	8
元朗	35	34	(-1)
北区	14	2	(-12)
大埔	6	12	6
西贡	3	4	1
沙田	4	6	2
葵青	30	27	(-3)
离岛	1	2	1
总计	319	304	(-15)

表 11：18 区残疾人士日间暂托服务名额分布及增长

地区	年度		在(b)项中，由津助服务单位提供的名额	在(b)项中，由私营院舍提供的名额 ^注	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新增的名额 (c)=(b)-(a)
	2018/19 (a)	2024/25 (b)			
中西区	2	2	2	0	0
湾仔	0	6	2	4	6
东区	6	10	6	4	4
南区	2	8	8	0	6
油尖旺	2	15	4	11	13
深水埗	12	22	12	10	10
九龙城	4	8	4	4	4
黄大仙	4	4	4	0	0
观塘	15	15	15	0	0
荃湾	8	11	8	3	3
屯门	11	18	11	7	7
元朗	6	8	6	2	2
北区	24	30	22	8	6
大埔	4	4	4	0	0
西贡	10	10	10	0	0
沙田	24	28	28	0	4
葵青	24	36	24	12	12
离岛	0	2	2	0	2
小计	-		172	65	-
总计	158	237	-		79

注：由参与「买位计划」的私营残疾人士院舍在其「指定」暂托宿位空置时，可提供的日间暂托服务名额。

表 12：18 区残疾人士住宿暂托服务名额分布及增长

地区	年度		在 2018/19 至 2024/25 年度 期间新增的名额 (c)=(b)-(a)
	2018/19 (a)	2024/25 (b)	
中西区	8	8	0
湾仔	0	4	4
东区	10	14	4
南区	36	38	2
油尖旺	2	13	11
深水埗	13	39	26
九龙城	11	15	4
黄大仙	5	6	1
观塘	25	46	21
荃湾	10	13	3
屯门	33	54	21
元朗	22	24	2
北区	16	32	16
大埔	12	20	8
西贡	26	26	0
沙田	32	38	6
葵青	36	48	12
离岛	0	6	6
总计	297^{注 1}	444^{注 2}	147

注 1：包括 103 个「指定」及 194 个「偶然空置」名额。

注 2：包括 183 个「指定」及 261 个「偶然空置」名额。

表 17：18 区长者日间暂托服务使用率

地区	年度				平均使用率 注 1	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新增 的名额 [表 9, (c)栏]
	2018/ 19	2019/ 20	2023/ 24	2024/ 25		
中西区	65.4%	50.3%	72.0%	69.3%	64.3%	22
湾仔	36.4%	51.1%	27.4%	3.9%	29.7%	7
东区	83.7%	23.6%	69.5%	54.1%	57.7%	25
南区	152.1%	154.4%	77.5%	40.7%	106.2%	19
油尖旺	4.0%	19.9%	32.4%	24.1%	20.1%	26
深水埗	51.9%	35.1%	49.0%	55.9%	48.0%	36
九龙城 ^{注 2}	-	-	-	23.9%	23.9%	53
黄大仙	72.3%	68.1%	64.1%	59.1%	65.9%	23
观塘	37.6%	34.3%	42.8%	43.9%	39.7%	33
荃湾	16.7%	36.0%	25.6%	29.4%	26.9%	27
屯门	77.3%	44.9%	37.8%	33.4%	48.4%	52
元朗	87.3%	48.6%	59.6%	45.8%	60.3%	47
北区 ^{注 3}	-	-	29.8%	37.0%	33.4%	17
大埔	116.9%	92.1%	209.0%	132.0%	137.5%	25
西贡	78.6%	64.2%	67.9%	81.1%	73.0%	12
沙田	58.0%	48.6%	57.2%	71.5%	58.8%	26
葵青	37.4%	33.0%	25.4%	20.7%	29.1%	46
离岛	32.0%	27.5%	19.9%	70.8%	37.6%	2

注 1：只计算由津助日间护理中心或单位及合约院舍提供的「指定」日间暂托服务，不包括由参与「改善买位计划」的私营安老院在其「指定」暂托宿位空置时提供的日间暂托服务，亦不包括由「社区券」计划下提供日间照顾服务的认可服务单位在出现空置服务名额时提供的日间暂托服务。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{服務人次}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：该区长者日间护理中心并没有提供「指定」日间暂托服务名额，但会利用「偶然空置」名额提供暂托服务。

