

社會福利署 香港社會服務聯會
2021 福利議題及優次會議
(2021 年 5 月 14 日)

分組討論摘要 (社會保障)

主持：社會福利署助理署長 (社會保障)

香港社會服務聯會社會保障及就業政策專責委員會主席

林偉葉女士

黃國基先生

第一部分：疫情下的社會保障措施安排

與會者的查詢、意見及建議如下：

1. 有與會者表示，綜合社會保障援助 (綜援) 受助人的學生膳食津貼本來已經不足以支付訂餐費用，疫情下此津貼更被扣減。亦有與會者補充指學生膳食津貼的扣減方式有異，部分受助人於 10 月已被通知津貼將於每個月在綜援金額中扣減，部分則被通知津貼將於日後被一筆過追溯，希望查詢社會福利署 (社署) 的具體處理方法，並建議保留學生膳食津貼。
2. 有與會者表示，有兒童的綜援家庭在疫情下有額外的生活開支，例如購買口罩等抗疫物資，但現時綜援制度中並無特別津貼。
3. 有與會者指出，疫情下的失業潮會令綜援的申請個案增加，查詢社署如何保證能夠於四至六個星期內批核綜援的申請個案。
4. 有與會者查詢，綜援的資產上限放寬措施是否會於 5 月 31 日後延續。
5. 有與會者表示，疫情下有殘疾人士的照顧者會把殘疾人士從院舍或學校宿舍接回家中照顧，從而不再符合申領綜援的資格。然而，社署並未有協助被照顧者把個案轉為申領傷殘津貼，亦沒有協助照顧者申領照顧者津貼，令他們失去應有的社會保障。該與會者查詢，社署會否主動跟進同類型的個案。
6. 有與會者表示，因應疫情放緩，相信綜援就業支援服務下的就業計劃面談會恢復。在部分地區疫情仍然反覆的情況下，與會者查詢個別單位就面談服務會否有相應彈性，讓某些個案維持以電話跟進。

社署回應：

1. 社署因應疫情下學校的上課安排有所變動，社署已採取特別安排，如綜援受助人原符合資格領取學生膳食津貼，其津貼不會因疫情上課安排的變動而被扣減，而原有不符合資格的申請，社署的安排則維持不變。就個別個案的查詢，與會者可提供個案的詳細資料讓社署再作跟進。
2. 綜援的標準項目金額及膳食津貼等特別津貼有既定機制作調整，每年須提交立法會財務委員會審議。今年 2 月 1 日起，綜援標準項目金額已按上述調整機制

上調 2.7%。

3. 因應本港的經濟情況，去年財政預算案向合資格的綜援受助人發放相當於一個月綜援標準金額的一次過額外款項；今年財政預算案亦會派發相當於半個月綜援標準金額的一次過額外款項，以紓緩市民的經濟壓力。
4. 社署內部有系統監察綜援個案的審批進度，根據內部統計，已遞交全部所需文件的個案均在四至六個星期內完成審批。個別未能於四至六個星期內處理的個案，主要與未能提交所需資料或文件有關。
5. 短暫放寬綜援資產上限的措施並未帶來太大的影響，而豁免計算身體健全綜援申請人的保險計劃現金價值為資產的措施則於 4 月 1 日至 9 月 30 日期間推行，豁免期為一年。
6. 由申領綜援轉為申領公共福利金計劃下的傷殘津貼的個案方面，如果經公立醫院／診所醫生證明為嚴重殘疾，並符合其他申請資格，可申領傷殘津貼。如果申請人或申請人的照顧者有任何困難，可以聯絡與會的社署職員跟進。
7. 因應疫情尚未穩定，現時負責營運綜援下的就業支援服務的非政府機構仍繼續主要以電話方式為服務使用者進行就業計劃面談及提供服務，尚未全面恢復面見。如稍後情況容許全面恢復以面見方式提供服務，會與負責機構另行商討安排細節。

