

广州市沙面街社工服务站

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：广州市荔湾区沙面街道办事处
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2月20日

广州市沙面街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市沙面街社工服务站（以下简称：沙面街社工站）位于沙面南街14号，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运作，向沙面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200万元，合同期自2022年9月1日至2023年8月31日。

广州市沙面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社区公共问题治理。

“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沙面旅游初体验——文明出行树新风。

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2月20日到沙面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.思想争先，以党建引领推进服务开展，配合沙面街党工委开展党建工作，整合多方资源，为社区居民提供适切的服务。
- 2.服务精准化、规范化，对重点兜底人群实现全覆盖服务。
- 3.优化行政管理，提升工作效率。建立项目管理制度，保障服务按年度计划执行。

需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（沙面街道办事处）

值得肯定的地方：

本次评估购买方没有提出值得肯定的地方。

需要关注的地方：

本次评估购买方没有提出需要关注的地方。

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）在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 40 人次，实到岗 54 人次，超配 14 人次；全职人员应到岗 85 人次，实到岗 85 人次。在人员资质方面，截至评估末月，社工站共配备 5 名中级社工师，其中 4 人为社会工作专业人员、1 人为行政人员，另配 6 名助理社工师。社工站团队资历较好且稳定性高，评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 81 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 95.29%；评估期内共计 10 名社会工作者持续稳定在岗，符合评估指标体系的稳岗率要求，值得肯定。

（2）在督导工作方面，社工站按照“一人一档”建立社工个人成长档案，督导及培训记录详实，并制定有督导年度工作计划与总结，内部定期开展督导满意度调查。督导的相关工作落实完善，能够定期开展员工成长规划检视，促进社工不断反思与成长。评估期内社会工作者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整齐有序，相关记录资料清晰且详实，能够定期开展部门会议，促进社工服务持续改进。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站下阶段按照协议要求，配齐配足社会工作者，并密切关注人员到岗与配备的情况。评估期内社会工作者应到岗 55 人次，实到岗 54 人次，尚欠缺 1 人次。本年度服务协议要求配备 11 名社会工作者，截至评估末月，社工站共配备 10 名社会工作者，暂缺 1 名社会工作者。

(2) 本评估期内，社工站家庭领域人员相对流动较大，评估期内共计 2 人提前解除劳动合同。建议社工站下阶段能在保障整体稳岗率的基础上，重点关注各领域人员稳定性问题，并做好相应的服务交接。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对沙面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 93.33%，一般服务对象 95.00%。

(二) 服务开展情况

广州市沙面街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是社区公共问题治理，特色项目是沙面旅游初体验——文明出行树新风。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方:

(1) 社工站扎根本地服务 10 年，对社区情况熟悉，与街道各方关系顺畅。新的年度社工运用多种方法进行了调查，撰写了 6 份调查报告。社工站能够根据社区问题和人群需求设计“113X”服务体系，各个板块能够依据街道中心工作，从社区居民最集中、最迫切的需求和问题视角出发做服务设计。其中，重点项目关注社区公共问题治理；特色项目以沙面社区旅游资源为载体，传承和推广沙面的社区旅游文化提升沙面文明层级；长者服务关注社区长者的身心健康，提升长者的自我照顾能力；家庭服务关注亲子关系改善、幼儿安全保护；青少年服务关注青春期教育、非遗文化传承等内容。总体设计逻辑框架清晰，符合本地实际，构成板块完整。社工站能够结合上期评估专家的建议，调整改进了部分工作，一是在服务中加强了与街道网格化、区域化的工作结合，如兜底困难群体档案中网格呈现，按照网格化的分配开展服务；“下社区”服务与网格员结合。二是能够根据服务的人群规模、问题的难易程度等，进行服务指标和服务内容的分配，调整了人员分工，增加长者服务的人员配置。

(2) 社工站对辖区 46 名兜底性人群的底数清晰，实现了建档全覆盖。社工站为兜底对象的建档材料包括三份表格，即《特殊困难群体信息档案表》、《等级评估表》和《跟进服务表》，并对困境儿童的评估表采用了广州市困境儿童相关评估表格。本评估期内社工探访、电访兜底人群 369 人次，探访服

务记录比较具体。社工为 9 名兜底困难人群提供个案服务，开展了多场社区慰问“送温暖”活动，其中为困境家庭开展了健康倡导、政策推广和就业支持等，为困境长者开展送药、送菜服务，为困境青少年提供学习辅导服务等，服务形式多样，并对相关服务进行了总结。

