

# 广州市萝岗街社工服务站

## 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：广州市黄埔区萝岗街道办事处

项目承办方：广州市大家社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年11月16日

# 广州市萝岗街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市萝岗街社工服务站（以下简称：萝岗街社工站）位于黄埔区萝岗公路街118号，由广州市大家社会工作服务中心承接运作，从2020年开始向萝岗街辖内区居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，本年度项目经费300万（15个月），合同期自2020年4月1日至2021年6月30日。

广州市萝岗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“幸福萝岗”社区拆迁安置项目。

“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“活力萝岗”社区社会组织培育、“魅力萝岗”香雪文化营造项目和同舟共济共筑——抗疫长城防疫项目。

## 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》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11月16日到萝岗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（萝岗街道办事处）**

### **值得肯定的地方：**

1. 社工站“两”建立从无到有，建立党支部，培育志愿者，党建引领；建立慈善基金，社区培育基金为有需要居民提供支持。

2. 兜底群众全覆盖，动态跟进，各类服务机制较完善，服务多样化。

3. 资源链接能力强，链接辖区内 26 个单位和企业参与乐善萝岗微心愿。

4. 针对萝岗街三旧改造的情况，与社区、星河湾协调改善板房长者生活环境。

5. 社工用心利用网络平台为长者申请广州市护理，扩大资源

范围。

6.宣传力度大，利用公众号、微信群、网上平台宣传，被报社刊登。

**需要关注的地方：**

希望社工站能在现有服务的基础上，继续努力，为辖区居民群众提供更优质的服务。

**四、监督方评估（黄埔区民政局）**

**值得肯定的地方：**

1.社工站在街道的积极协调下，新旧机构服务交接工作顺利。

2.成立了社工站党支部，党建引领社会工作服务开展扎实。

3.成立了社区慈善基金，进一步发挥社区慈善力量。

4.社工站能跟购买方、居委会建立较为密切的沟通机制。

5.特殊困难群体兜底服务全覆盖。

**需要关注的地方：**

1.社工站专业人员配备需进一步加强，提高服务人员比例。

2.加强社工站标准化建设，按要求落实各项标准。

3.加强督导培训，进一步提高专业服务水平。

**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）社工站全职工作人员到岗符合协议要求，评估期应到

岗 140 人次，实到岗 146 人次；项目负责人符合协议要求，持有中级社工师资质，且有 5 年以上社区服务经验。

(2) 社工站部分项目行政管理制度建设完善，有安全管理工作制度，消防逃生路线清晰，社工站内部能定期开展安全教育、应急演练等工作措施；社工站的信息公开落实情况较好，各类墙上资料能基本按照要求落实，能主动公开捐赠情况。

(3) 社工站有较为完整的专业规范性管理制度，例如服务规范、服务对象权益保障、服务持续改进等都有相关工作制度。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站社会工作专业人员和社会工作者到岗情况需要关注。评估期内，社会工作专业人员应到岗 70 人次，实到岗 53 人次；社会工作者应到岗 98 人次，实到岗 93.5 人次。

(2) 评估期内人员稳定性需要引起关注。评估期内共有 6 人离职，其中 5 名为社会工作专业人员，1 名社会工作辅助人员，评估期内稳岗率为 64%。

(3) 部分员工劳动合同签订的规范性有待加强，按照我国相关法律法规要求，劳动合同不允许出现涂改；个别督导备案信息有误，未能按照相关要求及时进行督导备案，导致部分督导时数无法计入在内，使得社工接受督导时数未能达标。

(4) 社工站恰逢场地调整，目前主要存在以下几点问题：一社工站场地外表无“广州市萝岗街社工服务站”相关标识；二社工站物资室等场室物资堆放较为杂乱；三社工站内部，部分标识 logo 使用存在使用不完整不规范等情况；四个案室目前没有应急铃。

## 2.服务对象知晓度抽查情况

经对萝岗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 60.00%，重点服务对象 73.33%，一般服务对象 70.00%。

### （二）服务开展情况

广州市萝岗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“幸福萝岗”社区拆迁安置项目，特色服务项目是“活力萝岗”社区社会组织培育、“魅力萝岗”香雪文化营造项目和同舟共济共筑——抗疫长城防疫项目。

#### 1.项目执行

##### 值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工站更换承办机构后进入新周期的第一个服务年。社工站对辖区基本情况把握到位，根据社工站服务需要，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，涵盖核心项目、重点项目、特色项目以及家庭、青少年、长者各个服务领域，撰写了 8 份调查报告。社工站对辖区兜底服务对象底数把握清晰，本年度新建档数 102 份，对兜底人群建档全覆盖；以长者、家庭、青少年领域为阵地开展重点人群的服务。总体上看，各项调查为社工站服务的开展奠定了基础。



