

立法會福利事務委員會
2017年7月8日會議
基督教家庭服務中心 社區發展服務
「有關促請政府成立新屋邨支援計劃」之意見書

今天倡議的「新屋邨支援服務」，其服務模式是參考房委會於 2008 至 2012 推行的「房屋諮詢服務隊試驗計劃」。房屋署當年配合天水圍第十一條屋邨的落成，設立服務隊，並於 2010 年至 2012 年把計劃擴展至元朗、屯門和東涌。試驗計劃於 2012 年結束，當年亦有立法會議員質疑有關決定，以下引述房屋署在 24-11-2011 太陽報有關報導中的回應：「房署指出，2007 年天耀邨慘劇發生後，引起公眾對天水圍問題的極度關注，所以翌年成立房屋諮詢服務隊，支援新入伙居民，協助他們建立鄰里互助網絡。房署肯定服務隊成效，但隨著天水圍去年入伙後，服務需求大減，現已完成任務，而其他非政府機構已於天水圍建立網絡，直接服務居民，所以是適當時候終止服務隊。」以上的總結正肯定了「新屋邨支援服務」及早識別較大需要家庭、協助居民適應和建立社區網絡的價值，而這些都是入伙初期（約 3 至 5 年）的實質工作。

本會賽馬會新屋邨支援計劃於 2016 年 6 月開始，為秀茂坪安達邨和安泰邨約 48,000 人提供入伙支援及新市區適應服務。參考了當年本會營運「房屋諮詢服務隊」的經驗，透過為各租戶舉辦的入伙簡介會，成功接觸超過 9 成的住戶，並藉此初步識別有需要的家庭，至住戶入伙後，我們再透過家訪識別有較大需要的家庭，轉介他們到適合的社會服務，更會協助他們認識社區及鄰里，培養對社區的歸屬感。上樓是否解決了所有問題？協助上樓的市民又是否錦上添花？前線的經驗告訴我們，基層市民在社區遷移的過程仍然極需支援。然而，我們更發現輪候冊數以十萬計的家庭長時間住在「不適切住房」，其經濟及家庭功能早被削弱，當他們聚集在缺乏社區支援的新屋邨，彼此間應付困難的能力不足，不懂尋求正規服務的協助，便容易出問題。

新屋邨支援服務是以整個屋邨的社區為本，社工會以個案、小組和社區工作手法，為基層市民營造有利他們安居樂業的社區，過程觸及居民福利和房屋事宜。其特色包括：1) 早於居民入伙已駐邨提供服務、2) 在入伙的初階段的關鍵時刻提供到位的服務、3) 沒有標籤效應下接觸居民及 4) 與其他政府部門和福利機構相輔相承，為居民服務。基於涉及福利和房屋的範疇，業界就服務隊的資源來自那個政策局仍未有定案。但我們希望以下有利服務隊有效提供服務的因素，無論將來由那個部門資助亦需維護：1) 服務隊和房屋署、管理公司、社會福利署和非政府機構的良好協作、2) 服務隊以「專隊」的形式獨立運作及 3) 規模大小、位處市區和偏遠社區的屋邨同樣需要這服務。