

广州市东沙街社工服务站 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：广州市荔湾区东沙街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年2月9日

广州市东沙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东沙街社工服务站（以下简称：东沙街社工站）位于广州市荔湾区东沙街南漵大街1号三楼，由广东善缘社会工作服务中心承接运作，是面向东沙街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费为240万元，合同期自2022年9月1日至2023年8月31日。

广州市东沙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“东沙慈善森林公益枢纽平台”计划。

“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“就业同行”东沙街社区就业服务计划。

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2023年2月9日到东沙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.社工站与各部门构建了良好的合作关系。
- 2.社工站拥有稳定且有质量的服务团队及督导团队。
- 3.社工站善用自身机构资源，为区内困难群众链接资源。

需要关注的地方：

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（东沙街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 社工站人力资源体系稳健，社工站社会工作者持证人员有15名。另外，站点有党员4名，党员能发挥先锋模范作用，老中青结构梯队合理，既有活力又有经验。

2. 社工站除日常关注兜底服务人群需求外，还能积极配合街道开展日常抗疫工作，组织志愿者协助核酸检测、疫苗接种及参与街道对高危困难群体的走访服务。

3. 社工站作为社区慈善基金的执行方，积极策划开展兜底困难群众及边缘困难群众的生活物资援助，积极链接资源落实对区内急危重病家庭的医疗援助工作。本年度链接资源折合现金价值达74万元。

需要关注的地方：

1. 期待社工站能进一步拓展在南潞及沙洛的服务，加强与两地居委及基层党组织沟通合作，开展更多居民群众喜闻乐见的社区活动。

2. 期待社工站因应社区服务发展的新需求，进一步调整服务重点，加强社工在社区服务与社区慈善之间的桥梁作用，打造“东

沙慈善+”的服务品牌。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日，本评估期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 1 月 31 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

（1）本评估期内社工站人员的配备及到岗情况均符合要求。社会工作专业人员应到 50 人次，实到 75 人次，超配 25 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 75 人次，超配 5 人次；全职人员应到 100 人次，实到 110 人次，超配 10 人次。人员配备方面，社工站共配备 15 名社会工作专业人员，以及 7 名其他人员，共计 22 名全职人员。

（2）社工站服务团队人员专业资质较好。在持证方面，截至评估末月，社工站共配备了 5 名中级社工师，10 名助理社工师，另有 2 名行政人员持有社工证。评估期内 15 名社会工作者均持续稳定在岗，稳岗率为 100%；拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 65 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 86.67%，值得肯定。

（3）社工站配备的 4 名督导均在行业协会完成督导备案工

作。督导能根据社工的实际情况制定年度成长计划，并定期进行“成长验收”，值得肯定。评估期内，社工接受督导和培训时数均能达到协议要求。

（4）经评估现场检查及查阅资料，社工站于2022年9月、10月开展了消防、防疫、急救等安全主题培训和演练。灭火器和过滤式防火面罩由专人负责定期检查，并有记录台账。

需要关注的地方：

（1）社工站的运营管理工作仍有继续提升空间。建议进一步加强完善信息保密机制、服务对象合法权益保障等工作机制；同时，建议为社工建立“一人一档”的督导记录，结合社工督导记录和个人成长计划进行归档，以更清晰地反映社工的督导情况和督导效果，并根据督导计划和社工成长计划，定期检视社工的成长情况。

（2）目前社工站的部分场地与南漵社区居委会共用，在资料上墙、场地安全管理、社工站周边路标等方面仍未符合评估指标体系要求。其中，逃生指引和场地安全指引需尽快补充完善。

（3）在信息公开方面，建议社工站根据“双百”社工站建站要求，制定“双百工程”社工站人员架构图，及时对相关人员的信息公开；另外，评估期内社工站链接各类资源较丰富，建议社工站除了在微信公众号对捐赠信息进行公示以外，还需在市社会组织信息发布平台公布接受捐赠、资助信息的使用情况。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对东沙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 93.33%，一般服务对象 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市东沙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“东沙慈善森林公益枢纽平台”计划，特色项目是“就业同行”东沙街社区就业服务计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队进入辖区的第 8 个服务年。社工站对辖区情况熟悉，在新的服务年度对各个服务板块运用多种方法进行了调查，撰写了 8 份调查报告。东沙街具有企业多、流动人口多、社区居住分散、社区变动迅速等特点。社工站能够根据社区人口结构、社区资源状况、街道要求和重点人群的服务需求，并结合社工站专长和资源优势来设计“113X”服务体系。本年度重点项目继续搭建“东沙慈善森林公益枢纽平台”，对困境人群开展项目化的服务；特色项目围绕着社区就业服务需求设计了“就业同行”服务；基础领域能够分层分类开展服务设计。社工站突出“创新”主题，从“核心问题分析—前期服务经验—服务

