

香港社會服務聯會 社區發展部 成立「市區重建社會服務隊」建議書

撮要

二零零一年六月十九日

- 成立「市區重建社會服務隊」建議** 市區重建局於未來二十年於九大個目標舊市區進行二百多項重建計劃，政府非常關注落實「以人為本」的重建策劃，故此支持設立「市區重建社會服務隊」，讓社工從個人、家庭和整個社區需要層面協助居民過渡重建的影響。就成立「市區重建社會服務隊」，香港社會服務聯會社區發展部提出建議。
- 服務對象** 所有因「市區重建局」重建項目影響的人士，包括業主、租客、商戶、物業佔用人等等
- 服務目標**
- 協助受到重建影響的居民過渡轉變
 - 提供個案輔導服務及轉介
 - 提供小組及社區活動讓居民了解重建的有關程序
 - 提升居民的互助自助能力，以解決因重建而帶來的困擾
 - 動員及主動網絡區內服務支援系統以協助居民過渡
 - 協助居民於新社區中重建社區支援網絡
- 服務手法** 以綜合社會工作服務模式於個人、家庭及社區層面介入，從而提供深入個案輔導、小組或社區組織活動，以協助受重建影響的居民。
- 服務輸出指標**
- 個案數字
 - 服務轉介次數
 - 透過外展接觸的人次
 - 小組及活動參與人數
 - 地區聯繫
- 人手編制**
- 一名社會工作主任
 - 六名助理社會工作主任/高級社會工作助理
 - 兩名社會工作助理
 - 三名支援職系同工（即一名助理文書主任、一名文書助理及一名二級工友）
(參考現時社會福利署津助之家庭個案服務中心之人手編制，結合外展工作需要)
- 彈性人手編制** 每個目標區需有一「市區重建社會服務隊」，而為了讓服務更能有效地及適切地剪裁以吻合個別地區的服務需要，建議於機構申請服務時或於服務運作期間能作出彈性的人手分配和調動，但營辦機構應與資助機構 - 「市區重建局」進行溝通。而所建議之以編制，需考慮重建區的人口數目及該區於同時時間內進行重建的項目而作出相關的調整。
- 獨立運作** 「市建隊」須向「市建局」交代服務，但必須獨立於「市建局」架構以外，「市建隊」的行政及服務由營辦服務的機構負責，讓居民對「市建隊」有足夠的信任。

檢討機制

- i. 服務單位須遵守合約內容並每年遞交工作進度報告及工作計劃書。
- ii. 「市建隊」須向「市建局」遞交每季或半年分期活動數字報告。
- iii. 每三年與「市建局」(資助單位)進行全面表現檢討。
- iv. 檢討過程中,「市建局」必須與服務提供的機構面談檢討。

審核申請

- i. 所有非牟利社會服務機構¹均可透過公開透明的申請程序申請營辦服務。
- ii. 服務須以定額資助模式提供,但須按服務區域人口比例作出調校。
- iii. 服務計劃、人手及工作安排由申辦機構於申請書中作出建議。
- iv. 市區重建局設立服務評審機制,當中須有獨立人士參與,以選取合適機構營辦服務。

經常營運預算

\$4,773,000

(參考社會福利署整筆撥款機制計算方法)

成立「市建隊」

針對「土地發展公司」遺下的 25 個項目,宜先於五目標區成立五隊「市建隊」(灣仔、西營盤、觀塘、大角嘴、深水)。對於有些項目並不在九大目標區內則建議由鄰近的「市建隊」加入人手以成立分隊服務這些區域,對於距離目標區太遠之重建項目可考慮分隊模式或另外成立獨立小型服務隊提供服務。另外四個目標區的「市建隊」,亦應盡快逐步成立。首五個「市建隊」成立時間表建議如下:

2001 年 6 月-7 月	市建局討論及定立市建隊服務內容,並諮詢有關的服務團體,如社署、社聯、民政事務總署等
8 月	舉行「市建隊」服務簡介會予各社會服務機構
9 月	邀請機構申請服務
10 月	評審服務分配及通知營辦機構於月內開始籌組服務投入
12 月	「市建隊」須於本月正式投入服務