(2) 社工站制定了五年服务规划。本年度服务主题为“乐善萝岗，发展共融”。根据年度调查，了解到萝岗街整体性需求主要体现在社区拆迁安置问题、社区环境问题、对困境群体关注、社区培育、文化发展等五大方面。社工站结合年度需求及介入要点分析，从微观、中观、宏观三个层面设计“113X”服务体系，以党建引领服务，建设资源平台；加强社区培育和社区建设，打造社区参与平台；帮扶困境人群，构建关爱互助平台。团队能够按照服务板块进行合理分工。总体设计逻辑框架清晰，各项服务能够逐步展开，逐步走上正轨。

(3) 社工站与街道及职能部门、居委会沟通顺畅。通过各种方式向区、街道民政部门汇报项目进度、遇到的问题、经费使用情况及人员到位情况、服务开展情况。社工站能够将新开个案、小组及社区服务向街道报告和备案，有确认备案的证明材料。社工能够积极下沉社区开展服务，与居委会建立了对接关系，本年度社工站以个案、小组、社区活动为内容的下社区开展的服务时数为 8888 小时。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站已经建立了对重点人群的探访制度，建议进一步按照标准化管理做好需求评估、建档跟进服务以及服务评估和定期反馈方面。需求评估表和建档表建议用标准化建设中整理的表格做好分级分类情况，对重点服务对象的分级要采取科学的方法加以界定，以更好地做好专业精准精细服务。

(2) 建议社工站要进一步完善社工下社区服务机制，制定年度下社区服务计划，为社工提供下社区服务的外展指引手册，

制定下社区服务质量管理制度，制作“社工下社区服务情况统计表”和“社工下社区服务登记表”等，对社工下社区服务的情况进行实时记录，推动社工下沉社区工作的规范性和有效性。期望社工站要借助于下社区的服务机制，将常规性服务与主题性服务结合起来，注重打造社区服务亮点，体现下社区的服务效益。

## 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 947 个，探访 745 个，分别完成协议指标量的 135.28%，106.43%；完成个案接案 51 个，服务 274 节，分别完成协议指标量的 55.43%，49.64%；完成小组 18 个，开展 108 节，分别完成协议指标量的 58.06%，58.06%；完成社区活动 21 个，完成协议指标量的 72.41%。（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）社工站重视组织建设，已经成立社工站党支部，有三名党员，积极完善内部建设，积极落实“两学一做”，积极按照党章对党员进行教育、管理和监督服务。

（2）社工站重视对辖区党员和党支部的需求调研，较为清晰地把握到辖区内党员和党支部的底数，初步了解辖区内较容易动员起来的党员情况，为下一步工作的开展奠定基础。

（3）社工站积极落实相关的服务引领。已经和荔红、萝峰

两个党支部签订共建合作协议，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。

#### **需要关注的地方：**

(1) 希望进一步加强与辖区党支部和党员的互动和联系，夯实党建引领的关系基础。

(2) 目前社区居民的需求和社区关切还比较粗线条，建议进一步立足社区实际，找准社区治理难点痛点，实现“问题任务清单化、项目服务菜单式”，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。

(3) 当前引领作用还需要进一步突出。希望进一步探索引领作用发挥机制。

#### **4.重点服务**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 领域聚焦在因为拆迁所导致的长者人群的安置问题，符合重点项目强调原因外在性、问题的公共性等特征。

(2) 领域能够较为准确的分析出受影响群体的眼下困难和需求，并制定服务方案，形成 1+3 的服务模式，促进安置区长者安置问题的解决。

(3) 领域整合将近 5.4 万元的资源，体现出社工较强的服务资源整合能力。

##### **需要关注的地方：**

(1) 目前项目构建的一个恒常化联动机制和三个可视化介入服务主要是基于拆迁的眼下问题，但拆迁所带来的问题具有

持续性和复杂性，建议进一步思考系统和较为长远的机制建设以及平台打造，及时化解相关问题。

(2) 在当前的联动机制中，缺失长者这个重要利益相关者的声音，建议要有长者的参与和其自身声音的发出，体现长者自身的主体性。

## 5. 长者服务

### 值得肯定的地方：

(1) 2020年4月份项目更换承接机构，长者领域共有三名工作人员，其中两人均从原来的服务团队中留下来，有利于专业服务稳定、有序地推进，领域服务进度良好，达到中期要求。

