

# 苏州社会工作发展报告

## (2017)

苏州市民政局

二〇一八年一月



# 目 录

2017年苏州社会工作发展概况	1
<b>政策推动篇</b>	
2017年中央、省、市及各市（区）出台相关政策一览	5
苏州市社会工作督导管理办法（试行）	6
张家港市委办、政府办关于进一步支持发展民办社会工作服务机构的意见	13
太仓市社会工作领军人才、重点人才管理办法（试行）	17
全市社区服务社会化项目覆盖情况一览表	19
各地推进社区服务社会化工作信息一组	23
<b>队伍建设篇</b>	
全市历年持证社工人数、等级、行业分布统计图表	27
2017年全市社会工作者培训、培养活动一览表	30
各地社工人才培养工作信息一组	32
2017年全市主要宣传交流活动一览表	35
各地宣传交流活动信息一组	37
<b>机构发展篇</b>	
各市、区社工机构数量统计	41
全市社工机构名录	42
2017年全市党委、政府购买社会组织服务情况不完全统计	46
各地信息一组	48

## 实务探索篇

外来务工子女学校社会工作服务的方法论研究 .....	51
立体化驻校社工服务模式 .....	57
外来务工人员集宿区服务探索 .....	60
院舍卧床老人的“枕边关怀” .....	63
推动社会工作与司法系统的有效衔接 .....	67

## 调研思考篇

“社会工作+”：苏州城乡社区治理“新引擎” .....	73
社会工作专业队伍和机构建设的现状与对策 .....	78
苏州市民办社工机构调查报告 .....	85
苏州市民办社工机构从业人员调查报告 .....	98
苏州市社区服务需求调查报告 .....	108

## 附录

2017年苏州社会工作大事记 .....	115
荣誉榜 .....	118

## 2017年苏州社会工作发展概况

2017年，我市社会工作人才队伍建设围绕创新社会治理，以市委、市政府推动社区服务供给侧改革为契机，完善政策机制，加快人才培养，全市社工人才及相关服务体系建设取得了新的进展。

1、人才发展机制不断优化。市民政局出台《苏州市社会工作督导管理办法（试行）》，明确社工督导的选拔、培养、使用、管理和规范。张家港市印发《关于进一步支持发展民办社会工作服务机构的意见》，常熟市出台《关于评选2017年高层次社会工作专业人才的通知》，太仓市制订《社会工作领军人才、重点人才管理办法（试行）》，社工发展政策环境不断优化。

2、人才队伍规模持续攀升。第10次全国社会工作者职业水平考试全市报考人数超过7200人，再创历史新高，其中1153人考试合格，合格率在全省名列前茅。取得全国社会工作者职业资格人数累计达10825人，其中社会工作者2510人，助理社会工作者8315人，继续保持全省地级市第一。

3、购买服务机制更加成熟。市两办出台《关于扩大市级社区服务社会化试点方案》，在首批试点有序推进的基础上，新增姑苏区、园区、新区共9个街镇，投入福彩公益金各100万元，开展新一轮扩大试点，继续向专业社工机构购买综合性社区服务。截至目前，全市所有县市区均开展此项试点，试点项目已覆盖80余个街镇（管理区）近300个社区（村），投入经费超过9000万元，750余名专业社工服务在基层一线。

4、人才承载平台迅猛发展。在各级政府购买服务中，专业社工服务的专业性、规范性日益得到认可，并获得各地的普遍政策倾斜。社工机构作为吸纳社工人才，促进其成长、历练、作用发挥的重要载体迎来实质性利好。全市社工机构已近百家，其中获得3A以上评估等级的达50%，全职员工总人数超过1500人，其中50%

为专业社工，2017年共承接670余个服务项目，各类收入总计达1.3亿元，并吸引上海映绿、广州大同、深圳东西方等国内知名机构服务苏州。年度全省社会工作优秀项目和案例评选中，我市6个项目、8个案例入选，其中1个项目、2个案例被评为一等奖，获奖总数列全省第一；2人入选第三批江苏省社会工作领军人才，总数达6名。

5、人才培养体系日益精细。启动第二期市级“社工督导人才培养计划”，选拔27名学员，聘请4名来自台湾、香港、深圳等地的资深专家组成督导团队，按照国际惯例和专业标准继续开展高端社工人才培养。年内共组织专题培训9期，开展个别和小组形式的实务督导450人次，现场督导时间超过900小时，并组织全体培养对象赴广州、佛山跟班实训7天。吴江区首次尝试本地的督导人才培养工作。此外全市共开展各类社工培训303班次，培训超2.38万人次。9月10日，14名学员通过考核，成为首届“本土社工讲师”，今后将在实务教学中发挥骨干作用。

6、人才支持氛围日趋浓厚。围绕支持社工人才发展，政、社、校、企合作更加深入，社会资源不断融合。由3家企业出资共30万元，成立全省首个“社工关爱基金”，专项用于优秀社工奖励、困难社工救助。市社工协会实施“三实联盟”计划，组织7场赴省内城市及上海、安徽、湖北等地高校的交流推介招聘活动，宣传苏州社工发展，为本市社工机构招才引智，并推动实务研究、教学领域的校社合作。同时，我市优质机构也积极输出经验，4家机构参与民政部“牵手计划”，分别与安徽、河南的4家机构结对，将在接下来的3年中持续开展业务交流与合作，助力当地脱贫攻坚。

2017年，全市社工人才队伍建设取得了较显著的进展，但专业化水平不高、流失流动率过高、机构管理能力薄弱、购买服务长效机制缺失、行业发展资源短缺等问题更为凸显。社工行业在公共服务中的职责角色尚不清晰，行业自身发展与政府购买服务快速推进不相适应，仍需着力破解。



**政策推动篇**





## 2017年中央、省、市及各市（区）出台相关政策一览

序号	发文单位	文号	文件名
1	中共中央、国务院	中发（2017）13号	关于加强和完善城乡社区治理的意见
2	江苏省委、省政府	苏发（2017）24号	关于加强城市社区治理与服务的意见
3	苏州市政府办	苏府办（2017）128号	关于扩大市级社区服务社会化试点方案
4	苏州市民政局	苏政民社（2017）3号	苏州市社会工作督导管理办法（试行）
5	张家港市委办、政府办	张委办（2017）64号	关于进一步支持发展民办社会工作服务机构的意见
6	常熟市民政局、常熟市人才办	常政民（2017）98号	关于评选2017年高层次社会工作专业人才的通知
7	太仓市民政局	太政民（2017）85号	太仓市社会工作领军人才、重点人才管理办法（试行）

## 苏州市社会工作督导管理办法（试行）

苏政民社（2017）3号

### 一、总则

为进一步加强全市社会工作人才队伍建设，促进社会工作职业化、专业化、本土化发展，根据中组部《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》（中组发〔2011〕25号）、《关于加强全市社会工作专业人才队伍建设的意见》（苏办发〔2013〕100号）等文件要求，结合苏州实际，制定本办法。

本办法所称社会工作督导，是指具有专业社会工作知识与技能，接受过督导专业训练并具备相应的资格，能够为社会工作服务机构、专业社工在行政、教育、支持等方面提供定期、持续的专业服务，以确保服务质量的专业人员；苏州市社会工作督导分为见习督导、初级督导、中级督导、高级督导等，其服务包括技能训练、专业培训、实务指导、服务质量监督等。

### 二、督导职责

#### （一）职责分类

1. 行政功能。提高被督导者的工作质量和效率，确保实务工作符合所在机构的制度规定和机构使命，促进工作团队稳定且富有效率。

2. 教育功能。提供被督导者学习和专业反思的机会，协助被督导者更好地在实务工作中运用所学知识，提高或发展其工作所需的技术和能力，以及正确的工作态度。

3. 支持功能。给予被督导者情绪支持，舒缓其工作压力，构建和谐的工作环境。

#### （二）主要工作

1. 完成或指导被督导者拟定服务方案和计划；
2. 合理安排被督导者的工作量；

3. 与被督导者探讨服务介入技巧、方法等，提供专业意见；
4. 检查被督导者的实务工作记录，确保服务质量；
5. 协调有关业务工作、促进资源链接；
6. 对被督导者的服务成效及效率进行评估；
7. 监督被督导者坚持正确的职业操守；
8. 采集被督导者反映的意见；
9. 帮助被督导者做好职业发展规划；
10. 对被督导者给予必要的支持，避免个人情绪等影响服务工作。

### 三、学员选拔

（一）方案拟定。苏州市民政局或其授权单位根据行业发展需要，定期拟定苏州市社会工作督导人才培养方案和计划，并组织实施。

（二）学员选荐。选荐分为推荐和自荐两种方式。推荐以市（区）、部门、机构为单位，推荐名额按当期培养计划实施方案确定。符合条件未被单位推荐的社工可向培养计划组织实施单位自荐，但仍需单位同意报考。

（三）资格审核。苏州市民政局或其授权单位对推荐单位和自荐人提交信息资料的真实性进行审核。

（四）考试测评。通过资格审查的人员由苏州市民政局或其授权单位组织笔试和面试。总成绩按照笔试、面试得分各占 40%、60%的权重加成。

（五）结果公示。根据参选人员总成绩，结合每期培养人选数量确定培养对象名单，并向社会公示。

### 四、培养与考核

聘请境内外资深社工组成专家团队，对入选学员进行社会工作督导人才专项培养与训练。

#### （一）培养形式

1. 实务督导。聘请境内外资深社工对学员进行面对面的实务督导，督导形式分为小组督导和个别督导，全年督导时间不少于 30 小时。督导内容包括帮助学员解决开展专业社会服务时在行政管理、技术方法、服务方式等方面的难点、问题等。

2. 专题培训。对学员开展社会工作督导服务所必须的知识、理论、方法等进行在职或脱产培训，强化理论基础。

### （二）培养阶段

1. 基础知识强化阶段。开展专业基础知识集中培训，系统讲授社会工作基础理论，强化职业伦理，提高学员专业理论水平。

2. 实务能力提高阶段。强化学员开展专业社工服务的各项实务能力。

3. 职业发展阶段。在专家团队的指导下，学员结合自身实际开展岗位实训，为有需求的社区、社会组织、服务项目提供督导服务。

### （三）结业考核

通过笔试、答辩、现场模拟、综合评价等形式，对学员在职业伦理、理论知识、方法技巧等方面的掌握情况进行测评。考核通过的评为见习督导；考核未通过的可在1年内申请见习督导资格认定，成绩合格的评为见习督导。

## 五、资格认定

### （一）认定条件

#### 1. 基本条件

（1）遵守中华人民共和国各项法律、法规，无违法、犯罪行为和不良职业记录，遵守《苏州市社会工作者守则（试行）》；

（2）热爱社会工作，认同社工专业价值观，恪守职业伦理规范；

（3）在苏州大市范围内的社会组织、城乡社区、机关事业单位等从事社会工作服务或教学的专业社工和教师。

#### 2. 专业条件

##### （1）见习督导

1) 社会工作及相关专业大专以上学历；

2) 具有国家助理社会工作者职业水平证书或高校社会工作专业讲师以上职称；

3) 具有3年以上社会工作一线实务经验；

4) 申请认定前3年内接受过有关社会工作督导的专业课程培训，培训时间不少于60学时，且接受面对面督导时间不少于40小时；

5) 参加由苏州市民政局或其授权单位组织的督导能力测评成绩合格, 或市级督导培养计划结业考核成绩合格。

#### (2) 初级督导

1) 具有国家社会工作者职业水平证书或高校社会工作专业副教授以上职称;

2) 取得见习督导资格后, 在本市从事督导服务满 1 年且督导时间累积不少于 100 小时 (其中个别督导不少于 50%);

3) 申请认定前 2 年内参加社会工作督导继续教育或接受面对面督导时间不少于 40 小时;

4) 督导登记记录满 1 年, 且申请前 1 年考核等次合格以上;

5) 参加由苏州市民政局或其授权单位组织的督导评定考试成绩合格。

#### (3) 中级督导

1) 具有国家社会工作者职业水平证书或高校社会工作专业副教授以上职称;

2) 取得初级督导资格后, 在本市从事督导服务满 3 年且累积督导时间不少于 500 小时 (其中个别督导不少于 50%);

3) 申请认定前 3 年内参加社会工作督导继续教育和接受面对面督导累积时间不少于 60 小时;

4) 督导登记记录满 4 年, 且申请前 3 年考核等次均为合格以上;

5) 参加由苏州市民政局或其授权单位组织的督导评定考试成绩合格。

#### (4) 高级督导

1) 具有国家社会工作者职业水平证书或高校社会工作专业教授以上职称;

2) 取得中级督导资格后, 在本市从事督导服务满 5 年且督导时间不少于 1200 小时 (其中个别督导不少于 50%);

3) 申请认定前 5 年内参加社会工作督导继续教育、提供社会工作专业授课、接受面对面督导累积时间不少于 150 小时;

4) 督导登记记录满 9 年, 且申请前 5 年考核等次均为合格以上;

5) 参加由苏州市民政局或其授权单位组织的督导评定考试成绩合格。

(二) 所需材料。认定所需社会工作从业证明材料包括: 教育经历、从业资历 (申请见习督导以上资格还需提供督导服务记录)、专业水平、行业操守、职

业进修记录或证明等材料。境内申请人还须提供劳动合同、事业单位聘用合同、社会保险缴费记录等。

取得境内其他城市督导资格的申请人，还须提供相应的有效资格证书或证明。

高校老师需提供申请前3年内所授课程明细、提供社会工作督导或专业服务领域实务指导的工作记录等。

境外申请人须提供境内服务机构用工协议、境外社会工作行业组织的注册证明或专业资格证明，有效社会工作服务经历证明等。

（三）认定办法。认定以申请人提交的证明材料为主要依据。根据具体情况分为资格认定和比照认定。

1. 资格认定：未取得任何社会工作督导资格的境内申请人，需依照本办法规定，经单位推荐或个人自荐的方式提交申报资料，经苏州市民政局或其授权单位审核并通过能力测评后予以认定登记；

2. 比照认定。已取得境内地级市以上社会工作督导资格的申请人，由苏州市民政局或其授权单位根据申报材料审核比照后认定相应等级并予以登记；申请中级督导资格及以上的境外申请人还须具有10年以上社会工作专业领域服务经验及500小时以上境内社会工作督导服务经验。

高校教师、获得省级以上社会工作领军人才称号的社会工作者，符合以下条件的，可申请比照认定初级督导以下的等级：

（1）见习督导。讲师以上职称，具有社会工作或社会学硕士以上学位，在校从事社会工作专业核心课程教学和研究工作，申请前5年内接受过社会工作督导专业培训或进修不少于20学时，有2年以上专业社会工作服务项目督导或5年以上社会工作专业服务领域的实务指导工作经验；

获得省级以上社会工作领军人才称号，除须满足全部基本条件外，还须具有国家助理社会工作者以上职业水平证书，2年以上专业社会工作服务项目督导或5年以上社会工作专业服务领域的实务指导工作经验，申请认定前3年内接受过有关社会工作督导的专业课程培训，培训时间不少于60学时，且接受面对面督导时间不少于40小时。

（2）初级督导。讲师以上职称，具有社会工作或社会学硕士以上学位，和国

家社会工作者职业水平证书，在校从事社会工作专业核心课程教学和研究工作，申请前5年内接受过社会工作督导专业培训或进修不少于20学时，有3年以上专业社会工作服务项目督导或6年以上社会工作专业服务领域的实务指导工作经验；

获得省级以上社会工作领军人才称号，除须满足全部基本条件外，还须具有3年以上专业社会工作服务项目督导或7年以上社会工作专业服务领域的实务指导工作经验，有国家社会工作者以上职业水平证书，申请认定前1年内在本市提供督导服务时间不少于100小时（其中个别督导不少于50%），申请认定前2年内参加社会工作督导继续教育或接受面对面督导时间不少于40小时。

申请人在本办法施行期内，只能申请一次比照认定。

高级督导原则上不进行比照认定。具有社会工作硕士以上学位，15年以上社会工作专业领域服务经验、10年以上社会工作督导服务经验的境外申请人，经苏州市民政局审核后可比照认定。

（四）认定流程。苏州市民政局每年定期发布认定通知，符合条件的申请人可在规定的时间内提出申请并递交所需材料，苏州市民政局或其授权单位对申请人进行资格审核，并组织考核、认定工作，通过认定的发给相应的社会工作督导资格证书并登记。

## 六、管理使用

1. 督导聘用。社会工作督导应首先服务于所属单位，有余力的可接受其他单位聘请，接受外聘情况应征得所属单位同意并向苏州市民政局或其委托管理单位备案。开展督导服务的工作时间和方式由各用人单位根据实际需要统筹安排，保证督导有足够的时间和空间发挥督导功能，积累专业经验。

2. 聘用范围。全市民政系统开展的各类社会工作中对社会工作督导配备有要求的，应优先聘用经认定的社会工作督导。从2019年起，未经苏州市或区（市）民政部门认定为具备社会工作督导资格的人员，不得在苏州市各级民政部门的政府购买服务项目中以社会工作督导身份开展工作并获取报酬。各区（市）民政局负责制定本辖区社会工作督导人员聘用规定。

3. 定期登记。经认定的督导须向苏州市民政局或其委托管理单位每年登记一

次，并按规定及时提交督导服务记录等资料。登记办法另行制定。

4. 督导考核。各聘用单位应根据自身实际制定督导考核标准，定期对督导的工作情况进行考核，并将考核结果报送苏州市民政局或其委托管理单位。

5. 建立人才库。苏州市民政局负责建立全市社会工作督导人才库，取得社会工作督导资格的人员纳入人才库管理，并对社会工作督导的学习情况、督导服务情况进行管理与跟踪。人才库可供政府相关部门、社会服务机构等进行有关信息的查询与核实。

### 七、奖惩措施

1. 进入人才库且工作敬业、绩效突出的社会工作督导在各类相关评选表彰活动中优先推荐。

2. 对有突出贡献的社会工作督导，民政部门或社会工作行业组织适时给予表彰奖励。

3. 认定的督导如有违反国家法律法规、《苏州市社会工作者守则》及本办法规定情形，或有其它危害社会行为，造成严重后果的，取消其社会工作督导资格。

### 八、附则

1. 本办法中的督导时间均指面对面现场督导服务时长。

2. 本办法由苏州市民政局制定并负责解释。

3. 本办法自公布之日起施行，各市（区）可参照执行。



## 张家港市委办、政府办 关于进一步支持发展民办社会工作服务机构的意见

张委办〔2017〕64号

为贯彻落实中共中央国务院《关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、中组部等19个部委和群团组织《社会工作专业队伍建设中长期规划（2011~2020年）》、《关于进一步加快推进民办社会工作服务机构发展的意见》（民发〔2014〕80号）、江苏省委组织部等18个部门《关于加强社会工作专业队伍建设的实施意见》（苏组通〔2015〕92号）、苏州市委市政府《关于加快推进城乡社区治理现代化的意见》（苏委发〔2016〕20号）等有关要求，进一步优化我市民办社会工作服务机构发展，发挥社会工作专业人才在创新社会治理和服务中的重要作用，推进“三社联动”和社区服务社会化，现就进一步支持发展我市民办社会工作服务机构提出如下意见：

