

# 立法會

## Legislative Council

立法會CB(2)2819/11-12號文件  
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB2/PL/WS

### 福利事務委員會 特別會議紀要

日 期：2012年3月14日(星期三)  
時 間：上午10時45分  
地 點：立法會綜合大樓會議室1

出席委員：張國柱議員(主席)  
黃成智議員(副主席)  
李卓人議員  
梁耀忠議員  
譚耀宗議員, GBS, JP  
李鳳英議員, SBS, JP  
馮檢基議員, SBS, JP  
陳茂波議員, MH, JP  
葉偉明議員, MH  
潘佩璆議員  
譚偉豪議員, JP  
梁家傑議員, SC  
梁國雄議員

缺席委員：何俊仁議員  
陳鑑林議員, SBS, JP  
湯家驊議員, SC  
梁家騮議員  
黃國健議員, BBS

出席公職人員：議程第I項

社會福利署副署長(服務)  
麥周淑霞女士

社會福利署助理署長(家庭及兒童福利)  
王嘉穎女士

房屋署物業管理總經理(支援服務)(二)  
呂廣輝先生

房屋署署理總房屋事務經理(申請)  
梁浩賢先生

**應邀出席者** : 議程第I項

香港政府華員會社會工作主任職系分會

主席  
梁建雄先生

香港公教婚姻輔導會

總幹事  
劉素英女士

香港社會服務聯會

家庭及社區服務總主任  
梅偉強先生

香港明愛家庭服務

督導主任  
林綺雲小姐

香港政府華員會社會工作助理分會

主席  
吳伯棟先生

香港社會工作者總工會綜合家庭服務關注組

組員  
鍾威龍先生

香港家庭福利會

高級經理  
吳偉顏女士

香港社會工作人員協會

福利事務關注委員會委員  
郭志英女士

**列席秘書** : 總議會秘書(2)4  
馬淑霞小姐

**列席職員** : 高級議會秘書(2)4  
林巧香女士

議會事務助理(2)4  
邵佩妍小姐

---

經辦人／部門

**I. 綜合家庭服務中心服務模式的實施情況**

[ 立法會 CB(2)490/11-12(04) 、  
CB(2)1277/11-12(01)、CB(2)1304/11-12(01)至(05)、  
CB(2)1317/11-12(01)至(02)、CB(2)1355/11-12(01)及  
CB(2)1395/11-12(01)至(02)號文件]

應主席邀請，社會福利署副署長(服務)(下稱"社署副署長(服務)")及房屋署物業管理總經理(支援服務)(二)(下稱"物業管理總經理(支援服務)(二)")向委員簡介政府當局提交的文件，內容關乎社會福利署(下稱"社署")及房屋署(下稱"房署")為回應有關綜合家庭服務中心處理房屋援助個案事宜的關注而採取的措施。

2. 主席繼而邀請合共8個團體就此課題陳述意見和關注。團體的主要關注綜述於**附錄**。

討論

3. 物業管理總經理(支援服務)(二)回應團體的意見和關注時表示，為加強房署與社署／非政府機構所營辦的綜合家庭服務中心在處理房屋援助個案方面的溝通，當局分別成立了一個總部層面的聯絡小組(下稱"總部聯絡小組")和5個地區層面的

聯絡小組(下稱"地區聯絡小組")。房署轉介綜合家庭服務中心處理的房屋援助個案數目下跌了20%，證明成立聯絡小組能彰顯成效。物業管理總經理(支援服務)(二)進一步表示，倘若房屋援助個案純粹屬於管理事宜或純粹以醫療因素為理由，此等個案會由房署處理而不會轉介綜合家庭服務中心。不過，值得注意的是，部分現有公屋租戶曾因個人和家庭理由而要求分戶或調遷。根據現行房屋政策，此類個案不能由房署直接處理，並需聽取社會福利方面的意見。房署決定把個案轉介綜合家庭服務中心前，會先就是否需要作出轉介進行初步評估。倘若認為需要聽取社會福利方面的意見，房署人員會在申請人的同意下，使用標準通函把有關個案轉介綜合家庭服務中心的社工跟進。除轉介機制外，房署已設立匯報機制，確保分區高級管理層清楚得悉未能順利推行的措施，使之得以適當處理或修訂。

