

# 广州市夏港街社工服务站 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：广州市黄埔区夏港街道办事处

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10月14日

# 广州市夏港街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市夏港街社工服务站（以下简称：夏港街社工站）位于黄埔区夏港街青年路300号，由广州市黄埔区同人社会工作服务中心承接运作，从2014年开始向夏港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4月14日至2021年4月13日。

广州市夏港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社区公共问题治理。

**“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“学健康，乐生活”社区健康教育，幸福夏港“彩色帮帮堂”志愿服务项目。

## 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10月14日到夏港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占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（夏港街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

1.社工站在疫情防控期间，配合街道做好防疫工作，轮值坚守参与到一线的岗位值守中，为困境群体和社区居民提供坚强的后勤保障。

2.组建“爱心党群服务队+社区组织+社区志愿者”的共治队伍，形成“发现——反馈——解决问题”社区共治行动机制，搭建和发挥社区治理平台作用。

3.配合街道开展健康知识普及行动，并积极组织广州市居民健康素养知识竞赛，提高了社区居民对健康素养知识竞赛的关注和影响力。

#### **需要关注的地方：**

1.社工站标准化建设有进一步提升空间：社工站需从整体层面加强对社工的培训与指导工作，让社工能够更加清晰的了解服务标准化的操作指引，做好服务梳理工作。

2.社工站团队趋于年轻化，服务技巧与实务经验及沟通协调还有提升空间，建议进一步增强人员培训，提升社工站服务质量，提炼服务成效，打造品牌服务。

#### 四、监督方评估（黄埔区民政局）

##### 值得肯定的地方：

- 1.项目管理较为完善，已成立社区慈善基金，服务开展扎实。
- 2.能与购买方、合作方建立良好的沟通联系机制。
- 3.能积极配合区下发的工作任务，表现良好。

##### 需要关注的地方：

- 1.进一步做好特困群体的兜底社会工作服务，充分发挥社区慈善基金的作用，更好地服务困难群体等等。
- 2.加快社工站标准化建设，高标准走在全区前列。
- 3.进一步加强宣传工作。

#### 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）评估期内社工站的社会工作专业人员与辅助人员到岗情况符合协议要求。社会工作专业人员应到 60 人次，实到 70 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 85 人次。

(2) 社工站团队资质良好，团队成员相对稳定。截至评估末月，社工站在岗有 2 名中级社工师，9 名助理级社工师；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 66 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次的 77.6%；另外，本评估期内持续稳定在岗的社会工作者共 13 人，稳岗率为 92.85%。

(3) 承办机构为社会工作者提供的专业督导与继续教育支持力度充足，社会工作者所接受的督导与继续教育时数达到有关要求。

### **需要关注的地方：**

(1) 本评估期内，社工站全职工作人员稍有不足。全职工作人员应到岗 120 人次，实到岗 113 人次。

(2) 目前社工站已有种类齐全的项目行政管理与专业性管理等各类运营管理制度，但在具体细节方面仍有较大的完善空间，建议承办机构在下次修订时与社工站全体人员，共同商议，修订完善。

(3) 社工站的安全管理工作能按照有关制度开展，但仍有提升的空间。目前社工站已组织居民开展安全消防培训；另一方面评估现场检查发现，场地楼梯间等场地电线线路存在故障，如应急灯等应急消防安全器材未能正常工作使用，建议咨询相关专业人士，检查排除隐患；另一方面检查发现社工站的医药箱存在过期药品，建议定期及时清理。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对夏港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 90.00%，重点服务对象 83.33%，一般服务对象 100.00%。

## （二）服务开展情况

广州市夏港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，重点服务项目是社区公共问题治理，特色服务项目是“学健康，乐生活”社区健康教育，幸福夏港“彩色帮帮堂”志愿服务项目。

