

广州市长洲街社工服务站

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：广州市黄埔区长洲街道办事处

项目承办方：广州市羊城社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年12月24日



广州市长洲街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市长洲街社工服务站（以下简称：长洲街社工站）位于黄埔区长洲街上庄大园新坊11巷10号，从2018年11月起由广州市羊城社会工作服务中心承接运作，向长洲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。

广州市长洲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特殊群体全方位保障体系。

“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慢岛联盟筑梦筑梦计划。

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24日到长洲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（长洲街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站工作人员态度好，站长积极与街道汇报每周工作，工作认真负责，对街道安排的工作配合度高。

2.社工站积极相应成立社区慈善基金的工作要求，联合社区热心社会公益事业的单位及个人成立社区基金，通过社区义卖、收费服务、物资转换及社会企业盈利等多种方式为社区基金筹集102948.7元，成效突出。

3.社工站积极配合社区手工艺人及研学团队打造长洲岛研学路线，宣传推广长洲岛的本土文化，同时也为社区有就业意愿和就业能力但无法外出长期就业的困境人士提供就业体验平台，促进困境群体自身能力提升的同时增加他们的经济创收。

4.社工站致力提升长洲街长者的幸福感，开展了多元化服务，获得社区长者的好评。举办的效老爱亲月主题活动和长者

集体婚礼活动，有效的营造社区爱老敬老的氛围，让更多的居民关注老人的情感需要。

需要关注的地方：

1.社工站应强化对困境家庭的入户探访工作，完善各类服务
工作记录。

2.社工站需继续加强与当地居委会、学校、企业及街道相关部门的联系和沟通，进一步整合链接更多支持和资源，以便更快地拓展推进服务的落实。

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，专业服务团队较稳定。

2.居民的知晓度和认可度有进一步提升，各方对社工站的满意度较高。

需要关注的地方：

1.机构进一步加强对社工站项目的督导和社工综合能力的提升。

2.进一步加强与街道购买方、各部门等多方沟通，充分发挥社工链接资源的综合能力。

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）本评估期内，站点的三类人员到岗情况均十分良好。

社会工作专业人员应到 50 人次、实到 68 人次，社会工作者应到 70 人次、实到 82 人次，全职人员应到 100 人次、实到 102 人次。截止评估的上一个月，站点配备 4 名中级社工师、10 名助理社工师，稳岗率情况良好，达到 100%，对上期运营意见进行了有效的整改。

(2) 站点能按照相关规定配备充足的督导，做好备案工作。培训与督导工作有序推进，能按照协议要求进行。

(3) 站点的现场场地整洁，各类物品摆放整齐。专业服务流程与指引、基本情况、台账、成效、与人员架构等上墙内容清晰，信息公开情况良好。在显眼的位置设置了反馈信箱，并能对反馈意见进行汇总与服务改进，做到服务质量的持续改善。

(4) 社工站周边的路标指引设置清晰，亦能在百度、高德地图等网络地图上找到站点的信息。同时，站点能通过 qq、微信举行定期的服务推广，有效宣传社工站。

需要关注的地方：

(1) 目前站点已让社工们建立了自己的个人成长计划与清单，站点可对此做进一步优化，可结合督导与管理层一起进行定期的成效总结与成长目标的检验。

(2) 站点的安全管理制度已经较为完善，但仍需做好消防设施的定期检查与更换工作。如需检查站点内的应急消防灯是否正常运行，以及场室名称是否与消防示意图上的名称相对应。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对长洲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 76.67%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市长洲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，重点服务项目是特殊群体全方位保障体系，特色服务项目是慢岛联盟筑梦筑梦计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站进入辖区第三年，熟悉辖区居民尤其是困境群体的情况，与街道各职能部门、辖区学校、各级党组织关系良好，挖掘辖区内的资源体并建立了稳定的合作关系；充分发挥机构的专业力量支持的优势，在搭建专业服务的架构基础上，因地制宜的发展了一些品牌项目，如品牌公益市集和研学营的服务成效明显。专业服务团队稳定、服务持续深化、拓展资源能力不断增强，服务资料整理规范，居民的知晓度和认可度不断提升，购买方和合作方的支持力度不断增强，各方满意度较高。

