

少數族裔人士對主要公共服務的 認知和滿意程度研究

報告

由

政策二十一有限公司

及

香港大學公民社會與治理研究中心

提交

二零一八年三月

目錄

一、前言	3
1. 背景	3
二、研究方法	5
2. 蒐集資料的過程	5
3. 限制	8
三、融和及服務的使用：概覽	9
4. 不同族群的特徵	9
5. 公共服務的使用	9
四、民政事務總署	11
6. 民政事務總署提供的服務	11
7. 持份者的意見	13
8. 民政事務總署的回應	16
五、勞工處	17
9. 勞工處提供的服務	17
10. 持份者的意見	20
11. 勞工處的回應	23
六、僱員再培訓局	24
12. 再培訓局提供的服務	24
13. 持份者的意見	26
14. 再培訓局的回應	28
七、社會福利署	29
15. 社會福利署提供的服務	29
16. 持份者的意見	30
17. 社會福利署的回應	30
八、傳譯服務	31
18. 為少數族裔人士提供的傳譯服務	31
九、公共服務的推廣	33
19. 持份者的意見	33
十、建議	35
20. 一般結論及建議	35
21. 具體的結論和建議	38
22. 服務提供者對建議的回應	42
附錄 1 獲諮詢持份者的列表以及少數族裔受訪者的資料	43
附錄 2 訪談及討論指引	45
附錄 3 服務提供者的回應	47
1. 民政事務總署	47
2. 勞工處	51
3. 再培訓局	52
4. 社會福利署	54

一、前言

1. 背景

- 1.1 根據二零一六年的人口普查，香港約有 84 900 名南亞裔少數族裔人士（不包括外籍家庭傭工），當中 36 500 名為印度裔人士，25 500 名為尼泊爾裔人士，18 100 名為巴基斯坦裔人士及 4 800 名為其他族裔人士。儘管南亞裔少數族裔人士僅佔總人口約 1.2%，但於二零零六年至二零一六年十年間，有關平均年增長率為 5.5%，明顯較整體人口增長率 0.7% 為高。
- 1.2 很多南亞裔少數族裔人士已在香港居住了數代之久，並視香港為他們的家。然而，由於語言障礙及文化差異，加上教育及技術水平較低，他們當中大部分均面對著巨大的挑戰，既難以融入社會，亦難以在社會階梯向上流動。
- 1.3 於二零一零年，政府的政制及內地事務局發出《促進種族平等行政指引》（行政指引），為相關政府決策局、部門及公共機構提供指導，以在各有關主要範疇促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得公共服務，並在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，作出這方面的考慮。《行政指引》涵蓋與照顧少數族裔人士的特別需要及協助他們融入社會相關的主要公共服務，分別是醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。
- 1.4 享有平等機會使用公共服務對少數族裔人士融入社會而言至關重要。然而，許多少數族群均憂慮少數族裔人士仍然難以使用公共服務。根據於二零一八年二月發表的《2016 年香港少數族裔人士貧窮情況報告》（少數族裔人士貧窮情況報告），南亞裔少數族裔人士的貧窮率（政策介入後）為 23.0%，較整體人口貧窮率 14.7% 為高。另一方面，政府統計處於二零一四年五月至二零一五年六月進行的「有南亞裔學童住戶統計調查」顯示，在有學童的南亞裔住戶當中，約有 85% 年齡為 12 歲或以上的貧窮人士未曾使用過各種公共服務／使用各種公共服務時未曾面臨過困難，亦有數量相若的人士未曾使用過少數族裔人士專設服務，約有半數人士表示他們並不知道有關服務的存在。
- 1.5 扶貧委員會轄下的特別需要社群專責小組獲委以檢討目前有關支援社區內有特別需要的貧窮組別（包括少數族裔人士）的政策及措施，認為有需要委聘獨立人士進行研究以評估少數族裔人士對主要公共服務的認知及滿意度，並識別導致出現是次研究內所指現象的相關原因。特別需要社群專責小組認為研究應根據以下條件作出：－
- (a) 為確保研究範圍易於管理，同時又不損研究的深入程度，是次研究所涵蓋的選定公共服務應要與少數族裔融入社群方面有緊密關係。我們決定在是次研究內涵蓋以下四項公共服務，即：
 - (i) 勞工處的就業服務，包括主要由該處就業中心提供的求職、工作轉介及就業諮詢服務；

- (ii) 僱員再培訓局（再培訓局）透過其培訓機構提供的培訓／再培訓計劃；
 - (iii) 透過由社會福利署營辦或津助的綜合家庭服務中心／綜合服務中心、綜合青少年服務中心、長者地區中心／長者鄰舍中心提供的家庭及兒童福利服務、青少年服務、社區發展服務及長者服務；及
 - (iv) 民政事務總署透過其少數族裔人士支援服務中心及分中心（少數族裔人士中心）提供的融入社區服務，包括融匯－少數族裔人士支援服務中心（「融匯」中心）除基本服務以外亦提供的一般性傳譯及翻譯服務。
- (b) 目標少數族裔人士組別為南亞裔少數族裔人士（如印度裔人士、尼泊爾裔人士及巴基斯坦裔人士），原因為少數族裔人士貧窮情況報告已確認這個族群較易面臨貧窮風險¹。他們可能需要較多的公共服務方能融入本地社區；及
- (c) 鑑於研究的其中一個目的為識別所評定認知程度和滿意度的原因或因素，以制定改善措施，有關研究將以定性方式，透過邀請持份者參與聚焦小組討論或訪談的方式進行。此即表示，我們應致力確保在年齡、種族、性別、社會經濟地位及居港年期等參數上，能夠涵蓋足夠廣泛的目標少數族裔受訪者。

¹在南亞裔少數族裔人士當當中，巴基斯坦裔人士的貧窮率最高，為 48.6%。

二、研究方法

2. 蒐集資料的過程

採納的方式

- 2.1 進行是次研究時，我們嘗試接觸在經濟活動狀況、語言能力及教育水平皆不盡相同的少數族裔人士，務求有效判斷他們在使用公共服務時所面對的問題。所採取的措施概述如下：
- a) 透過各區服務少數族裔人士的非政府機構接觸居於不同地區的少數族裔人士；
 - b) 就年齡、教育程度及經濟活動狀況（不論是在職人士、家庭傭工、失業人士及退休人士）而言，獲邀參與聚焦小組討論的少數族裔人士構成一個較平均的組合；
 - c) 致力接觸並無參與非政府機構所舉辦活動且難以聯繫的少數族裔人士，例如採用雪球抽樣方式，在少數族裔人士時常到訪的宗教場所入口與他們接觸，以及由其他少數族裔人士轉介；
 - d) 為解決語言障礙，我們聘請少數族裔人士在討論參加者並不諳廣東話、普通話或英語的聚焦小組討論上擔任翻譯員／促成者；
 - e) 為進一步減少女性少數族裔人士對參與聚焦小組討論的抗拒，我們安排項目團隊中的女性研究員在有女性少數族裔人士出席的聚焦小組討論上擔任促成者；及
 - f) 為進一步顯示諮詢團隊具備文化敏感度，我們為參與小組討論的印度裔人士及巴基斯坦裔人士分開安排聚焦小組討論。因此，我們所舉行的聚焦小組討論場次較早前計劃的多，而聚焦小組討論的規模較擬定的 8 至 20 人的規模為小。
- 2.2 是次研究的背景為許多少數族群均憂慮少數族裔人士仍然難以使用公共服務。是次研究屬於定性性質，目的並非在於找出證據支持或否定其他有關少數族裔人士對公共服務的認知及使用公共服務的研究的結果。
- 2.3 是次研究所收集的意見，是為了向政府及有關機構提供參考，了解提供服務時可能出現的漏洞以及進一步提高服務成效的方法及措施。是次研究並非旨在評估民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署提供的服務。部分獲諮詢的少數族裔人士對該四間機構提供的服務存在誤解。希望這將不會被用作倉促地排除獲諮詢的少數族裔人士的意見的理由。研究團隊相信，有關誤解（如有）應是相關機構為少數族裔人士規劃及實施宣傳工作，以及接觸他們時所關注的事項。此外，有關部分誤解乃因少數族裔人士對公共服務有過高期望所致。

抽樣

- 2.4 為進行深入的訪談及聚焦小組討論，我們將不會如根據目標人口有代表性樣本進行的量性統計調查般採用科學化抽樣設計。此即表示，研究團隊已確保聚焦小組討論參加者涵蓋足夠廣泛的目標受訪者。
- 2.5 是次研究的參加者包括根據上文 2.1 段所採取措施招募的少數族裔人士、非少數族裔持份者（即學術機構、少數族裔人士支援服務營辦機構及非政府機構）以及政府部門／機構及少數族裔人士組織的代表。受訪者的詳情如下：-

受訪者／討論參加者		深入訪談次數	聚焦小組討論次數	參與持份者數目
主要資訊提供者		6	-	6
政府部門／機構		11	-	23
服務提供機構	支援服務中心	4	-	6
	其他非政府機構	7	-	9
	少數族裔人士組織	2	-	5
少數族裔參加者*		-	16	130
總計		30	16	179

* 少數族裔參加者來自廣泛的背景，涉及不同年齡、性別、教育程度、職業及居港年期。

- 2.6 少數族裔參加者來自廣泛的背景，涉及（其中包括）不同年齡、性別及居港年期。在 130 名少數族裔參加者中，34 名為印度裔人士，57 名為巴基斯坦裔人士，39 名為尼泊爾裔人士。當中約 65% 的人士為女性。約 72% 的參加者為 25-64 歲，16% 的參加者為 15-24 歲，餘下 12% 的參加者為 65 歲或以上。接近 58% 的少數族裔參加者已居港逾 10 年，另外 21% 的參加者則居港少於 7 年。
- 2.7 在 130 名少數族裔參加者中，僅有 7 名人士為所有選定公共服務的使用者，22 名人士並沒有使用任何一項選定公共服務。在所有參加者當中，少於半數人士曾使用勞工處、再培訓局及社會福利署的服務，分別約佔 31%、14% 及 44%。約 62% 的少數族裔個別受訪者曾使用民政事務總署透過其轄下少數族裔人士中心提供的服務。是次研究提及的服務使用率可歸因於少數族裔人士對有關服務的認知程度或滿意度，或可歸因於他們根本並不需要有關服務。獲諮詢持份者的列表以及少數族裔受訪者的資料載於 [附錄 1](#)。
- 2.8 視乎服務的重點及所服務的少數族裔人士的特徵而定，各個非政府機構所提供的服務必然存在差異。部分非政府機構為不同國家的少數族裔人士提供服務，其他則可能針對一個或兩個國家的少數族裔人士。部分非政府機構向少數族裔人士提供廣泛的服務，由廣東話、英語及電腦訓練班，以至輔導、互相支援、文化敏感度及融和培訓，以及就業支援、融和、翻譯及陪護服務等多項支援服務。亦有其他機構專注於向少數族裔人士提供特定的服務。

- 2.9 我們必須考慮非政府機構的不同觀點，從而在時間及資源有限的情況下，於研究內全面涵蓋不同的非政府機構。我們採取以下措施確保全面涵蓋不同的非政府機構：
- a) 揀選到訪的非政府機構前，我們會全面進行點算，列出所有向少數族裔人士提供服務的非政府機構。我們透過在互聯網搜尋非政府機構的網頁，輔以由主要資訊提供者提供的資料及根據少數族裔人士於聚焦小組討論上的介紹來進行點算；
 - b) 於點算中識別的非政府機構會按照該等非政府機構所服務的目標組別、服務的地區覆蓋範圍及服務性質劃分為不同類別；
 - c) 我們合共識別出及接觸了 11 間向少數族裔人士提供服務的非政府機構，以與負責的社工及前線社工進行深入訪談。

於聚焦小組討論採納的程序

- 2.10 為使討論得以有效進行，聚焦小組的規模不會太大。進行深入訪談及聚焦小組與面對面或透過電話進行的問卷調查有莫大的差別。深入訪談／聚焦小組並非旨在按照訪問者根據預設的結構式或半結構式問卷指定的順序進行，以取得個別受訪者的明確回應。相反，討論主持人的角色為鼓勵受訪者就特定課題作出回應，並促使他們就有關課題進行思考、表明態度及發表意見。目的並非在於令聚焦小組達成共識，而是鼓勵受訪者表達不同觀點。²
- 2.11 因此，主持人於討論過程中必須避免就主題事項發表其個人想法，或嘗試引導小組循某個特定方向進行討論，或甚至作出結論。在總結討論所得結果時，主持人亦應避免匯報受其個人想法影響。事實上，部分研究員更憂慮，如主持人與討論參加者有相同的專業文化或是有關研究領域的專家，則可能會導致出現偏見。³
- 2.12 進行聚焦小組討論時，我們採納以下程序：⁴
- a) 在討論初段，主持人將講述討論的目的，嘗試為小組進行熱身。主持人將需確保不會透露發表意見的受訪者身份，以鼓勵積極回應。討論進行前應取得受訪者自願作出的同意；
 - b) 向受訪者提供必要設備（如寫字板及筆），讓他們在有需要時記錄意見；
 - c) 接著，主持人會列出討論中將提到的課題。主持人開始時會嘗試講述較不具威脅性及較為籠統的課題，然後才到較為具體、難度較大及較具爭議性的課題。主持人亦會盡量嘗試引發受訪者進行討論；

² Vaughan, Sharon 等人（一九九六年），*Focus Group interviews in education and psychology*，第 5 頁。

³ Twohig, Peter L 及 Putnam, Wayne（二零零二年），「Group interview in primary care research: advancing the state of art or ritualized research」，*Family practice*，19(3)：278 – 284。

⁴ Vaughan, Sharon（一九九六年）及 Steward, David 等人（一九九零年），*Focus groups, theory and practice*。

- d) 在討論過程中，主持人會確保討論有涵蓋各個需予討論的課題；
- e) 在討論結束時，主持人嘗試再次確認各受訪者在討論過程中針對不同課題所發表的意見，以確保能反映在討論過程中任何意見的改變。

2.13 我們亦邀請研究團隊的同事（並非研究團隊成員）參加討論，以試驗指引。是次研究所採納的訪談及討論指引載於附錄 2。

3. 限制

3.1 鑑於是次研究的範圍及性質，我們強調下列多個限制： -

- (a) 持份者在是次研究中表達的意見代表其個人意見及見解。研究團隊無法驗證討論參加者所作出的陳述／意見。
- (b) 研究團隊所諮詢的少數族裔人士當中，大部分並非公共服務的使用者。事實上，在 130 名少數族裔參加者中，僅有 7 名人士為所有選定公共服務的使用者，22 名人士並沒有使用任何一項選定公共服務。在受訪人士中，少於半數人士曾分別使用勞工處、再培訓局及社會福利署的服務。
- (c) 鑑於某受訪者可能為某機構（而非另一個機構）服務的使用者，故於聚焦小組討論收集他們的意見時，難以界定誰是服務使用者及誰非服務使用者。此外，部分獲諮詢的少數族裔人士對該四間機構提供的服務存在誤解。
- (d) 所諮詢的非少數族裔持份者（包括學術機構、少數族裔人士支援服務營辦機構及關注少數族裔人士福祉的非政府機構）經過多年來對少數族裔人士的研究及與他們接觸，可能對少數族裔人士的需要已有深入認識。然而，他們通常並非少數族裔人士服務的第一手使用者。

3.2 隨著諮詢過程進入是次研究的後半部，研究團隊發現所表達的意見已出現「飽和」情況，部分獲諮詢的少數族裔人士於研究的後段不斷重複在初段時接受諮詢的人士的看法。研究團隊亦發現少數族裔人士、非政府機構員工（營辦少數族裔人士中心者除外）及學術機構發表的意見有相似的地方。在此情況下，研究團隊相信已就研究相關課題取得少數族裔人士足夠廣泛的意見。

