

# 广州市红山街社工服务站 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：广州市黄埔区红山街道办事处

项目承办方：广州粤穗社会工作事务所

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年12月30日



# 广州市红山街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市红山街社工服务站（以下简称：红山街社工站）位于黄埔区红山街广新路 597 号二楼，由广州粤穗社会工作事务所承接运作，从 2018 年开始向红山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。

广州市红山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“壹耆分”纯老家庭垃圾分类。

“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“聚微光·汇大爱”益起圆梦微心愿。

## 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》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，组织高校教师、资深社会工作者等组成专项评估小组，于2020年12月30日到红山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.电话访谈。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、一般服务对象进行知晓度访谈；对社工站提供的服务对象名单进行抽查，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。其中第三方评估机构评估分值占比70%、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比20%、区民政局评估分值占比10%。

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（红山街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

1.社工站团队精神面貌佳，做好工作和服务的意识强，善于运用辖区企事业单位、社会组织和志愿者资源开展社工服务，社工队伍稳定，机构对社工站的支持力度大。

2.社工站积极关注和回应社区困境群体的需求，善于整合社区内外的资源，搭建支持关爱平台，及时从家政、医疗保健、物资援助、政策支持、心理慰藉等方面协助困境群体解决困难，取得了较好的成效，收到居民与合作单位的感谢信和锦旗，值得肯定。

3.社工站善于在区政府信息网、老人报、广州日报、广州社工微信平台、广州志愿者协会官网等进行宣传推广服务影响；同时积极提炼服务成效参与市区级比赛并荣获多项奖励，值得肯定。

### **需要关注的地方:**

社工站队伍年轻有活力，希望在实际的工作中多积累经验，内化成长，更大限度地发挥社会工作的专业优势，联合相关职能部门和社区居委开展各项为民服务。

## **四、监督方评估（黄埔区民政局）**

### **值得肯定的地方:**

1.人员配备较好，专业人员配备较高，社工持证率高，稳岗率达到 100%。

2.社工站专业服务扎实，督导力量较强。

### **需要关注的地方:**

1.进一步加强与街道、社区等有关单位的联动，有效链接多方资源。

2.加强提升居民知晓度及服务对象满意度。

## **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）社工站服务团队配置符合协议要求。截至评估期，社工站持证率高，共 16 名持证人员，其中 4 名中级社工师，12 名助理社工师（9 名一线社工，3 名行政后勤），全职人员应到 120 人次，实到 128 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 96 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 78 人次。服务团队人员充足，稳岗率为 100%，有效保证服务的持续性。

(2) 社工站运营管理制度齐全，各类行政文书归档整齐清晰，场地管理、安全管理工作落实到位，开展了消防和用电安全的培训演练、配合疫情防控建立防疫工作机制、建立员工健康档案。在督导方面，目前配备了已完成备案的督导3名，社工接受的督导培训时数达到中期评估要求。

(3) 社工站建立完善的服务对象权益保障制度，知情权、参与权、安全权等工作看到相应的落实执行，增加服务对象满意度监测、收集服务对象的评价反馈以及开展需求调研座谈会。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站目前的各类管理制度种类齐全，各类制度要求均有相关回应。但仍有优化的空间，比如危机应对、安全管理、防疫工作之类的制度存在一定的交叉杂糅。建议站点与机构作进一步地梳理与整合，强化相关指引的可操作性。

(2) 服务质量内控方面仍有完善的空间，目前建立服务监测整改机制，但相关资料还比较零散，建议将相关的落实情况梳理出来，进一步促进服务质量内控的落实。

(3) 督导管理方面，目前有社工对督导评价、满意度打分表，但是缺乏后续的总结工作，建议社工站做进一步分析，同时收集社工的意见，然后再去做针对性的调整。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对红山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 50.00%，重点服务对象 80.00%，一般服务对象 90.00%。

## （二）服务开展情况

广州市红山街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是“壹耆分”纯老家庭垃圾分类，特色服务项目是“聚微光·汇大爱”益起圆梦微心愿。

### 1.项目执行

#### 值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工站进入新周期的第3个服务年。社工站对辖区基本情况把握到位，各个项目及服务领域运用多种方法分层分类进行调查，在7份分调查报告的基础上，撰写了总体调研报告，概括出红山街的六大特点，本年度总体的五大需求，明确了社工站本年度主要服务方向。社工站对辖区兜底性人群底数清晰（57人），建档全覆盖，能够根据专业评估表对兜底对象评估并跟进服务。总体上看，各项调查为社工站服务的开展奠定了基础。