接入点—资源整合—融合创新”的发展路径来推进各个服务板块，总体服务设计思路清晰，具有发展性和推进性，在新的服务年度有一定的创新和拓展。

(2) 社工站对 186 名辖区兜底对象底数清晰，实现了建档全覆盖。各领域能够根据评估建议，按照困境儿童、青少年等不同人群的情况，制定有针对性的专业四级评估体系，并据此对重点对象进行分级，目前有一、二级兜底对象 18 人，社工能够按照级别提供相应的跟进服务，有具体的服务记录，本评估期内服务兜底对象 1139 人次。社工站通过社区慈善基金，以项目化的形式向社区困难人群提供系统帮扶服务，资源能够向重点人群倾斜。社工对兜底及困难人群的服务扎实深入，服务成效较为显著。

(3) 社工站积极推行“社工+志愿者”“社工+慈善”的服务策略。上半年新组建了中铁二局在职职工志愿服务队 1 个社区社会组织，新成立了“东沙街协助核酸志愿队伍”“南漵小学爱心志愿服务队”2 支志愿者队伍，发展志愿者 55 名。社工站积极打造“东沙志愿+公益”模式，本服务期开展了 15 场志愿服务活动，志愿服务工时为 2207 小时。2020 年 11 月成立了东沙街社区慈善基金，社工站结合“社区慈善捐赠站”的平台，发挥“东沙慈善森林”的作用，拓展“慈善空间”的力度和广州“公益时间”的功能，链接多元资源，上半年收到广东中烟工业有限责任公司广州卷烟厂定向捐赠 50 万元，支持东沙街社工站慈善服务。社工站链接资源的力度不断加强，本评估期内资源链接折合现金

价值 83.5 万元。社工站积极打造“东沙慈善+”服务品牌，在资源链接、公益慈善工程打造方面取得了显著的成效。

(4) 社工站建立了微信公众号平台，并编制多种实务手册，通过线上和线下的渠道，发布服务资讯、宣传社工服务。社工站上半年度获得信息时报、“广州社工”公众号等各类网站媒体的报道 11 篇，扩大了社会影响力。社工站扎根社区多年，服务得到购买方和社区居民的认可，收到购买方及合作单位的锦旗、感谢信和微信点赞等，社工服务的美誉度在不断提升。

(5) 社工站与街道职能部门、社区居委建立了良好的联动及沟通合作关系，如个案转介、信息互通等。社工站建立了“下社区”服务机制，做到人员、服务、责任下沉，社区服务能够常态化开展。社工通过“下社区”服务工时统计表，以每位社工为单位进行了具体记录，服务工时饱满。社工积极配合街道的中心工作，尤其在抗疫工作中发挥了积极作用。社工站保障“红棉守护热线”畅通，通过致电、探访社区内的困难群众，保障困难群体的平安；链接抗疫物资派发给困难人群和社区居民；协助街道实施疫情排查、核酸检测、疫苗接种、政策宣传等疫情防控工作，组织志愿者参与防疫工作等，本评估期共投入社工 1869 人次。社工的抗疫工作得到了街道的高度肯定和居民的好评。

(6) 社工工作态度积极向上，团队稳定，专业资质水平较高，服务团队主管均由从业 5 年以上的专业人员担任。社工服务意识强，能够按照协议推进服务，评估期内服务指标能够按照中

期进度完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步加强调查，完善服务设计。从调查方面看，一是调查要有针对性，当前家庭领域对一般家庭的调查内容过于广泛，缺乏专题性或以问题为导向的调查；二是调查人群要根据目标群体的服务需求确定，当前对亲子关系的调查对象包括了所有不同年龄层的人群和家庭，调查人群不够精准；三是调查方法要适应调查内容，当前对儿童情绪问题的调查缺乏科学量表的运用；四是调查要有利于服务的进一步开展，如重点项目需要关注资助对象的变化情况及其服务反馈性调查。从设计方面看，一是重点项目的设计要进一步拓展“公益枢纽平台”的格局，以“慈善”为基点，包括社区慈善基金、社区慈善捐赠站、慈善空间和广州“公益时间”等，进一步构建“五社联动”的服务机制，将更多的服务资源，如志愿者资源纳入进来，突出社会企业的积极作用；二是重点项目还要纳入社工服务的主题和内容，社工站要对慈善基金运营计划进行可行性论证，将资源对接“四助”，即“助困、助学、助老、助医”，形成“服务包”，在按照协议要求满足目标对象人群基本需求的基础上，可进而关注服务对象的其他需求，如困境儿童的学习能力提升问题等；三是提升社区慈善基金运用的社会工作增值服务，更好地突出重点项目的社工服务成效和社会影响力；四是基础领域服务设计要根据服务对象需求和社工服务资源，设计本领域服务的亮点，在服务计

