

# 營運管理方案

2017年11月27日

## Heather Street 7430-7460號臨時組合房屋

### 簡介：

溫哥華市政府致力為市內的低收入人士及無家可歸者提供合適居所。市府正與溫哥華可負擔房屋機構 (Vancouver Affordable Housing Agency) 及卑詩房屋局合作，在市內各地空置及未被充分利用的地皮興建600戶臨時組合房屋，為無家可歸的居民提供急需的臨時居所。臨時組合房屋是能立即解決無家可歸者及低收入人士房屋需要的快速有效方式。

Heather Street 7430-7460號臨時組合房屋的營運管理方案，扼要說明了Community Builders Group如何致力令支援房屋計劃運作成功。

該計劃的大多數住戶，將會是需要支援服務的男女。Community Builders Group是經驗豐富的非牟利房屋供應機構，經辦多個可負擔支援房屋項目。

該集團打算透過適當的建築物營運方式，妥善管理本項目為附近鄰居及商戶帶來的任何及一切影響。這套管理方案列出了營運條件，以及對應附近鄰居及商戶所提關注的處理計劃。

## W 57th Ave 650號 (West 59th Ave夾Heather St) 的臨時組合房屋

位於Heather Street 7430-7460號 (Pearson Dogwood (Reiderman Residence)) 的地皮由Onni擁有，目前正在空置，因此被認為是提供臨時組合房屋的適當地點。該地皮的更改土地用途申請已在2017年6月獲得批准，可興建多用途發展項目，包括大約2,700個住宅單位（其中包含540個社會福利住宅單位及114個支援住宅單位），以及一個社區健康中心及附設託兒服務的住戶護理綜合設施，新的成人日間中心，2.5英畝公園，以及1.0英畝的城市農場。

W 57<sup>th</sup> 500-650號的臨時組合房屋，將會是溫哥華的第二批臨時組合房屋（首批房屋位於Terminal St. 220號）。這片地皮的西南角另有計劃再興建兩棟樓房。預料每棟均為三層建築，設有39個單位。兩棟加起來共提供78戶住宅。每個住宅約為250平方呎，附設浴室及廚房，並有共用設施及洗衣設備。這些單位將會由本地的45歲以上及有身體疾患／殘障的無家可歸者優先入住。單位租金會根據收入補助的居所部分計算（目前租金為\$375）。這些樓房每天全日都有人管理。

該批臨時組合房屋如獲批出發展許可，將會在該處設置多至5年，但可能延長運作多5年。不過，現時與Onni所作的安排以5年為限。預料本項目會在2018年初展開。

### 營運機構的宗旨、願景及價值觀：

Community Builders Group (CBG [www.communitybuilders.ca](http://www.communitybuilders.ca)) 是人道援助組織集團的創辦成員，在經營溫哥華可負擔房屋及支援房屋方面有15年經驗。作為房屋供應商，該機構建立及維持注重身心健康及符合成本效益的低收入房屋環境。CBG在全市經營8個房屋項目。

機構在經營本建築物時會運用其「終生房屋」(Whole Life Housing) 方案的可應用元素。有關模式包括：能為租戶提供支持的房屋管理、建築物管理、租戶支援方面的統籌、社區資源聯絡服務、併發性紊亂 (concurrent disorder) 支援、建築物維修、家務管理服務、高效害蟲防治、免費洗衣、專設囤積及廢物管理系列、集體煮食及租戶領導力發展。CBG的宗旨是為赤貧社區提供支持，協助他們尋求身心健康及自力謀生。

### 夥伴：

CBG會與溫哥華市政府、卑詩房屋局、溫哥華沿岸衛生局、溫哥華警察局及其他社區夥伴緊密合作，使本建築物及其住戶能順利融入社區。

### 住戶：

CBG會向78位租戶提供安全、治安良好及穩定的居所。住在區內的無家可歸弱勢人士、露宿者或庇護所住宿者、45歲以上人士及殘障人士，可獲優先安排入住。市府的無家可歸者外展團隊、溫哥華沿岸衛生局及卑詩房屋局會與CBG一起為這座樓房挑選適當租戶。

### 支援：

該棟樓房每日24小時有職員當值，並提供各項支援，能協助租戶及在遇到關注問題時作出對應。以上述方式向無家可歸者提供支援，是協助他們安全適應新居所及解決無家可歸問題的最佳選擇。租戶會簽署租戶協議，及有責任履行租戶一般應該遵守的所有事項，包括交租。他們所獲的支持，能協助他們逐步邁向獨立自主及全面參與所屬社區。當一個人有穩定及受支援的房屋，並能以此為邁向更佳生活的基礎時，就能在健康、社交能力、社區參與或就業方面較易取得及維持長久的個人進展。