4. 至於部分團體建議在房署設立專責小組處理房屋援助個案，物業管理總經理(支援服務)(二)強調，為確保有效利用有限的公屋資源，房屋政策旨在為低收入家庭提供他們負擔得起的房屋。

5. 房屋署署理總房屋事務經理(申請)(下稱"署理總房屋事務經理(申請)")補充，房署人員曾向房屋援助個案申請人清楚解釋，倘若他們的個案經房署初步審核後認為表面上有理據支持，便須轉介綜合家庭服務中心以尋求專家意見；更重要的是，即使房署作出轉介，他們的要求亦未必一定會獲得批准。值得注意的是，房署曾把大約20%的房屋援助個案轉介綜合家庭服務中心跟進，但社署僅對兩宗個案需否作出轉介持不同意見。

6. 李卓人議員表示，據他所知，在很多房屋清拆個案中，房署人員曾建議那些不符合公屋單位申請資格的受影響居民與社工聯絡，以便安排體恤安置。他認為，房署應檢討安置政策，並應清楚劃分房署與綜合家庭服務中心在處理體恤安置安排方面所擔當的角色。

7. 署理總房屋事務經理(申請)表示，受清拆影響的人士會根據清拆計劃的既定政策和程序，獲

編配公屋單位。至於那些不符合申請資格獲安置入住公屋單位、但曾表示因其他醫療／社會理由而有迫切需要接受安置的人士，有關個案會轉介社署處理，以考慮安排體恤安置。

8. 李卓人議員察悉並關注到，綜合家庭服務中心處理的房屋援助個案數目不斷增加；他詢問當局有否提供額外人手以應付日趨殷切的服務需求，以及對綜合家庭服務中心的主要服務所造成的影響。社署副署長(服務)表示，綜合家庭服務中心的社工人數已由2004-2005年度的896人增加至2011-2012年度的1 056人，增幅約為20%。在2012-2013年度，當局將會增設3間新的綜合家庭服務中心，並會相應地增加社工的數目。

9. 葉偉明議員認為，問題的癥結只可從政策角度而非在運作層面上解決。他對沒有房署的高級官員出席是次會議表示失望。葉議員認為，房署應考慮自行聘用社工處理房屋援助個案，以簡化工作流程。

10. 主席表示，事務委員會曾要求房署助理署長出席是次會議。

11. 物業管理總經理(支援服務)(二)澄清，房署的高級官員因為先前已安排其他要務而未能出席事務委員會的會議。物業管理總經理(支援服務)(二)指出，總部聯絡小組和地區聯絡小組曾檢討並簡化有關處理房屋援助個案的工作程序，並推行了多項改善措施，同時顧及對其他輪候公屋的人士可能造成的影響。一如前文解釋，有關基於社會理由把個案轉介綜合家庭服務中心的決定會經房署作初步評估。至於該等獲綜合家庭服務中心推薦、但其後遭房署拒絕的個案，則會讓高級管理層得悉有關情況。因此，房署認為沒有需要自行聘用社工處理房屋援助個案。

12. 李鳳英議員呼籲房署和社署加強合作，以期就房屋援助個案提供一站式服務。

13. 社署副署長(服務)表示，社署和房署有其各自須擔當的角色和責任。值得注意的是，自總部聯絡小組和地區聯絡小組成立以來，需要聽取社會福利方面的意見的房屋援助個案數字已有所下降。社署副署長(服務)指出，倘要界定個別房屋援助個案是否純粹為租務事宜，並不容易，因為房屋需要和福利需要往往互有關連。綜合家庭服務中心服務可為有關家庭提供適切的協助。她相信，房署向綜合家庭服務中心作出的書面轉介，以及就未能順利推行措施所訂的匯報機制，可有助管理申請人間中不切實際的期望。社署副署長(服務)補充，鑒於公屋資源有限，加上制訂新政策所需的籌備時間，暫時在現有的轉介和溝通機制下處理房屋援助個案，會是一項務實的安排。

14. 社署副署長(服務)提到部分團體對綜合家庭服務中心職員的人手和經驗的關注時表示，綜合家庭服務中心的職員大多為資深社工，在加入中心前已有5年以上的工作經驗。她補充，綜合家庭服務中心的服務時間各區均有不同，視乎個別地區的特定需要而定。

