

广州市流花街社工服务站

末期评估报告

评估委托方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区流花街道办事处

项目承办方：广州市心悦社区发展中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2021年3月10日

广州市流花街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市流花街社工服务站（以下简称：流花街社工站）位于越秀区解放北路桂花岗一街一号之一、流花街道环市中路209号之二208房、人民北路696号103室、解放北路桂花岗东9号对面桂花苑社区居民议事厅，自2015年起由广州市心悦社区发展中心承接运作，是面向流花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15日至2021年4月14日。

广州市流花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安全“童”行——流花街儿童安全项目。

“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“融合共建，幸福社区”流花街长者资源共建项目、“美好家园，共建共治”流花街社区自治项目。

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

应具有、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2021年3月10日到流花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、监督方评估（越秀区民政局）

值得肯定的地方：

该社工站的项目管理、项目满意度、市、区级监督检查落实情况均有一定程度的落实；能链接各类资源服务困难群众，困难群众服务得到有效覆盖。

需要关注的地方：

进一步加强社工站的党建引领工作，深化合作机制；进一步提高社工站的知晓度；加强与街道、社区的沟通合作，协助处理疑难个案。

四、购买方评估（流花街道办事处）

值得肯定的地方:

社工站服务能紧密联系街道中心工作，与街道职能部门开展服务沟通顺畅。

需要关注的地方:

宣传工作有待加强，需加强社工们的工作情怀和沟通能力提升培训，增强社工站凝聚力，减少人员流失。

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) 社工站人员的配备及全职人员到岗情况值得肯定。本次评估考核期为 2020 年 4 月至 2021 年 2 月，共计考核 11 个月。人员配备方面，截至 2021 年 2 月，配备有 12 名社会工作专业人员（4 人持中级社工师证，8 人持初级社工师证），3 名社会工作辅助人员，6 名其他人员。全职人员到岗方面，评估期内，全职人员应到 220 人次，实到 229.5 人次，符合管理办法相关要求。

(2) 社工站具有一定的安全管理意识，相关安全管理工作能有一定程度的落实。制定有安全管理工作制度等工作机制，评估期内，于 2020 年 12 月举行了一次消防安全培训，并形成了详实的记录。

(3) 社工站能根据中期评估建议，进一步加强了内部硬件设施建设的规范管理工作，比如，结合相关要求，在主要办公

场所更新了社工站基本情况介绍、困境人群台账、服务清单、服务制度等上墙的宣传资料；洗手间门前亦增加了防滑垫，确保了社工与来访服务对象的安全。

需要关注的地方：

（1）截至 2021 年 2 月，社工站虽然已配备符合要求的社会工作者，但到岗情况尚未符合要求。评估期内，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 104 人次，欠缺 6 人次；社会工作者应到 154 人次，实到 152.5 人次，欠缺 1.5 人次。

（2）社工站团队人员流动大，社会工作者岗中有 4 人离职，3 人新入职，6 人次调进或调出项目点，其他人员中有 5 人离职，4 人新入职。评估期内仅有 9 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 64.29%，建议站点和承接机构重视团队稳定性问题，持续做好团队建设工作，以稳定的团队确保服务有序开展。

（3）社工站进行的各类运营工作和所用的表格有待进一步优化。比如，目前社工值班使用值班服务表，记录到访社工站的人数和事由。但相关记录较为简单，建议可进一步优化相关记录表，记录具体落实跟进情况，确保对来访或致电的每一个咨询，能及时回应，进而可以进行定期对咨询的问题进行归类汇总，通过具体的数据分析，进一步对社工站的运营和服务情况进行针对性地改善；建议进一步明晰站点相关运营工作开展目的，结合实际运营工作开展情况，对现有运营实施表格进行优化改良，以促进社工站运营工作稳步发展。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对流花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 80.00%，重点服务对象 73.33%，一般服务对象 70.00%。

