



澳門博彩業職工之家綜合服務中心

2021 年度服務總結報告

日期：2022 年 3 月 10 日

序

本中心為澳門博彩業職工之家轄下、由社會工作局資助營運的社會服務單位，持續以諮詢輔導、負責任博彩推廣、志願服務、文藝及親子培訓、體育賽事以及網上刊物發佈工作等服務手法服務博彩從業員家庭，致力滿足博彩從業員家庭因行業特性和社會變遷衍生的各類社會服務需要。於 2021 年，本中心的直接服務人次¹達 19,164，跟進的輔導個案共 190 個。

¹ 直接服務人次包括輔導諮詢總人次、負責任博彩課程/講座總參與人次、各項活動的在地參與人次。

諮詢輔導



於 2021 年，本中心的諮詢輔導服務使用次數為 1,128。按服務性質分類，以面談、電話輔導及家訪等形式進行的輔導個案跟進共 872 次，熱線諮詢接聽共 256 次。2021 年本中心的輔導個案數量為 190 個，其中 119 個為該年新增。

新增的 119 個個案的重點統計資料如下：1.) 按性別統計，男性和女性各佔 18.5%和 81.5%；2.) 按年齡統計，40 至 59 歲人士佔個案數量的 62.2%；3.) 按職業統計，58.8%為現職博彩從業員，7.5%為前博彩從業員，16.8%為失業人士；按求助問題分類作統計，28.6%的個案分類為「工作和求職相關問題」、31.9%為「公共

和社福資源申請協助」、21%為「家庭及親子相關問題」、9.2%為「個人及情緒問題」、3.4%為「賭博失調相關問題」、5.9%為「其他問題」。

負責任博彩推廣



為預防博彩從業員、本澳居民及旅客成為賭博失調人士，本中心持續以舉辦課程、路演、志願服務及網上資訊展示等形式推廣負責任博彩理念。於 2021 年，本中心的負責任博彩推廣項目²的直接服務人次為 7,486，合共舉辦 69 場培訓和 37 場活動。

本中心於 2021 年為了在負責任博彩培訓中能深入推廣一「瘋」

² 負責任博彩推廣項目包括負責任博彩課程/講座、博彩從業員健康發展推廣系列活動、負責任博彩桌遊競技賽、博彩從業員生涯規劃暨認識賭博失調工作坊、博彩業界負責任博彩推廣日、負責任博彩主題綜合競技賽、賽事有理最明智。

家「輸」概念，特別推出負責任博彩桌遊「一家樂」，旨在讓參與者在桌遊中扮演賭博失調人士或其家人去體驗賭博失調如何影響家庭財政，關係和情緒，以及學習家人支援賭博失調人士的正確方法。

在金沙中國和銀河娛樂集團的分別贊助下，本中心夥拍本澳文創工作者開展了名為“老表抽水系列網紅推廣負責任博彩短片”和“賽事有理最明智”兩個網絡負責任博彩推廣項目，項目上載至互聯網的負責任博彩宣傳短片和漫畫共錄得 445,896 觀看次數，深受網民歡迎。

文藝親子培訓與體育競賽



為促進博彩從業員建立豐盛人生，協助他們培養職業以外的個

人興趣、強化他們的家庭及親子關係，豐富他們年幼子女的課餘生活，本中心持續提供豐富多元的文康親子培訓活動；以於 2021 年起，澳門博彩業職工之家更把已有多年歷史、包含 8 類賽事的品牌項目“博彩從業員體育競技比賽”的主辦權轉移至本中心，大大加強本中心的服務全面性。於 2021 年，本中心的文藝親子培訓與體育競賽直接服務人次為 9,837，合共舉辦 718 場活動、培訓和賽事。