（2）社工站本年度服务主题为“党建引领，架党群之桥，搭服务平台，活社区资源，促社区参与”，各服务板块以“能提升—促参与—搭平台—齐治理—享成果”为服务策略。本年度在社区参与的基础上，将“社区平台”搭建作为重点，主要有社会服务综合平台（社区医院、居养平台、羊城家政等）；志愿者专项服务平台；社区应急服务平台；爱心联盟服务平台。针对困境群



体服务平台主要有圆梦微心愿服务和爱心联盟；针对特定群体服务平台主要包括菜篮子工程、纯老家庭垃圾分类、环卫工人爱心联盟等。社工站能够根据“113X”模式设计服务体系，按照服务板块进行合理分工。总体设计逻辑框架清晰，构成板块完整。

(3) 社工团队稳定率高，持证率高。社工团队精神面貌好，机构支持力度大。从社工站总体服务的产出来看，能够按协议推进服务，指标按中期进度基本达成。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站分领域调查有待进一步完善。要根据领域特征及其推进开展深入调研，一是要有调查的问题解决意识，如家庭领域调查亲子沟通关系状况，是一个已经存在的问题，因此调查重点应该推进到对亲子关系问题成因的深入了解，这样才能提出解决问题的服务方案；二是在以往综合调查的基础上，可设计专题进行调查，每个领域在一定时期内可设置新的发展点和亮点，社工要对此展开重点调查和策划，使得领域通过服务聚焦，开展系列服务以显示成效。另外要避免一些重复调查，如社工站总体上进行了社区培育社区参与方面的调查，那么在各个领域中就毋需调查这一主题了。

(2) 社工站要进一步完善下社区的服务机制，建立社工下社区的目标管理和服务质量监控机制。目前的工时记录还要加强规范指引。下社区服务成效的前控与后控还需加强，一方面站点要制定包含目标成效的年度下社区服务计划，包括本年度下社区要完成的主要目标和大事；另一方面，在下社区达到一

定时期之后，站点从总体上要进一步对每位社工下社区服务的记录及成效总结报告进行梳理和提炼，并通过数据、案例等方面将下社区的服务成效集成性的统一呈现出来。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对红山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 50%，重点服务对象 80%，一般服务对象 90%。

## **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 16 名，完成电访 668 个，探访 571 个，分别完成协议指标量的 54.31%，54.17%；咨询个案接案 23 个，专业个案接案 38 个，服务 207 节，分别完成协议指标量的 63.89%、59.38%，53.91%；其中服务协议对咨询、专业个案完成（结案）数量无明确要求。完成小组 21 个，开展 105 节，服务 820 人次，分别完成协议指标量的 70.00%，70.00%，68.33%；完成社区活动 33 个，服务 2627 人次，分别完成协议指标量的 78.57%，125.10%。（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）领域重视对辖区党员的需求调研，初步了解辖区内党员情况，为下一步工作的开展奠定基础。

（2）领域积极落实相关的服务引领。同社区相关机单位累

计签订 14 份共建协议，其中本评估期签订共建协议 2 份。积极在辖区内开展扶贫帮困、党的政策知识宣传，组织开展志愿服务和公益服务。已经在环境卫生、交通安全和特定群体社区照顾等社区治理问题上开展服务合作。

(3) 领域开展的相关服务工作内容比较丰富，如开展的五百工程——红色暖家庭、红色专列-红色基因传承和红色资源整合、圆梦计划等，能够在一定程度上凸显党建引领的特征，促进了社工服务的落地。

#### **需要关注的地方：**

(1) 站点已经着手筹备成立站点党组织，希望在现有基础上补齐相关资料和手续，早日成立社工站党组织，并进而形成站点党组织的制度建设、工作计划等内容。

(2) 目前已经摸底辖区内部分党员的情况，希望进一步摸清辖区内党员、党支部的相关情况，明晰辖区内党支部的一些基本情况，为进一步与辖区内党支部开展合作共建关系、落实相关合作奠定基础。