（二）服务开展情况

广州市流花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，重点服务项目是安全“童”行——流花街儿童安全项目，特色服务项目是“融合共建，幸福社区”流花街长者资源共建项目、“美好家园，共建共治”流花街社区自治项目。

1.项目执行

值得肯定的地方：

（1）社工站进入辖区服务第 5 年，本年度为新五年周期的第二年。本年度主题为“党建引领，多元参与，共创安全、和谐社区”，突出“安全”的主线服务，并贯穿于社工站“113X”的各个服务板块中，党建服务关爱来穗儿童的项目中包含对安全问题的关注，重点项目以儿童安全为服务内容、长者领域的居家安全服务、家庭领域的儿童心理安全服务，青少年领域的防诈骗服务，等等，推动居民对社区事务参与，营造安全健康的社区环境。总体服务框架的设计能够突出对社区居民面临的主要社区问题加以聚焦，从个人—家庭—组织/群体—社区不同层面进行介入。总体服务设计符合本地人口特征和本土特点，逻辑思路清晰。

(2) 社工站对辖区兜底对象底数清晰，为 159 人，社工通过探访电访，为辖区兜底对象全部建档。能够建立评估的指标体系对兜底对象进行四级评估并进行跟进，本年度跟进探访电访服务 2261 人次。项目团队的服务能够拓展对其他困境人群的关注，例如，家庭领域关注残障人士就业问题，还以项目化的形式聚焦弱势人群的安全主题。每月社工站都对特殊困难群体的服务作出总结，包括本月服务的概况、服务的成效及其特色、存在的问题及下一步计划等内容，以促进对重点人群服务的改进和完善。

(3) 社工站与街道及居委建立了良好的沟通机制和合作关系，建立社工站每月服务开展的常态数据表、业务活动表并报备相关部门；社工积极协助街道的中心工作，并能够根据中期评估建议，将社工的服务纳入进来。例如，社工不仅完成人口普查工作，也借助于人口普查工作开展了对社工站服务的宣传，发现个案 18 个，开展社区活动 5 场，启用志愿者 1000 多人次；在与居委工作人员一起工作的过程中，增进了了解和信任，为社工服务的开展提供了关系基础。

(4) 社工站对下辖桂花岗、桂花苑、火车站、流花桥、花果山等 5 个社区的地理位置、人口分布及每个社区的特点分别做了具体分析，建立了下社区对接机制，5 个服务板块社工分别对接 5 个社区。社工制定社工下社区服务计划，对社工下社区服务的情况进行实时记录，下社区服务的记录详实。结合街道社工站“一站多点”的服务方式，社工站积极链接社区场地资源，形成常态化合作方式，如与文化站、工疗站、星光老人之家等

长期合作场地，开展社工服务。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步做好兜底对象的需求评估、信息建档和跟进服务。社工站对兜底人群要按照个人、家庭、社会三个维度归纳二级及三级指标，进行四级分类的评估，制定四级评估体系，并确定每一维度的评估方法及途径，以给社工对服务对象的等级评估提供操作化指引。另外本社工站的兜底人群基数不大，社工对他们的服务要更深入地向精准精细服务推进，针对他们的需求开展服务，帮助他们解决问题，或带来真正实惠，更好地提升兜底服务的效度。

(2) 社工站要进一步加强社工下社区服务的成效提升工作。在维系社工下社区服务的常规服务工作如探访、个案、小组等服务的基础上，确定下社区服务的月主题或年度主题，开展系列性的社区活动。要注意根据五个社区的需求及特点，结合社工服务的板块领域服务，确定在该社区服务的重点，通过培育属地社区社会组织，建立三社联动机制，打造社工服务本辖区五个社区的特色及亮点。

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 715 个，探访 1710 个，分别完成协议指标量的 165.51%，98.96%；完成咨询个案 201 个，完成协议指标量的 100.50%；专业个案接案 92 个，完成 72 个，服务 557 节，分别完成协议指标量的 92.00%，90.00%，92.83%；完成专业小组 19 个，开展 159 节，服务 858 人次，分别完成协议指标量的 95.00%，88.33%，

