广州市农林街社工服务站
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：广州市越秀区农林街道办事处

项目承办方：广州市越秀区思媛社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022 年 10 月 28 日

广州市农林街社工服务站
中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市农林街社工服务站（以下简称：农林街社工站）位于越秀区农林街竹丝岗大马路10号之一东山龙珠大厦后座首层，从2018年起由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运作，是面向农林街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度合同期自2022年3月27日至2023年3月26日，合同经费240万元。

广州市农林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为：“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务。

“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为：“一点垃圾，一点爱”公益回收社区激励计划。

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》《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2022年10月28日到农林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：

1. 社工站人员配置符合要求，持证率和稳岗率较高，承接机构管理有序，团队整体氛围好。

2. 社工站能配合街道的重点工作开展整体服务规划，并有推进性的服务拓展和创新，在宣传和服务总结方面有较多的突破；持续推进“一社区一社工”、“五社联动”和特殊困难群体服务等重点工作。

3. 积极配合市、区民政局的相关文件要求报送各类报表、活动新闻稿、总结材料等，工作认真细致，报送材料整体质量好，值得肯定。

需要关注的地方：

1.继续做实做细特殊群体和困难群体的社会工作专业服务，不断优化服务，提升服务质量，全力打造优秀服务品牌。

2.深化“社工+慈善+志愿服务”工作模式，加强社区志愿服务队伍建设，推动社区社会组织更加积极地参与社区治理与社区服务工作，形成更大的影响力。

四、购买方评估（农林街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站服务团队整体素质较高，专业性强。本年度积极参与、配合街道各项重点工作，今年防疫任务较重，社工站既能同时兼顾原有的社工站专业服务，也增派多名人手支援各项防疫和重点工作，“身兼多职”仍能发挥好社工站的功能作用，为街道分担了不少工作，获得多个部门正面的评价。

2.社工站指标完成情况较好，服务设计按年度推进和铺开，社工服务知晓度、受益面、覆盖面逐年提升，并能不断探索和打造服务品牌，如兜底服务案例、居家改造案例等多次获得媒体正面报道，服务有温度，受到居民欢迎和认可。

3.社工站整合资源能力较强，充分发挥党建引领作用，联动多个社区党组织开展党建服务、便民服务、防疫服务。另外还积极申请第九届公益创投资源，为辖区长者服务增添新资源，回应社区服务需求。

需要关注的地方：

1.结合农林街兜底人群不多的现状，社工站可将困境人群服务范围进一步扩展至边缘困难群体，充分发掘社区个案并思

考评估普通家庭的需求，关注社区问题，提升服务多元化。

2.社工站仍需多方面筹集资源，充分运用社区慈善基金、慈善捐赠平台，思考如何有效链接所需资金和资源。

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）社工站本年度协议期为2022年3月27日至2023年3月26日，本次评估期为6.5个月。评估期内，社工站各类人员到岗情况较好，均能达到或者超过相关要求，具体情况为:社会工作专业人员应到岗65人次，实到岗97人次，超配32人次;社会工作者应到岗91人次，实到岗102人次;全职工作人员应到岗130人次，实到岗131人次。

（2）社工站人力资源配置强，人员稳定性高。截至评估末月，社工站目前在岗中级社工师11名，助理级社工师3名;从业2年以上的社会工作者实到岗96.5人次，占社会工作者实到岗人次的94.6%;评估期内，有14名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率超过80%的评估指标要求。

（3）社工站督导与继续教育工作落实较好。配备的督导已在广州市社会工作协会进行督导备案工作，社会工作者所接受的督导与继续教育时数均能超过协议要求:督导时数协议要求为每人每月3小时，实际时数为每人每月3.7小时;继续教育时数协议要求为每人每月6小时，实际为每人每月6.36小时。

（4）社工站管理制度较为齐全，尤其是在信息公开、服务持续改进、项目宣传等方面资料呈现较为充分、详实。

需要关注的地方：

（1）社工站部分管理制度有加强完善的空间，例如目前针对社会工作专业伦理价值规范的实践管理机制方面，主要是通过问卷调查的方式进行，形式内容较为简单，建议能结合督导等工作共同完善。