（2）社工站重视需求调研，在底数清的基础上朝着需求明、服务准的方向去开展服务。通过与合作方（街道各职能部门、辖区内的党支部）的访谈、恒常探访的数据、过往服务资料的分析基础上去梳理新年度的服务需求，制定了党建引领下，联动党组织、社区居委、社工、志愿者和社区组织，打造“安全、

文化、公益、友善”的多彩长洲的年度服务计划，充分发挥辖区的资源和历史人文优势，较好的在传承本土特色文化和优秀传统文化方面开展服务。

(3) 社工站较好的实施一社区一社工制度，有完善的分级对接制度，安排专人与各级合作方对接，确定了对接职责、频率、要求，做到恒常数据和服务每月一汇报，日常活动每天一交流。对接记录完整、提交资料有签收记录；社工下社区有明确的职责和任务，做到恒常下社区探访和按需进社区相结合，对兜底群体在建档全覆盖基础上，按照六类四档进行分层分类探访和服务，服务建档和下社区服务记录完整，统计清晰。周期内各类探访率达到 100%；社工下社区达到 6634 工时，达到专业服务总工时的 63.18%。

(4) 社工站重视资源链接与整合能力，积极探索社区内互助服务。项目期内已培育了 3 个社区社会组织，共服务 2220 人次；成立了社区慈善基金，目前已募集社区基金 10.29 万元；挖掘和维系资源能力强，两年多时间，稳定合作的政府部门 19 个、社区社会组织 23 个、企业资源 21 个、学校 12 和个人 15 个，筹集资源折合人民币 25.6 万元。培育了 8 名志愿者骨干，新登记成立的志愿者 72 名；新成立的志愿者队伍 2 支。建立了恒常的活动制度，重视志愿者的培育，活动和培训记录完整。并利用“时间银行”“I 志愿”等平台资源有序开展志愿服务。

(5) 社工站宣传推广有成效，编印了各类服务指引手册，如社区慈善基金运营手册、慢岛研学营服务手册、服务案例汇编、社工站服务报等；撰写的服务案例获得广州市青少年事务

社会工作案例大赛优秀奖、广州市第五届社会工作研究成果大赛一等奖，撰写的文章入选岭南首届中国抗疫精神论坛论文集。所开展的服务共有 21 次被广州日报大洋网、广州市社会工作协会等多个网站、公众号所报道。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站进一步挖掘多彩长洲的内涵，加强对研学营和品牌公益市集子项目的服务运营和品牌化建设，加强项目可视化产出，强化以服务养服务的社工特色。

(2) 建议社工站进一步加强项目的督导和社工能力的提升，做好分层分类的社工需求调研，有针对性的开展社工成长的支持服务，做实社工的成长发展规划，促进督导成效的提升。

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 14 名，完成电访/探访 1893 个，完成协议指标量的 50.82%；个案接案 42 个，完成协议指标量的 46.67%；完成小组 20 个，完成协议指标量的 47.62%；完成社区活动 39 个，完成协议指标量的 54.93%。(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.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

(1) 目前社工站有 1 名党员，在原有党建工作制度的基础上，开展了 2 次机构内部和机构之间的党建专题培训活动。

(2) 党组织发挥作用方面，协助街道职能部门及其党支部开展了多场服务，涉及网络文明及文明行为宣传、节日困境人

群探访等主题。

(3) 党建引领服务方面，社工团队在初始阶段，走访街道、社区和企业党组织部门，收集了有关党建服务的相关需求和建设议。联合社区非公企业党支部和社区党员开展了社区老党员和困境人群探访活动，能在各领域服务板块，发挥党员志愿者的领袖和服务角色，本周期新增加3名社区党员居民为志愿者，日常服务也能结合片区资源优势，融入爱国主义和革命精神教育的元素。

需要关注的地方：

(1) 继续发展社工党员数量，积极努力，争取成立社工站党支部，继续丰富“两学一做”学习教育活动的数量和形式，逐步实现定期化、常态化。

(2) 较为稳定的党员志愿者队伍尚待筹建，困境党员数量尚不明确，服务内容多以慰问探访等主，领域服务的深入性和系统性有待增强。建议结合党组织引领公益、党员引领服务的需求，注重前期党组织共建协议的内容落实，在党员志愿者队伍培育及服务设计、困难党员帮扶等方面有更加专业和深入的服务呈现。

