

广州市逢源街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局
项目购买方：广州市荔湾区逢源街道办事处
项目承办方：广州市荔湾区逢源人家服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年1月12日

广州市逢源街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市逢源街社工服务站（以下简称：逢源街社工站）位于荔湾区文昌北路何家祠道8号，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运作，从2010年开始向逢源街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度协议期为2022年5月1日至2023年4月30日，项目经费240万元。

广州市逢源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项目为“119”安全行动。

“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项目为“‘活’在逢源”西关文化保育计划。

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，作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2023年1月12日到逢源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（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.注重内部专业团队的传承与培育。
- 2.重视专业服务的积累与探索。
- 3.落实管理制度制定与执行。

需要关注的地方：

本次评估监督方暂无提出需要关注的意见。

四、购买方评估（逢源街道办事处）

值得肯定的地方：

1.逢源街社工站扎根社区多年，社工团队专业性强，能融入社区，依托逢源街地区的实际情况开展服务。本年度社工站开展西关文化保育和消防安全服务，通过搭建社区议事平台，发

动居民群众及多方资源主体参与，在加强和创新社会治理方面发挥专业作用。

2.逢源街社工站严格落实“一社区一社工”机制，社工主动配合街道重点工作，积极参与疫情防控、疫苗接种、粤居码推广等工作，培育社区社会组织和社区志愿者，推动并促进共建共治共享。

3.逢源街社工站能利用“红棉守护热线”电访困难群体，做好兜底服务。

需要关注的地方：

逢源街社工服务站应探索多元化的服务，进一步打造服务的品牌，扩大服务的影响力。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

逢源街社工站本协议期为 2022 年 5 月 1 日至 2023 年 4 月 30 日，中期评估周期为 2022 年 5 月至 2022 年 10 月，计 6 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工站在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 60 人次，实到岗 75.5 人次，超配 15.5 人次；全职人员应到岗 120 人次，实到岗 121.5 人次，超配 1.5 人次。团队扎根社区，对辖区情况熟悉，在人员资质方面，团队共配备 9 名中级社工师和 5 名助理社工师，其中 1 名助理社工师为行政人员。社工团队稳

定性高且专业资质好，社工在岗社会工作者均有 2 年以上资质，在评估期内共有 12 名社会工作者持续稳定在岗，符合评估指标体系中关于稳岗率的要求，值得肯定。

(2) 在督导管理方面，社工站目前 4 位督导均有备案记录，社工的督导和培训记录详实，评估期内社工接受督导及培训时数达到协议要求。

(3) 社工站运营管理工作规范有序，档案文书资料能按照评估要求进行归档整理，社工站也制定了社工个人成长规划表，促进社工的成长与反思。

需要关注的地方：

(1) 社工站下一阶段要继续关注社会工作者的到岗情况，本次评估期内，社会工作者应到岗 84 人次，实到岗 77.5 人次，欠缺 6.5 人次，建议社工站能在团队稳定的基础上，引进新鲜血液，继续建设服务团队。

(2) 目前社工站在岗社工资历较高，建议社工站能继续完善督导的相关工作机制，增加督导的年度工作计划、总结等，以更好地促进社工的专业成长。评估当日对社工采取的无记名督导满意度调查显示，社工希望督导可以增加更有主题性与实用性的督导内容，例如个案归纳、案例撰写及服务深入设计等督导内容，社工也希望双百督导能与站点督导做好分工，共同促进社工站的建设。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对逢源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 76.67%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市逢源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，重点项目是“119”安全行动，特色项目是“‘活’在逢源”西关文化保育计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工团队在地服务已达 14 年之久，团队对在地情况较熟悉，对街道兜底对象底子、人口大数据及结构等较为了解，在服务开展方面有一定优势。

（2）社工站的服务设计规划符合“113X”的要求，优先照顾了兜底对象，各基础领域均有针对兜底对象的建档、个案、小组、社区活动等服务规划。

（3）社工站能主动报告服务情况和财务支出情况，落实了服务备案、“一社区一社工”、服务探访电访、沟通合作等工作机制，为后续服务提升奠定了良好基础。

（4）社工站注重资源整合，评估期内培育了 1 支社区组织，培育新增志愿者 74 名，骨干志愿者 25 名，志愿者队伍 3 支，整合链接社会资源总计折合价值约 44.9 万元，并获得了文昌慈善会的支持，建立了多元社区资源整合服务体系。