（2）经过评估现场检查发现，社工站目前在各个场室的消防逃生路线中，存在消防安全器材未标识或者标识与实际地点不一致的情况，建议统一更新，加强安全管理。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对农林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90.00%，一般服务对象85.00%。

（二）服务开展情况

广州市农林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“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务，特色服务项目是“一点垃圾，一点爱”公益回收社区激励计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工站扎根社区的第 5 个服务年。社工站对社区基本情况和社区丰富的资源进行了较为全面的梳理，对所服务的 8 个社区把握较为清晰。社工站采用问卷法、访谈法、观察法和过往服务总结等方式，开展针对人群的基础调研和针对社区公共问题解决的专题调研，向兜底人群、社区居民、街道职能部门、社区居委、环卫站、合作单位以及社区志愿者等收集服务对象需求和建议，调研主题较为多元和创新，与往年相比也更为聚焦。社工站依托党建领域、重点服务、特色服务和基础领域，完成 10 份调研报告，调研记录清晰、报告详细，体现出很好的专业性。社工站回应服务对象需求及问题，理顺服务发展思路，设计“113X”总体服务框架，即核心项目开展社区党建服务，重点服务开展“居家卫士”居家安全诊疗服务，特色服务开展“一点垃圾，一点爱”公益回收社区激励计划，基础领域继续夯实家庭、长者和青少年服务。总的来说，社工站整体服务规划符合辖区实际情况，遵循一定的服务设计逻辑，思路较为清晰，体系较为完整，目标较为明确，策略较为得当。在以往服务基础上，本年度服务整体规划有一定的推进。本服务期内，社工站在服务和宣传方面有较多突破，如拍摄“居家卫士”系列情景剧、推动线上服务宣传、投稿各大媒体、杂志和设计“社区寻宝人”电子积分卡等。同时，社工站注重整合多元力量，链接了更多辖区“两新”组织资源，共同参与社区防疫服务，并形成对特色服务的长期资助，较好地体现出社会工作的专业性，值得肯定。

（2）在兜底服务方面，社工对辖区 241 名兜底对象底数清

晰，实现建档全覆盖。社工站修订了《特殊困难群体分类分级标准》，针对兜底对象和重点人群建立分类分级评估体系和常态化主动探访机制，定期开展电访、探访或跟进服务，同时对探访过程中发现的问题，主要借助个案辅导、邀请参加服务、提供咨询服务、推动社区参与和转介等形式，提供更加精准的后续对接服务。

（3）在对外沟通方面，社工站积极与购买方、合作单位及监督方保持顺畅的沟通。每月向购买方提交服务资料，包括每月计划、上月总结、人员到岗情况和月度财务报表；不定期与购买方及合作单位沟通服务开展事宜；每月向监督方提交常态数据上报表、机构人员名单、社工站人员名单和月度财务报表，相关记录清晰且详细。除日常沟通外，社工站根据服务活动需要，与街道及居委会合作开展社区活动，共同努力为辖区居民带来高质量服务，推动社区发展。

（4）社工站重视社工“下社区”服务，建立了“一社区一社工”工作机制，开展入户探访、社区走访、社区调研、个案服务、小组服务、上门回收服务、社区活动、疫苗接种、疫情防控、服务宣传和沟通对接等活动，“下社区”服务工时饱满，对各社区可开展服务作了进一步分析，完成“下社区”工作成效总结。

需要关注的地方：

（1）社工站在兜底服务方面仍有进一步提升空间。例如，社工站制定的《特殊困难群体分类分级标准》，虽然针对上一期评估建议有一定改进，但其中的分级标准不够精细。建议社

工站对分级标准结合广州市相关部门政策以及辖区实际情况，采用更为科学的量化方法予以细化并遵照执行。同时，兜底对象中一级和二级人数较少，社工站可考虑结合相关政策、社工站实际情况和辖区服务对象情况，适当调增兜底对象中的一级和二级对象，加大跟进频次。

（2）社工站在服务设计方面仍有进一步改善空间。本年度社工站完成了10份调研报告，调研主题也较为多元，但对于调研所收集的服务对象需求的回应在整个服务设计中呈现不足。例如，长者领域本年度开展了个人财富管理及遗产继承主题的调研，但在目前的服务计划和服务执行中相关服务开展较少，使得服务需求与服务规划有一定程度的脱节，服务逻辑不够顺畅。