三、融和及服務的使用：概覽

4. 不同族群的特徵

- 4.1 根據獲諮詢的持份者，大部分本地印度裔及巴基斯坦裔人士早期來港時是香港警察一員。他們被本地華裔人士統稱為印度人，直至巴基斯坦於一九四七年獨立於印度後，兩者才被予以區分。現時，部分本地華裔人士仍然將他們視為一個族群 — 「印巴」，且很多人均無法分辨印度裔及巴基斯坦裔人士。
- 4.2 本地巴基斯坦裔人士普遍對香港的看法均屬正面，他們在港面臨較少歧視，而且亦可輕易購得清真食品。他們能輕易地融入本地華裔社區，但融入的程度各異，並視乎他們來自哪個地方而定。來自巴基斯坦南部的商人相對樂於接受新事物，來自旁遮普（**Punjab**）的則較為保守。最保守的族群為普什圖人（**Pashtuns**），他們來自巴基斯坦西北部鄰近伊朗的地方及塔利班佔據的地區。普什圖人非常忠於他們的宗教習俗，所以不太能夠融入本地社區。
- 4.3 另一方面，大部分本地尼泊爾裔人士為英軍士兵（**廓喀兵**），他們於一九九七年香港回歸中國後留在香港。由於受軍隊規條所限，他們過去與本地華裔人士的互動有限，令他們與大眾的關係疏離。他們及其家人現時主要居於元朗、佐敦及尖沙嘴，鄰近前石崗及尖沙嘴軍營。雖然他們已駐港有三代之久，但他們於一九九七年後才開始與本地華裔人士互動。因此，儘管本地尼泊爾裔人士於香港已有一段頗長歷史，他們僅於近年才開始融入社區。
- 4.4 整體而言，本地尼泊爾裔人士較為忠於其社區。他們不喜歡被重新安置在公共屋邨，因為這些屋邨多位於非他們所選且遠離他們社區所在的地方。因此，他們傾向自行租住私人樓宇，從而可選擇留在他們的社區內。然而，由於他們的收入不高，故居住地方多局限於「租金低廉」的地區。
- 4.5 少數族裔人士之間普遍有較強的凝聚力，傾向於向少數族裔朋友求助，並認為向政府求助是違背他們的文化。例如，本地尼泊爾裔人士是頗有組織的，在香港有大約 24 個本地尼泊爾社區。這些尼泊爾社區的凝聚力非常強大。很多本地尼泊爾裔人士都認為沒有需要向外人求助，且一般對於與外人關係密切的社區成員抱持負面的態度。

5. 公共服務的使用

- 5.1 如上文第1.3段所述，在有學童的南亞裔住戶當中，約有85%年齡為12歲或以上的貧窮人士表示未曾使用過各種公共服務／使用各種公共服務時未曾面臨過困難。有52%的印度裔人士、50%的巴基斯坦裔人士及62%的尼泊爾裔人士並不知道少數族裔人士中心提供的服務。在有學童的南亞裔住戶當中，約有15.5%年齡為12歲或以上的貧窮人士在使用政府服務時面臨困難，且其中大部分將此歸因於缺乏少數族裔語言翻譯服務（48.6%）及與政府員工溝通出現問題（46.5%）。換言之，語言及

溝通是阻礙他們使用公共服務的主要障礙⁵。早期研究亦有指出為少數族裔人士而設的服務未獲充分使用。^{6,7}

- 5.2 除了語言障礙外，認知度偏低亦可能為少數族裔人士較少使用政府服務的另一個原因。很多少數族裔人士並不知道他們有權使用公共服務或並無使用公共服務的意識，因為在他們的家鄉沒有有關的習慣。少數族裔人士及非少數族裔持份者在進行討論時亦透露，政府未能有效透過現有渠道向少數族裔人士推廣服務，這可能是少數族裔人士對公共服務認知偏低的原因，亦在某程度上反映政府需提高其對少數族裔人士行為及需要的敏感度。

⁵ 政府統計處（二零一五年）。*有南亞裔學童住戶統計調查*。

⁶ 青年創研庫（二零一六年）。*少數族裔人士在港生活的困境*。

⁷ 政府統計處（二零一五年）。*有南亞裔學童住戶統計調查*。

四、民政事務總署

6. 民政事務總署提供的服務

概覽⁸

- 6.1 民政事務總署為少數族裔人士提供支援服務，協助他們融入社區。該署委託非政府機構營辦六間少數族裔人士支援服務中心及兩間分中心(少數族裔人士中心)，提供專設學習班、融和活動等。除少數族裔人士中心外，民政事務總署亦推行其他計劃，包括社區支援小組、大使計劃、地區為本融入社區計劃、融和獎學金等，協助少數族裔人士儘早融入社區。在向少數族裔人士發放有用資訊方面，民政事務總署資助五個以少數族裔語言廣播的電台節目，並以六種少數族裔語言和英語設立特定網頁及編製指南，以及委託一間非政府機構在機場向新來港的少數族裔人士派發資訊套和解答他們的查詢。在促進種族和諧方面，民政事務總署轄下種族關係組的少數族裔及華裔員工舉辦以多元文化及種族和諧為主題的學校講座及巡迴展覽。

少數族裔人士支援服務中心

提供的服務

- 6.2 目前，民政事務總署委託七間非政府機構營辦六間少數族裔人士支援服務中心及兩間分中心⁹。於二零一五至一六計劃年度，曾使用少數族裔人士中心服務的少數族裔人士超過 95 000 人次，當中 57.8% 為女性。就種族而言，大部分的服務使用者為巴基斯坦裔人士及尼泊爾裔人士，分別佔 46.0% 及 23.0%。所有少數族裔人士中心均運作暢順。服務使用者的評價非常正面，並認為有關服務能滿足他們的特別需要。¹⁰目前少數族裔人士中心共有逾 50 名少數族裔全職員工，約佔中心員工數目的一半。
- 6.3 少數族裔人士中心提供的支援服務專為協助少數族裔人士融入社區的需要而設，如廣東話班及英語班、課後輔導班及融和活動。其中一間中心（「融匯」中心）除基本服務外亦提供一般性的傳譯及翻譯服務。
- 6.4 如最近一份提交予立法會的報告指出，少數族裔人士中心舉辦廣東話班及英語班，專為少數族裔人士應付日常社交需要，協助他們儘早融入社區。課程涵蓋不同程度，切合不同語文水平學員的需要，還會安排課堂以外的活動，讓學員實踐所學，並且加深認識社區。。於二零一五至一

⁸民政事務總署網頁 <http://www.had.gov.hk/rru/english/programmes/programmes.html>

⁹少數族裔人士中心為香港基督教服務處的「融匯」一少數族裔人士支援服務中心、新家園協會的 HOME 中心及分中心、香港國際社會服務社的 HOPE 中心、香港社區網絡的 LINK 中心、基督教勵行會的多元色彩閃耀坊、元朗大會堂的元朗大會堂少數族裔人士支援服務中心及鄰舍輔導會的 TOUCH 分中心。

¹⁰民政事務總署（二零一七年四月），於二零一七年四月十日向少數族裔權益事宜小組委員會提交以供參考的「少數族裔人士支援服務中心」文件，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(03)。

六計劃年度，少數族裔人士中心合共舉辦了廣東話班 120 班及英語班 90 班，學員人數分別為 2 153 人及 1 650 人。參加者的評價非常正面。部份南亞裔婦女礙於文化及語言差異，導致社交圈子狹窄，語言班對她們的幫助尤其明顯。¹¹

- 6.5 此外，少數族裔人士中心舉辦多元化活動培養少數族裔人士的工作技能及興趣，如電腦班、烹飪班及手工藝班。個別中心與再培訓局的培訓機構合作，在中心內開辦少數族裔人士專設語文課程及其他技能培訓課程，以照顧少數族裔人士特定的就業培訓需要¹²。個別中心特別為少數族裔女性開設手工藝課程，裝備她們一些可賺取金錢同時亦可留在家中照料家庭的技能。一間少數族裔人士中心曾為少數族裔求職者舉辦有關編寫履歷表及參加工作面試的培訓。各中心亦有為新來港的家庭舉辦迎新活動。此外，中心亦會舉辦活動促進少數族裔人士及本地華裔年輕人的交流，如即興音樂合奏等。
- 6.6 此外，其中一間少數族裔人士中心曾安排數名少數族裔義工在一個由非政府機構營運的年宵攤檔內，協助向本地華裔人士介紹傳統手工藝。這不但促進文化互動，亦有助融和。各中心亦有舉辦各式各樣的活動以促進融和。例如，與各個政府部門合作舉辦研討會及展覽，藉以向少數族裔人士介紹各項公共服務。各中心會為少數族裔人士舉辦電腦班、體能訓練班、面試技巧及領導才能的培訓課程。各中心並會舉辦烹飪、手工藝及瑜珈等興趣班，提供社交平台，讓少數族裔人士建立互助網絡。同時各中心亦成立青年小組為青少年提供體育活動及樂隊訓練等。其他特別節目例如多元文化嘉年華及才藝比賽等亦深受少數族裔家庭歡迎。¹³
- 6.7 根據民政事務總署，目前八間少數族裔人士中心每年的預算約 4 千萬港元，當中包括員工薪酬、租金及其他開支。各中心需每兩年向民政事務總署提交建議書，以檢討中心的服務及續訂撥款協議。各中心會藉此檢討機會，在考慮實際需求後調整其服務。而民政事務總署亦設有一套機制調整各中心的撥款，以應對員工薪酬、租金及其他開支的變動。部分少數族裔人士中心曾表示租金開支高昂限制了中心的位置及規模。

¹¹民政事務總署（二零一七年四月），於二零一七年四月十日向少數族裔權益事宜小組委員會提交以供參考的「少數族裔人士支援服務中心」文件，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(03)。於二零一六至一七年的計劃年度，少數族裔人士中心合共舉辦了 121 個廣東話課程及 95 個英語課程，分別有 2 035 名及 1 607 名人士參加。

¹²民政事務總署（二零一七年四月），於二零一七年四月十日向少數族裔權益事宜小組委員會提交以供參考的「少數族裔人士支援服務中心」文件，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(03)。

¹³民政事務總署（二零一七年四月），於二零一七年四月十日向少數族裔權益事宜小組委員會提交以供參考的「少數族裔人士支援服務中心」文件，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(03)。

民政事務總署提供的其他服務

- 6.8 除了少數族裔人士中心外，民政事務總署撥款資助兩個社區支援小組，向巴基斯坦裔及尼泊爾裔居民提供由其族群成員提供的專設服務。此外，民政事務總署委託三間非政府機構，推行以少數族裔家庭及少數族裔青少年為對象的大使計劃，安排背景及經歷相近的過來人擔任大使，主動接觸有需要的少數族裔家庭及青少年，向他們介紹服務及活動，並在有需要時作出轉介予相關部門。
- 6.9 民政事務總署亦撥款資助非政府機構推行青少年文化交流計劃。此計劃包括廣東話及英語班、課外活動及課後輔導班。為鼓勵學生參加促進種族和諧的活動，該署於二零零三至零四年的學年推出融和獎學金計劃。於二零一六至一七年的學年，已頒發 332 項獎學金予來自 41 間小學及 32 間中學的學生。¹⁴
- 6.10 為促進少數族裔人士融入香港社區，民政事務總署以印尼語、印地語、尼泊爾語、泰語及烏爾都語推出五個電台節目。這些節目為少數族裔人士提供本地新聞、政府訊息及文娛康樂等資訊。
- 6.11 為推動種族融合及種族融和，種族關係組於二零零二年成立，隸屬民政事務局，其後於二零零七年及二零一一年分別轉為隸屬於政制及內地事務局及民政事務總署。種族關係組的少數族裔及華裔員工舉辦以多元文化及種族和諧為主題的學校講座及巡迴展覽。該組亦為促進種族和諧委員會及少數族裔人士論壇提供秘書處服務，該委員會及論壇的成員及與會者會與相關政府部門的代表討論為少數族裔人士提供服務及計劃。¹⁵

7. 持份者的意見

少數族裔人士中心提供的服務

- 7.1 在持份者討論的過程中，被諮詢的少數族裔人士當中，大部分認為語言課程的程度屬於非常基本水平，只能應付簡單生活需要。課程只有助於學習講廣東話，閱讀或書寫中文方面的幫助不大，或許較為適合新來港的少數族裔人士。部分少數族裔人士期望課程由合資格的導師教授，以及課程內容應能滿足不同年齡的少數族裔人士的需要。
- 7.2 數名人士表示中心亦應提供普通話班。此外，數名被諮詢的少數族裔人士指出通常都在短時間內獲通知報讀的課程能否如期開辦。少數族裔中心的員工並不會事先通知少數族裔人士語言課程的開辦時間。因此，很

¹⁴民政事務總署 – 種族關係組 <http://www.had.gov.hk/rro/english/programmes/programmes.html>

¹⁵促進種族和諧委員會就促進種族和諧，包括為少數族裔人士提供支援服務，以及與種族有關的公眾教育及推廣工作，制訂建議。有關建議應考慮財政和執行上的意見。其亦與各政府部門和社區組織聯繫及提供協助，以促進種族和諧與平等。少數族裔人士論壇於二零零三年成立，為政府、香港少數族群及服務他們的機構提供一個定期的正式溝通渠道。其讓公眾了解少數族裔所關注的事項和需要，亦提供機會商討可行的解決方法。

多少數族裔人士均難以重新編排他們的工作或家庭安排，以出席語言班。再者，電腦課程亦只限於基礎程度。

- 7.3 兒童課後輔導班方面，很多被諮詢的少數族裔人士表示對有關服務的需求殷切，但少數族裔人士中心提供的名額並不足夠。此外，課後輔導班並非定期開辦。有些少數族裔人士的子女就讀以中文作為教學語言的學校，因為這些家長無法就子女的學習提供指導，他們的子女需依賴課後輔導班以趕上學習進度。
- 7.4 數名被諮詢的少數族裔人士認為少數族裔人士中心舉辦的活動以康樂活動為主。雖然參加有關康樂活動很有趣味，但活動就融入社區而言並無太大幫助，因為參加者多為少數族裔人士，非本地華裔居民。部分參加一間少數族裔人士中心的本地及少數族裔菜式烹飪班的少數族裔人士表示，如本地華裔居民亦同時參與，將更為理想。數名參加另一間少數族裔人士中心舉辦的舞蹈班的少數族裔人士亦有類似看法。他們表示舞蹈班的參加者全部為少數族裔人士，並沒有本地華裔人士參與，認為許多活動（如舞蹈班）若同時有少數族裔人士及本地華裔居民參與，會更為理想。
- 7.5 一間被諮詢的非政府機構表示迎合少數族裔興趣的活動可有效鼓勵他們參與。他們曾經邀請少數族裔人士參加龍舟同樂日，但退出率偏高。相反，少數族裔人士對他們的文化節慶活動更感興趣，如開齋節，該節日是世界各地穆斯林慶祝齋戒月結束的重要日子。有關活動一般錄得很高的回應率。向本地華裔人士介紹少數族裔文化活動將對促進文化共融有明顯幫助。
- 7.6 因此，數名被諮詢的少數族裔人士認為，有關活動最終目標應為促進少數族裔人士融入本地社區，令各個族裔的居民可以和諧共處。少數族裔人士中心舉辦的活動讓少數族裔人士聚集僅是第一步。少數族裔人士中心應舉辦更多活動，推動少數族裔人士與本地華裔居民的融合。
- 7.7 再者，很多活動通常為大多數少數族裔人士而設並供其參加，這些活動並無指定的目標服務群組。應知道少數族裔人士有各式各樣的需要，新來港的少數族裔人士與已居港一段時間的少數族裔人士有明顯不同的需要，建議少數族裔人士中心應致力了解所服務的少數族裔人士的需要，並將重點放在有較大服務需要的群組上，如新來港的少數族裔人士。
- 7.8 民政事務總署委託一間非政府機構安排一隊「資訊大使」，在機場向新來港的少數族裔人士派發資訊套，當中載有少數族裔人士在適應香港生活及工作方面所需的資料。數名少數族裔人士記得或許曾獲派有關小冊子，卻不知道如何使用。他們建議大使應藉派發小冊子予少數族裔人士時解釋當中所載的資料。
- 7.9 數名少數族裔人士曾嘗試聯絡小冊子上所列的非政府機構，他們發現有些非政府機構的地址已過時。此外，若有載列撮要重點的單張，將有幫助。若可提供日常生活中常用的廣東話短句的簡單翻譯（如告訴的士司機駛往醫院等），亦會有幫助。

- 7.10 數名少數族裔人士認為政府應在派發小冊子時，收集新來港少數族裔的人口資料以及他們通訊地址以作跟進聯繫之用。這些資料可與各區服務少數族裔人士的非政府機構共享，以便跟進，從而鼓勵有關少數族裔人士參與活動、解決他們的需要及協助他們融入社區。
- 7.11 於少數族裔人士討論的過程中，研究團隊察覺到，部分少數族裔人士可能對少數族裔人士中心的目標服務對象有極為不同的見解。例如，數名被諮詢的少數族裔人士表示，他們知道有中心在學校向少數族裔學生推廣其服務，便以為該中心只向學生或新來港的少數族裔人士提供服務，而不會向已居港一段長時間的人士提供服務。另一方面，研究團隊亦留意到有已居港一段時間且能說流利廣東話的少數族裔人士時常使用少數族裔人士中心的服務。