(2) 新模式新标准下，做到兜底服务对象全覆盖，建档18份，非政策性兜底服务对象建档32份，关注困境长者身体健康、居家安全、心理情绪等需要。

(3) 服务内容能分别回应一般长者的健康维护、社区参与的需要，及困境长者的居家安全、心理关怀等需要。

### 需要关注的地方：

(1) 对困境长者建档的基础上做好需求评估工作，据此来规划和设计服务，同时，厘清领域服务思路，对困境长者实行分类分级管理，制定不同的服务跟进策略。

(2) 需求调研选取70个社区长者做问卷调查，样本量少，代表性弱，由调研结果而设计的领域服务内容与长者的真实需求有偏离。

(3) 注重调动长者内部资源，调动低龄有能长者积极参与社区，通过结对子的方式帮扶多重困境长者，营造社区互动氛

围。

(4) 领域三名工作人员中有两名应届毕业生，建议机构和社工站给予充足、有针对性地培训和督导，帮助其了解专业服务流程、要求，提升专业服务能力，避免出现大部分小组中的每天一节，一周开完这类不符合基本专业常识的设计安排。

## **6. 家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 根据辖区内儿童与父母的需求，本领域社工制作了《儿童安全防护手册》。该手册能够根据儿童阅读的特点，设计出文字简单、色彩鲜明、图片生动的内容，并根据今年防疫的特殊情况，增加了如何佩戴口罩的内容，适宜儿童阅读与使用，也成为服务的一大特色与亮点。

(2) 领域社工的文书资料十分扎实，能够详细记录个案、小组和活动的过程，并使用各种量表来衡量服务对象在接受服务后产生的变化。并为辖区内所有重点服务对象进行了建档与定期探访、电访服务，服务成效一目了然。

(3) 领域社工能够调动辖区内学校、企业及政府的积极性，在链接资源上取得了良好的成效。如成立就业交流平台，利用政府的平台，链接企业的资源，为辖区内有就业需求的服务对象提供就业机会，解决家庭困难。

### **需要关注的地方：**

(1) 领域社工人员流动性较大，不利于与服务对象关系的建立与保持，对服务的持续性也造成了一定影响；同时，社工的工作年限较短，应在专业知识与技能方面进行提升，争取早

日通过专业社工师考试。

(2) 社工应加强对本领域的一般服务对象，即一般家庭情况的了解，如总体户数、人数，在各社区的人员分布比例与特点等，才能在前期需求调研时选取适合的调研方法与调研样本人数，得出有代表性的调研结果，完成调研。

(3) 在进行服务目标与计划的制定时，社工应参考前期的调研结果，按照服务对象的需求制定服务内容。在分析调研数据时，社工注意到本辖区范围内男性参与家庭事务的比例过低，应设计能够提升男性参与家庭事务比例的活动。但在之后的服务计划、服务内容中，针对于提升男性参与度的活动较少，使得调研需求和服务计划存在一定偏差。社工应在下一阶段调整服务内容，根据调研结果设计有针对性的服务。

## 7. 青少年服务

### 值得肯定的地方：

(1) 领域社工与辖区内校方的关系较好，能够从学校获得很多资源和支持，并签署了驻校协议，每周派社工进行驻校工作，服务青少年的人次较多，频率较高。

(2) 社工能够将服务对象进行分层分类，如将困境青少年分为四级六类，按照不同级别的不同需求调整服务频率，细化服务种类，提供专业服务。

(3) 社工能够调动辖区内青少年的积极性，成立社区小记者志愿队伍，展开社区文化活动，服务超过 800 人次，提高了青少年对社区事务的参与度，锻炼了青少年的学习和写作能力。

### 需要关注的地方：

(1) 从事本项目的社工人员变化较大，社工工作的年限较短，不利于社工与服务对象以及社区参与居民关系的建立与深化，也不利于社工服务的持续性，与自身服务能力的提升。

(2) 在需求调研方面，尽管社工将服务对象进行了一般服务对象和重点服务对象的分类，并使用了不同的调研方法，但是对于一般服务对象的人员分布比例不够了解，如初中生和高中生的具体人数；也没有按照一般服务对象的类别进行分层抽样调查，抽样的样本数量较少，使得调研结果不够准确。

(3) 在小组工作方面，社工开展小组的时间过于集中，全部小组的开展时间仅集中于暑假的一周内，服务对象仅可参加一个小组，未能给服务对象留出学习、锻炼、思考和反馈的时间与机会，导致小组成效不尽如人意，也不利于调动服务对象的参与积极性。建议督导应加强对社工的指导，制定合理的小组工作计划；社工也应加强对小组社会工作知识和技巧的学习，科学有效地展开小组工作。