### 1.项目执行与服务成效

#### 值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工站进入辖区服务的第 7 年，也是新服务周期的第 1 年。社工站制定了年度调研计划，采取定性与定量调查相结合的方法，对服务对象及其需求进行了调查，通过调查总体上梳理出要解决的主要问题及其重要需求。年度服务主题为“多元共治·安全相友”，总体服务设计分别从三个维度聚焦：“安全”着力于对弱势群体的社会支持；“活力”注重发掘一般人群（个体及家庭）的潜能，激活其社区参与动力；“友善”则从社区层面上培育社区公益组织，构建多元联动机制。社工站能够根据“113X”模式设计服务体系，服务的三个维度贯穿于重点项目、特色项目和多个基础领域之中。总体设计逻辑框架清晰，服务体系构成完整。

（2）社工站与购买方、合作方建立了良好的沟通关系，分类做好沟通记录；沟通的重要事项能够及时传达。为了保障沟



通的有效性，站点建立了回访机制，包括合作方的回访以及服务对象的回访，并通过回访记录具体落实。能够接受来自购买方以居委的指导和监督，建立社工站服务开展备案制度。

(3)社工站初步建立了下社区机制，制定了“一社区一社工”工作记录表，以社工为单元进行记录，记录的内容不仅有服务时间、地点、事项的标明，而且要提供每次下社区的具体服务内容记录及其佐证资料等，下社区服务做得较扎实。

(4)社工站注重健全“社工+慈善”联动机制，通过慈善阵地、慈善行动、慈善项目、慈善文化四位一体策略推动社工+慈善的实践。建立“社区慈善捐赠站点”，成立广州市慈善会“夏港街社区慈善基金”，申报公益创投项目，设立微心愿项目，开展青年花市义卖活动，积极链接慈善组织、爱心企业、爱心人士等社会资源，形成多元渠道链接资源，上半年资源折合人民币共计约57万余元，为社工服务提供了有力的公益支持力量。

(5)社工站重视项目宣传和成果推广。站点积极开展线上线下宣传，宣传的渠道和方式多样，有项目宣传视频、宣传画册、服务汇编、项目推广手册等宣传资料，同时社工站利用微信公众号、网站、微信群、QQ群等，对外发布社工站服务动态。评估期内，社工站相关服务或信息获得学习强国、中国改革报、澎湃新闻、新快报等媒体的报道17篇。另外，社工站鼓励社工撰写论文宣传和推广项目服务经验，其中长者安全友好社区建设、流动儿童健康教育等服务案例在《看世界》和《幸福生活指南》期刊杂志发表。通过宣传和推广，提升了社工站的社会影响力。

(6) 社工站在疫情期间，能够推进“1+2+3”创新服务：1个核心，坚持以党建引领，构建联防联控严密防线；“2”是指线上线下平台相结合，关注兜底性人群和隔离对象，为他们提供心理援助、防疫知识咨询、应急物资支援等服务。“3”是指：3种创意服务，营造强信心、暖人心、聚民心的氛围，积极做好疫情的防范工作。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站对辖区兜底人群 59 人已实现全面建档服务覆盖。建议进一步按照科学的分级管理做好需求评估及跟进服务，保障对兜底对象的服务覆盖面。另一方面，对于所拓展的非兜底重点服务对象，建议也要按照四级标准做好分级分类，并在总体上加以统筹，以更好地做好专业精准精细服务。

(2) 社工站采取“1+4+3”的总体服务策略，即 1 个机制、4 个平台和 3 个步骤。社工站要进一步对此加以论证和落实。例如，构建多元联动共建机制拟打算在“三社联动”的基础上增加哪些社会支持元素？具体有哪些主体参与？四个平台具体包括哪些要素或内容，通过哪些项目或服务领域加以落实？三个步骤的具体实施计划是什么，有哪些操作方法和手段？社工站对“1+4+3”的总体服务策略均应做出可行化的操作，并通过实施加以回应。

## **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 279 个，探访 249 个，分别完成协议指标量的 96.21%，118.57%；咨询个案接案 9 个，服务 27 节，分别完成协议指标