### 一、扶持条件

本意见所称民办社会工作服务机构（以下简称“民办社工机构”），是指经本市民政局批准成立，以社会工作专业人才为主体，坚持“助人自助”宗旨，遵循社会工作专业伦理规范，综合运用社会工作专业知识、方法和技能，开展困难救助、矛盾调处、权益维护、心理疏导、行为矫治、关系调适、资源链接以及社会工作评估、培训、调研等直接或间接服务工作的社会服务机构。符合以下条件的民办社工机构可享受本意见明确的相关扶持政策：

1. 在本市民政局登记成立；
2. 章程中明确社会工作服务宗旨、业务范围和服务方式，其发起人中至少有一人取得社会工作者职业水平证书或至少有两人取得助理社会工作者职业水平证书，热爱社会工作，具有强烈的社会责任感和敬业精神；

3. 有全职工作人员，且其中至少有三分之一以上通过全国社会工作者职业水平考试并在民政部门登记，或具有社会工作或相近专业大专及以上学历；

4. 名称符合民政部关于社会服务机构登记管理方面的文件要求，包括：地域名、字号、业务领域、组织形式等；

5. 持续开展各类社会工作专业服务，积极参加各级政府采购、“公益（微）创投”等社会工作项目服务申报；

6. 遵守国家相关法律法规，依法依规开展专业服务，按时按要求参加年度检查并年检合格（当年新成立的机构除外），没有违法、违纪等不良记录，没有受到过登记管理机关或其他政府部门行政处罚。

## 二、扶持重点

重点扶持为老年人、残疾人、青少年、新市民、困难群体、特殊群体和受灾群众等重点服务对象提供服务，在优抚安置、减灾救灾、社会救助、婚姻家庭、社会福利、公益慈善、社区服务、社区矫正、禁毒、学校、医务和企业社会工作等领域开展专业社工服务，以及从事社区治理、居民自治方面的支持性、服务性、公益性、互助性民办社工机构。

## 三、成立扶持措施

（一）提供场地支持。萌芽期或初创期的民办社工机构可按服务地域、服务对象向市公益组织培育中心或镇级社会组织服务中心申请入驻培育。鼓励各镇（区）采取政府租赁、腾退自有物业、资源共享等方式为民办社工机构无偿提供部分公共服务用房，鼓励有条件的、需要民办社工机构入驻服务的社区（村）或单位无偿或低价提供办公用房。

（二）简化登记程序。对于民办社工机构，市民政局可直接担任其业务主管单位，并为申请新成立的民办社工机构提供注册指导和全程登记服务，在材料齐全且符合规定的情况下，开辟绿色通道，提升审批效能。

（三）提供相关补贴。对萌芽期或初创期的民办社工机构给予小额补贴，入驻市公益组织培育中心的，给予每月不高于0.1万元、最长不超过2年的小额补贴；入驻镇级社会组织服务中心的，其小额补贴由各镇（区）参照市公益组织培育中心小额补贴标准结合实际情况确定发放。对登记成立运作一年以上的民办社

工机构，经市民政局审核通过，给予一次性不高于开办资金额且不超过5万元的开办经费补贴，用于开办过程中必要的办公设备、日常运行及人才培养等基本经费支出。

#### 四、发展扶持措施

（一）加强机构能力建设。以“八位一体、八个平台”社会组织服务支持系统为载体，为民办社工机构在发展资源、培育扶持、能力建设、绩效评估、人才储备、服务介入、政策研究、合作互联等方面提供综合性、系统化支持，提升机构品牌建设能力。每年组织民办社工机构的行政管理人员、优秀社工、财务人员等开展专题培训，提高民办社工机构在机构运作发展、项目管理实施、战略规划等方面的能力。鼓励支持民办社工机构持证社工参加由市民政局指定的各类专业进修、短训、函授等继续教育培训。

（二）加大购买服务力度。各有关部门要将购买民办社工机构服务经费纳入年度预算，通过公益创投、政府采购、定向委托等方式向民办社工机构购买服务，逐步拓宽社工项目的资金来源，增加社工项目的购买数量，拓展社会工作服务的领域和范围。借助社会力量，发挥市社区发展基金会功能，对社工项目进行资金扶持。

（三）强化兜底保障措施。加强对本土社工督导的培养、使用和管理，为民办社工机构社工队伍建设、提高服务质量提供支持。每年为全市在民办社工机构工作的持证社工购买人身意外保险，分担社工机构风险，资金从原渠道列支。

（四）优化社工激励机制。每年开展民办社工机构优秀社工、项目宣传推广活动，并对获得本市、苏州市、江苏省、国家级专业社会工作荣誉的民办社工机构，分别给予0.5万元、2万元、3万元、5万元补贴；对获得江苏省、国家级社会工作领军人才的社工个人，分别给予1万元、2万元的一次性补贴（同时获选江苏省、国家级社会工作个人同类荣誉的，按最高级别的荣誉发放）。

#### 五、加强组织领导

（一）规范机构运行。各民办社工机构必须按规定在业务范围内开展活动，按要求定期参加年检，接受市民政局和相关职能部门的指导和监督，不断提高民办社工机构专业化、规范化、科学化建设的能力。建立民办社工机构负责人任职、

约谈、投诉举报等制度，严格执行国家有关财务会计制度和票据管理使用制度，落实法定代表人离任审计制度。加强对民办社工机构负责人、资金、活动、信息公开、章程履行等情况的监督，建立民办社工机构“异常名录”和“黑名单”，加强与有关部门的协调联动，将民办社工机构的实际表现情况与其享受税收优惠、承接政府转移职能和购买服务等挂钩。

（二）加强行业自律。充分发挥市镇两级社工协会服务功能，为民办社工机构提供项目推介、信息发布、政策咨询、权益维护、能力提升、研讨交流等服务，促进民办社工机构专业伦理规范，保证服务质量，加强民办社工机构之间、民办社工机构与政府部门和各有关方面的有效沟通。积极引导民办社工机构开展具有行业特点的自律与诚信建设活动，树立和维护民办社工机构的整体公益形象，推动其规范、健康成长。

（三）完善评估机制。民办社工机构要积极参与社会组织等级评估，评估结果作为政府购买服务的重要依据，促进民办社工机构健康发展和良性竞争。建立民办社工机构第三方监督评估机制，民办社工机构要主动接受购买主体的监督、检查，配合第三方开展评估和审计工作，确保项目顺利推进，并在项目服务中不断提升项目运作能力和专业化服务水平。鼓励社会资金投向服务优、实力强、口碑好的民办社工机构。

（四）推行信息公开。将民办社工机构管理纳入全市社会组织信息管理系统统一管理，建立健全网上信息管理制度，督促民办社工机构真实、准确、完整、及时地在网上登记相关信息；每年向社会公布一批具备承接政府转移职能和购买服务资质的民办社工机构名单；鼓励民办社工机构主动将内部治理、财务收支、资源使用、服务内容、奖惩等情况信息向社会公开，接受社会监督，提升民办社工机构公信力。

## 太仓市社会工作领军人才、重点人才管理办法（试行）

太政民（2017）85号

为加强社会工作领军人才、重点人才管理与服务，发挥人才在社会工作领域的示范引领作用，根据《太仓市社会工作专业人才计划实施细则（试行）》相关要求，特制订太仓市社会工作领军人才、重点人才管理办法，具体内容包括：

### 一、适用范围

本办法适用于获评太仓市社会工作领军人才、重点人才称号的社会工作人才。

### 二、具体要求

太仓市社会工作领军人才、重点人才必须履行以下职责与义务：

（一）在太仓区域内长期开展社会工作服务。如为机构负责人，原则上每年在太仓工作时间不少于半年；如为机构工作专职人员，原则上不得在太仓以外地区工作。

（二）系统学习并掌握社会工作理论和实务技能，了解和掌握社会工作国内外发展动态，不断提升社会工作专业知识水平，在我市社会工作领域发挥表率 and 引领作用，做社会工作创新发展的先行者。

（三）根据社会工作发展目标和要求，结合本地实际，明确本人在社会工作方面的发展目标和五年规划，带领本单位社会工作人才共同提高社会工作业务水平。

（四）社会工作领军人才、重点人才在任期内，要配合社会工作主管部门搭建研修平台，参与多种形式的社会工作交流、研讨活动，开发、研究本地社会工作品牌，发挥好指导与引领作用。

（五）领军人才每年至少在省级及以上社会工作专业期刊上发表论文一篇，重点人才每年至少完成一篇社会工作案例、项目或论文。每年考核前需向社会工作主管部门提交案例、项目或论文相关资料。

### 三、管理要求

（一）管理考核坚持公平、公开、公正、透明的原则，坚持实事求是，不搞终身制。

（二）实行目标管理，获评人才签订任务合同书，明确领军人才、重点人才在任期内应完成的目标、任务。

（三）实行动态管理、跟踪考核。考核采取年中进展督查、年末成果评估相结合的形式，重点考核领军人才、重点人才每年工作规划及目标的完成情况。

（四）社会工作领军人才、重点人才所在单位应对人才每年开展的社工项目、科研成果、论文、著作、合同中规划的完成情况进行汇总，提交评选方归档。

（五）实行考核退出机制。当年考核等次未达合格的，暂时保留太仓市社会工作领军人才、重点人才称号一年；如第二年考核仍未达合格等次，即取消其太仓市社会工作领军人才、重点人才称号。

（六）社会工作领军人才、重点人才在任期内有违法违纪行为、出现重大责任事故或政治、经济上犯有严重错误，受到严重党纪政纪处理，被追究刑事责任的，报市人才办同意后，将取消其称号和待遇，并退交当年所得相关补贴。同时，在项目申报过程中相关责任主体有弄虚作假、冒名顶替等不良信用行为的，一经查实，将取消申报资格或获评资格，并记入信用档案，作相应处理。

### 四、附则

（一）人才的管理考核由太仓市社会工作人才队伍建设办公室、市民政局具体负责实施。

（二）本办法自发文之日起实行。

## 【社区服务社会化项目推进情况】

全市社区服务社会化项目覆盖情况一览表

序号	实施单位	承接机构	落地街道/社区
1	市本级	苏州工业园区行知社工发展中心	吴中区长桥街道
2		太仓市瑞恩社会工作发展研究中心	相城区北桥街道
3		苏州市清流社工服务中心	姑苏区娄门街道、工业园区湖西社工委
4		姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社	姑苏区双塔街道、姑苏区白洋湾街道
5		苏州市汀斯社工师事务所	姑苏区石路街道、高新区东渚镇
6		苏州工业园区中新社工事务所	工业园区东沙湖社工委
7		苏州众合社会工作事务所	高新区狮山街道、工业园区湖东社工委
8		苏州幸福基业社会公益发展中心	高新区枫桥街道、姑苏区苏锦街道
9		苏州市久久社工服务中心	高新区通安镇、高新区浒墅关镇
10		姑苏区乐助社工事务所	姑苏区虎丘街道
11		张家港市惠邻社会工作服务中心	工业园区胜浦街道
12		深圳市东西方社工服务社	高新区浒墅关开发区
13	张家港市	张家港市睿彩社会工作服务社	杨舍镇：暨阳湖社区
14		张家港致远社会工作事务所	杨舍镇：北海社区
15		张家港市保税区（金港镇）德丰社会工作服务中心	金港镇：德丰社区
16		张家港市保税区（金港镇）腾丰社会工作服务中心	金港镇：腾丰社区
17		张家港市乐余镇向日葵社会服务社	乐余镇：兆丰社区
18		张家港市清风社会工作事务所	南丰镇：新丰社区
19		张家港市大新镇幸福使者社工服务站	大新镇：新南社区
20		张家港市致远社会工作事务所	杨舍镇：体育社区；金港镇：元丰社区
21		张家港市鸿宇社会工作服务中心	杨舍镇：帝景社区、塘市社区
22		张家港市至善社会工作事务所	杨舍镇：善港村；南丰镇：振兴社区
23		张家港市爱心义工协会	杨舍镇：勤丰社区、白鹿社区、仓基社区
24		张家港市巧手乐社会工作服务站	杨舍镇：金塘社区、体育社区、徐丰村
25		张家港市华夏乐龄服务中心	塘桥镇：胡同社区；金港镇：后滕中心社区、金丰社区、安定社区；锦丰镇：大南社区
26		张家港市暨阳青少年发展事务所	杨舍镇：赵庄社区、乘航社区；金港镇：南沙社区、廊桥社区、山北村

序号	实施单位	承接机构	落地街道/社区
27	张家港市	张家港市惠群社会工作服务站	杨舍镇：惠丰社区、锦绣社区、绿洲社区；金港镇：元丰社区；大新镇：新东社区、大新社区
28		张家港市华夏启创公益服务发展中心	杨舍镇：七里庙社区、泗港社区；塘桥镇：镇中社区；锦丰镇：悦来社区、合兴社区、书院社区；凤凰镇：恬源社区
29		张家港市惠邻社会工作服务中心	杨舍镇：暨阳社区、悦盛社区、云盘社区、四季社区、金城社区、陈东庄社区；南丰镇：永合社区
30		张家港市亲民社会工作服务中心	杨舍镇：西湖苑社区、新旺社区；塘桥镇：妙桥社区、鹿苑社区；金港镇：金都社区；锦丰镇：滨江社区、永新社区；凤凰镇：湖滨社区
31		张家港市永联惠民服务中心	杨舍镇：东渡社区、梁丰社区、福新苑社区、扬帆社区、江帆社区；塘桥镇：横泾村；金港镇：山北村；锦丰镇：乐杨村；乐余镇：乐余社区、永利村；凤凰镇：凤凰社区、凤凰村；南丰镇：东港村
32	常熟市	常熟市优家社会工作事务所	虞山镇琴湖管理区：漕湖社区、百盛社区
33		常熟市流水琴川和爱社会工作发展中心	虞山镇方塔管理区：北门大街社区、颜北社区
34			虞山镇兴福管理区：常福社区、明晖社区
35		常熟市小星社会工作服务中心	虞山镇虹桥管理区：泰山社区、昭文社区
36			古里镇：双港社区、紫霞村
37			辛庄镇：辛庄社区、合泰村
38		常熟市海虞香溢社会事务所	海虞镇：海福新城社区、王市社区
39		常熟市春风社会事务所	尚湖镇：王庄社区、新巷村
40		常熟市智泽社区公益发展中心	服装城：琴南社区、湖泾村
41	常熟市婚姻家庭咨询师成长联盟协会	沙家浜镇：芦荡社区、唐市社区	
42	太仓市	太仓市瑞恩社会工作发展研究中心	城厢镇：府东社区、德兴社区、县府社区、东区社区、南区社区、梅园社区、中区社区、弇山社区；浮桥镇：六尺社区、新港花苑社区、建红社区；浏河镇：河北社区、紫薇苑社区、闸北社区、渔村社区
43		太仓市浩蓝社工服务中心	娄东街道：景瑞社区、香花桥社区；沙溪镇：直塘社区、归庄社区、利泰社区
44		太仓市德颐善社会工作发展中心	沙溪镇：东市社区、西市社区、新北社区、沙东社区、岳王社区；浏河镇：旅游度假区复兴社区、东方社区、新塘社区；浮桥镇：新城花园社区、和平花园社区；璜泾镇：王秀社区、孙桥村、王秀村



序号	实施单位	承接机构	落地街道/社区
45	太仓市	太仓市欣诚社工服务社	科教新城：常丰社区、鹊桥社区；城厢镇：康乐社区、西区社区、西郊社区、伟阳社区；科教新城：学苑社区、南郊社区、新丰社区
46		苏州幸福基业社会公益发展中心	双凤镇：维新村、泥泾村、双凤社区、凤雅社区、黄桥村、庆丰村
47		太仓市老伙伴社会工作服务发展中心	璜泾镇：银杏社区、西塔社区、玉影山社区
48		太仓市启航青少年事务服务中心	娄东街道：太胜社区、滨河社区、东城社区
49		太仓市齐乐社会工作服务中心	娄东街道：惠阳社区、华盛园社区
50	昆山市	昆山市老来伴居家养老服务社	昆山开发区
51		昆山市爱德社会组织培育中心	昆山高新区
52		昆山市阳光家庭互助中心	张浦镇
53		昆山市乐仁公益发展中心	周市镇
54		无锡市滨湖区九色公益服务中心	陆家镇
55		昆山市德馨青少年服务中心	巴城镇
56		昆山市咏心社会工作服务中心	千灯镇
57		上海闵行区吴泾菠萝园心理咨询服务中心	淀山湖镇
58		广州市大同社会工作服务中心	柏庐城市管理片区
59		上海海星之家社工师事务所	亭林城市管理片区
60		上海屋里厢社区服务中心	青阳城市管理片区
61		上海嘉定区关爱残疾人康复培训中心	周庄镇
62		上海闵行区橄榄枝社工师事务所	锦溪镇
63		昆山乐惠居养老服务中心	震川城市管理办事处
64	广州市大同社会工作服务中心	昆山花桥经济开发区	
65	吴江区	泉州市禾康智慧养老服务中心	松陵镇
66		姑苏区惠程社会工作事务所	同里镇
67		姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社	黎里镇
68		苏州幸福基业社会公益发展中心	盛泽镇
69		深圳市东西方社工服务社	七都镇
70		无锡市梁嫣红社工服务工作室	桃源镇
71		姑苏区乐助社工事务所	震泽镇
72		昆山乐惠居养老服务中心	平望镇
73	吴中区	姑苏区乐助社工事务所	郭巷街道：湖景花园社区、姜家社区
74		姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社	横泾街道：尧南社区；香山街道：舟山花园社区
75		苏州工业园区行知社工发展中心	金庭镇：乘常村；光福镇：太湖渔港村

序号	实施单位	承接机构	落地街道/社区
76	吴中区	姑苏区安澜社工服务中心	长桥街道：南区社区、水香苑社区
77		苏州工业园区爱助生命品格发展中心	角直镇：保圣社区、江湾村
78		苏州众合社会工作事务所	东山镇：洞庭社区；香山街道：香山花园社区
79		姑苏区惠程社会工作事务所	城南街道：红庄社区；越溪街道：溪韵社区
80		张家港市惠邻社会工作服务中心	木渎镇：长浜社区；胥口镇：箭泾村
81		苏州幸福基业社会公益发展中心	木渎镇：天平村；胥口镇：子胥社区
82		吴中区仁慈社会工作服务中心	临湖镇：牛桥村、联盟社区
83		苏州志苏公益慈善服务中心	郭巷街道：黄渡泾社区；光福镇：福溪社区
84	相城区	相城区亿家乐公益服务中心	元和街道：御苑家园社区
85		苏州市久久社工服务中心	元和街道：富园家园一社区
86		相城区蝴蝶妈妈社工事务所	太平街道：青漪社区
87		上海闵行区吴泾拾星者社会工作服务中心	黄桥街道：胡湾村
88		姑苏区乐助社工事务所	北河泾街道：胡巷社区
89		相城区新狮养老服务社	漕湖街道：漕湖花园二社区
90		苏州市清流社工服务中心	澄阳街道：泰元社区
91		苏州市益支点公益发展服务中心	望亭镇：鹤溪社区
92		苏州工业园区涓滴社会工作服务中心	阳澄湖镇：澄苑第一社区
93		姑苏区安澜社工服务中心	黄埭镇：春申社区
94		张家港市惠邻社会工作服务中心	渭塘镇：翡翠家园社区
95		上海屋里厢社区服务中心	度假区：阳澄湖畔社区
96		高新区	苏州市汀斯社工事务所
97	上海屋里厢社区服务中心		狮山街道：狮山社区
98	苏州市久久社工服务中心		狮山街道：横山社区
99	苏州工业园区行知社工发展中心		狮山街道：学府社区
100	吴中区蝴蝶妈妈社会工作事务所		狮山街道：馨泰社区
101	苏州高新区（虎丘区）飞扬公益创新发展中心		枫桥街道：康佳社区