(3) 目前已经在环境保护、交通安全和特定群体社区照顾方面做了初步工作，希望进一步推进这些工作在社区的落地。此外，建议在同辖区内党组织关系建立的基础上，与辖区内党组织找出社区治理难点和痛点，梳理问题任务清单、项目服务菜单，从需求、策划、执行和成效展现等方面统一起来，充分发挥党建引领作用，提升社区治理、社区服务的专业“支撑力”，推动治理力量下沉。协助引导老党员、党员干部、在职党员、退休党员等力量，向社区、楼栋延伸，同时撬动社区力量，实

现党员牵头、全民参与的共治共享格局。

#### 4.重点项目：“壹耆分”纯老家庭垃圾分类

##### 值得肯定的地方：

(1) 领域关注垃圾分类问题，重视调研，能够运用问卷、访谈等多元调研手段开展项目前期调研，梳理需求，值得肯定。

(2) 领域有一定的平台搭建意识。组建了14人的志愿服务队，与40户纯老家庭配对，每月定期上门探访跟进，派发垃圾分类工具包、宣传、教学相关垃圾分类的知识，监测评估纯老家庭的垃圾分类情况等，搭建了纯老家庭和志愿者的互助平台。能够与相关部门、单位开沟通会议，搭建社区垃圾分类合作平台。

(3) 领域能够链接多元主体参与到项目中来。如链接到街环卫站的资源、航海学院信通学院、来穗中心和垃圾分类服务项目的资源。也能通过社区宣传倡导，带动更多社区居民积极参与垃圾分类游戏，受到了相关单位的肯定和居民的赞扬，值得肯定。

##### 需要关注的地方：

(1) 项目关注辖区内的纯老家庭（独居、孤寡、双老），从相关数据看，独居9人，孤寡9人，人数占的比重很少，人员情况较为特殊，所关注人群的面较窄，较难体现重点项目选题“事情的公共性和原因的外在性”等特点。建议扩展人群。

(2) 从平台搭建和多元力量参与的角度，目前的平台搭建上还可以有提升的空间。建议不仅思考辖区内部不同部门、居民之间等的平台搭建，还要思考在社区与外部之间的平台搭建

问题，比如，如何与涉及到垃圾分类的相关公司、单位、个人等如一些环保公司、资源再利用公司等。

## 5.长者服务

### 值得肯定的地方：

(1) 长者服务配备工作人员 3 名，专业背景良好，均持有社工证，且有三年以上服务经验，团队稳定性强，服务意识好，本年度服务开展进度合理。兜底服务方面，领域社工为辖区内 19 名兜底对象、26 名边缘困境对象逐一建立档案，交替采用电访和探访方式对服务对象予以关注或提供服务，相关跟进记录详细。督导对于本领域的服务指引清晰，给予社工的指导意见可行性强。

(2) 服务设计和执行方面，社工秉承程序设计逻辑，能较好地将需求评估—服务设计—服务执行和成效评估等环节之间形成有效联结。需求评估方面，本年度采用问卷法和访谈法从重点服务对象和一般服务对象及居家养老服务平台工作人员等处收集需求信息，调研报告较为规范。年度计划基于调研结论设定了针对重点长者家庭支援项目，具体包括家居清洁计划、志愿者陪伴计划和政策惠民计划以及针对一般长者展能项目，具体包括老友记志愿者培育计划和长者社区乐园计划。领域年度服务设计较好地体现出初老服务老老的社区支持网络搭建及社区参与理念。项目在执行过程中能较好地遵循服务计划，值得肯定。

(3) 服务成效方面，社工在机构进驻站点的第三年，着力打造社区支持网络，招募社区低龄长者服务社区困境长者，形

成了志愿者探访等恒常服务。此外，社工还积极链接医疗、生活物资、志愿者等资源在为重点服务对象缓解生活困难的同时，为其送去日常关爱、提高服务对象健康管理、居家安全及社区参与的意识 and 能力。社工在个案辅导方面，能采用面谈方式，充分运用家庭思维，调动家庭系统，积极链接资源为服务对象解决具体问题，跟进充分，个案记录详细，较好地展现出社工的专业素养。小组服务方面，社工为服务对象开展了志愿者培育小组、健康知识分享小组、资源搜集小组、政策学习小组、居家安全小组和动手能力提升小组，小组设计用心，能采用前后测方式测度服务成效。社区工作方面，社工积极培育社区志愿者，开展关爱长者探访、医护知识学习讲座、长者邻里互动、服务宣传游园、为老政策宣传等活动，形式多样，内容丰富。社工重视收集服务对象意见，服务对象满意度高。截至中期评估，长者领域收获服务对象感谢信 2 封，锦旗 1 面。长者领域重视服务的宣传及推广，多篇服务简讯获得市区级，如广州市老人报、广州社工、黄埔区政府信息网等公众号或政府网站的新闻推送，收获了一定的社会美誉度。

