

广州市大沙街社工服务站

中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区大沙街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区同人社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年12月23日

广州市大沙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市大沙街社工服务站（以下简称：大沙街社工站）位于黄埔区大沙东路 295 号，由广州市黄埔区同人社会工作服务中心承接运作，从 2018 年开始向大沙街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费每年 240 万，合同期自 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日。

广州市大沙街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点服务项目为“爱分类·共营造”社区环境治理项目。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色服务项目为“公益合伙人”社区社会组织孵化项目、“护蕾行动”一米阳光项目。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅

关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（二）评估原则

1.真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则：评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则：评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则：评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则:评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的,均应回避;被评估方有权监督评估团队的评估工作,并有权提出合理异议或回避要求,以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则:评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项,并依法负有保密职责;评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果,并依法负有保密职责。

(三) 评估团队

广州市社会工作协会评估机构,组织专家评委专项评估小组,于2020年12月23日到大沙街社工服务站进行现场评估。

(四) 评估办法

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察,以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈,了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查,对重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名、站点周边社区居民10名进行知晓度评估;随机访谈15名服务对象、村居委及合作方共5名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比20%，第三方专业服务评估分值站70%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值90分以上为优秀，80分至90分（不含90分）为良好，60分至80分（不含80分）为合格，60分以下（不含60分）为不合格。

三、购买方评估（大沙街道办事处）

值得肯定的地方：

（1）社工扎实服务兜底人群，能有效协助民政工作；兜底人群底数清，前期摸底困难与需要，后期开展居家安全改造、微心愿等工作；为社区低保居民协助解决就业。

（2）积极参与街道党组织活动，前往清远市连山县进行精准扶贫；配合解决1户少数民族家庭的上学适应问题。

（3）积极配合街道各部门工作，主动配合街道开展创文、人口普查各类紧迫工作；与街道环卫站共同探索大沙北社区中的乐苑小区作为试验点，通过垃圾分类打卡实践强化了居民垃圾分类意识，将其转化为自觉行为。

（4）社工肯干、踏实，执行力强，每日、每周、每月都进

行汇报，及时跟居委对接沟通，协助居委完成各类工作，如垃圾分类入户宣传；与大沙北共同开展和谐社区，协助完成5栋住宅楼的电梯加装工作，2个电动车充电桩安装工作。

(5) 防疫工作扎实到位，在广州市民政局、大沙街道、广州市社会工作协会的支持指导下，成功申请广州市公共服务类地方标准制定，负责《广州市社工服务站公共防疫应急服务规范》的制定与推动。

需要关注的地方：

- (1) 财务管理工作要按相关要求落实，抓好细节。
- (2) 希望做好与街道各部门的衔接工作。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1. 在承接机构的带领下，社工站配合市民政局编制《广州市社工服务站公共防疫服务规范》手册，在社工站公共卫生防护方面起到了带头引领作用。

2. 社工站宣传工作做得较扎实，居民知晓度及满意度较高。

需要关注的地方：

1. 建议社工站加强专业人员配备，并提高人员的稳定性，扎实推进专业服务。

2. 建议社工站加强与街道购买方沟通交流，促进社区基金尽快成立。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

值得肯定的地方:

(1) 社工站人员到岗情况能基本达到协议要求。评估期内, 社会工作专业人员应到岗 50 人次, 实到岗 50.5 人次; 社会工作者应到岗 70 人次, 实到岗 69 人次; 全职工作人员应到岗 100 人次, 实到岗 109 人次。

(2) 社工站项目负责人资质符合协议对项目负责人的要求, 另外社会工作者人员所接受的督导与继续教育的时数能达到有关要求。

(3) 社工站能积极回应上期评估意见, 检视完善项目管理制度, 本年度有一定更新以更好按照当前各项要求完成工作。

需要关注的地方:

