

# 广州市金花街社工服务站

## 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：广州市荔湾区金花街道办事处

项目承办方：广州市北达博雅社会工作资源中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年1月13日

# 广州市金花街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市金花街社工服务站（以下简称：金花街社工站）位于荔湾区金花街道金花直街 95 号、金花街道桃源街 48 号，从 2018 年 3 月开始由广州市北达博雅社会工作资源中心承接运作，向金花街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 7 月 8 日，项目经费共计 240 万元。

广州市金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项目为“友善金花，多元共治”金花街社区人居环境。

“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“慈心共建，友善金花”社区基金支援金花街困境群体服务计划、“友善金花，同心聚力”社区社会组织培育计划。

## 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2023年1月13日到金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（荔湾区民政局）**

### **值得肯定的地方：**

1.与街道紧密合作，社工站和培育的志愿者在疫情防控和日常工作中发挥巨大作用。

2.社工站能够调动社会力量参与社区慈善工作，社区慈善基金的成效较好。

3.社工站在疫情中发挥专业优势，切实为兜底服务对象解决急难困难。

**需要关注的地方：** 暂无。

## 四、购买方评估（金花街道办事处）

### 值得肯定的地方：

社工站对兜底对象服务细致，解决了大量实际问题，尤其是疫情严峻时期，为兜底对象提供有效、有力的支持，确保了兜底对象获得支持并顺利渡过难关。社工站运作的社区慈善基金也发挥了很大的作用，解决了困境家庭的多种实际困难。

### 需要关注的地方：

在社区领袖和社区志愿者的培育方面，还需多挖掘、发动，强化培训力度。

## 五、第三方专业评估

### （一）项目管理

#### 1.项目管理

金花街社工站本协议期为 2022 年 5 月 1 日至 2023 年 7 月 8 日，中期评估统计至 2022 年 12 月，计 8 个考核月份。

### 值得肯定的地方：

（1）在本评估期内，金花街社工站的人员到岗情况较上期有所改善，社会工作专业人员应到岗 80 人次，实到岗 92 人次，超配 12 人次；社会工作者应到岗 112 人次，实到岗 121 人次，超配 9 人次；全职人员应到岗 160 人次，实到岗 161 人次，超配 1 人次，三类人员到岗情况均符合协议要求。在稳岗率方面，评估期内共有 12 名社会工作者持续稳定在岗（稳岗率 85.71%），符合评估指标体系要求。

（2）为提升团队专业服务质量，社工站鼓励团队成员自我

提升，2022 年度共有 6 人通过助理社工师考试。目前团队共配备 4 名中级社工师和 10 名助理社工师，其中 2 名助理社工师为行政人员，服务团队的资质逐年提升。

(3) 社工站基础运营管理规范有序，各项制度基本齐全，内部有较为健全的安全管理工作制度，以及每月召开中心例会，促进服务的反思与改善。社工站按照服务协议要求配备了 3 名督导，督导和培训记录详实，评估期内社工督导和培训时数也达到协议要求。

### **需要关注的地方：**

社工站在本服务年度有较多新入职社工，从业年限相对较短，从业 2 年以下的社会工作者占本站点社会工作者实际到岗人次的 47.1%。为进一步提升社工的专业实务能力，建议社工站继续深化督导需求的摸查，加强督导对象的分层分类，细化督导年度工作计划，增加督导年度工作总结、督导反馈评价等，继续完善督导的相关工作机制。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对金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 70.00%，重点服务对象 76.67%，一般服务对象 85.00%。

### **(二) 服务开展情况**

广州市金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，重点项目是“友善金花，多元共治”金花街社区人居环境，特色项目是“慈心共建，友善金花”社区基金支援金花街困境群体服务计划、“友善金花，同心聚力”社区社会组织培育计划。

## 1.项目执行与服务成效

### 值得肯定的地方：

（1）社工站在地服务进入第五年，对在地街区人口结构、文化资源、地域特点、公共设施等均较为熟悉，也能针对各类困境人群的社区照顾、身心健康、困难救助等开展专题性的服务需求调研，对在地兜底对象的底数、基本情况和服务需求把握有较好的认知和了解，为服务后续落实奠定了有利基础。