(3) 社工站制定了社工“下社区”服务制度，考虑到沙面街仅有一个居委会，根据街道网格化工作的安排，落实专职社工跟随街道网格员开展工作，每月对服务情况以社工为单位做了具体的记录。本评估期 5 个月，社工“下社区”的总时数为 5709 小时，实际“下社区”的工时数占比为 66.46%。社工将“下社区”的服务范围有意识拓展到学校、企业等领域，扩大了“下社区”服务的覆盖面。社工积极加入辖区的网格化管理，特别在垃圾分类、文明旅游社区建设等方面发挥了积极作用。社工站对“下社区”服务成效进行了总结。

(4) 社工站注重通过培育社区志愿者推进社工服务。社工站能够按照“一队伍一档案”对志愿者进行管理，在本评估期新培育了“联动绿卫士志愿者服务队”和“有机菜园与种子驿站服务团队”2 支社区志愿服务队伍。社工站为志愿者服务搭建了平台，发动社会组织成员共同培植义卖盆栽，协助进行线上、线下的义卖活动；此外还积极运用社区慈善基金，动员居民志愿者等参与解决社区安全问题。评估期内，社工站开展志愿服务活动 27 次，服务总时数为 706 小时。2022 年 12 月，沙面社工站获得了广州市志愿者协会颁发的“社区志愿服务站点榜样”。

(5) 社工工作态度积极肯干，踏实认真，机构对社工站支持力度大。社工积极投入防疫抗疫工作，全程投入到社区疫情防控工作中，保证“红棉守护热线”24小时畅通，协助街道实施流调排查、核酸检测、疫苗接种、防疫宣传等疫情防控工作，本评估期共投入社工361人次，累计服务超25万人次。社工站在全力支援社区疫情防控的同时，专业服务指标能够按进度完成。

(6) 社工站积极进行宣传，制作了系列宣传小册子及宣传资料，本服务期得到“学习强国”、《羊城晚报》、广州文明网、“广州社工”等各种媒体平台报道13篇次，获得了良好的社会影响力。社工站收到各方的感谢信、表扬信以及微信点赞，获得服务对象、购买方、合作方的好评。

需要关注的地方：

(1) 社工站的服务设计水平还有待进一步提升。第一，核心项目、重点和特色项目要加强服务计划的制定，围绕服务的子目标进行设计，要有具体可行、聚焦主题，统领服务的内容。第二，对于连续开展的计划或服务主题，社工站在新年度的设计及服务中要有进一步的拓展和创新。第三，要注意打造领域的亮点服务，根据服务对象重点需求和服务资源优势，进一步聚焦突出重要主题，开展系列服务。

(2) 社工站要进一步做好建档评级和跟进服务的工作。第一，社工站对兜底对象要做到“一人一档”，可以按户进行归总，但不能以户代替对个人的建档；建档资料中要注意签名和标明评估日期。第二，社工对兜底对象的等级评估要与实际情

况相契合，例如对已经列入面临较大困境的兜底对象开展了个案工作，但社工仍然将其归为四级对象，存在评级与社工服务不对等的情况。第三，社工在通过电访、探访收集和掌握服务对象情况的基础上，要进一步根据建档材料做好需求分析，尤其是要加强对兜底对象切身问题的分析，提供有针对性的专业服务，及时地回应兜底对象需求或要解决的问题。

(3) 社工站要加强服务的执行力度，更好地呈现服务成效。首先，要进一步呈现总体服务的各项成效。社工站要按照协议要求，加强对总体服务各项指标的落实，如加大对志愿者的招募、培育和注册工作；要拓展社区慈善基金的募集渠道，提升服务资源的增量及其运用成效；对“下社区”服务的时数统计，要区分社工提供的专业服务与协助街道、居委的社区服务，以清楚地呈现这两类不同的“下社区”服务情况；要加强社工对实务的研究，在学术期刊上发表社工服务研究论文，促进社工站成果的凝练和提升，打造社工站的服务模式和服务品牌。其次，要呈现各个服务板块的成效，在服务目标、服务计划、服务指标、服务内容、服务成效之间形成“闭环”。建议社工站一是注意服务计划的实施步骤和策略的策划，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理，注意各项服务指标的分配对各项服务计划的有效回应；二是要对服务执行的具体情况和相关资料要完整呈现，对服务内容、服务效果要加以总结和评估，以更充分地体现服务成效；三是在服务成效的呈现方面，可以更加多元化，例如通过服务案例、前后对比、服务对象的现身说法等方式更好地显示成效。为此，社工站要加强对服务质量