（5）社工站能主动参与疫情防控、兜底长者、困境儿童等

方面工作，并发挥了积极作用，通过线上线下服务实现了兜底对象的服务 100%全覆盖。

需要关注的地方：

（1）社工站在服务需求调研方面的工作仍需要进一步改善提升。一方面，现阶段利用问卷调查的选择的样本面较窄，调研的有效性不足；另一方面，团队各领域服务针对各类兜底对象的专题性深度调研不足，对兜底对象及其需求的深度了解和认知不够全面准确。建议后续强化兜底对象的调研，通过多种方式调研，深入兜底对象的生活，进一步深化对兜底对象的认识和了解。

（2）社工站的服务规划设计工作仍有提升改善空间，现阶段对本年度兜底对象的服务计划目标仍不够清晰具体，且服务设计规划的内容多以建档、探访、个案、小组、社区活动为主，服务的规划设计较为碎片化，规划设计的系统性不够。建议后续以服务对象需求为导向，积极借鉴同行和以往服务经验，并结合服务实践中的经验，开发设计更优质的服务计划，以便更有效地指导服务落地。

（3）社工站服务的总体质量和成效仍有提升改善的空间。现阶段社工站调动参与志愿服务的人数偏少，志愿者参与服务的活跃度约为 15%，可调动的党组织和党员数量亦有限，社工站以赋能促进社区发展的能力和水平仍需提升。后续建议社工站以提升服务质量为目标，强化志愿者的服务和社区赋能参与，持续提升志愿者参与的活跃度、党员的参与率和居民参与率，以更好提升服务的社会影响力和成效。

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 1465 个，探访 584 个，分别完成协议指标量的 67.36%，67.28%；完成典型案例 5 个，完成协议指标量的 83.33%；个案接案 55 个，完成 32 个，服务 215 节，分别完成协议指标量的 114.58%，94.12%，74.65%；完成小组 17 个，开展 87 节，服务 809 人次，分别完成协议指标量的 62.96%，64.44%，74.91%；完成大型社区活动 9 个，服务 4339 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，723.17%；完成中型社区活动 20 个，服务 1261 人次，分别完成协议指标量的 333.33%，420.33%；完成小型社区活动 26 个，服务 580 人次，分别完成协议指标量的 33.33%，37.18%（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.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站现有社工党员 6 名、入党积极分子 2 名，依托机构党支部开展“两学一做”学习教育常态化制度化工作，建立有党建管理制度，组织建设工作规范，依照要求有序开展支部党员大会、支委会、主题党日活动和支部书记讲党课等组织生活，推行每月主题学习日，每月一主题组织党员学习，记录完整清晰。支部书记受聘为“广州市社会组织党建工作指导团成员”，在公众号开设党建专栏，宣传效果好。

（2）本年度社工站积极配合街道党工委开展党建工作，积极参与相关会议、培训活动，协助街道做好疫情防控工作，组

建起“防疫突击小分队”，助力核酸检测、流调等工作，共计派出社工 256 人次，协助核酸检测 30 次，累计服务居民 12 万人次。社工站服从、服务于街道中心工作，积极参与粤康码入户宣传、扫黑除恶、西关文化保育等工作。践行“三个聚焦”，积极链接外部资源搭建关爱服务平台，新尝试在培志网上售卖礼物包 115 份，共为 298 户家庭提供中秋礼物，为 12 户困境家庭链接资助金，撬动社会资源达 5 万元。本年度积极聚焦孤老党员，开展专项调研，掌握孤老党员的名单、整体现状和需求，为居住在辖区内的 10 名孤老党员建立档案，梳理入党故事 3 个，点亮“微心愿” 3 个。社工站链接的各类资源价值共计 62351.8 元。

（3）领域熟悉辖区内各类党建资源，共签订共建协议 13 份，其中本服务周期内新签订 4 份。依托共建单位荔湾区中医医院、荔湾区骨伤科医院等资源主体，组织党员志愿者进社区为长者、残疾人士提供义诊服务；依托耀华小学和宝源小学生党员师资为辖区困境儿童、青少年提供晚间义教服务等。社工站获共建单位感谢状 2 份、居民感谢信 1 封，《广州日报》等媒体宣传报道多次，有较好的美誉度。

需要关注的地方：

（1）建议领域进一步强化项目化思维，总结现有共建服务合作经验，梳理现有合作共建党组织的资源和优势，结合社区突出需求，进行“双需求”评估，采用项目化的合作方式，为社区设计更有针对性的菜单服务，进一步调动共建党组织和党员积极性，促进合作菜单及服务的落地和执行。

