

香港社會工作者總工會

就《社會工作者面對的工作量和挑戰》的意見書

自 2000 年開始，非政府機構全面實施「整筆撥款」後，整個業界的作息生態，服務規劃，員工的身心健康和服務的質和量等機制完全崩潰。此外，在過去五年，因為金融風暴和「沙士」的肆虐，社會經濟下滑，貧富懸殊，家庭慘劇陸續出現，而問題個案亦愈趨複雜。由此，面對業界裁員減薪，社工工作量亦同時大增，社工的士氣實是跌至近廿年的谷底。茲謹分析如下：

服務重整 未見其利先見其害

近年，社會福利署先後在不同的服務層面進行服務整合，先後有「長者社交及院舍服務」、「青少年綜合服務」、「綜合家庭服務」等。「整合」表面之目的是服務一站式，方便服務使用者，另外是服務單位分區責任制，使相同服務不致在同區重疊。可惜人手配套只是原地踏步，雖然「整合」的原意是理想又正面，但實際上卻是未有足夠人力，形成服務需求大增，原來的人力未能全面應付。社工在這夾縫中，既是工作量日增，而服務使用者卻得不到合適的服務，因而感到氣餒。

服務不規劃 回應不徹底

回歸前殖民地政府給社會討論社會福利政策綠皮書，白皮書訂定後再以五年計劃按年檢討，完全可以按未來人口的增長和變化，社會化的轉變而對未來服務作出估量和計劃，亦以此而計劃社工人力的需求；所以要服務與現實不脫節，服務規劃是重要的。可惜回歸後，在香港人完全可以當家作主的時候，特區政府卻遲遲不對服務規劃的素求作出回應，形成現在頭痛醫頭的現象，社工的付出卻是事倍功半，實是令人氣憤。

人手無編制 工作量大增

2000 年前，差不多全部服務單位都會按其服務的形式，訂定不同職級的人手編制，並建議不同職級的工作量；目的是保證服務質量不會下降，社工亦能更專心地以人為本的提供服務。自實施「整筆撥款」制後，機構施展最大的彈性，社會署亦以不干擾機構內政為借口，機構為了節省資源而減少人手，或是由低薪的新入行社工代替薪高經驗足夠的資深社工；這結果一直使前線員工的工作量大增。

合約逐年簽 同工不同酬

自「整筆撥款」機制後，絕大部份的機構均以合約方式聘請社工；「合約制」本身並不是一樣洪水猛獸，但機構作為一種手段去壓榨和剝削員工，卻是一個問題。看以下一段是一位同事的心聲：「我認為機構對合約制員工沒有保障，這也對很多合約員工構成很大的壓力。還有，每次轉工都要受到減薪的負面因素影響，年資和經驗也不計算在內，真的令人很沮喪。自己也不能為自己和業界內的老工伸張正義，那有信心如何為服務使用者爭取。內心的壓力和掙扎隨之而起。」。一般而言，合約社工的薪酬較影相同工少

約 20%-30%，兼且續約時薪酬並不一定調整，致令合約社工同工而絕不同酬；現時合約工人數可能已超過 50%，業界的怨氣十分大。

年資成負累 去之而後快

2000 年前入職的影相員工有舊合約保障，多超出薪酬的中位數，有些員工已到薪酬的頂薪點，故越是年資長的員工越是成為機構的負累。原「整筆撥款」的精神是社會署向機構資助不同職級員工的薪酬中位數，機構可彈性利用拉下補上的方式處理整體員工的薪酬。可惜機構為保障財政穩健，用盡方法迫使員工轉工、提早退休或是食瘦鴿餐，令員工包受壓力。