量的 60.00%，60.00%；辅导个案接案 32 个，服务 169 节，分别完成协议指标量的 62.70%，55.20%；完成小组 9 个，开展 51 节，分别完成协议指标量的 52.00%，50.00%；完成中小社区活动 16 个，大型社区活动 4 个，分别完成协议指标量的 76.19%，66.67%。（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）夏港街社工站目前有 3 名正式党员，组织关系实现在地化，站点党支部正在申请待批复通过中，目前站内已成立党小组已多次开展党课学习及“主题党日”活动，“两学一做”学习教育能体现常态化特点。

（2）党组织发挥作用方面，站点党小组积极参加街道和社区党组织举办的各类活动，如“两新”党组织书记培训，红色意乐故事特色党课，在街道卫生防疫工作和市扶贫党建工作中也能看到党小组成员的积极参与和主动配合。

（3）核心领域通过焦点小组和个别化访谈摸排了片区党组织和党员的公益服务参与意愿，签署了数份共建协议，成立了一支 10 人组成的爱心党群志愿服务队，在此基础上，通过“红色联盟”、“红色教育”、“红色公益”三大服务板块开展了主题多元、内容丰富、意义深刻的宣传教育和公益服务活动，例如党史党建知识宣传、军人老党员红色故事录制并分享、少数民族及老党员关爱服务等，能体现党建领域的思想引领和服务引领特质。

### **需要关注的地方：**

(1) 核心领域的服务主题目前略显分散，可能会导致与其他领域服务的重合或党组织，党建引领作用突显不足，建议中评后服务主题予以聚焦或缩减优化，提升服务的系统性和深入化程度。

(2) 在服务的梳理呈现方面可进一步改善，例如可将现有服务按照协助街道社区开展服务、站点党小组（党支部）开展服务、共建党组织引领公益、党员引领服务四部分来呈现各部分工作及成效，提升成效展示的清晰化程度。

(3) 建议进一步补充与片区各类党支部共建协议，明确合作开展公益服务的对象、内容、步骤，期待在末期有相关服务的成效展示。

## **4.重点服务：社区公共问题治理**

### **值得肯定的地方：**

(1) 重点领域对社区安全出行问题的分析和设计较为合理，在对合作方和居民开展合作需求摸底的基础上，通过“出行易关怀计划”、“环境微改造”、“友好参与计划”三个板块从社区环境改造和普通居民参与以及长者出行陪护来落实相关主题。

(2) 经过本周起的服务，发现 12 处社区安全隐患并清理改善了 11 处；通过各类别志愿者，志愿者队伍；成功为 27 人次老人提供了出行陪同服务，4 名老人签署了出行易服务协议，服务成效有呈现。指标如期完成，进度把控好。

(3) 相关服务的社会美誉度有较好体现，例如在市级媒体、

机构和合作方的公众号均有报道，微改造和徒步活动得到服务对象和合作方的全面肯定。

#### **需要关注的地方：**

(1) 服务拟以老人、残障人士、儿童为出行协助对象，但在需求调研环节未看到专门针对以上群体的出行需求调查；在当前服务中，受益者较多为各类志愿者和一般居民，以上三者出行弱势人群的直接服务相对较少，残障人员和儿童体现甚少，建议服务需求和服务对象及内容回归出行不利的相关人员群体，提升直接服务人群的受益面。

(2) 服务内容相对松散，部分服务聚焦主题不足，如入户探访、长者生活照顾、垃圾分类等，建议围绕安全出行设置有关联的服务内容。

(3) 线上服务所占比例相对较多，建议调整服务形式，在疫情相对稳定背景下，以线下服务开展相关活动。

### **5.长者服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 领域针对不同的长者类型采用了多样化的调研方法，较好地掌握到不同类型的主要需求。项目设计逻辑清晰，能够很好的回应调研需求。服务目标设计清晰具体，具有一定的现实可行性。

(2) 领域在本地社区有7年左右的基础，社工对该领域长者的情况较为熟悉。社工注重服务的积累和服务发展的持续性。将原来的小组活动，转化成恒常活动。例如，将以往开展的长者书法小组和剪纸小组，转化成现在的恒常活动。鼓励这些长