(2) 机构党支部组织建设规范、成熟，辖区党建资源有特色，党建引领服务方面如“红苗系列”行动有服务基础，希望领域加强服务经验的总结和提炼，撰写实务文章或服务案例，打造核心项目品牌，进一步扩大服务影响力。

4.重点项目：“119”安全行动

值得肯定的地方：

(1) 领域立足逢源街实际，结合逢源街位于老城区，老旧房子多、平房多砖木结构，社区内时有多起火灾事件发生、居民安全意识薄弱等现状和问题，经与购买方沟通，将“119”安全行动作为重点项目来设计，符合“113X”模式中对重点项目的设定，定位合理、清晰。

(2) 领域以消防安全为主题，在资产为本的理论指导下，初步形成“1+1+9”的服务模式，致力于调动社区积极性，搭建社区消防安全议事平台，组建消防安全宣传队伍，积极链接辖区多资源主体，促进构建社区消防安全网络，打造消防安全社区。重点项目有思路、有策略，领域团队也有想法，执行能力好。

(3) 在执行和成效方面，本服务周期重视搭建起消防安全议事平台，由11名居民代表组成，建立起议事会机制，每月一会议，在社区充电桩统计、公共消防设施损坏情况方面发挥着积极作用；领域培育了一支15人组成的消防安全宣传队伍，通过游园等摊位活动开展消防安全宣传3次，并组织开展了消防安全口号评比等活动。领域联动基础领域为社区困境家庭开展上门消防安全隐患排查，完成排查表68份，并制作有消防安全

知识手册 1 份；链接有消防救援支队荔湾区大队永庆站、荔湾区安全生产监督管理委员会等资源，为居民开展消防安全和急救知识讲解和示范，一定程度上提高了居民的消防安全意识和应急能力，链接各类资源折合共计 13388.17 元。

需要关注的地方：

（1）重点项目处于试推行的第一年服务中，尚缺乏整体规划和设计，建议与购买方进一步充分沟通，确定重点项目的主题和项目周期，进而强化项目思维和意识，以项目周期为基础，聚焦和细化服务目标和推进策略，突出目标管理，分步骤逐步实施。

（2）重点项目推进受疫情影响大，建议进一步拓展服务宣传载体，采用“线上+线下”相结合的方式，制作丰富的消防安全宣传素材，通过多渠道实现更广泛宣传。同时，领域需要进一步深挖辖区内外部资源，梳理社区公共空间、个人居家等不同类型的消防安全问题及隐患清单，从而促成问题及隐患的解决，切实解决居民身边的消防安全问题，通过任务目标的实现，以更好调动居民参与项目的积极性。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域本年度累计兜底长者建立个人档案 168 份，实现建档全覆盖。能够对兜底长者进行分类分级管理，开展常态化动态管理跟进，提供日常的电访、探访、个案跟进和紧急救助等服务。上半年共介入 25 个个案服务，其中兜底困境长者个案 12 个，涉及资源链接、政策解读、情绪支持等方面，在一定程

度上为长者解决问题。

(2) 领域具有一定资源联动的意识，在服务中注重联动企业、志愿团队、居委、爱心人士等多方主体，共同关爱困境长者。其中，为 4 名兜底长者链接居家“微改造”资源；联动社区爱心人士资源为 3 名兜底长者解决个别化需求；联动医疗专业资源为长者开展讲座，提升长者的健康管理意识。

(3) 领域服务形式有一定的创新。社工面对疫情防控要求，能利用广州市民政局主导的“社区随约”小程序开展线上服务，用直播、录播等形式推动服务。此外，在“真财食料”小组服务中产出了健康食谱 1 份，录制反诈宣传视频 1 个，并在“社区随约”平台推送，有效扩大了服务影响力。

(4) 领域本年度在服务经验推广和社会美誉度取得良好成效。社工撰写了 2 篇服务案例文章，并积极推荐参与 2022 年广东省社会工作教育与实务协会积极老龄化背景下的老年社会服务案例大赛，其中 1 篇获得三等奖。此外，领域服务也得到服务对象较高的评价，收获了锦旗 1 面。