第二部分：市民申領綜援的障礙

與會者的查詢、意見及建議如下：

1. 有與會者表示因健康理由需要申領失業綜援，但保障部職員對豁免計算身體健全綜援申請人的保險計劃現金價值為資產的措施不甚了解，令與會者誤以為自己不符合申請資格。與會者期望該措施可以恆常化，資產限額可以提高，並簡化申請程序。
2. 有與會者表示現時綜援的一人租金津貼為\$2,515，有希望申請綜援的市民因租住的單位租金超過\$4,000，被保障部職員指不符合綜援申請資格。與會者認為申請人正是因為失業後無法負擔租金而希望申領綜援，租金高昂卻成為申請被拒的原因，做法不合理。亦有與會者表示，去年社署在此會議中亦曾表示租金金額不是綜援申請門檻之一，事實上申請人卻會直接被拒絕申請，與會者期望社署跟進。
3. 有與會者表示向銀行申請月結單的費用對部份綜援申請人來說是一種財政負擔，建議社署在獲得申請人授權後，直接與銀行溝通，索取申請人的財政狀況文件。
4. 有與會者表示，就申請綜援的障礙方面，與會者過往曾與香港社會服務聯會合作進行研究，發現申請過程中出現制度性的問題，例如服務資訊透明度不足、遞交文件程序複雜、標籤效應等。與會者期望與社署就研究結果舉行跟進會

議，共同在政策設計上及前線服務上尋求改善空間。

5. 有與會者指出，少數族裔的家庭規模一般較大，部分亦正租住私人物業，然而綜援的租金津貼未能覆蓋較高額的租金開支。另外，因家庭成員數目較多，準備銀行文件的費用亦相對龐大，希望社署能提供折衷方案。
6. 有與會者表示，部分少數族裔在申領綜援的過程需要翻譯服務，但保障部職員卻未有機制處理。此外，部分少數族裔即使能使用英語，保障部職員亦無法清晰說明申請程序。疫情下少數族裔的失業率有所上升，與會者期望保障部職員能提升文化敏感度。
7. 有與會者表示，現時社福機構開始推出樂齡科技器材租賃服務，會由職業治療師為使用者挑選合適的器材，以月租的方式租出。租賃方式可以滿足短期的、過渡性質的復康需要，亦可因應使用者的身體狀況變化而更換租賃的器材。當使用者毋須使用器材時，器材便會在消毒後租借予下一位服務使用者使用。器材種類繁多，包括功能輪椅、便椅、醫療床、餵食機等。與會者查詢，如果綜援受助人選擇租用而非購買器材，是否同樣亦能申請津貼，申請程序如何，又有否特別的考慮因素。
8. 有與會者表示保障部份職員對制度並不熟悉，影響了服務使用者的權益。例如因應最新措施下綜援搬遷費及按金的津貼對象涵括了單親家庭，然而保障部職員卻指沒有這項措施，直至受助人明確指出網上文件列明該津貼的存在，保障部職員才更改說法，指有該項措施，但受助人並不符合申請資格。與會者翻查資料後發現，受助人完全符合申請資格，最後個案因搬遷單位在原單位隔壁，未有獲批搬遷費，按金津貼則在多番跟進下才獲批。亦有單親的健全兒童希望申請眼鏡津貼，保障部職員卻指津貼只限殘疾人士申請，最後與會者翻查後發現自 2004 年起健全兒童已經可以申請眼鏡津貼，親自致電保障部職員，最後才能協助該兒童獲批津貼。
9. 有與會者指出，申請人與保障部職員資訊有落差的情況常見，在其他會議上亦提及過期望可以舉行地區講座及製作常見問題單張，希望社署認真處理。在疫情下某些地區的失業綜援申請個案比平日高出一至兩倍，約四分之一前往與會者任職中心的申請人並不知道自己的資產超出限額，最後取消了申請。資訊不清晰會加重社署及營運機構的工作量，希望社署跟進，在推出新措施時亦希望考慮資訊透明度。
10. 有與會者表示，同意社署在申請指引的透明度上比以往有所提升，但前線職員卻不一定按指引執行。如果個案有社工跟進還好，如果是普通市民自行前往申請，若職員指出他無法申請，申請人便不會質疑，大多選擇自行放棄。與會者建議，若日後有跟進會議，期望可解決指引條文與實際執行上的落差。
11. 有與會者表示，社署家庭服務中心的代表曾在一個講座中提醒出席者為了維持良好家庭關係，不應在追討贍養費上迫得太緊，如有需要可以申請綜援。然而，與會者的服務對象反映，在申請綜援時保障部職員往往詢問申請者有否嘗試盡力以報警或法律方式追討贍養費，兩者做法自相矛盾。