119.17%；完成兴趣小组 15 个，开展 135 节，服务 506 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，112.50%，105.42%；完成大型社区活动 13 个，服务 1177 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，113.17%；完成中小型社区活动 29 个，服务 1093 人次，分别完成协议指标量的 131.82%，124.20%(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）通过党组织共建，链接辖区内企事业单位资源，配合社区服务需求，开展党建活动，体现党建引领。

（2）组织、培育和整合社区、辖区党员志愿者，构建社区服务平台，共同服务社区。年内策划举办了丰富的活动项目，能与党建主题日相结合，结合社区的特点，以困境长者帮扶和来穗儿童关爱为主题。

（3）党支部共建协议文本，对双方合作的具体工作项目有比较清楚的规定，有助于双方明确责任，落实推进相关工作。

需要关注的地方：

（1）建议项目进一步整理工作思路，明确党建工作和服务的重点，设计清晰明确的项目名称、工作计划和项目设计。

（2）关于核心项目设计建议与街道党工委紧密对接，配合街道党建，项目设计和实施注意突出党建工作的宏观角度与协调能力。

4.重点服务：安全“童”行——流花街儿童安全项目

值得肯定的地方:

(1) 重点项目配备工作人员 2 名, 工作态度端正, 服务意识较好, 本年度指标完成情况良好。

(2) 重点项目能秉承服务逻辑框架, 设计了项目调研方案, 对过往调研进行了梳理, 通过问卷等方法针对儿童防疫安全、居家安全、出行安全和交通安全等议题收集服务对象需求, 主题与往年有差异, 社工对调研结果进行了统计, 据此形成了调研报告并开展多项聚焦儿童安全意识和能力提升的活动。项目整体框架较为清晰, 聚焦性较强, 值得肯定。

(3) 重点项目能克服疫情所带来的影响, 将服务对象从商户儿童扩展到社区儿童, 总结往年服务经验并应用于社区层面, 对社区儿童和家长在安全方面的关注及意识提升均起到了积极作用。本年度围绕儿童安全在社区开展的活动较多, 形式也较为多样, 如社区宣传、安全趣味体验、工作坊、趣味运动会、作品征集、安全教育工作坊等, 组织活动较为用心。本年度服务突破以往以商圈为活动集中点, 将服务覆盖到辖区内大多数社区, 覆盖面相比以往有所扩大。社工能积极引入志愿者资源协助项目开展, 组建了两支交通安全志愿服务队, 队员对项目活动有一定参与。本年度一篇服务论文入选论坛征文, 值得肯定。

需要关注的地方:

(1) 重点项目有较好的服务基础, 但是在服务覆盖面和深入度方面有进一步提升的空间。如本年度主要在社区开展活动, 受益面有一定局限性。在需求调研方面所回收的问卷为 20 份,

样本量不大，影响了数据分析结果的适用性。通过评估现场抽查站点公众号的相关新闻稿，发现阅读量不高。社工可考虑采取多种渠道推进服务，加强收集社区居民对儿童安全项目的改进意见；辖区内有很好的学校资源，社工可考虑入校开展儿童安全意识和能力提升活动，在居民楼宇张贴宣传单，派发宣传单张，通过媒介（如社工站公众号）等对重点项目进行宣传，进一步打开服务局面。

（2）社工应不断提高专业服务能力。例如，社工应加强部分服务文书归档方面的严谨性。儿童安全作品征集活动的参与者有30人以上，但是评估现场所见的佐证材料不完整，以至于较难确认参与者是否达到30人。部分活动与儿童安全主题的关联性不强，如关爱留守儿童亲子活动和亲子科技探索等。志愿者培育方面，目前的活动主要是对志愿者培训和邀请志愿者参与服务，志愿者队伍尚未形成稳定的结构，参与服务的自主性需要增强。