划设计上要具体化，进一步加以聚焦。

(2) 社工站的“下社区”服务需要进一步拓展和深入，更好地呈现服务成效。一是加强对每个社区的基本情况，如人口结构、资源分布、相关利益方情况、社区需求及存在问题等情况的掌握，根据不同社区特点结合服务板块开展社区对接服务。二是社工一方面要主动了解每个社区的服务计划和服务需求，另一方面要制定“下社区”的服务计划，并提交给所对接的居委，从中找到与社工服务的结合点，加以进行服务策划，使社工服务既能与社区服务相互融入，又能突出社工服务的专业价值。三是要对社区服务执行的具体情况加以完整系统地呈现，社工对每月服务的情况不仅是分散的事件记录和工时记录，还要对服务效果加以总结和评估；在此基础上，社工站要对“下社区”服务按照中期、末期进行总体总结。“下社区”服务如何通过“双百工程”呈现新的进展，值得社工进一步探索。

(3) 社工站的志愿服务力量要进一步加以整合，加强志愿者和志愿队伍的组织化建设，提升志愿服务的成效。一是对于新招募的志愿者要了解他们的兴趣或专长，让他们加入已有志愿者队伍或组建新的志愿者队伍，以防止志愿者的流失；二是要注意维系已经建立的志愿者队伍，按照“一队伍一档案”进行管理，为转型的志愿者队伍搭建服务平台，以满足志愿队伍的发展需求；三是加强对志愿服务的档案材料管理，例如要将对志愿者的培训与其参与服务的佐证材料进行统一归档，以更充分地体现志

愿服务培能和展能的成效。

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 15 名，完成电访 1134 个，探访 407 个，分别完成协议指标量的 88.87%，54.27%；专业个案接案 41 个，服务 172 节，分别完成协议指标量的 41%，28.70%；完成专业小组 12 个，开展 60 节，分别完成协议指标量的 40%，40%；完成大型社区活动 7 个，完成协议指标量的 87.50%；完成中小型社区活动 40 个，完成协议指标量的 56.34%（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）社工站目前有 5 名党员，能够参与党组织关系所在机构或社区党组织推进“两学一做”学习教育常态化制度化及落实“三会一课”制度，撰写各类学习心得，记录配有文字和图片等资料，相关制度落实情况有一定体现。

（2）社工站能够积极协助街道党工委或社区党支部开展节日慰问、疫情防控政策宣传及知识培训等，并在困境人群帮扶方面发挥积极作用，通过该领域 7 例“微心愿”实现和各基础领域的具体服务，体现了对困境群体的聚焦。

（3）本服务周期内，核心项目与 8 个不同类型的党支部保

持合作关系，并与南潞小学党支部新签订合作协议，通过防疫知识培训、物资捐赠、慰问探访、党课共建，以及开展“童心向党”绘画、观影等活动，体现了合作党支部在公益服务中的参与。目前核心项目发展党员志愿者 26 人，共计提供服务 104 小时，党员志愿者在慰问探访、服务协助等方面发挥作用。日常服务能体现出对辖区居民的核心价值观教育。

需要关注的地方：

(1) 社工站尚无党支部，需要努力增加在地党员数量及尽快成立党支部；

(2) 核心项目的服务和成效较为零散，缺乏系统性的总结和提炼，如对“三个聚焦”践行的情况缺少说明。建议末期评估强化服务内容和相关资料的成效呈现。

(3) 领域需要进一步关注党支部共建服务的持续性，突出服务重点。当前党员志愿服务清单和服务效果清晰度不足，建议通过品牌化的党支部合作共建服务或党员志愿服务，体现党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用，同时呈现这些公益服务在帮扶社区居民或化解社区问题中的实际效果。在服务设计中，需要关注合作党支部、党员志愿者与一般的合作方、志愿者的区别。