12. 有與會者表示，得知有受助人期望由領取傷殘津貼轉為領取綜援，但因受助人的家長與受助人共用銀行戶口，被職員指有過多帳目進出而令申請極為費時，詢問社署會否有安排處理以上狀況。
13. 有與會者表示，不少基層家庭是跨代共住同一個公屋單位，雖然家庭中部分兄弟姐妹已婚，但因需要輪候公屋，仍然繼續與年老或未婚的家人同住。即使他們財政上獨立，本來亦符合綜援的申請資格，卻無法申請綜援。制度上假設了他們得到家庭內的支援，但缺乏外來支援卻更容易令大規模的家庭關係變差，期望社署可以放寬同住家人方面的申請限制。

社署回應：

1. 社署表示會加強注意職員對新措施的了解程度，亦建議申請者若遇上職員不了解新措施的狀況，可以向社會保障辦事處的主任反映。
2. 若有任何關於社會保障的新資訊，社署會發出新聞稿，亦會更新網頁內容，供大眾查閱。根據過往收集到的意見，社署今年 4 月 1 日也更新了綜援指引，在內容鋪排上作出了調整，希望大眾更了解整個申請程序及相關資料。
3. 綜援指引及社會保障辦事處提供的清單會列出申請人需要準備的文件，希望可以盡量方便申請人。社署會提醒職員保持同理心，亦理解申請人於提交戶口資料等文件上有困難，會為他們主動建議解決方法。
4. 綜援的開支由公帑支付，社署有責任依照程序審核申請人的申請資格，此舉對申請人來說亦是一種保障。如果申請人未有遞交全部所需文件，而批出綜援後卻發現他／她真的並不符合申請資格的話，對申請人會造成很大困擾。
5. 社署已經在去年 2 月和今年 2 月按現行調整綜援金額機制、以及去年 7 月就綜援計劃改善措施先後三次調高租金津貼最高金額。現時單身人士的租金津貼最高金額\$2,515 比 2020 年 1 月的\$1,885 大幅增加約 33%；五人家庭及六人家庭的租金津貼最高金額亦分別增加了約 27% 及 18%，升幅顯著。
6. 如果有保障部職員對新推行的特別津貼不熟悉，社署謹此致歉，並希望與會者把相關個案透過社聯轉交社署作出跟進。社署轄下有 41 個社會保障辦事處，如果沒有相關個案的資料，將難以作出實質的跟進，期望與會者可以把相關個案資料透過社聯轉交。
7. 社署沒有使用「融匯－少數族裔人士支援服務中心」的相關數字。社署如遇上有職員不太熟悉翻譯服務的安排，相信保障辦事處的團隊會共同解決問題。社署一直有關注少數族裔的情況，未來亦會繼續加強與少數族裔的溝通。
8. 一般情況下，合資格的綜接受助人可申請特別津貼支付購買或維修醫療、康復、外科及衛生用品的費用。如個別綜援個案有需要暫時租用醫療及康復用品如輪椅、呼吸機等，亦可申請特別津貼以支付有關費用。
9. 就眼鏡津貼方面，只要學童有需要並符合資格，便可以作出申請。
10. 社署期望獲得與會者和社聯合作進行的研究報告，審視後再作出跟進。