服務提供機構面對的困難

- 7.12 根據少數族裔人士中心的回應，少數族裔青少年期望中心配備的免費設施及服務包括健身設施、教練指導、足球訓練、營地設施，以及可供演奏音樂的場地及設施。然而，目前可供少數族裔人士使用的有關場地很少，並需要提前很久預約。即使有關設施可供少數族裔人士使用或預約，這些設施位於香港不同地點，且每年可供使用的日子以及每日可供使用的時段亦不一樣。因此，少數族裔人士如要參加為他們舉辦以使用這些設施，便需要前往香港不同地區，這將減低少數族裔人士參加活動的意欲。
- 7.13 再者，租金負擔對少數族裔人士中心提供的服務有負面影響。例如，由於預算有限，這些中心通常位於交通不便的地點。少數族裔人士中心的可用空間亦頗為有限，這限制了少數族裔人士中心可舉辦的活動類型。由於部分少數族裔人士中心無法負擔業主提出的租金升幅，故需搬往租金較低的地方。搬遷後，少數族裔人士中心需要向可能未有留意搬遷一事的少數族裔人士重新推廣其服務，這通常導致有關中心的會員數目下跌。
- 7.14 少數族裔人士中心面對的另一個問題，是與民政事務總署簽訂的撥款協議只為期兩年。因此，少數族裔人士中心難以制訂長遠計劃。例如，如中心有意與學校合作為少數族裔學生舉辦活動，中心的員工需於很久之前便要與學校討論其計劃。學校多在一年前便開始策劃活動，而中心只可於民政事務總署確認撥款協議後才確定與學校的協議。鑑於撥款協議須每兩年續訂一次，少數族裔人士中心只有一年或少於一年的時間策劃及舉辦活動，令少數族裔人士中心的員工只有很少時間與少數族裔學生建立關係及邀請他們參與活動，嚴重影響有關計劃的成效，故建議應考慮延長撥款協議的期限，如三年。

少數族裔人士中心的良好措施

7.15 為解決少數族裔人士求職時面對的困難，部分少數族裔人士中心會為少數族裔求職者舉辦招聘日及招聘會，僱主可即場進行招聘面試及錄取員工。中心亦會安排少數族裔求職者參與由其他非政府機構及勞工處舉辦的招聘會及就業相關展覽。少數族裔人士中心致力鼓勵僱主提供對廣東話要求較低的工作職位。我們認為就業支援能頗為有效地協助少數族裔人士求職。

8. 民政事務總署的回應

8.1 民政事務總署就持份者意見所作的回應載於本報告附錄 3。

五、勞工處

9. 勞工處提供的服務

概覽

- 9.1 勞工處透過13所就業中心、三所為飲食業、零售業及建造業設立的招聘中心、職位空缺處理中心及電話就業服務中心，為求職人士（包括少數族裔人士）提供多元化及免費的就業服務。求職人士亦可透過「互動就業服務」網站、其流動應用程式及分佈全港的多個空缺搜尋終端機獲得最新的職位空缺資料。此外，勞工處舉辦大型及地區性招聘會，協助求職人士（包括少數族裔人士）更快覓得工作。勞工處提供的就業服務（特別是為少數族裔求職人士而設的專項服務）的詳情載於下文各段。

就業中心

- 9.2 除了一般的就業服務及設施外，所有就業中心均設有特別櫃台及就業資訊角，向少數族裔求職人士提供工作轉介服務及就業資訊，並會舉辦為少數族裔人士而設的就業講座，協助他們認識本地就業市場、工作文化及改善求職技巧。
- 9.3 少數族裔求職人士亦可與就業主任會面，獲取個人化的就業諮詢服務。熟悉本地就業市場、具備良好英語溝通能力及具經驗的就業主任會按照個別少數族裔求職人士的需要和意願，為他們提供求職意見、就業市場資訊、培訓／再培訓課程（包括中文語文課程）的資料，進行職業志向評估，以及為他們配對合適工作。
- 9.4 自二零一四年九月起，勞工處推行「少數族裔就業服務大使計劃」，聘用「展翅青見計劃」¹⁶下能以少數族裔語言溝通的學員，在就業中心、行業性招聘中心及招聘會擔任就業服務大使，為期六個月。勞工處亦在這些學員接受在職培訓時，為他們安排中文語文課程¹⁷，提高他們的就業能力。這項計劃不但有助勞工處為少數族裔求職人士提供更佳服務，亦豐富了就業服務大使的工作經驗及履歷，有助他們在公開市場上求職。
- 9.5 此外，自二零一七年五月起，勞工處以試點形式在位於深水埗的西九龍就業中心及天水圍的就業一站，聘用兩名通曉少數族裔語言的就業助理，以加強對少數族裔求職人士（尤其是南亞裔人士）的就業支援。除了夥拍具經驗的就業主任，向少數族裔求職人士提供個人化的就業服務外，這些熟悉少數族裔語言及文化的就業助理亦協助勞工處主動接觸有就業需要的少數族裔人士，鼓勵他們使用勞工處的就業服務。

¹⁶由勞工處推行的「展翅青見計劃」為15至24歲學歷在副學位或以下的離校青年提供一站式職前及在職培訓。

¹⁷這些中文語文課程由再培訓局的培訓機構營辦。

- 9.6 所有就業中心均以中文及英語提供就業服務，方便少數族裔求職人士使用中心設施及獲取所需服務。於就業中心工作的就業服務大使亦會協助處理少數族裔求職人士對勞工處就業服務及使用設施的相關查詢。勞工處會與「融匯」中心作出安排，向不諳中文及英文的少數族裔求職人士提供傳譯服務。就業中心和行業性招聘中心在中心內的當眼處張貼以主要少數族裔語言¹⁸製作的海報，藉以推廣「融匯」中心提供的傳譯服務。上述中心亦以這些少數族裔語言編製表格，介紹傳譯服務，並邀請每位到訪中心的少數族裔人士在表格上簽署，確認是否需要有關服務。於二零一七年，就業中心及行業招聘中心的員工向2 844名少數族裔求職人士介紹傳譯服務，並因應他們的需要，安排了20次傳譯服務，平均輪候時間少於5分鐘。
- 9.7 為提高前線員工對多元文化的敏感度，勞工處不時邀請服務少數族裔人士的非政府機構向其員工講解不同的文化及宗教習俗，以及與少數族裔人士溝通的技巧。此外，於二零一六至一七年，勞工處與平等機會委員會協作，向就業中心及行業性招聘中心的員工舉辦了八場有關平等機會及多元文化的培訓課程。有關培訓涵蓋香港少數族裔社群的情況（包括宗教、飲食、性別角色、服飾等），以及與反種族歧視有關的法例及指引，並透過個案研究，提高參加者對少數族裔文化的敏感度及服務質素。

網上平台

- 9.8 勞工處亦善用其網上就業服務平台，協助少數族裔求職人士尋找及申請工作。勞工處將所有職位空缺的主要資料（如職位名稱、行業、工作時間、薪金、工作地區、學歷要求及申請程序）翻譯及以中英文展示於「互動就業服務」網站、其流動應用程式及空缺搜尋終端機，方便少數族裔求職人士搜尋職位空缺的資料。求職人士（包括少數族裔人士）亦可在「互動就業服務」網站登記，使用網站的工具撰寫網上履歷表及提交工作申請。網站會將合適求職者上載的資料發送給進行招聘的僱主作初步篩選，就業中心的職員隨後會通知獲選的申請人。
- 9.9 勞工處的「互動就業服務」網站特別設有少數族裔求職人士專題網頁 (www.jobs.gov.hk/EM)，為他們提供一個專用網上平台。該網頁特別展示那些歡迎少數族裔求職人士，及沒有或只有較低中文語文能力要求的職位空缺，亦刊載了少數族裔人士的成功就業個案、勞工處為少數族裔求職人士提供的專項就業服務、共融招聘會的資料以及其他多種語言¹⁹的就業資訊。
- 9.10 為加強對持有高等學歷人士（包括少數族裔人士）的就業支援，勞工處於二零一六年十二月推出「高等學歷就業資訊網上平台」，展示適合具備學位程度人士申請的職位空缺。勞工處已在其少數族裔求職人士專題網頁建立連接至該網站的超連結，向他們推廣該網上平台。同時，為了讓料理家務者（包括少數族裔女性）更容易投入或留在勞動市場，勞工

¹⁸該七種少數族裔語言為他加祿語、印尼語、泰語、印地語、烏爾都語、尼泊爾語及旁遮普語。

¹⁹所涉及的六種少數族裔語言為他加祿語、印尼語、泰語、印地語、烏爾都語及尼泊爾語。

處已在「互動就業服務」網站設立兼職職位空缺專頁，展示那些工時較短及工作安排較具彈性的職位空缺。

- 9.11 為方便少數族裔求職人士使用勞工處的職位空缺資料庫，勞工處已在大部分由民政事務總署資助的少數族裔人士中心內設置空缺搜尋終端機。這些終端機亦載有「互動就業服務」網站的少數族裔求職人士專頁的資訊。

向少數族裔人士推廣就業服務

- 9.12 為提高少數族裔人士對勞工處就業服務的認識，勞工處製作了以英語及六種少數族裔語言²⁰編寫的宣傳單張，並透過多個渠道（如民政事務總署資助的少數族裔人士中心、入境事務處的人事登記辦事處、ERB服務中心、服務少數族裔人士的非政府機構、宗教團體及香港警務處警民關係組的社區網絡）派發。有關刊物的電子版本亦已上載至香港政府一站通網站的「多種語言平台」及「互動就業服務」網站的少數族裔求職人士專題網頁，方便市民瀏覽。此外，透過本身也屬少數族群的就業服務大使及就業助理的協助，勞工處積極在少數族裔人士經常聚集的地點（如清真寺、地區性組織、雜貨店、食肆）及專為少數族裔人士而設的活動等，與少數族裔人士接觸及派發這些宣傳單張。
- 9.13 另外，勞工處透過香港社會服務聯會的網絡，與服務少數族裔人士的非政府機構保持溝通。在地區層面上，就業中心亦與鄰近的少數族裔團體、服務少數族裔人士的非政府機構、宗教團體、學校等聯絡，定期向超過80間相關組織（包括領事館）或個別人士發放最新的就業資訊（包括專題就業講座及共融招聘會的時間表），並鼓勵該些組織將有就業需要的少數族裔人士轉介予勞工處尋求服務。

向僱主進行推廣

- 9.14 在推廣少數族裔人士工作能力的同時，勞工處經常提醒僱主在訂定語言能力要求時，應考慮職位的真正需要，並鼓勵他們提供中英雙語職位空缺資料。勞工處亦就一些較常見的職位空缺預先編製及翻譯職責清單樣本，方便僱主透過「互動就業服務」網站提交職位空缺時，同時以中英文提供相關資料。僱主亦需分別就四項中文語文能力（即閱讀及書寫中文、操廣東話及普通話）訂明有否要求，該處並鼓勵僱主盡量考慮聘用中文書寫能力較低的少數族裔求職人士。此外，勞工處為僱主舉辦經驗分享會，邀請服務少數族裔人士的非政府機構，向他們講解少數族裔文化及與他們溝通的技巧，加深僱主對這方面的認識。勞工處亦已印製有關少數族裔人士成功就業個案的宣傳單張，並上載至「互動就業服務」網站的僱主專頁內，以展示共融工作間的實例。

²⁰ 該六種少數族裔語言為他加祿語、印尼語、泰語、印地語、烏爾都語及尼泊爾語。

- 9.15 另外，勞工處亦持續搜羅適合少數族裔求職人士的職位空缺，以提高他們的工作機會。於二零一五年至二零一七年期間，勞工處舉辦了六場大型共融招聘會及35場地區性共融招聘會，求職人士(包括少數族裔人士)可在招聘會上即場提交求職申請及與僱主進行面試。在招募僱主參加這些招聘會時，勞工處會特別鼓勵僱主採納較寬鬆的中文語文能力要求，讓更多少數族裔求職人士可申請其空缺。培訓機構及社會服務機構亦會獲邀在大型共融招聘會內，為少數族裔人士提供培訓課程及支援服務的資訊，以協助他們提高工作及融入社會的技能。同樣地，在為參加特別招聘服務的僱主篩選求職人士的過程中，就業中心的職員會積極鼓勵各行各業的僱主提供適合少數族裔求職人士的空缺。
- 9.16 自二零一五年三月起，勞工處在職位招聘表加設「歡迎少數族裔人士申請職位」的選項供僱主填寫，方便就業主任為少數族裔求職人士配對合適工作，及鼓勵少數族裔人士申請有關職位。這些空缺亦載列於「互動就業服務」網站的少數族裔求職人士專題網頁，方便他們瀏覽。

10. 持份者的意見

勞工處就業服務的使用

- 10.1 在 130 名參與研究的少數族裔人士中，約有 31% 的人士為勞工處服務的使用者。很多獲諮詢的少數族裔人士均表示他們通常透過家人及朋友獲取職位空缺的資料。他們認為透過勞工處提供的工作主要為建築地盤的體力勞動工人或蘭桂坊酒吧的服務工作人員。部分人士只有在經濟狀況極差及幾乎無法透過家人及朋友獲得工作的情況下，才會經勞工處求職。這或許某程度上解釋了並非所有少數族裔參加者使用勞工處就業服務。

職位空缺的性質

- 10.2 根據少數族裔人士及服務少數族裔人士的非政府機構員工，透過勞工處提供且已翻譯成英文的職位空缺主要來自飲食業（如洗碗工及侍應）、建造業及保安服務行業。這些工作並不廣泛，未能滿足具不同教育程度及技能的少數族裔人士的就業需要。他們建議勞工處應致力為少數族裔人士物色需要不同技能的工作。尤其是，很多少數族裔求職人士都持有大專或更高的學歷及其他專業資格。僱主除可受惠於他們一向良好的英語能力外，亦應能受惠於這些少數族裔求職人士具備的專業知識。他們建議勞工處應積極為少數族裔求職人士物色有關工作職位。
- 10.3 此外，獲諮詢的少數族裔人士表示，很多提供予少數族裔人士的工作(包括英語教學、簿記及資訊科技工作)對中文水平都有頗高的要求。他們認為，就某些工作(如司機)而言，讀寫中文能力可能並非必要，建議勞工處檢視有關工作要求，並與相關僱主商討，確定所列的語文要求是否有關工作實際所需。再者，在一些以英文編寫及適合少數族裔求職者申請的招聘廣告上，雖然僱主並沒有將讀寫中文能力列為要求之一，但有關要求會在少數族裔求職者與僱主進行面試時獲口頭告知。他們建議

勞工處應積極跟進有關個案。否則，勞工處僅僅將招聘廣告翻譯成英文或甚至少數族裔語言的做法將不會達到幫助少數族裔人士求職的目標。

- 10.4 獲諮詢的少數族裔人士亦指出，就以英語刊登的招聘廣告而言，即使少數族裔求職者可講英語，多不獲僱主考慮。明顯地，就以英語撰寫的招聘廣告而言，僱主根本不願意聘請能講英語的少數族裔人士。勞工處在就業中心刊登這些招聘廣告前，仍有空間核實有關廣告。

對勞工處服務質素的意見

- 10.5 數名獲諮詢的少數族裔人士認為，勞工處負責接聽電話就業服務熱線的職員未能完全以英語與少數族裔人士溝通，就幫助少數族裔人士求職而言，這減低了熱線的成效。部分在勞工處就業中心刊登的工作機會並沒有更新，少數族裔人士曾多次聯絡有關僱主，都被告知有關工作空缺已被填補。
- 10.6 很多獲諮詢的持份者指出，他們知道有能以少數族裔語言溝通的「展翅青見計劃」學員在勞工處就業中心的特別櫃台工作。這些學員獲聘為就業服務大使，協助少數族裔求職人士使用就業中心、招聘中心及招聘會的多項求職設施及服務。然而，就業服務大使只能幫助解決少數族裔求職人士嘗試使用中心或招聘會設施及服務時遇到的語言障礙，他們並不熟悉本地的就業市場。另一方面，持份者對勞工處自二零一七年五月起，開始聘用兩名通曉少數族裔語言的全職員工，在位於深水埗的西九龍就業中心及天水圍的就業一站夥拍具經驗的就業主任，為少數族裔求職人士提供服務表示歡迎。此舉被視為邁向正確方向的一步，並建議應聘請更多有關全職員工。
- 10.7 數名獲諮詢的持份者表示，他們亦知道每個就業中心設有就業資訊角，為少數族裔人士提供以少數族裔語言撰寫的就業資料。除了少數族裔人士中心印製的單張外，就業資訊角亦備有多元化及以英文編寫的求職刊物及實用指南，例如載有職位空缺資訊的報章、以求職秘訣為主題的書刊雜誌、撰寫履歷的工具書、不同少數族裔語文的字典、中英對照的常用求職面試辭彙、培訓及再培訓課程（包括中文語文課程）的資料等。如少數族裔求職人士選擇以他們的語言進行溝通，勞工處可安排電話傳譯服務，服務由「融匯」中心提供。有關服務可於上午 8 時至晚上 10 時間使用。然而，數名獲諮詢的持份者表示，有時需要等候很久才能使用傳譯服務。
- 10.8 一般而言，大部分獲諮詢的少數族裔人士認為勞工處就業中心(包括提供就業諮詢服務的特別櫃台)的職員都親切有禮。儘管如此，就求職而言，中心的服務則無甚幫助。數名曾使用勞工處服務的少數族裔人士表示，他們有時需要等候很久才能得到勞工處的跟進。這些負面經歷可能是部分少數族裔人士不願意使用勞工處就業服務的原因之一。此外，目前亦有其他求職途徑，例如家人或朋友轉介及更方便的收費就業服務。例如，數名少數族裔人士指出，他們可將個人資料上載至招聘中介的網

