

广州市流花街社工服务站 中期评估报告

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11月22日

广州市流花街社工服务站 中期评估报告

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，本年度合同期分为两期，第一期自2021年4月22日至2021年6月30日，第二期自2021年7月1日至2021年12月31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流花战疫——社区抗疫安全营造项目。

“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安全“童”行——流花街儿童安全项目、“美好家园 共建共治”流花街社区自治电梯加装项目。

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2021年11月22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：

社工站本年度能积极配合街道开展疫情防控等重点工作，服务设计能回应服务主题，具本土特点。

需要关注的地方：

建议社工站加强与街道、居委重点民生工作的开展；及时补充服务资料，呈现服务成效；持续做好场地检查和维护工作。

四、购买方评估（流花街道办事处）

值得肯定的地方:

- 1.能够按时按质完成年度服务指标量。
- 2.能够积极与街道相关职能部门联系沟通工作。
- 3.能够关注和回应服务对象多层次需求,解决服务对象的问题。
- 4.能够在社区开展多样性、个性化的服务活动,积极宣传服务成效。

需要关注的地方:

注意加强与街道民生重点工作的衔接,加强对全年工作的统筹规划,有重点地开展宣传,打造有社会影响力的特色项目和活动。

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:

本评估考核期分为两段,第一段为过渡期,协议期为2021年4月22日至6月30日,第二段为下半年协议期,协议期为2021年7月1日至12月31日。本次评估考核第一段过渡期以及第二段协议期中的7月1日至10月31日,共计考核6.5个月。

(1) 人员配备方面,在本次评估考核期内的两个阶段,人员配备均符合相关要求。截至10月底,社工站配有13名社会工作专业人员(3人持中级社工师证,10人持助理社工师证),2名辅助人员,6名其他人员。

人员到岗方面，第一段协议期中，社会工作专业人员和
社会工作者到岗情况符合相关要求：社会工作专业人员应到 25 人
次，实到 26 人次；社会工作者应到 35 人次，实到 36 人次。第
二段协议期中，三类人员到岗情况均符合相关要求：社会工作
专业人员应到 40 人次，实到 50 人次；社会工作者应到 56 人次，
实到 61 人次；全职人员应到 80 人次，实到 82 人次。

综上，考核期 6.5 个月内，社会工作专业人员应到 65 人次，
实到 76 人次；社会工作者应到 91 人次，实到 97 人次；全职人
员应到 130 人次，实到 131.5 人次。

(2) 社工站在两段协议期内的稳岗率均符合相关要求。第
一段协议期中共计 13 名社会工作者稳定在岗，第二段协议期中
共计 13 名社会工作者稳定在岗。综合两段协议期（6.5 个月），
共计 11 名社会工作者持续稳定在岗。

(3) 社工站有一定的安全意识并能再一定程度上落实相
关工作：一是建立有较多的安全管理制度和应急机制等，2021
年 9 月结合常态化疫情防控需要制定社工外出审批制度，并持
续做好社工健康日报、对来访人员进行体温检测等工作；二是
本年度在 2021 年 8 月 10 日邀请了消防警官针对全体社工开展
了消防安全培训，并形成有详实的培训记录。

需要关注的地方：

(1) 在第一段协议期中，全职人员应到 50 人次，实到 49.5
人次，欠缺 0.5 人次。建议社工站关注全职人员到岗情况，并按
照协议有关要求，每月配齐配足 20 名全职人员。评估期内社会
工作者接受个督、团督、培训的时数尚未符合协议要求，建议

予以关注。

(2) 建议社工站进一步加强场地硬件设施的检查和维护工作，例如评估现场检查发现卫生间的应急铃无法正常使用，建议加大硬件设施的检查频率，确保为服务对象提供安全、舒适的环境。