（3）社工站可进一步发挥倡导者及咨询者角色。社工在下沉社区过程中除关注服务的提供外，也可多收集辖区服务对象的需求及对服务的意见和建议，不断优化服务，提升服务质量。

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16名，完成电访952个，探访829个，分别完成协议指标量的110.31%，64.72%；提供咨询服务186天，完成协议指标量的74.40%；专业个案接案28个，完成13个，服务165节，分别完成协议指标量的56.00%，32.50%，55.00%；完成专业小组10个，开展55节，服务494人次，分别完成协议指标量的76.92%，70.51%，105.56%；完成大型社区活动6个，服务637人次，分别完成协议指标量的66.67%，88.47%；完成中小型社区活动14个，服务

476 人次，分别完成协议指标量的 70.00%，79.33%（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，已于 2018 年成立在地党支部，目前有正式党员 3 名、预备党员 1 名，流动党员 3 名。支部建设相对规范，制定有相应的规章制度，支部工作有年度计划和总结，为每名党员同志建立有个人档案，重视社工党员的思想教育学习，落实“两学一做”和“三会一课”制度，评估期内开展有 2 次党员大会、2 次党课和 2 场主题党日活动。支部各类会议记录齐全、规范。

（2）本年度核心领域和重点领域共同配备 3 名专职社工，拥有专业教育背景并持证上岗，能扎根社区提供专业服务。领域重视宣传工作，在社工站公众号开辟“党建主题内容宣传”专栏，采用“线上+线下”相结合的双渠道，宣传推广党史党建和社会主义核心价值观等知识，内容丰富，形式多样化。

（3）积极发挥党支部作用，动员党员和社工站社工全力配合街道防疫工作，立足专业优势参与辖区兜底困难人群帮扶工作。每天投入固定人手参与常规核酸检测、疫苗接种、流调、退伍军人登记办证等，培育有一批稳定的防疫志愿者骨干队伍 55 人，其中党员志愿者 23 人，每天恒常参与核酸检测、疫苗接种等志愿服务。链接党建资源，与特色领域合作参与街道环保旧物回收工作，发挥专业优势链接辖区党支部、企业等 19 家社会资源，积极参与街道扶贫帮困工作，服务兜底服务对象，链

接发型屋志愿者为多名困难长者提供上门义剪服务、链接汇丰银行志愿者为5名困境儿童提供线上义教服务等。

（4）重视合作资源的建立和管理，与辖区内居委和企事业单位党组织建立有稳定合作关系，本年度内新签订3份，合计共签订有19份共建合作协议，能够保持与各党组织定期恒常沟通和合作。其中，与广州市公用事业技师学院行政第五党支部合作开展端午共建服务，认领点亮“微心愿”20个。与广东链家房地产经纪有限公司合作“七一”上门探访老党员，与广州中家医家庭医生口腔医院党支部合作口腔健康义诊等，体现了较好的资源链接能力。

需要关注的地方：

（1）建议社工站党支部结合站点实际服务工作，进一步重视和加强支部组织建设，加强支部党员内部学习研讨和交流，通过支部书记讲党课、树立优秀典型等，促进党建和专业服务的有机融合。

（2）建议充分发挥辖区党建资源丰富的优势，加强与共建合作党组织探讨、探索服务合作，梳理各合作党组织的特点、资源优势，了解辖区困境群体及社区突出需求，通过“双需求”评估，以项目化形式设计差异化的服务计划和内容，调动基层党组织的积极性，以党组织来引领公益，促进党员引领服务、参与社区事务。

4.重点服务：“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务

值得肯定的地方：

（1）领域立足农林街老城区人口老龄化严重、居民楼栋老

旧的实际，紧扣新服务周期“113X”模式的要求，以解决和回应社区群体性普遍问题和需求为导向，将“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务作为重点服务来设计和定位。同时，在该领域前三年的服务推进基础上，进一步拓展和定位本年度的服务重点，服务定位清晰，也能较好地呈现服务在年度间的衔接和递进。