權力失平衡 員工任魚肉

影相員工雖云受到入職時簽訂的合約保障，而社會署亦呼籲(只是呼籲而沒有維護行動)機構要尊重合約精神；但我們知道各機構資源節省後的總體儲備已經超過 15 億，可是仍有機構要一刀切減薪(有機構於本年四月始已全面減薪 8%)，亦有機構與員工簽訂新約，將員工的頂薪點降至其職級的薪酬中位數，員工如不簽訂新合約便會按勞工法例處理(解僱)，勞工法例完全不能維護員工的合約權益。有某些職級的高年資員工會即時減薪 33%，他們的子女教育和供樓開支完全失去預算，這對影相員工實是壓力重重。

政府帶頭不尊重合約

2000 年社會署與各機構達成的協約計算方法，是依各個服務單位的標準人力編制，按各職級的人數的薪酬中位數總和數額，以整筆撥款方式資助機構。但卻因為金融風暴帶來的經濟下滑，政府在「資源增值」和「效率節約」中向各機構共削減 9.3%；因為當時的經濟環境，員工和機構完全接受這個安排，但在經濟復甦後，政府不考慮機構未來財務情況和尊重當時合約精神，拒絕交回 9.3% 給機構以解員工的憂慮和壓力。

社工總工會為全面反映員工現時情況，特在過去一星期進行了一個網上調查，超過九成意見認為現時過高的工作量會影響服務質素和員工的身心健康；收回 182 問卷中，有 64 位員工寫下心聲，真是一字一淚，希望各議員、社會署和機構高層細閱。詳情見附件。

基於上述的分析，社工總工會有以下要求：

1. 政府應立即交回已削減的 9.3% 給各機構；
2. 立即開展福利規劃機制；
3. 立即制訂員工最高工作量和服務人力編制；
4. 立即檢討「整筆撥款」制度；及
5. 設立三方(管方、員方和政府)仲裁機制，以解決管員雙方的勞資矛盾。

香港社會工作者總工會
「社會工作者面對的工作量及挑戰」網上問卷調查

日期：1/6-10/6, 2006

人數：182

主要問題統計結果：

- 1) 你覺得現時你的工作量是否過重？
是：170; 93%
否：12; 7%

- 2) 你覺得你的工作量比常態多了多少 %？
最多：180%
最少：0%
平均：37.71%

- 3) 你是否覺得過多的工作量已影響效率？
是：169; 93%
否：13; 7%

- 4) 你是否覺得過多的工作量已影響服務質素？
是：175; 96%
否：7; 4%

- 5) 你是否覺得過多的工作量已影響自己的身體健康？
是：162; 89%
否：20; 11%

- 6) 你是否覺得過多的工作量已影響自己的進修機會？
是：168; 92%
否：14; 8%

- 7) 你是否覺得過多的工作量與政府削資有關？
是：175; 96%
否：7; 4%

- 8) 你是否覺得未來3年內，過多工作量的問題難以解決？
是：166; 91%
否：16; 9%

填寫問卷人士統計資料：

- | | |
|---|--|
| <p>1) 主要工作性質—</p> <p>直接服務： 153</p> <p>訓練： 3</p> <p>督導： 11</p> <p>行政： 10</p> <p>其他： 5</p> | <p>5) 社工專業學歷—</p> <p>文憑／副學士： 61</p> <p>學位或以上： 113</p> <p>其他： 4</p> |
| <p>2) 主要服務範疇—</p> <p>過犯/釋囚： 2</p> <p>家庭： 19</p> <p>兒童/幼兒： 21</p> <p>老人： 26</p> <p>社區： 7</p> <p>青少年： 72</p> <p>復康： 23</p> <p>醫務： 2</p> <p>訓練： 3</p> <p>其他： 7</p> | <p>6) 入行從事社工／福利職級的年份—</p> <p>最近：2006 年</p> <p>最遠：1972 年</p> <p>平均：1998 年</p> |
| <p>3) 現時職級—</p> <p>SWO： 6</p> <p>ASWO： 70</p> <p>SSWA： 9</p> <p>SWA： 77</p> <p>WW： 9</p> <p>PA/YA： 1</p> <p>其他： 10</p> | <p>7) 現職是否「合約制」職位？</p> <p>是：125; 69%</p> <p>否： 17; 31%</p> |
| <p>4) 取得「社工專業」學歷／資格的年份—</p> <p>最近：2006 年</p> <p>最遠：1975 年</p> <p>平均：1998 年</p> | <p>8) 現職合約制員工的合約為期—</p> <p>最長：60 個月</p> <p>最短：0.4 個月</p> <p>平均：14 個月</p> |

