



香港工人健康中心
Hong Kong Workers' Health Centre

香港非政府機構職安健狀況 問卷調查

2021

目錄

序言	2
摘要	3
一、調查背景	4
二、調查目的及方法	5-6
三、調查結果	7-17
四、討論	18-20
五、建議	21-22
調查限制	23
參考資料	24-25

序言

香港雖是國際都會，近年城市發展仍在繼續；生活緊張而多樣化，產生了不一般的社會狀況。社會福利更是民生重要課題，除了政府主導政策外，很多市民生活上的細節，透過不同的非政府機構一起協作處理。例如，幼兒、兒童、青少年成長和長者服務，又有如特殊教育、醫療福利、復康、環保、社區發展和各式各樣的社會服務等等。這些服務單位，是由各大、中、小機構企業，不約而同地組成，做着不同的工作，接觸多層面的市民，分別擔起社會的需要與政府供給間的落差。但是，從業人員的職業健康安全，因為多缺乏前瞻的經驗，往往會被延後發展；在近年的工傷紀錄可見一斑，因而增加了社會的負擔，顯示出有待改善的需要。

然而，社會不斷地發展，人口增加；服務單位工作日益繁重。從業人員倍增，職業健康安全情況變得複雜。根據 2011 年普查，社會及個人服務業在 2010 年中，工作人數有近 38 萬；而今，非政府企業數目以萬算，當中僱員已增至 50 餘萬。又據政府 2019 年人力資源推算報告：預期到 2027 年，今天排行第二的社會及個人服務業，人力需求仍在，估計增至近 80 萬人；佔總僱員數目約 20%。今期香港工人健康中心的問卷正好是深入探討不同的非政府機構的職安健表現。所收集的信息，有助於追蹤問題根源，可供業界參考，計劃未來的職安健發展路向。

研究內容，由四個分項範疇組成，分別為：「機構承諾」、「器具及人力資源配套」、「行政與溝通」與及「自身及員工表現」。以問卷形式進行。隨機取樣，作科學分析。所採納的回應數據共有 2116 條，具相當代表性。

總而言之，報告指出「機構內部溝通」最為重要。又如只有溝通但欠缺討論，不作回應，也是徒然。僱員有感被忽略，職安健未及正視。改善的方向可分多方面考慮；包括從教育入手，有助管理層和員工合作，減少彼此誤會。此外監察及巡視也可助直接解決問題。保障員工的健康及安全的工作環境是主要目標；從而對服務質素的提升有着重大的裨益，社會資源亦得以運用適宜。

香港工人健康中心名譽專業顧問

錢棣華先生

摘要

背景及目的

在過去十年間，社會上的非政府組織日益增多，而從事於有關行業的人數及其佔整體勞動人口的比例亦不斷上升，意味若這些工作場所不健康、安全的話，受影響的人數亦會隨之而上漲。然而，市面上與非政府組織的職安健資訊及研究均見不足及過時，相對於其他受社會廣泛認同是「較高風險行業」來說，他們的職業健康安全在社會上也未得太大關注。故此，香港工人健康中心希望透過是次調查更深入探討及比較不同服務類型、不同規模的非政府機構的職安健表現，進而尋找導致差異的因素，以更新有關資訊及數據供業界人士參考，並為這些機構提供進一步改善建議。

調查方法

是次調查以問卷形式向現職於非政府機構的員工收集他們對於機構職安健表現的評分，評分主要由四個分項範疇組成，分別為：「機構承諾」、「器具及人力資源配套」、「行政與溝通」與及「自身及員工表現」。

調查結果

就四個分項範疇而言，受訪者普遍對於「自身及員工表現」較為滿意，對於機構在「行政與溝通」方面的表現則最為不滿。而就是次調查所涵蓋的機構類型而言，不同類型機構的職安健表現存在很大差異，職安健評分最高的是幼兒學校，而評分最低的則是文職類型的非政府機構。其次，大型機構的職安健表現評分遠低於小型機構，與過往不少研究相反。另外，受訪者在規則的遵守方面最為欠佳，而只要主管對違反規矩的員工加以重視、在修訂安全程序時加強員工參與度、器具與人力資源均準備充足，便可有效增加員工遵從安全程序的可能性。最後，是次調查亦發現部分機構出現「有溝通、有討論」的情況，同時員工的安全與健康並未被放置於首位。

建議及總結

機構應加強內部溝通與行政措施，包括在環境巡查、制訂內部安全程序時增加前線員工的參與，更應透過成立職安健委員會來加強溝通及令措施更貼合員工工作日程；另一方面，機構亦應從器具及人力資源方面入手，尤其為接受其他團體捐贈物資時，須留意其是否具備安全設計及需為員工提供相關操作指引與培訓；所有機構都應該定期進行內部工作環境巡查及相關的評估，從而得悉工作場所內與職業健康相關的危害並制訂控制措施，並適時邀請外間顧問機構協助進行外部評核。政策方面，我們建議政府參考外地的法律以加強對本地前線員工的保護，同時加強巡查與執法，增強阻嚇作用，並採取主動的態度接觸這些非政府組織，協助提高香港整體的職安健文化水平。

一、調查背景

面對龐大的人口增長，單靠政府提供的服務難以滿足所有市民的需要，而因著各種類不同服務的需求；在過去十年間，社會上林林總總的非政府組織日益增多，補充各種社會需求，例如長者服務、兒童及青少年服務、復康、社區發展、家庭服務、少數族裔服務等，這些組織按照《香港標準行業分類》大多都屬於「社會及個人服務業」機構。根據香港統計處於 2010 至 2019 年間公布的多份《就業及空缺按季統計報告》[1][2]，被歸類為「社會及個人服務」的機構單位數目相較 2010 年增加了逾 15,000 間，而在 2019 年全港約 384.1 萬名受薪僱員當中，從事於「社會及個人服務」的僱員約有 53.7 萬人，比起十年前大幅增加超過十萬人，佔整體就業人數約 14.0%，意味若這些工作場所不健康、安全的話，受影響的人數亦會隨之而上升。

其次，過往有不少學術期刊的研究 [3] 均指出機構規模與職安健表現成正比，因為機構的規模很大程度上與其經濟能力掛勾，直接影響投放在員工健康與安全的資源，無論是舉辦講座的次數、環境巡查次數等，大型機構往往比中小型機構表現更佳；此外職業安全健康局（下稱：職安局）2001 年一份關於安全委員會在香港企業實施情況的報告曾指出 [4]，具規模、結構及政策較完善的大型機構有較大機會成立職安健委員會，並在機構內持續實施，因而較有可能達致持續討論及改善。然而根據過往本中心到不同非政府組織提供職安健服務的過程中，我們發現機構的規模與職安健政策沒有必然關係，故我們希望是次調查能提供質性數據，探討以中小企為主的香港的非政府組織是否與上述的研究相乎，同時更新有關資訊及數據讓不同行業人士參考。