(3) 建议社工站加强人事管理工作的规范性，目前发现有社工站人员架构图及通讯稿公示中心主任任职情况与实际人事任命通知书不相符、部分人员调动令无中心主任签名确认等情况，需要加以关注并加强相关工作的规范性。另外，同上期评估意见，各类运营工作和所用表格有待进一步优化，建议进一步明晰站点相关运营工作开展的目的，结合实际工作开展情况，对实施表格进行改良，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 90.00%，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，重点服务项目是流花战疫——社区抗疫安全营造项目，特色服务项目是安全“童”行——流花街儿童安全项目、“美好家园 共建共治”流花街社区

自治电梯加装项目。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

(1) 社工站进入辖区服务第6年，本年度为新五年周期的第3年。站点在新的年度开展了新一轮调查，撰写了7份调查报告。本年度主题为“党建引领，多元参与，共创安全、和谐社区”，突出“联动、共建、安全”的三条主线，并贯穿于社工站“113X”的各个服务板块中。社工站将街情概括为“交通中心、商贸发达、人员复杂、典型老城”四大特点，并根据街情和抗疫需求设计“113X”服务板块：社工站以社区抗疫安全营造为重点项目，特色项目以儿童安全和电梯加装为服务内容，三大领域注重从兜底保障、能力发展和社区参与三个维度展开。总体服务设计符合社区及人群服务需求和本土特点，逻辑思路清晰。

(2) 社工站对辖区兜底对象底数清晰，为279人（其中一、二级71人），社工通过探访电访，为辖区兜底对象全部建档，探访电访及服务有记录。除了探访电访之外，本年度对兜底人群还通过多种专业方法开展了微心愿项目、居家安全服务、就业支援服务等。在服务中，能注意提升困境服务对象能力的培育与展示，例如通过小组工作对残障人士进行手工制作培训后，开展社区活动进行作品展示。每月社工站都对特殊困难群体的服务做出总结，包括当月服务的概况、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。对下设的桂花岗、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。社工分别与每个社区居委的沟通有详细记录。社工站制定“社区线+服务线”的策略，通过下社区了解情况和提供各个领域的服务。站点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。社工站结合街道“一站多点”的服务方式，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，借助场地开展社工服务。

（4）社区培育方面，在本服务年中，社工站培育了 1 个社区社会组织（社区党员文艺队）、2 支社区志愿者队伍（社区抗疫志愿者队伍、商户抗疫志愿服务队），新增志愿者 199 名。对志愿者开展了 7 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、义教义剪活动、社区抗疫等，项目评估期内志愿服务时数 1458 小时，服务社区居民 6840 人次。志愿服务及活动有记录。

（5）社工站制定了宣传计划，通过线上线下相结合的形式开展宣传。线下通过洗楼、社区宣传栏等形式进行宣传，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。本年度市级媒体报道 9 篇。

（6）社工团队积极努力，机构的支持力度大。社工按照协议推进服务，指标按照进度完成。社工积极投入疫情防控一线

工作中，及时关注重点兜底群体的防疫需求，为其提供各种保障服务；积极支持街道疫苗接种工作，全力配合街道全员核酸检测等疫情防控工作，构筑联防联控的防线。社工站将抗疫工作作为重点项目开展，在社工如何发挥专业作用参与抗疫工作方面做出了一定的探索。

需要关注的地方：

（1）社工站总体服务设计及成效有待进一步提升。在开展服务设计时，社工连续开展的项目（如两个特色项目）在新的服务期继续开展时，要注意拓展创新上台阶；既要体现与以往服务成果的衔接性，又要呈现出本年度新的进展及服务成效，包括服务的覆盖面和服务的深度方面，都要经过社工及督导的讨论，加以预先设计。总体服务成效方面，一是要加快社区慈善基金的建立；二是要提升资源的增量；三是要总结实务研究成果争取在学术期刊发表。对各项总体服务（如下社区服务、志愿服务、链接资源等）的成效要加以总结。

（2）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。对兜底人群要按照规范的评估指标体系，在深入梳理其服务需求以及存在问题的基础上，进行四级分类的评估；要注意将残障人士的评级与兜底对象的评级加以相对区分。社工要在合理确定服务对象级别的基础上，根据评级结果跟进服务；要注意评级的级别与社工服务相一致，避免出现社工提供的是三、四级别的服务，但兜底对象却属于一、二级别的现象。在探访电访的基础上，要加强对兜底人群的领域专业服务跟进力度，另外还要注重加强困难人群的家属社会工作，促使他们