（2）重点领域有较好的项目意识和概念，以居家安全诊疗服务为主题，分“居家安全评估改造”和“居家安全宣传服务”两大计划，一方面进一步拓展服务对象，本年度主要以东风东路社区和执信南路社区为重点，推进旧楼栋加装扶手和居家安全隐患排查，以扩大服务覆盖面；另一方面，依托领域培育的居家评估志愿服务队和居家安全宣传志愿服务队，通过每月宣传服务日活动、外展和视频拍摄等多种方式开展居家安全宣传教育。

（3）重视服务宣传，形式丰富且新颖，在社工站公众号开辟“小居话你知”和“居家安全”两个专栏，持续推送居家安全服务信息，录制居家安全宣传微视频，开发居家安全工具包等，配合志愿服务队的系列宣传教育活动，使居家安全服务在社区层面有较好的知晓度，居民也从中受益颇多。

（4）领域呈现出较好的成效，评估期内共为 16 名以长者为主的服务对象完成居家安全改造服务，完成 7 栋旧楼加装扶手的评估相关工作，链接企业、慈善基金、社区慈善基金等资源，目前已完成改造资金筹集工作，以待进一步推进实施。现有服务也有较好的社会美誉度，获广州电视台、羊城晚报等媒

体报道，领域重视总结服务经验，撰写相关文章投稿。

需要关注的地方：

建议结合项目周期，突出对服务不同推进阶段的主题的侧重设计，本年度是重点服务推进的第四个年度，建议在前三年服务的基础上，在服务后期，突出引导志愿服务队的展能和发动社区居民的广泛参与上，以实现社区的可持续发展。如在已加装扶手的楼栋，发动居民参与日常维护管理，如引导居民更多关注、参与社区公共空间的安全等。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）长者领域配备 4 名社工，其中 3 名具有专业资格证且在地服务时间较长，对辖区内长者的基本情况有较清晰的了解和掌握，态度积极认真，服务档案记录完整细致，服务完成情况较好。

（2）针对兜底群体的服务方面，领域能根据长者的身体情况、心理情况、经济情况、家庭关系、人际关系和社会支持六个维度建立四级分类标准，对长者进行评级并根据相应的跟进要求建档和开展服务，目前已实现兜底长者和困境长者的全覆盖且建有服务档案和跟进服务汇总表。

（3）本领域根据困境长者和一般长者的需求，设置了“耆年乐学”养老信息服务平台、“期颐无忧”困境长者帮扶服务和“银龄有为”社区参与志愿服务，针对认知障碍、财务与遗产管理、兜底性服务与紧急援助，以及有能长者社区参与的需求开展服务，尝试搭建社区内的照顾体系，设计的理念较好，

服务执行情况也较好，有一定的服务成效。

（4）本评估周期内，共链接价值 110515.5 元的资源为辖区内的长者提供服务，社区动员和社区参与的情况良好，社工服务受到服务对象的肯定，有典型案例的产出并在媒体上有报道，领域服务有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议领域在现有的服务基础上，对服务对象的需求进一步聚焦，针对领域的目标人群及其所面临的问题与需求，深挖服务需求与服务设计，如理财、遗产继承、认知障碍等方面知识，可以考虑每个服务周期重点回应其中某一种需求，尝试整合社工、社区、长者及家人等多方面的资源，往社区群体自助与互助的方向推动，最终能形成一个社区照顾与社区互助的完整的体系。

（2）建议进一步理顺服务逻辑。服务目标、服务设计与需求调研的结合程度有待进一步提升，本年度的需求调研主要集中在个人财富与遗产继承意愿、认知症的预防与认知方面，服务目标和服务设计也需要关注到上述的两个方面，依据调研的结果分析所反映出来的不同需求，设计具体的、有针对性的服务目标和服务内容。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）家庭领域上半年在配合防疫工作的同时，也能够克服疫情影响，按计划稳步推进服务，上半年共计开展专业个案 9 个，专业小组 3 个，中小型活动 5 个，完成电访 177 人次，入