其他意見（同工心聲）：

1. 自一筆過撥款後，社會福利界服務大受影響。包括員工士氣、人材流失、工作量大增、服務質素因政府削資而大受影響。
盼望政府能正視一筆過撥款對社會福利界同工及社會福利服務禍害。取消一筆過撥款，用回 2000 年前社會福利界沿用的資助制度。
2. 工作過多而影響每項事件的成效，為何社署的職員可不減薪，但又可以由政府主道增加人手，不公平現象。
3. 過份的文贖工作及欠缺彈性的服務評估機制無疑令社會服務得不到應有的發展空間，往往令工作變得依循和交代化。同時，同工不同酬亦令同工之間的士氣低落，影響服務質素。
4. the workload of the problem is due to the pursuit of FSA. It seems that there is much more emphasis on quantity rather than quality.
5. 工作壓力很大，下班後影響與家人的相處及生活。
6.
 1. 合約員工太多，舊職員一面要兼顧現有運作和服務，一面要指導及教授新員工的工作知識及技巧，擔子很重。
 2. 高層為要交數，強加提高數字要求，前線社工難於招架。
 3. 機構為了求存，短時間推出大量新措施及計劃，員工忙於應付開會，彼此又無時間溝通，各計劃和措施間有時互相抵觸，員工精力在此間消耗殆盡。
 4. 高層為求自保，不理下面壓力，不斷加重工量，增加行政繁瑣的程序。
 5. 自願離職計劃使資深、有經驗的員工送走，留下的可能是年資淺的員工。
7. LSG 令舊制同工與新制同工有比較（同職級不同薪酬），舊制同工薪酬有下調壓力。
8. 現時不一致薪酬及機構的政策，以令有新入職同工(3 年或以下)對工作的熱誠大減，很多已離職（有合約同工工作了超過五年，人工仍然在起薪點附近）。相信十年內，俱經驗的社工將嚴重缺乏。
9. 我未有覺得工作量過多，而問題 2-9 卻似是全要傾向過多工作量般...小的覺得問卷本身設計有點怪/問題。
10. 上司體恤不足，無故挑剔，身心靈疲乏，士氣低落。同事間無形的競爭，容易令關係緊張及不和，甚至影響服務質素。

11. 社署搵機構笨，每個安老宿位轉型為護理宿位只給予伍千九百幾，六千元不足。機構要左削右削來請人。第一階段轉型的 home cum c&a 院舍，要請足轉型後的人手。但資助非即時俾足轉型的資助。機要管理層唯有即時 phasing out 晒的福利工作人員，請保健員來滿足牌照部之最低人手要求。資助院舍私院化人手。
12. 政府自己請合約員工，把起薪點調高數千元，令非政府機構的合約員工大量流失，令本已繁重的工作量更加繁重。
13. 超時工作過份合理化。除工作量外，工作責任也大大提升，壓力大大加增。
14. 合約制及一筆過撥款令同工(尤其是經驗同工)對前景感憂慮及增加現時工作壓力。
15. 工作量過多故然影響了本身服務的質素，但上司/機構的不體諒，甚至於員工待遇進行剝削，或是多番留難，令前線員工士氣非常低沉。
16. 引發的機構間的惡性及浪費服務質責提昇，新入職同事受合約制影響下，對機構發展，單位服務，以及個案的承擔難以委身。引至追數不追理論的怪現象，打擊社工專業性及同同事氣！更產生歪理：帳面經濟回報為先的短見！
17. 在青少年綜合服務中心工作，工作量往往於學生長假期或機構結算的時候突然增加。加上為爭取資源而開辦的特別服務計劃，已令社工同事吃不消，開始覺得社福界前景灰暗。試問抱著這樣的心情去服務社會大眾，服務質數怎會不受影響呢？
18. 由於 LSG 關係，新入職同工的薪酬和福利與舊同工差別甚大，影響同工的士氣及團隊精神。在目前經濟較好下，招聘前線同工時，申請人明顯減少，當中以護士最為惡劣，嚴重影響服務質素。同工的流失、招聘工作，對單位主管增加了不少行政工作。
19. 政府推行新的撥款方式使機構擔心財政狀況而減少或延遲招聘人手，而工作量則大大地增加。
20. 削資使僱主延遲及不會聘請空缺，故原本的工作加入同事身上....
21. 除了工作量外，市民及不同官方及民間團體對社工也有很高的要求，但這些要求往往是不理性及不實際的，這增加了社工需向市民解釋不同政策的時間，亦需面對更多投訴，而令真的有需要服務的人損失了不少時間。而合約同工面對著投訴時，更增加了很大的心理負擔。