担当起照顾的责任和义务。

(3) 社工站要进一步加强对服务资料的整理和归档。例如对志愿者档案资料的整理要按照招募、培训和服务三个环节加以整理,对于志愿者队伍要“一队伍一档案”;社工站要将培训的情况进一步与志愿服务紧密结合,体现出经过培训的志愿者参与志愿活动的效果;又如下社区服务资料要以每位社工为单位按月份加以工时统计;社工站的评估报告要按照提供的格式撰写,避免基本信息(例如社工站整体服务成效)的遗漏。

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 名。

第一段协议期(2021年4月22日至2021年6月30日)期间,完成电访451个,探访699个,分别完成协议指标量的260.69%,101.90%;完成咨询个案53个,完成协议指标量的112.77%;专业个案接案20个,完成16个,服务139节,分别完成协议指标量的100.00%,88.89%,113.01%;完成专业小组2个,开展18节,服务248人次,分别完成协议指标量的40.00%,48.65%,227.53%;完成兴趣小组4个,开展32节,服务214人次,分别完成协议指标量的100.00%,100.00%,111.46%;完成大型社区活动6个,服务669人次,分别完成协议指标量的200.00%,327.94%;完成中小型社区活动6个,服务349人次,分别完成协议指标量的100.00%,158.64%(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)。

第二段协议期(2021年7月1日至2021年12月31日)截至2021年10月31日,完成电访418个,探访1048个,分别

完成协议指标量的 101.21%，95.19%；完成咨询个案 116 个，完成协议指标量的 95.08%；专业个案接案 34 个，完成 18 个，服务 209 节，分别完成协议指标量的 68.00%，51.43%，67.86%；完成专业小组 13 个，开展 105 节，服务 711 人次，分别完成协议指标量的 130.00%，116.67%，186.13%；完成兴趣小组 8 个，开展 64 节，服务 418 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，108.85%；完成大型社区活动 12 个，服务 547 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，104.19%；完成中小型社区活动 13 个，服务 555 人次，分别完成协议指标量的 92.86%，97.88%(以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 2)。

3.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）组织建设方面，流花街社工站有 2 名在地党员，已加入流花街社会组织联合党支部，社工李杰青担任支部书记。此外，站点还有 2 位入党积极分子。站点党员社工所在的联合党支部能每月定期召开党支部会议和主题党日活动（5 次），“两学一做”学习教育活动也能以每季度一次稳定开展。相应组织建设活动均有文字记录。

（2）党组织发挥作用方面，站点党员多次参与街道党工委组织的红色电影观影、“三大会址”参观以及“两新支部书记培训”、“双微”行动便民集市等党建和党组织活动，在协助街道开展防疫、困境群体关怀等工作中有积极表现。

（3）党建引领服务方面，核心领域与各类党支部共签订 8

份共建协议，本服务周期与医院和社区党支部新签订协议2份，与合作党支部在老党员慰问、便民服务、新科普活动、防疫知识宣传等服务中有协议内容的落地。站点组建的志愿者队伍中也有较活跃参与的党员，在文艺队表演、探访慰问、核酸检测和相应防疫物资提供方面有贡献和服务参与。

需要关注的地方：

(1) 核心领域在新服务周期需求调研开展的基础上，落实了较为丰富的服务内容，但在分类归纳和成效展示方面仍有较大的提升空间，建议按照协助街道党建工作或中心工作、“三个聚焦”践行、合作党支部及党员志愿者服务等类别清晰展示服务主线，在成效展示环节，建议从服务数量、服务清单、受益人数等角度予以归纳和呈现，目前相关数据和服务清单尚不明确。

(2) 本领域服务记录和呈现建议凸显党支部作用和党员志愿者身份，以便和站点其他服务领域相区分。建议注意在日常服务中增加对社区居民的核心价值观教育，并保留相关作证材料。