站，讓潛在僱主可簡易地閱覽他們的資料及聯繫他們（如合適）。獲諮詢的少數族裔人士認為，勞工處應探討方法及制訂措施，提高就業服務成效，協助少數族裔人士就業。

- 10.9 數名少數族裔人士承認，即使勞工處有協助他們尋找及申請工作，但成功與否很大程度是取決於本地僱主是否願意聘請少數族裔人士。他們指出，部分僱主或不認識少數族裔人士的文化，包括他們的宗教習俗，如於齋戒月禁食及宗教禱告（例如每天需做五次禮拜），而僱主可能拒絕調整工作或辦公室安排（例如安靜的房間作禱告之用）。這些僱主可能較為抗拒聘請少數族裔人士。他們建議勞工處應採取措施，教育及鼓勵僱主提供一個多元文化共融的工作環境。

給予勞工處的建議

- 10.10 為協助僱主，我們建議勞工處應與非政府機構合作，為僱主舉辦研討會，透過向僱主解釋少數族裔人士的工作習慣及宗教習俗，提高他們的文化敏感度。這將促使僱主採納有效措施，幫助少數族裔人士與本地華裔同事建立更佳工作關係，讓少數族裔人士可有效利用他們的知識及技能，使僱主、少數族裔人士及本地華裔僱員受益。例如，僱主可考慮為需做家務的少數族裔女性提供更具彈性的工時，亦可考慮提供安靜的房間作禱告之用。就飲食業而言，僱主可為少數族裔人士安排毋須他們接觸豬肉的工作。總括而言，勞工處應協助僱主了解少數族裔與非少數族裔僱員之間的工作習慣差異，希望有助改變部分僱主對聘請少數族裔人士的看法，並將大大促使少數族裔人士更為積極加入勞動市場。同樣地，勞工處亦應為少數族裔求職人士舉辦講座或研討會，向他們講解本地勞動市場情況（包括日常工作習慣及僱主的期望）。
- 10.11 部分持份者相信，愈來愈多僱主會願意聘請少數族裔人士。只要僱主不將部分少數族裔人士在工作場所內主要因其文化或宗教習慣所出現的行為視為問題，儘管這些行為或許看似陌生或有點兒不可接受，僱主及少數族裔僱員應有互相適應的空間。
- 10.12 很多獲諮詢的持份者普遍認為勞工處向少數族裔求職人士提供的服務在近年有很大的改善。然而，有些曾使用勞工處服務的少數族裔人士，因有不快經歷而沒有再透過勞工處求職，就此，我們建議勞工處應加強宣傳，向少數族裔人士推廣其就業服務，並引述成功求職個案（如適用），藉此提高少數族裔求職人士使用勞工處服務的意欲。

非政府機構被認為有效的措施

- 10.13 於研究的過程中，我們有機會到訪服務少數族裔人士的非政府機構。一間所到訪的非政府機構會於成功為少數族裔人士覓得工作後提供跟進服務，跟進服務包括為僱主提供有關少數族裔文化的資料及協助僱主與少數族裔僱員了解和適應對方的工作習慣及期望。數間非政府機構亦認

同有關跟進服務對僱主與少數族裔僱員而言非常有幫助，他們認為工作場所的「注意事項」列表很多時候對僱主與少數族裔僱員非常有幫助。

11. 勞工處的回應

11.11 勞工處就持份者意見所作的回應載於本報告**附錄 3**。

六、僱員再培訓局

12. 再培訓局提供的服務

- 12.1 再培訓局統籌、撥款和監察以市場導向、就業為本的培訓課程及服務，以迎合就業市場不斷轉變的需要。該局已委任約 90 間培訓機構，透過約 400 間分佈港九新界各區的培訓中心，提供培訓課程及服務。獲委任的培訓機構甚多為非政府機構，如新家園協會有限公司、浸信會愛羣社會服務處、香港聖公會麥理浩夫人中心、香港明愛、仁愛堂有限公司、基督教勵行會、香港職業發展服務處有限公司及循道衛理楊震社會服務處。這些非政府機構大部份均積極主動接觸少數族裔人士。
- 12.2 自二零零七年起，再培訓局提供以英語教授、配合少數族裔人士就業志向及培訓需要的專設課程。於二零一七/一八年度，再培訓局預留了 800 個培訓學額，以為少數族裔人士提供 38 項專設培訓課程，包括 12 項全日制就業掛鉤課程，以及 26 項半日或晚間制的「新技能提升計劃」課程及通用技能課程。「新技能提升計劃」課程及通用技能課程的學員只需參與半日或晚間的課堂，一般每天上課三至四小時。此外，再培訓局透過「青年培育計劃」為 15 至 24 歲的待學、待業少數族裔青年提供課程。自二零一六年十月起，再培訓局亦資助培訓機構發展輔助教材及提供學習支援，以協助能聽及講廣東話的少數族裔人士修讀再培訓局為一般人士而設的 500 多項課程。
- 12.3 根據再培訓局二零一七/一八至二零一九/二零年度的三年策略計劃，以「培訓給力，就業自強」的目標為有特別需要的社群提供服務，包括少數族裔人士。為少數族裔人士專設的就業掛鉤及非就業掛鉤課程涵蓋的範疇包括物業管理及保安、機電、建造及裝修、美容、美髮、酒店、旅遊、商業、飲食及社會服務（例如社區傳譯培訓）²¹。在物業管理及保安業、建造及裝修業及機電業範疇下的少數族裔人士專設課程主要為就取得相關認可或備試課程，例如保安及護衛業管理委員會認可的保安人員許可證、水喉工中級工藝測試、電工技能測驗（技術知識）等。
- 12.4 如有需要，會安排能操英語及少數族裔語言的教學助理在課堂上提供傳譯服務，以提高學習成效。少數族裔人士完成專為少數族裔人士而設的就業掛鉤課程後，會獲得為期六個月的就業跟進服務，協助他們入職；而其他學員一般則會獲得為期三個月的就業跟進服務。少數族裔學員曾入職不同種類的工作，包括傳譯員、校對助理、編輯、美甲師、廚房助理、咖啡店助理及美容師。
- 12.5 為協助無法撥出長時間修讀整個課程的少數族裔人士，再培訓局於二零一六年推出「零存整付」證書計劃，讓少數族裔人士以及其他學員可透過累積數項課時較短的課程證書，從而獲得過去只能透過修讀課時較長的課程才可取得的完整認可資歷。

²¹ 再培訓局課程總覽（二零一七年十月至二零一八年三月）- 少數族裔人士培訓。

- 12.6 再培訓局一直彈性處理少數族裔人士專設課程的開班人數要求。於二零一三/一四及二零一四/一五年度，再培訓局與民政事務總署合作，以試點形式於少數族裔人士中心舉辦課程試讀班；並自二零一五/一六年度起，在這些少數族裔人士中心開辦專設培訓課程，再培訓局以外展方式透過各少數族裔人士中心接觸少數族裔人士，鼓勵少數族裔人士修讀再培訓局課程。於二零一五/一六及二零一六/一七年度，再培訓局於少數族裔人士中心開辦了 12 項課程。
- 12.7 再培訓局已制訂全面的監管機制，並就不同的工作範疇設定成效指標。主要成效指標為學額使用率、課程出席率、畢業率及就業率。相關目標水平分別為 85%、80%、80%及 50%。於二零一六/一七年度，少數族裔人士專設課程的所有主要成效指標均達標。
- 12.8 再培訓局不時檢討為少數族裔人士提供的培訓課程及服務，並於過程中諮詢持份者的意見。再培訓局定期舉行「少數族裔人士培訓聚焦小組」會議，以討論包括少數族裔人士的培訓及就業需要等課題。聚焦小組由少數族裔團體、社會服務機構、培訓機構、僱主及相關政府機構的代表所組成。再培訓局會就每班課程進行學員意見調查，衡量學員的滿意度及收集他們的意見。於二零一五/一六及二零一六至/一七年度，在完成少數族裔人士專設課程的約 560 名學員中，97%的學員均滿意再培訓局提供的培訓服務。此外，再培訓局的培訓顧問會到訪非政府機構及地區組織，與少數族裔人士會面，了解他們的培訓需要。
- 12.9 為加強員工對少數族裔文化的了解及提升他們為少數族裔人士提供服務的敏感度，再培訓局與不同組織（包括香港融樂會、香港大學中文教育研究中心及平等機會委員會）合作舉辦工作坊，向再培訓局及培訓機構的員工講解少數族裔人士的特徵。

推廣再培訓局的服務

- 12.10 為向少數族群推廣課程及服務，再培訓局以英語及六種少數族裔語言（包括印地語、烏爾都語、尼泊爾語、印尼語、他加祿語及泰語）印製宣傳單張；亦以英語印製課程總覽，並在以英語、烏爾都語及尼泊爾語出版的報章刊登廣告，向少數族裔人士推廣課程。
- 12.11 再培訓局一直與由非政府機構營辦及由民政事務總署撥款資助的少數族裔人士中心保持緊密聯繫，以向少數族裔人士推廣課程及服務資訊。再培訓局透過民政事務總署「大使計劃」下的外展活動或家訪，以及由非政府機構營辦及由民政事務總署撥款資助的少數族裔人士中心派發宣傳單張。再培訓局課程及服務的資訊亦載於民政事務總署為少數族裔人士出版的「給少數族裔人士的服務指南」內。
- 12.12 再培訓局透過多個不同渠道廣泛派發宣傳單張及課程總覽，例如 ERB 服務中心、ERB 服務點、實務技能培訓及評估中心、為少數族裔人士提供課程的培訓機構、勞工處的就業中心、民政諮詢中心、民政事務總署「大使計劃」下的少數族裔人士中心及非政府機構、服務少數族裔人

士的非政府機構及組織（如香港印度商會）、有少數族裔學生就讀的學校、廟宇及清真寺（包括回教清真禮拜總堂／些利街清真寺、愛群清真寺暨林士德伊斯蘭中心、九龍清真寺暨伊斯蘭中心、深水埗 KNM 禮拜處、位於跑馬地的印度教廟及位於灣仔的錫克教廟等）等。

- 12.13 另外，少數族裔人士亦可使用兩間 ERB 服務中心及位於葵青及荃灣的十個 ERB 服務點所提供的一系列培訓及就業支援服務，包括查詢及報讀培訓課程服務、行業講座及試讀班、工作坊，以及培訓顧問服務。再培訓局將於二零一八/一九年度在九龍西（包括油尖旺、深水埗及九龍城區）增設更多 ERB 服務點。
- 12.14 此外，再培訓局資助培訓機構舉辦地區推廣活動，包括地區導賞團、課程及行業展覽以及招聘會，向公眾人士（包括少數族裔人士）提供培訓及就業資訊，以提高他們的就業機會。
- 12.15 再者，再培訓局為少數族裔高中學生舉辦「學校職業講座」，藉此協助他們規劃日後進修及就業計劃。不同行業的僱主代表會獲邀與學生分享行業前景、入職要求及面試技巧。

13. 持份者的意見

- 13.1 部分獲諮詢的少數族裔人士表示他們不知悉再培訓局的服務。在聚焦小組討論上，向他們展示再培訓局的宣傳單張時，他們都感興趣。個別獲諮詢的少數族裔人士對再培訓局的認知度偏低，或許解釋了他們較少參與再培訓局課程的原因。數名獲諮詢的少數族裔人士表示，除餐飲及建造業的課程外，再培訓局為少數族裔人士開辦的課程主要都是語言培訓課程，未有提供其他適合本地勞工市場的技能培訓。此外，建議為少數族裔人士提供工作面試技巧的培訓。
- 13.2 在語言課程方面，若干獲諮詢的少數族裔人士對培訓的質量不給予好評。例如，他們指出導師的更換影響了部分課程的連貫性及成效。
- 13.3 若干獲諮詢的少數族裔人士亦表示，由於他們的資歷超過再培訓局課程可接納的最高資歷，包括在他們祖國取得的資歷，再培訓局拒絕他們及其朋友報讀課程的申請。另一方面，當這些少數族裔人士申請工作，包括政府工作時，他們在其祖國取得的資歷又不獲承認，不能與本地類似的資歷看齊。建議再培訓局與相關政府部門有更好的協調。此外，要申請修讀少數族裔人士專設課程的人士把他們的資歷交給香港學術及職業資歷評審局評審也是不公平的，而大部分少數族裔人士亦未能負擔有關的評審費用。研究團隊留意到扶貧委員會在二零一七年五月二十九日的會議上同意推行一項關愛基金援助計劃，資助那些持非本地資歷而有經濟需要的人士申請香港學術及職業資歷評審局的一般資歷評審。這為期三年的援助計劃自二零一七年九月開始，預計可讓 3 000 人受惠。²²

²² 扶貧委員會秘書處（二零一七年六月），於二零一七年六月十二日向立法會少數族裔權益事宜小組委員會提交的「香港少數族裔人士貧窮情況」文件，立法會文件編號 CB(2)1571/16-17(01)。

- 13.4 若干獲諮詢的少數族裔人士指出，申請人可同時報讀再培訓局課程的數目是有限制的。若申請人申請的課程因申請人數不足而取消，該申請人需先取消其申請，才可申請報讀另一項再培訓局課程。建議再培訓局檢討有關安排並給予申請人更多彈性，因為課程因報名人數不足而取消並非不常見，特別是少數族裔人士專設課程。
- 13.5 數名獲諮詢的持份者，如大學教授及非政府機構等，都強調少數族裔人士學習廣東話的進度較內地新移民為慢。再培訓局為少數族裔人士開辦相關課程時應考慮這情況。另一方面，也可向少數族裔學員提供與華裔學員互動的機會，以練習廣東話，而華裔學員也可向少數族裔人士學習或練習英語會話。
- 13.6 數名獲諮詢的持份者表示工作空缺（包括勞工處轉介的空缺），無論是工作性質或技能要求方面，都頗為有限。很多工作空缺都是不要求再培訓局培訓證書的保安員及建築地盤工人。少數族裔學員發現，即使他們接受了再培訓局的培訓，找到的工作仍與受訓前的類型相同。這或許解釋了少數族裔人士對修讀再培訓局課程缺乏興趣的原因。建議再培訓局與勞工處加強協調，讓培訓課程能配合僱主的要求。
- 13.7 也有獲諮詢的人士指出，大部分為少數族裔人士專設的課程的上課時間為每天六至八小時，這與很多少數族裔人士的生活習慣不配合。從事兼職工作或需要照顧在學子女的少數族裔人士每天只可騰出兩至三小時上課。這可能也是少數族裔人士參與全日制課程偏低的原因之一。建議再培訓局檢討這安排。
- 13.8 若干獲諮詢的持份者也指出為少數族裔人士專設的課程主要是通過服務少數族裔人士的非政府機構提供。他們很高興知道再培訓局定期透過聚焦小組，與僱主、少數族裔人士代表、非開辦再培訓局課程的非政府機構、平等機會委員會、民政事務總署及香港融樂會進行討論，探討少數族裔人士的培訓需要。然而，這些聚焦小組會議一般是在工作日的下午舉行，故那些在職的少數族裔人士難以出席會議並表達他們的意見。建議再培訓局嘗試安排這些聚焦小組會議在方便在職少數族裔人士的時間（例如在周末或晚上）舉行。
- 13.9 根據數名獲諮詢的持份者，因為少數族裔人士認為在少數族裔語言傳譯方面具就業機會，傳譯課程很受他們歡迎。那些曾修讀相關課程的少數族裔人士覺得課程很有用。課程提供錄像、傳譯概念的解釋及實習的機會。然而，入讀這些課程的學歷要求只是中五程度，不足以應付傳譯工作。此外，有些課程教授的詞彙已略為過時。建議開辦多些不同少數族裔語言的傳譯課程，例如印地語、烏爾都語及尼泊爾語。
- 13.10 至於提供課程的機構方面，由於很多時候都沒有足夠的少數族裔學員報讀，他們認為每班學員人數的最低要求為他們帶來不確定性。這或許解釋了部分機構不願意開辦再培訓局為少數族裔人士專設的課程的原因。建議再培訓局因應有興趣修讀培訓課程的少數族裔人士不多的情況，降低每班的學員人數要求，以鼓勵更多非政府機構開辦為少數族裔人士而