注：统计截至2018年1月。

## 【各地推进社区服务社会化工作信息一组】

**★ 张家港市“三社联动”探索社区服务社会化** 从2014年起，张家港市通过公益创投由专业社工机构承接社区服务中心托管项目，以社区托管形式开展社区服务社会化试点。2016年12月，南丰镇永合社区尝试社区服务社会化新举措，由社会组织整体承接社区服务（含行政服务），将文明建设、民政等10大类、72中项、108子项服务一揽子交由惠邻社会工作服务中心承接，年购买服务费用达到150万元，迈开了社区治理的新步子。

推进社区治理现代化，“三社联动”是有效路径、社区服务社会化是有效抓手。张家港市依托“以公益组织联合会为组织平台、以社会组织服务支持系统为能力平台、以社区发展基金会为资金平台”的“三位一体”社区治理助力机制，通过社工、社区、社会组织“三社联动”，达到资源共享、优势互补，为社区居民提供多样化、个性化的服务。

**★ 常熟市虞山镇兴福管理区启动社区服务社会化项目** 常熟市着眼更好地满足城乡居民多元、个性和专业化服务需求，探索建立政府向社会力量购买社区服务长效机制。5月25日，虞山镇兴福管理区社区服务社会化项目启动暨“兴福益家”伙伴入驻仪式在常福社区举行。虞山镇兴福管理区作为社区服务社会化第一批试点单位将携手流水琴川和爱社工，重点在社会组织培育、提升社区工作者专业能力、建设社会组织公益坊这3个项目的落地、推动上做好工作。“兴福益家”公共空间为社会组织、社区、社工搭建互联互通平台，实现三者的共建、共享、共赢、共荣。流水琴川和爱社工与兴福管理区以及常福社区、明晖社区前期进行了多次的调研与座谈，机构将以“和合、包容、专业、仁爱”的态度拥抱社区、扎根社区、服务社区，为可持续发展的“和爱社区共同体”作出贡献。

**★ 太仓市在全省首创“邻里生活馆”推进社区服务社会化** 2017年，太仓在全省首创“邻里生活馆”，通过引入专业社工机构承接综合性社区服务，为社区服务社会化工作搭建全新载体。“邻里生活馆”由政府扶持建设，每个面积不少于100平方米，采用“1+N”建设模式。“1”即打造1个社区“公共客厅”，

融入社区生活服务、社工服务、志愿服务等基础服务，展示社区服务品牌项目；“N”即建设 N 个具备特色功能的社区活动空间，融入为老服务、健康服务、文体服务、亲子服务、教育服务等多项内容，打造居民家庭就近获取社区服务的“便利店”。“邻里生活馆”计划至 2020 年实现城市社区全覆盖，首批运行 13 个。

**★ 吴中区扩大社区服务社会化试点对接洽谈会顺利召开** 11 月 17 日下午，吴中区社区服务社会化扩大试点对接洽谈会在吴中区民生综合服务中心召开。区民政局钱刚副局长指出：社区服务社会化的最终目的是满足广大人民群众日益增长的多样化、个性化、专业化的服务需求。各方要以精益求精的态度、以合作共赢的姿态、以法制思维的观念来开展好扩大社区服务社会化试点工作。各中标服务机构介绍了各自的发展理念、服务内容等。各试点镇（街道）民政办（社会事业局）民政助理（民政科科长）认真聆听、详细比对。签约仪式后，各中标机构将陆续入驻村（社区）开展工作。

**★ 相城区召开“三社联动”暨社区服务社会化试点工作推进会** 社区服务社会化试点被列入相城区委区政府今年的重点工作。9 月 1 日下午，区城乡和谐社区建设工作领导小组召开“三社联动”暨社区服务社会化试点推进会。区民政局副局长汪青年围绕《关于全面推进社区服务社会化的试点方案》，对试点工作进行了部署，并就做好项目对接、实施、总结等方面提出了具体措施。区民政局潘永明局长充分肯定了近年来全区“三社联动”工作取得的成绩，并就全面推进相城区“三社联动”和社区服务社会化试点工作提出了具体要求：一是高标准推进社区服务社会化试点工作；二是科学有序地把社区服务社会化工作引向深入，努力推动全区城乡社区治理水平再上新台阶，为加快建设“强富美高”新相城作出新的更大贡献。会议还举办了试点项目签约仪式。



# 队伍建设篇



2017年，全市社工队伍规模保持高位增长，稳步扩容。各市、区以组织参加全国社会工作者职业水平考试为抓手，不断壮大社工人才队伍，全市持证社工总人数首次破万，其中在社会组织从业的专职社工人数继续小幅稳步攀升。在注重提升数量的同时，各地日益重视社工岗位培训和能力提升，各类社工继续教育和专业培训活动形式更加多样，内容更加丰富，越来越多的市、区启动本地的社工督导、骨干选拔培养工作，全市各类行业宣传交流活动也更加活跃。

### 关键词 1：持证社工

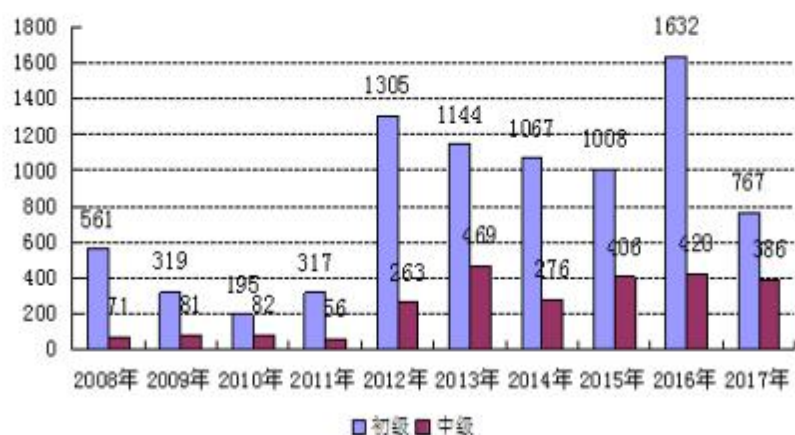
#### 各市、区持证社工人数统计表

市、区	初 级	中 级	合 计
张家港市	1506	570	2076
常熟市	1048	182	1230
太仓市	437	168	605
昆山市	830	290	1120
吴江区	713	213	926
吴中区	383	92	475
相城区	464	81	545
姑苏区	1247	412	1659
工业园区	754	239	993
高新区	296	115	411
市直属	637	148	785
<b>合 计</b>	<b>8315</b>	<b>2510</b>	<b>10825</b>

### 全市历年新增持证社工人数图

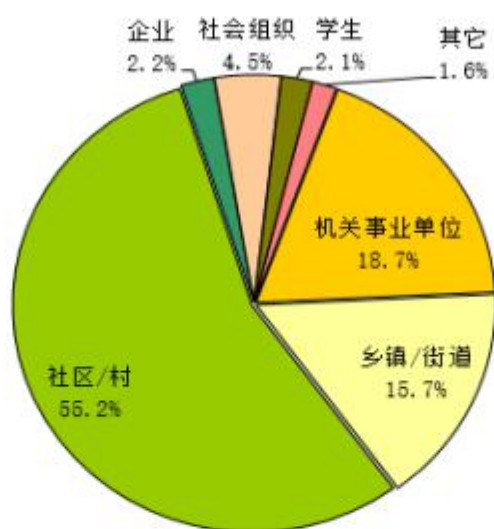


### 全市历年新增初级、中级持证社工人数图





全市持证社工行业分布图



关键词 2：教育培训

2017 年全市开展的社工督导人才培养活动

序号	主办单位	项目名称	参加人数	实施周期
1	苏州市民政局	第二期市级社工督导人才培养计划	27	2017-2019
2	张家港市民政局	第二批社工督导人才培养计划	34	2016-2017
3	常熟市民政局	“社工加油站”（精英班）	5	2017-2018
4	吴江区民政局	吴江区社会工作督导助理培养班	22	2017-2018
5	姑苏区民政局	姑苏区社区社会工作督导人才培训班	30	2017-2019

2017 年全市社会工作者培训、培养活动一览表

市、区	培训形式	期数	专题名称	培训人次
市本级	专题班（大班）	10	社区社工实务、本土讲师培训、社工机构 CEO 管理班等	579
	专题班（小班）	9	分领域实务研修、社会心理等	246
	相约十号沙龙	5	社区服务社会化、团队建设等	104
	专题活动	2	赴上海参访社区营造、社区基金会	36
	专题讲座	2	新入职社工岗前培训	700
张家港市	专题讲座	1	考前辅导班	1589
	参与式培训+参访	1	2017 年优秀社工赴深圳研修班	360
	参与式培训	1	2017 年社会工作实务培训班	200
	团体授课+小组督导+远程督导	1	第二批社工督导人才培养计划	440
常熟市	专题讲座	2	考前辅导班	2800
	专题培训	1	村、居负责人业务知识培训班	350
	专题研修	2	社工研修班	50
	沙龙	4	“益沙龙”公益人才培养计划	150
	工作坊、专题讲座	1	“社工加油站”（精英班）	40
太仓市	专题讲座	12	考前辅导班	900
	沙龙	9	专题分享、联谊活动、学术研讨	300
	培训	80	十大社会工作实训基地培训	3000
昆山市	专题讲座	1	考前辅导班	240
	专题讲座	1	第二期社会工作实务培训班	50

市、区	培训形式	期数	专题名称	培训人次
吴江区	专题讲座	30	考前辅导班	3000
	专题讲座、参访	5	2017年吴江区一线社工实务技能强化培训班	400
	专题讲座、参访	6	2017年吴江区社会工作者继续教育培训班	420
	专题讲座、督导体验、小组研习	10	2017-2018年吴江区社会工作督导助理培养班	220
吴中区	专题讲座	2	考前辅导班	233
	沙龙	3	吴中区社区服务社会化交流会	90
	专题讲座	1	2017全区民政业务培训班	240
相城区	专题讲座	2	全区第六届社区居委会主任培训班	80
	专题讲座	1	全区“全科社工”业务培训班	61
	专题讲座	1	社工人才能力建设培训班	120
	专题讲座	1	社工人才优能培训班	120
姑苏区	专题讲座	20	考前辅导班	3000
	专业培训	10	社区社会工作督导培养计划	300
	专业培训	10	分领域实务培训	600
工业园区	专题讲座	1	考前辅导班	200
	参访	12	社区工作交流学习	515
	沙龙	7	主题沙龙	420
	能力训练营	10	分领域实务培训	1171
高新区	专题讲座	8	考前辅导班	500
	专题讲座	8	2017年高新区社工能力提升计划	400
	专题讲座	12	高新区社工“润心乐享”心理关爱项目	600
<b>合计</b>		<b>303</b>		<b>24824</b>

注：本表未统计乡镇（街道）及社区举办的社工培训培养活动

## 【各地社工人才培养工作信息一组】

**★ 我市首批市级社工督导诞生** 1月6日下午，市社会工作者协会召开二届一次会员大会。会上，市民政局副局长胡跃忠为首批19名市级见习督导颁发证书，标志着我市首批本土培养的市级社会工作督导人才诞生。

苏州市社会工作督导人才三年培养计划于2014年6月启动，聘请了来自香港、台湾、深圳等地的4位资深社工，对从全市社会服务机构、相关事业单位、城乡社区遴选出的26名培养对象开展系统培养。培养形式包括每月一期的专题培训和个别化实务督导。培养计划历时近3年，分为基础知识强化、实务能力提高、职业发展等培养阶段，并组织学员赴香港和上海进行专题研修和实训，最后通过笔试、答辩和现场模拟等考核，19名学员取得首批市级社会工作见习督导资格。

**★ 我市启动第二期市级社工督导人才培养计划** 第二期市级社会工作督导培养计划于今年初正式启动，经过单位推荐、笔试、面试等环节，从90名报考人员中遴选出27人作为培养对象，培养周期2年。市民政局聘请了4名资深境内外社会工作专家担任督导老师，对27名学员在专业伦理、职业操守、实务能力、督导技巧等方面进行全面的训练。

3月6日，第二期市级社会工作督导人才培养计划开班仪式在苏州公益园举行。市民政局胡跃忠副局长出席并作动员讲话，来自台湾的王芬兰老师和深圳的李越老师，以及各区（市）民政局相关负责人，27名第二批市级社会工作督导培养对象参加开班仪式。会上，胡局长为两位督导颁发了聘书，并作开班动员讲话。胡局长指出：此次27名学员是经过严格的遴选产生的，相较于第一期学员，专业基础好、学历高，全体学员要珍惜学习机会，立足实务实践，切实提升专业能力和综合素质，通过2年的系统学习，夯实理论基础，提升服务能力，在推进我市社会工作人才队伍建设的进程中发挥应有的作用。

**★ 我市诞生首批本土社工讲师** 9月10日教师节，市民政局、市社工协会联合举办“2017首届苏州社工讲师培训班”结业典礼，14名社工成为省内首批由民间自主培育的本土社工讲师。

本土社工培育计划由苏州市民政局推动，市社会工作者协会具体实施。经过近半年的选拔、培育、辅导和考核，从全市数百名社工从业人员中选拔出 20 名培养对象，其中 14 人顺利结业。学员中 80% 以上具有社会工作专业背景，30% 以上具有硕士学历，50% 为社工机构或社区的管理人员，具有一定的理论基础和实践经验。接下来，这些社工讲师将从实务经验出发，结合理论知识，融合专业价值，开发更接地气、更重实务的培训课程，如《社工入门》《个案工作》《沟通技巧》《志愿者管理》《社区营造》等，为全市社工从业人员提供本土化、接地气的专业培训。

**★ 张家港市 2 名社工专业人才喜获“港城英才”** 根据张家港市人才领导小组办公室的《关于公布 2016 年度“港城英才计划”引进人才的通知》，张家港市华夏乐龄服务中心督导助理王娜、惠邻社会工作服务中心项目部部长吴圣慧通过资格筛选、现场考核和专家评审，被列入“港城英才计划”（社会工作领域）。至此，张家港市共有 3 名引进的民办社工机构社工人才获评“港城英才”。

为吸引社工精英人才，2011 年张家港市就在《张家港市“港城英才计划”实施意见（试行）》中明确了社会工作领军人才、重点人才和后备人才的分类标准、引进数量及配套优惠政策，获评“港城英才计划”的社工专业人才可享受生活资助金 10 万元。今后，张家港市将进一步落实政策，吸收引进社会工作精英，并出台社会工作机构、社工人才、社工督导等方面一系列政策措施，引进培养更多的优秀社工人才，不断推进社会工作本土化、专业化、职业化发展。

**★ 太仓市三社学院首期培训班结业** 2017 年 6 月，由太仓市三社学院开展的首期社会工作者习训班顺利结束。首批 86 名学员全部结业，将被推荐到太仓全市各社工机构的一线工作岗位。

今年，太仓市社区和社会组织服务中心成立了“三社学院”，旨在持续培养本土社会工作专业人才，为“邻里家园”社区服务社会化项目落地扎根提供强有力的人才支撑。首期社会工作者习训班受到社会各界尤其是太仓市户籍青年的追捧，经过一系列筛选，86 名学员从近 130 名学员中脱颖而出，成为三社学院首期学员。市社区和社会组织服务中心邀请专家及安徽大学教授为学员集中授课，设

置了6门专业课程。经过3个月的全日制学习，全体学员均通过考试顺利结业。

**★ 吴江区首届社工督导助理培训班开班** 随着吴江区社会工作人才队伍的逐年壮大以及社会服务的不断深入，一线社工对于专业督导的需求越来越大。10月20日，吴江区首届社会工作督导助理培训班开班，来自不同领域的22名社工骨干将接受为期近一年的专业化培训，为规范全区社会服务注入新动能。

本期培训班由吴江区民政局主办，苏州市社工协会承办。所有学员均由各区镇和社会组织推荐，并经区民政局筛选产生，具有一定的社会工作理论基础和实务经验。培训班将邀请来自香港和内地的知名高校教授、资深社工督导进行授课，内容涵盖理论学习、督导体验和小组研习等。培训班实行小班化教学，内容和形式注重个性化、专业化。

## 关键词 3: 宣传交流

2017年全市主要宣传交流活动一览表

序号	市、区	活动名称	主办单位
1	市本级	苏州市第五届社工宣传周主题活动	苏州市民政局、 苏州市社会工作者协会
2		2017年苏州社工春季招聘会(南京)	
3		“监管与评估视角的社区服务社会化”论坛	
4		直面“社工荒”——社会组织人才管理交流会	
5		社工机构CEO圆桌会议	
6		社工联谊会	
7	张家港市	国际社工日系列主题活动	张家港市民政局
8		保税区(金港镇)第二届公益创投项目中期分享会	张家港市社区发展基金会、 张家港市至诚社会组织评估中心
9		凤凰镇首届社会组织公益创投项目终期分享会	
10		保税区(金港镇)第二届公益创投项目终期分享会	
11	常熟市	2017国际社工日线上联合倡导推广计划	常熟市流水琴川和爱社会工作发展中心
12		三社联动座谈交流会	常熟市民政局
13		常熟市第三届“公益汇”——公益大讲堂	
14	太仓市	创新周开幕式暨社区治理现代化工作推进大会	太仓市政府
15		“政社互动”、“三社联动”主题研讨会	太仓市民政局
16		宣传周广场活动	
17		“政社互动面对面”社工沙龙	
18		百名社工约跑	
19	社工宣传进社区		

序号	市、区	活动名称	主办单位
20	太仓市	安徽大学专场招聘活动	太仓市民政局
21		镇（街道、区）社区治理专题研讨会	
22		社工机构专场招聘会	
23		“政社”对话	
24		各镇（区、街道）举办社区邻里节	
25		人才服务月系列宣传活动	
26	昆山市	社工宣传周主题展示活动	昆山市民政局
27		社工知识竞赛	
28		超级社工跳跳跳	
29		社工专业论坛	
30		拍摄社工微电影	
31		线上社工系列话题推送	
32	吴江区	社工知识传播、社工电影巡放、社工实务参与	吴江区民政局
33		吴江“最美社工”评选	
34	吴中区	吴中区社工宣传周	吴中区民政局
35		吴中报道3集特别报道	
36	姑苏区	社会工作专题交流活动	姑苏区民政局、各街道
37	高新区	“党建引领协商自治·社会组织伴我成长”社区治理创新工作展示会	高新区民政局
38		高新区第一届社区公益伙伴日	



## 【各地宣传交流活动信息一组】

**★ 2017年苏州社工春季专场招聘会在南京举行** 2月24日下午,2017年苏州社工春季专场招聘会在南京举行。此次活动由苏州市社会工作者协会、南京大学社会工作系联合举办。苏州市民政局胡跃忠副局长、南京大学社会工作系主任陈友华教授出席活动,南京市各高校社工专业师生、苏州市13家社工机构代表近70人参加活动。

胡跃忠副局长介绍了苏州社工机构参与社区服务社会化试点工作的情况和相关规划,指出苏州社工行业的蓬勃发展离不开各地优秀社工的融入。同时,苏州社工行业飞速发展,人才缺口较大,欢迎南京高校社工师生投身苏州社工事业。陈友华主任代表南京各高校社工专业师生表达了对苏州社工机构的欢迎。苏州13家社工机构代表介绍了本机构的主要业务领域和承接项目情况,并发布了140余个招聘职位。招聘会搭建了南京高校社工专业师生与苏州社工机构之间的沟通桥梁,交流了两地在推动社工就业方面的做法。