户探访 263 人次，服务指标完成情况良好。

（2）领域能够掌握辖区兜底性家庭的底数及群体特征，累计建立 45 份服务档案，档案内容比较清晰，能够按标准对服务对象进行分级管理，定期跟进服务对象的情况，动态更新服务内容，及时了解并回应服务对象的需求，值得肯定。

（3）领域注重培育志愿服务队伍，本年度新组建 1 支由 7 队亲子家庭组成的亲子志愿服务队，开展志愿活动累计服务 75 人次，引导社区亲子家庭关注辖区困难群体；此外，还注意到附近求医的重症儿童家庭的需求，共为 10 户家庭提供个案跟进、医疗救助申请、情绪疏导等服务，链接救助资源达 25000 元，一定程度上帮助此类家庭渡过难关。

需要关注的地方：

（1）受疫情影响，家庭领域上半年对残障群体的服务开展较少，未能很好地执行服务计划以回应残障群体的服务需求，建议下半年能更好地结合需求调研结果，关注残障人士自身能力的学习及培养。

（2）建议领域对亲子志愿服务队伍的培育发展，除了日常探访困难群体，还可以结合社区参与、社区倡导、文化宣传等方向发展，以增强亲子家庭的社区归属感和责任感。此外，针对附近就医群体的医疗救助需求，建议可以整合相关政策资源信息的小册子，搭建社会支持平台，为更多同类群体提供服务。

7. 青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备 2 人，其中 2 名专业持证社工，服务资历较

长，熟悉社区青少年家庭情况。领域有较强的需求调研意识，本年度对困境青少年社区融合情况，以及在职青少年友谊与职业关系分别开展了需求调研，值得肯定。

（2）领域对 31 名兜底对象建立了“一人一档”，实行动态化管理，并根据需求提供个别化服务。上半年为 4 名困境青少年开展个案服务，帮助解决亲子沟通、监护教育、资源链接、压力舒缓等问题，并发展了 2 名兜底青少年成为志愿者，值得肯定。

（3）领域有较强的社会组织培育意识，本年度新培育了 1 支 15 人的“心理健康宣传队”志愿者队伍，制作了情绪管理宣传小视频，帮助青少年群体关注心理健康。此外，还初步建立了 1 支“助残志愿者队伍”，通过小组、探访、宣传活动等形式，为青少年搭建参与志愿服务的平台，并促进社区残康共融。

需要关注的地方：

（1）建议领域进一步加强、丰富服务成效的呈现。比如在报告基本部分注意补充往年的青少年服务情况、需求调研情况、一般青少年群体的特征分析。在服务成效总结中注意用具体的服务数据支撑，比如开展小组及活动的数量、参与人次、受益人数、服务对象满意度等情况，以更好地呈现青少年领域的服务成效。

（2）领域上半年对在职青少年以问卷形式开展了需求调研问卷 62 份，但无效问卷较多，问卷总量及有效度不足。建议领域在督导的专业指导下，适当调整需求调研问卷的内容和设计，尽可能扩大调研的广度和深度，以更好推进后续服务。

（3）目前领域在青少年情绪管理方面已有一定的服务产出，建议领域继续关注服务成效的延续性，善用服务产出，可以结合往年的情绪服务主题进行延伸及提升，整合成果资料形成服务小册子，以更好地运用到后续服务中，打造领域的服务品牌。

8.特色服务：“一点垃圾，一点爱”公益回收社区激励计划

值得肯定的地方：

（1）本领域针对辖区内公益回收的问题，从居民自治、公益回收和慈善公益三个服务主题切入，分别通过培育社区社会组织、开展项目“logo”设计及吉祥物征集等服务，促进居民参与社区事务；通过培育更多的社区回收点、邀请单位和企业参与回收、完善积分激励体系等策略，推动社区居民参与环保回收服务；通过恒常开展环保服务日、创设环保回收宣传专栏，回收慈善筹款服务困难家庭等方式，建设社区环保公益文化。服务设计理念和服务完成情况良好。

（2）相比较于上一周期来说，服务的回收点、回收影响力和居民的知晓度都有所上升。领域在开展服务过程中，注重对志愿者的赋能，积极培育志愿者队伍的自主能力，初步搭建了社区、学校、企业等多元主体公益回收平台，实行环保积分制激励环保行为，目前已有162人参与行动，服务有一定的产出和成效。