的指导监控工作，督导要加强指导社工站各项服务的策划和执行过程的落实，促进团队成长和服务提升，提升社工服务专业水平。

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 10 名，完成电访 628 个，探访 422 个，分别完成协议指标量的 46.55%，49.07%；专业个案接案 19 个，完成 12 个，服务 94 节，分别完成协议指标量的 59.38%，54.55%，48.96%；完成专业小组 7 个，开展 35 节，服务 365 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，50.00%，65.18%；完成大型社区活动 14 个，服务 1941 人次，分别完成协议指标量的 107.69%，149.31%；完成中型社区活动 13 个，服务 784 人次，分别完成协议指标量的 61.90%，74.67%；完成小型社区活动 19 个，服务 497 人次，分别完成协议指标量的 59.38%，77.66%（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）核心项目本年度以“党群连心”为主题，开展党的二十大宣传、知识问答等大中型活动 5 个。社工站与社区党组织、辖区党组织新签共建协议 6 份，与各类共建组织沟通 5 次。

（2）上半年的社工站力量主要投入到防疫、链接资金和物资，以及防疫期间的发动居民支持等方面。上个评估年度开展的社区百处“微改造”计划在本年度的服务推动下，完成了最

后的验收工作。

需要关注的地方：

(1) 社工站的党支部仍未建成，需要重视并尽快成立。

(2) 建议社工站在疫情“乙类乙管”常态化防控阶段，重新规划核心项目的主题和工作重点，充分考虑如何配合街道文旅发展方向，辖区游客暴增等带来问题与需求，把党建引领进一步细化和深化。

4.重点项目：社区公共问题治理

值得肯定的地方：

(1) 领域以“消防安全”为主题，主题切合社区文旅发展和居民生活安全需要，并设计了“聚、议、汇、达”四个实施路径，体现了社工不同的介入点。服务设计完整合理，体现社工的专业思考和工作能力。

(2) 领域对社区消防设施设置及管理情况进行了仔细的排查工作，有细致的记录，反映出对社区消防设施管理的情况有所掌握。评估期内进行了3次宣传动员活动，11次沟通及讨论会议，汇聚了机构和居民三个合作方资源，开展了11个消防安全相关服务活动。服务设计的四个实施路径均有所推进。

(3) 领域动员了广泛的志愿者参与。围绕消防主题动员了各类组织参与，包括街道应急办、星巴克咖啡厅和保利物管公司等，引导了辖区工作的志愿者参与，与辖区居民一道组成“社区守护者联盟”，共同推进社区消防安全工作。

需要关注的地方：

建议领域加强对消防相关问题的诊断，结合社工的介入点，

进一步明确年度需要解决的问题，使工作目标更加清晰、准确。同时，需要进一步加强对志愿者队伍的动员、扩展和组织，使之稳定地发挥实质性的支持作用。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）本年度领域能够根据辖区实际情况结合过往服务经验，关注兜底长者的健康情况，计划从医疗、饮食、运动等方面进行介入，并且能够对兜底长者中患超过90%患有高血压病的情况进行了重点关注，工作方向较为恰当。

（2）领域积极搭建辖区资源网络，通过形式多样的社区服务筹集各类资源折合价值超过38000元，服务人次达222人次，全覆盖了42名兜底困境长者，大部分长者能够获得多次帮助，服务全覆盖工作做得较为扎实。

（3）领域能够为兜底长者提供24小时“红棉守护热线”服务，特别是疫情期间，社工积极为需要居家隔离的独居长者整合各类资源，危急情况下克服困难保障长者基本生活，值得肯定。

（4）领域能够克服各类困难推动服务开展，服务进度符合中期评估要求。

需要关注的地方：

（1）建议领域要注意收集兜底长者的健康情况，并加以分析利用。例如针对兜底长者中普遍患有高血压的情况，领域应收集38名患病长者的医疗机构诊断、治疗情况，根据病情轻重进行一定的分级，分析各级服务对象在知识、生活等方面存在

