



聖公會麥理浩夫人中心 荃灣區環境改善計劃之 「荃灣市區及鄉郊大使隊」

陳祺豐

I 背景資料

1.1 服務對象

基層失業居民

1.2 推行時間

10/2001 – 11/2002

1.3 目標

- i. 改善荃灣市區及鄉郊區環境衛生情況
- ii. 開創職位予本區中年失業居民

II 活動主要組成

2.1 服務需要與理念的分析

處境一

面對中年基層居民失業求助，我們慣常有以下做法：

方法	結果
申請綜援	<ul style="list-style-type: none">■ 自食其力比申請綜援更好，需要的是工作機會■ 不愉快的申請經驗
往勞工處尋求協助	<ul style="list-style-type: none">■ 年齡大、低學歷、低技能失敗而回

參加再培訓	<ul style="list-style-type: none">■ 只有培訓機會，工作機會仍然渺茫
參加小組	<ul style="list-style-type: none">■ 對疏導情緒會有積極作用，但仍未解決需要工作機會核心問題

分析：因沒有工作，而令該類居民基本需要的滿足受到影響，引發信心危機、自我價值、自我形象的進一步貶抑、情緒低落等負面因素，急需要解決。

處境二

此外，環境衛生的改善工作亦非常急切，造成環境衛生問題，故有 3 方面的責任：

- i. 政府長期忽略鄉郊/舊區的環境衛生管理工作
- ii. 居民的公民教育不足
- iii. 政府對私家地的環境衛生黑點管理束手無策

分析：這情況若延續，只會令社區的環境更形惡劣，導致治安問題、蛇蟲鼠蟻對居民的侵擾等，進一步削弱居民對社區歸屬感，更甚者是負面標籤作用，居住於此，可能受到歧視。

服務單位以往面對上述兩種處境，只能不斷從教育居民及向政府部門施壓

方式處理，但成效雖有，並不十分理想。本部門在 2001 年 9 月的時候，因特首於 2000 年施政報告上提出要開創職位以紓解民困，正好收到荃灣民政處邀請競投「環境改善計劃」邀請信，經過分析後，我們認為該項資源如能成功投得，將可以滿足到居民就業及改善環境需要，故此參與競投，結果分別投得 01/02 及 02/03 年度之計劃，總資助額超過 \$1,000,000，按要求，總資助額非人工支出不可超出約 9% 的規定，工人薪金最低薪金不可低於 \$6,000。在該項資助下，兩年間共創造 25 個全職職位，共有 17 位失業居民參與該項計劃，年齡由 32 歲至 60 歲之間。

2.2 工作手法的實踐

實際推行過程中，我們主要運用社區工作手法及小組工作手法推行：

社區宣傳

派發宣傳單張和安排記者採訪以在社區之內宣傳該項計劃，讓區內居民知悉有關服務和接受服務的方法；

社區網絡

採訪地區人士及團體，如：議員、村長、服務團體、業主立案法團、屋辦事處等，以透過該類對象，將服務滲透服務範圍擴大，建構服務單位與上述人士的關係網。

社區教育

針對性張貼保護環境海報，以教育居民要愛護境。此外，推行廢物回收工作，以教育居民進行廢物分類，減少垃圾。

社區聯絡

與民政處、食環處定期舉行會議，建立暢順溝通渠道少前線工作人員間之矛盾。

增權策略

提昇自信心，「敢」說—說出自己的故事；「敢」做—做出成效；

團隊建設

將大使隊隊員以小組為單位，開展工作，建立合作及工作默契，每月定期聚會，分享工作感受，糾正工作態度，如：職業安全、待客態度、情緒控制等；

技能提昇

定期進行就業培訓，掌握技能，如：機械操作、維修、翻新裝修等。

透過上述工作的推行，最終產生以下幾個方面社會資本的出現：

服務單位

- 令服務的功效進一步提昇，可被動用的社區資源增強
- 服務單位之社區關係得到鞏固及擴展，為日後服務發展擴大空

間，如：「荃灣區基層居民就業拓展計劃」

- 服務單位工作人員積累了經驗，擴闊個人視野

大使隊成員

- 個人經濟狀況改善，對個人身心健康起積極作用
- 隊際間之互助、合作網絡建立、自信心提昇、個人價值提昇、人際關係改善、工作態度改善
- 個人工作能力提昇，增強尋找工作機會
- 社區參與動機增強，如：工餘積極參與義務工作，服務社區
- 個人社區關係網建立
- 積累了工作經驗

社區

- 環境衛生得到改善，居民對社區歸屬感增強
- 「富」濟「貧」出現，如：願意自資聘請隊員工作
- 建立環保信息，廢物分類，減少垃圾

III 檢討

3.1 活動成效

- i. 開創 **25** 個職位、**264** 項環境改善工作、**83** 項長者家居清潔翻新工作、**27** 次廢物回收、**28** 次社區宣傳、總受惠人次超過 **10,000** 人次。
- ii. 隊員就業能力提昇：在計劃的過程中，加者的就業能力得到提昇，事實上，其中 **17** 名失業人士能在原行業，或其他行業上覓得工作。

3.2 困難及建議

- i. 工作態度、陋習所構成的安全風險，是極需要服務單位透過監察、管理、培訓教育上進行糾正。
- ii. 政府部門間溝通不足、目標不一對工作推行構成影響，以致出現前線員工的衝突、不合作，均有可能產生安全問題，故需要服務單位與政府部門保持合作及暢順的溝通渠道。

3.3 優質服務的重要元素

透過服務提供可以對某一特定問題/需要帶來標本兼治的效果。