4.重点项目：“东沙慈善森林公益枢纽平台”计划

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，重点项目延续上一年度“东沙慈善森林公益枢纽平台计划”服务，在对部分居民进行线上调研的基

基础上，拟定了“平台搭建、社区倡导和大病救助”三大服务计划，服务设计有一定合理性。

（2）在服务落实方面，一是“平台搭建”服务方面，领域对现有 22 个资源方及合作内容进行了信息统计，初步形成了“资源库”，拟定了一份慈善物资管理机制，并在公众号公示物资、资金使用情况；通过退役军人、困境群体探访等活动，整合了部分物资资源，受益居民达 533 人次，服务流程有不断完善的意识和举措。二是“社区倡导”服务方面，领域通过社区摊位宣传、线上“微心愿”认领、社区居民绘画宣传等形式，向社区居民宣传了公益慈善基金的募捐与使用去向。三是“大病救助”服务方面，团队通过名单收集、协助申请完善资料、反馈沟通及集中请款等形式，帮助 9 位患病居民申请广州市慈善会的救助资金。

（3）在资源、主体联动及美誉度方面，重点项目链接资金合计超过 45 万元，服务过程中能够与居民和街道职能部门、居委、企业、社会组织、高校等保持良好合作，获得各类资源支持。相应服务在街道媒体和公众号有宣传，也获得社区居民的积极肯定。

需要关注的地方：

（1）在资源类型方面，资源不仅包括物资、资金，也包括各类教育、就业、康复、社会参与等机会和服务，目前重点项目链接的资源主要是物资、资金、人力等类型，建议进一步拓展服务的深度，不断创新，开拓多元化资源类型，回应社区居民的差

异化、个别化需求。

(2) 在需求调研方面，重点项目需求调研的严谨性和全面性需要进一步提升。当前调研结果体现的是一般居民的慈善参与意愿和有关宣传、服务的建议，代表部分生活状况相对较好居民的慈善参与需求，而资源受益者，如困境居民的需求发掘还明显不足，建议进一步调研困境群体在慈善资源的类型和提供方式等方面的具体需求，以明确服务指向。

(3) 在服务流程方面，重点项目目前还缺乏对“大病救助”服务环节的梳理，建议明晰申请流程和社工在不同环节的角色，并在社区中予以宣传；建议对现有慈善捐赠制度的具体实施方式予以说明。重点项目的服务归纳，以及呈现的逻辑性和系统性有待加强，建议按规范化需求调研的结果和服务计划来呈现服务过程和成效。

5. 长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域能持续关注辖区兜底性长者的情况，在实现兜底性长者建档全覆盖的同时，能定期以电访及探访的方式跟进兜底性长者的情况，上半年共探访 77 次，电访 225 次。领域能够及时了解服务对象的紧急需求，为其提供就医协助、买菜送药、协助上下楼等生活需求，并链接相关资源为 3 名兜底性长者实现“微心愿”，链接了“谢仲馥慈善基金”资源为 10 名困难长者提供共计 5000 元的慰问金等，一定程度上改善了服务对象的生

活需求，缓解其面临的困境。

(2) 领域有一定的需求调研意识，在本服务年初期，能在过往服务的经验上，采取过往服务资料整理分析、结构式访谈及问卷等方式，对辖区兜底性长者、长者志愿者等群体开展分类调研，并通过对所得的资料进行整理分析，基本掌握辖区兜底性长者的生活及居家安全环境情况、一般长者的社区参与需求，为服务的开展提供依据。

(3) 领域在上半年能关注长者的安全需求及文娱康乐需求，通过联动专业医疗机构为长者提供义诊服务；联动专业人员为长者提供防诈骗、防跌宣传、手机学习等服务。上述服务在一定程度上增加了长者关于健康管理、财产安全等方面的知识，提升了长者的自我保护意识和能力。

(4) 领域有一定的资源链接意识和能力，在上半年能有效链接辖区内外资源，包括广州市慈善会、企业、基金会、职能部门、医院等主体的资源，其中链接物资资源折合价值 49799.1 元，资金资源 5000 元。

需要关注的地方：

(1) 建议领域依据相关文件要求，结合东沙街兜底性长者的实际情况，制定详细、客观的兜底性长者分级评估表，并依据评估表对兜底性长者进行动态的评估，提升分级评估的精准性；另外，社工需要进一步提升对兜底性长者需求评估的精准性，除了关注长者的生存需求外，需加大关注长者在心理层面的需要，