設的課程。若為少數族裔人士開辦課程的非政府機構增加，定能讓更多少數族裔人士接受培訓。

14. 再培訓局的回應

14.1 再培訓局就持份者意見所作的回應載於本報告附錄 3。

七、社會福利署

15. 社會福利署提供的服務

- 15.1 社會福利署在規劃及推行福利服務時，已參考有關少數族裔人士的統計數據和資料以深入了解少數族群的社會需要。每個行政區設有地區專責人員以支援社會福利署地區同工向少數族裔人士提供適切的服務²³。為促進種族平等及提高少數族裔人士有平等機會獲得福利服務，社會福利署主要服務單張會以 6 種少數族裔語言編製²⁴，並可於服務中心及網上索取。此外，社會福利署網頁首頁設置顯眼的「少數族裔服務資訊」捷徑圖示，有助少數族裔人士易於獲取相關服務資訊。此外，社會福利署聘請少數族裔人士擔任綜合家庭服務中心的福利支援及聯絡助理，協助向中心求助的少數族裔人士²⁵。
- 15.2 為提高對種族及其文化的敏感度，社會福利署會定期為社會福利署及非政府機構同工舉辦培訓及研討會，加深同工對《種族歧視條例》及其相關指引的認識，及對少數族裔人士的了解²⁶。社會福利署並向相關服務單位的社工／保障辦事處職員發放一份有關「服務少數族裔人士的備忘錄」（「備忘錄」），方便為少數族裔人士提供服務時作參考之用。「備忘錄」包括各不同少數族裔的文化及生活習慣及如何安排合適的傳譯／翻譯服務等²⁷。此外，社會福利署也透過不同途徑讓少數族裔人士知悉獲得傳譯及翻譯服務的權利及取得社會福利服務的途徑，包括在詢問處張貼以多種少數族裔語言印製的告示，職員亦會將以相關語言印製的告示給予前來服務單位查詢或接受服務的少數族裔人士。這些資料已在社會福利署的網頁刊登，以方便少數族裔人士、社會大眾、社會福利署及非政府機構同工查閱。此外，社會福利署也通過民政事務總署的多元色彩閃耀坊(SHINE)舉辦研討會向少數族裔人士推廣福利服務及讓少數族裔人士知悉他們的權利。
- 15.3 此外，少數族裔人士若有需要也可以得到傳譯服務。自 2011 年 3 月開始，社會福利署已在轄下十個服務單位安裝了連接「融匯」中心(CHEER)的視頻攝像設施²⁸，以便服務使用者、社工(包括社會福利署各服務單位及非政府機構營辦的綜合家庭服務中心／綜合服務中心)／保障辦事處職員及傳譯員在有需求時進行三方視像會議。社會福利署熱線亦為少數族裔人士於致電熱線查詢福利服務時，提供包含七種少數族裔語言的即時電話傳譯服務²⁹。

²³ 社會福利署 (二零一七年九月), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施: 社會福利*。

²⁴ 這六種少數族裔語言為印尼語、印地語、尼泊爾語、他加祿語、泰語及烏爾都語。

²⁵ 社會福利署 (二零一五年), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施*。

²⁶ 社會福利署 (二零一五年), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施*。

²⁷ 社會福利署 (二零一七年九月), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施: 社會福利*。

²⁸ 社會福利署 (二零一五年), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施*。

²⁹ 社會福利署 (二零一七年九月), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施: 社會福利*。

16. 持份者的意見

- 16.1 很多獲諮詢的少數族裔人士表示，他們在申請綜合社會保障援助計劃(CSSA)或長者生活津貼時認識社會福利署，但他們不了解社會福利署提供的其他服務。幾位少數族裔人士認為他們知道社會福利署已盡力通過各服務中心及網上發放用少數族裔語言編製的資訊單張、服務資訊及通告等為少數族裔人士提供服務，但這些推廣對提升少數族裔人士認識這些服務卻沒有甚麼幫助。
- 16.2 至於由非政府機構營辦的活動，資料宣傳單張及通知皆以中文撰寫，大大減少能操廣東話的少數族裔人士參與並非專為少數族裔人士而設的活動的機會，繼而進一步妨礙少數族裔人士透過參加少數族裔和本地華裔人士均可參與的活動來融入本地社群。
- 16.3 少數族裔人士表示當他們接觸社會福利署營辦或津助的中心的詢問處時，即使他們與提供服務的前線員工有明顯的溝通困難，他們甚少獲提供傳譯服務。他們建議社會福利署的前線員工應主動了解少數族裔人士是否有傳譯服務的需要。
- 16.4 一些少數族裔人士特別地指出受津助的青少年中心提供的服務，例如輔導服務，都主要以廣東話進行，這令少數族裔人士不願意向青少年中心尋求幫助。一些少數族裔人士更覺得青少年中心的前線職員不歡迎少數族裔人士向他們尋求幫助。即使有個案尋求幫助，通常也得不到即時傳譯服務來解決溝通上的問題。
- 16.5 幾位少數族裔人士也分享他們向綜合家庭服務中心求助的經歷。很多少數族裔人士過去並無獲提供傳譯服務或獲其朋友告知沒有傳譯服務，故此他們需要家人、少數族裔的朋友或少數族裔的社會工作者陪同前往綜合家庭服務中心。由於有些例如家暴的事情是少數族裔人士不願和家庭成員或朋友分享的，這也妨礙遇到家暴的少數族裔人士(家暴在少數族裔人士中是常見的)向綜合家庭服務中心尋求幫助。若要少數族裔人士的家人，尤其是兒童，為遇到家暴而前來綜合家庭服務中心求助的少數族裔人士作翻譯是十分不理想的。獲諮詢的非政府機構的少數族裔員工也分享他們曾獲邀陪同少數族裔人士前往社會福利署擔任「傳譯員」的經歷。這可能是因為傳譯服務是要收費，或許例如「融匯」中心提供的傳譯服務可能有資源上的限制。
- 16.6 研究團隊留意到社會福利署的職員似乎普遍從觀察所得，認為少數族裔人士有敬老的傳統，並傾向靠自己照顧他們家中的年老人。而另一方面，獲諮詢的少數族裔人士強調少數族裔長者需要安老服務，但目前由長者中心提供的服務是有限的，而且不能滿足他們的要求。例如大部分的活動及社會工作者和長者間的溝通都是用中文來進行的。

17. 社會福利署的回應

- 17.1 社會福利署就持份者意見所作的回應載於本報告**附錄 3**。

八、傳譯服務

18. 為少數族裔人士提供的傳譯服務

- 18.1 從以上討論可見，少數族裔人士與服務提供者之間的語言隔閡，是影響提供給少數族裔人士的服務的成效及他們使用公共服務的意欲的因素之一。
- 18.2 《行政指引》為相關政府決策局、部門和公共機構提供指引，以在各有關主要範疇確保少數族裔人士有平等機會獲得公共服務，並在制訂、推行和檢討相關政策及措施時，作出這方面的考慮。由於少數族裔人士使用各種公共服務所需要的傳譯服務各有不同，有關決策局及部門會視乎實際情況，採取合適的程序為有需要的少數族裔人士提供傳譯服務。他們可使用「融匯」中心提供的一般性傳譯和翻譯服務，或者其他服務提供者的傳譯和翻譯服務以滿足其特定的需要，尤其當所需傳譯服務涉及專業範疇或有大量即場傳譯服務的需要。
- 18.3 舉例來說，醫院管理局轄下的公立醫院及診所主要透過服務承辦商香港聖公會麥理浩夫人中心、兼職法庭傳譯員及有關領事館為有需要的少數族裔人士提供 18 種少數族裔語言的傳譯服務。現時，香港聖公會麥理浩夫人中心聘有超過 100 名傳譯員，他們皆接受了有關醫療知識及溝通技巧的培訓。醫院管理局已就傳譯服務的安排制定指引。員工會透過 24 小時服務熱線聯絡服務承辦商，按個別個案的需要或病人的要求安排即場或電話傳譯服務。在預約服務(例如普通科和專科門診診所的預約診症服務)方面，病人可預先要求醫院／診所安排傳譯服務。至於非預約服務(例如病人因急症入院)，醫院員工會即時安排電話傳譯，或儘快安排即場傳譯服務。

由「融匯」中心提供的傳譯服務

提供的服務

- 18.4 民政事務總署委託香港基督教服務處營運「融匯」中心。除了提供各項基本服務例如專設課程及融和活動外，該中心亦兼辦 7 種少數族裔語言(包括印地語、尼泊爾語、旁遮普語、烏爾都語、印尼語、他加祿語和泰語)的一般性傳譯及翻譯服務。「融匯」中心是各政府部門可選擇的傳譯及翻譯服務提供者之一。「融匯」中心的傳譯服務以即時的電話傳譯及查詢服務為主，在資源許可的情況下，可安排即場傳譯或即時傳譯服務。至於涉及專業範疇的傳譯及翻譯服務並非「融匯」中心的服務範圍。在 2015-16 年度，該中心處理了超過 3 200 宗電話傳譯及查詢個案及約 700 次即場傳譯服務。
- 18.5 「融匯」中心表示傳譯人員是透過廣告、少數族裔領事館及少數族裔團體公開招聘。所有傳譯人員都需至少完成香港或外地的中學教育，並能說及寫英語及至少一種少數族裔語言。除招聘時的測試外，傳譯人員還要接受定期評估及訓練。由於需要輪班工作，所以在招聘傳譯人員時會

遇到一些困難，而招聘同時精通少數族裔語言及中英文的傳譯人員亦十分困難。

持份者的意見

- 18.6 大部分被諮詢的少數族裔人士不知道「融匯」中心提供傳譯服務。那些曾使用過「融匯」中心的電話傳譯服務的人士表示需要等候很久才獲得服務。有些少數族裔人士認為傳譯人員對所需傳譯及翻譯的少數族裔語言不夠流利。
- 18.7 就能夠說英語但不懂中文的少數族裔人士，政府部門的前線職員似乎覺得這些少數族裔人士不需要傳譯服務，因傳譯服務主要是少數族裔語言與英語之間的翻譯。但大部分被諮詢的少數族裔人士卻認為很多政府部門的前線職員的英語會話不佳，亦不理解少數族裔人士以英語表達的意思，以致嚴重地影響服務質素及部門應為少數族裔人士提供的服務。此外，前線職員也傾向迴避這溝通問題，轉而請有關少數族裔人士向別的部門單位、政府部門、或提供服務的非政府機構查詢。

九、 公共服務的推廣

19. 持份者的意見

- 19.1 少數族裔人士對公共服務的低認知的其中一個原因可能與政府部門及半官方機構的推廣成效有關。故藉此機會探究持份者對有關公共服務的推廣的進一步意見。

目前不足之處

- 19.2 如以上的討論所談及，該四個政府部門及半官方機構已投放了不少力量及資源，在少數族裔人士經常前往的廟宇、清真寺、雜貨店和公園等地方推廣他們的服務，但調查卻顯示獲諮詢的少數族裔人士對有關的公共服務的認知仍然較低。雖然很多獲諮詢的持份者均認同在廟宇和清真寺可以接觸到少數族裔人士，但較有效的方法是透過宗教領袖把訊息直接帶給其信眾。而一般少數族裔人士常去的地方，例如雜貨店，已有太多廣告，以致他們也不會留意有關廣告，況且很多少數族裔人士現在已轉去本地的超級市場購買日常的必需品。
- 19.3 另外，有幾位獲諮詢的持份者認為政府或非政府機構負責推廣的職員未必熟識少數族裔人士的習慣，透過電視或本地電台推廣少數族裔人士的服務不是太有效，因為很多少數族裔人士不會觀看或收聽本地的電視或電台節目。有些少數族裔的青年人甚至不知道任何本地電台。
- 19.4 獲諮詢的少數族裔人士表示，雖然用少數族裔語言編寫的宣傳品可幫助向少數族裔人士解釋現有的公共服務，但這些宣傳品卻經常出現翻譯上的錯誤。有部分翻譯的內容有時和原本的宣傳訊息全無關連，甚至因為把句子倒轉次序翻譯而產生誤解情況。無論如何，很多少數族裔人士都不會依靠出版刊物提供的資訊，他們往往選擇向少數族裔朋友查詢現有的公共服務。

建議的措施

- 19.5 很多獲諮詢的持份者認為向少數族裔人士傳播公共服務資訊最有效的途徑是透過學校及領事館。學校更應該是首選，因為即使不是全部，也有大部分學生的家長和學校保持直接或間接聯絡。此外，僱主也是一個可行的傳播渠道。就讀專上教育院校的少數族裔人士也可作為中間人，將有關公共服務的資訊傳遞給家人及朋友，又或是透過社交媒體傳播給更廣大的群眾。
- 19.6 有建議認為政府診所也是一個宣傳公共服務的適當場所。事實上，研究團隊知悉「融匯」中心已發展了一隊外展隊伍，在健康中心(例如母嬰健康院及長者健康中心)派發宣傳單張。若現場有少數族裔人士，外展隊伍會嘗試和他們接觸交談。

- 19.7 此外，大部分獲諮詢的少數族裔人士建議政府考慮透過少數族裔組織，如廟宇及清真寺等來推廣公共服務。政府有關部門的職員也可參與由少數族裔組織舉辦的活動。事實上，很多非政府機構都一直嘗試透過少數族裔組織來接觸少數族裔人士。一個少數族裔組織表示，由於他們最了解少數族裔文化，他們是推廣及促進與少數族裔人士相關的公共服務的最佳途徑。
- 19.8 此外，亦可考慮在網上刊登廣告。一個更積極的建議是製作一個以少數族裔文字為介面的流動裝置應用程式，可同時適用於安卓(Android)及iOS系統，協助少數族裔人士尋找位於其附近又合適的公共服務。
- 19.9 也有幾位獲諮詢的持份者建議可考慮透過地鐵車廂內的海報或廣告，向少數族裔人士宣傳公共服務的資訊；也可以（最好是以少數族裔語言）利用英文媒體如南華早報、虎報及無線電視明珠台等發放資訊。

十、建議

20. 一般結論及建議

輸入/輸出及結果

- 20.1 上述有關民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署提供給少數族裔人士的服務的資訊是從有關的政府刊物、這四個部門的刊物及立法會的文件中獲得。研究團隊也從訪問這四個部門及醫院管理局(關於傳譯服務)取得類似的資訊。在收集了各持份者的意見後，研究團隊也和這四個部門的代表開會，與他們分享研究的初步發現及聆聽他們的意見。研究團隊相信這樣的兩線溝通有助制定對這四個部門有用的建議。這研究不用說是由研究團隊獨立地進行，而小組各成員都嚴格遵守這類研究要求的專業水平。
- 20.2 在與民政事務總署、勞工處、再培訓局、社會福利署及醫院管理局(關於傳譯服務) 的代表的討論中，研究團隊發現這些部門都願意多做工夫去接觸少數族裔人士，並在近年推出很多新的服務或改良現有服務去滿足少數族裔人士的需求，研究團隊對他們的努力很欣賞。近年來給予少數族裔人士的服務，不論是在質或量方面，都大有改進。研究團隊也被告知一些新增服務是沒有額外的資源支持的，而是從有限的現有資源抽調出來的。
- 20.3 另一方面，在整個研究裏，持份者的意見如以上的討論所述，並不全是正面。這些獲諮詢的持份者的負面評論反映他們感知的結果，與政府付出的努力形成強烈對比。
- 20.4 正如《少數族裔人士貧窮情況報告》所述，少數族裔人士是較易受到貧窮風險影響的³⁰，因而他們對公共服務有更大需要以便融入本地社會。因此研究團隊相信一方面要繼續改善給少數族裔人士的公共服務，另一方面也要評估公共服務對結果的影響，同時對少數族裔人士的需求作一合適的估算。事實上，在《少數族裔人士貧窮情況報告》中的一些發現顯示，少數族裔人士中有意見認為一些公共服務現時的提供方式不能完全符合少數族裔人士的特別要求³¹。
- 20.5 根據《行政指引》，公共機構「應考慮在適當時訂立指標及／或目標。這些指標及目標應旨在達致下述一項或多項目的：(a) 促使採取措施，消除不合法種族歧視；(b) 加強促進種族平等的措施；(c) 協助少數族裔人士使用公共服務；以及(d) 判斷所採取措施的效果。」