雖然職安局於 2009 年的「香港企業安全氣候調查」研究報告曾指出「社區、社會及個人服務業」在一眾行業類別中的安全文化表現較優勝 [5]，但翻查勞工處近年的《職業安全及健康統計數字》[6][7] 後則發現，縱然整體上職業傷亡數字有下跌趨勢，但就涵蓋大部分非政府機構的「教育」、「人類保健服務業」及「社會工作服務業」而言，有關數字卻未見起色，其千人意外率在近十年間的跌幅相較所有行業低，可見社會服務業業界在職安健表現或許已出現了逆水行舟、不進則退的現象。另一方面，如早段提到，雖然越來越多人從事非政府組織的工作 [1]，但普遍而言香港與職安健相關的研究大多聚焦於「較高風險行業」上，例如工程界別、建造業、飲食業、清潔業等，與社會服務機構相關的職安健研究不多。

有見及此，本中心希望透過是次調查更深入了解不同服務類型的社會服務機構的職安健表現，包括幼兒服務、老人服務、特殊需要人士服務、家庭服務等，進而互相比較及尋找導致差異的因素，以及探討不同機構規模在職安健表現上的差異，為這些機構提供進一步改進的方向及建議。

二、調查目的及方法

調查目的

本調查旨在：

- 了解香港從事非政府組織的員工對於機構職安健方面的評價，主要從四個角度分析，包括「機構承諾」、「器具及人力資源配套」（於下文簡稱為「器具及資源」）、「行政與溝通」與及「自身及員工表現」；
- 取得本港非政府組織、部分指定行業的職安健表現基線；
- 探討造成職安健表現差別的原因，並提出改善建議；
- 探討影響員工對機構的職安健滿意度的因素。

調查對象

是次調查對象為現職非政府組織的全職受薪員工。受訪者會按照所屬的機構類型大致分為以下類別：

- 「幼兒學校」—幼稚園、幼兒園、幼兒學校
- 「長者住宿服務」—長者安老院舍、老人院
- 「長者非住宿服務」—長者日間中心、日間護理中心、綜合家居照顧服務
- 「幼兒、兒童、青少年及家庭綜合服務（下稱：幼青家）」—托兒所、嬰兒院、綜合服務中心
- 「特殊非住宿服務」—特殊人士日間中心、庇護工場
- 「特殊住宿服務」—特殊人士宿舍、特殊人士護養院
- 「文職及辦公室」—非政府組織的總辦事處
- 「其他」—未能分類至以上類別之機構

機構規模方面則按照以下定義劃分：

- 小型機構：擁有 20 名或以下員工
- 中型機構：擁有 21 至 40 名員工
- 大型機構：擁有 40 名以上員工

調查方法

是次調查採用了隨機抽樣 (Random Sampling) 模式，於 2019 年 5 月至 2020 年 3 月期間，利用過往提供服務期間所收集的資料向現職於非牟利或非政府機構發出問卷邀請，並由機構主管協助分發予不同年資、職位、年齡的員工。

問卷分為兩部分、合共 21 條選擇題。第一部分（共 17 題）主要為受訪者對於現職機構在職安健不同範疇的表現，包括機構承諾、器具及人力資源配套、行政與溝通、自身及員工表現，主要參考自《Safety Climate Tool》(HSE)、《建造業工作安全氣候指數調查軟件》(職安局) 等；第二部分（共 4 題）則收集受訪者的個人背景資料。

資料處理及數據分析

由於是次調查核心為機構的職安健表現，故只要受訪者在問卷第一部分回應率高於 90%（即 16 題），問卷便會被採納作進一步分析，這些問卷均以「IBM SPSS Statistics 21」進行輸入、數據整理及分析。

三、調查結果

是次調查共派發 2350 份問卷，收回 2134 份問卷，當中 2116 份被採納作進一步分析。

A. 背景資料

表一顯示了受訪者工作的背景因素，包括性別、年齡、教育程度、工作年資的分布。在是次調查當中，女性佔了大多數 (85.0%)，參考香港統計處的《綜合住戶統計調查按季統計報告—2019 年第二季》，從事「教育」和「人類保健及社會工作活動」的就業人口當中同樣以女性大幅度拋離男性；另外，大多數受訪者的年齡界乎 21 至 65 歲之間 (99.1%)，而接近一半受訪者擁有大專程度或以上的學歷 (45.3%)，我們將受訪者的年齡及教育程度與 2019 年的就業人口特徵分布作比對，發現受訪者與該年的就業人口特徵分布相當接近，這些都顯示是次調查數據具一定代表性（表一）。

表一：受訪者背景資料

	人數	百分比 (%) [#]
性別 (n=1984)		
男	297	15.0
女	1689	85.0
年齡組別 (n=1968)		
20 歲或以下	11	0.6
21 至 35 歲	677	34.4
36 至 50 歲	762	38.7
51 至 65 歲	511	26.0
65 歲或以上	7	0.4
教育程度 (n=1968)		
從沒有接受教育	9	0.5
小學程度	188	9.6
中三程度	368	18.7
中五程度	404	20.5
預科 / 新高中程度	107	5.4
大專程度或以上	892	45.3
在現職機構工作年資 (n=1952)		
未滿 1 年	350	17.9
1 年至 3 年以下	444	22.7
3 年至 5 年以下	207	10.6
5 年至 7 年以下	181	9.3
7 年至 9 年以下	162	8.3
9 年或以上	608	31.1

[#] 所有百分比準確至小數點後一個位

表二顯示受訪者所屬機構的服務性質及機構規模的分佈，參與是次調查的受訪者當中較多是來自幼兒教育機構 (34.3%) 及長者住宿服務機構 (23.7%)；機構規模方面，較多受訪者所屬的機構規模界乎 21 至 40 人之間，而來自於擁有 20 名員工以下的小機構或 40 人以上的大機構的受訪者人數則大致相約。(表二)

表二：受訪者所屬機構背景

	人數	百分比 (%) [#]
現職機構服務類型 (n=2116)		
幼兒學校	725	34.3
長者住宿	502	23.7
長者非住宿	105	5.0
幼青家	158	7.5
特殊非住宿	212	10.0
特殊住宿	119	5.6
文職辦公室	266	12.6
其他	29	1.4
現職機構規模 (n=2116)		
20 人或以下	632	29.9
21 至 40 人	918	43.4
40 人以上	566	26.7