**★ 苏州市民政局举办台湾社区营造培训班及交流活动** 2017年6月、7月,市民政局两度邀请台湾东海大学社会工作学系兼任助理教授、台湾南投县鹿谷乡清水沟重建工作站督导方昱博士来苏交流。期间,方昱博士分别与苏州科技大学社会工作系及部分社工机构开展了深度交流研讨,并就“社区社会工作”开设了专题讲座。市级社区服务社会化试点街镇有关负责同志、试点项目承接机构负责人及新入职社工、市第二批社工督导培养对象等共230余人参加培训。方昱老师个人丰富的社区实务经验,生动活泼的授课风格,将深耕台湾农村社区开展社会工作的实务方法娓娓道来,让学员们受益良多。

市民政局胡跃忠副局长在培训动员讲话中指出,社区服务社会化试点工作是推进政社互动、三社联动的重要举措,对增强广大居民群众获得感、幸福感,提升专业社工机构服务能力、管理水平,对社工个人学以致用、施展才华都具有十分重要的意义。目前,试点虽然取得一定成效,但还存在人才流失、创新性不强、

居民认可度不高等问题。他希望各级政府强化主抓主责意识，关心社工机构发展，支持社区开展工作；社工机构要培养创业创新精神，要在社区吃得起苦、扎得下根；要加强各方管理，形成团队凝聚力，减少人才流失；要树立长期服务信念，为社区发展、社会繁荣稳定作出贡献。

**★ 我市社工机构参加“牵手计划”** 11月23日，民政部在广东省佛山市召开社会工作服务机构“牵手计划”启动会议暨首批“牵手计划”实施工作专题培训班。民政部社会组织管理局（社会组织执法监察局、社会工作司）相关负责人出席会议并讲话。国务院扶贫办社会扶贫司相关负责人应邀出席会议并授课。会后的专题培训班上，在乡村建设、减贫济困领域具有丰富理论和实践经验的中山大学社会工作系张和清教授、广东仲恺农业工程学院张文浩教授就社会力量参与脱贫攻坚的路径与机制等进行了深入讲解。

根据《社会工作服务机构“牵手计划”实施方案》，从2017年至2020年，民政部将从全国社会工作先发地区遴选300家社工机构，一对一牵手帮扶贫困地区培育发展300家社工机构，培养1000名专业社工人才，支持贫困地区为特殊、困难群众提供300个社会工作服务项目，助力全国精准扶贫攻坚战。通过实施“牵手计划”，发挥社会工作在精准扶贫、激发内生动力、提升社区发展能力、传递温暖关爱上的优势，推动“社区自治—生计发展—社会互助—文化认同—环境友好”五位一体的美好社区建设。

参与2017年首批“牵手计划”的21个省份共选派100家援派机构，其中江苏省10家，苏州市4家，我市援派机构数量居全省之首，均为我市实务经验和综合实力较强的品牌机构，结对援助工作将持续到2020年。

派出机构	结对机构
张家港市暨阳青少年事务所	安徽省安庆市爱群社会工作事务所
苏州市清流社工服务中心	河南省濮阳市心灵家园社会工作服务中心
苏州市汀斯社工师事务所	安徽省阜阳市爱益社会工作服务中心
昆山市乐仁公益发展中心	河南省南阳市益博社会工作服务中心



机构发展篇



近两年来，得益于全市政府购买服务的快速推进，社工服务的专业性、规范性日益得到认可，并获得各市、区购买服务政策、项目的普遍倾斜。社工机构作为吸纳社工人才，促进其成长、历练、作用发挥的重要载体迎来实质性利好。2017年末，结合全市民政工作年度综合评估，苏州市民政局对全市社工机构发展状况进行了普查，详细情况请阅后文《苏州市民办社工机构调查报告》。

### 各市、区社工机构数量统计表

市、区	机构数	3A级	4A级
市直属	12	2	4
张家港市	10	0	2
常熟市	5	2	0
太仓市	14	5	3
昆山市	11	5	5
吴江区	7	1	0
吴中区	6	2	0
相城区	10	3	0
姑苏区	12	9	3
工业园区	4	1	0
高新区	5	0	1
<b>合计</b>	<b>96</b>	<b>30</b>	<b>18</b>

注：本表中各市、区的自强服务社按1家汇总在市直属统计。

## 全市社工机构名录

序号	注册地	机构名称	评估等级
1	市本级	苏州市自强服务总社	3A
2		苏州市12355青少年服务中心	3A
3		苏州市清流社工服务中心	4A
4		苏州众合社会工作事务所	4A
5		苏州市仁和社会工作服务中心	
6		苏州市汀斯社工师事务所	4A
7		苏州市安然社工服务中心	4A
8		苏州星星家园社会工作服务中心	
9		苏州志苏公益慈善服务中心	
10		苏州久久社工服务中心	
11		苏州幸福基业社会公益发展中心	
12		苏州市益支点公益发展服务中心	
13	张家港市	张家港市暨阳青少年发展事务所	4A
14		张家港市明德公益事业发展中心	
15		张家港市惠群社会工作事务所	
16		张家港市永联惠民服务中心	4A
17		张家港市至善社会工作事务所	
18		张家港市亲民社会工作服务中心	
19		张家港市惠邻社会工作服务中心	
20		张家港市困境儿童关爱中心	
21		张家港市华夏启创公益服务发展中心	
22		张家港市华夏乐龄服务中心	

序号	注册地	机构名称	评估等级
23	常熟市	常熟市海虞香溢社会事务所	3A
24		常熟市小星社会工作服务中心	3A
25		常熟市优家社会工作事务所	
26		常熟市泰酥社会工作事务所	
27		常熟市流水琴川和爱社会工作发展中心	
28	太仓市	太仓市老伙伴社会工作服务发展中心	3A
29		太仓市光辉矫正社工事务所	3A
30		太仓市启航青少年事务服务中心	4A
31		太仓市欣诚社会工作服务社	3A
32		太仓市连心家园关爱服务中心	3A
33		太仓市德颐善社会工作发展中心	4A
34		太仓市海布社会工作服务中心	
35		太仓市浩蓝社工服务中心	
36		太仓市海星之家社会服务发展中心	
37		太仓市馨女人爱心社	
38		太仓市瑞恩社会工作发展研究中心	4A
39		太仓市益善社工服务研究中心	
40		太仓幸福基业社会公益发展中心	
41		太仓市齐乐社会工作服务中心	
42		昆山市	昆山市爱德社会组织培育中心
43	昆山市德馨青少年服务中心		3A
44	昆山市家庭综合服务中心		4A
45	昆山市乐仁公益发展中心		4A
46	昆山市	昆山市琼花爱心助困服务中心	3A

序号	注册地	机构名称	评估等级
47		昆山市添福家庭公益服务中心	3A
48		昆山市陆家镇芬芳家庭综合服务中心	3A
49		昆山市咏心社会工作服务中心	
50		昆山市阳光家庭互助中心	
51		昆山市老来伴居家养老服务社	
52		昆山市启元公益服务中心	
53		吴江区	苏州市吴江区阳光社工服务中心
54	苏州市吴江区九色助老社会工作室		
55	苏州市吴江区七彩社会工作服务中心		
56	苏州市吴江区和悦社工服务中心		
57	苏州市吴江区童心童仁社工服务站		
58	苏州市吴江区欣康社工服务站		
59	苏州市吴江区助力社工服务站		
60	吴中区	苏州市吴中区蝴蝶妈妈社会工作事务所	
61		苏州市吴中区仁慧社会工作服务中心	
62		苏州市吴中区苏心援社会工作事务所	3A
63		苏州市吴中区蓝色天空社工事务所	3A
64		苏州市吴中区乐孚社工事务所	
65		苏州市吴中区爱帮社工发展中心	
66	相城区	苏州市相城区新狮养老服务社	3A
67		苏州市相城区澄光青少年事务中心	3A
68		苏州市相城区清晨社会工作发展中心	3A
69		苏州市相城区蝴蝶妈妈社工事务所	
70		苏州市相城区润朗社会工作事务所	
71		苏州市相城区爱助社工服务指导中心	



序号	注册地	机构名称	评估等级
72		苏州市相城区爱之源社工事务中心	
73		苏州市相城区亿家乐公益服务中心	
74		苏州市相城区星澄青少年事务中心	
75		苏州市相城区慧之爱社会工作服务中心	
76	姑苏区	苏州市姑苏区乐助社工事务所	4A
77		苏州市姑苏区合众社会工作服务中心	4A
78		苏州市姑苏区映爱公益事业发展中心	3A
79		苏州市姑苏区仁寿社会工作服务中心	3A
80		苏州市姑苏区安澜社工服务中心	3A
81		苏州市姑苏区星家社会工作服务中心	3A
82		苏州市姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社	4A
83		苏州市姑苏区乐爱社工事务所	3A
84		苏州市姑苏区苏缘社工事务所	3A
85		苏州市姑苏区益群社工服务社	3A
86		苏州市姑苏区惠程社会工作事务所	
87		苏州市姑苏区大同能量站	
88		工业园区	苏州工业园区中新社工事务所
89	苏州工业园区行知社工发展中心		3A
90	苏州工业园区爱助生命品格发展中心		
91	苏州工业园区涓滴社会工作服务中心		
92	高新区	高新区苏心援心理服务中心	4A
93		苏州高新区（虎丘区）阳光青少年事务中心	
94		苏州高新区（虎丘区）新创公益事业创新发展中心	
95		苏州高新区（虎丘区）飞扬公益创新发展中心	
96		苏州高新区（虎丘区）赞童公益服务社	

## 2017 年全市党委、政府购买社会组织服务情况不完全统计

采购单位	采购活动、服务项目	项目数	总金额 (万元)
苏州市公安局	禁毒戒毒服务	1	4833
苏州市民政局	第三届公益采购	8	400
苏州市民政局	社区服务社会化扩大试点	9	900
苏州市民政局	困境未成年人社会保护个案项目	1	36
苏州团市委	苏州市青年创益大赛	10	35
苏州市妇联	第四届妇女儿童家庭公益项目微创投、“融·爱”微创投	10	70
苏州市残联	助残服务项目	19	265
张家港市委组织部	同心同行微创投	15	42
张家港市委组织部	党建为民服务项目	96	452
张家港市民政局	2017 年公益创投	51	473
常熟市委组织部	烽火行动——创新党建引领公益项目	1	20
常熟市民政局	第四届公益采购计划	31	200
常熟市民政局	“社区服务社会化”项目	9	200
常熟市民政局	社工增能计划	1	12
太仓市民政局	第六届公益创投	102	300
太仓市民政局	社区服务社会化（“邻里家园”）项目	55	1100
太仓市民政局	社工实训基地运营托管	8	40
太仓市民政局	困境未成年人保护及收养评估	2	20
太仓市民政局	居家养老服务	8	1750
太仓市民政局 及各镇区	社区日间照料服务	53	450
太仓市司法局	第一届法治公益创投活动	17	42
太仓团市委	青少年服务	2	42
太仓市妇联	妇女儿童家庭服务	4	20

采购单位	采购活动、服务项目	项目数	总金额 (万元)
太仓市卫计委	第一届卫计公益创投活动	10	20
昆山市民政局	第六届公益创投	49	800
昆山市民政局	首期社区服务社会化试点	15	1200
昆山团市委	“青爱童行”青少年公益项目创意大赛	10	40
昆山市妇联	婚姻、家庭、女性创业等	3	53
昆山市残联	助残服务及项目孵化	1	4
吴江区民政局	民政类公共服务	16	140
吴江区民政局	吴江区第六届公益微创投	12	150
吴中区民政局	第三届公益创投活动	21	200
吴中区民政局	第二期社区服务社会化项目	23	690
吴中区团委	公益创新大赛	30	40
吴中区妇联	第二届妇女儿童家庭公益项目微创投	6	20
相城区民政局	第二届公益微创投	18	200
相城区民政局	首期社区服务社会化项目	12	390
姑苏区委组织部	社区党建为民服务项目	1800	1400
姑苏区民政局	微创投	50	250
园区社会事业局	“创益+”空间运营	1	170
园区司法局	司法行政专职社工服务项目	1	270
高新区民政局	第三届公益创投大赛	9	130
高新区民政局	社区服务项目化	6	60
<b>合计</b>		<b>1606</b>	<b>18129</b>

注：本表未统计各地乡镇（街道）及社区（村）组织开展的购买服务情况

## 【各地信息一组】

**★ 苏州成立全省首家社工关爱基金** 3月22日，在苏州市第五届“社工宣传周”启动仪式上，由苏州市社会工作者协会发起，南方雄狮创建集团股份有限公司和苏州明基友达公益基金会捐赠20万元，成立了全省首创的专项基金——“苏州社工关爱基金”，专门用于救助困难社工、奖励优秀社工。

社工为新兴行业，从业人员的薪酬待遇相对较低，一旦遭遇生活困境、意外事故或家庭重大变故等，容易陷入生活困境。“苏州社工关爱基金”将有助于为社工群体在社会保障、政府救助等渠道之外再加一道安全网。

**★ 高新区狮山街道成立省内首家街道级社区发展基金会** 6月21日，苏州高新区狮山街道社区发展基金会成立，原始基金金额达352万元。该基金会将主要从事培育发展辖区内的社会组织，开展老弱病残灾帮扶等公益活动。社区发展基金会可以有效撬动社会力量参与社区治理，在整合社区资源、解决社区问题、促进社区融合、推动社区自治等方面发挥积极作用，并进一步破解社区治理难题。



实 务 探 索 篇



## 【学校社工服务】

# 外来务工子女学校社会工作服务的方法论研究

——以苏州市第二届公益采购学校社会工作项目为例

苏州市姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社 刘 浩

苏州是外来人口大市。至 2013 年秋季，义务教育阶段随迁子女人数已经达到 36.38 万人，占全市义务教育阶段学生总数的 48.3%，其中外来务工子弟学校就读学生 9.31 万人，占比 25.6%。与其他城市一样，苏州外来务工子女学校的教育资源远不及公办学校，但学生面临的教育和成长需求是相同的。为满足外来务工子女在苏学习和正面成长的需求，2016 年，苏州市民政局在市第二届公益采购项目中纳入了吴中区木渎友好小学和藏南学校两所外来务工学校学校社会工作项目，项目由苏州市姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社项目团队执行。

### 一、概念界定

基于《中国社会工作大百科全书》中对学校社会工作的定义，以及苏州市第二届学校社会工作项目的运行经验，本文从社会工作机构视角出发，将外来务工子女学校社会工作项目定义为由专业社会工作机构项目团队根据项目执行方案，运用社会工作理论和实务技术，帮助外来务工子女解决学习和生活中的问题，营造适合学生正面成长的家庭、学校和社会环境服务过程。

### 二、学校社会工作变迁模式对项目阶段性启示

随着社会工作理论和工作方法的发展，21 世纪以前国内外学校社会工作运作模式发展主要经历了传统临床模式、学校变迁模式、社区学校模式、社会互动模式四个过程。

**表 1：学校社会工作模式变迁和发展状况**

时间	20 世纪 20 年代	20 世纪 60 年代	20 世纪 70 年代	20 世纪 80 年代
模式	传统临床模式	社区学校模式	学校变迁模式	社会互动模式
工作目标	帮助“问题”学生解决困难，促进成长	帮助身处弱势社区的学生及家庭，协助他们了解学校，信任学校	促进学校管理、规范、理念等变革，维护学生权益	构建学生与系统互动系统
作用	促使学校社会工作者与学校建立信任关系	促进学校与社区之间的沟通、合作，消除社区中不利于学生发展的因素	对学校中困扰学生成长的政策和措施进行调整	从全面视角关心学生，以及各种影响因素的交互作用，构建积极的成长环境。

表 1 数据显示学校社会工作模式变迁和发展主要经历了四次变迁，项目团队在项目运作和制定项目规划过程中结合学校社会工作模式的变迁和发展过程将外来务工子女学校社工工作项目运作归纳为以下四个阶段：第一阶段，通过专业服务成效与学校建立信任关系；第二阶段，促进学生与朋辈、家庭、社区的互动，消除朋辈、家庭、社区中不利于学生发展的因素；第三阶段，基于与学校的信任关系，挖掘、开发学校中利于学生成长的资源，对学校中困扰学生成长的因素进行改善；第四阶段，促进朋辈、家庭、学校、社区、社会等资源的互动，营造学生正面成长的环境。

### 三、广域临床模式项目介入方式及应用

广域临床模式是对上述四种模式的整合和超越，这一模式将个人和环境系统都纳入项目介入目标和改变对象，能满足外来务工子女学校社会工作项目的运作要求，以下是广域临床模式的介入方式和在项目中的应用。



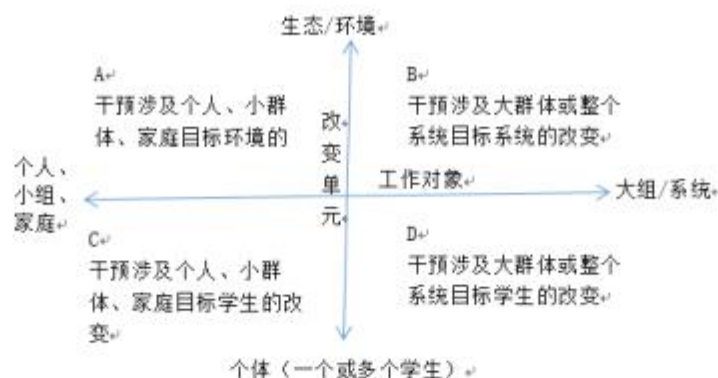


图 1: 广域临床模式介入方式

表 2: 广域临床模式在项目中的应用

	问题	象限	措施
个人层面	学习和生活中缺乏目标意识，且自律能力较差	象限 C	通过提供咨询、个案服务提升学生自律能力和目标意识
		象限 D	通过在学校推广生涯课程，引导学生建立目标意识
	自信心、情绪控制、人际交往、城市适应能力不足	象限 C	通过提供咨询、个案、小组的方式促进学生自信心、情绪控制、人际交往能力的提升
家庭层面	家长亲职教育能力偏弱	象限 A	与学校共同开展家长会、家长工作坊的方式，提升家长亲职教育能力
	亲子沟通不足	象限 A	与学校共同开展亲子外展活动，促进亲子之间互动
学校层面	学校资源开发不足	象限 B	通过阅读推广活动，提升学校对学生阅读需求的重视，并制定学校阅读推广计划
	学校与学生家庭缺乏沟通	象限 D	通过深度家访的方式，了解学生家庭状况，倡导教育理念和流动人口政策
	学生安全教育资源匮乏	象限 D	通过在学校推广安全教育课程，提升学生安全意识
社会层面	社区对外来务工子女成长需求供给不足	象限 B	与社区共同开展以外来务工子女为服务对象的外展活动，提升社区对辖区内容外来务工子女成长的重视
	学校与社会资源互动存在障碍	象限 B	通过链接社会公益资源，丰富学校教育资源

#### 四、项目服务方法论总结：信任-互动-变迁-融合

基于上述探讨，项目团队结合苏州市第二届公益采购学校社会工作项目的实务经验将外来务工子女学校社会工作项目服务方法论归纳为“信任”、“互动”、“变迁”和“融合”四个发展核心概念。下文是对项目服务方法论的具体分析过程，因二届采购服务只完成“信任”阶段的任务目标，在“互动”、“变迁”和“融合”阶段尚未有实务经验，所以描述缺乏实务支撑。