(3) 目前核心领域由站点主任为主推动，人员不够充足，建议及时补充人手，保障领域服务的正常推进。

4.重点服务

值得肯定的地方：

(1) 重点领域以片区特殊群体全方位保障体系为服务主题，既对街道和社区各职能部门及合作方、各领域兜底人群进

行了需求调研,也对其中的困境群体“以老养残”家庭进行了服务需求收集和相关分析,需求调研结论能对服务起到指引作用。

(2) 具体服务落实环节,领域社工策划了“以老养残”家庭探访、志愿者培训及义剪清洁服务、歌唱烘焙等康乐活动,指标均已完成,服务内容能与“以老养残”群体的情感、生活服务、物资帮扶等需求相对应,在本服务周期也组建了8位成员组成的“老友记”志愿者服务队和6人家政服务队两支服务队伍,充实了困境人群服务的人力资源,其中“老友记”志愿者队与5户“以老养残”家庭初步实现了一对一结对帮扶,服务精细化有一定体现。

(3) 重点领域服务有资源整合成效和社会美誉度体现。本周期链接物资资源1.2万元,人力资源54小时,家居清洁等服务收获服务对象2封感谢信,也在市级媒体平台有两篇报道。

需要关注的地方:

(1) 领域服务的专属定位仍有待提升,建议聚焦“以老养残”群体,在与其他领域有适当合作的基础上,体现重点领域在服务对象、服务目标、服务内容、成效展示等方面的独立性,同时注意保持以上各环节内部的关联。

(2) 以某类困境人群服务为主,建议逐步做到服务全覆盖,例如“以老养残”群体的名单应不断扩充,在该群体内部,也应有人群分级、服务分类,做到服务对象的精细化分类与服务。

(3) 部分收集的需求,如经济支持、就业需求等,在以探访和活动为主要指标的领域服务中,相应的服务和成效显示度还不够,现有指标分配是否能回应全部需求,也请团队进行思

考和适当调整。

5.长者服务

值得肯定的地方:

(1) 项目组 3 位社工均为持证专业人员, 其中 1 人为社会工作者, 2 人为助理社会工作者, 整体专业资质较高, 亲和力较强。

(2) 领域通过社区电访、探访等方式开展需求调研, 特别是对兜底对象的专项调研不仅较为全面地了解了辖区长者的基本情况还为辖区内 34 名兜底类长者建立了信息较全面的档案, 建档率达到 100%; 根据制定的分层分类原则确定了 474 位重点服务对象并全部建档管理。

(3) 服务计划目标主题鲜明能够回应辖区内长者的服务需求。专业服务成效明显。通过“安全、文化、友善、公益”主题服务, 关注困境长者的需求, 促进困境长者的生活照料和居家医护, 提升困境长者的生活质量和幸福感。如开展“十分爱*倍幸福”困境长者系列服务, 打造“十分钟路程、十项服务, 十分关注、十份资源”全方位保障困境长者的需求。开展“活力长洲-耆乐”长者系列服务, 提升社区长者专才技能, 增强长者的社区参与度, 共同营造和谐社区氛围。

(4) 服务产生了一定的社会影响力。通过与 12 个组织签订服务合作协议为服务对象链接资源, 整合社会力量在本服务期整合资源折合人民币近 4 万元, 提升了长者的满意度。该领域主任的案例获优秀案例奖。

需要关注的地方:

(1) 长者调研采取焦点访谈，但是，实际是以问卷形式进行，且无访谈对象的任何信息，不利于后续跟进。

(2) 在个别个案服务中，社工根据社区精神专家的初步诊断定义为精神病患者，建议社工在该类型服务过程中，在有相关权威医疗诊断结果前，不要直接定义为精神病患者，可考虑采取疑似等词汇描述。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 本领域在岗社工 4 名，专业背景良好，均持证上岗，服务意识较强。机构重视家庭领域社工的专业成长，为社工提供家庭治疗方面的专业培训。

(2) 社工站重视兜底保障服务，依托洋城档案管理信息系统，为社区重点服务对象建档，并为其提供入户探访和电访服务，相关跟进服务录入及时且清晰。在兜底人群建档方面，家庭领域社工截止中期评估进驻站点累计建档 245 人，本年度新增建档 3 人，兜底服务较为扎实。领域社工重视调动社区资源共同开展服务，同时与长者部同工一起为服务对象尝试搭建灵活的就业平台，形成站点领域间的联动，值得肯定。