### **需要关注的地方：**

(1) 在重点服务对象方面，社工可在现有服务基础上，适当扩大重点长者的服务范围，使精细化服务能惠及到更多服务对象。同时，涉及长者的政策较多，社工可对国家和省市区的相关政策进行梳理，采用多元化方式向服务对象宣传政策。

(2) 在服务成效方面，社工可在以往服务基础上，如对个案辅导和咨询个案的关键服务需求进行梳理，不断聚焦调研主

题，对社区服务对象的需求有更精准的把握，设计更有特色的服务项目，开展更多契合服务对象深层次需求的服务，不断提升服务质量。

## 6.家庭服务

### 值得肯定的地方：

(1) 领域服务团队配 3 名社工，2 名持证，另外 1 名本专业毕业，均有行业从业经验。团队态度认真，服务意识强。

(2) 家庭领域兜底服务共 23 人，基本实现全覆盖建档。链接了较为多样的慰问物资，例如油、米等通过入户探访给到困难对象，使困境群体受到一定实惠。个案服务中均有 30% 的指标投入到重点对象中。

(3) 领域整体服务框架与逻辑较为清晰，针对重点服务兜底对象和一般服务对象分别设计子项目回应调研到的需求。针对困难家庭开展“爱·同行”支持计划，针对一般家庭开展“爱·相伴”计划时，又分为儿童心理健康支持计划、家庭绽放计划及社区参与三个部分。服务共完成专业个案 13 个、咨询个案 10 个（其中有 30%，即 4 个专业个案、3 个咨询个案是投入到兜底重点对象），小组 9 个、活动 19 个。430 课业辅导课堂恒常服务一期，调动志愿者航海学院 100 多人次，服务 15 名 430 学员一个学期，服务 300 多人次。组织亲子志愿家庭 18 个，开展困难家庭探访等志愿服务。整体指标进度达到中期评估要求。

### 需要关注的地方：

(1) 期望家庭领域对兜底服务对象的服务进一步精准。当前，领域兜底对象仅 23 户，建议做精细化、精准化兜底服务。

一是需求评估应因服务对象情况进行专业评估，评定服务对象登记；二是投放资源应注意向重点对象进一步倾斜。

(2) 建议团队关注政策，尤其是福利政策的学习和运用。

(3) 建议进一步明确服务目标，提高服务的针对性。例如430课堂15个学员中仅有2名是困难特殊对象家庭子弟，开展的亲子活动缺乏对亲子关系问题的针对性和有效性，参与对象及服务目标有待明确。建议补充专题需求调研，个案任务目标的设定应关注服务对象自身的改变或问题的改善。

## 7.青少年服务

### 值得肯定的地方：

(1) 青少年领域共配备三名工作人员，团队稳定性强，专业背景好。社工对辖区情况较为熟悉，服务意识较强。社工通过进校服务、社区活动等多种渠道与青少年形成联结，有意识地拓展服务范围。领域社工为重点服务对象建立服务档案17份，采用电访、探访或个案辅导等工作方式为其提供服务，跟进充分，相关记录清晰且详细，归档齐整。

(2) 在服务设计方面，本领域社工有较好的需求调研意识。本年度针对重点青少年、在校青少年和在职青少年，采用问卷法和访谈法从服务对象、家人及学校老师等处收集青春期人际交往、校园欺凌和社会参与等方面的需求信息，调研报告较为规范。本年度所制定的服务计划包括三个子计划，即援青计划、乐青计划和菁英计划，对于辖区内困境青少年、在校青少年和在职青少年的需求均有一定回应，服务框架较为清晰。

(3) 在服务执行方面，社工遵照服务计划开展服务，如援



青计划针对困境青少年，旨在提升社会支持网络和人际既往能力；社工通过菁英计划尝试搭建在校青少年与困境青少年的互助平台，本年度不断培育文船技校志愿者服务队，新组建课业帮帮忙志愿服务队，将辖区内航海学院的志愿者与双沙中学服务对象进行对接，开展一对一课业辅导和情绪支持等服务，收到了比较好的效果；在乐青计划方面，在疫情常态化背景下，社工为在校青少年提供社会化适应服务，如人际交往、心理健康、情绪调整等；在青少年志愿者培育方面，社工通过志愿者招募、培训和团建等服务，不断提升志愿者的参与意愿和能力。同时，领域社工为服务对象开展的服务形式也较为多样。如社工与辖区内的文船技校签订了共建服务协议，开展不定期进校服务。