##### （一）项目运作筹备阶段

外来务工子女学校社会工作项目是一个持续性的过程，因此在项目运作筹备阶段，项目运作机构和团队需对项目的内涵有清晰的认识，规划项目各个阶段的工作重点和目标。在执行过程中，项目团队需注重目标群体的需求，时刻关注各阶段目标群体的需求，并制定方案。

##### （二）信任：建立信任关系，初步联结学校、家庭和社区

外来务工子女学校社会工作项目第一阶段的服务目标是通过专业服务介入，与学校建立信任关系，初步联结学校、家庭和社区。结合二届采购项目服务实施路径和广域临床模式，项目组对第一阶段项目服务方法进行了总结。

###### 1、促成三方共识

外来务工子女学校社会工作项目的推动离不开学校、社工机构、政府三方的支持。因此在项目介入前，项目团队需发挥引导角色，积极促成学校、机构、政府共同达成对外来务工子女学校社会工作项目运作目标的共识。

###### 2、积极发挥机构优势服务能力

每一个机构都有各自的优势和能力。在项目运行的第一阶段，项目团队应将机构优势融入到项目服务中（例如蝴蝶妈妈的优势项目是阅读推广），并通过优势项目的开展，为项目整体推进奠定基础。

###### 3、建立社工与学生互动平台

初入学校的社工对于学生和教师来说都是十分陌生的，因此学校社会工作者亟需一个能与学生互动的场所（例如蝴蝶妈妈学校社会工作站），用以拉近学生和社工的距离、开展项目服务，以及宣传社工的角色和功能。

#### 4、介入学校“痛点”问题，展现专业能力

受学生、师资、环境等不同因素的影响，每个学校都存在着难以改善和解决的“痛点”问题，也是校方期望社工能发挥专业能力进行介入的领域。对此，项目团队应积极发掘学校“痛点”问题，寻找可介入的角度，并结合专业知识予以对策和行动（例如蝴蝶社工通过个案介入学校单亲家庭和特困家庭服务获得显著成效）。

#### 5、积极关注“学校-家庭-社区”互动状况

除学校之外，家庭和社区对于学生成长有着重要的作用，然而因群体特质，外来务工子女在家庭和社区方面的支持上尤为薄弱。因此，项目团队在第一阶段服务过程中除重视建立与学校的信任关系之外，需关注“学校-家庭-社区”的互动状况（例如蝴蝶社工与社区共同举办亲子外展活动，与校方共建家长工作坊等等）。

#### 6、保障项目运作，定期回馈服务成效

外来务工子女学校社会工作项目运作是一个长期的过程，因此项目团队需注重整个项目周期的服务运作，体现项目团队的责任和专业。另外，项目团队需在项目周期中定期向校方回馈服务成效，让校方感受到学校社工介入后学校发生的良性变化，并以此与校方建立稳定的信任关系。

### **（三）互动：形成三方稳定互动形态，探讨学校变迁方向**

项目运行的第二个阶段是“互动”，即在项目运作过程中通过学校社工的介入积极建立“学校-家庭-社区”的互动模式，从而形成三方稳定的互动形态，为学生成长提升家庭、社区的支持功能。此外，在这一阶段过程中，基于与校方建立的信任关系，项目团队应与校方就学校目前的物理环境、教育观念等不利于学生成长的因素进行讨论，探讨学校变迁的方向。

### **（四）变迁：改变学校不适当与负功能的规范和状况**

项目运行的第三个阶段是“变迁”，即与学校共同改变学校不适当与负功能的规范和状况。在这一阶段过程中，项目团队一方面需注重与校方关系的维护，保障“学校-家庭-社区”的互动模式的正常运作，另一方面需要与校方逐步对现

有不利于学生发展的因素进行变迁。这一阶段项目团队主要会面临与原有制度和规范的冲突，以及“如何保持客观中立的专业价值”、“如何对学校产生实质性作用”等难题。

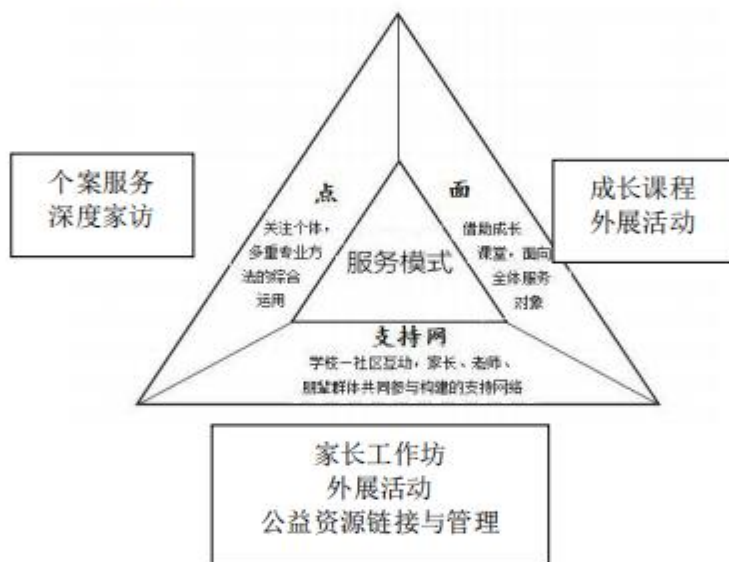
#### **（五）融合：形成“家庭-学校-社区-社会”正面成长模式**

项目运行的最后一个阶段是“融合”，即融合各方资源，形成稳定的“家庭-学校-社区-社会”正面成长的环境。在这一阶段中，项目团队需要回顾整个项目运作和发展过程，将可以使用的家庭、学校、社区、社会资源进行融合，形成以学校学生为中心的“家庭-学校-社区-社会”正面成长模式。

## 立体化驻校社工服务模式

苏州市汀斯社工师事务所

社工机构在持续服务学校的过程中，总结出苏州学校社会工作驻校服务的立体化模式，从面上、点上和支持网三个维度切入和互相支持。



学校社工服务系统图

### 一、面上服务

学校社会工作的面上服务主要指正面成长课堂（成长课、生命课或成长班会等），强调社工以课堂为抓手和平台，传递成长构念并发现学生的不同成长需求。通过 12 个月的行动研究，项目组在 T 中学坚持参与 3 个学期的“正面成长课堂”。在成长课堂上，社工通过专业的介入，取得了较为出色的成绩。这在某种程度上肯定了社工的作用，同时也强调了课堂这一学校系统中最重要的平台对与社工的

重要性。在我们所进行的学校社会工作模式探索中，课堂也被放在了一个最基础的位置。值得一提的是，这里的成长课堂与一般的课程课堂有很大差别，借用一位学生的表述：“成长课堂是关于成长和生命的课堂，没有标准答案。而其他课堂是关于知识的课堂，有标准答案。”

项目组所在的T中学目前正在进行“共创成长路”德育课程的实验，本课程被排入实验年级的课表。若在其它学校推广，社工可参考课堂模式开设生命课、成长课或者成长班会等，与教学体制和德育课程结合起来，找到合适的嵌入点。成长课堂面对的学生数量较多，能够从面上进行系统的正面成长构念和技巧的传递，播下“正面成长”的种子，促进青少年成长。

## 二、点上服务

在学校社工服务中，个案、小组也是体现社工专业性的重要方面。项目组基于实践经验，从下面两个方面展开。

### 1、微个案概念的提出

个案服务是针对问题严重也更为急迫的服务对象开展的，因此，个案服务对社工的各方面技能以及调动资源的能力都提出了更高的要求。因此，是否开案需要经过慎重的考虑，故个案服务总体数量并不太多。在此情况下，“微个案”的理念应运而生。

微个案，即个案咨询。其服务深度和强度都介于课堂服务和个案工作之间。微个案开展的服务基本上遵从了个案工作的理念、方法和流程，但对其中访谈的部分进行了分割。社工不会对服务对象进行单次较长时间的面谈，而是采取“少食多餐”的方式，减少单次服务时间，增加服务次数。这样的模式既保证服务的专业性、满足了部分服务对象进一步的服务需求，同时也较好地避开了一些在探索阶段尚不可控的因素。个案咨询是基于目前探索期间种种限制而提出，其所刻意回避的内容恰恰也是微个案最大的软肋。在微个案中，可能出现社工与案主的关系流于表面，服务介入效果不明显等问题。所以，微个案咨询可以充当两种服务之间的连接，也可以作为学校社工在接触服务对象时的一种工作方法。

## 2、小组工作与学校其他现有活动的结合

大部分中小学都有许多学生团体组织，如少先队、共青团、学生会以及各种兴趣小组，这些组织的建制为专业小组活动的开展奠定了良好的基础。借助这些组织和活动的外壳，促进小组工作与常规学校活动的融合便成了一种不错的小组活动推进方式。社工通过增加现有校园活动的社会工作元素，适当降低学生社团活动的政治性和行政性色彩，从“学生为本”的角度出发，促进小组工作精神的内化。让小组工作在学校以更丰富、更专业的方式展开，成为本项目未来想要探索的方向之一。

### 三、支持网服务

支持网服务是基于“人在环境中”发展理念，强调青少年的成长离不开家庭父母、学校教师、同辈群体以及社区等环境的影响。支持网服务主要包括家长工作坊、教师工作坊、成长向导陪伴、社区倡导、主题活动等，服务是建构和营造正面的成长支持网。

以主题活动为例，其中一项重要的活动是“成长夏令营”，活动场所即设置在校园以外。这种“走进社区”的方式是对学校社会工作的有益探索。学校社会工作并不意味着服务地域只能局限在校内，若要系统开展服务，家庭和社区是无法绕过的。社会工作是一个整体，没有脱离于其他部分而单独存在的学校社会工作实务模式。社工发挥第三方的作用，整合资源，从青少年的家庭、学校、社区和社会层面开展工作，发挥社会支持网络功能，共同促进青少年健康成长。

## 【企业社工服务】

# 外来务工人员集宿区服务探索

苏州工业园区行知社工发展中心

### 一、项目概况

2016年11月，本机构承接了苏州市第二届公益采购项目中的“外来务工人员集宿区服务”，项目周期1年，项目落地于苏州高新区枫桥街道景山公寓。公寓由枫桥街道民发富民合作社开发建设，2015年投入使用，入住人数约1.4万人，以周边电子企业一线员工为主。服务对象来自全国各地，年龄介于18-35岁之间，男女比例为4:1。

### 二、项目实施

服务前期，项目团队通过走访入住员工和集宿区管理人员，深入了解服务需求，细化服务方案。项目服务目标为：丰富外来务工人员的业余文化生活，提升文明法治素养，增强自我管理自我服务意识和能力；帮助他们更好地适应环境及融入社会；提高外来务工人员队伍的稳定性和满意。服务内容包括开展常态化日常文体活动、新市民课堂、职业生涯规划辅导，提供个案和小组服务，组建才艺兴趣小组，培育志愿服务团队并参与社区公益活动等。

服务初期，由于社工经验不足，在服务场地的开放及使用方面进入误区，经过督导，社工及时调整了思路。在项目中后期，社工和员工们形成了良好的互动关系，并形成以下服务特色：

1、进入生活区，服务就在身边。项目社工居住在服务区内，与员工同吃同住，方便了解他们的工作生活情况，便于开展更多服务；经常探访宿舍，了解员工的业余生活状况，接触他们生活的环境，感受员工之间的关系，对需要跟进的员工进行心理咨询和辅导。



2、多方联动与沟通机制。建立购买方、监管方、评估方、落地方、社会组织沟通机制。在市民政局和社工协会的支持协助下，社工与集宿区各利益相关方之间建立了良好的沟通渠道，并有效整合利用资源。实际工作中，社工通过组建各类才艺小组、兴趣爱好团体，建立各种俱乐部，制定各种会员制度，逐步构建并增强集宿区社区资产关系。构建健康的资产关系，关键是规则先行，强调制度化，坚持用契约关系代替人情关系，形成一套完整的资产管理机制，有利于社工服务的常态化、规范化开展。

3、多元服务模式。社工综合运用个案、小组、社区等专业方法，服务对象涵盖员工、宿管、物业、安勤、保洁、餐厅人员，努力构建和谐和社区关系。为服务对象提供共享学习和业余文化生活平台，发挥其自身能力和价值；组建各类兴趣小组，组织服务对象参与户外活动，提升他们的自尊和归属感；宣传企业文化，使员工了解工作的意义和价值，产生工作动力，增强企业凝聚力；为遭遇困境的服务对象提供个案辅导，预防不稳定因素。

### 三、经验小结

1、坚持以入住员工服务为本。始终将入住员工的需求放在第一位，全心全意为他们服务。尝试将集宿区管理常规的“管控”模式柔性化，注入“以人为本”的思想和工作理念，推动部分规章制度的改变。透过优势视角，把服务意识提升到新高度。

2、加强内外部资源的整合利用。项目团队入驻初期，景山公寓内几乎没有专门供开展活动的公共空间和设施。项目团队寻找到一处300余平米的仓库，经管理方同意，自己动手搬腾物资，清理、粉刷、分隔、布置成主要的办公和服务场所，并不断发掘其他资源共享使用。加强和企业管理人员的沟通，通过企业内部EAP管理系统，更便捷地了解员工相关信息、服务需求和问题，提供更精细、精准的服务。注重与政府相关部门和社会组织、社会企业合作，共同开展与外来务工人员相适应的工作和服务，构建更加全面的支持网络。

3、探索将社会工作理念植入企业管理和服务中。通过项目团队的身体力行和宣传倡导，不断提高集宿区管理人员的服务意识，协助企业人力资源部门做好员

工服务。缓解入住员工之间、员工和管理人员之间的冲突压力，关怀集宿区管理及后勤人员，改善社群人际关系。为个别情况特殊的员工提供个别化服务，凸显社工在员工服务中的角色，引导“寓管理于服务之中”。

4、完善集宿区管理机制。通过定期走访巡查，建立员工档案，了解员工心理状态；加强和宿管、安勤等管理人员的交流互助和沟通共享，了解他们工作的主要内容和职责，交流员工动向，共同预防不良突发事件；加强与各职能部门的联动，以员工的核心利益为出发点，提高集宿区服务管理效率。

#### 四、设想打算

项目团队努力朝着在集宿区内外搭建非正式网络，实现个人的增能赋权，促进社区整合等方向迈进。但由于社工经验不足、入住员工的流动性较大及项目周期较短等原因，很多服务无法全面展开，仍处于探索时期，项目成效尚未充分展现。就下一步改进服务提出如下设想：

1、建立和维护相关方联动机制，积极管理和反馈，对产生的问题共同探讨，一起协商解决。

2、打造“五站合一”资源投入模式。争取相关部门支持，建立工会工作站、社区工作站、妇联工作站、企业社会工作站、职工服务站“五站合一”模式，加强资源合作和共享，为员工提供全方位服务。

3、探讨创立社会企业模式。在政策允许范围内，建立社会服务企业，更好地满足入住员工的日常生活需求，收益回馈公益服务。

4、增强企业社会责任。引导企业增强社会责任意识，加大在员工服务方面的投入，为入住员工的社会融入和职业发展提供更多资源和途径。

## 【养老机构服务】

# 院舍卧床老人的“枕边关怀”

昆山壹方慈善公益发展中心

### 一、项目简介

本机构承接的养老机构服务项目落地于苏州夕阳红护理院和苏州颐康护理院，均为专业从事各类非传染性老年慢性病、老年痴呆症、中风后遗症、脑梗塞、糖尿病及并发症、肿瘤患者、手术后严重创伤康复期、植物人、生活不能自理者、临终关怀的医疗护理、康复护理、心理护理、生活护理的非营利性医疗护理机构和社会福利机构。其中夕阳红护理院收住老年患者约 500 人，颐康护理院约 130 人。

项目团队围绕传播预防衰老和正确认识衰老的理念和知识，倡导尊老敬老的社会氛围；关注老年人尤其是失能失智老年人的精神需求，为入驻养老机构的老年人提供适切的文体康复活动和精神慰藉，促进家庭成员与老年人的联结；提升养老机构工作人员与老年人的沟通理念和技巧 3 项目标，采用社工+护理人员共同参与的形式，立足需求，开展了系列助老为老服务。包括对入驻老人的心理疏导、康复活动、个案服务，家属联络活动，员工增能减压、户外拓展、社工知识培训活动，针对院方进行了管理品质的提升、公益资源的链接与管理，同时通过项目的实施对养老服务进行进一步的研究与倡导。

### 二、项目实施

（一）阶段性任务：首先是开展多维度需求调研，包括对院方的需求访谈，对老人进行详尽的需求调研，向家属及护理院工作人员收集需求信息，立足需求设计服务类型和内容，同时与院方和老人建立真诚的专业关系。项目推行中，根据服务制度——业务执行规范、沟通机制等各项制度开展服务，使服务有标准有

质量可监控可评估。在结项期，与落地单位及服务对象处理离别情绪，整理可持续利用的其他资源，进行项目的评估和总结反思。

（二）积极探索适合卧床老人的康复模式——枕边服务。包括园艺治疗、音乐照顾、聆听书声、认知康复、身体机能康复等。枕边服务的形式是将团体康复通过一对一（一个社工/志愿者/护理院工作人员对一个老人/一个病房）的服务形式，主要针对卧床老人，兼顾安全性和人性化服务。

在开展枕边服务时，社工要根据不同服务方式进行跟进。如开展园艺治疗进行生命教育时，社工需引导老人加深对生命周期的理解，引导老人培养对其他生命的责任感，建立爱的约定，如约定植物浇水的频次，日照时间等。社工还应密切关注园艺治疗是否引发老人的积极改变。

项目年度内探索的枕边服务形式主要包括：

1、生命教育——园艺治疗。建立园艺治疗奖励机制，老人可通过照顾植物，在心愿存折记录，当心愿存折勋章达到一定数量可在康复护理部兑换心仪的奖品。园艺治疗的做法有助于维持甚至提高认知功能、功能性自理能力和个人移动能力，减轻游荡行为，加强长者之间的社交联系，促进人际互动。

2、聆听书声——听见生命的声音。通过回收/采购老人适读适听的书籍，由志愿者、护士、护工或老人之间相互读书，让老人能够听见声音，感受到生命力。

3、身体机能康复。通过一对一手指操、小型器械康复等方式，延缓老人局部机能的衰退；

4、认知康复。针对老人的失智问题，借助 mmse 量表等工具对老人进行定向力等模块提问。在认知康复过程中社工发现，有些老人虽然已无法通过言语表达，但是经过长期刺激，能够通过眼睛或手指等小部位进行表达。。

5、音乐照顾。病房内的音乐照顾为团体音乐疗法的延伸，社工在开展团体音乐康复的过程中发现，音乐疗法能有效提高长者的能动性和认知能力，特别是注意力和记忆力，并改善其精神运动机能，尤其是反应能力、协调能力、移动能力及合群能力。音乐能够唤起老年人的情感回忆，同时能舒缓情绪，通过唱歌还能锻炼老人的呼吸，无论是被动聆听还是主动歌唱，都深受老人喜爱。考虑到大部

