

葵青區議會社會福利委員會

議題：再度就葵青區內隱蔽長者和支援他們的現行機制作出關注

房屋署回應：

房屋署的屋邨管理人員在透過日常管理工作中，會接觸公共租住房屋（公屋）租戶，主動了解其居住情況，並特別關注獨居長者、雙老家庭或隱蔽長者。如有需要，會適時轉介個案至其他政府部門或社福機構以提供援助。

1. 跨部門合作

房屋署和社會福利署（社署）已設立跨部門的轉介機制，處理公屋租戶房屋援助的特別個案，並設有總部及地區層面的聯絡小組，定期召開會議，以檢視和改進合作機制。房屋署可按長者需要，批准親屬或家庭傭工暫住單位，以方便照顧。如長者租戶有其他需要，房屋署亦會在獲得他們的同意後將個案轉介至相關政府部門及／或機構，安排適切支援服務。在保障個人資料私隱的前題下，房屋署會與勞工及福利局（勞福局）緊密聯繫，提供資料，以便勞福局建立及更新長者個案資料庫，跟進隱蔽及需要照顧的長者個案。

2. 鼓勵承辦商參與關懷工作

為鼓勵物業管理公司及護衛服務承辦商更主動協助有需要的公屋租戶，凡投標者在競投物業管理服務合約或護衛服務合約時，能提供關懷租戶的有效建議，例如設立義工團隊，提供義工服務給邨內社區、探訪長者或有需要人士／家庭等，在評審標書時會獲得額外分數，增加其中標的機會。此外，房屋署每年舉辦「屋邨管理服務承辦商大獎」，並設有「最佳護衛員工」選舉，以表揚優秀及積極協助邨內有需要住戶的服務承辦商及員工。

3. 科技與支援計劃

房屋署自 2025 年 4 月起，在觀塘雲漢邨及何文田常樂邨，試行「長者住戶大門開關訊息系統」計劃，為自願參與的長者住戶安裝系統，讓其指定的親友獲知出入情況，便於及時提供支援，截至至 2025 年 6 月共有 50 戶參與。房屋署會視乎成效及可行性，研究與其他部門及機構合作推展至更多屋邨，惠及更多住戶。

另外，房屋委員會（房委會）亦向合資格長者住戶提供「平安鐘」安裝津貼。津貼計劃於二〇二一年二月起擴展至流動設備，包括具備緊急警報系統的手機和手錶、安裝專用應用程式的智能電話及其他產品等，以便長者租戶自行選購適合的緊急警報系統。房屋署亦已在部分屋邨的暢通易達洗手間內以試點形式安裝智能監測跌倒系統，以偵測跌倒、暈厥或停留過久等情況。

4. 社區關懷及合作

房委會轄下各公共屋邨辦事處亦積極協助關愛隊推展關愛活動，籌劃社區活動及為有需要的家庭（包括長者戶）提供探訪及其他服務等。此外，房委會各屋邨每年均夥拍非政府機構舉辦活動，活動範疇包括外展探訪，以識別獨居長者、雙老家庭及隱蔽長者，為他們提供支援服務，例如送飯服務、家居維修服務和清潔、出外就醫的接送服務等，以幫助他們維持基本生活需要、擴闊社交圈子及提供情緒支援。

5. 前線培訓與個案識別

房屋署會繼續加強培訓，提升前線職員的警覺性，透過日常訪查及觀察，及早識別及發掘有潛在需要的年長租戶，特別是獨居長者、雙老家庭或隱蔽長者，以提供適時有效的支援，包括盡早轉介「高風險」個案予社會福利署及/或其他社福機構跟進。同時，房屋署會繼續與區議員、地區關愛隊及非政府機構等加強溝通和協作，以對獨居、雙老及隱蔽長者提供更全面、及時的保障與支援。

房屋署

2025 年 8 月