[#]所有百分比準確至小數點後一個位

B. 受訪者對機構職安健各範疇表現的認同

綜觀而言，受訪者對所屬機構整體職安健表現滿意度平均得分为 65.8 (滿分为 100 分)；而 4 個分項範疇的個別滿意度依次為：「自身及同事」—70.5 分；「機構承諾」—68.0 分；「器具及資源」—64.3 分和「行政與溝通」—60.7 分。(表三)

表三：整體及分類範疇上的滿意度平均分

	整體滿意度	機構承諾	器具及資源	行政與溝通	自身及同事
平均得分 (100 分為滿分)	65.8	68.0	64.3	60.7	70.5

[#]所有百分比準確至小數點後一個位

表四至表七顯示受訪者在不同職安健範疇上的回應。在機構的職安健承諾方面，八成受訪者認同機構在決策時有嘗試從員工的健康安全角度出發，但被問到「健康安全是否首要考慮因素」時同意率則只得 63.0%。而本部份得分最低的是第 5 題，有 13.7% 受訪者人覺得機構並不常檢討或落實預防職業傷病的措施。(表四)

表四：與機構職安健承諾相關題目的回應

	同意 N (%)	中立 N (%)	不同意 N (%)	總數 N (%)
Q1 機構有將員工的健康安全放於首位	1334 (63.0)	454 (21.5)	328 (15.5)	2116 (100.0)
Q2 機構在決策時有從員工的健康安全角度作考量	1692 (80.0)	349 (16.5)	75 (3.5)	2116 (100.0)
Q3 機構積極向員工徵集職安健的改善建議	1462 (69.1)	577 (27.3)	76 (3.6)	2115 (100.0)
Q4 主管不會對違反健康安全工作程序的員工坐視不理	1409 (66.7)	538 (25.5)	164 (7.8)	2111 (100.0)
Q5 機構有恆常檢討並落實執行各種防止意外和疾病的措施	1295 (61.2)	532 (25.1)	289 (13.7)	2116 (100.0)

[#]所有百分比準確至小數點後一個位

就器具及人力資源配套而言，受訪者在三道題目的回應大致相約，同意率均界乎 60 至 70 之間。(表五)

表五：與機構器具及人力資源配套相關題目的回應

	同意 N (%)	中立 N (%)	不同意 N (%)	總數 N (%)
Q6 機構有準備好安全程序中列明必須使用的器具讓我們拿取使用	1358 (64.2)	600 (28.4)	158 (7.5)	2116 (100.0)
Q7 機構有安排足夠人手來確保工序能健康安全地進行	1297 (61.3)	652 (30.8)	167 (7.9)	2116 (100.0)
Q8 機構有為健康和安全管理預留充足資源	1424 (67.5)	595 (28.2)	92 (4.4)	2111 (100.0)

[#]所有百分比準確至小數點後一個位

在是次調查中表現最遜色的是機構的行政與溝通，同意率第二低的題目亦來自於本部分，即是第 10 題「機構所訂立的安全工作程序或守則易於跟從」(46.4%)，同意率不到一半；此外，認同直屬上司常與下屬討論職安健事宜的受訪者人數則僅好過半 (57.6%)。(表六)

表六：與機構行政與溝通相關題目的回應

	同意 N (%)	中立 N (%)	不同意 N (%)	總數 N (%)
Q9 就職安健事宜（如風險評估、制定及修改安全程序），機構容許員工參與和給予意見	1337 (63.2)	636 (30.1)	143 (6.8)	2116 (100.0)
Q10 機構所訂立的安全工作程序或守則易於跟從	981 (46.4)	810 (38.3)	325 (15.4)	2116 (100.0)
Q11 在機構的職安健問題上，管理層和員工保持緊密溝通	1453 (68.7)	568 (26.8)	95 (4.5)	2116 (100.0)
Q12 直屬上司常常與下屬討論工作場所中的職安健事宜	1215 (57.6)	735 (34.8)	161 (7.6)	2111 (100.0)
Q13 機構有就各緊急情況設立完善的應對方案	1440 (68.1)	578 (27.3)	98 (4.6)	2116 (100.0)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

如早段提到，受訪者對於機構內同事及自身表現最感滿意，而在 17 條問題當中，滿意度最高的題目均來自於這範疇，分別是第 16 題 (85.5%) 及第 14 題 (85.0%)，受訪者大致上認同機構內的員工（包括自己）普遍都會因應工作所需配戴合適的個人防護裝備，以及所有事件事故（不論其大小）均會向上司匯報。然而，同意率最低的題目（第 17 題）同樣來自本部分，認同「身邊的同事都妥善遵守機構制定的安全工作守則」的受訪者不到一半。(表七)

表七：與機構同事及自身表現相關題目的回應

	同意 N (%)	中立 N (%)	不同意 N (%)	總數 N (%)
Q14 我和同事都會因應工作性質及需要，適當地使用個人防護裝備	1799 (85.0)	250 (11.8)	67 (3.2)	2116 (100.0)
Q15 我認同妥善遵守安全工作守則或程序有助於預防傷病	1451 (68.6)	529 (25.0)	136 (6.4)	2116 (100.0)
Q16 不論發生各種大小輕重的意外，我和同事都會向上司或主管匯報	1804 (85.5)	248 (11.7)	59 (2.8)	2111 (100.0)
Q17 身邊的同事都妥善遵守機構制定的安全工作守則	914 (43.3)	840 (39.8)	357 (16.9)	2111 (100.0)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

C. 不同行業在職安健滿意度的差異

透過 Welch 變異數分析 (Welch ANOVA)，發現不論是整體職安健表現還是在四個分項當中，不同行業之間的滿意度平均得分差異很大，這些差異在統計學而言都是顯著的 ($p<0.001$)。當中對所屬機構最感滿意的是從事幼兒教育的受訪者，整體滿意度得分達 74.3 分，較所有行業平均分高出 12.9%，而且在每個分項範疇當中均獲得 70.0 分或以上；相反，得分最低的是在文職及辦公室類處所工作的受訪者，整體滿意度只有 46.6 分，比起行業平均分低 29.1%，在行政與溝通方面的分數更低於 40 分，較行業平均低 34.4%，反映從事文職類行業的受訪者認為機構內的行政與溝通存在最大改進空間。(表八)

服務對象相似的機構類型之間的職安健表現得分差別不大，包括「特殊住宿」與「特殊非住宿」(平均差 = 3.0)，及「長者住宿」與「長者非住宿」(平均差 = 3.2)；但在服務對象同為幼兒及兒童的「幼兒學校」與「幼青家」之間，平均值差距足足 9.4 分。另外，我們亦發現部分服務性質接近的機構類別在分數上出現明顯的差異，例如同為非住宿服務的「長者非住宿」與「特殊非住宿」，兩者之間平均滿意度差距高達 12.8 分；而「長者住宿」則比「特殊住宿」得分高出 6.6 分。(表八)