該建築物會提供現場支援服務，並在適當情況下與其他場所的服務掛鉤。服務及支援會包括下列各方面：

- 每位住戶會與職員制定一套個人化的支援計劃。

- **CBG**會扼要列出租戶、建築物及社區的期望，並為所有新住戶提供迎新項目。
- 建築物內會設有共用的室內設施以及另設獨立的安靜空間。
- 協助租戶在私人廚房內烹調食物，讓他們能夠自行煮食。如有必要，也會為租戶安排送餐服務。
- 評估租戶的需要及提供營養支援，其中可能包括雜貨送遞、協助個人準備膳食，以及訓練飲食規劃。
- 所有過去有濫用／使用物質紀錄的租戶會被鼓勵參與管理物質使用計劃。
- 促進租戶的發展、問題處理及適應能力。
- 讓租戶與為他們提供資源、服務及機會的制度互相聯繫，例如醫療服務。
- 其他計劃可能包括生活技能訓練、有結構的義務工作、就業準備及社會企業中的就業機會，以及接受教育的機會。職員會協助住戶聯絡各夥伴機構及社區資源，及維護他們的權益。
- 隨著租戶邁向較獨立的房屋安排或入住永久的支援房屋，**CBG**會提供「跟進」計劃與租戶保持聯絡及協助確保過渡順利。

### 職員：

營運機構會管理房間。有關職員安排的規劃，將會反映向租戶提供的不同程度支援。建築物會有職員每天全日當值。

### 安全及治安

營運機構致力持續改善其健康及安全計劃，以求提供安全的環境。機構的職員、管理及營運政策，為服務使用者確保安全及治安良好的環境。上述目的透過設計及管理專案達到：

- 每天全日都有職員當值，確保建築物環境隨時受監察，一旦有任何安全或保安問題就能及時應付。
- 住戶有鎖匙可以進出建築物。
- 每天全日都有職員監察建築物環境。
- 大堂及其他關鍵地點會安裝保安攝錄機，由職員透過攝錄系統進行監察，維護建築物安全。
- 鼓勵租戶為確保更安全的社區，不要讓陌生人進入建築物內或建築物的其他關鍵地點。
- 推行事件追蹤系統，以求及時適當處理任何負面行為。
- 所有職員都有處理非暴力危機干預的經驗。
- 有效的報告系統，確保能立即報告任何風險／安全／治安問題及以文件記錄下來，並且及時作出反應。

- **CBG**設有對應方案，使職員面對可能發生的安全相關事件時，有規則可以遵守，而且職員也受過有關程序的訓練。
- 萬一發生破壞公物或其他犯罪活動，**CBG**會採取適當行動（包括報警）處理。
- 租戶會被要求簽署無犯罪補充協議，列出有關繼續居住的應遵守事項。上述內容會構成租約的一部分。違反補充協議，可能導致租戶被迫遷。

### 好鄰居政策：

**CBG**本著睦鄰精神，致力於：

- 保養建築物外觀
- 提供定期的場地維修
- 積極應付可能遇到的問題
- 考慮實行更多保安措施，例如警衛及保安攝錄機

本計劃的其中一個目標是協助住戶融入社區。即將成立的社區諮詢委員會，大約由代表各團體的**17**人組成，定期及／或按需要開會。

代表可包括：

**1**名**Pearson**居民（如有需要可在家人協助下擔任）

**1**名任職於**Pearson**的溫哥華沿岸衛生局職員

**1**名溫哥華教育局代表

**3**名家長會主席

**1**名本地學校校長

**1**名溫哥華警察局代表

**1**名溫哥華市政府代表

**1**名卑詩房屋局代表

**1**名**Community Builders Group**代表

**1**名溫哥華沿岸衛生局代表

**5**名社區成員（本地團體、商戶、鄰居等）

有關會議會由立場中立的人士主持。議程通常應包括以下項目：

- **CBG**建築物最新情況及討論
- **Pearson**最新情況及討論
- 本地學校最新情況及討論

一切關注／提議會交由**CBG**的主要聯絡人處理，以求為租戶／建築物可能引起而對學校及鄰居造成負面影響的任何問題找出可行的解決方法。

下面以黃色顯示的每天全日緊急聯絡電話，會有**CBG**職員盡快在**24**小時內回應。

### 社區關係 — 主要聯絡人

CBG的主要聯絡人負責對應任何關於建築物長期運作的問題。聯絡人資料：

**Julie Roberts**

**Community Builders Group** 執行總監

行政電話號碼：778-379-3940

每日24小時電話中心號碼：604-910-9730

電郵聯絡：[julie.roberts@communitybuilders.ca](mailto:julie.roberts@communitybuilders.ca)