## **8. 特色项目一：“活力萝岗”社区社会组织培育**

### **值得肯定的地方：**

(1) 项目社工服务认真，精神风貌好，服务意识强。文书资料丰富。

(2) 项目基于双需求分析，梳理相关需求，能够依据需求调研情况制定较为可行的服务计划。

(3) 项目在上一年度六个社会组织备案的基础上，今年这一年度孵化出五个社会组织，其中两个已经完成备案。这些社会组织开展的活动丰富，有较多的活动产出。

### **需要关注的地方：**

(1) 新孵化出的社会组织的服务能力有提升的空间。建议提升社会组织的服务能力，从活动策划、自我管理等多个方面提升其服务能力。

(2) 目前有的社会组织多为文娱类的社会组织，也有一些社会服务类的。相对来说，类别较为单一，建议在了解社区需求、社区实际情况的基础上，孵化出更多元化的社会组织类型，如公益慈善类组织、社区服务类组织、议事协调类组织等。

## **9. 特色项目二：“魅力萝岗”香雪文化营造项目**

### **值得肯定的地方：**

(1) 项目立足辖区萝岗香雪的地域特点、自然和人文景观、文化特色来设计项目，符合特色项目的定位和设计要求。

(2) 重视需求调研，通过访谈等方式来收集了解居民对萝岗香雪文化的了解和文化传播的建议，根据调研结果来设计项目内容。

(3) 项目开展电访 114 人次，探访 59 人次，开展有 1 个小组，4 个活动，1 次培训，带领居民绘制香雪社区地图、征集香雪文化吉祥物等，调动了部分居民和青少年参与的积极性，一定程度上促进了香雪文化的传播传承。

### **需要关注的地方：**

(1) 香雪文化营造项目首先需要进一步界定和归纳萝岗香雪文化的内涵，这是文化营造的基础。

(2) 建议以项目化的思维加强服务设计，以任务中心模式为指导，以项目周期两年半为基础，聚焦和细化项目目标和推



进策略，突出目标管理，分步骤逐步实施。

### 10. 特色项目三：同舟共济共筑——抗疫长城防疫项目

#### 值得肯定的地方：

(1) 项目依据生态系统理论，认为人们受到疫情的生态危机，导致的个人与环境之间的不平衡状态，需要调试，平衡各个系统之间的发展。因此焦点放在移除物理环境对人发展的障碍。项目将重点工作放在疫情造成的不友好环境的改善上，理论上定位较为准确。

(2) 项目根据对服务对象防疫访谈的需求，设定了三项行动计划：“安心”守护行动、“贴心”关怀行动和“暖心”助困行动。结合本地实际抗击疫情情况，确定了项目的主要目标任务，包括做好健康排查、场地消毒、来访人员登记的防控工作，做好疫情防控的线上宣传和做好居民的心理调适工作、帮助困难群体解决生活照顾问题、多方联动整合资源助力疫情防控。介入目标明确，服务方案可行。

(3) 社工站利用项目服务平台，开展抗击疫情线上线下服务。线上开通红棉服务热线，截止到10月底，为辖区困境人群共服务516人次。为一般人群线上服务为646人次，线下服务292人次，为相关服务对象提供线上心理援助、情感支持和医疗救助等方面的咨询服务；社工站通过整合基金会、广志协，社区企业多方的资源，为社区128人次困境群体提供口罩及酒精的防疫物资支持。在社区层面上，社工协助当地政府部门做好健康排查及场地消毒、来访人员登记和监测疫情防控工作。

#### 需要关注的地方：

(1) 社工要发挥疫情防控中的角色优势。在抗击疫情当中，社工在协助政府和社区做好疫情防范基本服务工作的同时，要发挥社会工作的专业作用，根据疫情发生过程中出现的特殊需求和问题，设置专门的社工服务项目，达到解决问题的目标，显示社工服务优势。

(2) 加强社会工作应对突发事件风险的知识储备。在疫情防控工作中，一方面，社工表现优秀，服务很给力；另一方面，有些方面显得力不从心。社会工作介入突发危急事件，并不是说没有需求，只是还没有储备好能力。疫情爆发，一方面社工获得了巨大的参与空间，也获得了政府的大力支持，但是另一方面，也暴露出一些短板和问题。社工缺乏灾害社会工作的经验和能力，缺乏危机应对的知识准备、缺乏危机干预的实践演练，因此社工要加强这方面的学习和训练，进一步提升危机管理的能力和服务水平。

(3) 目前我国防疫工作已经进入常态化，由以往突出的任务目标转向以过程目标为主，鉴于此，建议该服务内容可纳入核心项目，通过党建联动多方力量来运行，下一步需要做好哪些防疫社会工作，社工要做出新的设想和服务计划。