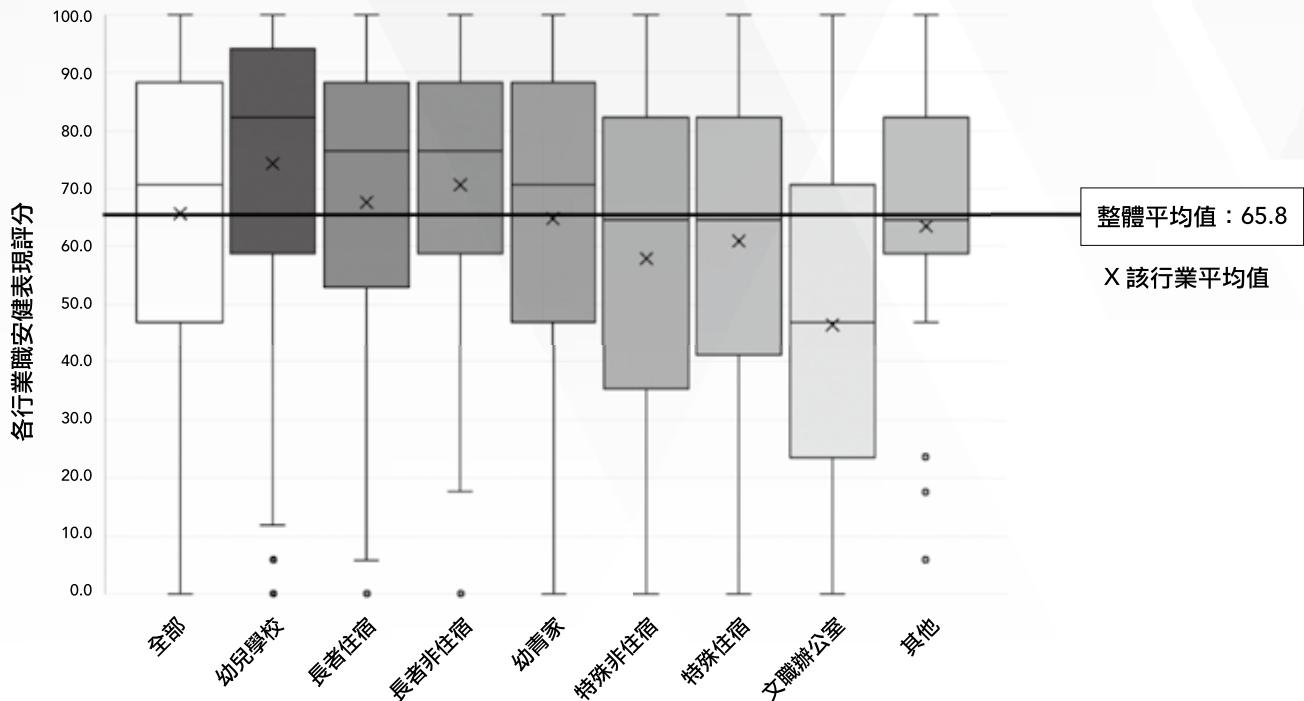
表八：不同機構類別在整體及分項的職安健滿意度平均值

	整體滿意度 平均得分	僱主承諾	器具及資源	行政與溝通	自身及同事
所有機構類別	65.8	68.0	64.3	60.7	70.5
幼兒學校	74.3	76.3	72.8	70.0	78.2
長者住宿	67.5	69.4	66.4	63.1	71.5
長者非住宿	70.7	75.2	66.7	66.5	73.3
幼青家	64.9	65.8	62.2	60.5	71.2
特殊非住宿	57.9	59.7	57.9	51.0	64.4
特殊住宿	60.9	61.5	61.3	55.1	67.0
文職辦公室	46.6	50.2	43.7	39.8	53.0
其他	63.5	69.7	62.1	53.8	69.0
F- 值	33.615	23.739	18.629	28.996	24.517
p- 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

* 所有百分比準確至小數點後一個位

圖一顯示各行業之間在整體職安健表現評分的分布（圖一）。

圖一：各行業對機構整體職安健表現滿意度比較



D. 不同機構規模在職安健滿意度的差異

不同機構規模在整體職安健滿意度及各個分項範疇的差異均顯著。橫跨所有規模當中，得分最高的是擁有 20 名或以下員工的小型機構（平均得分 =70.8），此類規模的機構除了在第 1 題及第 3 題之外，在其餘題目的同意率均為最高；而在整體及各個分項範疇得分最低的是擁有 40 名以上員工的大型機構（平均得分 =59.1），其在「行政與溝通」方面足足比整體平均得分低 7.5 分 (12.3%)；同時，就題目而言，小型機構的主管對於違反健康安全工作程序的員工較為注重（第 4 題），直屬上司亦較多與下屬討論工作場所中的職安健事宜（第 12 題），同意率分別較大型機構高 50.8% 及 27.6%；另外，來自於大型機構的受訪者當中僅得 32.4% 認同安全工作守則有被員工嚴格遵守（第 17 題）。（表九、表十）

表九：機構規模與職安健滿意度的關係

機構規模	整體滿意度	僱主承諾 平均得分	器具及資源 平均得分	行政與溝通	自身及同事
所有規模	65.8	68.0	64.3	60.8	70.5
小型機構	70.8	73.0	67.9	66.2	75.9
中型機構	66.4	68.7	64.8	61.6	70.9
大型機構	59.1	61.1	59.3	53.3	63.9

所有百分比準確至小數點後一個位

表十：來自不同規模機構的受訪者在各分題的同意率百分比

題號	小型機構	中型機構	大型機構
Q1	68.0%	60.8%	61.1%
Q2	84.8%	80.3%	74.0%
Q3	68.1%	71.0%	67.1%
Q4	76.3%	70.0%	50.6%
Q5	67.9%	61.5%	53.2%
Q6	67.9%	63.6%	61.0%
Q7	64.4%	62.5%	55.8%
Q8	71.5%	68.2%	61.7%
Q9	68.4%	62.5%	58.5%
Q10	51.7%	47.4%	38.7%
Q11	75.6%	69.4%	59.7%
Q12	61.9%	60.1%	48.5%
Q13	73.4%	68.5%	61.3%
Q14	89.4%	84.3%	81.3%
Q15	73.1%	69.5%	62.0%
Q16	89.7%	85.4%	80.7%
Q17	51.4%	44.3%	32.4%