(1) 尽管人员团队的稳定性相比上期有所加强, 但目前社工站社会工作者人员仅有 10 人持续稳定在岗, 距离 80% 的人员稳岗率要求仍有一点差距。另一方面, 截至评估末月, 社工站共配备中级社工师 1 名, 助理级社工师 9 名; 评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 47.5 人次, 占本站点社会工作者实际到岗人次的 68.8%。

(2) 社工站、承办机构的人员档案管理的规范性仍有加强的空间, 目前截至 2020 年 7 月份签订的劳动合同, 仍有涂改日期的情况出现。

(3) 社工站有较强的场地安全管理意识和相关制度, 目前大沙街社工站建筑主体有一定年份, 场地需要一定的修缮, 有些地方, 例如天花板脱落已经与街道办事处汇报, 例如 2 楼男

卫生间设施已损坏，需要持续修缮。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对大沙街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 70.00%，重点服务对象 83.33%，一般服务对象 85.00%。

（二）服务开展情况

广州市大沙街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是“爱分类·共营造”社区环境治理项目，特色服务项目是“公益合伙人”社区社会组织孵化项目、“护蕾行动”一米阳光项目。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度为社工团队进入大沙街辖区服务的第三年。社工站能够积极下到社区开展调查，了解所在辖区 7 个社区的历史、社区环境、重点服务对象、社区问题、资源构成以及存在的优势及不足。社工站能够运用多种方法对各个项目和领域进行调查，撰写调查报告 8 份。社工对辖区 241 人兜底对象底数清晰，建档全覆盖，建立了“一条热线，三个及时（及时推动资源分享、及时发现需求、及时跟进服务）”的机制，制定了重点人群分级评估表，四级评估有依据。社工站从街道、社区、项目及领域、重点人群方面调查全面深入，为服务提供了良好的

基础。

(2) 社工站总体上对社区问题和社区发展的需求进行了梳理，共有五大方面需求，包括做好“党建引领+社区治理”工作、社区垃圾分类落实到位存在困难、社区队伍有参与社区服务的需求、儿童在瑞宁社区入校前安全隐患非常大以及不同的群体的服务需求多元。

社工站能够回应上述需求或问题设计 113X 总体服务框架。基本理顺了服务发展思路，重点构建“135”资源型社区，即 1 个引领（党建引领），三个维度（关爱、培能、善治）；五个机制（党建服务、资源联动、组织培育、三级预防、分级管理）；采取“三位一体（资源一体化运用、项目一体化运营、服务一体化设计）总体服务策略。总体服务思路清晰，目标明确，策略得当。

(3) 社工站建立一社区一社工工作机制，每个社区通过调查写了社区导向报告，制定了下社区服务计划和服务指引，从制度、线上、线下等立体地落实社工下社区工作。社工分别与每个社区居委有详细的沟通记录表；以每个社工为单位记录下社区的服务工时和服务情况，社工每月进行下社区的服务总结；社工站有总体的下社区服务总结。该站点下社区服务机制完善，服务过程规范具体，服务后有反思总结。下社区服务工时饱满。

(4) 社工站的服务产出方面，按照协议推进中期服务，指标按照进度基本完成。

服务成效方面，积极培育社区社会组织 2 个（已注册）结合社区参与需求对接社工服务，培育和发展志愿者组织，新招

募志愿者 136 名，发展志愿者队伍 4 支。社工站链接资源能力强，服务站目前调动公益资源折合价值约 34 万元。

在宣传方面，社工站将线上线下宣传结合起来。利用项目宣传视频、宣传画册、服务汇编、项目推广手册等宣传社工站服务，同时社工站利用微信公众号微信群、QQ 群、大沙微信公众号、信息时报大沙 e 家通，发布社工服务资讯。本服务期社工站获得广州电视台、南方 app、新快报等媒体报道 12 篇。总之，社工站总体服务成效较为显著，各个项目和领域服务能够顺利运营，服务在不断推进和进步。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步加强志愿服务的队伍化和组织化。站点目前累计有志愿者 521 人。社工要对志愿服务进行一般实务和特殊实务的划分，对志愿者进行分层分类，根据志愿者的专长和兴趣促使他们加入队伍，聚焦社工服务和社区服务内容，突出志愿者服务任务目标，打造稳定的志愿服务平台（如公益集市），才能使得志愿者队伍稳定和保障志愿者服务的连续性。社工站要注意总结和呈现志愿服务的成效，包括志愿者个人的改变，志愿服务给社区居民以及社区带来的改变。