4.重点服务：流花战疫——社区抗疫安全营造项目

值得肯定的地方：

(1) 重点领域以“社区抗疫安全营造项目”为主题，在多层次需求梳理的基础上，分一般人群和重点困境人群两类，并拟定了不同类别的服务内容，服务设计有合理之处。

(2) 服务落实方面，重点领域在拟定社工站点疫情防控工作指引和开展疫情防控应急演练的基础上，面向社区居民开展了入户探访与宣传、社区疫苗接种政策咨询与宣传、协助核酸

检测、派发防疫物资、开展健康讲座与抗疫绘画宣传等 12 场服务，能够一定程度上回应居民心理健康知识了解、防疫接种资讯获取以及街道落实防疫接种工作的需要，受益居民覆盖人次达到 2 万人，服务涉及 5 个社区。

（3）重点领域帮扶残障人士疫情防控的服务在“微社区 e 家通”媒体平台有报道，美誉度有一定呈现。多方联动方面，重点领域服务过程有街道职能部门、居委、合作党支部、党员、商会等的协助和参与，多方联动有所体现。

需要关注的地方：

（1）服务设计方面，需求把握从宏观、中观、微观三个层面展开，但后续服务目标、服务内容设计及落实，以及成效汇总等环节，对需求回应程度略显不足。部分服务内容，如便民集市、预防失眠讲座等和服务主题关联度不够；服务成效，例如抗疫安全营造的效果、困境群体的受益程度体现尚不明显；文书环节，部分文书的服务目标的清晰化程度和评估方式还有一定的完善空间。

（2）美誉度方面的佐证材料较少，建议可从合作方或居民角色方面搜集相关正面评价；资源链接情况未有专门统计和呈现，建议末期阶段予以重视。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）本领域配备有 5 名社工，大部分具有社会工作专业资质，团队结构合理。

（2）服务设计方面，社工站能对服务人群进行基本的分层

分类；掌握兜底服务对象底数；建有兜底服务对象档案 265 份，实现了全覆盖，并进行了四级管理及定期跟进；能结合个别访谈、入户观察、过往文献查阅等方法进行服务需求的调查与梳理。其中，访谈对象涵盖了服务人数以及购买方重点人物、街道居家管理员、居委干部、民警等 26 名持份者；上门进行居家安全隐患排查，共 120 户。服务计划有层次，有重点。

（3）服务落实和成效方面，社工站注重服务人群的健康防护与安全防护，链接了中医药大学、流花总医院、社区卫生服务中心、市红十字会、国医堂等医疗专业机构的志愿力量下社区；为 30 余户长者家庭进行了居家电气设施设备安全化改造。领域能回应疫情下服务人群的新需求，开展防护用品的上门免费派发和手机操作培训等服务。社工实务方面，个案工作的开展比较扎实、专业；能精心策划小组工作内容，特色突出；社区工作能利用传统介入及志愿者资源；总结出了 1 个优秀案例。培育了一支 12 名有能长者组成的长者探访队；各项任务指标进度正常，部分指标工作量已提前完成。

需要关注的地方：

（1）兜底服务还有提升的空间。例如：专门面向兜底对象的小组、社区活动在所有小组、社区活动中所占的比例尚不高；在定期跟进之余，还应为一级、二级重点管理对象专门设计相应的服务项目。

（2）建议进一步挖掘和利用社区资源。例如：发挥本社区长者人群素质高、专业人士较多的优势；加大链接相关资源的力度，适当增加链接资源中的财、物捐赠所占比例。

(3) 个别实务工作档案的文件组成欠完整，建议加以重视并补充完善。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 该领域能在过往服务的基础上继续以电话、探访等方式跟进辖区兜底性家庭的情况，疫情防控期间为有需要的服务对象送上口罩等防疫用品，及时完成 1 户家庭的居家微改造（安装卫生间扶手），为 11 户兜底性家庭派送慰问物资，能基本掌握辖区兜底性家庭的情况。