（4）个案工作方面，社工设定的服务目标较为契合服务对象需求，跟进频度较高，个案服务记录较为详细，督导在个案方面也给出了一定的指引，个案工作进度较为合理。小组活动方面，社工紧密结合青少年身心发展特点和需求，从发展观出发，关注青少年心理健康，提升青少年的自我认知和社区参与能力，用心设计活动主题和内容，开展了红色故事集——青少年社区参与、残康青少年园艺、青少年志愿者培养、青少年情绪管理和青少年人际交往等小组，与本年度的需求评估内容扣合较为紧密。社区活动方面，社工开展了“隐秘的角落”——青少年心事留言墙、趣味武术课程、在职青年吉他学习、就业加油站、课业帮帮忙和青少年互助探访等活动，专业元素有一定地呈现。社工收集了服务对象满意度信息，获得服务对象感谢

信 1 封，锦旗 1 面。半年来社工撰写活动新闻稿，通过黄埔区政府信息网等公众号积极宣传服务，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

(1) 领域社工的服务精细化程度有进一步提升的空间。社工可在已建档基础上，通过扫楼或对接辖区学校开展服务转介等方式，将边缘困境青少年纳入重点服务对象范围，为其建档并提供多样化服务，使更多精细化的专业服务能惠及到更多服务对象。领域社工可进一步加强与辖区内共建服务学校的联系与合作，更为深入地探索学校社会工作服务，凸显服务成效。

(2) 在服务内容方面，社工有进一步拓展的空间。如针对在职青少年，社工可采用线上及线下等多元化方法，在人际交往、工作减压和人生规划等方面做一些尝试。针对在校青少年，可不断优化已有的人际交往、校园欺凌和社区参与等服务，结合辖区内的学校性质，不断深化需求调研，尝试聚焦职业生涯规划、亲职教育、亲子沟通等方面做更多的探索，促进青少年全面健康地发展。社工应重视青少年社会工作服务过程的系统性，挖掘并利用更多有利资源，整合社区为青少年健康成长发展服务的各种力量，建立社区青少年服务的完整运行机制。

## **8.特色项目：“聚微光·汇大爱”益起圆梦微心愿**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域服务团队 3 人，都有行业服务经验，服务思路清晰，服务意识强，态度端正。

(2) 领域有很强的资源链接意识。评估期内走访辖区商铺多次，动员 40 多户商铺加入爱心商铺联盟，寻找合作企业，如

怀远物流、长视科技、中建五局等公司。积极联系广志协等公益社会组织并在评估期以微心愿的形式开展了具体合作，红山地区资源平台搭建成效逐渐显现。

(3) 特色项目围绕拆迁社区广治社区群众尤其是困难群众买菜难问题、环卫工人工间休憩问题、困境群体缓和困难的需求，分别开展了“菜篮子平台”、“环卫工小憩站”、“微心愿”服务。免费送困境群体菜蔬 50 份，约定为环卫工提供饮水等休憩便利的商铺 20 家，点亮困难家庭油米、落地扇、电饭煲、助行器、轮椅等微心愿 203 个。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议特色项目团队进一步梳理服务思路。建议可以考虑从“平台+项目”的思路提炼服务框架。平台即中期以来整合到的社区资源如爱心商铺联盟、社区志愿队伍、社会组织、辖区企业等。建议要结合社区基金，使资源活化、转化，探索长效运作机制。

(2) 在 203 个微心愿中，涉及三大基础领域服务对象，特色项目与基础领域在服务与合作边界方面需社工站内部加以厘清。领域定位有待进一步明确。项目化运作亦需补充必要的需求调研，例如菜篮子工程，需摸清拆迁社区需配送的需求量。

### **(三) 服务成效**

#### **1. 服务成效**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 社区培育方面，本服务年度社工站新培育社区社会组织 1 支，新增志愿者 187 人；培育志愿者骨干 15 人；培育志愿

服务队伍 5 支。搭建多样化的志愿服务平台，其中包括爱心送餐上门、活动协助、社区探访/电访、义演、义教、义剪、课后辅导、社工站值班、垃圾分类入户探访以及医疗护理等。社工站 2020 年被广州市志愿者协会评为广州公益“时间银行”最活跃社工站。