15. 潘佩璆議員關注到，倘若服務使用者或公屋租戶提出的要求全部獲得批准，部分房屋援助個案申請人將會濫用此制度。此外，這對其他輪候公屋的人士亦不公平。他認為，房署秉持一個公平的公屋編配制度，至為重要。為此，房署應制訂清晰的指引，列明在何等情況下，體恤安置要求及現有公屋租戶的分戶及調遷要求才會獲得受理。

16. 馮檢基議員提述其處理房屋援助個案的經驗時舉出例子，指曾有多宗原先遭非政府機構營辦的綜合家庭服務中心社工拒絕的要求，經房署把個案轉介綜合家庭服務中心以尋求社會福利方面的意見後，最終獲社署營辦的綜合家庭服務中心跟進。他認為綜合家庭服務中心的社工即時拒絕房屋援助要求有欠恰當，而房署人員亦不宜審核有關個案是否需要聽取社會福利方面的意見。依他之見，房署和社署應攜手研究房署和綜合家庭服務中心人員在處理房屋援助個案方面各自應擔當的專業角色。

17. 社署副署長(服務)闡釋，社署／非政府機構營辦的綜合家庭服務中心及房署在處理不同的房屋援助要求時的責任如何劃分。至於體恤安置個案，社署／非政府機構營辦的綜合家庭服務中心會就社會及／或醫療因素進行評估，並向房署提供建議，以考慮編配公屋單位。除非有重大的社會及／或醫療因素，一般不會建議申請人提出指定地點的要求，因為體恤安置旨在協助有真正和迫切住屋需要的家庭，而選定地點難免會限制公屋單位的選擇及延長處理時間。任何遭綜合家庭服務中心拒絕的體恤安置個案會交由高級管理層覆檢。舉例而言，社署營辦的綜合家庭服務中心所處理的個案，會由分區助理福利專員進行覆檢；而非政府機構營辦的綜合家庭服務中心所處理的個案，則會由服務督導人員進行覆檢。社署副署長(服務)表示，另一方面，其他純粹以醫療因素為理由的房屋援助個案，會直接由房署處理，而沒有需要轉交社署／非政府機構營辦的綜合家庭服務中心，以提供社會福利方面的意見。物業管理總經理(支援服務)(二)確認房署與綜合家庭服務中心在處理以醫療及／或社會因素為理由的房屋援助個案方面的責任劃分。

18. 梁耀忠議員察悉並關注到，對於沒有理據支持的房屋援助個案，房署沒有即時加以拒絕，反而建議其難以應付的客戶先向綜合家庭服務中心的社工尋求援助，然後才把個案交由房署作進一步跟進。這不但令申請人產生不切實際的期望，同時亦大大加重了綜合家庭服務中心人員的工作量。社署應調配多些資源加強綜合家庭服務中心的人手，以處理房屋援助個案。此外，政府當局應增加公屋單位的供應，以期從根本解決問題。

19. 梁國雄議員認為，公屋資源和社工人手不足，才是問題的癥結所在。結果，服務使用者得不到適當的援助。

*[主席指示把會議原定的時間延長15分鐘，以便有多些時間進行討論。]*

20. 李卓人議員關注到，當局責成綜合家庭服務中心的社工評核房屋援助個案申請人的資格，是否適當的做法。他繼而就綜合家庭服務中心的社工是否知悉房署有關處理房屋援助個案的內部指引，徵詢團體的意見。

21. 香港社會工作人員協會郭志英女士回應李卓人議員時表示，社工並不知悉有關的內部指引。香港政府華員會梁建雄先生表示，房署與社署已就體恤安置安排攜手制訂指引，但卻沒有就其他房屋援助個案制訂指引。

22. 物業管理總經理(支援服務)(二)表示，有關公屋編配的資格準則，可於網站瀏覽。房署與社署已擬定有關處理房屋援助個案的工作程序。倘若有關要求未能由房署直接處理，房署會進行初步甄別，在決定把個案轉介綜合家庭服務中心前，研究是否需要聽取社會福利方面的意見。