*所有百分比準確至小數點後一個位

E. 其他因素

年齡方面，職安健滿意度平均得分大致隨著年齡增長而上升。(表十一)

表十一：年齡與職安健滿意度的關係

年齡組別 (n=1968)	平均得分
20 歲或以下	61.5
21 至 35 歲	65.0
36 至 50 歲	66.3
50 至 65 歲	66.0
65 歲以上	71.4

於現職機構工作少於 1 年的受訪者對職安健的滿意度最高 (69.0 分)，而最低分的則為「7 年至 9 年以下」組別 (60.5 分)，兩者之間相差 8.5 分。其餘組別則分別不大。(表十二)

表十二：於現職機構工作年資與職安健滿意度的關係

工作年資組別 (n=1952)	平均得分
少於 1 年	69.0
1 年至 3 年以下	65.1
3 年至 5 年以下	65.6
5 年至 7 年以下	65.9
7 年至 9 年以下	60.5
9 年以上	66.6

就教育程度而言，「從沒有接受教育」的受訪者對機構的職安健表現較為不滿意，其餘接受小學程度教育或以上的受訪者對機構的職安健表現均沒有明顯差別。（表十三）

表十三：受訪者教育程度與職安健滿意度的關係

最高教育程度組別 (n=1968)	平均得分
從沒接受教育	55.5
小學程度	64.6
中三程度	66.6
中五程度	63.8
預科 / 新高中程度	65.2
大專程度或以上	66.4

F. 影響員工是否遵守規矩的因素

由於是次調查發現受訪者在規則的遵守方面表現最為欠佳，我們進一步探討各個可能與此有關的因素。交叉列表分析發現數個個別因素對於員工是否遵守內部職安健守則或程序的影響，結果發現若主管正視員工違反安全工作程序的問題，員工妥善遵守規矩的機會大幅提高 5.06 倍。（表十四）

表十四：第 4 題和第 17 題的交叉列表

	主管不會對違反健康安全工作程序的員工			p- 值	
	同意	坐視不理 N (%)			
		中立 / 不同意	總數		
身邊的同事都有妥 善遵守由公司制定 的安全工作守則或 程序	同意	832 (39.4)	82 (3.9)	914 (43.3)	
	中立 / 不同意	577 (27.3)	620 (29.4)	1197 (56.7) <0.001	
	總數	1409 (66.7)	702 (33.3)	2111 (100.0)	

* 所有百分比準確至小數點後一個位

另外，若公司所訂立的工作守則易於跟從，以及在制定及修改安全程序時讓員工參與其中，同樣會增加有關規定被遵守的機會，分別為 2.46 倍及 1.94 倍。(表十五、表十六)

表十五：第 10 題和第 17 題的交叉列表

	公司訂立的安全工作守則或程序易於遵守			p- 值
	同意	N (%) 中立 / 不同意	總數	
身邊的同事都有妥 善遵守由公司制定 的安全工作守則或 程序	同意	621 (29.4)	293 (13.9)	914 (43.3)
	中立 / 不同意	355 (16.8)	842 (39.9)	1197 (56.7) <0.001
	總數	976 (46.2)	1135 (53.8)	2111 (100)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

表十六：第 9 題和第 17 題的交叉列表

	制定及修改安全程序時，曾參與或徵求過意見			p- 值
	同意	N (%) 中立 / 不同意	總數	
身邊的同事都有妥 善遵守由公司制定 的安全工作守則或 程序	同意	702 (33.3)	212 (10.0)	914 (43.3)
	中立 / 不同意	630 (29.8)	567 (26.9)	1197 (56.7) <0.001
	總數	1332 (63.1)	779 (36.9)	2111 (100)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

而機構準備好安全程序所需的的工具與及向員工廣納職安健方面的意見則有助令員工覺得遵守規矩並非難事，值比分別為 1.97 和 1.80。(表十七、表十八)

表十七：第 6 題和第 10 題的交叉列表

	機構所訂立的安全工作程序或守則易於跟從			p- 值
	同意	N (%) 中立 / 不同意	總數	
機構有準備好安全 程序中列明必須使 用的器具讓我們拿 取使用	同意	750 (35.5)	231 (10.9)	981 (46.4)
	中立 / 不同意	608 (28.7)	527 (24.9)	1135 (53.6) <0.001
	總數	1358 (64.2)	758 (35.8)	2116 (100.0)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

表十八：第 3 題和第 10 題的交叉列表

	機構所訂立的安全工作程序或守則易於跟從			p- 值	
	同意	N (%)	總數		
		中立 / 不同意			
機構積極向員工徵集職安健的改善建議	同意	785 (37.1)	195 (9.2)	980 (46.3)	
	中立 / 不同意	677 (32.0)	458 (21.7)	1135 (53.7) <0.001	
	總數	1462 (69.1)	653 (30.9)	2115 (100.0)	

* 所有百分比準確至小數點後一個位

此外，若機構在器具及人力資源方面準備妥當，最終員工能正確及適當運用個人防護裝備的機會較未能提供所需器具的機構高出達 3.741 倍。(表十九)

表十九：第 6 題和第 14 題的交叉列表

	我和同事都會因應工作性質及需要，適當地使用個人防護裝備			p- 值	
	同意	N (%)	總數		
		中立 / 不同意			
機構有準備好安全程序中列明必須使用的器具讓我們拿取使用	同意	1240 (58.6)	118 (5.6)	1358 (64.2)	
	中立 / 不同意	559 (26.4)	199 (9.4)	758 (35.8) <0.001	
	總數	1799 (85.0)	317 (15.0)	2116 (100.0)	

* 所有百分比準確至小數點後一個位

G. 機構內的溝通及承諾

在 11 題和 12 題的交叉列表中，超過 75% 受訪者對這兩道題目作出了一樣的回應（即同時認同「上司與下屬溝通頻密」及「上司與下屬經常討論」，或者同時反對上述兩點），然而，有 17.8% 受訪者在認同管理層與員工之間溝通緊密的同時，卻不認為上司與下屬有經常討論職安健事項，反映出「有溝通、欠討論」的現象。（表二十）

表二十：第 11 題和第 12 題的交叉列表

	直屬上司常常與下屬討論工作場所中的職安健事宜 N (%)			總數
	同意	中立 / 不同意		
在機構的職安健問題上，管理層和員工保持緊密溝通	同意	1072 (50.8)	376 (17.8)	1448 (68.6)
	中立 / 不同意	143 (6.8)	520 (24.6)	663 (31.4)
	總數	1215 (57.6)	896 (42.4)	2111 (100.0)