22. 如果因服務需要而增加工作量都值得，但現在增加的工作中，有三分二都是不必要的行政交代工作，爲了要原成種種的行政工作，只好減少直接服務的時間及與家人相處的時間，將工作搬回家中。
23. Too much stress on financial issues brought by lump sum grant, human resources crisis created by contract staff (no sense of security and prospect), IFSC waste resources.....
24. 機構內的行政太多，加上機構爲保持形象問題，所以不容許有同事出少少錯，有錯就會比同事罵至尊嚴也沒有，我們亦明白同事或上級同事亦不想，這亦只因保持形象才有人肯捐款，最後問題都是算到同事身上，這樣使到同事之間失去團隊精神，人人自保。最後更使到受惠人士得不到最佳服務，因爲工作人員忙於處理行政問題而減少時間與服務使用者了解需要。
25. 專科醫生指我因壓力過大，引起身體機能出現毛病。
26. 新制的同工與舊制的二待遇相差多，而工作要求及量均高，令同工常受壓力及對前景沒信心。
27. 取消一筆過撥款制度。
28. 沒出路，沒前途。
29. 經常要追數！
30. 過多工作量及資源不足令前線同工需要擔憂和不斷寫計劃書申請外界資助活動。過多工作量令前線同工沒有足夠空間了解、思考和計劃合適服務回應服務對象的需要，如心理輔導服務。
31. 身爲前線員工，本應爲服務對象提供合適之支援及協助，奈何現況爲要常撰寫計劃書以申請更多的資源幫補機構，否則連自己的飯碗也難保。另外，部份機構對合約員工及長約員工也存有不公平對待，往往合約員工在超時工作後也得不到工時補償，更被認爲這是理所當然之事，反之長約員工則可獲超時補假的優惠，而在其他調職或加薪安排上，長約員工往往比合約員工更容易獲得機構之協助。另一方面，如同工在 secondary setting(e.g 學校)工作，其工作量亦比中心同工爲高，除要處理本身之工作外，亦要額外爲校方處理行政及日常之工作(e.g 爲學校撰寫計劃書申請津貼、當值、代課·等)。同時亦要面對老師間的權力鬥爭，針鋒相對，而老師與社工在處理問題或對人之理解方面往往存有不同理念及價值觀，加上學校環境與中心環境不同，學校社工在校要孤軍作戰，單打獨鬥，與在中心能即時與同工商討獲得