(2) 社工站要进一步加强资源的管理和运用。站点提出资源一体化运用的工作模式，但对资源怎样运用及其运用的效益还需有更具体的实施计划。社工站要加紧推进社区基金的成立，通过这个平台链接慈善资金，做好项目链接的资金运用。另外对资源的来龙去脉要做好资料的整理，对人力资源和物资资源的价值折算要合理定位，对数额较大资源需提供相关的依据。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 15 名，完成电访 752 个，探访 864 个，分别完成协议指标量的 74.75%，67.13%；个案接案 30 个，个案完成 16 个，分别完成协议指标量的 58.82%，31.37%；完成小组 10 个，开展 60 节，服务完成协议指标量的 58.82%，58.82%；完成社区活动 44 个，完成协议指标量的 81.57%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 1）

3.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）项目设计的逻辑框架清晰，通过调查对党建服务难以落地进行了问题树分析；根据问题树分析，得出党建项目存在党建引领政策宣传、困难帮扶、社区服务以及助力资源链接等四大需求；在需求评估基础上确定项目的目标树，由此制定了三个服务计划。党建总体服务思路清晰，能够回应党建引领的需求。

（2）站点自身组织建设及思想引领方面，社工站于 2020 年 10 月 20 日成立中共广州市大沙街社工服务站支部委员会，党支部共有 5 名正式党员。大沙社工站制定了党建知识学习计划，按照规章认真履行社会组织党建工作职责，认真落实“两学一做”，贯彻“三会一课”。在服务行动、意识上推动党建引领社工服务。

（3）社工站与社区党组织建立了合作机制，目前社工站签订了 11 份共建协议；年度内与签约共建大沙街党工委、大沙北

社区党支部、广州航海学院船舶与海洋工程学院学生党支部等 8 个签约党支部联合开展了垃圾分类、儿童读书会、困境人群探访服务等活动。在党建带团建、党建带少建方面做出了探索。本年度培育了一支党员志愿者队伍。

(4) 社工积极参与配合街(居委)党组织活动和社区服务,上半年分别参加大沙街党工委、大沙北社区党总支主题党日活动 2 次以及“垃圾分类管理联席会议”2 次;参加豫章苑党支部“党建引领,和美社区你我创”垃圾分类宣传活动 3 次,为大沙社工站党建引领下的重点项目提供夯实支持。社工站还参与街道对点帮扶聚焦脱贫攻坚服务 3 次以及创文工作。

需要关注的地方:

(1) 核心项目年度服务指标 4 项,大型活动指标量为 1 个,中小型活动指标为 3 个(上半年已经完成全部),很难支撑服务计划的目标,由于过于分散,缺乏系列性的活动,也难以呈现成效。期望项目对服务指标做出调整,以满足项目服务需求。

(2) 本年度党建引领的活动列出多项,但有些是社工站的服务活动以及社工站为主体链接的资源,在这些活动中对党组织或党员的作用发挥情况不太清晰。期望项目组要对开展的党建引领社工服务或社区服务的功能和角色加以具体的定位,与党组织和党员合作做了什么服务,改善了民生和社区什么问题,在服务中党组织和党员的贡献体现在何处,让党组织或党员的主体和引领作用在运作中充分显示出来。要注意将党建项目中确实是党组织或党员带头的服务活动(尤其是三聚焦方面)尽量转化为服务指标。

4.重点服务：“爱分类·共营造”社区环境治理项目

值得肯定的地方：

(1) 服务设计方面，社工根据需求调研情况，能够制定清晰、具体、可行的项目服务计划。制定的服务目标和服务对象的实际需求具有较高的契合度，服务的思路比较清晰，服务设计的可执行性高。