11. 社署於 2020 年 6 月新增了有關綜援下贍養費處理的單張，亦把相關內容包括在綜援指引內，以增加申請人／受助人的了解。此外，如綜援申請人／受助人被贍養費支付人拖欠贍養費，他／她必須就執行贍養費命令尋求協助。在申請人／受助人同意下，社署會將個案轉介至法律援助署尋求法律支援。申請人／受助人亦可自行提出相關申請。社署會在轉介個案予法律援助署後或收到文件證明綜援申請人／受助人已就執行贍養費命令提出相關的追討申請後，停止從他／她可獲的綜援金額中扣減被拖欠的贍養費。
12. 在疫情下，綜援申請程序已作出相應的簡化，例如豁免家訪，此外申請人可以經由社會保障辦事處投遞箱，或以郵寄、傳真或電郵等方式遞交文件。
13. 社署預計在六月底推出電子登記表格，讓申請人在網上遞交申請，目的是提供更多方法給申請人使用（會後註：社署已在 7 月 27 日推出電子表格）。

第三部分：綜援金額（包括標準金額、特別津貼、補助金、入息豁免安排等）

與會者的查詢、意見及建議如下：

1. 有與會者表示，雖然政府在疫情期間有發放一次過額外款項，但在過去五至十年，政府其實均有按照經濟狀況發放額外一個月的綜援標準金額。在疫情期間，市民的防疫用品的開支大增，與會者期望社署增設特別津貼，以配合政府的防疫措施。
2. 有與會者表示，關愛基金的超租津貼在 4 月完結，詢問社署或關愛基金會否延續此津貼。
3. 有與會者表示，綜援特別膳食津貼為定額制，但不少受助人的營養奶開支遠遠超出津貼金額。與會者詢問此津貼會否考慮轉為實報實銷的形式，以符合受助人的實際需要。
4. 有與會者表示，居住於院舍的受助人在申請復康器材時有困難，因保障部職員指出院舍實務守則中提及院舍需要提供基本設施而拒絕其申請，同時，康復服務部的助理署長該表示該條文並不包括輪椅等個人需要用品。與會者查詢社署就申請資格的詮釋。
5. 有與會者表示，在租用復康器材方面，受助人需要經過多數程序，方可說服保障部採用租賃而非購買的方式，並取得津貼。
6. 有與會者表示，其女兒獲批津貼的呼吸機為插電式，氧氣瓶只能供其外出兩小時，無法應付生活及社交需要。與會者查詢社署會否放寬津貼至可租用手提式呼吸機。
7. 有與會者查詢，豁免計算保險計劃現金價值為資產的措施是否只限於健全人士，有就業的殘疾人士是否可以受惠。

社署回應：

1. 就租金方面，社署重申署方一般不會只因申請人需要繳交的租金金額超出其個案可獲發的租金津貼最高金額而拒絕其綜援申請。然而，社署會查詢申請人的財政狀況，包括他的收入來源和支出項目，及兩者是否平衡，以了解申請人如何繳付高出租金津貼最高金額的租金金額。如有保障部職員因為租金金額問題而拒絕綜援申請人的申請，可把相關資料交給社署作進一步處理。
2. 關愛基金的項目方面，會由關愛基金部門負責。

第四部分：綜援下的就業支援服務

與會者的關注：

1. 有與會者查詢就業支援服務的額外行政費用審批詳情，期望社署釐清服務量是否必須達到 110% 方可使用。
2. 有與會者表示，有綜援申請人懷孕七個月，另育有一名十二歲兒童，因主動辭去工作而申請綜援。然而，社署卻未有理會其懷孕狀況，仍然要求申請人尋找工作。與會者建議，社署可以如單親家長、照顧者的特別處理般，豁免懷孕的申請人進入就業支援服務，以減少懷孕婦女申請綜援的擔憂。
3. 有與會者表示，有市民已拖欠房屋署租金數個月，由房屋署轉介至社署申請綜援，再由社署轉介至與會者任職的機構開設個案。然而，相關部門一直未能聯絡到欠租的當事人，在開設個案後才發現他根本不符合綜援的申請資格。與會者表示，以上情況只是冰山一角，亦有不少因健康問題而在豁免範圍內的個案亦被轉介至其機構，令就業支援服務的營運機構感到無所適從。
4. 有與會者表示，疫情下就業支援服務的面談改以電話方式進行，每個個案五個月來都累積了大量需要簽名的文件。與會者查詢，簽名的程序是否可以簡化。
5. 有與會者表示，有綜援申請人有明顯的健康問題，但因未到下一次覆診時間而暫時無法提供醫生信，保障部職員卻要求他們先加入就業支援服務。與會者查詢，社署能否豁免此類申請人參與就業支援服務，以免增加申請人的憂慮。
6. 有與會者表示，現行政策下，若受助的單親家長的子女超過十五歲，家長必須參與自力更生支援計劃。與會者查詢，獨留該十六歲以下的兒童在家中時，會否觸犯法例，及兒童在家中發生意外時的法律責任誰屬。
7. 有與會者查詢，以上受助的單親家長使用就業支援服務尋找工作時，僱主能否配合他的家庭照顧需要。
8. 有與會者表示，有殘疾人士的單親家長指出，如果他不求職或就業，綜援類別將由照顧者改為失業者。然而，該名家長為殘疾人士，亦有一名六歲子女，不應需要求職。與會者表示，類似事件多不勝數，反映保障部前線職員培訓不足。