的问题，为下一步作针对性介入做好铺垫。

(2) 建议领域在服务设计上要关注服务成效。例如目前对兜底长者提供健康认识方面的服务设计较好，但对其行为的改变与疾病的改善情况关注不足，建议能够通过增强兜底长者病友之间的支持，鼓励其互相监督，从而帮助兜底长者在用药、饮食、运动等方面进行改善，切实将服务转变成服务对象身体情况的改善。又如，独居长者存在担忧问题，应将其担忧的内容逐步转变成为合理的关注重点，结合前期工作已经取得的成果，后期服务在原有的基础上继续解决部分存在问题，以体现更为具体的服务成效。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域通过资源链接，采用了多样化的服务形式，如社区义诊、健康普及、情绪舒缓、政策推广等，为兜底困难家庭及时提供了支援服务。同时，领域为困难群体实现了100%建档，采用分级分类的服务跟进，并做好了服务档案的更新工作。

(2) 领域本年度对幼儿的自我保护进行了全方位的普及，有效提升了幼儿的自我保护意识及能力，也获得了服务购买方和合作方的肯定。

(3) 领域的服务步骤完整，服务文书管理规范。在疫情及防控任务的影响下，领域服务指标基本能够按照协议进度完成。

需要关注的地方：

(1) 领域需要进一步完善需求评估，加强服务依据的呈现。建议加强对过往服务情况的检视，整理探访、电访的档案信息，

结合访谈和社区走访观察等多种手法，更好地分析领域存在的服务方向及服务重点。

(2) 目前领域的服务规划较为简略，建议进一步细化服务内容及名称，以加强服务规划对服务的指引作用，便于服务执行及成效总结。同时，在服务规划中可进一步思考服务计划的延展性，提升打造服务平台的意识，如在幼儿自我保护能力服务计划中，要关注并促进家长及园方等主体参与。

(3) 领域督导的意见比较详实、针对性较强，但领域社工对督导意见的落实还有所欠缺。希望社工加强对督导意见的服务跟进，提升个案回访的及时性。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域能够整合街道职能部门链接的广州市文化馆非遗课程资源，所开展的非遗文化体验活动的成效较显著。即便因疫情影响，该服务由线下体验转为线上展览，依然受到青少年及家长们的广泛好评。

(2) 领域的服务应变能力较强。去年下半年受疫情影响，学校线下教学改为网课，面对青少年群体因上网课产生的各种不适，领域联合大学生志愿者及时推出了线上陪伴辅导、线上种植小组等多项线上服务，为青少年群体的成长保驾护航。

(3) 在新冠疫情及防控任务的影响下，领域服务的开展依然能不断扩大服务知晓度，并得到了青少年服务群体和家长们的肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域进一步关注需求评估的有效性，加强需求内容的全面性，整合及呈现多个来源信息，并检视过往服务资料的信息。

(2) 目前领域的服务规划较为简略，建议进一步细化服务内容及名称，以增加在服务中的指引作用，便于服务执行及服务成效的对照及总结。

(3) 领域要跟进落实督导的意见和建议，进一步提升服务专业能力，如可关注小组里各节服务目标设定的可行及有效性；加强小组服务目标拟定的专业性及过程中分享环节的设计，从而拓展服务的深度，突显服务的专业性。

8.特色项目：沙面旅游初体验——文明出行树新风

值得肯定的地方：

(1) 特色项目能够积极回应街道中心工作，以协助推动沙面街4A景区打造为重点，针对居民反馈的情况来设计相关服务。领域重视打造景区对居民带来的影响，通过多种方式收集居民反馈意见，了解到景区吸引而来的游客对居民生活带来的影响，服务切入角度较为准确，符合客观实际情况。

(2) 领域能够积极带动志愿者的参与，一方面能够针对疑难问题进行克难攻坚，例如针对卫生死角定期组织志愿者进行维护；另一方面积极做好宣传、劝导工作，组织、培养志愿者进行文明旅游引导工作，并获得广州市志愿者协会颁发的“2022年度寻找广州社区志愿服务榜样”称号。

(3) 领域社工尝试通过线上与线下的渠道，开展形式多样的文明劝导活动。例如线上活动重视了拓宽宣传面，引入“朋

友圈集赞打卡”的方式，让参与者周边人了解倡导内容；又如在线下活动中，通过“沙面地图”等文创产品方便游客游览，也在“地图”中加入了文明旅游的倡导，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域针对现有的调研进行一定的补充，从而使其更能反映实际情况。社工应运用“人在情境中”的理念，完成补充调研分析。目前领域能够收集居民所反映的相关问题，但对于问题的深入了解，需要从问题产生原因中进行发掘，从人的心理状态、环境设备情况、具体场景等方式进行分析，从而更为准确地把握相关问题的成因，为后期服务设计提供参考。