(3) 在服务设计方面，社工站重视前期服务设计，采用问卷法和访谈法，从街道、残联、司法所、居委会、综治办、兜底人群和残障人群等处广泛收集需求信息，问卷设计较为用心，相应原始资料保留齐整，体现出社工具有一定的需求评估素养。领域社工有较好的程序设计逻辑意识，依据调研结论形成了重点关注家庭服务计划以及普适性家庭服务计划，所设定的年度

服务目标较为契合服务对象需求，值得肯定。

(4) 在服务成效方面，截至中期，家庭领域服务进度合理，各项服务指标完成情况较好。领域社工组建了长洲社工站就业交流群，积极为服务对象传递就业信息。在个案工作方面，社工的跟进较为充分，能尽力满足服务对象多种需求。小组活动主要围绕儿童安全知识、儿童性教育、儿童艺术拓展、儿童环保意识、儿童职业体验和家政服务为主题开展，现场活动效果较好。社区活动方面，社工开展了游园活动、关爱残疾人宣传活动、亲子志愿者活动、关爱困境儿童及家庭探访慰问活动、教师节活动、零距离招聘会，服务用心，受到服务对象好评。社工重视服务成效，活动结束后会通过微信群收集服务对象意见。社工遵循上期评估意见，将服务案例凝结成研究成果，成功入选广州市第五届社会工作研究公共大赛获奖作品。

需要关注的地方：

(1) 领域社工在专业服务水平方面有进一步提升的空间。如在服务设计方面，社工应加强需求评估的能力，本年度的访谈提纲聚焦性不够强，部分访谈记录较为简单。问卷的题目虽然设计比较详细，但对应的统计分析不够深入，致使需求调研报告的质量受到一定影响。此外，从街道、居委会、服务对象等处收集到的需求信息，如针对来穗困难家庭的帮扶、开展社区普法宣传以及子女教育及照顾等，社工可提供更多的服务以回应相关利益方反馈的需求。小组工作方面，少数专业小组的设计较为简单，部分小组报告缺失对小组成员变化的分析，部分小组（如爵士舞小组和南粤家政小组）的社工元素可进一步

凸显。社工亦可结合本地特色，链接更多本地资源更加创新地开展小组和社区工作。希望督导在个案辅导方面能有更多的明确指引。

(2) 希望领域社工用好学校这个重要的服务平台，结合自身专业优势探索“家—校—区”的联动，使家庭领域服务更有系统性。社工站所在辖区有三所小学，分别是深井小学、黄船小学和长洲岛小学，机构进驻后在进校或驻校服务方面还未有大的突破，希望社工能进一步加强与学校的沟通与联系，推动各服务的内在连接，扩大服务覆盖面。领域社工还应进一步加强对家庭领域服务对象所涉及的相关社会政策的梳理和掌握，可在家庭政策法规知识普及和家庭关系调整等方面为服务对象带来更为优质的服务。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域社工整体素质较高。青少年领域共有四位社工，其中，服务主任为有8年服务和管理经验的社会工作师，另三位为社工大专、心理学、服装设计专业毕业，团队专业有梯队且多学科优势互补配合较好，社工态度认真，整体精神面貌佳。

(2) 服务需求评估扎实。项目通过访谈和问卷调查以及文献研究等方式开展需求调查，形式多样并在此基础上制定了能回应辖区青少年需求的服务计划。

(3) 服务实现分层分类有序开展。对4位兜底对象和30位重点服务对象全部完成100%的建档工作，对兜底对象至少每月一次探访。打造了家校社一体化的青少年服务体系。专业服

务方法和策略较好，服务成效显著。青少年“友爱相融”关爱支持计划，提升了困境青少年及其家属的能力，搭建平台，改善环境，帮助他们融入社区。在三所学校开展驻校，提升了在校学生的综合素质和能力。本服务期各项指标完成较好，完成直接服务 4479 人次。

(4) 整合资源和服务总结能力较强。本服务期整合资源折约 6 万元人民币。领域荣获多项省市各类奖励。

需要关注的地方：

(1) 督导要保留一定督导痕迹，避免出现文书查阅时督导意见存在仅有“阅”一个字且时间滞后达二个月等情况的出现。

(2) 个别个案服务目标不够清晰。如有个案目标主要内容是开展父母教育方法和理念的辅导，但是，案主只是青少年本人，建议完善。

8.特色项目：慢岛联盟筑梦计划

值得肯定的地方：

(1) 特色项目配备社工 3 名，工作态度端正，团队稳定性好，服务意识较强，本年度服务开展进度合理。社工的文书归档意识较强，各项档案资料齐备。

(2) 特色项目借助机构的特色及优势，依托以往服务基础，聚焦于研学路线、筑梦小屋和洋城特惠店的运营上，服务设计思路较为清晰，尤其值得肯定的是，本年度项目社工对于主题游学线路进行聚焦及优化调整，不断提升服务品质；筑梦小屋主要围绕筑梦手工坊，采取前店后厂的运营模式，通过培训、义卖等活动给予有就业需求的困境妇女和残障人士就业机会；