需要关注的地方：

(1) 建议领域进一步加强需求调研工作，强化专题性调研的专业性，突出需求调研结论对服务开展的指导性，结合实际进一步优化服务设计，加强对服务需求和问题的回应。

(2) 领域在“康龄学堂”计划的服务已开展多年，有较丰富的服务基础，但目前该计划在具体服务内容上主题较为分散，建议进一步聚焦主题，设计系列化、形成内在关联的服务板块，加强对服务经验及成果的梳理总结，逐步打造领域的服务品牌

或服务亮点。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域能够运用访谈、问卷等方式对兜底家庭与一般家庭分别展开需求调研，了解到两类家庭在社会支持网络强化、亲子陪伴等方面的差异化需求，服务计划和内容基本围绕上述需求展开，总体设计有一定合理性。

(2) 在服务执行与成效方面，领域针对一般家庭，通过社区活动和小组开展了儿童注意力评估与培训、亲子绘本阅读、入园适应等服务；通过个案开展了亲子关系改善、家庭照顾、突发事件介入等服务。上述服务能够在搭建亲子互动平台，提升儿童学习能力，强化家庭支持系统等方面发挥作用。领域针对兜底人群，建立了 126 份完整清晰的服务档案和跟进清单，尤其值得称赞的是，在定期探访中能融入不同探访主题，目标较为明确。通过困境儿童探访活动、“培志助农”服务、个案帮扶、爱心资源链接等形式，帮扶兜底家庭改善经济状况，提供生活安置服务，提升相关能力。

(3) 在多方联动与资源链接方面，领域在服务开展中能得到来自社区志愿者、社会组织和爱心企业的积极支持，整合人力、物资资源合计 3.2 万元。在美誉度方面，领域收获了服务对象的 1 面锦旗，也结合所开展四孩单亲妈妈辅导个案，初步撰写了服务案例 1 份，有服务经验总结的意识。

需要关注的地方:

(1) 在服务设计上，领域的需求调研的样本分布有优化空

间，如需要进一步增加低保低收等兜底家庭调研数量，提高需求摸排的精准性。此外，建议领域要在多年服务的基础上找准每年服务的重心，如对社会支持网络的具体内容、资源链接的重点层面、亲子陪伴的主题等方面要交代清楚，避免过于宽泛的表述，导致服务缺乏聚焦，亮点不够突出。

(2) 在服务执行过程上，目前领域所配置的指标相对较少，且现有部分服务受实际情况影响，脱离了需求调研结论，例如儿童自我保护、环保社区构建等。上述因素导致较为单薄的指标无力支撑起部分服务目标，还有服务需求尚未有服务覆盖，如情绪管理需求缺乏服务回应，兜底人群整体性社会支持网络增强实现策略暂时还不够清晰。建议服务团队关注指标的精准化配置或者适当增加服务数量予以应对。另外，部分个案主要凭借电访完成，服务效果难以保障，建议社工站强化对社工服务转介的支持。

(3) 在美誉度方面，领域可注意收集合作方、服务对象的正面评价，以及公众号推文、媒体宣传报道等内容。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 青少年领域配备3名社工，均持证上岗，有较长的工作经验，工作态度端正，服务意识较强，对辖区资源及情况较为熟悉。领域本年度基本能够按照服务计划推进工作，服务指标完成情况良好。

(2) 领域对93名兜底对象建立了“一人一档”，实行动态化管理，根据需求提供个别化服务，上半年通过鼓励兜底群

体参与社区义卖的方式，提升他们能力感与自信。

(3) 领域有一定的社区培育和资源联动意识，本年度通过“青年导师成长计划”和“陪伴计划”，引导青少年发挥个人所长，提升社会责任感和社区参与能力；上半年联合退役军人服务站的资源，组织青少年开展了“红苗小兵系列小组”，强化了青少年爱党爱国的情怀。活动获得广州电视台、广州日报等媒体报道，有一定的美誉度体现。

需要关注的地方：

(1) 建议领域加强上期意见整改力度，调整领域实际工作开展中的服务对象，把青少年的服务资源主要投入到12-28岁的青少年群体，加强与辖区中学的关系建立，强化与初中学校的合作，聚焦一般青少年的服务重点。此外，领域还需要进一步加强需求调研工作，加大督导的专业指导和支持力度，可结合过往服务经验，对青少年开展专题性的调研，精准把握兜底青少年与在校青少年的需求并提供有针对性的服务。