³⁰ 根據《少數族裔人士貧窮情況報告》，南亞裔少數族裔人士的貧窮率(政策介入後)為 23.0%，較整體人口貧窮率 14.7% 為高。在南亞裔少數族裔人士當當中，巴基斯坦裔人士的貧窮率最高，為 48.6%。

³¹ 扶貧委員會秘書處(二零一七年六月)，於二零一七年六月十二日向立法會少數族裔權益事宜小組委員會提交的「香港少數族裔人士貧窮情況」文件，立法會文件編號 CB(2)1571/16-17(01)。

建議 1

- 20.6 儘管相關部門已制訂若干指標，以審視其少數族裔服務的成效及評估有關成效是否有助於提供平等使用公共服務的機會，但建議民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署應在考慮到少數族裔不斷變化的需要下，檢討及不時改進其指標（如適用），務求更有效地評估服務成效，進一步加強服務。

一致的宣傳以推廣公共服務

- 20.7 如以上所討論，少數族裔人士說他們不使用公共服務的其中一個原因是他們以前使用公共服務時曾有不愉快經驗，或是聽到其他少數族裔人士說他們使用公共服務的不愉快經驗。他們或許不知道近年來為少數族裔人士提供的公共服務已大有改善，因此有需要糾正這些錯誤的觀念。
- 20.8 現時大部分的政府部門及半官方機構的服務推廣措施都是獨立執行的，但很多時各政府部門及半官方機構的服務是互相關連的。少數族裔人士在少數族裔中心完成語言課程後，可能因發現再培訓局的語言課程能幫助他們提升中文能力而報讀。而那些在再培訓局完成職業技能培訓課程的少數族裔人士，很可能會通過勞工處的就業服務尋找那些需要他們從再培訓局課程獲得的知識和技能的工作。在通過參與少數族裔人士中心的活動及勞工處的就業服務，少數族裔人士可能會對社會福利署及津助的非政府機構所提供的家庭、青年及長者服務增加認識。故此民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署提供的服務可以集合一起作整體性的推廣，並展示這些服務可怎樣一起地幫助少數族裔人士融入本地社會。
- 20.9 此外，應加強宣傳成功的個案。如以上所建議，檢視使用公共服務的研究結果都應廣泛傳播，為公共服務建立一個更正面的形象。根據《行政指引》，各相關公共機構「應把所作的評估及回應作出的改善保留妥善的記錄。這樣將有助進行監察及日後的檢討工作。他們亦應考慮進行適當宣傳工作，方便公眾了解他們在促進種族平等方面所採取的行動。」

建議 2

- 20.10 建議民政事務總署、勞工處，再培訓局及社會福利署共同合作，以一個整體的角度宣傳服務（尤其是近年來推行以協助少數族裔人士的新措施），並特別強調成功的故事。

少數族裔人士的參與及建立互信

- 20.11 在進行這研究的過程中，有好幾位獲諮詢的持份者認為，由於一般少數族裔人士都覺得他們被歧視或邊緣化，信任及關係是與少數族裔人士接觸的主要因素。有幾個非政府機構通常是透過家訪及採取滾雪球方式來接觸少數族裔人士（特別是較隱蔽的少數族裔人士）。他們嘗試透過少數族裔人士（特別是女士）感興趣的活動吸引少數族裔人士到他們的中心。少數族裔人士一旦參與，他們的安穩區便有可能被不自覺地擴展，而他們就會更願意表達或指出他們的需要。透過這一步步的接觸過程，這些非政府機構就可以識別及設計相關的服務。非政府機構亦可透過少數族裔人士的口述把訊息（例如可提供的公共服務），口耳相傳至他們的家庭及社交網絡。
- 20.12 這樣的接觸過程需要有持久甚至跨越數年的努力，短期及零碎的方式並不湊效。非政府機構比較熟悉這種接觸模式，可能是相對政府部門較易為少數族裔人士所接受。少數族裔人士中心在組織少數族裔人士活動的成功也顯示透過非政府機構或與非政府機構夥伴一起提供公共服務給少數族裔人士是可行的。

建議 3

- 20.13 *建議提供公共服務時，應考慮資助非政府機構提供服務，並考慮與非政府機構合作提供服務，透過非政府機構鼓勵少數族裔人士參與活動，及促進少數族裔人士與服務提供機構之間的互信。*
- 20.14 為幫助少數族裔人士融入他們的工作環境，有建議考慮與支持少數族裔人士的僱主合作，為少數族裔人士安排在職培訓，這能讓少數族裔人士透過培訓，活用中文並以實踐所學的技能。他們也可在工作場所領略職業中文的詞句及字彙，因而更能符合工作場所及其行業及職位的要求，這比在課室學習更為有效。此外，少數族裔人士更可學習和適應本地華裔同事的工作方式。

建議 4

- 20.15 *建議提供公共服務時，應考慮透過僱主、相關政府部門及非政府機構的共同努力和政府的資助，為少數族裔人士舉辦在職培訓，讓少數族裔人士及僱主之間得以建立互信。*

21. 具體的結論和建議

民政事務總署提供的服務

滿足少數族裔人士不同及多樣的需要

21.1 在進行這研究的過程中，研究團隊遇到一些來港已有幾年並曾參與過一間或數間少數族裔人士中心及非政府機構的活動的少數族裔人士。他們有些覺得語言課程太初級及電腦課程太基本。另一方面，有些曾參與少數族裔人士中心的活動的新來港少數族裔人士則覺得中心的服務對他們有幫助。顯而易見，少數族裔人士的需要是不同及多樣的。因此，界定少數族裔人士中心的服務對象最為重要。否則，中心的資源會被攤分至太多項目，以致缺乏工作的焦點，得不到任何正面的效果。

建議 5

21.2 *建議少數族裔人士中心應檢討中心的運作是否能應對少數族裔人士各式各樣的需求，以協助他們儘早融入社區。*

聚焦新來港的少數族裔人士

21.3 根據獲諮詢的持份者的回應，現時為新來港的少數族裔人士提供的迎新計劃不多。這些少數族裔人士，特別是那些不懂說廣東話或英語的，會很難適應香港的生活。相對於已來港一段時間的少數族裔人士，他們對公共服務有更急切的需求。

21.4 研究團隊了解到民政事務總署已委託國際社會服務社香港分社推行大使計劃，為少數族裔的弱勢社群提供外展服務。受委託機構安排與少數族裔人士背景及經驗相近的過來人擔任大使，主動以家訪形式及到少數族裔人士經常聚集的地方去接觸那些有需要的少數族裔人士，向他們介紹公共服務，及在有需要時轉介他們至相關政府部門以便跟進。受委託機構依據相關的服務合約會在全港五個區域進行外展服務，包括香港島、九龍東、九龍西、新界東及新界西。

建議 6

21.5 *建議民政事務總署應考慮制訂機制跟進新來港的少數族裔人士，及委託非政府機構積極聯絡該等少數族裔人士並向其提供服務，包括針對新來港少數族裔人士需要而設的迎新計劃及語言課程。*

以融合為主

21.6 數名獲諮詢的少數族裔人士覺得少數族裔中心的活動以康樂性質為主，參加者多為少數族裔人士。有本地華裔人士參與的融合活動都是零散及不持續的。

21.7 研究團隊探訪了一些同時為本地華裔人士及少數族裔人士提供服務的非政府機構。為少數族裔人士服務的單位和其他為本地華裔人士服務的

單位位處同一樓宇內。少數族裔人士每天都會到機構接受服務，並與接受相同或類似服務的本地華裔人士有日常接觸。若同一機構在同一場地舉辦為少數族裔人士及本地華裔人士一起參與的活動會較為方便。

- 21.8 除少數族裔人士中心外，研究團隊也探訪了數間積極為少數族裔人士提供服務的非政府機構。明顯地，少數族裔人士的服務，尤其在沒有少數族裔人士中心的地區，是求過於供。

建議 7

- 21.9 建議民政事務總署應積極考慮根據系統性評估的需求，資助更多非政府機構向少數族裔人士提供服務，並特別透過舉辦少數族裔人士與本地華裔人士均可參與其中的活動來推動融合。

加強對少數族裔中心的支持

- 21.10 立法會議員對政府是否提供足夠撥款予少數族裔人士中心營運表示關注³²。如以上討論，兩年的合約不必要地限制了中心籌劃服務（尤其是透過學校為少數族裔學生提供的服務）的能力。

建議 8

- 21.11 建議民政事務總署應檢討向少數族裔人士中心提供的撥款是否足夠及考慮將少數族裔人士中心的合約延長至超過兩年。

勞工處提供的服務

- 21.12 如上所述，勞工處為少數族裔求職人士提供了多元化的就業服務，包括多項新措施，例如推行「少數族裔就業服務大使計劃」及以試點形式聘用兩名通曉少數族裔語言的就業助理等。這些服務的最終目的是幫助少數族裔求職人士找到工作，也是政府促進融合、種族平等及種族和諧的努力的一部分。
- 21.13 部分立法會議員認為，「少數族裔人士職位配對的成功率偏低，反映由勞工處提供的各項就業服務均未能有效協助少數族裔人士持續就業。³³」根據政府的資料，南亞裔有兒童住戶貧窮人口的失業率是 16.6%，較全港有兒童住戶貧窮人口的 11.1% 為高³⁴。
- 21.14 從與持份者的討論中得知，跟進服務能幫助加快少數族裔求職人士融入本地的工作環境。

³²立法會秘書處(二零一七年四月)，「立法會秘書處為二零一七年四月十日會議擬備的背景資料簡介」，提交給立法會少數族裔權益事宜小組委員會，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(04)。

³³資料研究組，立法會秘書處(二零一七年六月)，「資料便覽：香港少數族裔貧窮情況」。

³⁴扶貧委員會秘書處(二零一七年六月)，於二零一七年六月十二日向立法會少數族裔權益事宜小組委員會提交的「香港少數族裔人士貧窮情況」文件，立法會文件編號 CB(2)1571/16-17(01)。

- 21.15 研究團隊有機會與幾個非政府機構探討他們在為少數族裔人士找到工作後，向他們提供跟進服務的情況。一個非政府機構提供的跟進服務包括向僱主提供有關少數族裔文化的資訊，和幫助僱主及少數族裔僱員互相了解及適應對方的工作習慣及期望。他們認為在工作場所擬定一個「注意事項」列表對僱主及少數族裔僱員都非常有用。但這些措施都是短期及零碎的，而且受該非政府機構的資源及僱主網絡所限。
- 21.16 幾位持份者表示，很多來港的少數族裔人士都擁有香港缺少但需要的學識與技術，例如很多少數族裔人士對他們故鄉的文化有深入的認識及擁有良好的人脈網絡，而這些都是香港在對應「一帶一路」的挑戰時可善用的資產。很多少數族裔人士都是優秀的運動員。此外，那些精通英語的少數族裔人士可在不同的行業，如批發及零售、餐飲及酒店等，成為良好的僱員。
- 21.17 為僱主找到具備合適技能的少數族裔人士，可達至雙贏。另一方面，各方應共同努力，在各商會及專業組織的支持下，為少數族裔人士提供跟進服務，以取代現時短期及零碎的跟進服務。

建議 9

- 21.18 *建議加強向少數族裔求職人士及聘用少數族裔人士的僱主提供跟進服務，有關跟進服務可包括向僱主提供少數族裔文化的資料，及協助僱主與僱員了解及適應彼此的工作習慣及期望。*

再培訓局提供的服務

- 21.19 研究團隊留意到再培訓局已盡力為少數族裔人士提供不同種類的課程，同時也資助培訓機構把中文課程教材翻譯為英文，而英文的課程筆記亦按需要提供。少數族裔專設課程的每班學員人數也已適當地降低以配合學員的特別需求。有建議希望在上課時間方面能提供更大的彈性，但研究團隊相信這要視乎課程本身的內容，最好由相關範疇的專家決定。
- 21.20 研究團隊也留意到幾個培訓提供者，會就各間接獲少量申請人的培訓中心，整合所有申請，以湊足學員人數於一個培訓中心開班。

建議 10

- 21.21 *建議再培訓局應採取措施，鼓勵及促進獲極少申請人的培訓中心整合所有申請，以湊足申請人於一間培訓中心開班。此外，再培訓局應考慮提供較為靈活的授課模式及上課時間。*

社會福利署提供的服務

- 21.22 社會福利署提供的服務對少數族裔人士適應在香港的生活及應付他們的家庭、青年及長者遇到的問題方面能給予寶貴及基本的幫助，因為這些服務都是和日常生活相關的。可惜少數族裔人士很少使用這些服務，

例如少數族裔人士有一敬老傳統和在照顧家中長者方面喜歡依賴自己。

- 21.23 一些獲諮詢的少數族裔人士抱怨他們不能從社會福利署營運或津助的中心得到他們期望的服務。另一方面，研究團隊也探訪了一個給少數族裔人士十分好的服務的社會福利署中心。研究團隊認為考慮上述少數族裔人士的意見時應知道這研究諮詢的大部分少數族裔人士都沒有使用公共服務。研究團隊也相信這問題不在決策階層而在提供服務的階層。
- 21.24 研究團隊留意到在規劃及推行福利服務時，社會福利署已參考少數族裔人士的統計數據及資料，以深入了解少數族裔的社會需要。社會福利署在每個行政區域設有地區專責人員，以支援社會福利署地區同工向少數族裔人士提供適切的服務³⁵。為方便監察服務的提供，並考慮到社會福利署對兒童、青年、長者及家庭提供的服務的實際使用情況後，編制相關的表現指數對社會福利署絕對有用。像少數族裔的人口特徵及不同少數族裔社群的地域分佈等資料可供社會福利署在評估其服務的潛在需求時用作參考。分析各表現指標也可在不斷增強服務時幫助找出服務的差距。

建議 11

- 21.25 建議社會福利署應在考慮服務的實際使用情況後，制定有關少數族裔服務成效的表現指標。

傳譯服務

- 21.26 傳譯服務是很重要的，因為它能让不懂中文的少數族裔人士得到公共服務。有見及此，以上提及的機構已採取步驟給少數族裔人士提供傳譯服務。但從這研究的諮詢得知，少數族裔人士認為傳譯服務不是容易得到。一些立法會議員也認為要加強傳譯服務以方便少數族裔人士取到基本的公共服務³⁶。
- 21.27 但有幾位立法會議員卻對於決策局及部門與「融匯」中心之間的視像會議傳譯服務甚少使用表達關注³⁷。從與以上提及的機構代表討論中得知，這項傳譯服務若有需要便可以提供。另一方面，持份者的回應顯示，如少數族裔人士提出傳譯服務的要求，尤其是即場傳譯服務，有關決策局及部門必需作出相應安排，並適時提供傳譯服務。至於服務提供者方面，他們關注招聘傳譯人員的困難。
- 21.28 民政事務總署委託了香港基督教服務處營運「融匯」中心。除了提供各項基本服務例如專設課程及融和活動外，該中心亦兼辦一般性傳譯及翻譯服務。事實上，相關決策局/部門可選擇任何能夠配合其特定需要的

³⁵ 社會福利署 (二零一七年九月), *促進少數族裔平等權利的現行及計劃中的措施: 社會福利*。

³⁶ 立法會秘書處(二零一七年四月), “立法會秘書處為二零一七年四月十日會議擬備的背景資料簡介”, 提交給立法會少數族裔權益事宜小組委員會, 立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(04)。

³⁷ 立法會秘書處(二零一七年四月), “立法會秘書處為二零一七年四月十日會議擬備的背景資料簡介”, 提交給立法會少數族裔權益事宜小組委員會, 立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(04)。

傳譯及翻譯服務提供者，包括但不限於提供一般性傳譯及翻譯服務的「融匯」中心³⁸。同樣地，相關部門也可考慮其實際的需要而決定是否使用視像會議傳譯服務(在2011年一些部門和「融匯」中心之間安裝了視像會議的設備)。實際上，受訪的數間非政府機構員工曾陪同少數族裔人士使用公共服務，充當他們的傳譯人員。明顯地，這些非政府機構因應少數族裔人士的要求而提供傳譯服務。因此建議相關的政府部門應考慮資助更多在不同地區的非政府機構，讓他們提供傳譯服務以幫助少數族裔人士使用政府服務。若不同的地區都有多些服務提供者，並聘用因家庭事務而未能全職工作的兼職傳譯人員，這可鼓勵傳譯服務提供者間的良性競爭，並確保傳譯服務的供應，尤其是即場傳譯服務，可以因應要求而適時提供。

建議 12

- 21.29 為配合《行政指引》，建議相關政府部門應接觸及資助更多非政府機構(最好是位於不同地區的機構)向少數族裔人士提供傳譯服務，確保他們享有平等使用公共服務的機會。