(2) 服务落实方面，社工能够按照年度服务计划落实服务，各项服务指标按要求完成，撰写了一个项目服务案例，对项目进行梳理和总结。在文书归档比较规范和完整。

(3) 服务成效方面，重点服务三名社工分工明确，对项目有自己的探索，工作态度好。社工有意识对社会资源整合方面进行梳理、社会参与主体进行归类、对参与度进行分析，对服务成效的呈现进行探索。社工通过服务的实施获得参与主体的美誉度，服务成效比较明显。

需要关注的地方：

(1) 需求调研方面，社工需要对“爱分类·共营造”社区环境治理项目的服务对象进行梳理归纳，才能进一步进行分层分类；项目要对服务主体的需求开展有针对性的调研，例如商品房社区的物业管理公司、转制社区的村公司也是项目主要参与主体。

(2) 项目落实方面，项目在垃圾分类志愿者培育方面，需要加强对社会组织培育的认识，对培育的对象进行分析，对培育路径和培育流程的梳理和研究。在培育中，要发挥社工的专

业能力，号召多方参与，让社区自组织在社区垃圾分类服务中更好发挥参与主体的作用。

(3) 服务成效方面，目前项目的服务主要集中在豫章苑和大沙北两个社区，服务覆盖面和受益面还可以进一步扩大。在社会资源整合方面，建议对项目的资源库进行分类整理，对资源去向进行分析，进一步发挥社工在链接资源和搭建服务平台中的专业作用，提高项目服务的影响力。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 服务设计方面，社工对往年的服务情况进行了梳理，结合本年度的调研，总结分析服务群体的需求，制定的服务目标与服务对象的实际需求具有较高的契合度，服务的思路比较清晰，服务设计的可执行性高。

(2) 服务落实方面，社工积极落实各项服务内容，服务按照时间进度有效推进。困境群体建档实现全覆盖，对兜底群体的情况比较了解，根据分级情况及时跟进服务，记录详实。本年度的服务指标按照协议的要求完成，归档比较完整规范，

(3) 社工在服务中能较好地发挥专业作用，服务态度好，对长者服务有热情，服务能力较强，例如在个案服务中能够积极陪伴案主，并提供疏导及政策咨询跟进服务；为7名长者提供老适化改造，改造的成效比较突出，较好地回应了长者的需求，得到了长者的好评及媒体的报道。社工撰写了两篇居家安全改造服务的案例，对项目进行思考和总结。

需要关注的地方：

(1) 需求调研方面，建议社工使用多样化的调查方式，提高访谈抽样的代表性，对焦点小组的对象进行分层分类，避免问题的同质性，精准分析服务对象的需求。

(2) 目前服务产出主要集中在一般群体，未来需要进一步关注重点、兜底困境群体的需求，确保长者领域的资源向重点服务群体倾斜，满足重点群体的多元需求。

(3) 服务成效方面，建议社工关注服务的覆盖面和受益面，实现各社区全覆盖，提高项目的影响力。此外，进一步提升项目在社会参与度的成效，积极关注长者服务资源库的完善，资源动员的情况和服务主体的参与度，提升资源链接的能力，提高服务成效。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 家庭领域采用多种需求调研方法，针对一般家庭和重点家庭开展调研。在以往服务经验的基础上，在一般服务对象中，针对 0-6 岁儿童家庭、7-12 岁家长以及 7-12 岁儿童开展了三种类型的问卷调查，问卷设计科学、规范，有侧重点的挖掘这三类群体的服务需求。整个需求调查较为细致深入，能够掌握到不同人群的细微需求差异。

(2) 服务设计总体逻辑清晰，能涵盖到不同群体的主要需求，本评估年度针对重点人群开展“聚沙成塔”之困境家庭关爱计划；针对社区一般家庭，开展“家满分”计划，链接正面管教资源，增加社区家庭之间的互动交流；针对社区儿童，开