(2) 建议领域进一步夯实兜底青少年的服务。一是加强资源链接的能力，联动多元主体参与，依据兜底青少年家庭的需求，在下半年加大对兜底青少年服务资源的投入，强化兜底青少年的社区非正式支持网络；二是继续加强对兜底青少年的建档管理工作，以家庭为单位进行资料归档，完善分级评估的动态更新工作，为专业服务开展提供详实的参考依据。

(3) 领域在服务成效提炼方面还有提升的空间，建议领域遵照服务计划，从服务变化、服务覆盖面、社会参与度、资源整合情况等方面，做好服务的归纳梳理，以加强服务成效的呈

现。

8.特色项目：“‘活’在逢源”西关文化保育计划

值得肯定的地方：

（1）在服务设计方面，领域以西关文化保育为服务主题，通过居民、街道和居委的访谈、问卷以及文献梳理形式开展了文化保育的背景和需求调研，并围绕文化挖掘和文化体验两大服务目标设计服务。主题选择契合地域特色，总体设计有一定合理性。

（2）在服务执行与成效方面，领域团队基本完成中期服务指标，进度把控较好。领域围绕前述服务目标，开展了探访、系列小组和社区活动，如在文化挖掘方面，通过入户了解居民与本土文化的关联，还开展了“智囊团集结会”、西关文化宣传小组、文化导赏地图收集小组等服务；在文化体验方面，开展有中秋灯谜、广绣非遗项目体验等服务，并在此过程中培育了3支参与文化策划与宣传的志愿者队伍，合计20人。此外，领域还向街道和设计师团队出具了一份“耀华大街12号文化保护和活化建议”，为相关部门推进文化保育工作提供了重要参考。

（3）在多方联动、资源链接与美誉度方面，领域团队服务过程链接到了居委、各类学校、街道书法协会、商家、医院、社区志愿者等多元化主体参与，整合资金7000余元，相关服务目前在街道“社区e家通”公众号有报道。

需要关注的地方：

（1）领域在服务设计与成效方面还有提升空间。一是特色

项目需求梳理不够清晰，建议加强社会调查方法与调研报告撰写的相关学习；二是本领域以文化保育为主题，然而对文化保育的内容及当前重点工作，缺乏明确界定，建议进一步操作化；三是领域服务内容较为丰富，但是这些内容与需求调研结论、服务计划之间的关系，以及各类服务的内在逻辑关系，目前还不够清晰，建议在末期评估环节予以清晰呈现。

(2) 建议领域进一步完善或补充美誉度方面内容，可收集居民及合作方的好评、媒体报道、文化保育的案例输出等方面材料。

(三) 服务对象评价

经对逢源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、特色项目各 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，社工站社工态度亲切，在疫情封控期间社工站的咨询服务为服务对象提供了情绪安抚、政策咨询等诸多便利暖心服务。

2. 服务对象表示，社工站开展的服务活动安排合理，能提前在微信等渠道通知参与，服务内容也很合理。

3. 居委会与合作方表示，社工和社工站在社区中作为专业的社会组织，在社区服务中发挥了重要作用。如在 12 月疫情爆发期间，居委会工作人员全员阳性居家隔离，幸得社工在日常探访中及时发现独居长者在家不慎跌倒并将其送医就诊。相关方

对社工的服务表示高度赞扬。

需要关注的地方：

服务对象反馈可以加强社工站的服务宣传，提高社区居民的参与度，扩大服务覆盖面，强化社工站的美誉度。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.50 分

（三）第三方评估 得分：61.95 分

以上三项总得分：91.45 分 等级：优秀

七、结语

广州市逢源街社工服务站在荔湾区民政局、逢源街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，承接机构社工进驻辖区社工站已进入第 14 年。社工团队专业基础扎实，对辖区情况较为熟悉，能融入社区，依托逢源街的实际开展服务，在服务开展方面有一定优势。社工站对兜底服务对象做到 100%全覆盖，总体各项服务能正常推进；注重资源整合，建立了多元社区资源整合服务体系。社工站主动配合街道重点工作，培育社区社会组织和社区志愿者，推动并促进共建共治共享。

下阶段，建议社工站进一步深化需求调研工作，提升调研的有效性及专题调研的深度，继续深挖对兜底对象的需求；进一步优化服务整体规划，加强服务设计的系统性，开发更多元化、优质的服务；持续提升志愿者参与的活跃度，提高居民和

党员的参与率，通过赋能社区更好地提升服务的社会影响力和成效。

附件：

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

广州市社会工作协会
2023年1月18日