社聯角色

- i. 由於社聯統籌及聯絡本地各類社會服務(受政府及非政府資助的社會服務項目),對整體的發展及服務模式可以提出意見或提供相關的服務資料。
- ii. 特別在於成立「市建隊」的機制、定立資助及服務協議及評審過程均可以提出意見及參與。

聯絡 : 香港社會服務聯會社區發展部

電話 : 2864 2950

傳真 : 2862 2550

電郵 : cd@hkcss.org.hk

¹ 社聯可提供其會員機構名單以供參考,由於社聯會員機構乃核實註冊之非牟利社會服務機構。亦參考社會福利署 受服務資助的社會服務機構名單。

香港社會服務聯會 社區發展部 成立「市區重建社會服務隊」建議書

二零零一年六月十九日

引言

1. 二零零零年十月，香港社會服務聯會社區發展部曾匯集會員機構之意見，草擬了設立「市區重建服務隊」落實『以人為本』的市區重建策略」文件，提出了對未來「市區重建服務隊」（以下簡稱「市建隊」）之工作方向建議；有關文件，已於當時隨同香港社會服務聯會城市規劃資源小組之「對『市區重建局條例』建議」遞交予規劃地政局、土地發展公司、及立法會參考。
2. 及後，我們亦就有關建議作出進一步的討論及跟進工作，其中包括：
 - ↳ 於 2000 年 12 月 6 日召開研討會，出席講者包括規劃局余志穩副局長及大學講師
 - ↳ 於 2001 年 1 月 10 日召開社聯社區發展部諮詢會，進一步討論「市建隊」之構思
 - ↳ 於 2001 年 2 月 14 日約見規劃局余志穩副局長及其同事，交流意見
 - ↳ 於 2001 年 4 月 11 日約見土地發展公司李德強先生及劉曼薇女士，交流意見
3. 2001 年 5 月，市區重建局正式成立，「市建隊」亦應即將落實；故此，我們認為此時亦應整理過去數月之討論，對「市建隊」的構想，特別是工作內容及編制上，作更進一步及具體之建議。

工作建議

4. 市區重建計劃，是一個觸及整個社區面貌、發展的工作，除須政策的確認、專業的意見外；亦需要居民的共同投入、參與、支持；重建的政策及具體安排，若有充足的機制讓受影響居民了解、提出意見，自能更加切合「市區重建」以人為本及改善生活之使命；「市區重建」對區內個別家庭的影響有不同的差異，舊區中大量存在的弱勢社群（如獨居長者、單親家庭、新到港人士、低收入家庭），更需有關當局的特別關顧，及支援他們面對整個變化及遷徙過程。因此，我們認為，未來「市建隊」的工作，既要著重整個社區層面的介入，亦須配合大量的個案手法，始能真正體現「以人為本」之理念。
5. 以下，我們將依不同的重建階段進度，討論未來「市建隊」在社區層面，及家庭個案層面之工作。