22. 服務提供者對建議的回應

- 22.1 民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署對建議的回應載於本報告附錄 3。

³⁸立法會秘書處(二零一七年四月)，“立法會秘書處為二零一七年四月十日會議擬備的背景資料簡介”，提交給立法會少數族裔權益事宜小組委員會，立法會文件編號 CB(2)1119/16-17(04)。

附錄 1 獲諮詢持份者的列表以及少數族裔受訪者的資料

獲諮詢持份者列表

1. 主要資訊提供者

- 香港大學
- 香港公開大學
- 香港理工大學
- 香港嶺南大學
- 香港融樂會
- 香港社會服務聯會

2. 政府部門／機構

- 民政事務總署
- 勞工處
- 僱員再培訓局
- 醫院管理局
- 社會福利署
- 民政事務總署(第二輪)
- 社會福利署(第二輪)
- 僱員再培訓局(第二輪)
- 勞工處 (第二輪)
- 民政事務總署(第三輪)
- 社會福利署-東元朗綜合家庭服務中心及中元朗綜合家庭服務中心(第三輪)

3. 服務提供機構

少數族裔人士支援服務中心

- 香港國際社會服務社 - HOPE 中心
- 新家園協會 - HOME 分中心 (深水埗)
- 香港社區網絡 - LINK 中心
- 香港基督教服務處 - 「融匯」中心

其他非政府機構

- 香港聖公會麥理浩夫人中心 -少數族裔服務部
- 仁愛堂社區中心-少數族裔服務部
- 香港家庭福利會-北角綜合家庭服務中心
- 天主教香港教區教區勞工牧民中心
- 浸信會愛羣社會服務處
- 明愛九龍社區中心

少數族裔人士組織

- 香港印度協會
- 香港尼泊爾整合社會協會

4. 少數族裔

- 印度/巴基斯坦/尼泊爾人

少數族裔受訪者的資料

種族

印度	巴基斯坦	尼泊爾
34	57	39

性別

男	女
45	84

年齡

15-24	25-64	>=65
21	92	16

家庭結構

作為年齡<18歲 子女的父母	與年齡≥65歲 的成員居住
58	8

居港年期

<7年	7-10年	10+年
27	26	73

教育程度

小學或以下	中學	專上教育
35	39	48

職業

經理及行政級人員	專業人員	輔助專業人員	文書支援人員	
7	9	1	1	
服務工作及銷售人員	漁農業熟練工人	工藝及有關人員	機台及機器操作員及裝配員	
10	0	1	8	
非技術工人	非就職, 非求學	退休	家庭主婦	學生
7	15	7	44	18

選定公共服務的使用

	勞工處	僱員再培訓局	社會福利署	民政事務總署
服務使用者	40	18	57	81
非服務使用者	90	112	73	49
所有選定公共服務的使用者			7	
所有選定公共服務的非使用者			22	

附錄 2 訪談及討論指引

討論的焦點		<ol style="list-style-type: none"> 1. 對選定的公共服務的認識 2. 對於服務使用者: 對所選定公共服務的滿意度 3. 對於非服務使用者: 阻礙他們使用所選公共服務的因素 4. 尋求社區資源的一般做法
關注領域		討論問題
整體	社區參與的意義	<ol style="list-style-type: none"> 1. 你自己的文化在日常生活中扮演的角色有多大? (例如你慶祝不同的節日、參加宗教聚會等)。你覺得香港的價值觀與你的團體有何不同, 以致影響你的決定或家庭關係? 2. 社會包容對你有多重要? 3. 你如何參與本地社區? 4. 你對在香港生活有甚麼看法? 你最喜歡哪部分? 你覺得最困難的是甚麼? 5. 你和本地的中國人互動嗎? 6. 你認為你對香港社會有多瞭解? 你想更多地參與社區嗎? 7. 你認為香港社會對你的文化有很大的瞭解嗎? 對你文化不充分的理解會影響你與社區的互動嗎? 8. 你想讓你的孩子像他們這個年齡層的其他中國人一樣思考嗎, 還是你想讓他們與你自己的文化緊密聯繫? 9. 你視哪裡為家?
	少數族裔人士在尋找支援方面的實踐	<p>你有否曾經得到自己社區的支援, 或者在以下情況下如何可以獲得資源:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 青年 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 娛樂/休閒活動 ➤ 學習機會 ➤ 學校工作/學習中文 ➤ 藥物濫用的康復服務 ➤ 意外懷孕 2. 就業 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 招聘員工 ➤ 尋找工作 ➤ 提高技能的培訓機會 ➤ 尋求關於僱傭合約/補償的建議 ➤ 獲取有關職業安全和健康的資訊 3. 家庭 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 尋找托兒服務 ➤ 家庭成員之間的衝突 4. 老年人 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 尋找護理服務 ➤ 娛樂/休閒活動

		<ul style="list-style-type: none"> 5. 尋找翻譯服務 6. 尋找諮詢服務 7. 尋找醫療保健服務
選定公共服務的使用者 (受訪者可能曾獲得一個或多個選定公共服務)	選定: 勞工處/ 僱員再培訓局/ 社會福利署/ 民政事務總署	<ul style="list-style-type: none"> 1. 你對選定的公共服務有多了解, 你怎麼知道的? (參考例子) 2. 你有多經常透過選定公共服務獲得服務? 3. 除需要之外, 為什麼使用選定的公共服務? 應提供何種服務/措施來鼓勵少數族裔人士使用選定的公共服務? (例如服務的可用性、通訊方式) 4. 對於所使用的選定公共服務, 你是否滿意? (例如覆蓋範圍、操作和程序、品質、有效性) 5. 所選公共服務是否滿足您的期望? (例如覆蓋範圍、網絡) 6. 你有沒有發現任何可以鼓勵你使用選定的公共服務的友好措施? 7. 你有否在使用所選公共服務時遇到問題, 以及如何克服這些困難? (例如文化差異、語言) 8. 對所選定的公共服務的操作有任何改善建議嗎? (如覆蓋範圍、推廣、語言) 9. 對收窄服務差距有甚麼改善建議嗎? (例如再培訓局課程的覆蓋範圍)
	一般公共服務	<ul style="list-style-type: none"> 1. 除了選定的公共服務之外, 你是否知道任何有用的公共服務? 2. 有任何公共服務你想推薦給少數族裔同伴嗎?
選定公共服務的非使用者	選定: 勞工處/ 僱員再培訓局/ 社會福利署/ 民政事務總署	<ul style="list-style-type: none"> 1. 你是否知道所選的公共服務? 你是怎麼知道這些服務的? 2. 為甚麼沒有使用所選的公共服務? 應提供何種服務/措施來鼓勵你使用所選的公共服務? 3. 你在嘗試使用所選公共服務時遇到過的問題, 以及你如何處理它? (例如文化差異、語言) 4. 對所選公共服務的操作有甚麼改善建議嗎? (如覆蓋面、推廣、語言)
	一般公共服務	<ul style="list-style-type: none"> 1. 你是否知道任何有用的公共服務嗎? 2. 有任何公共服務你想推薦給少數族裔同伴嗎?

附錄 3 服務提供者的回應

1. 民政事務總署

回應持份者的意見

- 1.1 少數族裔人士中心成立的目的是協助少數族裔人士融入社區。服務對象為因語言障礙及文化差異而在適應香港生活方面遇到困難的少數族裔香港居民。少數族裔人士中心的服務和活動都是因應少數族裔人士的需要而提供的，以加強他們融入社區的能力和信心。
- 1.2 少數族裔人士中心已透過不同方式向不同目標群組的少數族裔服務使用者推廣中心的服務，包括進行外展活動，出版活動通訊，在少數族裔商店、廟宇和清真寺張貼海報，以及在網站和臉書（Facebook）更新活動資訊等。民政事務總署亦委託非政府機構在機場向新來港的少數族裔人士派發資訊套，當中包括少數族裔人士中心的服務資料。
- 1.3 一直以來，中心服務使用者的評價非常正面。在二零一五/一六計劃年度，87.4%至100%曾報讀各中心語言班的學員認為他們的中/英文水平有所提高。至於講座、探訪、互助網絡和興趣班等融和活動，來自不同中心的85.0%至100%的參與者表示有關活動增加了他們對融入本地社區的了解和信心，而90.0%至98.9%來自不同中心的參與者表示透過中心的活動讓他們與其他少數族裔人士和來自本地社區的人士建立了互相支援的關係網。至於「融匯」中心提供的傳譯服務，94.5%的少數族裔服務使用者表示對所提供的服務感到滿意。
- 1.4 就7.1段所述有關語言班的意見，少數族裔人士中心解釋指，各中心舉辦的廣東話班旨在幫助少數族裔人士應付日常社交生活需要，協助他們儘早融入社區。課程分為低、中、高三級程度，學員會被安排到切合他們程度的班級。課程內容以聽和講為主，但亦涵蓋簡單的讀和寫。課程由具學士學位或同等學歷的導師教授。若少數族裔人士認為高級班的程度已不能滿足他們的需要，並希望修讀更高階的廣東話課程以應付就業或學業需要，中心會提供相關課程資料，例如：再培訓局和香港專業教育學院的廣東話課程，以供他們參考。
- 1.5 就第7.2段所提出的意見，民政事務總署解釋指，語言班旨在幫助少數族裔人士應付日常社交生活需要，協助他們儘早融入社區，因此各少數族裔人士中心只提供廣東話班和英語班，而並沒有普通話班。關於中心通知其服務使用者開辦語言課程的方式，中心回應說，他們已設立一套機制，包括透過中心的海報、活動通訊、網頁和臉書（Facebook）等，向服務使用者宣傳即將開展的活動，包括語言班。對於已經登記活動的人士，中心的工作人員會透過電話或短訊提醒他們出席活動。至於中心提供的電腦課程，旨在幫助少數族裔人士在日常生活上的需要，協助他們融入社區，課程以不同程度提供。如果少數族裔人士認為中心的高級班不能滿足他們應付就業或學業的需要，並希望參加專門的課程，中心

會提供相關課程資料，例如：僱員再培訓局和其他院校的有關課程，以供他們參考。

- 1.6 就第7.3段有關兒童課後輔導班的意見，民政事務總署解釋指少數族裔人士中心的課後輔導班，只是補充教育局在支援少數族裔學童在學習方面所作的努力。在二零一五/一六計劃年度，少數族裔人士中心共舉辦課後輔導班163班，受惠學童人數為2 057人。在過去數年，教育局已向學校和教育團體提供額外資源，為有需要的少數族裔學童提供課後輔導班和其他支援，讓學校和教育團體更好地照顧他們的需要。
- 1.7 就第7.4段所述對少數族裔人士中心所舉辦的活動的意見，少數族裔人士中心回應指，各中心透過安排語言班及一系列多元化融和活動，包括講座、參觀公共設施、展覽、訓練班、興趣班等，增強少數族裔人士融入社區的能力和信心。中心的興趣班提供社交平台，讓少數族裔人士建立互助網絡，分享經驗。由於興趣班（例如烹飪班及舞蹈班）的名額有限，考慮到設立少數族裔人士中心的目的，在資源上必需惠及少數族裔人士，因此少數族裔人士可優先參加這些興趣班。然而，各中心亦有舉辦恆常活動讓少數族裔及本地華裔人士一同參與，例如義工服務、體育活動、嘉年華及文化匯演等，促進少數族裔人士及本地華裔人士的交流。
- 1.8 針對第7.7段指少數族裔人士中心應將重點放在新來港的少數族裔人士的意見，民政事務總署解釋指，少數族裔人士中心的目標服務群組為有需要獲得支援服務以協助融入社區的少數族裔人士，無論他們是新來港或已居港多年。中心補充說，根據他們的實際經驗，一些少數族裔婦女和長者即使在港居住多年，仍然因為文化差異和語言障礙而難以融入社區。少數族裔人士中心提供的服務，例如：語言班、互助支援小組和迎新講座，對他們都很有幫助。
- 1.9 民政事務總署在回應第7.8段所載有關「資訊大使」工作的意見時解釋，民政事務總署委託非政府機構安排資訊大使在機場向新來港的少數族裔人士派發資訊套，大使們會向新來港的少數族裔人士簡單介紹資訊套內的資料，包括服務指南和常用電話號碼卡，並解答他們的查詢。服務指南會按相關部門提供的資料每年更新，指南載列了一套常用的廣東話短語，亦提供大量有關少數族裔人士如何獲得支援的資訊（例如：有用的電話號碼），包括如何使用指南內的資訊。
- 1.10 有關第7.10段所載收集新來港少數族裔人士的人口統計資料及聯絡資料的意見，民政事務總署回應稱，很難界定在新抵港的少數族裔人士當中，哪些會在融入社區方面遇到困難。因此，在機場收集新抵港的少數族裔人士的個人及聯絡資料並非有效運用資源的方法。再者，新抵港的少數族裔人士未必能即時提供地址和電話號碼等通訊資料，而在收集這些重要資料時亦要考慮私隱問題。

- 1.11 就第18.6段關於少數族裔人士對傳譯服務的意見，「融匯」中心回應說，它已透過不同方式向少數族裔人士推廣電話傳譯服務。主要推廣工作包括外展探訪、公共屋邨展覽及在少數族裔活動中的資訊攤位。在二零一五/一六計劃年度，透過這些活動派發超過1萬份宣傳單張和資訊卡。此外，電話傳譯服務已在民政事務總署和「融匯」中心的網頁、服務指南及以少數族裔語言廣播的電台節目上推廣。大多數需要傳譯服務的少數族裔人士都應該知道「融匯」中心的熱線號碼。關於電話傳譯服務等候時間的意見，中心回應說，幾乎所有來電都是即時處理的。如果線路繁忙，來電會被轉至語音信箱，但每天收到的語音信息少於一個，而傳譯員會在許可下立即回覆。所有傳譯員必須在受聘前通過至少一種少數族裔語言和英語的口語和書面考試。為了確保優質服務，每季度都會參考服務使用者的意見，對傳譯員的表現進行檢討。

對建議的回應

- 1.12 下表列出民政事務總署就某些建議所作的回應：

	建議	來自民政事務總署的回應
1.	建議1 儘管相關部門已制訂若干指標，以審視其少數族裔服務的成效及評估有關成效是否有助於提供平等使用公共服務的機會，但建議民政事務總署、勞工處、再培訓局及社會福利署應在考慮到少數族裔不斷變化的需要下，檢討及（如適用）不時改進其指標，務求更有效地評估服務成效，進一步加強服務。	民政事務總署一直以服務效益指標評核少數族裔人士支援服務中心的表現，並在每兩年續約時檢討這些指標。
2.	建議5 建議少數族裔人士中心應檢討中心的運作是否能應對少數族裔人士各式各樣的需求，以協助他們儘早融入社區。	少數族裔人士中心為少數族裔人士提供支援服務，切合他們日常社交生活需要，以協助他們早日融入社區。各中心會因應少數族裔人士的需要為他們提供多元化服務，以協助他們融入社區。這些服務的詳情載於本報告第 6.3 至 6.6 段。至於少數族裔人士在個別範疇的特別需要，如就業和學業方面，中心會提供相關的資訊，例如再培訓局和香港專業教育學院的課程資料等，以供他們參考。
3.	第21.3至21.4段 聚焦新來港的少數族裔人士	少數族裔人士中心向有需要支援以協助融入社區的少數族裔人士提供服務，服務對象包括但不限於新來港的少數族裔人士。少數族裔人士中心表示許多少數族裔人士，尤其是婦女和長者，即使居港多年，仍會因為文化差異和語言障礙而難以融入社區。