者以特长长者的身份，从被服务者向社区志愿者的角色转化。一方面注重对这些特长长者的培育，提升他们的能力，另一方面鼓励他们积极参与社区活动，发挥志愿者的力量。具体服务包括，教其他长者学习，在社区展开书法和剪纸的宣传活动，探访困境长者，送温暖等。

(3) 总体来说，服务能够通过不同的服务形式去覆盖困境长者，不仅有针对困境长者的探访和个案服务。在小组中，也通过一些专业的主题活动，招募困境长者和一般长者共同参与。由于在一个长者绘画小组中，社工尽量招募一些困境长者也来参与，让困境长者和一般长者共同参与活动，虽然由于困境长者的出行等问题，组员较少但是社工的这种意识是值得肯定的。

#### **需要关注的地方：**

(1) 个案服务中，可以看到许多个案的问题都是较为复杂的长期家庭积怨，令到社工的干预成效很难凸显，建议社工在服务中，尽量分析到哪些环节和领域是社工可以干预到的。例如：对于一些老养残，或者老伴照顾长期瘫痪，重病的老伴这类问题，其实他们需要的是真正的喘息机会，例如，发动志愿者提供一些具体的服务，每周给他们片刻的时间，离开家，参与有兴趣的社区活动。或者是病人的情绪和精神压力的舒缓，如何帮助他们接纳现实，改善不良的情绪增加的额外负担。

(2) 在社工对困境长者的探访中，以及个案服务中，社工可以尝试可以多发掘一些他们的共性需求。通过设计具有针对性的小组活动，帮助这些困境长者解决问题，获得同行者的支持。

## 6.家庭服务

### 值得肯定的地方:

(1) 社工站在辖区的服务已经持续多年,对辖区的情况较为熟悉,与居民之间已经建立了较好的信任关系。

(2) 领域采取了多样化的调研方式,调研分为普通家庭和特殊家庭两类。能够根据不同类型的家庭特点,采用相应的调查方式。在特殊家庭中按照低保低收入、单亲、残障、困境儿童四个类型,抽取相应的比例,进行了较为深入的访谈。资料收集的详细、完整;在针对普通家庭的问卷调查中,问卷设计的较为全面,具有一定的科学性和适用性,调研结果可以大致呈现服务对象目前阶段,较为迫切的需求。

(3) 服务设计能够回应居民需求,逻辑框架清晰、服务目标明确,服务设计可以涵盖一般家庭和特殊家庭的不同类型,包括居民的个体需求,也能回应社区层面的整体需求。

(4) 在服务中,社工能够体现出较好的专业性。例如:专业小组的主题,个案服务中对案主需求的分析和跟进计划等资料的呈现都较好地展示了社工的专业性。另一方面在服务经验积累中,社工注重发挥居民的志愿力量,培育志愿队伍,提升志愿者的能力。逐渐形成一些由居民和志愿者主导的常规性的活动。

### 需要关注的地方:

(1) 微心愿是一个很好的点子,社工也能够链接到相应的资源,值得肯定。但是直到目前,大家对微心愿的定位依旧在物资上,希望以后可以多一些扩展对心愿这个词的范围。心愿

可以是过个生日，去一次游乐场，陪妈妈看场电影等。

(2) 在文书资料中，可区分出常规活动，和一般性活动。针对社区中每周都会开展的常规活动，做一个简单的登记和时间安排表显示出有活动进行即可。不需要牵强的套用传统的文书套表，简化文书压力。

(3) 个案服务中，能够看出社工也积极去接收，应对一些较为特殊和棘手的个案，但也看出社工在处理这些个案时候的经验不足。

## 7.青少年服务

### 值得肯定的地方:

(1) 领域能按照六类四层兜底服务对象建档工作较理想。当前无一、二、三级服务对象。四级服务对象 43 名，覆盖率 100%。其中 19 名为残障青少年。建档思路较好，有服务跟进清单，服务对象基本情况、后续跟进的工作情况记录。