分老人的身体状况，社工将具备收听广播、播放音乐功能的定时播音机送入病房，使完全无行为能力的老人也能得到声音刺激。

（三）针对少数可借助器材自行外出的老人，项目组从老人的需求出发，策划不同类型活动，使老人感受到活力和被尊重，提升老人对院舍的归属感。同时项目组邀请护理人员共同参加老人专题活动，向护理人员传递以人为本的社会工作理念，提升院舍人文关怀氛围。

（四）针对护理院工作人员开展了系列增能减压活动，舒缓护理人员心理压力和负面情绪，使护理人员能够积极面对工作，也能够更好地为老人提供服务。

### 三、项目思考

1、社工的角色。在项目执行过程中，社会工作是其中的重要元素，社工在本项目中的角色也更为丰富。包括服务提供者：如开展心理辅导、咨询等；治疗者：多出现在社工开展个案时的角色；支持者：鼓励案主自决、创造条件使“助人自助”时，如以优势视角为支撑，鼓励相信老人能够照顾好植物，并成功建立老人对植物的责任感，提升老人的生命意义；关系协调者：家属与院方、老人与老人、老人与工作人员等的关系协调；倡导者：在护理院中提倡人性化服务、以人为本、人文关怀等，使院方了解除去身体健康，心灵愉悦以及对院舍的归属感也同样重要；行政管理者：协助提升管理品质、资源筹措者：整合社区资源、链接公益资源等。

2、社工的作用。一是可帮助新入院的老人/迁院的老人适应院舍生活，社工要在老人入院/迁院后，为他们提供适应情况的评估，并根据评估结果和老人的不同需求分别予以处理，帮助老人尽快地了解 and 熟悉院舍生活，为新入住老人提供社会支持。二是在老人出现入住适应困难、病友关系不良、社会交往缺乏等问题时介入干预。对有心理、情绪、行为问题的老人，社工要及时进行心里咨询和辅导。帮助老人改变生活规律、交往方式，以便更好的融入养老机构的日常生活中去。三是提供匹配受益对象特性与需求的服务，区别护理院工作人员提供的治疗性护理服务，丰富老人住院生活，缓释孤独感与无助感，提高老人生命质量。四是积极整合资源，建立志愿者管理办法，促成两工互动、三社联动，为护理院老

人建立完善的社会支持体系。

3、社工的感悟。对老人而言，老年是一系列连续不断的丧失，丧失听力、记忆力、最好的朋友、固有的生活方式，希望通过社工的服务，通过“生命影响生命”，使老人能够看见其他生命，找到对生命的责任感，刺激记忆力，提高对院属的归属感。对工作人员而言，能够看见老人“活”起来，看到他们重新和世界沟通，又开始去爱，去关心和欢笑，你的内心也会为之震撼。衡量人们对药物的依赖下降了多少，多活了多久比较容易，而衡量人们从生活中得到的价值则困难很多。希望通过社工的介入，能够提升护理院老人、员工、家属乃至院方的价值感。

## 【司法社工服务】

# 推动社会工作与司法系统的有效衔接

太仓市启航青少年事务服务中心

### 一、项目介绍

涉案未成年人司法社工帮护服务项目是苏州社会工作介入司法系统的初步尝试。社工机构在司法实践中运用社会工作专业理论和方法，融合法学、心理学、教育学等不同领域的知识，面向苏州市检察院及苏州市第三看守所的涉案未成年人，开展司法矫正、社会融入、就业指导、未成年保护等服务，以期实现社会工作在苏州司法系统内的介入。针对涉案未成年人进行教育感化，降低再犯罪率的目标，缓解未成年人违法犯罪率逐步升高的问题，促使其回归家庭、社会。

### 二、服务对象

涉案未成年人司法社工帮护服务项目的服务对象分为两类：一类是苏州市区范围内拟作相对不起诉或附条件不起诉或取保候审的未成年犯罪嫌疑人，一类是羁押于苏州市第三看守所的未成年犯罪嫌疑人。

### 三、服务实施

#### 1、社区帮教服务

社区帮教服务以个案工作为主，辅以公益活动、小组活动、亲职教育、情绪管理课堂等服务内容，解决服务对象现实问题并增能赋权，提升自我认同感。在服务对象帮教结束后，社工向检察院提交考察帮教报告，为司法机关判断其是否具备悔罪表现提供依据。

#### 2、驻所服务

因场地及可开放的时间限制，社工以社区活动为主，个案服务为辅，相继开展了传统文化教育、法律知识讲座、心理课堂、技能实操等服务内容，充实服务

对象在押生活，减少负面情绪的产生。。

### 3、调查研究

调查研究贯穿于整个项目服务中，如项目前期的需求调查问卷、scl-90 量表，项目中的活动满意度反馈，项目后期的结案评估，都为我们的服务提供了数据支持，体现了项目成效。在项目终期，完成了典型案例、《苏州市涉案未成年人社工干预情况调查报告》，为司法社会工作的发展留下了文本资料。

## 四、服务特色

司法社工在项目周期内开展了法治教育、文化课堂、公益活动、技能培训等多种特色服务，介绍其中三项服务内容：

1、情绪管理助力涉案未成年人解压。涉案未成年人在发现自己犯错之后会有强烈的懊恼、焦虑等情绪，适时引导他们面对内心、接纳自己、释放情绪，可以有效防止其受到二次伤害。邀请机构内外的国家级心理咨询师为涉案未成年人开展心理活动，学习情绪管理知识以缓解入所压力。社工的介入、心理活动的开展，给初入所的涉案未成年人提供了心理支持，缓解入所以来的抵触与不适感，更好地协助了看守所民警做好对涉案人员的初始教育工作。

2、国学经典助力涉案未成年人成长。节选《弟子规》、《论语》、《西游记》等国学经典的部分内容，通过诵读、释义、自我回想和角色扮演等多样性的方式，让涉案未成年人在学习传统文化的同时，明确传统行为规范，并在一定程度上内化于心。国学课堂的开展不仅是涉案未成年人文化知识的提升，也是对传统文化的继承与吸收，课后的回顾与思考更是未成年人不可或缺的学习内容。

3、法治教育助力涉案未成年人明辨。司法社工开展法治教育，提升涉案未成年人法制意识和观念，增强其悔罪动力以降低再犯率，在知识增长的同时进行自我反思，从法律中理解法治的意义，增强其对法律的道德合法性的信念。

## 五、总结与反思

在项目实施中，司法社工介入遇到了诸多困难：

### 1、外部原因

(1) 社区帮教服务原计划服务对象类型人数较少，无法在项目期间达到指标



数量，后经共同协商，增加取保候审涉案未成年人为服务对象，确保项目指标的完成。

(2) 驻所服务方面，看守所自身警力不足，工作任务繁重，相关制度导致社工入所时间及次数有所限制，与计划指标有很大的冲突。通过多方座谈会及后续的商讨跟进，社工与负责人确定了每周一次的入所频率。

(3) 因社会工作本土化的时间较短，社工的介入未被司法工作人员完全接纳，相关的研究及实务在总的未成年司法中占据的比例较少。社工可借鉴的经验较少，需强调与体现司法社会工作的意义。

## 2、内部原因

局限于项目社工自身能力，缺乏自身司法社会工作经验总结，使得项目社工在实践中不断地成长、积累司法工作经验。

苏州司法社会工作的进一步发展需要政府、公检法司、社会组织多方协调，降低外部环境的约束，使得司法社工及时介入、帮教涉案未成年人。司法社工自身将不断提升专业服务能力，总结、交流司法社会工作经验，根据服务对象的切实需要，做好教育、感化、挽救涉案未成年人的帮教工作，达到预防、降低涉案未成年人再犯罪的目标。





调研思考篇



## “社会工作+”：苏州城乡社区治理“新引擎”

苏州市民政局 胡跃忠

习近平总书记指出：社会治理重心必须落实到城乡、社区。城乡社区治理现代化是国家治理体系和治理能力现代化的基石。社区是城乡居民共同家园，服务对象在社区、工作落实在社区、问题解决在社区，城乡社区治理任务繁重与力量不足、专业水平不高的矛盾日益突出，在不可能大幅增加基层工作人员编制情况下，如何夯实党的执政基础，打造“共建共治共享”幸福家园？近年来，苏州潜心探索、用心琢磨，依托“社会工作+”推动城乡社区治理创新，基本形成以“社区公共服务为基本、专业服务为特色、居民自治为基础、政府主导与社会参与为保障”的社会工作服务新格局。社会工作既成为加强基层基础建设，创新城乡社区治理“新引擎”；又为解决城乡社区治理“痛点”开出了“新药方”，溢出效应日益显现：

**路径一，创新构建社区基本包：统筹设计城乡社区服务项目，由“单一项目”转变“整体打包”。**

社会工作是一门百年学科，起源欧美、兴起西方，改革开放后逐步引入中国。我市社会工作逐步登上社会建设的舞台不过十年。2012年我市率先在全省开展公益创投活动，市本级持续实施4届、投入3500万，全市累计投入8000多元，有近800家社会组织实施1000余个公益项目。但实践中感到，社会工作核心是做人的工作，如果社工不能“落地”社区、“融入”居民，“风过人就走”，效果将大打折扣。而单一的创投模式，难以实现城乡社区基本公共服务均等化目标。苏州共有2160个社区（村），4年1000余个项目只能起到示范作用，且大多数项目集中在城市社区，农村社区鲜有落地。同时，创投“准入门槛低、项目资金量小、服务周期短、服务人群有限”，而以专业人才为主的社工机构很难通过创投

项目生存发展，长期陷于“不敢招人、招不到人、留不住人”的窘境。为突破这一“瓶颈”，在基层建立一支“常驻沙家浜”的社工队伍，摆上了市委市政府议事日程。在深入调研、充分论证的基础上，我市借鉴“珠三角”及上海、杭州、武汉等地社会工作创新实践，出台了《关于加快推进城乡社区治理现代化的意见》《关于全面推进社区服务社会化试点的方案》和《扩大试点方案》，决定从2016年起，用三~五年时间，采用“优化创投、扩大采购、街道打包、社区落地”的方法，以政府足够财力支持推进城乡社区服务社会化全覆盖试点。市本级首批试点为期两年，总投入2400万，在18个街道、90个社区（村）先行，面向全国社工机构公开招标；服务项目本着“有什么需求，提供什么服务”的原则，整体打包、统一购买，建立包括特殊人群类、居民自治类和问题焦点类共3大类、21个子项、85个小项“菜单式”项目库，每个社区“不少于一名社工，落地不少于十个项目”，12家中标机构派出150名全职社工驻点社区，分布在90个社区，依托“三社联动”至少完成900个项目。

全市各地积极响应、共推试点：昆山市当年投入2400万，率先实现镇（街）全覆盖；太仓市出台文件，明确三年内实现城乡社区全覆盖，其他各市区分别选择性地开展试点。全市累计投入8000多万，在85个镇街、284个社区（村）试点，共有520名全职社工下沉社区，其中本科以上占70%，研究生学历占30%，从事社会工作服务一年以上占50%。随着这支新生力量加盟，在基层编织了一张“既不进编、也不占编，不为所有，但为所用”的“社工大网”，促进社会工作全面融入并成为深度“合作伙伴”，做到“人在一线、心在一线、干在一线”。

### **路径二，系统构建居民自治包：解决群众房前屋后急难事，为基层民政填补“服务空白”。**

为民爱民的落脚点是为民解困办实事。城乡社区处在为民服务第一线，但用于解难帮困的财力和资源有限，特别是社区居委会因缺乏相应资金保障，“心有余而力不足”。姑苏区于2014年探索建立居民自治项目化机制，先后投入1750万，当年在7个社区先试（每个社区5万元），次年扩大到48个社区，去年覆盖168个社区，每个社区年均办结3~5件居民房前屋后的急难事等，形成“需求征

集、民主决策、多元参与、监督评估、资源保障”等五大机制，规范了从需求征集、筛选，到方案编制、评议、实施、评估、反馈及自治管理等一整套流程，深得居民欢迎。

为在全市推广居民自治项目化，2016年，我市采取“组织牵头、民政协调、分级负担、一步到位”的方法，全市各级财政每年拿出2个亿，为1126个城市社区建立每个不少于20万的党组织为民服务专项经费，市委组织部、市财政局、市民政局联合出台《苏州市社区党组织为民服务专项经费使用管理办法》，经费统一纳入街道预算，采用项目化管理方式，重点支持解决“看得见管不着，管得着看不见”社区治理、居民自治头疼事，填补了基层民政服务“空白”和“盲区”，增强了“三社联动”针对性实效性。

### **路径三，精心构建专业特色包：涵盖民政服务重点人群，为基层民政补齐“专业短板”。**

社会工作推进需要“点面结合、专业协作”。“社区基本包”只是对社区公共服务类项目的统筹设计，并非“大箩筐”，什么都往里装。居民自治服务也不能替代专业服务。近年来，我市针对基层民政服务对象专业化、社会化程度要求较高的低收入、困境未成年人、老年人、重点优抚对象等群体，依托基层民政组织和救助管理站、养老机构等，采取“社会工作+专业服务”模式，集中向以专业社工机构为主的社会组织购买服务，执行团队配合基层民政提供专业化服务。近年来，全市累计投入近2000万，实施低保救助、困境儿童、养老服务、双拥优抚等专业化服务。

在低保群体社工救助方面：2012年，张家港被民政部列入社会救助服务内涵拓展试点市，在市、镇（街）民政部门组织协调下，开创了由专业社工机构承接，采取“一户一档一册”模式实施精准救助先例，形成救助服务目录、基本指标及项目规范指引，为基层民政做好“兜底”保障提供专业支持。

在困境儿童社工援助方面：2013年5月，我市被民政部列为全国首批20个未成年人社会保护工作试点地区之一。2014年，市救助管理站首度与专业社工机构合作开展“小站大爱”项目；2015年5月，苏州市未成年人救助保护中心在中

央专项救助资金支持下，引入美国和香港、台湾地区成熟做法，启动“困境未成年人社会保护个案服务项目”，6家社工机构承接服务，执行团队包括59名专业社工、11名督导和近百名基层民政及社区工作者，服务对象覆盖2个主城区、17个街道、67个社区、109名困境未成年人及其家庭，帮助其改善困境、提升家庭功能。截至2017年底，累计提供个案服务1297人次，用时10376小时，社工督导服务329人次，链接资源305人次。目前已结案24例，评估不开案59例。参照国际标准和专业规范，开发了苏州市未成年人保护“社会工作个案管理系统”和手机APP，实现个案服务全过程数据化管理；编写了困境未成年人社会保护个案《社工指导手册》、《社区工作手册》、《督导指导手册》，并研制困境未成年人社会保护个案工作的规程和标准，为基层民政拓展平台、延伸服务提供范例。

在养老机构社工服务方面：苏州市社会福利总院是全国最早引入专业社会工作服务的福利机构之一，获评首批全国社会工作服务示范单位。去年，我们投入150万，首次推出6所民办养老机构“一揽子”打包的社工项目，3家社工机构派驻11名全职社工，为入住近2000名老人提供日常探访、康复康乐、心理疏导、情绪支持及临终关怀等服务。而由企业、社会组织、专业社工和基层民政共同打造的苏州养老新模式——“虚拟养老院”，2015年实现大市全覆盖，整体提升为养老服务专业水平。

去年，我们还投入326万元，联合市委政法委、检察院、教育局等部门开展学校、外来务工人员、涉案未成年人等跨部门项目；姑苏区每年投入50万实施“双拥在基层”项目，促进社会工作走进更多领域、发挥更大作用。

我市社会工作从公益创投起步，到公益采购扩大、居民自治拓展和城乡社区服务社会化试点；资金投放从2012年市本级1000万，到今年全市累计投入近5个亿，2016年2.8个亿。

**效应一：优化社会工作发展环境，促进政府职能转移。**建立了“三份目录”：即《苏州市年度政府职能转移对接目录》《苏州市政府向社会购买服务实施意见》和《具备承接政府职能转移和购买服务条件的社会组织目录》；出台配套《关于加强全市社会工作专业队伍建设的意见》及《苏州市专业社会工作服务规范



指引》《苏州市社会工作督导管理办法》《苏州市社会工作者守则》等“1+X”文件，为社会工作全面融入基层民政提供政策支持。

**效应二：丰富了社会工作服务内涵，深化城乡社区治理创新。**市本级首批社区服务社会试点，成功搭建“三社联动”线上线下实体化平台，创立社区公益金，自办社区公益报，开发社区资源地图电子版，多元共治餐厨垃圾、共建楼道文化、共推社区营造等，受到中央和省市媒体关注。随着社会工作在基层广泛运用，城乡社区“全科社工”“网格社工”“智慧社区”“跨界合作”“多元协商”等新机制得到有力推进，为创新社会治理、构建和谐社会注入了新活力。

**效应三：促进了社会工作机构大发展，提升基层民政服务专业化水平。**全市共建立113个公益组织培育基地，形成市、县（区）、镇（街）、村（社区）功能有别、错位发展的社会组织孵化集群；全市具有专业能力的民办社工机构由两年前不足20家，全职社工不足百余人，跃升到40余家，超过700名全职，并吸引来自广州、深圳、上海等一批有实力的社工机构落户苏州；全市现有持证社工10825人，其中社会工作者2510人，总数持续保持全省第一，并率先在全省建立包括基层民政队伍在内的社会工作专业督导（96名）、本土讲师（14名）、机构CEO、项目主管、新入职社工分层培训机制，其中，城乡社区工作者持证社工占比近30%。

**效应四：集聚了更多社会资源，拓展了资源筹措渠道。**建立了“政府主导+社会参与”资金筹措机制。去年以来，我市在全省建立首个由企业出资的社工关爱基金（30万），创立首批由社工机构自筹建立的社区公益金（7个、55万）；张家港成立省内规模最大的县域型社区发展基金会（2400万）、高新区成立苏州首家街道型基金会——狮山街道社区发展基金会（365万），更好地激发社会活力。

## 社会工作专业队伍和机构建设的现状与对策

太仓市民政局 周红亚

近年来，太仓市通过“政策引导、人才引领”方式，积极创造社会工作专业人才和机构成长、发展、创业的良好生态，较好地推进了我市社会治理创新。主要做法：

**一、加强宏观引导。**我市围绕创新社会治理先后出台了三类近 20 个政策文件：第一类是宏观指导性文件。如，市委市政府制定出台的《关于进一步规范和发展社会组织意见》、《关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作发展的意见》、《太仓市社会工作专业人才计划实施细则（试行）》等，明确到“十三五”末，全市万人（户籍）拥有社会组织数 15 家，万人拥有社会工作专业人才数达到 8 人，培育和引进 150 家规范、成熟的民办社会工作服务机构，为发展社会组织理清方向、明确路径、提出要求。首次将社会工作实用人才计划，与科技领军人才计划一起列入全市人才计划。第二类是保障支持性文件。主要是加大人才培养、岗位开发、资金保障的力度，出台了《太仓市加强资金支持促进社会组织和社会工作发展暂行办法》等。一个资金支持文件，预计饱和资金为 1500 万元。第三类是工作推进性文件。如，制定出台了《太仓市政府购买社会工作服务实施办法》，以及关于在社区设立专业社会工作室、建立太仓市社会工作实训基地等，为推进全市社会工作整合资源、构建平台提供了强有力的抓手。

**二、注重人才培养。**太仓市大力实施“十百千”社工人才培养工程，提出要培养和引进十名社会工作领军人才、百名重点人才和千名实务人才，坚持多措并举培养人才。一是重视高层次人才引进。着力引进高层次社工人才，对获评太仓社会工作领军人才、重点人才的，分别给予每人 2 万元、1.5 万元的薪酬补贴，其中领军人才根据学历再享有 10—15 万元的安家补贴。目前已引进社会工作专业博