(2) 该领域在本年度较关注辖区残疾人的需求，以工疗站为服务阵地，以小组及活动的方式为残疾人开展手工制作、人际交往、文娱兴趣等方面的服务，一定程度上提升了残疾人的动手能力，丰富了残疾人的工余生活。

(3) 该领域在本年度能关注辖区儿童的成长需要，通过开展儿童时间管理小组、情绪管理小组为辖区儿童提供成长类的服务，一定程度上提升了儿童的时间管理意识，增强了儿童的情绪管理能力，促进儿童的正向成长。

需要关注的地方：

(1) 建议该领域进一步加强年度计划的逻辑性，强化需求与服务目标、服务内容间的逻辑关系，根据服务需求，运用 SMART 的原则制定成效目标，增强服务间的关联性，避免服务出现零散的情况；建议根据需求评估报告的内容，增加一般家庭亲职教育、残障人士就业能力提升、一般家庭及兜底性家庭社区参与等方面的服务内容。

(2) 建议该领域进一步加强对兜底性家庭分级管理标准的学习，精准掌握兜底性家庭分级标准的要求，提升兜底性家庭分级管理的精准性，增强资源链接的能力，增加兜底性家庭服务资源的投入，进一步夯实兜底性家庭的服务。

(3) 建议该领域进一步加强个案服务的督导，精准评估个案的需求，提升社工在个案介入过程中专业理论和专业技巧的运用能力，指导社工按照专业个案规范开展个案介入服务，推动个案目标的有效达成，提高个案的结案率。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 服务设计方面，能对服务人群进行较好的分层分类；掌握兜底服务对象底数；兜底服务对象建档实现了全覆盖，并进行了四级分类管理；服务框架较为清晰，重点突出。

(2) 服务落实和成效方面，注重青少年的个人成长和社区参与；青少年志愿服务成效显著，新发展注册青少年志愿者近200人，成立了义教队、探访队等志愿服务队；物资链接成效显著；各项任务指标进度正常，部分指标工作量已提前完成。

需要关注的地方：

(1) 建议加强服务需求的调查与挖掘，在条件允许时应开拓对在职青年及失业青年的调查与服务，同时深化对青少年志愿服务的耕耘，争取形成品牌特色；另外，建议加强实务工作的经验总结和专业提炼。

(2) 个别实务工作档案的流程记录欠完整，建议加以关注并补充完善。

8.特色项目

特色项目一：安全“童”行——流花街儿童安全项目

特色项目二：“美好家园 共建共治”流花街社区自治电梯加装项目

值得肯定的地方：

（1）特色项目社工熟悉街区的情况，能在过往服务的基础上持续跟进有电梯加装需求的楼栋的服务，累计成功组建了15个加装电梯自治小组，其中今年新增1个自治小组（在花果山72号楼通过召开居民代表会议选举出1个共5人的家装电梯自治小组），明确了自治小组的工作内容，一定程度上增强了小组成员的楼宇电梯加装自治管理意识，为后续开展电梯加装工作奠定了基础。

（2）电梯加装项目在本年度持续关注桂花岗东2号之一楼栋电梯加装的痛点和难点，联动居委会，成功组织该栋楼宇居民参加电梯加装协商会议共5次，商讨电梯加装的方案，收集居民的意见，并链接专业律师就电梯加装产生的法律问题进行答疑，提升了居民对电梯加装的相关法律知识，为居民搭建了理性表达意见的渠道，促进了居民间的意见交流，为持续推进该楼栋加装电梯夯实了基础。

（3）安全“童”行——流花街儿童安全项目在本年度开展了安全出行游园活动、亲子运动会、外出游学等活动，服务形式多样，服务对象参与度较高，一定程度上提升了儿童及亲子家庭对交通安全相关知识的掌握程度，持续强化儿童的出行安全意识，提升社区居民对儿童安全出行的关注度。