重建階段	社區特性/居民需要	個人、家庭層面介入之工作重點舉例	社區層面介入之工作重點舉例
重建前期 (未公布重建地段，但已知優先處理的 25 個計劃)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 25 個前「土地發展公司」已公佈之項目中的居民，等待重建已久，生活安排頗受困擾 2. 25 個項目以外，居民未知悉確實之重建區，但卻已有九個目標區之概念 3. 居民需要待了解，對重建資料，以致對工作隊服務重點及關係待建立 4. 樓宇殘破，居住條件惡劣；居民普遍對社區環境不滿，希望改善 5. 舊區中，往往由於缺乏大廈組織，社區參與程度不高，難以齊心進行維修 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過家訪，逐一了解居民處境及需要，並為有需要人士安排轉介服務 2. 協助個別家庭共同面對轉變，減少成員間之磨擦 3. 疏導居民患得患失的情緒困擾 4. 協助家庭面對因前景不明朗而難以考慮的計劃，如子女升學、安排家居維修等 5. 協助調解業主租客糾紛 6. 協助重建目標區內弱勢社群解決生活問題 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過與居民接觸，了解居民需要，發掘社區資源，建立工作關係，為將來重建工作作好準備 2. 協助居民組織業主立案法團、提供支援，聯絡政府部門協助重建區的居民面對樓宇復修問題。 3. 協助居民建立及鞏固互助支援網絡 4. 建立社區資料及分析，促進社會影響評估的進行 5. 舉辦教育活動，協助居民了解市區重建與他們的關係，及重建與復修之策略選擇 6. 提供資料，建立居民表達意見的途徑，協助他們就社區未來規劃設計、古蹟文化保存等，提出意見。 7. 舉辦社區教育活動，讓居民更加認識有關「業主及租客（綜合）條例」中的規管及權利

重建階段	社區特性/居民需要	個人、家庭層面介入之工作重點舉例	社區層面介入之工作重點舉例
重建公布 (憲報公布 至重建批 准)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受影響居民對重建資訊渴求 2. 部份家庭感到安定的生活受滋擾，面對不明朗，產生憂慮、不安，甚至家庭爭執 3. 弱勢社群(獨居老人、單親家庭、新到港人士等)面對各類登記調查、申訴機制的掌握 4. 受影響居民希望對重建計劃提出意見 5. 業主/二房東/租客關係可能因猜疑、出售物業進展缺乏透明度等因素而變差甚或產生角力或糾紛 6. 部份靠租金生活老業主家庭，在租戶遷出後，因考慮到即將重建而未敢翻新或出租物業，影響生計 7. 進行社會影響評估 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過家訪，逐一了解居民處境及需要 2. 協助個別家庭共同面對轉變，減少成員間之磨擦 3. 疏導居民患得患失的情緒困擾 4. 協助家庭面對因前景不明朗而難以考慮的計劃，如子女升學、安排家居維修 5. 協助調解業主租客糾紛 6. 協助重建目標區內弱勢社群解決生活問題 7. 協助個別居民回應人口凍結調查、資格審查及社會影響評估中憂慮出現之錯漏及爭議 8. 協助個別家庭了解及行使「城市規劃條例」及「市建局條例」賦予的權利 9. 協助個別感到受屈家庭，向「市建局」高級管理層及有關政府部門溝通、申訴 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過通訊、居民大會等，發放重建資訊，減少他們面對不明朗前景的憂慮 2. 組織弱勢社群互助網絡，增加他們面對轉變的能力，並發動區內居民，促進鄰舍間的互助及支援 3. 協助受影響居民認識法定程序(如城市規劃條例及市建局條例)所給予之表達意見途徑，讓他們了解有關意見表達的權利 4. 透過與居民接觸，了解弱勢社群需要，建議可行之措施及方案(Mitigation measures) 5. 協助居民了解市建局之「地區諮詢委員會」之工作，促進溝通 6. 教育居民有關「業主與租客(綜合)條例」中的規管及權利 7. 協助居民認識及積極回應社會影響評估