士后 1 名、硕士 6 名、大学生 30 余名，这些中高端社工人才深入太仓基层一线开展社会工作，推进了太仓本土化社会工作的发展。二是加大本土社工培养力度。资助本地优秀高中毕业生就读社会工作专业本科，每学期 1 万元，计划每年不少于 15 人，目前已资助了三届高中毕业生共 31 名。三是强化社工教育培训。启动“社会工作者千人培育计划”，依托高校资源，采用购买服务形式，开展了企业社工、残疾人社工、青少年社工、老年社工等多领域社工实务能力培训。目前培训场次超过 300 次，参训人员超过 5000 人次，大力推进了各领域社会工作的发展。四是鼓励从业人员持证。要求全市村（居）干部、民政系统及工青妇残、社会组织等相关社会工作从业人员积极参与全国社会工作者职业水平考试，以此储备人才。对获证人员分别给予 1800 元、1200 元的一次性奖励。持证社工如果是城乡社区工作人员，还可获得每月 500 或 300 元的激励工资。目前持证社工人员已达 605 人，持证社工万人拥有数 8.5 人，列苏州县市区第四名。

**三、重视机构培育。**专业社工机构是社会工作专业人才发挥作用的重要平台，是整合社会工作资源、提供社会工作服务的重要载体，也是承接政府社会服务职能的重要依托。太仓市精准施策，支持专业社工机构发展。一是资金扶持。2015 年，出台《太仓市加强资金支持促进社会组织和社会工作发展暂行办法》，通过一系列扶持政策加大对专业社工机构的培育。如对新注册专业社工机构给予一次性开办费补贴 3 万元；对发挥作用明显而收入不足以保障其正常运转的专业社工机构，给予一定的经费资助等。二是做好孵化培育。建立市镇两级社会组织孵化基地，通过项目资助、资金支持、场所和能力支持等多种方式孵化社工机构，支持社工机构的启动成立和初期运作。中心从 2013 年至今共孵化机构 39 家，出壳机构运行良好。三是做好创业引导。大力推动社工机构创新创业，通过建设“社创空间”等平台，进一步集聚社工人才，凝聚创新智慧，营造良好的人才生态环境。截至目前，在民政登记的全市性专业社工机构已有 14 家，涌现一批典型案例：专注于失独家庭社会工作的“连心家园关爱服务中心”负责人，多次受邀赴外省、市，介绍太仓市关爱失独家庭的经验做法。专注于社区养老的“德颐善社会工作发展中心”负责人，被评选为全国“2015 年度百名社工人物”。专注于社区发展

和研究的“瑞恩社会工作发展研究中心”负责人，荣获江苏省社会工作领军人才。目前，该机构已有专业社工 40 余名，服务项目不仅在太仓，还辐射周边地区，成为太仓社工机构的“领头羊”。

**四、力推购买服务。**政府购买社会组织服务制度，是推进政府职能转移和促进社会组织成长的“牛鼻子”。一是推动部门购买。2013 年太仓出台《政府购买社会工作服务实施办法》，2015 年，市编办、市财政局和民政局为进一步推动政府向社会组织购买服务，又相继出台了多个专门的文件，并在全市选择了 5 个部门进行试点。目前，社会工作服务已进入民政、残联、司法、公安、卫生、教育、共青团、妇联和总工会等十多个部门。二是推动镇（区、街道）购买。目前，有 3 个镇的社会组织孵化器、30 多个日间照料站和 50 多个社区“邻里家园”项目，以及低保家庭、困境青少年和儿童领养的评估均由社工机构承接。三是推动福彩公益金资助。2012 年至今连续开展了六届公益创投，投入福彩公益金 1000 余万元，重点资助了 439 个社会组织，累计服务 16.5 万人。服务领域包括老年人、青少年、扶残助残、救助帮困、拥军优抚以及其他各类公益志愿服务等，主要受益人群包括空巢失能老人、残疾困难人群、流动儿童、贫困青少年学生、单亲家庭成员、失独人群等各类社会弱势群体。越来越多的市民得到了社工的帮助，社会工作成效逐步显现。

**五、率先岗位开发。**为吸纳和稳定社工队伍，创新开发社工岗位，出台了《太仓社会工作岗位设置及薪酬待遇暂行办法》。一是明确了岗位设置数量。根据不同性质单位分别明确社工岗位设置的数量，如明确社会工作占比 50% 以上的事业单位，社工岗位应占专技岗位总量的 50% 以上；民办社工机构专业岗位数不少于 2 个；社区及其它公益性社会组织社工专业岗位数不少于 1 个。二是明确社工薪酬待遇。明确太仓的社工岗位目前分为社工员、初级社工、中级社工三个层级，每个层级又分为不同的档次，共三级六档。对不同层级和档次的社工薪酬待遇作出了从 5.4 至 6.6 万元的指导标准价。三是明确了岗位补助标准。为引导和鼓励以专业社工机构为主的相关社会组织吸纳社会工作专业人才，太仓通过政府补贴社工岗位的方式，推进岗位开发工作。目前，全市已试点在 13 个专业社工机构和公

益性社会组织中开发设置了 30 余个社工岗位，并以每个岗位平均 6 万元的标准全部实行补助，每个岗位补助期最多为 3 年。主要成效：

**一是社会工作人才快速增长。**五年来，专业人才井喷式发展，持证社工从 195 人增长到 605 人，增幅达 3 倍；高端人才实现了零的突破，引进的社会工作领军人才在省内具有示范标杆作用，有重点人才获誉“全国百名社工人物”；本土人才得到大力培育，定向培训的百名社工员和定向资助的社工专业大学生，将有效提升本土社工人才发展。

**二是社会工作专业机构发展迅速。**五年来，我市社会组织数量和质量有了大幅增长。登记社会组织从 332 家增长到 865 家，数量得到倍增；专业社工机构实现了极速发展，目前发展到 14 家，有多家机构从业专职人员达到 50 人左右，年轻本科生占比 60%。服务民生类的社会组织得到有效拓展；承接政府职能转移和购买服务的社会组织目录从无到有，目前具有承接服务能力的社会组织占比 15%，社会组织整体服务能力得到了提升。

**三是群众参与途径日益广泛。**公益创投项目吸引了全市 2118 名志愿者参与各类公益服务活动，直接参与群众人数突破 15 万。“邻里家园”社区服务社会化项目 55 个落地社区半年累计近 2.5 万人参与了社区活动，发掘和培养了近 200 名社区领袖及“社区能人”，指导成立社区社会组织超过 100 个。

**四是社会满意度逐步提升。**通过签约资助“邻里家园”社区服务社会化项目和公益创投项目，有效解决了一批“最弱势、最迫切、最现实”的民生需求问题，提升了空巢老人、流动儿童、失独家庭等各类受益困难群体的幸福指数，项目服务测评显示满意度均达到 90% 以上；通过完善“政社互动”面对面、实行双向评估等深化基层民主自治机制，提升了居民群众对村居干部履职情况的认可度和对政府公共服务事项的满意度，实现了政府行政职权归位、基层自治功能增强、居民群众满意等多方共赢的成效。

存在问题：

**一是机构管理不成熟。**社工机构是社工人才队伍主要从业之地，机构自身的规划、核心竞争力是机构持续发展的决定性因素。而现实是，目前的社工机

构普遍属初创期，机构负责人普遍缺乏管理机构的成熟经验，短时间内可以在政府的推动和支持下做好发展工作，但是长此以往，势必会是大浪淘沙、适者生存。

**二是社工成长机制不完善。**在社工机构中，社工职业生涯规划非常重要。良好的职业生涯规划可以使社会工作者明确自己的优缺点、扬长避短，清醒的认识自己，找到自己的定位，尽快适应工作、提升自身能力、确立人生方向。而现实客观存在因机构长远规划、管理制度的不完善性因素制约，员工目前没有前进的目标和动力。一线社工经过几年磨练逐渐成长为资深社工、项目负责人后，除了创办社工机构，否则职业生涯也就到顶了，晋升空间有限。与职业生涯配套的薪酬体系也不健全，基层社工工资普遍较低，无法满足年轻人成家立业的需求，机构频繁更换社工，导致了很多承接项目衔接不顺畅，缺乏可持续性。

**三是机构服务专业性不强。**目前我市大量社会工作人才为持证社工，大部分分布在城乡社区中，虽然他们很接地气，但大多没有接受过高等专业教育，在社区治理中欠缺专业知识储备。“专业社工”大多是应届毕业生，接受的高校教育侧重于理论知识学习，在链接资源、招募志愿者、组织居民参与社区治理等方面的实务技巧在有所欠缺；“本土社工”能掌握本土方言和风俗传统知识，同时兼备社工基础知识，能实现社工服务“接地气”，但是在服务专业性能力上仍需要进一步提升。

**四是社会认知度较低。**在美国、英国等发达国家，社会工作被看作是社会地位很高的职业，和律师、医生并称为“三大热门”职业，被誉为“社会工程师”或“社会医生”。虽然社会工作在我国已经走过了30年的历程，最近十年取得了可喜的增长和进步。但由一个舶来品到现在的逐渐本土化，需要一个漫长的适应和改变的过程，根深蒂固的传统观念不可能在一朝一夕间发生改变。从社会氛围来说，社会工作职业属于新兴职业，社会认知度和公众接受度需要时间和过程。

**建议措施：**

**一是加强机构自身建设。**社工机构逐渐走向制度化、规范化、体系化的道路，

是社工机构发展的应有之义。社工机构只有具备了规范化的管理体系，才能够保证应有的刚性，才能对所有的社会工作者进行约束和管理。完善机构内外部的监督管理制度，能够对社会工作者和机构起到很好的监管作用；加强机构的制度管理，包括社会工作职业操守、机构日常管理制度、工作人员的培训制度、员工进出制度等，有制度就有约束，有制度就有管理的依据，一个正规的机构要想走的更长、更远，规范化的管理体系必不可少。

**二是提升机构专业能力。**专业性是社工机构安身立命的根本，是保证其存在合理性的基础，因此，注重社工机构的专业性建设，提高专业化水平，具有长足的意义。提高社工机构的专业水平，是一项长期的任务，要在严格员工准入制度、加强专业培训、完善专业督导制度、完善机构内部规章制度等多方面入手。也需要探索不同服务领域的行业标准，明确不同领域社会工作服务的推进原则、流程方法、质量管理和服务保障要求，明确不同领域社会工作人员配备使用的一般要求，用行业标准指导社会工作规范化开展。以“邻里家园”社区服务社会化为例，社区中的社区工作人员会抱以较高的期待，居民也会对社会工作这个新生的事物持观望和怀疑的态度，他们是否能够慢慢的接纳，直接取决于专业的社会工作者在实际工作中是否能够彰显专业价值、理念和方法。

**三是拓展机构筹资渠道。**社工机构具有公益性、服务性、非营利性的鲜明特征，然也不能否认，资金是机构赖以发展的前提和基础，融资能力越强，融资渠道越多，社工机构就会发展的更好。目前支撑社工机构正常运转的资金大都来自于项目，而项目绝大多数来自于政府，资金来源非常单一。一旦过分依赖政府，就会丧失主观能动性。没有了生机与活力，社工机构如何持续、健康、发展呢？因此，形成一种以“政府为主体+企业和个人支持+机构自筹”的多元资金筹集方式，有利于社工机构更好地发展下去。

**四是扩大社会认知度。**要加大社会宣传，依托媒体、报纸、广播、网络等媒介的作用，让社会工作的概念进入千家万户、深入人心。其次要加大对优秀社会工作者的表彰和宣传，分享、弘扬其先进事迹和典型经验，营造出理解、尊重、支持、肯定社会工作专业人才的社会氛围。再次，要积极吸纳优秀社会工作者进

入人大、政协参政议政，保证在制定政策和发表言论的时候，有社工界的声音。支持高校老师率先领办社工机构，也是社工机构发展的强大推动力。由高校领办的社工机构优势颇多，这类机构不仅可以促进社会工作专业学生的实习，教学相长，而且高校老师的社会名声和地位本身也是强有力的宣传工具。



## 苏州市民办社工机构调查报告

苏州市民政局

2017年11月，结合省、市民政工作年度综合评估，苏州市民政局对全市民办社工机构发展情况进行了调查统计。本次调查所指的“民办社工机构”统计口径根据民政部有关文件确定，即同时符合：

1、正式登记的“民非”，在章程中明确其社会工作服务宗旨、业务范围和服务方式。

2、专职人员中至少有三分之一以上通过全国社会工作者职业水平考试或具有社会工作专业大专及以上学历（专职人员指与本机构签订劳动合同并按规定缴纳社会保险的人员；专职人员数应不少于1人）。

调查的主要形式为：由各市、区民政部门通知本辖区相关社会组织填写《苏州市民办社工机构业务状况调查表》，调查内容涵盖机构业务范围、人员队伍、2012年以来每年承接的各类项目数量、各类收入情况等。苏州市民政局工作人员并就机构填报的《调查表》中不明确或有疑义的信息、数据加以多方核实，力求基础信息准确、全面。但由于以下原因，本次调查统计中的数据有可能不准确，或不真实：

1、机构全职员工人数、专业社工人数未核对相应的名单、持证记录、社保记录，机构收入数据未核对相应的合同目录或财务记录；

2、未明确年度收入数据是以当年签订合同为准，还是以当年实际入账为准，有可能造成机构填报口径不一致。

现将本次调查统计的主要情况汇总、分析如下：

### 一、概况

截至2017年11月15日，全市共有134家社会组织填报了《调查表》。其中有完全符合统计口径的社工机构85家；另有部分社会组织因专业社工占比未达到三分之一等原因，暂不符合“专业社工机构”统计条件，但该机构实际在从事社

工相关服务，且规模较大，在当地有一定影响，为了解行业全貌，本文中將此类机构一并加以统计分析，合计 96 家。

### 1、注册地：

注册地	社工机构	临界机构	合计
市直属	12		12
张家港市	9	1	10
常熟市	4	1	5
太仓市	13	1	14
昆山市	8	3	11
吴江区	7		7
吴中区	6		6
相城区	7	3	10
姑苏区	10	2	12
工业园区	4		4
高新区	5		5
<b>合 计</b>	<b>85</b>	<b>11</b>	<b>96</b>

注：市及各市、区的“自强服务社”按 1 家在市直属汇总统计

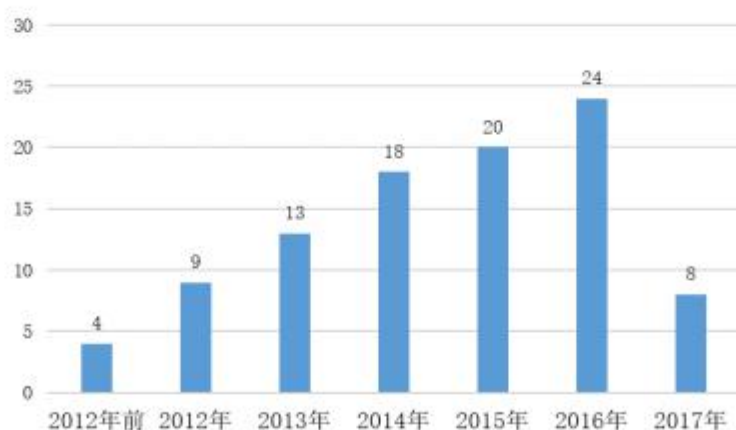


各市、区社工机构数量图

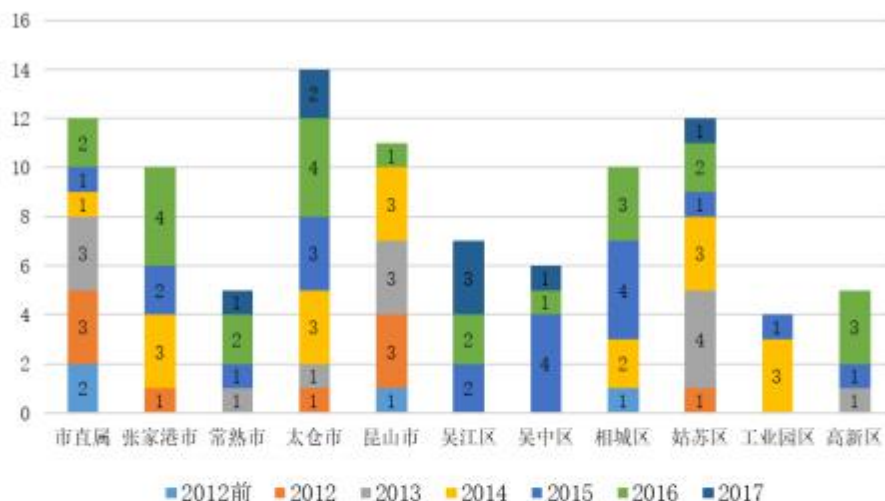
## 2、注册时间：

2013—2016年成立的机构有75家，占78%；近三年成立的机构有52家，占54%。

注册地	注册年度							合计
	2012前	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
市直属	2	3	3	1	1	2		12
张家港市		1		3	2	4		10
常熟市			1		1	2	1	5
太仓市		1	1	3	3	4	2	14
昆山市	1	3	3	3		1		11
吴江区					2	2	3	7
吴中区					4	1	1	6
相城区	1			2	4	3		10
姑苏区		1	4	3	1	2	1	12
工业园区				3	1			4
高新区			1		1	3		5
合 计	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>96</b>
					<b>52</b>			



全市分年度注册的社工机构数量图

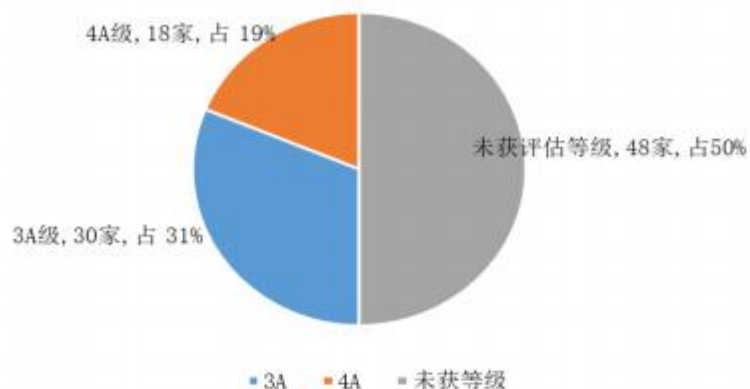


各市、区分年度注册的社工机构数量图

### 3、等级评估情况：

96 家机构中，已获评社会组织评估等级的有 48 家，占 50%，其中 3A 30 家，4A 18 家。

注册地	3A 机构数	4A 机构数	合计
市直属	2	4	6
张家港市		2	2
常熟市	2		2
太仓市	5	3	8
昆山市	5	5	10
吴江区	1		1
吴中区	2		2
相城区	3		3
姑苏区	9	3	12
工业园区	1		1
高新区		1	1
<b>合计</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>48</b>