（3）社工还应深入思考项目成效何以体现，加强对项目的总结和提炼。目前的活动以社区宣传和作品征集为主，这些活动是否能真正提升服务对象的能力，是否能在社区层面真正营造社区儿童安全氛围，上述问题需要社工通过服务进行探索和反思。社工还应探讨作为重点项目，本年度与往年相比的服务推进是什么，有什么价值增量、服务增量和成效增量，社工应研究辖区内儿童安全的在地化特点，总结和提炼在这些活动中社工所发挥的专业作用。此外，项目的可视化产出也需要加强。

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，进行多形式的调研，对长者的身心健康状况、居家环境安全和居家安全意识等方面梳理分析服务群体的需求，服务的框架和思路比较清晰。

(2) 服务落实方面，长者服务领域的困境群体建档实现全覆盖，社工对兜底群体的情况进行了比较全面的评估，根据分级情况及时跟进服务，服务记录详细。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) 该领域社工服务意识比较强，在个案服务中能够陪伴案主，及时提供情绪疏导及政策咨询跟进服务。整合资源，为长者提供适老化改造和医疗健康服务，回应了长者的居家安全环境与健康发展的需求，有一定的服务成效。

需要关注的地方:

(1) 社工应通过督导和培训进一步加强对长者服务群体特点的认识，将长者的身体健康的服务、认知与情绪问题的处理、社会支持网络的建立以及老年特殊问题的处理，确保服务目标和服务对象的实际需求具有高的契合度。

(2) 建议社工加强对服务项目的总结和成效提炼，关注服务的覆盖面和受益面，实现各社区全覆盖，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，提高项目的服务成效。

(3) 面对社区内高龄独居长者出现的危机，社工应进一步探索长者危机干预的机制。思考在当前情况下，如何联动政府、

社区和家庭等相关方构建独居长者的危机服务制度，确保长者遇到危机事件时能得到及时妥当的服务。

6.家庭服务

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，对服务对象进行分层分类，进行多样化的调研，针对各类群体的问题，制定了相应的服务计划，服务计划有详细的服务推进表，保障了服务的开展。

（2）服务落实方面，家庭服务领域的困境群体建档实现100%全覆盖，社工对兜底群体的情况比较了解，根据分级情况及时跟进服务，本年度的服务指标按照协议的要求完成。

（3）社工扎根于社区，服务有热情。本年度聚焦于残障家庭的服务，在对残障服务对象的就业辅导中社工给予耐心和爱心，积极陪伴服务对象，搭建平台锻炼服务对象的能力，及时提供政策咨询和就业信息链接服务，取得了一定的服务成效。

需要关注的地方：

（1）社工需进一步提升专业服务能力，在服务中体现社会工作专业服务的技巧、策略和价值观。社工应加强对理论知识和群体问题的深入学习分析，发挥专业服务的作用，回应督导的批注，扎实做好服务，并及时做好文书记录。

（2）社工需加强服务设计的能力，科学制定服务目标，加强服务设计逻辑，确保服务内容回应服务对象的问题和需求。

（3）建议社工加强对服务项目的总结和成效提炼，关注家庭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。社工应积极关注家庭服务资源的去向和服务主体的参与度、美誉度，提高服务成效。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 能够为兜底青少年和边缘青少年建档，其中兜底青少年建档实现 100%全覆盖。对辖区内其它类别的青少年也有分类调查，确定服务方向。

(2) 根据不同青少年类型设计并推动“雏鹰成长”、“花 young 青少年服务计划”和“悦参与、悦成长”计划，开展活动 13 项，小组 8 个，个案 17 个，基本按照服务指标完成。