（3）特色领域的服务覆盖面和受益面较广，社区多元主体参与和社区资源链接情况良好，受到社区居民的肯定，也获得

了《微社区 e 家通农林人家》公众号的宣传，项目有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议在明确特色服务所针对的社区问题、回应的社区需求的基础上，明确评估周期内所要达成的目标，依据服务目标确定所涉及到的服务群体、具体服务计划和成效测量指标等，体现特色服务的问题导向，以及服务设计的逻辑性和层次性。

（2）该计划在辖区已经推进了三年，也有一定的成效，建议关注服务成效的凝练，以及服务运作模式、运行机制中可推广部分的总结提炼，并作进一步的宣传推广，提高服务的美誉度。

（三）服务成效

1.服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站积极培育志愿者队伍和发展社区社会组织，本服务期新登记志愿者 166 名，社工站培育志愿服务骨干 7 名，新培育志愿服务队 1 支，即志愿服务通识培训讲师队，同时维系 7 支志愿者服务队。社工站能够搭建稳定的志愿服务平台，促使志愿者参与多项社区服务，如防疫服务、居家安全评估与宣传、农林学院长者兴趣课堂教学等，回应不同的社区需求。社工站依托“公益时间银行”、“i 志愿”、微信服务群和公众号等平台，开展志愿服务发布及管理工作，共计发布志愿服务活动 90 场，服务总时数约 6000 小时，服务覆盖超过 40 万人次，相关文书资料整理规范。截止到中期，社工站新培育社区社会

组织 1 个，即“一点垃圾、一点爱”公益回收志愿队。站点在社区社会组织的培育方面提供培训、定期座谈会和团建交流等服务，记录了社区社会组织志愿服务情况，撰写了半年服务小结，对服务有一定的回顾。

（2）在社区公益与外部资源整合方面，社工站践行“社工+慈善”策略，培育社区基金，助力社区服务。本服务期社工站开展 6 场环保回收活动，多场社区义卖活动和公益认捐活动，通过线上线下双管齐下的方式，动员辖区爱心单位、企业及居民捐赠，筹款超 25000 元，完成服务包 5 个。社工站资源链接能力较强，资源来源渠道多样，本年度新增合作单位 5 家，与 27 家单位维系恒常合作关系，涉及政府部门、社会团体和企事业单位等。本服务期社工站调动人力、物资和资金资源，折合价值超 41.2 万元。

（3）社工积极投入疫情防控一线工作，及时关注兜底群体的防疫需求，通过红棉热线、电访、入户探访、跟进居家隔离和链接防疫资源等形式，为其提供物资配送和关怀服务；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，每天投入社工 7 人参与防疫工作，链接志愿者参与服务 1800 人次，社工的防疫工作得到街道高度肯定和居民好评。

（4）社工站重视项目宣传，宣传渠道及形式较为多样，如利用社工站公众号、微信群、宣传视频和宣传单张等宣传社工站服务，提升服务对象对社工站服务的认识。半年来，社工站共制作 11 个服务宣传视频，编写《认知症居家照护使用手册》。良好的服务受到服务对象、购买方及合作单位的认可，站点服

务有一定的美誉度。本服务期农林街社工站获得新华网、广州电视台、广州日报、广州社工、信息时报、越秀党建等媒体或公众号推送新闻报道18篇,较好地拓展了社工站的社会影响力。社工站还积极投稿《中国社会工作》杂志，参与《广深社会工作者参与社区治理案例》活动，对服务有一定的总结。

需要关注的地方:

（1）社工专业服务需要有较强的资源观，社工站在资源整合方面也有进一步优化空间。农林街社工站所在辖区资源较为丰富，可考虑从站点整体服务角度制作社工站资源手册或清单，将各项目及领域的资源提供方基本信息、合作信息、维系信息等进行统计汇总，以更好地在社工站内共享服务资源，挖掘新资源，并与资源提供方推进更深入的合作。