展同心“童”行——儿童成长关爱计划。家庭领域的服务，在居民中的满意度较高，在资料中可以看到，活动和服务结束后，许多家长和儿童都表达了对社工的感谢，以及参与活动的收获。

(3) 社工注重链接社会资源，调动专业人士参与社区服务。例如引入专业的正面管教讲师，在社区小学推动正面管教理念的传播；链接故事绘本老师，在社区推广亲子阅读活动；链接专业美术老师，在社区开展公益服务，丰富社区儿童生活。社工也注重与其他政府部门、公益组织、企业的合作，链接多方资源。截止目前用于社区困境家庭的各类资源折合超过4万元。

(4) 家庭领域的文书资料整理地比较完善，分类清晰，过程记录详细。社工能够按照新的评估标准，对服务进行归纳总结。项目实施资料的整理和归类，能够根据项目的整体服务框架进行整合，使得具体服务与所对应的服务计划一目了然。

需要关注的地方：

(1) 家庭领域现有4名社工，其中领域主管是一名具有2年工作经验的助理社工师，另外三名社工助理的资质和专业背景还有待提升。

(2) 领域需要注重社区骨干的培育，例如在绘本阅读这类的活动中，可尝试培育家长骨干，逐渐形成常规性的社区活动。另外，评估现场有些个案服务了20多次，并非每次沟通都能推进服务，部分文书资料可以适当简化。

7. 青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 项目按照要求配备了3名社工，且领域内部分工明确，

合作协调，工作积极。

(2) 服务设计逻辑清晰，分层分类服务重点（困境兜底和边缘青少年）和一般（在校、在职青少年），设计了3个子计划回应不同层面的需求，评估周期内服务了945人次。

(3) 领域注重多元参与和资源链接，整合了社区、学校、街道工会、企业等多方主体，通过微心愿、个案、社区活动等多重服务形式，实现了困境兜底服务对象的全覆盖和更为立体、精细化的服务，这也是对上年度评估意见关于改进兜底对象服务的回应和整改。

(4) 注重服务成效提炼，本领域有2篇服务案例产出，一是升学适应不良青少年个案介入，一是守护家园DFC创意行动挑战小组。

需要关注的地方：

(1) 专业文书中，部分原始量表资料缺失。如个案2020-2021YC004、2020-2021YC005中的问题困扰程度量表、人际交往能力量表缺失；小组守护家园DFC创意行动挑战小组，小组具体目标中的有效沟通提升、自信心、解决问题能力提升2~3分，相关量表前后测不齐全。

(2) 个案完成量需要关注，比如和督导商定设置更为合适的个案目标（个案管理模式和一般个案的区别），提升干预的效率等，兼顾好开案数量和服务质量。

8.特色项目（一）：公益合伙人社区社会组织孵化项目

值得肯定的地方：

(1) 在评估期内，本领域能够按要求配备3名社工，社工

态度端正，有亲和力，工作踏实、积极。

(2) 特色项目定位清晰，通过社区公益微创投的形式，执行 4 个子计划，精准匹配社区需求和社区资源，从社区社会组织的组建、培能到展能，更好地调动社区内外资源，有利于拓展服务的广度，服务到更多有需要的人。

(3) 项目注重多元主体的参与，链接资源的能力较强，半年内链接了慈善会、志愿者协会、基金会、企业等各方资源折合人民币 5.3 万元，支持了 3 支队伍（大沙街老人防骗宣传队、瑞宁社区志愿服务队、绿色行者志愿服务队）开展社区邻里互助、社区环保、防诈骗宣传等各类型的公益服务，直接服务 365 人次，间接服务 388 人次。

需要关注的地方：

(1) 项目虽有一定运营保障措施（比如项目管理机制、具体的指导手册等），但领域主管 12 月离职，希望继续加强对一线社工的支持力度，保证项目的顺利推进。

(2) 服务设计的思路较好，可做出本土特色和成效，期望下阶段加强对服务模式、服务成效的总结、经验案例产出。

9. 特色项目（二）：“护蕾行动”一米阳光项目

值得肯定的地方：

(1) 项目能够针对辖区内，较为突出的瑞宁社区内小学交通安全问题，运用合理恰当的调研方法，针对不同的相关群体展开调研，深入了解问题形成原因，寻求综合性的解决方法。