（2）社工站的服务规范设计，突出了针对孤寡长者、低保低收、困境儿童等 800 多名兜底对象的服务，服务方向和目标符合“113X”的模式要求，以兜底服务为重的思路，切合了在地困难人群多的实际情况。

（3）社工站能够遵照服务规范，落实服务备案和报告机制、“一社区一社工”机制、探访服务机制和沟通合作机制等工作机制，较好确保了服务的规范运行和落实。

（4）社工站注重社会资源的整合，评估期内培育星舞国标艺术队、星舞雅心队等 2 个社区社会组织，新增培育志愿者 140 多名，运营社区慈善基金 1 个，募集爱心善款 38196.3 元，链接的社会资源折合价值超 59 万多元，并联动志愿者 2000 多人次，助力街道疫情防控、民生保障、应急救助等服务，发挥了社工的协同作用。



## 需要关注的地方：

(1) 社工站需继续对服务需求调研工作进行优化提升。现阶段社工的调研关注到了兜底对象在社区照顾、身心健康等方面的需求。但受疫情影响，社工对各类兜底对象本身的接触和深度认知和了解仍有进步空间。建议社工站下阶段要强化对各类困境兜底对象及其生活的理解和认知，以便明确服务方向和创新服务形式，从而进一步优化服务计划。

(2) 社工站需进一步加强服务设计工作，现阶段的年度服务计划目标和重点工作还不够具体清晰，针对兜底性人群的服务思路和策略需继续优化，服务计划的系统性仍不足。建议后续进一步强化团队在服务设计开发方面的能力提升和培养，并以需求或问题为导向，进一步调整优化服务计划、服务目标、服务重点、服务思路和服务策略，以便提升服务设计的合理性、可行性与针对性。

(3) 社工站需进一步加强开展服务的社会支持网络。现阶段服务团队虽然与街道、社区和部分企业等建立了合作关系，但仍需提升社区党组织、党员等在社工服务中的参与度，也需提升志愿者在公益慈善、兜底服务、社区治理等方面服务的参与度。建议后续着力健全完善街区社工服务的社会支持网络，强化深化与各方的服务合作，搭建更多项目服务平台，以便提升社工服务的影响力、参与度和服务成效。

## 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 16 名。完成电访 2565 个，探访 581 个，分别完成协议指标量的 122.14%，

77.41%；专业个案接案 47 个，完成 29 个，服务 291 节，分别完成协议指标量的 53.41%，40.85%，55.11%；完成专业小组 11 个，开展 56 节，服务 540 人次，分别完成协议指标量的 68.75%，70.00%，84.38%；完成兴趣小组 9 个，开展 50 节，服务 520 人次，分别完成协议指标量的 128.57%，59.52%，61.90%；完成大型社区活动 2 个，服务 720 人次，分别完成协议指标量的 200.00%，720.00%；完成中小型社区活动 19 个，服务 1110 人次，分别完成协议指标量的 63.33%，108.82%（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）在组织建设方面，社工站目前虽然仅有 1 名党员社工，能够依托承接机构党支部，面向全体社工执行“两学一做”常态化制度化，本服务周期共组织开展两次党的二十次精神学习及心得撰写活动，学习教育有体现。党员社工表现突出，受聘为荔湾区党代表，并参与街道“微改造”、疫情防控等社区治理工作，模范带头作用充分体现。

（2）在党组织发挥作用方面，社工站协助街道党工委开展了居民健康素养知识竞赛、中秋游园及慰问活动、暑期疾病预防宣传、街道基层工作者团队能力提升策划等活动；另外，党员社工以社区“党的二十大精神”学习宣讲、与回社区报到党员进行对接等形式参与街道党建工作。社工站通过关爱困境人群、“微心愿”慈善捐赠、协助业委会筹备等形式落实“三个聚焦”。