* 所有百分比準確至小數點後一個位

另一邊廂，認同機構在決策時會將職安健納入考慮範圍的 1692 名受訪者當中，接近三成覺得職安健並非居於首位。（表二十一）

表二十一：受訪者對第 1、2 題的回應



* 所有百分比準確至小數點後一個位

四、討論

是次調查發現受訪者對所屬機構的職安健評分大約為 65.8 分，受訪者普遍對於自身及同事的表現較為滿意，對機構的行政與溝通則最為不滿。

各服務類型機構在職安健表現存在差異

整體而言，從事於不同服務類型機構的受訪者對於機構的職安健表現有很大差別，幼兒學校在是次調查的機構類別中表現較為出眾，緊隨其後的是長者服務及特殊人士服務單位；相反，文職及辦公室類的服務單位表現則較遜色，我們認為這可能與本港對不同服務類別機構的要求有關。

一般而言，辦學團體、長者服務機構及特殊服務機構除了受法例 509 章《職業安全及健康條例》規管外，不同政府部門對這些機構均有各自的要求，當中部分包含與工作場所內人士的健康安全相關的規條，所以機構在制訂各種制度時理應已將相關規條一併考慮，例子包括：社會福利署的《服務質素標準》標準 9[8]、衛生署分別發放予安老院、學校／幼稚園／幼稚園暨幼兒中心／幼兒中心、殘疾人士院舍等的《預防傳染病指引》[9][10][11]、教育局的《學前機構辦學手冊》[12] 等等，故在職安健意識、管理制度與保護措施均會相對較完善；相反，文職類別的辦公室如非屬於社會福利處資助服務單位，則不受外來的規則限制。

另一個影響各類型機構的職安健表現的因素是業界在「感知風險水平」上的差異，一般情況之下，屬社會認同較高危工種或工作環境較多變的機構對員工的安全健康會予以較高重視，以院舍為例，院舍員工通常面對的職業性危害包括大量扶抱、移動重物、針刺意外、化學性危害、傳染病等 [13]，不論是管理層還是前線員工都不難察覺有關危害有可能帶來的風險，故在預防措施及個人防護裝備等均會較齊全；反之，人們普遍認為文職辦公室屬於「較安全」的工作間，這些機構的管理層以至其員工對工作間內的「感知風險」亦相對較低，因而忽略常見的職業性危害—不良工作姿勢導致的筋肌勞損或工作環境管理不善引伸的問題 [14]，導致這些文職類辦公室未有就相關危害制訂相應的控制措施。

機構規模影響其在職安健的表現

過往不少研究指出機構的規模越大，職安健的表現往往較佳，因為不論是投放在職安健上的硬件配套、人力資源、組織架構等都較為完善，而這些機構能成功籌組內部職安健委員會的比率亦較高 [4]，但是次調查發現本港非政府組織的規模與職安健表現評分則呈相反現象，擁有少於 20 名員工的小型機構在整體職安健滿意度，以致其餘分項範疇均較 40 人以上的大型機構高出約 10 分，與過往文獻及研究剛好相反 [5]。翻查不同機構規模在各個分題中的表現，發現大型機構在第 4 題「主

管不會對違反健康安全工作程序的員工坐視不理」和第 12 題「直屬上司常常與下屬討論工作場所中的職安健事宜」的同意率均大幅度較中小型機構低，我們推測這可能與大型機構的管理層監督、組織架構、溝通的方式息息相關。

首先，管理層的監督在維持職安健水平扮演重要角色，是次調查發現主管的監督與機構內的員工是否遵守安全工作守則有很大關連，若管理層正視違規問題，員工妥善跟從內部規矩的機會可提高 5 倍。就員工人數較少的機構而言，管理及指導會相對比較容易，甚至能夠做到「手把手」模式指導員工；相反，當員工人數上升時，一名主管可能須同時監管多名前線員工，令主管能夠觀察到不安全行為的機會大大減低，或這樣將嚴重影響管理層能否充分發揮監督下屬的職能，而員工或會因主管的疏忽而漠視安全工作流程的重要性，造成惡性循環，最終令大型機構在職安健評分未如中小型機構般理想。

另一方面，接近兩成受訪者表示雖然他們認為管理層與前線員工有充分溝通，唯不認為彼此之間存在足夠討論空間，這反映了「有溝通、欠討論」的問題，而透過是次調查，我們同時發現提高員工參與度能有助提高不同安全程序或規矩的可行性至大約 2 倍，員工跟從安全程序的機會亦會受到正面影響。其中一個導致這現象的原因是常見於大型機構的「單向模式溝通」[15]，大型機構的組織管理架構普遍較完整，職位階層間的區別亦較為突出，這類機構多採取「由上而下」的管理策略以達致有效管治，在訊息傳達方面多數是以由管理層下達予前線員工的「單向溝通」為主，變相減低前線員工在職安健制度上的參與；同時，由於大型機構的員工及不同職位之間的分層較多，前線員工與最高管理層之間多重分隔，以致他們的意見難以有效地反映予管理層，同時管理層亦難以因應情況作出迅速應變，造成措施滯後或不合時宜的情況。反之，正因為小型機構內員工人數不多，管治架構亦相對較簡單，不同階層之間的員工溝通更頻繁、更深入，前線員工的意見很容易被反映到管理層手上，員工一旦發現安全指引出現執行困難或其他職安健問題時，管理層旋即可因應情況作出應變。

職安健仍未得到關注 預防措施互相脫軌

是次調查同時發現了兩個值得探討的問題，第一，有 13.7% 受訪者不同意機構在制定政策時有從他們的健康安全角度出發，而即使其餘約八成受訪者覺得機構有從員工的安全與健康角度考量，這些受訪者之中有接近三成人認為員工的安全健康並未被放置於首位，反映僱主或管理層在進行內部決策時或許會被其他因素蓋過員工健康安全的重要性，例如是工作效率、收益、人力資源分配、服務使用者的觀感等等，這某程度上反映出有關政府部門及機構的宣傳仍未發揮最大效用。

第二，如早段提到，大部分服務對象或服務類型相近的機構在職安健表現評分均沒有明顯差別，與我們的預期一樣，因為這些服務對象或服務類型相似的機構在社會資源、接受的資助、單位內設施、結構等非常接近，需要遵從的指引亦大同小異，令這些機構間的職安健表現差別不明顯。然而，

當中同為提供日間服務的「長者非住宿服務」及「特殊非住宿服務」類別的機構則出現 12.8 分之評分差別，進一步按題目表現分析後，發現「特殊非住宿服務」機構在主管監督和跨階層員工討論均大幅度比「長者非住宿服務」欠佳，兩者的同意率分別相差 25.3% 和 28.0%，反映即使兩者同樣擁有足夠的人力資源配套（第 7 題，相差少於 2%），若然未能配合有效督導與其他行政措施，最終將會造成莫大的表現差異。