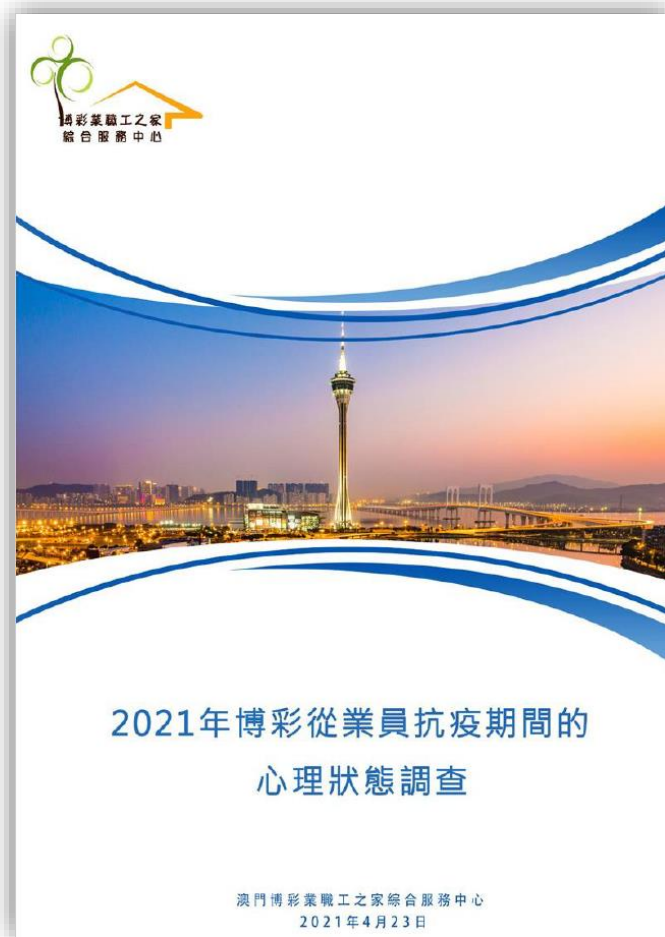
鑑於 2020 年度活學活用工作坊受到博企及博彩從業員的熱烈歡迎，本中心於 2021 年度特別擴大了工作坊的活動名額，開設了多項增加生活趣味、發掘職業興趣、增強家庭親子關係以及關注個人健康狀況的工作坊，全年舉辦的工作坊種類分別有烘焙蛋糕、中西式甜點、節慶食品、咖啡製作、中醫養生保健等。

志願互助支援隊



博彩從業員志願互助支援隊於 2018 年 4 月份成立，由一群致力透過志願服務為同業人士分憂解困和促進身心健康的現職博彩業和相關行業人士組成，其服務手法包括個案支援及文康親子活動籌辦。於 2021 年，該隊有 123 名成員，共支援 40 個求助個案，全年開展了 44 次活動，包括 27 場文康親子活動、參與了 8 場志願服務專業培訓和交流會，以及召開了 9 次工作會議，在地服務人次為 713。

調查研究



為了解博彩從業員在全澳對抗新冠疫情第二年期間的精神健康狀態、對就業前景的看法以及對政府博企應對疫情的滿意度的變化，本中心於 2021 年 2 至 3 月份進行<<2021 年博彩從業員抗疫期間的心理狀態調查>>，共於網上收集到 784 份由現職博彩從業員填寫的有效問卷。是次調查結果與 2020 年 2 月進行的相同調查對比，發

現博彩從業員 2021 年擔憂自己被削減薪酬福利及被裁員的博彩從業員百分比較 2020 年分別下降 12 及 1.2 個百分點；從 2020 年有 75.5%受訪者表示擔憂或十分擔憂自己於該年內被削減薪酬福利，下跌至 2021 年的 63.5%；而擔憂或十分擔憂被裁員的受訪者則由 2020 年的 53.1%回落至 51.9%。

博職讀物(網絡版)



博職讀物是以博彩從業員為主要受眾的免費網絡刊物；該刊物在微信、Facebook 及本中心官方網站三大渠道發佈，形式為影片或圖文報道。於 2021 年共發佈 12 期，全年瀏覽人次為 69,930。該刊物共涵蓋 6 大主題，包括精神健康、興趣培養、志願服務、家庭維繫、勵志故事，負責任博彩。

總結及鳴謝

諮詢輔導、負責任博彩推廣、志願服務、文藝及親子培訓、體育賽事以及網上刊物發佈作為本中心的六大服務支柱，它們繼續以不同面向惠及博彩從業員家庭；而面對複雜多變的博彩業環境，本中心也透過調查去反映博彩從業員的真實狀況和需求，務求讓博彩業的各持份者進一步關顧博彩從業員的福祉。

在本中心開展服務的過程中，有見各大博企對博彩從業員的身心健康發展和負責任博彩培訓日益重視，它們積極組織旗下員工參與本中心的各類服務，同時也對本中心提供資金去開展新的服務項目。這些舉措正正符合本中心的經營理念：作為一個政、勞、資三方凝聚力量的平台，最大程度滿足博彩從業員家庭的各類需要。

澳門博彩業職工之家綜合服務中心 特別鳴謝社會工作局、工會聯合總會、博彩從業員志願者協會、澳娛綜合度假股份有限公司、金沙中國、新濠博亞娛樂、永利、美高梅及銀河娛樂集團對上述服務開展的支持。