(2) 年度服务框架分三个计划开展。分别是针对困难兜底服务对象的“花 youth 年华支援计划”，每周驻校服务两个半天的以开发区中学生为主要阵地的“青春 youth 赋能计划”，以及在职青少年为主要服务的“青年天地发展计划”。

(3) 社工团队较为稳定，在社工站服务 2 年以上，在个案服务方面开展的青少年自残行为干预、抑郁症青少年家庭问题干预、智力障碍青少年行为问题干预等。社工在专业关系建立上获得服务对象信任度较高。体现服务社工较好的专业素养。

### 需要关注的地方:

(1) 在职青少年服务板块可以考虑进一步掌握辖区在职青



少年的分布、人口特点、职业特点、工作性质、行为规律等。进一步定位需要社工介入，能进行介入的现象或问题。从当前服务经验上看，在职青少年的接触面及服务开展的效果均不算理想。

(2) 困境兜底服务对象 43 名，其中残障 19 名，数量较少建议可考虑做精细化服务。

(3) 驻校服务可以考虑在校级层面（宏观）、同质性群体（中观）、行为偏差个体（微观）层面来丰富服务设计。例如校级层面的新生适应、青春问题面向干预、同质性较高的学生共性问题小组干预、个别学生问题进行个案干预。期望社工在专业能力上更进一步。

## 8. 特色项目：“学健康，乐生活”社区健康教育项目

### 值得肯定的地方：

(1) 项目定位社区健康教育主题，符合时代背景，街道购买方的需求，设计上关注来穗人员子女，符合街情。

(2) 整合资源意识强，链接资源较为丰富，如链接国际儿童会儿童健康包（口罩、免洗消毒液）1000 份，价值 15 万元。广州志愿者协会公益项目爱心代餐券 420 份，价值 6 千多元等。领域社工组建团队参加市、区居民健康知识素养知识竞赛均获第一名成绩。

(3) 领域服务框架设计为三个部分，分别是家校社互动平台搭建的“乐学健康计划”、资源链接给困境人群的为主的“乐寻健康计划”、以促进社区居民参与健康教育分享为主的“乐享健康计划”。框架合理，评估期内，指标推进进度达标。

### **需要关注的地方：**

(1) 项目的定位有待进一步明确。例如在服务对象上，据项目自评小结，服务对象群体定位为来穗人员子女，在实际开展的过程中，在资料档案中看到服务对象实际上是较为多元，既有社区普通居民、困境长者、本土普通儿童，也有来穗儿童。建议明确服务开展的受众定位，明确服务开展范围及对象。

(2) 项目逻辑有待理顺。需求调研对象及结果对服务设计和开展具有限定及指导意义。在建议(1)的基础上，若项目受众定位为来穗儿童，则建议进一步针对来穗人员子女社区健康需求，并有针对性对目标群体投入服务。目前 142 份调研，分为问卷和访谈两大部分。访谈方面，12 份是合作方访谈，12 份来穗务工家庭访谈；问卷共 118 份居民，62 份是来穗务工家庭子女及家属。但在问卷结果的分析上，对来穗务工家庭及其子女与普通居民问卷结果尚未见统计与分析，调研结果针对性不足，建议后续加以补充完善。

## **9.特色项目：幸福夏港“彩色帮帮堂”志愿者服务项目**

### **值得肯定的地方：**

(1) 项目重视需求调研，通过问卷调查和访谈法了解志愿服务意愿、促使或阻碍参与志愿服务的原因、志愿服务需求等，调查为项目的开展打下了基础。

(2) 社工以启能——培能——展能的发展路径来推进社区志愿服务的发展。通过“红色、绿色、橙色”三个课堂，按照“宣传招募、培训提升、参与服务”常态化有序开展。从启能看，项目上半年开展了 2 场“红色先锋启能——志愿服务街宣