23. 應主席邀請，下列團體提出補充意見如下——

- (a) 香港政府華員會梁建雄先生表示，在處理體恤安置個案時，綜合家庭服務中心前線社工的建議會由不同級別的督導人員審議；
- (b) 香港公教婚姻輔導會劉素英女士指出，除處理以醫療及社會因素為理由的房屋援助個案外，綜合家庭服務中心的社工亦須處理以政治因素為理由的個案；及
- (c) 香港家庭福利會吳偉顏女士認為，社署應設立專責小組，處理房屋援助個案。

24. 主席認為，事件的癥結在於公屋單位供應不足。依他之見，為解決綜合家庭服務中心社工對處理房屋援助個案的關注，政府當局應借鑒醫務社工的經驗，積極考慮調配綜合家庭服務中心社工至房署的可行性，以成立一支專責小組，處理房屋援助個案。為加強房署與綜合家庭服務中心社工之間的合作，主席促請房署和社署考慮為房署前線人員舉行簡介會，介紹由社署／非政府機構營辦的綜合家庭服務中心處理房屋援助個案的工作程序，以及訂立匯報制度，匯報由房署不當轉介綜合家庭服務中心處理的房屋援助個案。



25. 社署副署長(服務)指出，當局已設立匯報機制，確保高級管理層知悉未能順利推行的措施，使之得以適當處理或修訂。物業管理總經理(支援服務)(二)強調，房署會在處理房屋援助個案方面繼續與社署保持緊密合作，並會按情況檢討有關的工作程序。

## **II. 其他事項**

26. 議事完畢，會議於下午1時04分結束。

立法會秘書處  
議會事務部2  
2012年9月21日

## 福利事務委員會

2012年3月14日(星期三)上午10時45分舉行的特別會議

綜合家庭服務中心服務模式的實施情況

團體發表的意見和關注摘要

| 編號 | 團體名稱   | 主要意見和關注  |
|----|--|--|
| 1. | 香港政府華員會社會工作主任職系分會<br>[立法會CB(2)1317/11-12(01)號文件] | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在處理房屋援助個案方面，社會福利署(下稱"社署")與房屋署(下稱"房署")之間的合作已予加強。不過，鑒於房署已把其客戶服務中心及屋邨辦事處的服務外判，房署人員通當會建議公屋租戶或申請人先就房屋援助個案向綜合家庭服務中心尋求協助</li> <li>● 體恤安置個案應由非政府機構營辦的綜合家庭服務中心處理，而社署轄下的綜合家庭服務中心會就非政府機構營辦的綜合家庭服務中心所轉介的個案提供支援，讓社署轄下的綜合家庭服務中心可專注處理綜合社會保障援助(下稱"綜援")個案及法定事宜</li> <li>● 綜合家庭服務中心在運作上的問題載列如下 —— <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) 大部分綜合家庭服務中心社工的經驗較淺；</li> <li>(b) 社工須花大量時間解釋房屋政策和程序；</li> <li>(c) 綜合家庭服務中心的開放時間應予延長；及</li> <li>(d) 綜合家庭服務中心人員並無獲發任何工作手冊。</li> </ul> </li> </ul> |

| 編號 | 團體名稱   | 主要意見和關注  |
|----|--|--|
| 2. | 香港公教婚姻輔導會                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 房署與綜合家庭服務中心人員在處理房屋援助個案方面的責任劃分仍然有欠清晰</li> <li>● 房署前線人員應向房屋援助個案申請人解釋，為何他們不符合有關的資格準則，而非要求申請人向綜合家庭服務中心的社工尋求協助</li> <li>● 房署應向綜合家庭服務中心作出書面轉介，以跟進申請人的福利需要</li> </ul>  |
| 3. | 香港社會服務聯會<br>[立法會CB(2)1395/11-12(01)號文件]        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在不同層面設立溝通機制，有助加強綜合家庭服務中心與房署之間的合作，同時簡化處理房屋援助個案的程序</li> <li>● 統計數據顯示，在2011年第一季至2011年第四季期間，綜合家庭服務中心處理以醫療因素為理由的房屋援助個案數字下降了19%，但同期以醫療和社會因素為理由的個案數字則增加了20%</li> <li>● 房屋援助個案的審批工作應由房署負責，而綜合家庭服務中心的社工則應就有關家庭福利的事宜提供專業意見</li> </ul>             |
| 4. | 香港明愛家庭服務<br>[立法會CB(2)1395/11-12(02)號文件]        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 綜合家庭服務中心的主要工作應為提供一系列的預防、支援和補救性的家庭服務</li> <li>● 房署應釐清有關房屋援助個案的政策，並提高評審資格準則的透明度</li> <li>● 房署人員不應要求房屋援助個案的申請人向綜合家庭服務中心的社工尋求協助，以跟進他們的訴求，從而避免令他們產生不切實際的期望</li> <li>● 房署應考慮調配額外人手，處理與房屋事宜有關的房屋援助個案，而綜合家庭服務中心的社工會按情況為有福利需要的申請人提供支援</li> </ul> |
| 5. | 香港政府華員會社會工作助理分會<br>[立法會CB(2)1317/11-12(02)號文件] | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自當局就處理援助個案設立聯絡機制後，房署與社署之間的合作和溝通，在高級管理層面上令人滿意，但在前線層面上卻並非如此。值得注意的是，在某些地區，綜合家庭服務中心所處理的個案，約有50%至70%與房屋問題有關</li> </ul>   |