为其提供更全面、有效的专业服务。

(2) 建议领域进一步细化年度服务计划，明确需解决的问题及服务需求，在现有成效目标及过程目标的基础上，细化具体服务策略，提升年度服务计划的可行性和指导性，探索搭建多元主体参与的东沙街长者社区照顾网络。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域 3 位同工均持有社工证，为社会工作或相关专业背景，且均具 4 年及以上专业从业经历，团队稳定。

(2) 领域对服务人群能进行基本的分层分类，掌握辖区兜底服务对象底数，通过 380 份问卷进行服务需求调查。领域为兜底家庭建档 67 份，实现了建档全覆盖，另为边缘家庭建档 21 份，均实行了四级分类管理。

(3) 领域在服务设计方面，服务框架清晰，3 大服务计划主题鲜明各有侧重。

(4) 领域在服务产出与成效方面，评估期内共开展个案 18 个、小组 2 个、社区服务 8 个，各项指标能按协议要求正常推进。领域的兜底服务成效较为显著，累计为困境家庭链接物资价值 95500 元，协助 23 户兜底家庭以 1 元价格购买“穗岁康”保险，并提供恒常的跟进服务；领域关注儿童成长及亲子关系，有针对性地策划开展小组服务，加强了与南漵小学的合作，还设计派发了家庭服务宣传册。

需要关注的地方:

(1) 建议领域进一步改进服务需求调查, 要有系统化需求分析的意识, 提升问卷发放样本的有效性, 结合半开放式访谈法及量表法, 适度拓宽调查对象和细化调查内容, 挖掘更多潜在而具体的服务需求。

(2) 领域对上期评估意见有部分回应, 如适度细化了服务设计, 但仍有提升的空间。建议领域提高对社区家庭新需求的敏感度, 相应地充实或调整服务计划。

(3) 建议在条件允许的情况下, 逐步恢复疫情前较有成效的家庭服务内容, 如小学驻校服务、残障人士服务, 以及保持与更多持份者联动。

7.青少年服务

值得肯定的地方:

(1) 本领域 3 位同工均持有社工证, 为社会工作相关专业背景, 包含 1 位拥有 7 年专业从业经历的中级社工师。

(2) 领域对服务人群能进行基本的分层分类, 通过 228 份问卷进行服务需求调查, 目前已为兜底困境服务对象建档 54 份, 实现了建档全覆盖, 并实行了四级分类管理。

(3) 领域在服务设计方面, 三大服务计划主题鲜明, 体现出社工具有一定的服务策划能力和“社工+学校+社区+志愿者”的多方联动意识。

(4) 领域服务产出与成效方面, 评估期内共开展个案 13 个、

小组 4 个、活动 9 个，服务指标按协议要求正常推进。兜底服务成效显著，链接物资价值 5 万余元，包括 250 个助学礼包、16 个爱心健康包、7 个“微心愿”，另协助困境对象以 1 元价格购买“穗岁康”保险共 67 人次。领域与 3 家小学签订了合作协议，并获得了广州市荔湾区东沙博雅实验学校的感谢信；正在筹划培育 1 支河涌环保志愿服务队；组织青少年志愿者共同绘制了细致的社区地图。此外，领域在小组工作方面，能回应服务群体的突出问题，并采用了基线测量评估方法，由于帮助其分析相关问题。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步密切与服务群体的联系，清晰了解东沙青少年群体的特征，强化服务需求挖掘、评估及回应等工作。

(2) 领域的个别个案文书中督导痕迹较简短，未见对社工的具体建设性建议，建议优化督导与社工的督导记录。

8.特色项目：“就业同行”东沙街社区就业服务

值得肯定的地方：

(1) 特色项目能依据疫情后东沙街居民就业及企业招工需求均较高的特点，分别对社区居民及辖区企业开展需求调研，了解居民的就业情况、就业意愿、就业能力及企业的招工等需求，形成较为规范的需求调研报告，特色项目立项具有较强的现实意义和街道特点。

(2) 特色项目能在过往服务的基础上，持续加强对居民就业微信群及企业招工微信群的维护工作，目前居民就业微信群

人数已达 592 人，能联动荔湾区相关职能部门的资源，结合其他不同的招聘信息渠道，通过每日收集、筛选并在微信群发布招聘信息，为有就业需求的居民提供便捷、有效的就业信息。