活动”；新增志愿者 108 人，培育骨干 17 人，新建 3 支志愿者队伍（青愿志愿服务队、向阳亲子志愿服务队和爱心党群志愿队）。从培能来看，开展了垃圾分类知识培训、亲子游戏活动带领技巧培训等 7 场培训活动；从展能来看，项目注意搭建平台，志愿者队伍提供了疫情防控服务、社区清洁服务、雷锋岗便民服务、关怀支援服务、宣传倡导等多项志愿服务等，以回应志愿者“服务、增能、维系”这三大需求。

（3）项目具有打造志愿者队伍品牌服务的意识。青愿志愿服务队主要有青少年志愿者组成，本年度将以“社区卫生环境”为主题设计、开展志愿服务，目前该队伍已经策划、开展了 2 场社区清洁服务。爱心党群志愿服务队主要有党员志愿者带头组成，该队伍以“文明倡导和安全社区”为主题开展，主要结合核心领域和重点领域开展党建服务和安全社区服务。

#### **需要关注的地方：**

（1）志愿服务作为多年存在的服务内容，社工首先要对辖区已有的志愿者组织资源进行梳理，对志愿者队伍进行分类管理，采取不同服务策略，例如针对新成立的志愿者队伍重在培育，针对成长期的志愿者队伍要加强扶持，针对成熟的志愿者队伍要加大引导，从社会组织的自我管理、自主运行、参与服务三个维度进行介入，推动其组织化、专业化、规范化发展；要注意发挥志愿者的专长开辟服务平台，减少培训成本，促进志愿服务常态化有序开展。

（2）项目需要进一步拓宽思路，突破领域传统设计思路，加强项目化服务设计，增强创新意识，在现有服务基础上思考

如何整合和如何呈现特色。社工要加强对志愿服务成效目标的实现，例如志愿者个人的改变、志愿服务给服务对象带来的效益、志愿服务给社区带来的改善，等等，而不仅是对服务做了什么、做的时数的统计。

### **（三）服务对象评价**

经对夏港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）受访者表示社工服务态度亲切，能够耐心，细致的回应服务对象的提出需求和咨询，社工工作认真负责。

（2）服务对象表示，社工协助长者改善居家安全问题，安装扶手、安排亲子活动，社工细致入微的工作表示感谢。

（3）受访社区居委表示，社工站在疫情期间全力配合居委做好友好社区，出行易等活动，举办诈骗类等相关知识讲座，提升居民公共安全意识；受访合作方表示与社工合作紧密，比如与社工合作开展健康讲座，义诊，职工服务，联谊，社区矫正等活动获得服务对象的好评。

#### **需要关注的地方：**

（1）部分受访者期望社工站开展服务形式内容多样化，例如增加安全教育活动，亲子类沟通活动，运动类服务，相对增加活动次数。

（2）部分受访合作方期望与社工站更进一步的合作，在形

式方面创新，不该止步于本项目，延伸其他项目；加强社工与企业的关系，期望社工走进企业，多链接资源。

(3) 部分受访者反馈社工流动性大，对社工不够熟悉。

## 六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.95 分

(二) 监督方评估 得分：9.40 分

(三) 第三方评估 得分：59.29 分

以上三项总得分：88.64 分 等级：良好

## 七、结语

广州市夏港街社工服务站在黄埔区民政局、夏港街街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本承办机构已在辖区服务近7年时间。现阶段社工站整体服务团队相对稳定，大部分社工有较长时间的在地服务经验，对辖区基本情况熟悉，与居委会合作方，街道购买方等相关职能部门沟通联系密切，合作关系密切，服务设计制定能满足辖区街道街情与购买方街道重点工作相结合，有一定的服务特色与成果产出。服务整体指标进度符合项目预期。

下阶段建议夏港街社工站继续保持人员团队的基础上，从机构层面加强对社工站的支持力度，在人员配置，制度保障等多方面继续加强；另一方面，建设社工站全体社工继续加强专业学习，领会新模式服务要点与评估要点，加强对项目需求调研的针对性，更好的把握辖区居民的需求，以便为辖区居民提供更为优质的专业社会工作服务。

附件：

- 1.广州市夏港街社工服务站社工站指标完成情况统计表
- 2.广州市夏港街社工服务站工作人员情况统计表