除此以外，超過六成受訪者表示認同機構有準備程序所需的個人防護裝備供他們使用，但他們當中卻有一半人覺得工作安全程序難以跟從，這意味著機構即使在器具及人力資源資源上準備妥當，若然行政措施未能加以指示及引導，便會令硬軟件配套兩方面出現不協調，最終令該些器具及人力資源形同虛設。其中一個可能性是機構已有存備工具予員工使用，但卻未有張貼告示表明其位置或使用方法，或者有關工作指引過於艱澀難明，導致員工縱使了解自己的進行的工序需要使用個人防護裝備，卻因不知其擺放位置或使用方法而導致最終未能跟從有關安全工作守則。以上兩點均說明就機構的職安健發展而言，機構對員工的承諾、行政措施與溝通、器具與人力資源以及所有員工同樣舉足輕重，各方面的互相配合至關重要。

五、建議

機構應加強內部溝通與行政措施 並成立職安健委員會

是次調查發現非政府組織最為欠缺的是合適的行政措施與溝通，尤其在制定安全程序時未有考慮其適切性，以致員工覺得難以適從，此情況對於部分學歷程度較低的前線員工而言尤其關鍵，最終導致身邊的同事甚至員工自身都未有跟從這些安全程序來工作。而參考國際勞工組織發出的指引，員工參與是職安健管理的關鍵元素 [16]，我們建議機構在日常制定安全守則的過程應容許更多員工參與，包括前期的意見收集、討論如何將安全程序融入到工作流程、措施落實後有否衍生新的危害或造成不便、與及後期的修訂等等，從而有助確保有關措施不會過於「離地」，亦可以大大提高員工能夠跟從的機會。另一方面，機構需要明白雖然管理階層在職能與責任上負責管理工作，但沒有人會比前線員工更加了解日常工作流程、更能洞察各種現有或潛在的職安健危害與風險，因此，機構亦應考慮在進行工作環境巡察的時候添加前線員工的參與，提高巡查效益。同時，機構應該積極成立內部職安健小組或委員會，透過邀請不同階層和工種的員工加入有關小組，能進一步促進機構內各階層員工之間的溝通及讓管理層更直接地收集至不同聲音、更深入了解前線員工工作時面對的實際困難和需要，從而制定合適的職安健措施，例如因應員工的需求購置合適的設備及安排適用的講座來填補器具和知識上的不足，使整個職安健制度能更貼近員工訴求，提高員工依從的機會；而根據本中心多年協助不同機構成立內部職安健委員會的經驗亦有同樣的觀察。

改善硬軟件配套 將員工健康安全置於首位

器具及人力資源配套方面，機構應按照工序所需安排足夠的人手，以免員工因勉強應付工作而引起意外或受傷；另一方面，機構應確保物資採購過程以安全為大原則，即使是接受其他機構捐贈，在安排有關員工使用之前必須先了解該工具是否已具有安全設計，而更重要的是與軟件配套或行政措施互相配合，例如在購入新裝備或機器後貼上相關使用守則及為員工提供合適培訓，避免員工在使用時發生意外。在個人防護措施方面，由於防護裝備與員工最終能否徹底跟從安全程序工作息息相關，機構應該為其員工提供所有危險工序需使用到的護具，並將其放置於當眼位置以提示同事使用。而當遇上機構內部員工未能負擔的工作時，亦應透過妥善的承辦商管理，將有關工作外判予專業人員。

此外，雖然僱主有絕對責任保障其員工的健康與安全，但員工自身亦應盡量配合僱主或管理層訂立的保護措施，如妥善跟從安全工作指引、善用機構提供的個人防護裝備等等，同時亦應積極觀察及反映工作範圍內的職安健危害，協助機構改善整體職安健水平。最後，在機構的承諾方面，我們希望所有機構均積極地將員工健康安全列為機構的承諾與宗旨之一、與機構的服務指標齊頭並進之餘，同時亦正視《職業安全及健康條例》所賦予的責任，以行動實踐承諾，不但可減低人力資源

因意外、工傷和職業病等而導致的不必要耗損，更能有助提升服務質素，為進一步擴展機構服務打下良好基礎。

避免忽略職業健康的重要性

是次調查發現屬於「較高危行業」的長者服務、幼兒教育、特殊服務對職安健普遍較為重視，而「感知風險」較低、常被誤導為相對「較安全」的文職及辦公室類型機構則未如理想，這反映的不單是非政府組織的問題，而是香港整體的氛圍都以職業安全為主，誤以為可在職安健與「零意外」之間畫上等號，事實上職業健康同樣不應被忽視，即使是文職類型的工作場所同樣可以潛藏著各種職業性危害，包括因設備擺放位置未能配合正確姿勢而導致的筋肌勞損不適、因未能有效抽走工作間內的化學品氣霧或粒子而誘發的呼吸系統疾病、光線分佈不均或太暗所造成的眼睛問題等 [14]，這些不良健康後果往往都因為機構對職業健康的不了解而被忽略，或在單位的前期建造及設計過程中未有從機構未來發展和使用者的健康與安全角度深入地預計和評估考量所致。此外，為更適時發現欠妥之處和有否可進一步改善空間，除法例規定的《體力處理操作風險評估》及《顯示屏幕設備風險評估》外，所有機構都應該定期進行內部工作環境巡查及相關的評估，以得悉工作場所內與職業健康相關的危害，從而制訂控制及預防措施；機構亦可適時邀請外間顧問機構協助進行外部評核，亦有助將外界的良好措施引入予以改進自身，避免墨守成規、裹足不前。

政府及相關組織應於非工廠及工業經營處所加強推廣職安健文化

另外，不得不提的是政府及相關專業機構在推廣及教育上的責任。由職安局的網站可見，提供予地盤工作者或機構的資訊佔了絕大多數比例，而眾所周知香港的非牟利或非政府組織大多數都不屬於工廠或工業經營類的處所，專門為這些工作場所而設的研究或資料則因而少之又少，令這些機構難以掌握與其性質或類別相關的資訊。根據職安局的網頁顯示，對上一次針對「個人及社區服務行業」出版的刊物已是 2005 年 [17]，其後在 2008 年亦只就教師、安老院護理員等個別行業出版數份教育套件 [18][19][20]。