(2) 社工站成立了红山社区基金，联动多方资源，开展社工+慈善服务。社工链接资源能力强，截至 11 月底，社工站调动的社区资源折合人民币约为 38 万元。以各种服务项目或服务形式为辖区困境人群送上关怀和援助，为辖区居民提供公益服务资源保障。

(3) 社工站设置了宣传岗位和多种宣传渠道，有项目简报、宣传视频、红山故事集、专项服务推广手册、宣传画册等多种宣传资料，向服务对象和外界发布社工站服务资讯。社工站注重项目经验推广和成果推介，本年度共有 33 篇稿件获得各类媒体的宣传报道；有 5 篇案例入选由中国社会出版社出版的《社会工作案例（精编）三》。社工站获得各种奖为 12 项，获得了良好的社会影响力。

(4) 社工站能够根据中期的评估建议，重视对服务对象的满意度调查和评价。从服务对象反馈表、满意度调查表以及服务对象直接反馈三种途径收集和了解服务对象的满意度情况。本年度共收到 820 份反馈表，其中 95%对社工服务表示非常满意；通过对调查问卷（211 份）的统计分析，99.5%的服务对象对社工服务内容及频次、社工服务态度及解决问题的能力表示非常满意或者满意。上半年社工站收到了 5 面锦旗、18 封感谢

信、30张感谢卡，还有微信留言等。社工站在服务对象当中树立了一定的美誉度。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站在志愿者培育与发展方面要向6个社区进一步拓展。社工站要建立三社（社工、社区、社会组织）联动的机制。要注意针对需要解决的社区问题培育社区社会组织，设计服务于社区需求的志愿主题系列活动，尤其要注重培育属地化志愿者队伍，与社工下社区服务形成对接关系，以弥补社工人手力量的不足。

(2) 社工站要进一步加强资源的管理和运用。站点需制定资源管理运用的具体实施计划。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。要注意保障资源运用的社会工作价值目标，预防商业卷入的风险。

## **2.服务对象评价**

经对红山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：

(1) 受访对象反馈，社工的服务态度热诚，能够定期为困境群体进行探访慰问，让他们能感受到社工的关爱。社工能够及时回应居民的需求，譬如有兜底家庭表示收到社工送上口罩及抽纸等慰问，感到很开心。

(2) 受访的合作方反馈，社工站团队积极主动，沟通过程

比较顺畅，譬如与社区卫生服务中心合作服务居家养老的长者、困境家庭及残疾人士，为他们提供医疗、康复护理服务，其中由6人组成的医疗工作者不定期对有需要帮助的家庭进行社区讲座、义诊等服务，有时专门上门为困难家庭做护理及康复工作。

### 需要关注的地方：

(1) 受访者期望社工继续关注社区的孤寡老人和在读初中生，了解他们的需求并提供更多的服务，建议相关活动及服务范围可以进一步扩大，从而让更多的社区困难群体能够享受到政府的关爱。

(2) 受访者期望社工开展的探访活动能够更加细化，多与长者服务对象进行沟通交流。

(3) 受访者反馈，目前大型活动缺乏专才志愿者的支持，建议社工站继续挖掘相关专才志愿者，譬如活动主持人。

## 六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.50分

(二) 监督方评估 得分：9.50分

(三) 第三方评估 得分：60.71分

以上三项总得分：89.71分 等级：良好

## 七、结语

广州市红山街社工服务站在黄埔区民政局、红山街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工站进入新周期的第3个服务年，服务团队稳定性强，持证率高；社工站能够根据“113X”模式设计服务体系，按照服务板块进行合理

分工。总体设计逻辑框架清晰，构成板块完整；社工站善于整合社区内外的资源，为辖区居民提供公益服务资源保障；积极提炼服务成效，获得各级媒体报道，注重项目经验推广和成果推介，并获得一定的美誉度。

下阶段建议完善各领域的需求调研，树立问题解决意识，设计专题调查加强服务聚焦；建议进一步完善下社区的服务机制，建立社工下社区的目标管理和服务质量监控机制；加强资源的管理和运用，制定资源管理运用的具体实施计划，设计更有特色的服务项目，开展更多契合服务对象深层次需求的服务，不断提升服务质量。

附件：

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

广州市社会工作协会  
2021年1月5日