支持的情況不同，直接影響同工之身體與心靈健康。

32. 合約員工的薪酬及福利大不如前，對長遠的發展欠缺吸引力及競爭力。
33. 過多的工作量與政府削資，沒有必然的關係！與機構內「以薪酬高低來衡量工作量多寡」、要「多、快、好、省」、要「物超所值」的主導思想較有直接的關係。
34. 反對一筆過撥款、合約員工的待遇應與定影員工看齊、實行 5 天工作制。
35. I have to consult psychiatrist for work stress. And the agency I used to work for did use unethical means, like much much workload imposed, to force senior staff to walk out/retire. This has made those experienced worker leave the work team and can never lead the junior workers. Social work professionals have died since 2004.
36. 因教統局常推出新計劃給小學，如成長的天空、校本課後支援計劃、融合教育等等，再加上外評，實在令小學社工的工作量增加。
37. 在小學的 secondary setting 中提供社工服務，sgp 的自主權非常有限，加上工作範疇過份講求校本而變得模糊，既要滿足學校要求，又要顧及機構的聲譽，根本很難要求減少工作量。由於星期一至五均必須上班，而且學生放學後又要開大量會議及提交文件，每天工作必定超過 12 小時，會議未完畢根本不可離開學校。星期六、日又要帶親子活動、營會、義工服務等等，還有今年新推行的「課後計劃」，星期六根本也無法休息。ot 根本無可能 claim，因為很多時候一星期已經返足 7 日了。
38. 在緊縮資源下，一位社工往往需要兼任其他職務及服務發展，又需要乎合社署之 FSA 要求，實在透不過氣。
39. 社會工作者作為專業人士，但薪金卻一點都不像專業人士，影響士氣，亦令人才流失。
40. the direction of salary system development is so unstable. no plan and no hope for staff to develop our prospect!!!!!!
41. 多關注前線社工面對之精神壓力！
42. 對前景感到不樂觀、無出路、無助。專業不被認同，經常花費大量時間申請基金、與商界合作等工作上。返工時間大大影響家庭生活。

43. 請為我們反映業界內同工不同酬，以及新入職合約制只工問題！為新入職的同工爭一口氣！
44. 建立統一薪酬基制、停止減薪、加強社會對社工專業的尊重市場上不論政府、醫管局、學校甚至不同社會服務機構，對社工作出的待遇大有不同。同一職系、同一服務範疇在 A 服務機構可以是\$18,000，在 B 服務機構可以是\$12,000 或更低。這樣的情況在政府、醫院及學校也隨處可見。而在學校的情況就更壞，在報紙上看到以超低廉的價錢招聘社工，實感到無奈！
- 所以希望有關當局如認為不同職位的社工應有不同的待遇，最理想是由專業、具權威性的負責部門，為此定下參考標準。希望社會能對社工專業尊重。
- 其實無論是在學校、醫院的社工，跟教師、醫護人員同樣面對沉重的工作壓力及進修上的壓力。但往往社工的壓力卻沒受到重視甚至理會，而當中所受到的待遇更無法作出合理的比較。起薪點越來越低，不停以合約聘任，但合約期後也通常不會享有酬金。幸運的，會再以當初的入職的薪酬繼續聘任。這樣的情況，眼見不論初入職的社工，或擁有相當年資的社工都不再繼續留任，造成經驗不能累積。理想的輔導工作除包括學歷，經驗更是重要。要好好發揮社工在社會的角色，就得讓投身這行業的人員感到工作上的安全感。
45. NGO 壓新入職同事的薪酬，很多學位同學只有 SWA 的待遇。
46. 合約社工員工待遇遠遜長約員工，政府應立法保障合約社工薪酬福利制度。
47. 要處理行政交待工作、籌辦活動及開組，難以抽出時間再個別細心關心有情緒、經濟及家庭關係等問題之組員，社工容易被抱怨、怪責，甚至被投訴不夠關心及未有解決他/她們的上述問題(註：本服務並不進行個案輔導工作)。社工多面受壓(服務對象、上司、機構、及對前途感到灰暗)，似乎努力真誠工作都是徒然！
48. 以現時的情況，已令本人覺得社會福利的發展只會越來越薄弱。而且外間團體，特別是教會團體，教友可擺放更加多的時間和心力與服務對象同行。而見到服務對象的因教友協助而轉變的比起社工所做的更加多和更加大！
- 即使有 21 天年假，但每天被刪減的日子還多過放假的日子！雖然在崗位上的日子不算長，但在心力和體力上已感到很疲累。
49. 若不再解決社工的壓力，令社工的精神壓力及其家庭影響頗深。部份社工對工作已對行業失去信心，而且有考慮轉行。
50. it is not fair for contract staff to have extra workload, but some permanent staff have not.