(3) 在党建引领服务方面，核心项目依托机构党支部，与15个不同类型的党支部维系合作关系，其中与中国银行中山七路支行党支部为本周期新签订共建协议。共建党支部能够发挥自身优势，在青少年职业体验、面塑非遗教学、困境长者与老党员探访等活动中提供人、财、物等相关资源。75位党员志愿者主要通过参与疫情防控和社工站服务协助的形式参与公益服务，其中党员志愿者参与疫情防控工作62人次，提供服务329小时。核心项目也通过党建文创产品面向社区居民宣传核心价值观。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站在发展党员社工和成立党支部方面，仍需努力；

(2) 党支部的共建服务和党员志愿服务仍有继续提升空间，建议要有打造或梳理具有一定影响力的品牌公益服务意识和规划，组织党支部和党员志愿者参与更加持续的公益服务，并提炼相关成效，包括服务内容和覆盖面扩展情况、相关服务的受益群体及受益层面等方面。在公益服务过程中，社工站要注意凸显党支部和党员志愿者先锋模范作用，体现出与一般合作方和普通居民志愿者的差异。

#### **4.重点项目：“友善金花，多元共治”金花街社区人居环境**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 在服务设计方面，重点领域延续了前两年的人居环境提升计划，以推动桃源小区业委会成立为服务主题，在对街道、居委、骨干居民（物业管理委员会成员）进行访谈的基础上，梳理出“社区多方联动、骨干居民能力提升、提升工作知晓度、

扩大居民参与”等服务需求，所设计的服务计划与之对应，包括“社区联络站服务、社区加油站服务、社区大喇叭服务、社区楼宇组织打造”等四大服务计划，总体设计较为合理，领域团队勇于接手社区治理难题的精神和行动值得称赞。

(2) 在服务执行与成效方面，领域团队通过大量沟通协调工作，不仅摸排了小区楼栋复杂多样的产权关系，做到“情况明”，而且在区住建局、街道社建办、居委、物管委成员四方之间建立起较顺畅的沟通关系，能做到“当日事，当日清”。领域团队也对物管委成员开展了政策学习、外出交流、社区服务、促进身份转化等系列增能服务；通过海报、派传单、扫楼、驻点设摊等形式，面向居民宣传了业委会成立的政策、流程。目前面向小区 777 户业主能做到该小区服务宣传全覆盖，且促成第一次业委会投票的顺利完成。此外，领域团队还提交了桃源小区 17 栋楼宇的扶手安装方案，目前已通过广州市慈善会、广州市善城社区公益基金会的审批，即将启动实施。

(3) 在多方联动、资源链接与美誉度方面，重点项目于服务过程中，能够联动区和街道职能部门、社区党委、高校志愿者、社区居民的积极参与，链接物资、人力资源等折合价值 1.2 万元，目前服务得到街道各部门、物管委成员和居民的良好评价，并且能够形成一定经验，吸引媒体关注，美誉度有体现。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域适度拓展物管会的能力，明确物管会的角色、功能和未来定位，促进其成员更积极投入社会公共事务，培养自身的能力与声望，为成立业委会奠定基础。

(2) 重点项目在新年度应重新地确立工作范畴与定位，扩展服务范围。

## 5.长者服务

### 值得肯定的地方：

(1) 领域能运用问卷和量表等工具进行服务需求调查，需求分析较到位，对服务人群进行分层分类，所设计的三大板块七个方面所构成的服务框架比较清晰，具有一定系统化思维，并以此制作了服务需求结构图和居家安全结构图。

(2) 在兜底服务方面，领域建立了兜底服务对象档案 602 份并实现了建档全覆盖，按照实行了四级分类管理，并开展常规的探访、电访跟进，另还建立了健康档案 40 份。此外，个案和活动等大部分服务资源面向兜底服务对象，评估期内为重点兜底对象链接物资价值 5.2 万余元，利于落实“织密兜底网”。