4.	<p>建議6 建議民政事務總署應考慮制訂機制跟進新來港的少數族裔人士及委託非政府機構積極聯絡該等少數族裔人士並向其提供服務，包括針對新來港少數族裔人士需要而設的迎新計劃及語言課程。</p>	<p>現時，民政事務總署委託一間非政府機構，安排資訊大使在機場向新抵港的少數族裔人士派發資訊套(包括服務指南和常用電話號碼卡)及解答他們的查詢。當遇到較複雜個案，資訊大使會轉介予相關部門跟進。再者，資訊套提供了在各區服務少數族裔人士的非政府機構的聯絡資料，方便他們在有需要時與這些機構聯繫。</p> <p>一般而言，我們很難界定在新抵港的少數族裔人士當中，哪些會在融入社區方面遇到困難。因此，在機場收集新抵港的少數族裔人士的個人及聯絡資料並非有效運用資源的方法。再者，新抵港的少數族裔人士未必能即時提供地址和電話號碼等通訊資料，而在收集這些重要資料時亦要考慮私隱問題。</p>
5.	<p>建議7 建議民政事務總署應積極考慮根據系統性評估的需求，資助更多非政府機構向少數族裔人士提供服務，並特別透過舉辦少數族裔人士與本地華裔人士均可參與其中的活動來推動融合。</p>	<p>少數族裔人士中心成立的目的是旨在協助少數族裔人士融入社區。服務對象為因語言障礙及文化差異而在適應香港生活遇到困難的少數族裔香港居民。少數族裔人士中心的服務和活動都是因應少數族裔的需要而提供，以增強他們融入社區的能力和信心。然而，各中心亦有恆常活動讓少數族裔人士及本地華裔人士一同參與，例如義工服務、體育活動、嘉年華及文化匯演等，促進少數族裔及本地華裔人士的交流。</p> <p>值得一提的是區議會每年獲撥款舉辦社區參與計劃，包括社區建設活動、地區體育活動、文藝項目等，這些活動都歡迎少數族裔人士及本地華裔人士一同參與。另外，當中一些活動更是專為促進少數族裔人士及本地華裔人士交流而舉辦，例如由油尖旺區議會於2016-17年度舉辦的中國書法班、足球比賽、多元文化表演、日營及文化交流午餐會。</p> <p>再者，社會福利署轄下分布全港的65間綜合家庭服務中心所舉辦的活動和計劃是公開予所有居民參加。少數族裔人士可參加這些活動，藉此與本地居民有更多交流。</p>
6.	<p>建議8 建議民政事務總署應檢討向少數族裔人士中心提供的撥款是否足夠及考慮將少數族裔人士中心的合約延長至超</p>	<p>目前，少數族裔人士中心必須每兩年向民政事務總署提交建議書，以檢討和續訂其撥款協議。這些中心將利用這次檢討工作的機會，根據</p>

	<p>過兩年。</p>	<p>實際需求和情況變化調整其服務。民政事務總署亦會因應薪酬、租金及其他開支的實際變動，調整中心的撥款。</p> <p>民政事務總署會考慮延長服務合約年期的利弊和對現時檢討機制的影響。</p>
--	-------------	--

2. 勞工處

回應持份者的意見和建議

- 2.1 勞工處感謝扶貧委員會的特別需要社群專責小組推動是項研究，以評估少數族裔人士對主要公共服務（包括勞工處的就業服務）的認知和滿意程度，以及政策21有限公司和香港大學公民社會與治理研究中心進行此研究。勞工處欣悉，在眾多意見當中，很多參與諮詢的持份者都對勞工處持續改善為少數族裔求職人士提供的就業服務予以認同，並對其親切有禮的前線員工留下良好印象。持份者也留意到勞工處大部分已實施的專項服務和措施，包括就業中心的特別櫃台、個人化就業諮詢服務、聘用熟識少數族裔語言的少數族裔就業服務大使和就業助理，在為少數族裔求職人士提供就業服務時發揮相輔相成的作用等。
- 2.2 勞工處已備悉是項研究收集的不少寶貴意見及研究團隊提出的建議。勞工處會繼續致力提供配合少數族裔求職人士需要的就業服務，並會不時檢視其服務，考慮不同關注和熟悉少數族裔人士就業需要的持份者的意見，以及本報告的建議。另一方面，勞工處亦希望就報告中所提出的意見提供以下的補充資料。
- 2.3 就第10.1及10.2段有關勞工處刊登的職位空缺的性質及種類所提出的意見，勞工處表示，該處從各行各業積極搜羅適合少數族裔人士（包括料理家務者）的職位空缺。推行的措施包括推出「高等學歷就業資訊網上平台」，舉辦共融招聘會，在專題網頁特別展示那些歡迎少數族裔求職人士的職位空缺，透過地區性招聘會和專題網頁推廣兼職工作等，有助增加勞工處的職位空缺資料庫的多元性，及協助少數族裔人士尋找工作。詳情請參閱第9.10、9.15和9.16段。
- 2.4 就第10.3段有關勞工處刊登的職位空缺的中文語文要求的意見，勞工處回應稱，他們經常提醒僱主在訂定語言能力要求時，應考慮職位的真正職業資格。在向勞工處提交職位空缺資料時，僱主必須分別闡明不同的中文語文能力要求（即閱讀及書寫中文，操廣東話和普通話），而這些規定亦會清楚展示於勞工處透過各種渠道發放的職位空缺資料。勞工處一直鼓勵使用其招聘服務的僱主採納較寬鬆的語文能力要求，令更多少數族裔求職人士申請其職位空缺。近年來，在勞工處錄得的私營機構職位空缺中，每年約有七萬個職位空缺對求職者的中文要求較低，適合少數族裔人士申請。

- 2.5 就第10.5、10.7及10.8段有關勞工處電話服務熱線及就業中心（包括傳譯服務）提供的就業服務成效的意見，勞工處表示，首先，他們非常重視前線員工的培訓需要，並安排他們參加有關英語溝通技巧、使用「融匯」中心的傳譯服務及多元文化敏感度的培訓，旨在提高他們為少數族裔求職人士提供的服務質素。就業中心會定期聯絡已登記使用就業諮詢服務的少數族裔求職人士，並為他們提供所需的求職意見和協助。與此同時，勞工處的「互動就業服務網站」提供一系列方便易用的服務，包括求職人士可建立網上履歷表及由網站將相關資料發放給提供合適職位空缺的潛在僱主。至於就業中心及行業性招聘中心為求職人士提供的傳譯服務，除了第9.6段所述的宣傳工作外，勞工處亦致力為有需要人士盡快安排服務，上述中心在二零一七年錄得的有關平均等候時間少於5分鐘。
- 2.6 就第10.9、10.10、10.11及10.13段和建議9有關少數族裔人士融入本地工作間的意見，勞工處回應稱，為了協助僱主和少數族裔人士建立一個共融工作間，他們一方面邀請熟悉少數族裔文化的非政府機構，透過講座提升僱主的多元文化意識及與少數族裔人士溝通的技巧。另一方面，勞工處舉辦為少數族裔求職人士而設的就業講座，令他們更了解本地的工作文化和僱主的期望。
- 2.7 在宣傳和少數族裔社區的參與方面(第10.12段和建議3)，勞工處表示，他們一直透過其他主要公共服務、為少數族裔人士服務的非政府機構、少數族裔團體、領事館和學校等建立的網絡、外出主動接觸少數族裔人士和參與為他們而設的活動，加上廣泛使用網上平台及其他媒體（例如以少數族裔語言廣播的電台節目和編印的報紙），宣傳勞工處的就業服務。勞工處亦透過網上平台及廣泛派發給本地僱主的宣傳單張，推廣少數族裔人士的成功就業個案。有關勞工處在這方面宣傳工作的詳情，請參閱第9.9、9.12、9.13及9.14段。

3. 再培訓局

回應持份者的意見

- 3.1 再培訓局就第13.1段回應，他們不時檢討為少數族裔人士提供的培訓課程及服務，並於過程中諮詢持份者的意見。再培訓局定期舉行「少數族裔人士培訓聚焦小組」會議，以討論少數族裔人士的培訓及就業需要等課題。聚焦小組由少數族裔團體、社會服務機構、培訓機構、僱主和相關政府機構的代表所組成。此外，再培訓局的培訓顧問亦會到訪各社福機構和地區組織，以了解少數族裔人士的培訓需要。除了提供語文培訓專設課程外，再培訓局亦為少數族裔人士提供不同行業範疇的技能訓練課程（包括物業管理和保安、機電、建造及裝修、美容、美髮、社會服務、商業、飲食、酒店和旅遊）。此外，再培訓局亦提供其他專設課程以涵蓋求職及面試技巧、本地就業市場及職場文化的認識。在二零一七

/一八年度，再培訓局為少數族裔人士提供以英語教授的12項就業掛鉤課程，以及26項「新技能提升計劃」及通用技能培訓專設課程，並預留800個學額以開辦有關課程。

- 3.2 再培訓局在回應第13.2段時表示，該局會就每班課程進行學員意見調查，以收集學員的意見。在二零一六/一七年度，在完成專為少數族裔人士開辦的語文課程的學員中，98%的學員對再培訓局提供的培訓服務表示滿意。
- 3.3 再培訓局在回應第13.4段時解釋，所有學員，包括少數族裔人士，均可選擇以下任何一種報讀安排：
- i. 在同一培訓機構同時報讀兩項就業掛鉤課程；期間可報讀多於一項晚間制基礎技能課程；或
 - ii. 在同一培訓機構同時報讀多於一項非就業掛鉤課程。
- 申請人在報讀/入讀就業掛鉤課程期間，不可同時報讀/入讀晚間制基礎技能以外的課程。如果課程被培訓機構取消，培訓機構會向申請人提供報讀其他課程建議。從技術上而言，申請人在報讀另一項課程之前不需要自行取消已被培訓機構取消的課程申請。
- 3.4 再培訓局在回應第13.5段時表示，該局為少數族裔人士開辦的廣東話及中文專設課程與針對新來港內地人士的專設課程並不相同。現時，再培訓局專為少數族裔人士提供四項中文閱讀和寫作課程，以及四項廣東話課程。四項廣東話專設課程已獲得資歷級別第一級認可，四項課程都包括由導師帶領的外出實地參觀，為學員提供更多機會在現實生活中使用廣東話。再培訓局計劃向香港學術及職業資歷評審局提交更多為少數族裔人士開辦的語文培訓課程，以進行課程評審。
- 3.5 就第13.6段，再培訓局回應指勞工及福利局，勞工處及其主要持份者均在委員會中有充分代表，勞工處處長的代表亦是再培訓局課程及服務發展委員會的委員。委員會根據服務對象的培訓和就業需要，以及行業需求，開發市場導向的培訓課程和服務。在物業管理與保安、建造與裝修及機電業範疇下的少數族裔人士專設課程主要是為取得相關認可或備試課程，例如保安及護衛業管理委員會認可的保安人員許可證、水喉工中級工藝測試、電工技能測驗（技術知識）等。在過去12個月（截至二零一七年十月），透過再培訓局網上招聘平台登記職位空缺的僱主中，大約37%歡迎少數族裔申請人。提供的職位空缺涉及不同工種，包括救生員、服務員、女服務員、廚房助理、糕點師和點心師等。完成再培訓局少數族裔人士專設課程的學員曾入職不同種類的工作，包括傳譯員、校對助理、編輯、美甲師、廚房助理、咖啡店助理和美容師。
- 3.6 就回應第13.7段，再培訓局指出，該局提供「新技能提升計劃」課程和通用技能培訓課程。這些課程為半日或晚間制課程，以鼓勵少數族裔人士參加培訓。學員一般每天只需要上課三至四小時。
- 3.7 就第13.8段，再培訓局表示，少數族裔人士可透過不同的途徑聯絡再培訓局，包括熱線電話服務以及其他社交媒體，例如網站和臉書(Facebook)

專頁，「少數族裔人士培訓聚焦小組」並非再培訓局諮詢少數族裔人士的唯一渠道。此外，再培訓局在二零一六/一七年度推出外展培訓顧問服務，自此委派培訓顧問到訪不同的社福機構和各地區組織，為少數族裔人士提供個人或小組形式的諮詢服務，並收集他們對培訓需求的意見。再培訓局亦會在「少數族裔人士培訓聚焦小組」的會議上徵詢成員的意見。

- 3.8 再培訓局在回應第13.9段時表示，目前他們提供了三項社區傳譯課程，涵蓋烏爾都語，印地語和尼泊爾語。涵蓋烏爾都語和尼泊爾語課程的人讀要求、課程內容和教材已經通過香港學術及職業資歷評審局的評審，並上載於資歷名冊，資歷級別為第2級。
- 3.9 就第13.10段所述的每班人數，再培訓局指出，他們一直彈性處理少數族裔人士專設課程的開班人數。大多數少數族裔人士專設課程的建議每班人數為12至20人。再培訓局並沒有就每班人數設最低要求，培訓機構可以向再培訓局建議課程的每班人數。

對建議的回應

- 3.10 培訓局已制訂全面的監管機制，並就不同工作範疇設定成效指標。主要成效指標為學額使用率，課程出席率，畢業率和就業率。
- 3.11 再培訓局委任培訓機構提供培訓課程，其中甚多為非政府機構，如新家園協會有限公司、浸信會愛羣社會服務處、香港聖公會麥理浩夫人中心、香港明愛、仁愛堂有限公司、基督教勵行會、香港職業發展服務處有限公司及循道衛理楊震社會服務處。這些非政府機構大部份均積極主動接觸少數族裔人士。
- 3.12 在二零一二年，再培訓局推出企業「包班」服務。鼓勵培訓機構與僱主或商會合作，為僱員提供以企業或行業為本的技能提升培訓。在此安排下，參與機構可靈活地選擇培訓的時間和地點。
- 3.13 再培訓局曾作出安排，協調不同培訓中心整合申請，惟由於申請人傾向於自己選擇的培訓機構和培訓中心入讀課程，並拒絕加入整合後開辦的班別，以致有關安排成效不理想。
- 3.14 再培訓局計劃檢討現有的培訓模式，並為不同背景的服務對象提供更多元化和更靈活的培訓模式。

4. 社會福利署

回應持份者的意見

- 4.1 就回應少數族裔人士在第16.1段所載對社會福利署推廣服務方式的意見，社會福利署表示已採取措施，提高員工向少數族裔人士提供服務的警覺性／意識。除了在詢問處張貼以少數族裔語言編製的告示外，所有少數族裔人士在查詢／接受服務時，工作人員需要向他們提供一份以相

關少數族裔語言編製的告示副本。備忘錄將會每年發放給服務單位的工作人員傳閱及派發給每個新到任該服務單位的工作人員。社會福利署會每年收集員工和服務使用者對服務宣傳單張和網頁的意見。地區專責人員也會幫助推廣相關的職員培訓。

- 4.2 就第16.2段所述的意見，對於那些能操廣東話的少數族裔人士，社會福利署認為他們可聯絡中心員工查詢適合他們的活動，而不需單單依賴活動宣傳單張和告示的資料。社會福利署製作的各種服務單張已涵蓋大部分受津助的非政府機構服務，故社會福利署認為要這些單位為所有個別的項目／活動製作以少數族裔語言編製的宣傳資料似乎不太實際。
- 4.3 就第16.3段少數族裔人士就詢問處或社區中心提供傳譯服務的意見，社會福利署表示他們已採取措施，讓少數族裔人士知悉獲得傳譯及翻譯服務的權利，以及獲取社會福利服務的途徑。這些措施包括在詢問處張貼以多種少數族裔語言編製的告示，以及工作人員向所有少數族裔人士在查詢/接受服務時提供以相關少數族裔語言編製的告示副本。此外，社會福利署網頁亦備有這些資料，方便少數族裔人士、市民、社會人士、社會福利署人員及非政府機構獲得有關資訊。
- 4.4. 社會福利署在回應第16.4段所述的意見時，對調查結果的有效性和可靠性有所保留。綜合青少年服務中心一直透過跨界別和跨部門合作，靈活地制定工作計劃及服務優次，以回應社區兒童和青少年，包括少數族裔人士的服務需要。綜合青少年服務中心在2015-16年度的資料顯示，為促進少數族裔人士使用綜合青少年服務中心的服務，在這年度曾聘請43名少數族裔人士在綜合青少年服務中工作，並共有18 623名少數族裔人士接受青少年服務。故此，社會福利署認為綜合青少年服務中心已能讓少數族裔青年參與他們的服務。
- 4.5 社會福利署十分清楚第16.5段所述的一些少數族裔所表達的問題，因此已於二零一六年八月首次向相關服務單位的社工／保障辦事處職員發放一份有關「服務少數族裔人士的備忘錄」，這在第15.2段中已提到。要點是，對於敏感個案而言，社會福利署及非政府機構的綜合家庭服務中心員工在提供服務時，必須積極勸阻少數族裔服務使用者要求其家人或少數族裔朋友擔當他們的「傳譯員」。傳譯和翻譯服務將由社會福利署和非政府機構作出適當的安排。
- 4.6 社會福利署在回應第16.6段所載的意見時指出，雖然長者中心大部分的活動都是以中文進行，但仍有少數族裔長者參與長者中心的不同小組和活動，特別是在有較多少數族裔人口的地區，例如九龍城及油尖旺、屯門、東區及灣仔區。一些小組和活動是特別為少數族裔的長者而設計的。此外，在「老有所為」計劃下有些以融入社區為主題的項目是以少數族裔長者為目標參與者。社會福利署於二零一六年進行了一項調查，蒐集210間長者中心於二零一五年四月至十二月期間為少數族裔人士提供的活動的統計資料，顯示長者中心一直致力為少數族裔長者提供服務。社

會福利署會繼續鼓勵長者中心提供更多以少數族裔語言編寫的社會服務資訊，並提供配合少數族裔長者需要的服務。