| 編號 | 團體名稱   | 主要意見和關注   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 房屋援助個案申請人通常獲房署人員提供意見，而倘若以社會因素為理由獲得綜合家庭服務中心的社工推薦，他們的要求會獲受理；這導致申請人產生不切實際的期望，同時亦為綜合家庭服務中心的社工帶來不必要的工作量</li> <li>• 鑒於只有社署營辦的綜合家庭服務中心才可處理有關保管綜援的個案，並在綜合家庭服務中心的主要服務以外就體恤安置作出推薦，這導致申請人誤以為，與社署營辦的綜合家庭服務中心的社工相比，非政府機構營辦的綜合家庭服務中心的社工不夠專業</li> </ul>                   |
| 6. | 香港社會工作者總工會綜合家庭服務關注組<br>[立法會CB(2)1304/11-12(03)號文件] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合家庭服務中心應專注於家庭服務</li> <li>• 由房署人員負責為房屋援助個案申請人提供意見，以尋求綜合家庭服務中心社工的推薦以支持他們的申請，有欠恰當，因為此舉會為綜合家庭服務中心的社工增添不必要的工作量，同時亦令他們難以管理服務使用者不切實際的期望。事實上，大部分申請人拒絕接受綜合家庭服務中心就他們的福利需要提供的跟進服務</li> <li>• 公屋單位輪候時間冗長的問題，應在房屋政策的範疇內解決。房署應處理所有房屋援助個案，並按情況為前線人員提供所需的培訓和支援</li> </ul> |
| 7. | 香港家庭福利會  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 社署／非政府機構營辦的綜合家庭服務中心的社工，大部分的工作時間用於處理純粹與房屋管理事宜有關的房屋援助個案。房署應成立一支專責小組，處理房屋援助個案。由社工負責處理此類個案有欠恰當，因其超出了綜合家庭服務中心的服務範圍</li> <li>• 就房屋援助個案而言，以醫療因素及社會因素為理由的涵義有欠清晰</li> </ul>   |
| 8. | 香港社會工作人員協會<br>[立法會CB(2)1304/11-12(04)號文件]          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 房屋援助個案佔綜合家庭服務中心的工作量差不多30%，但此等個案大多純粹為房屋管理事宜，不應由綜合家庭服務中心處理。房署與社署之間的聯絡機制，似乎亦未能彰顯成效</li> </ul>   |

| 編號 | 團體名稱 | 主要意見和關注  |
|----|------|--|
|    |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 房署應負責處理房屋援助個案，以及簡化處理此等申請的程序，以免令申請人產生不切實際的期望，同時盡量減少房署與社署人員在處理此類個案方面的糾紛</li> <li>• 把不合資格的房屋援助個案交由社工處理，不但相當困難，且有欠不平；房署應直接拒絕這些個案，不應作出任何轉介</li> <li>• 房署應在內部成立一支特別小組，負責行政工作和處理房屋援助個案，而社工則會就該等有真正福利需要的個案提供所需的專業意見和協助</li> </ul> |

立法會秘書處  
議會事務部2  
2012年9月21日