(3) 动员大学生志愿者帮助兜底青少年的 3 个个案，初见服务成效，令服务对象受益，也推动在地大学生社区参与，项目设计有创意，有社会意义。

需要关注的地方：

(1) 当前青少年项目整体上缺乏重点，服务人群小，项目内容有一定交叉。建议根据辖区特点，重整项目重点。

(2) 服务项目应有清晰的目标、对象、工作计划、具体落实等方面的界定和设计，体现社工的专业性和工作计划性。

(3) 当前青少年服务项目思路比较狭窄，在地弱势青少年少，建议开拓思路，以青少年发展为重点，培育出色的大学生志愿者队伍。

8.特色项目

特色项目一：“融合共建，幸福社区”流花街长者资源共

建项目

特色项目二：“美好家园，共建共治”流花街社区自治项目

值得肯定的地方：

（1）本年度的特色项目流花街长者服务资源共建项目和社区自治项目，符合辖区实际情况，扣合服务对象的需求。两个子项目均能遵循项目管理要求，需求调研有调研方案和调研报告，有分项目计划，项目文书较为规范，值得肯定。

（2）长者资源平台共建项目有可视化产出，制作了纸质版“长者服务资源手册”，设计较为用心，排版较为精美，内容较为丰富。社区自治项目方面，社工能倾听居民诉求，积极沟通社区居民、电梯加装公司、社区居委会和街道，协调解决在电梯加装过程中所产生的问题，及时跟进加装进度，培养社区居民骨干，召集经验交流会和社区居民会议，组建加装电梯居民楼的居民微信群，通过开展游园和茶话会等活动缓和居民矛盾，努力营造社区和谐氛围。本年度成功加装电梯7部，组织15栋居民户成立了电梯加装自治小组，取得一定服务成效。

需要关注的地方：

（1）社工站在特色项目的服务设计方面有进一步优化的空间。长者资源共建平台项目，本年度虽然针对购买方、长者服务资源提供单位和社区居委会均作了访谈，且访谈分析有一定深度，但是由于访谈问题的设计比较宽泛，围绕“资源共建”主题不够突出，导致项目的实际执行与项目定位的初衷有所偏离。本年度长者资源共建项目中有部分服务是以关爱长者，即

派送防护健康包活动和健康讲座活动开展，资源共建的创新性没有得到很好的体现。社工应深入思考长者资源共建项目中，长者对资源的需求是什么，长者对资源的知晓程度如何，对资源的使用情况如何，使用的困难在哪里，长者资源由谁来提供，谁来共建，如何共建，项目需要达到什么目标，这一系列的问题都需要社工通过对项目进行准确设计，重新调整服务方向。社区居民自治项目，评估现场查阅加装电梯居民微信群，发现微信群的活跃度不高，居民发言不多，说明居民未能将微信群作为交流沟通的主要渠道。社区自治项目应围绕居民自治设计更多服务，加强居民的自主参与。可考虑从制度建设角度推进，制定居民参与社区治理的规范和激励策略，进一步促进居民对于公共事务的讨论和互动。

（2）项目社工应进一步加强服务成效意识。长者资源共建项目本年度虽然形成了“长者服务资源手册”，但是项目社工未能从服务使用者角度收集长者对资源的需求信息，致使社区长者对项目的参与度较低。项目社工应进一步加强对资源的深入理解。社工可进一步梳理与长者相关的国家级、省级、市级和区级的政策，将政策信息通过多渠道向长者进行传递。资源手册有进一步从服务使用角度完善的空间，可随着服务推进，分门别类地制作适合于不同类型长者的资源手册，打造更多服务亮点。社区自治项目，社工应进一步增强社区参与经验。鉴于电梯加装问题单凭少数居民难以解决，社区自治中组织化参与较为重要。社工在已组建的电梯加装社区居民自治小组基础上，应加强自治小组的自我管理、自我服务和沟通解决问题的能力，

保障服务的有效性和长效性。

（三）服务成效

1.服务成效

值得肯定的地方：

（1）社区培育方面，在本年服务中，社工站培育了社区抗疫志愿者队伍、党员舞蹈队伍共两个社区社会组织广州大学大一新生志愿服务队、长者资源整合志愿服务队共两支社区志愿者队伍，新增志愿者 256 名，志愿骨干 19 名。共有志愿队伍 8 支。对志愿者开展了 12 场培训。志愿者能够积极参与各类社区服务，包括探访困境群体、爱心待餐活动、义教义剪活动、社区抗疫宣传等，项目评估期内志愿服务社区居民 58936 人次，服务及活动有记录。社工站能够积极运用广州市志愿者协会“时间银行”平台开展志愿服务，包括志愿者注册、发布服务活动信息等。