51. 我認為機構對合約制員工沒有保障，這也對很多合約員工構成很大的壓力。還有，每次轉工都要受到減薪的負面因素影響，年資和經驗也不計算在內，真的令人很沮喪。自己也不能為自己和業界內的同工伸張正義，那有信心如何為服務使用者爭取。內心的壓力和掙扎隨之而起。
52. 社工的工作太多元化，一個社工要處理多個範疇的工作，難以專業。社工是一個用心的工作，過多的工作量令工作變得公式化。
53. 1)不單是過量的問題，而是資源不足，迫使服務的方向也傾斜向有付擔能力的服務使用者，在赤貧與有能力者中間的夾心層對服務就只好望門輕嘆。
 2)社工就算有錢也沒時間和精神進修。
 3)合約制的不穩定性，令社工很難在固定服務界別累積經驗，所謂今日唔知自己明日身在何方。
 4)社署的所謂監察，特別是對投標服務的，只是不設實際文件的要求，嚴重剝削了社工投放在服務使用者的時間。社署要了解一吓，目前作為一個社工，要兼做文員、打字員、清潔....
54. 工作過重的情況在合約同工更嚴重，因為很難 say no，要顧及合約成功與否。而且長工同事更可以推工作予合約同事，這與職級高低無關，因為合約社工大部份是初級管理層，下級長工同事，同級長工同事及上級長工同事均十分容易及習慣推工作予合約同事。這絕對不是個別人土的情況，是十分普遍存在的問題。加上同工不同酬，下級同事更很多是高人工過合約社工.管人更難。很多合約社工為生活，為保住工作記錄以助進修(認為是脫離薪酬過低的慘況)。請當局及大家享受成果的高薪教授，講座教授，機構高層想想，這群仍在前線人工只得 1 萬多 d 的合約社工境況，我們不是新畢業呀！！很多因家庭需要而離開職位(少至數個月，多也只是 1 年)，就不計年資了！另外，新畢業的同學也是專業受訓人士，知識型社會是要人材。工作表現差，態度差的長工卻不會任何處理，反而以調職，減工作去處理。這是解決問題，還是變相懲罰能力好，又勤力但無牙力的合約社工。
 最後一句，合約與非合約的不平情況日益嚴重，請問社工如何成為社會衝突的緩衝劑角色？
55. 薪酬與工作量成正比例。
56. FSA 需作重新的評估及修定。
57. The problem is esp. serious for the deprived group of contract staff. We need to work for extra hours without job security & social status.

58. - 社會的問題漸趨複雜，但實際支援的資源卻不足；
 - 許多市民只把責任歸於社工，每上不滿時只會埋怨社工但卻沒了解個人的責任和社會資源的公平分配原則
 - 社會的怨氣往往由市民直指向社工等前線同工，凡事多只懂埋怨和投訴，面對這些指責，不少社工也只有無奈啞忍和承受，社會對社工的實際支援不足。
59. 建議仿效教師薪酬的做法。
60. 因機構的人事及行政管理差勁，帶來不必要的工作，使工作量的倍增，浪費多方面的社會資源及影響社會工之身心健康，最終影響服務受眾。
61. 同工不同酬。
62. 同一機構內，同工不同酬/福利待遇的情況都頗嚴重，而且一旦有人離職，該職位會即時凍結，以致現有員工工作量不斷增加。
63. 要求政府從新完全資助社會服務。
64. 同工不同酬的情況嚴重。