(3) 本领域配备了 4 名社工，均有社会工作专业资质，其中 1 名为中级社工师，领域社工有较强的服务意识，实务工作细致扎实。领域的个案开案标准较高，目前部分个案具有一定难度性；小组工作内容设置能满足长者人群的急切需要；社区工作能融合党建、抗疫、志愿服务等元素。相关服务文档完整，记录较详细，各项服务指标完成进度能达到中期评估要求。

(4) 在服务产出与成效方面，领域对居家安全系列侧重于防跌倒和防火灾，开展了相应的宣传和“微改造”服务。疫情期间为长者群体制作“暖心核酸卡”累计 567 张，受到服务对象欢迎；另有制作《血压血糖监测小管家》500 份和《惠民政策资源小册子（长者篇）》。领域常年招募 9 个不同类别的文体

兴趣班组，长期保持联动的公益合作方有 16 家。评估期内领域社工在《中国社会工作》上发表文章 1 篇，领域服务获得广州电视台报道 1 次。

### **需要关注的地方：**

(1) 长者服务需求调查方面，建议在问卷之外结合访谈、观察和服务反思等多种信息收集方法，并注意在疫情防控政策调整时，及时敏锐地跟踪长者人群的服务需求变化。

(2) 领域个别服务个案存在对案主的评估系统性不足、个案回访不及时等情况，个案工作还有进一步提升的空间。

(3) 领域前期大量的建档工作已为后期服务打下了坚实基础，建议下阶段在恒常更新和补充的同时，可以侧重于整理分析，进一步深挖需求，提高档案的利用率。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 本领域社工均持有社工资格证，其中 1 人是中级社工师，2 人拥有 9 年以上专业从业经历。领域对服务人群有分层分类的意识，能借助访谈法对困境服务对象和持份者代表进行服务需求调查，所设计的三大服务板块构成的服务框架较为清晰，重点内容较突出。能践行“社工+慈善+义工”服务理念，对新出台的《家庭教育促进法》和《义务教育课程方案》在服务上进行响应，体现了对上期意见方面的整改。

(2) 领域为兜底家庭建档 178 份，实现了建档全覆盖，并实行了四级分类管理。大部分个案工作和近半的活动参与能向兜底服务对象倾斜，共协助 14 户兜底家庭实现了“微心愿”，

为重点兜底人群链接的物资价值约 6.8 万元；

(3) 个案工作方面，个别个案在难度上富有挑战；小组工作方面，部分服务策划富有新意；社区工作方面，能融入党建、抗疫、志愿服务等元素，采用适合儿童特点的反馈形式。

(4) 服务产出与成效方面，领域本服务期内招募“社区公益小天使”9名，并与芦荻西小学常年保持较良好的合作，服务指标完成进度能够达到中期评估要求。领域收到服务对象的感谢信1封，还被北师大中国公益研究院授予“联合倡导伙伴”的称号。

#### **需要关注的地方：**

(1) 目前领域需求调查的样本量偏少，调研报告的有效性仍有进步空间。

(2) 个别个案工作仍有继续提升的空间，例如个案评估欠全面考察、接触方式不合理、回访不够及时等。

(3) 建议领域后期根据疫情形势适当拓展服务群体，恢复原有的定期驻校服务、残障人士家属“喘息”服务等内容。

## **7.青少年服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 领域能清晰准确掌握兜底困境青少年底数、类型和区域分布，共为 86 名兜底青少年建立档案实现建档全覆盖。对兜底青少年实行分级管理，其中二级对象 4 人，三级对象 41 人，四级对象 41 人，通过电访、探访等方式定期、动态跟进，做到服务全覆盖。为兜底青少年点亮“微心愿”5个，节日慰问 30 户，链接各类资源折合超过 4900 元。同时，将残障青少年、突

发性危机青少年纳入边缘困境青少年进行管理和服 务，体现了较好的服务意识。

(2) 领域有较好的分层分类意识，重视需求调研工作，采用文献回顾、问卷、访谈等方式，面向兜底青少年、边缘困境青少年和一般青少年群体及家庭、学校和居委等利益相关方分别展开调研，能较好掌握不同类型青少年的服务需求，为服务设计打下好的基础。