(2) 在服务设计中，建议领域要注重根据实际情况设计合适的策略。目前由于调研分析存在一定的片面性，导致服务以“居民”与“游客”两个身份开展相关服务，这导致服务设计中存在两个群体之间的联系不强，多以劝导为主的问题。建议可以通过更多途径进行介入，一方面可以从基础设施、指引等环境方面入手，提升游客使用的便利程度，减少不良行为的出现；另一方面可以从增加双方互动着手，例如“广场舞扰民”问题重复出现，应从促进关系建立等专业工作方向进行设计。

(三) 服务对象评价

经对沙面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) 受访对象表示，社工工作主动、积极认真，对待服务对象热情有礼、耐心负责。在疫情期间经常主动关心、慰问兜底困难群体，及时了解他们的困难和需求，给予生活、心理等方面的支持和帮助。某受访对象表示，自己曾参与“有机菜园回馈”志愿活动，社工组织志愿者亲手栽种、照料生菜和韭菜等作物，待作物成熟后无偿赠与给有需要的兜底服务群体，参与过程既有意义，又能帮到别人，自己在志愿服务的过程中也得到了很好的体验和成长。受访对象对社工的工作表示肯定。

(2) 受访居委会反馈，与社工站合作和沟通的过程比较顺畅，社工站工作人员工作勤恳认真，在疫情防控期间，能与居委会形成较好的工作合力，提供了较大的人力支持。尤其是在节假日、过年期间，也能保持“红棉守护热线”24小时畅通，为居民群众提供不间断的服务。社工对辖内兜底对象情况比较了解，个案跟进也有较好的效果，群众的满意度也较高，值得肯定。

(3) 受访合作方表示，社工举办的活动安排合理，计划详尽，考虑周到，经常是带着问题和合作方去沟通，并提出合理的解决建议，能有效降低沟通成本，消除合作方的疑惑。活动效果较好，反响较高，能有效提升了居民群众的环保意识，符合合作方的期望。个别活动还荣获了区级平台的宣传报道，带来的宣传效应也较好。

需要关注的地方：

(1) 受访的服务对象表示，社工站提供的活动比较有趣和吸引，但由于场地限制，活动名额较少，较难满足居民的参与

需求，期望社工站能挖掘更多的活动场地，让更多的人参与活动。

(2) 受访合作方表示，沙面是一个旅游景区，有较多的游客，人流量也大，期望社工站未来的活动可以此作为考虑，设计合适的活动，辐射更多的群体，进一步扩大服务的覆盖面。另外，沙面有较多的政府资源和特色商户，建议社工可以联合沙面社区、街道等政府力量和社会资源，为居民群众提供更丰富、多层次的服务。

(3) 受访居委表示，本年度上半年，双方的工作重心围绕疫情防控工作，所提供的服务形式和种类比较有限，期望下半年在条件允许的情况下，能与社工站有更紧密的合作，举办更多社区活动或面向老年群体的公益讲座。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.80 分

(二) 监督方评估 得分：9.05 分

(三) 第三方评估 得分：60.02 分

以上三项总得分：88.87 分 等级：良好

七、结语

广州市沙面街社工服务站在荔湾区民政局、沙面街人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工团队扎根社工站踏入第 10 年。社工工作态度积极肯干，踏实认真，机构对社工站支持力度大。团队稳定，本土化程度较高，对社区情况熟悉，与街道各方关系顺畅。社工站对辖区兜底性人群底

数清晰，实现建档全覆盖；注重通过社区培育推进社工服务，能够按照“一队伍一档案”对志愿者进行管理。积极宣传服务，获得服务对象、购买方、合作方的好评。社工站在全力支援社区疫情防控的同时，专业服务指标能够按进度完成，并努力参与街道中心工作，优化旅游环境。

下阶段，希望社工站进一步提升服务设计水平，注意打造领域的亮点服务，根据服务对象重点需求和服务资源优势，突出重要主题开展系列服务。社工站要加强服务的执行力度，更好地呈现服务成效，要加强对服务质量的指导监控工作，加强各项服务的策划和执行过程的落实，促进团队成长和服务提升，提升社工服务专业水平。

附件：

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