9. 有與會者表示，在短暫經濟援助方面，市民就業時會有交通津貼，但卻沒有膳食津貼。因為外出用膳費用高昂，與會者查詢社署未來會否考慮推出就業膳食津貼。
10. 有與會者表示，希望社署可以擴闊提供膳食津貼的進修課程的範圍，讓市民可以提高進修意欲。

社署回應：

1. 有關就業支援服務的行政安排方面，社署建議稍後與營運機構另行商討。
2. 如有個案牽涉上述與會者反映的特殊狀況，可以在會議後向社署提供個案詳情，以作跟進。
3. 如 15 至 59 歲的綜援受助人在現有醫療評估表格的有效期屆滿前未能接受醫療評估，社署會因應個案情況，酌情發放健全成人身分的綜援金予該名受助人，直至醫療評估當日的付款月結束為止，受助人暫時無須參加自力更生支援計劃下的就業支援服務。當收到醫療評估結果時，社署會按有關評估結果重新計算應發放的援助金額。如受助人經醫生證明已恢復全職工作能力，受助人須由收到醫療評估表格的日期起計的一個月內，參加自力更生支援計劃下的就業支援服務，以符合資格繼續領取綜援。
4. 根據有關服務協議，當營運機構的服務量超過預設的 110%，社署會在資源許可的情況下考慮發放額外行政費用予營運機構。在疫情期間，綜援失業個案有所增加並預計有關情況會持續，社署決定向營運機構發放額外行政費用，以協助他們在有需要時應付因服務人數增加而引致的額外營運開支。
5. 在自力更生支援計劃下，社署會評估參加者的需要，包括了解其家庭環境等，以安排他們接受合適的就業支援服務，如有需要，也會考慮轉介他們接受其他福利服務。
6. 綜援計劃下設有豁免計算入息安排，鼓勵綜援受助人就業和繼續工作。而就業支援服務下也設有短暫經濟援助，協助參加者應付在尋找工作期間或就業初期與就業相關的開支，當中包括接受全日就業支援服務時的膳食開支等。

第五部分：其他社會保障相關事項

與會者的關注：

1. 有與會者查詢，可否提供每個保障部的分區範圍予與會者，以回答潛在申請人的查詢。
2. 有與會者查詢，若綜援受助家庭中，有家庭成員正被拘留，其綜援身份會如何處理。
3. 有與會者查詢，社署會否如過往一般，重新考慮定期安排保障部與社福機構會面，以加強溝通。

社署回應：

1. 全港共設有 41 間社會保障辦事處，如逐一仔細臚列各辦事處的分區範圍會涉及大量街道、樓宇等較複雜的資訊，而最快捷及有效的方法乃致電社會保障辦事處查詢。
2. 如果綜援申請人正被拘留或監禁，均不可以申請綜援。如他們有經濟困難，可以尋求社工作其他途徑的協助。然而，若綜援受助家庭中有家庭成員正被拘留或監禁，其他家庭成員的綜援資格亦不會受影響。
3. 社署鼓勵同工聯絡各區的社會保障辦事處，以便跟進個案及進行交流。

- 完 -