(3) 领域服务思路清晰，服务设计能较好地契合需求调研结果，所设计的“YOUNG 爱同行”“YOUNG 心舒畅”“YOUNG 梦飞翔”三大计划，回应兜底及困境青少年、一般青少年的服务需求。在服务执行上，领域注重与辖区内南海中学初中部、居委建立稳定合作关系，与学校签订有共建协议，建立起“社工-学校-社区”三方个案转介机制，注重青少年能力的培养，从青少年兴趣出发，通过墙绘等方式积极参与社区环境美化，从小组中培育有一支 15 人组成的青少年志愿服务队。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域加强对政策兜底和边缘困境青少年处境的归纳和研究，思考共性问题 和需要，同时关注家庭环境、家庭关系对其成长的影响，积极发挥社工服务的补充性功能。

(2) 领域在服务执行中，要注意集中有限的服务资源突出回应一般青少年的核心需求，进一步聚焦服务主题，避免服务过于分散。面向南海中学的服务，建议领域结合学校特点，制定更有针对性的学校服务方案。

#### **8.特色项目：**



特色项目一：“慈心共建·友善金花”——社区基金支援金花街困境群体服务计划

特色项目二：“友善金花，同心聚力”社区社会组织培育计划

值得肯定的地方：

(1) 社工站设置有“慈心共建·友善金花”——社区基金支援金花街困境群体服务计划和“友善金花，同心聚力”社区社会组织培育计划两个特色项目，主要投入2名社工负责推进。社工服务意识强，工作认真负责，具有良好的反思精神，能稳定有序地推进项目服务。

(2) 领域立足金花街实际，关注到社区老龄化程度高，兜底困境群体基数大、困难多等特点，围绕困难群体帮扶、营造社区慈善文化、调动更广泛的志愿者资源参与社区服务来设计特色项目，能回应社区实际需求。服务推进中多次获广州电视台、《信息时报》等媒体的宣传报道，有一定的社会影响力。

(3) 特色项目“慈心共建·友善金花”——社区基金支援金花街困境群体服务计划建立有社区慈善基金管理办法、管委会会议制度，注重链接外部资源，通过线上筹款、企业及个人捐赠等方式，共筹集各类爱心资源价值折合76832.4元，其中社区慈善基金在腾讯公益“99公益日”筹到善款36837.8元，款额位居全市社工站第二名。领域与芦荻花小学合作，鼓励小学生群体通过参与义卖等方式积极参与社区慈善，树立公益慈善意识，营造良好的社区慈善氛围。2022年5-12月期间，共为困境家庭点亮“微心愿”32个，实现精准帮扶；通过探访、慰问等方式为困境儿童、青少年、长者等提供防蚊包88个。

(4) 特色项目“友善金花，同心聚力”社区社会组织培育计划中，“金花街疫值陪伴你志愿服务队”和“金花街抗疫助苗志愿服务队”在常态化防疫阶段的核酸检测、疫苗接种等方面发挥了积极作用，服务覆盖面广。本服务期内新成立备案“荔湾区金花街星舞国标艺术队”和“荔湾区金花街星舞雅心队”2个社区社会组织，领域发动其为长者提供智能手机辅导等线下服务及居民运动线上服务，并组织社区社会组织骨干组队参加荔湾区居民健康素养知识竞赛，荣获团体三等奖、情景剧（团队）第三名。

#### **需要关注的地方：**

(1) 由于社区慈善基金的管理和社区社会组织培育属于社工站总体服务的组成部分，将之设定为特色项目，社工站须考虑其中的特色是什么、如何呈现特色等问题。同时，结合金花街老人和残障群体多，照顾需求大，家属照顾压力大等特点，及现有的特色项目推进基础，建议紧扣“113X”服务模式中特色项目的定位，强化项目化思维，立足社区人群构成特点和现状，可考虑为兜底性长者、残障群体和他们的照顾者等提供相应的社区照顾服务、“喘息”服务等，打造具有特色的社区照顾模式。