注 3：早年，该区的长者日间护理中心并没有提供「指定」日间暂托服务名额，但会利用「偶然空置」名额提供暂托服务。

表 18：18 区长者住宿暂托服务使用率

地区	年度				平均使用率 注	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新 增的名额 [表 10, (c)栏]
	2018/ 19	2019/ 20	2023/ 24	2024/ 25		
中西区	50.9%	62.8%	61.8%	61.0%	59.1%	(-3)
湾仔	67.5%	67.4%	77.4%	76.7%	72.3%	2
东区	59.4%	63.0%	60.9%	69.8%	63.3%	(-4)
南区	60.8%	70.3%	65.0%	72.6%	67.2%	0
油尖旺	51.1%	62.3%	58.3%	63.1%	58.7%	(-5)
深水埗	55.5%	65.7%	72.9%	73.1%	66.8%	(-1)
九龙城	54.5%	66.0%	64.6%	70.3%	63.9%	(-3)
黄大仙	67.7%	67.3%	69.0%	69.7%	68.4%	0
观塘	65.0%	66.5%	69.0%	73.6%	68.5%	(-1)
荃湾	59.4%	66.9%	63.7%	65.7%	63.9%	(-2)
屯门	26.0%	63.9%	62.3%	70.9%	55.8%	8
元朗	44.1%	44.7%	43.9%	46.3%	44.8%	(-1)
北区	33.4%	40.7%	32.1%	69.9%	44.0%	(-12)
大埔	44.8%	68.7%	43.9%	48.7%	51.5%	6
西贡	58.3%	57.8%	58.5%	75.0%	62.4%	1
沙田	62.6%	66.9%	67.7%	65.9%	65.8%	2
葵青	43.0%	65.8%	62.8%	68.6%	60.1%	(-3)
离岛	82.7%	66.1%	81.8%	76.8%	76.9%	1

注：只计算所有院舍提供的「指定」暂托服务名额，不包括「偶然空置」名额。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{使用日數}}{\text{服務名額} \times \text{提供服務日數}}$$

表 19：18 区残疾人士日间暂托服务使用率

地区	年度				平均使用率 注 1	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新增 的名额 [表 11, (c)栏]
	2018/ 19	2019/ 20	2023/ 24	2024/ 25		
中西区	48.3%	69.3%	73.1%	59.6%	62.6%	0
湾仔 ^{注 2}	-	-	5.3%	3.4%	4.4%	6
东区	27.9%	13.0%	25.9%	18.0%	21.2%	4
南区	2.7%	1.4%	14.1%	10.1%	7.1%	6
油尖旺	38.9%	56.8%	6.1%	8.0%	27.5%	13
深水埗	43.5%	36.4%	13.4%	5.9%	24.8%	10
九龙城	27.2%	23.6%	46.6%	39.7%	34.3%	4
黄大仙	18.0%	10.8%	2.6%	11.9%	10.8%	0
观塘	48.7%	30.0%	12.3%	21.5%	28.1%	0
荃湾	9.5%	7.6%	27.8%	3.4%	12.1%	3
屯门	61.4%	48.4%	37.9%	37.6%	46.3%	7
元朗	13.8%	18.8%	10.0%	16.1%	14.7%	2
北区	9.2%	6.6%	2.9%	7.0%	6.4%	6
大埔	32.7%	9.3%	3.2%	3.4%	12.2%	0
西贡	10.2%	5.9%	6.1%	8.3%	7.6%	0
沙田	19.3%	9.9%	12.1%	17.1%	14.6%	4
葵青	5.5%	8.8%	0.2%	0%	3.6%	12
离岛 ^{注 2}	-	-	26.3%	45.3%	35.8%	2

注 1：只计算由津助康复服务中心及院舍提供的日间暂托服务，不包括由参与「买位计划」的私营残疾人士院舍在其「指定」暂托宿位空置时提供的日间暂托服务。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{服務人次}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：该区早年没有残疾人士日间暂托服务单位。

表 20：18 区残疾人士住宿暂托服务使用率

地区	年度				平均使用率 注 1	在 2018/19 至 2024/25 年度期间新 增的名额 [表 12, (c)栏]
	2018/ 19	2019/ 20	2023/ 24	2024/ 25		
中西区	10.8%	1.1%	1.4%	0%	3.3%	0
湾仔 ^{注 2}	-	-	-	0%	0%	4
东区	4.4%	9.8%	10.0%	11.4%	8.9%	4
南区	16.4%	11.2%	3.7%	3.5%	8.7%	2
油尖旺	41.6%	32.9%	11.5%	17.0%	25.8%	11
深水埗	2.7%	8.8%	11.9%	14.0%	9.4%	26
九龙城	13.6%	16.5%	14.9%	7.4%	13.1%	4
黄大仙	3.1%	10.0%	5.7%	6.4%	6.3%	1
观塘	23.6%	15.4%	10.0%	10.6%	14.9%	21
荃湾	25.4%	18.6%	3.8%	8.9%	14.2%	3
屯门	17.9%	14.1%	4.9%	7.0%	11.0%	21
元朗	19.1%	13.1%	6.3%	10.1%	12.2%	2
北区	20.1%	12.1%	4.7%	7.9%	11.2%	16
大埔	9.3%	3.7%	6.8%	11.2%	7.8%	8
西贡	16.1%	15.8%	3.7%	10.8%	11.6%	0
沙田	20.2%	20.6%	8.0%	11.8%	15.2%	6
葵青	6.1%	5.3%	9.2%	9.1%	7.4%	12
离岛 ^{注 2}	-	-	1.5%	8.6%	5.1%	6

注 1：计算津助残疾人士院舍提供的「指定」及固定的「偶然空置」名额，以及参与「买位计划」的私营残疾人士院舍提供的「指定」名额。

$$\text{使用率}(\%) = \frac{\text{使用日數}}{\text{服務名額} \times \text{開放日數}}$$

注 2：该区早年没有残疾人士住宿暂托服务单位。