（2）社工站能够注重搭建多元主体参与平台，积极链接资源，本年度链接资源折合价值为 69.8 万余元。

（3）社工站制定了宣传计划，通过线上线下开展宣传。线下通过洗楼、社区报栏等形式开展宣传，开展了一月一主题宣传活动；线上通过建立社工站的微信公众号发推文、微信群的宣传，让服务对象及社会大众了解社工站的服务情况。站点制作了推广手册、画册、服务汇编和宣传视频，宣传渠道及方式多样。本年度媒体报道 9 篇。

（4）社工团队能够按照协议推进服务，指标能够按照进度基本达成。

需要关注的地方：

(1) 社工站要对接社区困难群体需求和满足社区发展的需要，积极联合街道、慈善组织、专业人士等依法设立和培育社区基金，通过设定特定的主题或项目，向居民、企业等宣传社区公益，开展社区慈善募捐活动，为社工服务提供更多的公益资源。在链接资源过程中，要注意对资源（物质资源和人力资源）进行合理的价值估值，还要对资源进行社会工作的转换，体现社工运用社会资源的效用。

(2) 站点要进一步做好社工服务及其质量管理。社工站要根据服务对象和服务需求对服务内容做出合理分工，总体上对各个项目及三个基础领域要加以统筹管理，以避免对服务对象的重复服务和服务资源的浪费。各个板块之间要加强相互协作和联动，社工站管理人员及服务人员要做好职责分工；要进一步提升社工服务的专业水平，加强团队文化建设，提高每位社工主动参与服务的积极性以及执行力。

2.服务对象评价

经对流花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) 受访者对社工的服务态度给予肯定，社工服务态度热情，有兜底残障家庭反馈，社工平常有致电关心，并给予问候和帮助。

(2) 受访者表示，社工站开展的儿童安全教育宣传活动很有意义，活动形式多样，既能吸引社区家庭参加，同时也让儿童青少年提升安全和自我保护意识。

(3) 受访居委表示，社工能够及时地处理突发案例，积极跟进，受访居委对此印象深刻，肯定社工的工作。

需要关注的地方：

(1) 受访者期望社工站继续收集社区居民的服务需求，开展各类亲子活动。

(2) 受访居委建议社工站结合社区特点，继续开展长者领域方面的帮扶工作，为社区高龄、独居孤寡等困境长者提供关怀和帮扶。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：18.30 分

(二) 监督方评估 得分：9.50 分

(三) 第三方评估 得分：55.59 分

以上三项总得分：83.39 分 等级：良好

七、结语

广州市流花街社工服务站在越秀区民政局、流花街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工站进入辖区服务第五年。承办机构、社工站团队与街道、居委建立了良好的沟通合作关系，能积极围绕街道中心开展工作。本年度社工站以“安全”为服务主线，贯穿和设计“113X”各服务板块，致力推动居民参与社区事务，营造安全健康的社区氛围。通过电

访及探访，对辖区内兜底人群进行建档全覆盖，并能对其他困境人群加以关注；结合“一站多点”的服务方式，积极链接社区场地资源，通过常态化合作方式开展社工服务。

下阶段建议社工站加强团队建设工作，减少服务团队人员流失，着力提高站点稳岗率；划清团队职责分工，提升团队协作和联动能力、执行力；持续提高社工专业服务能力及参与服务的积极性。期望社工站积极联合街道推动成立社区基金，按照全市统一的兜底困难群体对象四级分层评估，进一步细化分层评估操作化指引，切实提高兜底服务的效度及精准度。

附件：

- 1.广州市流花街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市流花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3月18日