需要关注的地方：

(1) 该社工站在本项目年初依据服务需求制定了2份特色项目的年度计划，计划基本逻辑框架清晰，但因受各种因素的影响，过程目标未能按计划达成，建议社工站能在项目初期对项目所需投入的资源、社工站现有的资源、项目的可行性进行充分的评估，加强项目的过程管理，确保服务内容能按计划开展，推动项目年度总目标的有效达成。

(2) 特色服务项目的设计仍有进一步提升的空间，应根据服务对象的不同情况进行分类评估，服务设计需回应不同类别的服务对象的需求，有重点、分阶段地推进服务，确保项目总体成效目标的有效达成。如电梯加装项目需对已成功安装电梯的楼宇、正在安装电梯的楼宇、待安装电梯的楼宇、未安装电梯的楼宇的需求及面临的困难和问题进行分类调研，针对已安装电梯的楼宇和正在安装电梯的楼宇需强化电梯自治小组的内部治理结构、自治意识和自治能力，对于待安装电梯的楼宇和未能安装电梯但有加装电梯需求的楼宇需针对其电梯加装存在的困难和痛点进行调研并制定针对性的介入计划，充分发挥社工经纪人、教育者、倡导者、辅导者的角色介入痛点难点问题，协助楼宇解决问题推动楼宇电梯加装的进程。儿童安全项目需结合社区的实际变化，及时调整服务策略，除了关注群体意识和能力的提升外，也可关注改善辖区儿童出行安全的黑点区域的环境，增加安全标识，提升环境的安全度。

(三) 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）受访居委及合作方表示社工能够及时与居委反映服务情况，对居委提出的问题能及时回应和解决，反应迅速，有较强的随机应变能力。

（2）辖区内长者较多，受访服务对象表示社工能够经常探访孤寡、独居长者并开展太极、手工、健康讲座等活动，受到长者的欢迎，社区氛围融洽。另外，受访服务对象表示参加防疫活动能学习防疫相关知识，社工站开展的儿童安全活动能提升儿童的安全意识。

需要关注的地方：

（1）受访居委表示每次均与不同的社工联系，建议社工站固定与居委联系沟通的社工。另外受访合作方建议社工开展活动前需要做好事前准备，做好应对措施。

（2）受访服务对象建议社工在上门探访时表明自己能为服务对象提供什么服务和资源，以便服务对象有需要时能够及时寻求社工的帮助。另外，建议社工多动员社区居民参与社区志愿活动，发挥社区居民主人翁意识。

六、评估结果

- （一）购买方评估 得分： 19.40 分
- （二）监督方评估 得分： 8.85 分
- （三）第三方评估 得分： 56.72 分

以上三项总得分：84.97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、流花街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度为社工站进入辖区服务的第六年，同时是新周期的第三年。社工站在需求调研的基础上，根据街情和抗疫需求确定本年度“113X”各服务板块，从“联动、共建、安全”的三条主线回应年度服务主题，总体服务设计具有本土特点；社工站兜底人群通过“一站多点”的服务方式，链接社区场地资源常态化合作开展社工服务。积极配合街道开展疫情防控等工作，构筑联防联控线。

下一步，社工站需加强与街道、居委的重点民生工作的衔接，实施分层分类评估，提升需求与服务设计的契合度，现时总体服务与各领域服务的需求摸排与服务设计需要重点修订；重视对兜底服务的整改工作，提高兜底对象需求评估的精准性，完善建档信息，落实具体有效的跟进服务，注意评级结果和提供的社工服务相一致，提高重点人群服务在总体服务中的比重；加快成立社区慈善基金的进度，构建更为完善的在地化慈善资源网络，支持当地民生工作开展；服务资料的整理和归档工作需要整改，对欠完整的服务资料应及时补充完善，分类归纳已有的服务资料，以便更清晰地呈现服务过程。

附件：

- 1.广州市流花街社工服务站指标完成情况统计表（4-6月）
- 2.广州市流花街社工服务站指标完成情况统计表（7-10月）
- 3.广州市流花街社工服务站工作人员情况统计表（4-6月）
- 4.广州市流花街社工服务站工作人员情况统计表（7-10月）

广州市社会工作协会
2021年11月29日