### (三) 服务成效

#### 1. 服务成效

##### 值得肯定的地方：

(1) 社工站将社区社会组织培育作为特色项目。本服务期上半年社工站新组建了5支志愿者队伍，其中2支队伍（爱心敲门行动志愿服务队、圆梦天使志愿服务队）作为社区社会组

织备案。新招募志愿者 120 人，培育了 10 个志愿者骨干。社工能够根据辖区内要解决的社区问题、社工各个领域的服务需求，孵化和培育社区社会组织，为社区提供困境帮扶、拆迁安置探访、疫情防控等各类服务。社工站积极运用广州市志愿者协会的公益“时间银行”平台以及 i 志愿平台资源开展志愿服务。

(2) 社工站成立了社区慈善基金，目前基金账户元 30000 元，为下一步筹措更多基金款项搭建了稳定的平台。目前所收到捐赠共服务居民 281 人次。社工站与多家单位建立了资源链接关系。截止 10 月底，社工站调动的社区资源折合人民币 22.3 万余元，基本达到了链接资源的中期评估要求。

(3) 社工站将线上和线下宣传结合起来，通过微信群、微信公众号、机构网站作为服务推广、及时沟通的重要手段。社工站重视可视化宣传材料的制作，能够通过多种宣传渠道、多样宣传资料，向服务对象和外界发布社工站服务资讯。社工站的服务获得了羊城晚报、老人报、广州社工等媒体的宣传报道。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社区基金项目要进一步完善运作机制，其一，在整合相关社会资源的进程上实现资金来源多元。通过设定特定的主题，在一定时间内集中力量向村居民、企业职工等宣传社区公益并募集资金；其二，运用专业知识和经验打造成成熟且有影响力的项目，以项目化运作不断扩大社区基金的影响力；其三，积极扩大居民对社区基金工作的参与力度。社区基金开发的项目多涵盖广泛的人群和领域，要积极邀请居民捐赠者和专家共

同参与项目决策，增强资金运用的透明度和民主性。另外社工站对所链接的资源价值折算要提高核准度，对于资源较大的数额要提供相关证明材料。

(2) 社工团队要进一步提高稳定性，社工专业力量有待加强。项目要加强督导的专业指导作用，鼓励社工对实务的研究和总结，争取在期刊发表相关研究成果，提升社工实务服务的层次和质量水平。

## **2. 服务对象评价**

在本次评估的满意度调查中，评估组根据萝岗街社工站提供的服务对象名单随机抽查，访问 15 名服务对象和 5 名社区村居委及合作方，覆盖社工站开设的各服务领域及各类服务手法的服务对象，共致电 20 个电话，成功访问 20 个服务对象、社区村居委及合作方。

### **值得肯定的地方：**

(1) 部分受访者表示社工服务态度亲切、能耐心、细致回应服务对象需求和咨询，社工认真负责。

(2) 部分受访社区居委表示社工站在社区心理辅导、防疫、居家养老等社区活动中态度积极，高效解决部分困境；受访合作方与社工合作紧密，比如开展社区教育、培训、讲座等获得好评。

### **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，应相应增加活动次数，例如增加青少年交往、青少年职业教育等活动，出台相应指引；部分受访者该片区知晓度不高，例如社

工站标示不清楚；部分受访者反应社工流动性大，未能与他们保持稳定联系。

(2) 部分受访合作方期望与社工站能有进一步合作，期望在形式上进行创新，应延伸其他项目；部分受访居委表示期望社工站能结合社区基本情况，关注弱势群体，依托社区优势，例如开展青少年辅导活动，居家安全教育活动，定期与社区工作人员保持沟通，商量具体服务方案，提升服务活动专业性。

## 六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.90 分

(三) 第三方评估 得分：54.19 分

以上三项总得分：83.09 分 等级：良好

## 七、结语

广州市萝岗街社工服务站在黄埔区民政局、萝岗街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，在与前任承办机构顺利交接后，新承办机构已经顺利入驻半年时间，现阶段，承办机构和社工站与街道购买方沟通互动关系良好，已建立常态化沟通机制，能迅速在原有服务人员的基础上筹建服务团队，保持一定的服务延续性，按照 113X 模式设计开展服务，无缝衔接，受到购买方的好评。

下阶段建议萝岗街社工站继续加大对社工的专业支持力度，期望服务团队综合能力与持证率持续提升；继续加强对相关文件学习，优化服务框架和服务策略，做好兜底人群的服务

建档和跟进，进一步加强对社区社会组织的培育，动员及整合社区资源，凝练提升服务成效。

附件：

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