洋城特惠店，沿袭文冲模式，结合本地实际情况，不断优化公益市集活动，并与社区基金会联动为困境人群提供帮扶，盘活了社区资源，使得服务取得一定成效。

(3) 在服务执行过程中，社工能较好地秉承服务逻辑框架提供服务，服务精细化程度较高。如项目社工重视制度建设，开发了《慢岛研学营服务手册》。筑梦小屋项目运营规范，制作了《运营管理手册》《值班人员签到表》《代销产品支付记录》《布艺手工艺品销售登记记录》等相关服务套表，对服务有较好的指引和保障。手工艺工作坊项目重视公益性的体现，所打造的运营模式也日趋成熟。社工组织了手工布艺就业体验、创意手工、爱心义卖和手工艺培训工作坊等活动，形式多样，内容丰富，受到服务对象好评。半年来服务有典型案例涌现，如困境失业妇女就业帮扶案例，社工尽心尽力协助解决服务对象的具体问题，获得服务对象肯定。筑梦计划的一些活动在广州社工、微社区e家通、黄埔女性等公众号上获得共5次新闻推送，提升了项目的社会影响力。

需要关注的地方：

长洲历史及文化资源丰富，社工站从现实需要出发，提出了慢岛联盟筑梦计划的理念及目标，推动特色项目的可持续发展。社工进驻站点以来在盘活社区本地化资源方面，做了较大的探索与突破。希望社工站深度挖掘长洲街的文化历史及其他资源，不断加强社区资源整合，积极培育社区志愿者及社区社会组织，如社区寻梦导游团、社区义卖服务队和手工艺工作坊团队，共同参与筑梦计划的设计与实施，进一步打造特色项目

的亮点和品牌。

（三）服务对象评价

经对长洲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）合作方反馈社工服务态度良好，工作积极认真，与社工站沟通较为顺畅。

（2）服务对象反馈对社工团队的活动策划能力表示满意，并撰写关于社工与志愿者合作的论文获奖。

需要关注的地方：

（1）服务对象表示希望社工站能扩大服务覆盖面，切实关注困难户的需求。

（2）服务对象希望社工站在疫情控制得当的情况下，可举办更多的大型活动，让更多的家庭与青少年参与到社区发展中来，使更多人受益。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.90 分

（二）监督方评估 得分：8.90 分

（三）第三方评估 得分：60.99 分

以上三项总得分：89.79 分 等级：良好

七、结语

广州市长洲街社工服务站在黄埔区民政局、长洲街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，评估期内，站点配备了符合资质且稳定性高的服务团队。从本承接机构2018年11月起入驻该站点，至今已进入辖区服务三年，与各政府部门建立了较为良好的关系，对辖区内困境群体底数较为清晰，并实现分级建档全覆盖。社区服务方面，社工站的总体服务设计逻辑框架清晰，重点和方向明确，符合本土特点，服务目标鲜明，调研工作较为全面，服务内容能有效回应服务对象的需求。成效方面，站点能积极培育社会组织和社区基金，链接和整合资源为社区居民提供服务，建立了具有地方特色的项目，初步打造了长洲街的服务品牌。

下一步，建议机构重视建立党支部工作；社区服务方面，加强需求调研的统计分析深度，提高调研针对性。同时，建议站点厘清各服务领域的定位，注重项目之间的边界。另一方面，搭建员工成长平台，加强对服务团队人员的督导，重视社工的个人成长。社工站在社区基金、社区组织的成立、“社工+慈善”与“社工+志愿者”的打造上需要继续加大力度，积极链接辖区内外资源、建立系统的资源库，更全面地帮扶困境人群。同时注重服务成效的可视化产出。

附件：

- 1.广州市长洲街社工服务站社工站指标完成情况统计表
- 2.广州市长洲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7日