(2) 社工通过 SWOT 分析了该问题的优势、劣势、威胁和机会。制定了清晰、具体、可行的项目服务计划。联动社区居

委、物业、交警、社区志愿者、爱心居民、学校、家长等多元主体，共同参与问题的解决。文书资料整理地规范详细，分类清晰，能够呈现出整个特色服务的发起、实施的逻辑过程。

(3) 在护蕾行动队建立后，社工时刻跟进志愿者的服务动态，及时解决他们遇到的难题、突发事件，并且注重提升志愿队的凝聚力。同时，社工注重针对家长和社区居民进行儿童出行安全的宣传，并且积极联同学校家委会，以期建立交通安全维护的长效机制。

需要关注的地方：

在特色服务项目中，要更加突出多元主体参与问题的发现、解决、讨论、协商的过程。建议该领域可按照项目的时间线来整理资料，总结服务不同阶段的问题、反思、形成文字材料。

(三) 服务对象评价

经对大沙街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色服务各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

(1) 受访对象反馈，社工的服务态度好，工作热情高，尤其是对于居民的咨询和求助能够耐心回应。

(2) 社工站拥有较好的居民群众基础，受访对象反馈电访探访跟进紧密，在疫情早期能够积极链接防疫物资，对遇到临时困难的对象协助申请“微心愿”及时解决燃眉之急，对方反馈“除了平时的恒常跟进，在真正最需要的时候，社工能够及

时伸出援手，感觉窝心。”服务对象对社工团队在日常和特殊时期的服务均给予较高评价。

(3) 受访的村居委反馈与社工站沟通比较顺畅，合作开展各类主题活动和社区服务，在长者防诈骗、护蕾行动等社工专业元素的服务有进一步探索，效果良好。

需要关注的地方：

(1) 受访对象中有多名边缘困境群体普遍反映，由于经济原因，现时在生活保障、医疗康复等方面存在实际性困难需求，期望社工站能够梳理相关政策及时回应，积极整合政策性资源和社会资源，改善服务对象目前的生活状况。

(2) 受访的合作方（资助方）反馈，除了服务开展期间，社工站日常也要注意收集辖区的需求，及时反馈、主动联络，还可以探讨更多的合作空间。

(3) 抽查的受访对象，包括村居委和服务对象，提出“护蕾行动”培育的志愿队伍时间尚短，服务策划的能力和相关专业经验相对较浅，期望社工能够给予更多支持。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.60 分

(二) 监督方评估 得分：8.90 分

(三) 第三方评估 得分：61.51 分

以上三项总得分：90.01 分 等级：优秀

七、结语

广州市大沙街社工服务站在黄埔区民政局、大沙街道办事处

处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度为该社工团队进入该区域服务的第三年，社工站人员到岗情况能基本达到协议要求；项目结合多种方式开展需求调研，做搭建“113X”总体服务思路比较清晰，下社区服务机制完善且服务过程规范具体；项目本年度顺利成立了社工站在地党支部，与辖区党组织建立了合作机制；项目有较强的资源链接能力，培育社区社会组织结合社区参与需求对接社工服务，线上线下多渠道宣传，总体服务成效较为显著。

下阶段建议站点不断加强对党建引领服务的深入理解；提升服务团队的人员稳定性、运营管理的规范性；建议进一步梳理各领域板块的项目定位，精准分析服务对象的需求，在加强资源整合的同时，关注服务的覆盖面、受益面，以及和资源对重点和兜底困境群体更多倾斜，以满足重点群体的多元需求，注意对服务成效进行总结，产出经验案例和本土化服务模式。

附件：

- 1.广州市大沙街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市大沙街社工服务站工作人员情况统计表