縱使因工作性質或服務對象所帶來的危險不會有太大改變，但隨著科技不斷進步，工作間內所使用的機器、程序等都出現不少轉變，有關的教育套件經過 10 多年的時間或許已變得不合適宜；此外，過去亦曾有不少意見反映該些「罐頭式」資訊流於表面，內容更欠缺具體性及深度，甚至令讀者覺得「得物無所用」。所以，職安局應更充分履行香港法例列明的責任，積極推廣不同工作場所的職業健康與安全，並就這些不同類型的服務進行調查，以辨識各行各業不同的需要和提供相關協助。另一方面，雖然勞工處現時有提供免費外展講座予坊間機構報名參加，但是這些講座將機構的人數下限設為 30 人，意味著 30 人以下的較小型機構無法受惠於此項服務，然而小型機構正是在資

源方面較匱乏、更有需要支援的一群，故我們建議勞工處將有關的講座人數門檻降低，使小型機構亦能從中受惠，避免資源錯配。

此外，我們建議從法例方面入手，按照現行的職安健法例，工作環境巡查仍屬建議或呼籲性質，有機會令社會忽視其在職安健預防的重要性。因此政府可參考外地的法律以加強對本地前線員工的保護，如英國 “The Management of Health and Safety at Work Regulation 1999” 訂明 [21]，若任何企業人數達 5 人或以上均必須為工作間進行環境風險評估，以有效識別危害及保護被牽涉其中的員工。最後，勞工處作為擁有大量職安健專業人員團隊、兼為執法的機關，亦應加強對巡查與執法，增強阻嚇作用，同時採取主動的態度接觸這些非政府組織，協助提高香港整體的職安健文化水平。

調查限制

由於本中心的服務性質是職安健推廣，故我們接觸到的受訪者的所屬機構很大可能已就職安健方面曾作不同程度的付出及關注，導致整體評分有機會較實際水平為高，但這並不影響調查中不同行業間或其餘各項因素之間的比較。

參考資料

1. 政府統計處。2019年9月就業及空缺按季統計報告。2019。擷取自：<https://www.statistics.gov.hk/pub/B10500032019QQ03B0100.pdf>
2. 政府統計處。2011年9月就業及空缺按季統計報告。2011。擷取自：<https://www.statistics.gov.hk/pub/B10500032011QQ03B0100.pdf>
3. Anthony M., John L. (2014). Effect of Company Size on Occupational Health and Safety. International Journal of Construction Management 4(1):29-39.
4. 職業安全健康局。安全委員會在香港企業機構實施情況的問卷調查。2003。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/OSHInformation/research25.pdf
5. 職業安全健康局。「香港企業安全氣候調查」研究結果。2009。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/OSHInformation/Territory-wide%20Safety%20Climate%20in%20Hong%20Kong%20-Final.pdf
6. 勞工處。《職業安全及健康統計數字 2019》。2019。
7. 勞工處。《職業安全及健康統計數字 2011》。2011。
8. 社會福利署。《服務質素標準（標準）及準則》。2001。擷取自：<https://www.swd.gov.hk/doc/ngo/1-SQS.pdf>
9. 衛生署。《安老院舍預防傳染病指引》。2019 [修訂]。擷取自：https://www.chp.gov.hk/files/pdf/guidelines_on_prevention_of.communicable_diseases_in_residential_care_homes_for_the_elderly_chi_part7.pdf
10. 衛生署。《學校／幼稚園／幼稚園暨幼兒中心／幼兒中心預防傳染病指引》。2019 [修訂]。擷取自：https://www.chp.gov.hk/files/pdf/guidelines_on_prevention_of.communicable_diseases_in_schools_kindergartens_kindergartens_cum_child_care-centres_child_are_centres_chi.pdf
11. 衛生署。《給殘疾人士院舍的預防傳染病指引》。2019 [修訂]。擷取自：https://www.chp.gov.hk/files/pdf/guideline_prevention_of.communicable_diseases_rchd_chi.pdf
12. 教育局。《學前機構辦學手冊 第 2.1 版》。2020。擷取自：https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/edu-system/preprimary-kindergarten/overview/Operation_Manual_chi.pdf

13. Health & Safety Authority. Nursing Home Hazards. 2020 [Cited 10 November 2020]. Available from: https://www.hsa.ie/eng/Your_Industry/Healthcare_Sector/Occupational_Hazards_in_Nursing_Homes/Nursing_Home_Hazards/
14. Victorian WorkCover Authority. Officewise –A Guide To Health & Safety In The Office. (2006). Available from: <https://www.ergonomicsnow.com.au/image/data/14/officewise.pdf>
15. Carter Liebscher. Bottom-Up vs. Top-Down: Why You Need an Inclusive Communication Style at Your Organization. IDEAWAKE. 2020. Available from: <https://ideawake.com/2020/08/19/bottom-up-vs-top-down-management-why-you-need-inclusive-communication/>
16. International Labour Organization. Improving health in the workplace: ILO’s framework for action. 2014. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_protect/-/-protrav/-/-safework/documents/publication/wcms_329366.pdf
17. 職業安全健康局。《個人及社區服務行業之職業安全及健康》。2005。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/books/2016/CB943C.pdf
18. 職業安全健康局。《個人及社區服務行業工作安全—教師》。2008。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/books/2016/CB290C.pdf
19. 職業安全健康局。《個人及社區服務行業工作安全—理髮及美容從業員》。2008。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/books/2016/CB288C.pdf
20. 職業安全健康局。《個人及社區服務行業工作安全—安老院護理員》。2008。擷取自：http://www.oshc.org.hk/oshc_data/files/books/2016/CB281C.pdf
21. United Kingdom Legislation. “The Management of Health and Safety at Work Regulation 1999” . Risk assessment. Available from: <http://www.legislation.gov.uk/uksi/1998/1833/regulation/12/made>

出版資料

專業指導 (排名不分先後)：余德新醫生、楊世模博士、周永信醫生、盧俊恩醫生、陳根錦博士、錢棣華先生、杜武俊先生、謝立亞教授、郭啟謙醫生、黎建斌先生、蘇子樺先生、何森宏先生、梁超明先生

研究委員 : 尹晞雯、王俊鈞

報告撰寫 : 王俊鈞、黃凱琪

總編輯 : 尹晞雯

鳴謝 : 所有被訪者

出版日期 : 2021年2月

國際標準書號 (ISBN) : 978-988-16676-8-7

版權所有 : (2021) 香港工人健康中心



香港工人健康中心
Hong Kong Workers' Health Centre

地址 : 香港九龍尖沙咀漆咸道南87-105號百利商業中心1429-1437室

電話 : (852) 2725 3996

傳真 : (852) 2728 6968

網址 : www.hkwhc.org.hk

電郵 : info@hkwhc.org.hk



本計劃由香港公益金資助
This project is supported by The Community Chest