(2) “慈心共建·友善金花”——社区基金支援金花街困境群体服务计划将社区慈善基金置于特色项目中，建议领域梳理和总结社区慈善基金帮扶支援困境群体经验，建立资助服务指引，进一步明确资助人、资助范围和资助标准等，根据需求的紧急、迫切程度，建立分级分类评估框架。同时，领域要

以任务中心模式为指导，进一步思考发挥社区慈善基金的平台和枢纽作用，从社区参与主体、钱（社区基金）、物、人四方面进行梳理和规划，丰富和稳定平台资源来源，加强与各资源方的深入合作，以项目化的方式，提供更有深度的服务。

（3）社区社会组织培育计划，现有两个防疫相关社区社会组织在过去疫情防控、疫苗接种等方面发挥了积极作用，但在“后疫情时代”如何定位、转型，如何回应社区新状况、新需求，值得思考。新成立备案的两个社区社会组织在定位、发挥专业优势服务社区等方面，同样值得思考。

### （三）服务对象评价

经对金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）受访的服务对象表示，社工站有较好的工作态度与服务热情，通过电访、探访等方式了解兜底困境群体的情况，跟进频率相对紧密；社工积极链接各类资源，为部分受访兜底对象点亮“微心愿”，一定程度解决其实际困难。其中一名兜底对象反馈，社工能够联动不同的社区持份者，对于其外孙子的青春期叛逆个案，从“家-校-社”等多个层面介入，并取得一定服务成效，受访对象向社工站表达了感谢。

（2）受访的居委代表表示，社工站能够协同开展困境对象上门慰问，服务下沉比较扎实，积极协助辖区的核酸检测、流

调等工作；对于居委转介的个案跟进情况，能够及时沟通汇报。

（3）受访合作方代表表示，社工站与其建立较好的合作关系，能及时沟通活动设计的细节内容，服务效果能够达到预期，获得了合作方的较高评价。

### **需要关注的地方：**

（1）金花街辖内在册的兜底长者多，残障群体比例高，评估现场的电访中，部分受访居委、服务对象提出，希望社工站继续加强资源链接的力量，拓展更多资源渠道，使更多困境群体受惠；同时，也有部分受访对象提出，期望社工站加强对“以老养残”和其他类型的残障群体及其照顾者的关注，在目前的服务基础上，进一步尝试拓展为照顾者提供增能学习、家属支持、“喘息”服务等相关服务。

（2）受访的合作方表示，受到疫情影响，本年度的服务合作受到一定影响，期待疫情缓和时进一步恢复服务合作，或者结合疫情防控常态化的背景，探索更多元的合作方式。

## **六、评估结果**

（一）购买方评估 得分：20.00分

（二）监督方评估 得分：9.30分

（三）第三方评估 得分：59.07分

以上三项总得分：88.37分 等级：良好

## **七、结语**

广州市金花街社工服务站在荔湾区民政局、金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，在金花街扎

根服务进入第五个年头。本年度社工站总体设计逻辑框架清晰，人员配置情况较上期有改善。社工站对辖区兜底群体做到“底数清”，服务资源向兜底群体倾斜。社工站与街道、居委沟通顺畅，“下社区”服务扎实，参与防疫抗疫工作等重点工作获得相关方好评。社工站在社区社会组织、志愿者等培育，以及社区基金、资源链接等取得一定成效。

下阶段，建议社工站继续推进在地党组织的建设，推动党组织和党员持续参与公益服务；加强需求调研工作，提升服务设计的层次和水平，改善服务策略，聚焦目标人群或服务主题；大力提升社工的专业实务能力，进一步夯实和拓展兜底服务，及时敏锐地跟踪困难群体的服务需求变化，思考其共性问题和需要，积极发挥社工服务的补充性功能。社工站要进一步强化社会支持网络，深化与各方的服务合作，搭建更多服务平台；注意加强对服务成效的总结和完整呈现，进一步提升服务美誉度和服务经验的影响力。

附件：

- 1.广州市金花街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市金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  
2023年1月20日