重建階段	社區特性/居民需要	個人、家庭層面介入之工作重點舉例	社區層面介入之工作重點舉例
收購、搬遷及安置 (由批准重建至搬遷)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 居民對重建之安排仍然關注 2. 市建局與居民有必要密切溝通 3. 在收購或等待收地期間,居民考慮各項選擇過程中,出現患得患失的情緒 4. 租客面對安置賠償的選擇及安排 5. 居民遷出次序不一,部份待遷出老弱家庭因鄰舍先遷出而失去熟悉的支援網絡和社區親和感 6. 搬遷對老弱家庭做成困擾 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助對其物業估價存疑或不滿的家庭申訴 2. 協助需酌情照顧其安置補償、加戶、分戶資格的家庭租戶提出要求 3. 對因面對各項補償方案感到難以作出抉擇(包括業主及租客),甚至引起家庭不和的個案,作出調解 4. 協助因各種原因而沒安置的老弱家庭另覓居所 5. 對未能妥善處理搬遷困擾之家庭提供輔導 6. 為有需要之老弱家庭,聯繫義工,協助進行搬遷 7. 協助個別感到受屈家庭,向「市建局」高級管理層及有關政府部門等溝通、申訴 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助建立「市建局」與受影響居民的溝通渠道,尤其是賠償及安置上,讓彼此能在互相理解下共同推動市區重建的工作 2. 透過租客大會及參觀,協助租客了解安置程序及安置地點,減低他們憂慮 3. 協助老弱家庭之搬遷 4. 協助居民齊心面對及解決因區內住戶陸續遷出而出現之環境衛生及治安問題 5. 對因熟悉之鄰舍先遷出而失去社區照顧之老弱家庭,提供支援 6. 協助及加強居民與「市建局地區諮詢委員會」之溝通
適應新社區(已遷出重建區及適應所遷置社區生活)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 須協助弱勢社群,認識及融入新社區 2. 部份弱勢勞動者或街頭小經濟活動參與者,失去生計 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助居民面對因搬遷而產生的問題(如就業、升學等) 2. 協助弱勢社群融入新社區,並轉介適切服務 3. 協助有需要家庭解決經濟問題(如轉介就業服務或社會保障服務) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識新社區活動 2. 為老弱家庭重建支援網絡

服務對象

6. 所有因「市區重建局」重建項目影響的人士，包括業主、租客、商戶、物業佔用人等等。

服務目標

7. 「市建隊」的服務目標建議如下：
 - i. 協助受到重建影響的居民過渡轉變
 - ii. 提供個案輔導服務及轉介
 - iii. 提供小組及社區活動讓居民了解重建的有關程序
 - iv. 提升居民的互助自助能力，以解決因重建而帶來的困擾
 - v. 動員及主動網絡區內服務支援系統以協助居民過渡
 - vi. 協助居民於新社區中重建社區支援網絡

服務手法

8. 以綜合社會工作服務模式於個人、家庭及社區層面介入，從而提供深入個案輔導、小組或社區組織活動，以協助受重建影響的居民。

服務輸出指標

9. 配合服務目標及人手安排，建議檢討服務指標如下：
 - i. 個案數字 (no. of cases per months)
 - ii. 服務轉介次數 (no. of service referral made)
 - iii. 透過外展接觸的人次 (no. of contacts through outreaching efforts)
 - iv. 小組及活動參與人數 (No. of group and programme attendance)
 - v. 地區聯繫 (No. of community liaisons)
10. 詳細的指標標準可參考由社會福利署資助的家庭服務中心及綜合鄰舍計劃的標準，但須考慮個別地區的「市建隊」所面向的服務人口或服務階段而定。

人手編制

11. 由於「市建隊」兼具社區層面及個別家庭層面之介入工作，我們建議「市建隊」**參考現行社會福利署津助之家庭個案服務工作隊之人手編制**，再結合舊市區重建工作需要外展居民，而設計以下之人力編制。(註：家庭服務中心通常有一名主管、十名個案工作者、一名助理文書主任、一名二級工人及一名打字員²)。
12. 參考以上的人手編制和「市建隊」的服務重點特性，建議「市建隊」的組成為一名社會工作主任、六名助理社會工作主任/高級社會工作助理、及兩名社會工作助理，另有三名支援職系同工（即一名助理文書主任、一名文書助理及一名二級工友）。
13. 為了讓服務更能有效地及適切地剪裁以吻合個別地區的服務需要，建議於機構申請服務時或於服務運作期間能作出彈性的人手分配和調動，但營辦機構應與資助機構 - 「市建局」進行溝通。