（2）志愿者培育方面，除了为新志愿者提供注册和登记等服务外，更重要的是通过培育推进志愿者参与社区服务，为社区带来改善。因此，社工可考虑对志愿者进行分类培育，比如对本年度新增志愿者采用线上线下结合方式开展志愿者培训及服务情况追踪，对志愿者结构和活跃度等可作一定的分析，以不断调整志愿者的培育策略。社区社会组织培育方面，虽然社工站留存了社区社会组织的社区参与服务情况，但培育过程略显不足。以小画室手工互助队为例，2020年社工站曾为互助队制定队伍培育与发展计划，也有相应队伍培育记录，但是此后未再制订年度培育计划，志愿服务记录也代替了培育记录。社区社会组织的培育是一个过程，如果社区社会组织已达到自治，可以完全自主运行，则需要对此进行评估。建议社工站依据社

区社会组织发展规律，对新增社区社会组织和持续维系的社区社会组织进行定期评估，对需要培育的社区社会组织制订个别化培育方案，列明培育目标、培育方法及培育策略；通过基础性培育和规范化引导，协助组织形成明确的架构和职责分工。对于已达自治的社区社会组织，可多协助进行制度化建设，不断完善组织架构，使之维持团队运行，队员平稳更替，拓展服务内容，推动社区社会组织更加积极地参与社区治理与社区服务工作，形成更大的影响力，进一步成为社区基层治理的重要力量。

2.服务对象评价

经对农林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）受访服务对象表示，社工服务态度亲切热情、工作认真细心，了解服务对象需求并及时跟进处理，通过链接资源为服务对象实现“微改造”，如加装防盗网、楼道扶手、家电义修等，满足服务对象需求。

（2）受访服务对象反馈，社工站的服务设计较为契合需求，如为兜底长者进行养老规划和资源链接，为困境儿童提供有针对性的义教资源等，同时积极组织辖区居民开展志愿活动，协助辖区核酸检测和疫苗接种等，受到多方好评。

（3）受访居委及合作方表示，与社工站沟通顺畅，形成了

优势与资源互补的良好合作关系；社工积极配合居委工作，能够及时反馈意见，有效发挥“一社区一社工”机制，推动各方服务正向发展。

需要关注的地方：

（1）部分受访的服务对象反馈，希望在疫情过后社工站举办更多的针对特殊群体等服务对象的活动，如某青少年家属表示希望多提供小孩读书和就业信息；期望社工可以进一步根据服务对象实际情况及个性化需求，拓宽服务内容，提供更多的实质性的帮助。

（2）受访志愿者建议，希望多培训新入职员工，包括服务态度、专业知识等。新员工单独或“老带新”开展活动时，普遍存在统筹协调工作没做到位的问题，建议可以建立微信群、做好人员分工安排，希望在以后开展的活动中有所改善。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.85 分

（二）监督方评估 得分：9.70 分

（三）第三方评估 得分：62.79 分

以上三项总得分：92.34 分　　等级：优秀

七、结语

广州市农林街社工服务站在越秀区民政局、农林街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度为该机构承接本社工站的第五年。社工站整体服务团队素质高、稳定性好、专业性强，在疫情防控大背景下，积极配合街道各项

重点工作，受到购买方、服务对象等相关持份者的一致好评。在服务方面，社工熟悉辖区基本情况，撰写的需求调研报告专业性强，整体服务规划符合辖区实际情况，服务设计逻辑清晰，整体规划较往年有一定的推进，在服务和宣传方面有较多突破。注重整合多元力量，链接更多“两新”组织资源，共同参与社区防疫服务。对兜底对象和重点人群建立分类分级评估体系和常态化主动探访机制，积极与购买方、合作单位及监督方保持顺畅的沟通。“下社区”服务工时饱满，完成“下社区”工作成效总结，指标完成进度符合评估预期。

下阶段，希望社工站继续提升兜底人群的服务，结合相关人群服务政策和服务对象情况，适时调整服务跟进频率；进一步加强服务设计针对服务需求方面的回应程度，不断优化服务，提升服务质量。

附件：

1.广州市农林街社工服务站指标完成情况统计表（2022年3月－2022年9月）

2.广州市农林街社工服务站工作人员情况统计表（2022年3月-2022年9月）

广州市社会工作协会

2022年11月1日