

香港基督教服務處
天倫綜合家庭服務中心
交立法會福利事務委員會特別會議
討論「綜合家庭服務中心服務模式的實施情況」
(2012年3月14日)

社會福利界由 2004 年開始以綜合家庭服務中心服務模式為有需要的家庭提供服務至今，由房署轉介有關房屋需要的個案約佔整體個案的 25%，當中前線社工發現不少個案純粹是申請入住公共房屋，並非如房署轉介所指有其他社會需要。這些個案耗用前線社工不少人力，以致未能把精力集中在解決有困難家庭的問題，為此業界於 2004 年開始透過社會福利署與房屋署的協調機制磋商解決方法，但情況一直沒有明顯改善。港大顧問團於 2010 年 2 月發表的《綜合家庭服務中心服務模式實施情況檢討報告》（“檢討報告”）中指出：有必要「設立一個體制以解決綜合家庭服務中心在處理房屋援助個案方面的問題」，並需要「檢討目前處理房屋援助個案的轉介機制及程序，旨在更明確地區分社工和房屋署人員之間的角色」（檢討報告第 7.28 段）。為此，顧問團建議：「社署及房屋署的高層管理人員應聯合成立工作小組，加強轉介機制的協調，及確保議定的工作流程在實際運作中得以落實。」（檢討報告第 8.4.2 段建議 14）。隨後社署及房屋署於 2010 年底，分別於總部及地區層面成立相關聯絡小組，以跟進報告中的建議，社聯及有關服務機構亦有派代表參與其中。

跟據社聯調查¹，綜合家庭服務中心處理房屋援助個案由 2011 年首季平均每月 435 宗，下降至 2011 年第四季平均每月 354 宗，減幅達 19%（見表一）。表面上，自有關聯絡機制於 2010 年底運作以來，整體房屋援助個案的情況似乎有所改善，然而經仔細分析下，卻發現當中明顯改善的個案主要只涉及「純粹醫療原因」（purely medical ground），該類個案由 2011 年 1 月平均佔整體房屋援助個案 24%，下降至 2011 年 12 月的 7%。而同期涉及「醫療及社會原因」（medical and social ground）的個案卻不減反升，由 2011 年 1 月平均佔整體房屋援助個案 8%，上升至 2011 年 12 月的 28%（見表二）。

表一：

	2011 年 第一季	2011 年 第四季	變化
房屋援助個案數目	435 宗	354 宗	-19%

¹調查範圍只包括 21 間由非政府機構營辦的綜合家庭服務中心

表二：

	2011年1月	2011年12月	變化
只涉及「純粹醫療原因」個案 (佔整體房屋援助個案)	24%	7%	-17%
涉及「醫療及社會原因」個案 (佔整體房屋援助個案)	8%	28%	+20%

由此可見，單依靠上述的跨部門聯絡機制，並期望透過加強部門間之協作及溝通，最多只能解決一些較為極端的情況，例如只涉及「純粹醫療原因」個案。對於其他大部份房屋援助個案，尤其當中只涉及與公屋租務有關，而沒有其他福利需要的個案，效果實在非常存疑。

因此，我們認為要徹底改善本港家庭服務未被有效地善用的現況，單靠部門之間檢討和簡化工作流程是不足夠的，治本之道是將有關房屋事務 (如分戶、加戶及調遷等)的個案，直接交還有關政府部門處理當中評核及審批的工作，以便更有效地為市民提供所需服務。至於綜合家庭服務中心，則應繼續發揮其「專注於支援及鞏固家庭及以社區為基礎的綜合服務中心」的角色，除了處理體恤安置 (Compassionate Rehousing)的個案，對於其他房屋援助個案，只應為有關部門提供專業諮詢，而非擔當評核者的角色。對於存有福利需要的個案，綜合家庭服務中心樂於與各持份者(包括各有關政府部門)衷誠合作，繼續透過現有轉介機制為有需要家庭提供福利服務。

查詢：

郭偉強

香港基督教服務處

家庭及社區核心業務

業務總監

27316258

fcb@hkcs.org