² 香港社會福利發展五年計劃 (1998)，附錄 4.3，家庭及兒童福利服務人手編制標準。第 172 頁。

14. 隨著目標區內重建項目的公佈，受影響戶數動輒數百以至千計，而進入重建期核心亦可能引發的大規模不安情緒與及大量危機個案。爲了應付短時間內大量個案的急切輔導需要，與及進行「危機介入」的工作；「市建隊」的社會工作人員職系，因而大部份定爲助理社會工作主任或高級社會工作助理的職級。
15. 「市建隊」各職位的工作分配如下：

職級	人數	負責工作範圍
計劃主管 (社會工作主任)	1	<input type="checkbox"/> 服務策劃、行政及管理 <input type="checkbox"/> 地區聯絡、與區內各服務機構、有關政府部門及地區組織 / 團體保持緊密聯繫及合作關係 <input type="checkbox"/> 督導整個「市建隊」的服務推展及服務質素 <input type="checkbox"/> 督導計劃員工 <input type="checkbox"/> 直接介入複雜個案及社區事件
社會工作人員 (助理社會工作主任或高級社會工作助理)	6	<input type="checkbox"/> 個案輔導 <input type="checkbox"/> 個案管理、評估對象需要及作服務轉介 <input type="checkbox"/> 提供社區教育、社區組織服務
社會工作人員 (社會工作助理)	2	<input type="checkbox"/> 協助展外工作，接觸服務對象
行政主任 (助理文書主任職級)	1	<input type="checkbox"/> 協助處理服務使用者資料、服務轉介文件及有關之中英文文書 <input type="checkbox"/> 協助推展單位服務
行政助理 (文書助理職級)	1	<input type="checkbox"/> 單位的各項會計、中英文文書、統計及電腦工作 <input type="checkbox"/> 協助推展單位服務
職工 (二級工友職級)	1	<input type="checkbox"/> 負責辦公室清潔 <input type="checkbox"/> 協助推展單位服務

註： 以上爲一標準之工作隊編制，若重建區太大，或同一優先區於同時間有太多項目進行，則機構另再與市建局討論增加人手之需要性

獨立運作機制

16. 「市建隊」須向「市建局」交代服務，但必須獨立於「市建局」架構以外，「市建隊」的行政及服務由營辦服務的機構負責，讓居民對「市建隊」有足夠的信任。

檢討機制

17. 服務單位須遵守合約內容並每年遞交工作進度報告及工作計劃書。
18. 「市建隊」須向「市建局」遞交每季或半年分期活動數字報告。
19. 每三年與「市建局」(資助單位)進行全面表現檢討。
20. 檢討過程中，「市建局」必須與服務提供的機構面談檢討。

審核申請

21. 所有非牟利社會服務機構³均可透過公開透明的申請程序申請營辦服務。
22. 服務須以定額資助模式提供，但須按服務區域人口比例作出調校。
23. 服務計劃、人手及工作安排由申辦機構於申請書中作出建議。
24. 市區重建局設立服務評審機制，當中須有獨立人士參與，以選取合適營辦機構。

「市建隊」設立

25. 「市建隊」應儘早成立，由於未來二十年將於全港九個舊區（西營盤、灣仔、油塘、觀塘、馬頭角、油麻地、大角嘴、深水、荃灣）進行二百二十五個重建項目，當中包括「土地發展公司」遺下的 25 個項目，受這 25 個項目影響的住戶數目最少達到 9,900 戶。步驟上，可即時先成立灣仔、西營盤、觀塘、大角嘴、深水 五隊（此五區均有政府同意優先處理的「土地發展公司」已公布項目）；而另外四隊，亦應於公布重建範圍時同步設立。
26. 針對「土地發展公司」遺下的 25 個項目，宜先於五個目標區成立五隊「市建隊」（灣仔、西營盤、觀塘、大角嘴、深水）。對於有些項目並不在九大目標區內則建議由鄰近的「市建隊」加入人手以成立分隊服務這些區域，對於距離目標區太遠之重建項目可考慮仍以分隊模式或另外成立獨立小型服務隊提供服務。對於首五個目標區的「市建隊」成立時間表建議如下：