(3) 特色项目在上半年能有效联动职业培训机构的资源，开展了具有职业资格证考试资格的西式面点师傅及美容师培训，能够帮助参加者学习并掌握专业技能，提升参加者的就业竞争力。

(4) 特色项目上半年通过到企业、社区开展就业创业政策宣讲、灵活就业社会保障政策宣讲、“车尾箱集市”参观及短视频剪辑等服务，帮助参加者更好地了解相关政策，拓宽其就业思维。

需要关注的地方：

(1) 建议特色项目进一步深化与辖区企业的合作，创新合作方式，一方面增加辖区企业、个体户及临时工的招聘信息；另一方面可联动辖区企业的资源，为有就业技能提升需求的求职者提供岗位体验、岗位技能培训等方面的专题性培训，提升就业培训的针对性和有效性。此外，特色项目需进一步加大培训资源的链接力度，创新培训方式，提升培训内容与求职者需求的吻合度。

(2) 建议特色项目能进一步加强成效管理的意识，运用多种有效的方式，定期对就业信息发布服务、就业技能培训服务进行成效评估，凸显特色项目的服务成效。

(三) 服务对象评价

经对东沙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、居委及合作方代表均表示，社工服务细致周到，服务态度热情亲切。社工在情绪支持、人文关怀、资源链接等方面发挥了重要的作用，社工专业能力强，富有同理心，能够注重对方意见的表达，并及时跟进处理服务对象的困难，获得受访对象的普遍好评。

（2）受访服务对象表示，社工定期对服务对象进行电访或探访，了解服务对象身体与家庭情况，疫情期间线上保持开展服务，线上知识讲座对日常生活有比较大的帮助。某兜底青少年的监护人表示，社工开展的亲子教育线上讲座有效缓和了家庭关系。

（3）受访居委及合作方表示，与社工合作开展服务比较“合拍”，双方间沟通顺畅，意见跟进及时，社工亦能够积极主动分担工作任务。某居委代表表示，社工站在建设幸福社区、探访孤寡长者、实现困境儿童“微心愿”、疫情防控等方面给予较多支持；合作方代表表示，社工站在入校服务、企业职工服务、上门宣传等方面给予较多支持。

需要关注的地方：

（1）个别受访对象表示，目前疫情防控政策放开，期待孩

子能够走出“家门”，更多参与社会活动，希望社工站后续能够尽快开展线下服务，增加面对面交流的机会，帮助孩子缓解返校可能出现不适的情况。某高龄独居长者表示，希望社工继续关注社区的特殊长者，帮忙链接志愿者、护工或家政人员，定期为有需要的长者进行清洁服务。合作方代表表示，希望社工设计针对性服务，并能持续性、系统性地开展，以回应职工需求。

(2) 在街道的支持与协调下，目前社工站有两个办公场地，分别位于南漵社区及金宇社区，根据评估当天走访情况来看，两个办公场地的周边居民知晓度需要提高。建议适当调整宣传方式或计划，以提高周边居民知晓度。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.80 分

(二) 监督方评估 得分：9.40 分

(三) 第三方评估 得分：60.92 分

以上三项总得分：90.12 分 等级：优秀

七、结语

广州市东沙街社工服务站在荔湾区民政局、东沙街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，服务团队扎根社工站踏入第八年，社工站对辖区情况熟悉，对各个服务板块进行调研，并根据社区情况和重点人群的服务需求，结合社工站专长和优势来设计“113X”服务体系，总体服务设计思路清晰，具有拓展性和推进性；社工站对辖区兜底对象底数清晰，实现建档全覆盖，能够对重点对象进行分级管理，服务扎实深入，服务成效

较为显著；社工站积极打造“东沙慈善+”服务品牌，在资源链接、公益慈善工程打造方面取得了显著的成效。社工的抗疫工作得到了街道的高度肯定和居民的好评。服务团队稳定，专业资质水平较高，能够按照协议推进服务。

下阶段，建议社工站要提高调查的针对性和精准性，继续完善服务设计，进一步拓展“公益枢纽平台”的格局，设计基础领域服务的亮点。社工站要进一步拓展和深化“下社区”服务，根据不同社区特点对接社区服务，并加强社工服务与社区服务的相互融入，突出社工服务的专业价值。社工站要进一步整合志愿服务力量，加强志愿者和志愿队伍的组织化建设，提升志愿服务的成效。

附件：

1. 广州市东沙街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月-2023年1月）
2. 广州市东沙街社工服务站工作人员情况统计表（2022年9月-2023年1月）


广州市社会工作协会
2023年2月17日