2001 年 6 月-7 月	市建局討論及定立市建隊服務內容，並諮詢有關的服務團體，如社署、社聯、民政事務總署等
8 月	舉行「市建隊」服務簡介會予各社會服務機構
9 月	邀請機構申請服務
10 月	評審服務分配及通知營辦機構於月內開始籌組服務
12 月	「市建隊」須於本月正式投入服務

社聯角色

27. 由於社聯統籌及聯絡本地各類社會服務(受政府及非政府資助的社會服務項目)，對整體的發展及服務模式可以提出意見或提供相關的服務資料。特別在於成立「市建隊」的機制、定立資助及服務協議及評審過程均可以提出意見及參與。

財政預算

28. 津助形式：考慮到「市建隊」需要處理大量的個案，其中社會工作人員除了需要熟悉個案輔導、危機介入、社區分析和社區組織之工作技巧外，亦需要對外與多個專業人士，包括城市規劃、產業測量及法律等多種專業從業員溝通合作；故此提供服務之機構有需要調派部份資深員工出任，以確保「市建隊」之服務表現。就此，我們建議「市建隊」參考社會福利署以『整筆過撥款』資助非牟利社會服務機構營辦服務的方式，根據上述的人手編制，以公務員薪級表同級職位的中位數計算隊伍之薪酬資助撥款。而由於「市建隊」有部份員工乃調任社會福利機構資深員工出任，其公積金供款率達 10%或以上，故此「市建隊」以 6.8%計算隊伍之公積金及強積金津助數額。詳細計算見下表：

³ 社聯可提供其會員機構名單以供參考，由於社聯會員機構乃核實註冊之非牟利社會服務機構。亦參考社會福利署 受服務資助的社會服務機構名單。

29. 每年員工薪酬預算為:- **\$4,264,716**

職位	數目	薪級點	個人月薪	年薪	公積金/ 強積金	薪酬總額
社會工作主任	1	MPS 37	55,000	660,000	44,880	704,880
助理社會工作主任/ 高級社會工作助理	6	MPS 26	33,705	2,426,760	165,020	2,591,780
社會工作助理	2	MPS 15	20,010	480,240	32,656	512,896
助理文書主任	1	MPS 9	14,300	171,600	11,669	183,269
文書助理	1	MPS 6	11,820	141,840	9,645	151,485
二級工友	1	MOD 4	9,395	112,740	7,666	120,406
小計	12			\$3,993,180	\$271,536	\$4,264,716

30. 「市建隊」每年經常營運支出預算為: **\$4,773,000**。詳見以下之「市建隊」支出預算細明表。

薪酬項目

薪酬	3,993,180
公積金/強積金	271,536
小計	4,264,716

營運項目

行政支出

核數費	5,000
電話/傳真費	4,000
郵費	5,000
員工招聘	5,000
小計	19,000

公共支出

電費	40,000
煤氣費	600
水費及排污費	2,000
小計	42,600

器材文具支出

印刷文具費	40,000
報紙雜誌	5,000
器材添購	25,000
維修保養	4,500
小計	74,500

活動支出

活動費	30,000
小計	30,000

其他支出

交通費	10,000
清潔費	3,000
保險(包括公眾責任保險及勞工保險)	5,000
職員培訓	5,000
雜項	7,000
小計	30,000

營運費總額

4,545,056

行政支援費

總會行政及會計支援(5%營運費總額) 227,253

小計

227,253

總支出

\$4,772,308

整筆過津助為 (數額調整至最接近之千位數): \$4,773,000

31. 為便利居民使用服務，「市建隊」有必要在重建區內設立一約 2000 呎之辦公室及活動中心，可以由市建局提供地方,或另實報實銷之租金及差餉津助。
32. 另需一筆過資助 \$400,000 作為辦公室及活動中心裝修、購置必須之器材（如電腦、辦公桌、活動器材）等。

聯絡：香港社會服務聯會社區發展部

電話：2864 2950

傳真：2862 2550

電郵：cd@hkcss.org.hk