全市社工机构等级评估情况图

## 二、机构规模及从业人员队伍情况

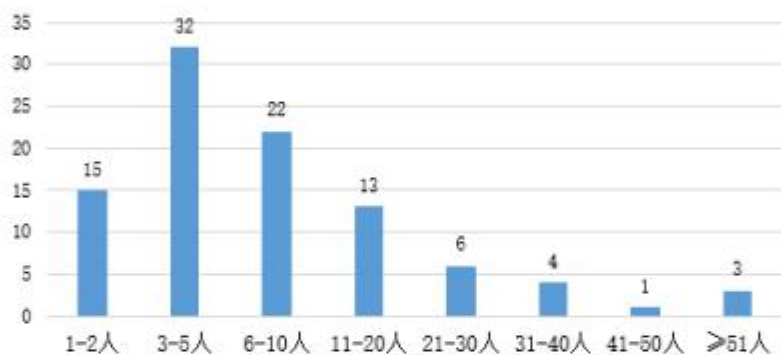
因自强服务社的员工人数、业务收入数大大超过其他机构，为避免平均数过于偏离，下文在部分统计图表中增加去除自强服务社后的专项统计。

### 1、全职员工人数

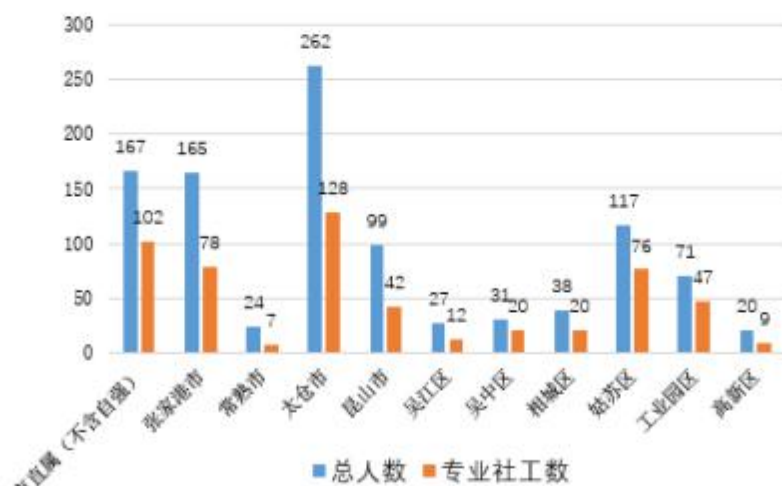
全市社工机构共有全职员工 1530 人，其中专业社工 741 人，占 48.4%。全职员工 10 人（含）以下的机构有 69 家，占 72%；全职员工超过 20 人的机构有 14 家，占 15%。

注册地	全职员工人数								总人数	其中专业社工数
	1-2	3-5	6-10	11-20	21-30	31-40	41-50	≥51		
市本级	3	2	1	4	1			1	676	302
不含自强									167	102
张家港市		3	1	3	1	1		1	165	78
常熟市	1	1	3						24	7
太仓市	2	3	2	2	2	1	1	1	262	128
昆山市		5	3	2	1				99	42
吴江区		6	1						27	12
吴中区	1	3	2						31	20
相城区	5	2	3						38	20

注册地	全职员工人数								总人数	其中专业社工数
	1-2	3-5	6-10	11-20	21-30	31-40	41-50	≥51		
姑苏区	2	5	2	1	1	1			117	76
工业园区			2	1		1			71	47
高新区	1	2	2						20	9
合计	15	32	22	13	6	4	1	3	1530	741
	69									
不含自强									1021	541



按全职员工人数规模统计的社工机构数量图

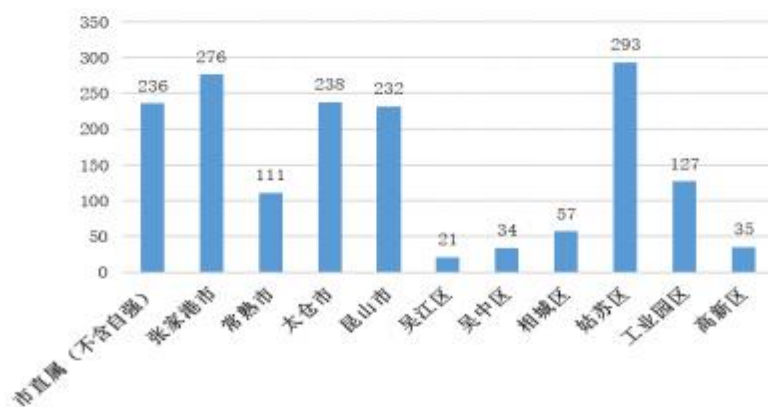


各市、区社工机构全职员工总数、其中专业社工总数图

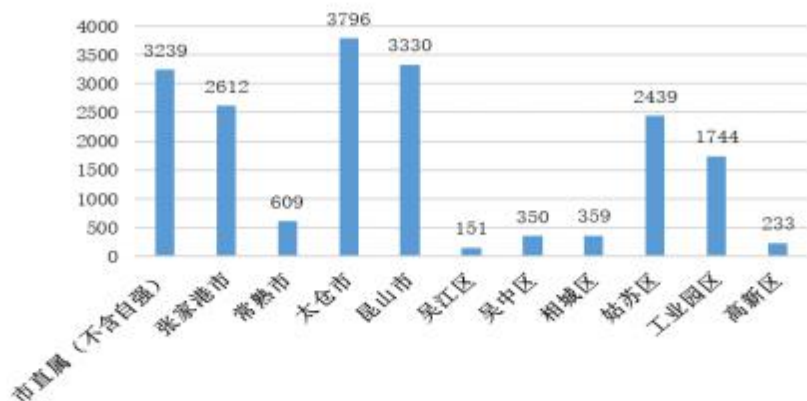
## 2、2012 年以来机构承接项目、各类收入总数

2012 年以来，全市社工机构共承接各类服务项目 1660 个，收入总计近 1.9 亿元（不含自强服务社）。

注册地	2012 年以来业务状况	
	承接项目总数	各类收入总计（万元）
市直属	236	12288
不含自强	236	3239
张家港市	276	2612
常熟市	111	609
太仓市	238	3796
昆山市	232	3330
吴江区	21	151
吴中区	34	350
相城区	57	359
姑苏区	293	2439
工业园区	127	1744
高新区	35	233
<b>合计</b>	<b>1660</b>	<b>27910</b>
不含自强	1660	18861



各市、区社工机构 2012 年以来承接的项目总数图



各市、区社工机构 2012 年以来的总收入图（万元）

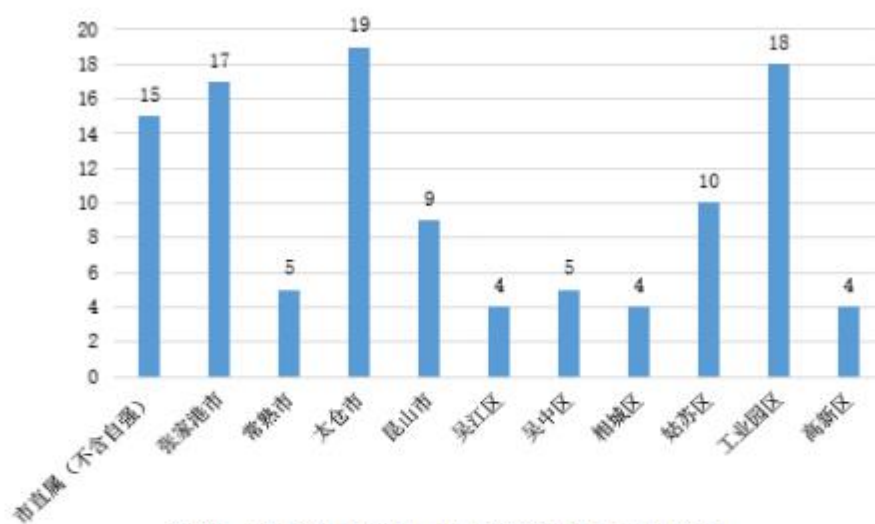
### 3、机构平均规模：

#### （1）总体规模

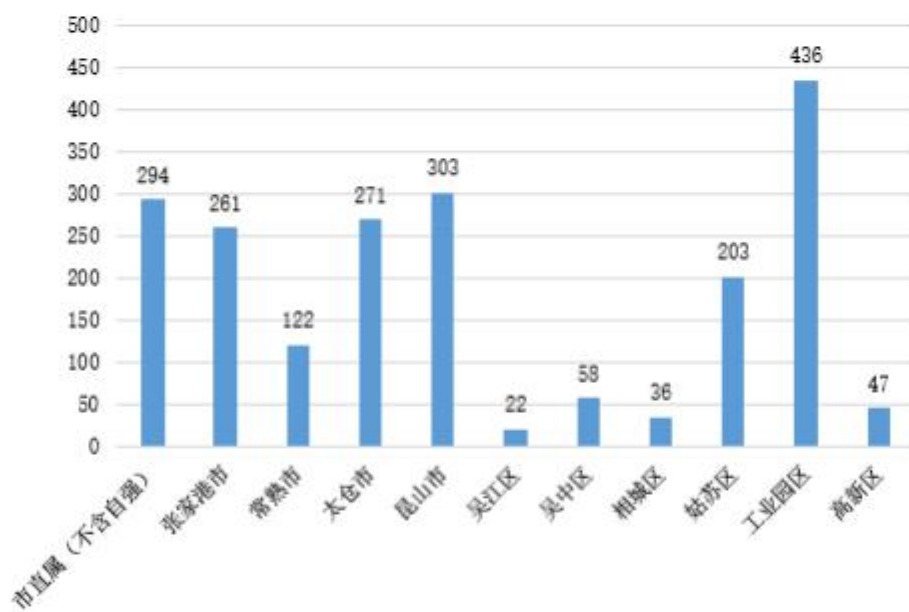
本文以各市、区社工机构的“平均全职员工人数”、“2012 年以来平均收入总数”两个维度来体现当地社工机构的平均规模。全市社工机构平均全职员工数为 11 人，2012 年以来平均总收入 199 万元（均不含自强服务社）。

注册地	机构平均规模	
	平均全职员工数	2012 年以来平均总收入（万）
市直属	56	1024
不含自强	15	294
张家港市	17	261
常熟市	5	122
太仓市	19	271
昆山市	9	303
吴江区	4	22
吴中区	5	58
相城区	4	36
姑苏区	10	203
工业园区	18	436
高新区	4	47
<b>合计</b>	<b>16</b>	<b>291</b>
不含自强	11	199





各市、区平均每家社工机构的全职员工人数图

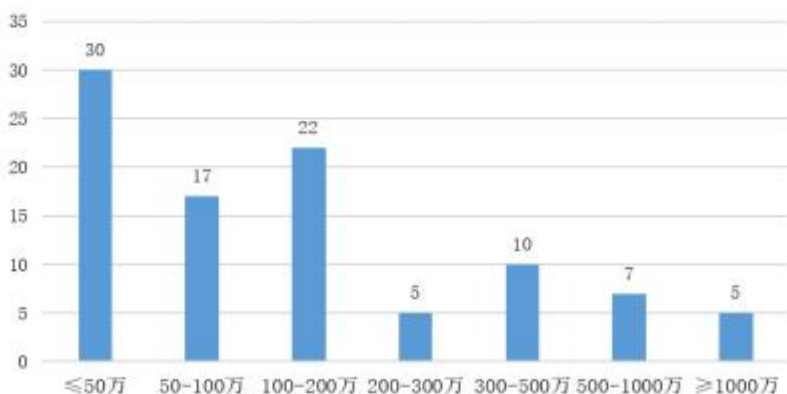


各市、区平均每家社工机构 2012 年以来的总收入图 (万元)

（2）2012 年以来总收入分区间统计：

半数机构 2012 年以来总收入不超过 100 万元，有 47 家，占 49%；总收入超过 500 万元的机构有 12 家，占 12.5%；总收入超过 1000 万元的机构有 5 家，占 5.2%。

注册地	2012 年以来总收入（万元）						
	≤50	50-100	100-200	200-300	300-500	500-1000	≥1000
市直属	1		4	1	2	3	1
张家港市		3	3	2	1		1
常熟市	2	2			1		
太仓市	4	2	4		2	1	1
昆山市		2	2	2	2	3	
吴江区	6		1				
吴中区	4		2				
相城区	7	2	1				
姑苏区	3	4	3		1		1
工业园区			2		1		1
高新区	3	2					
合计	30	17	22	5	10	7	5
	47						

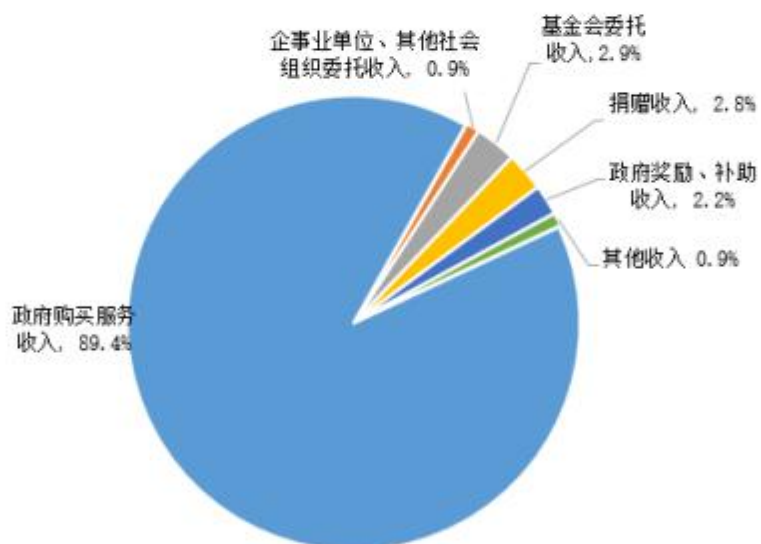


按 2012 年以来总收入区间统计的全市社工机构数量图

## (3) 各类收入比重 (不含自强)

全市社工机构的总收入中, 政府购买服务收入占 89.4%。其中此项收入占比最高的区达 99.5%。

收入类别	2012 年以来总收入 (万元)	占比 (%)
政府购买服务收入	16868	89.4
企事业单位、其他社会组织委托收入	178	0.9
基金会委托收入	555	2.9
捐赠收入	523	2.8
政府奖励、补助收入	406	2.2
其他收入	176	0.9
<b>合计</b>	<b>18861</b>	

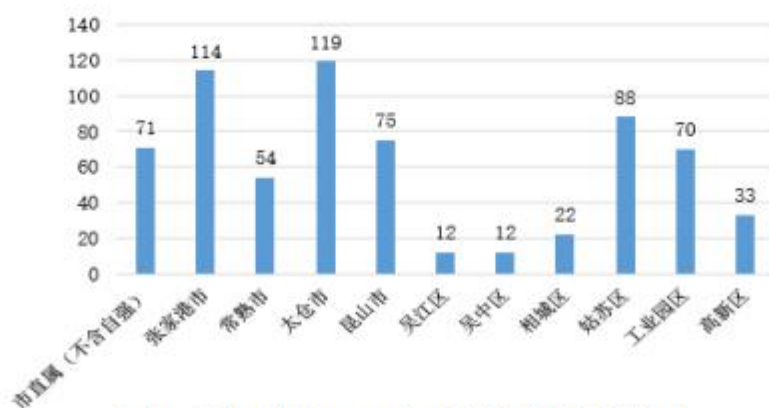


全市社工机构 2012 年以来各类收入占比图

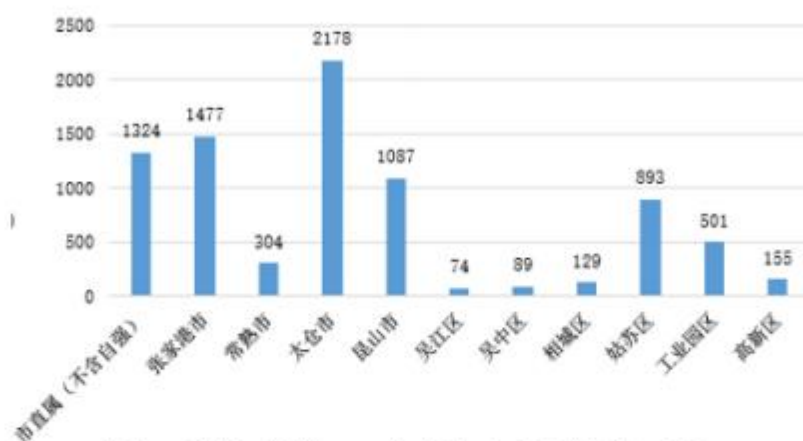
（4）2017 年业务状况

2017 年，全市社工机构的业务规模显著增加。全年共承接各类项目 670 个，收入总数达 8211 万元（均不含自强），分别占 2012 年以来承接项目数、收入总数的 40.4%、43.5%。

注册地	2017 年业务状况	
	项目合计数	年收入合计数（万元）
市直属	71	6157
不含自强	71	1324
张家港市	114	1477
常熟市	54	304
太仓市	119	2178
昆山市	75	1087
吴江区	12	74
吴中区	12	89
相城区	22	129
姑苏区	88	893
工业园区	70	501
高新区	33	155
<b>合计</b>	<b>670</b>	<b>13045</b>
不含自强	670	8211



各市、区社工机构 2017 年承接的项目合计数图



各市、区社工机构 2017 年度收入合计计数图 (万元)

### 三、各市区代表性机构情况

本文摘取各市、区全职人员数量最多、2012 年以来总收入最高、2017 年度收入最高 3 个维度作为当地社工机构的代表。

注册地	全职人员最多 (人)	2012 年以来总收入最高 (万)	2017 年度收入最高 (万)
市直属 (不含自强)	33	684	309
张家港市	56	1128	667
常熟市	8	433	153
太仓市	70	1530	1044
昆山市	27	694	220
吴江区	8	106	41
吴中区	8	152	39
相城区	10	120	70
姑苏区	38	1110	400
工业园区	35	1056	140
高新区	6	96	74

## 苏州市民办社工机构从业人员调查报告

苏州市社会工作者协会

苏州民办社工机构的发展起步于 2008 年。十年来,随着各级党委政府日益重视创新社会治理、培育社会组织,民办社工机构作为协助政府提供公共服务、提升民生福祉的重要力量,迎来重要的发展机遇。2017 年 3 月,苏州市社会工作者协会借助“问卷星”网络调查平台,发放了“苏州民办社工机构从业人员状况调查问卷”。共有 246 名民办社工机构从业人员实名参与,获得了较为全面的第一手资料。

### 一、基本情况

#### 1、从业人员基本情况

表 1 苏州民办社工机构从业人员基本情况 (n=246)

类别		人数 (比例)	类别	人数 (比例)	
性别	男	71 (28.86%)	民族	汉族	242 (98.37%)
	女	175 (71.14%)		其他	4 (1.63%)
年龄	20-25 岁	83 (33.74%)	政治面貌	群众	95 (38.62%)
	26-30 岁	83 (33.74%)		共青团	92 (37.4%)
	31-35 岁	47 (19.11%)		共产党员	58 (23.58%)
	36 岁以上	33 (13.41%)		民主党派	1 (0.41%)
籍贯	苏州	135 (54.88%)	婚姻状况	未婚	120 (48.78%)
	非苏州籍	111 (45.12%)		已婚未育	29 (11.79%)
工作辖区	姑苏区	53 (21.54%)	住房	已婚已育	95 (38.62%)
	高新区	14 (5.69%)		离异	2 (0.81%)
	相城区	3 (1.22%)		租房	73 (29.67%)
	工业园区	5 (2.03%)	自有住房	110 (44.72%)	

类别		人数（比例）	类别		人数（比例）
	吴中区	13（5.28%）	学历	购买商品	48（19.51%）
	吴江区	4（1.63%）		其他	15（6.1%）
	太仓市	59（23.98%）		高中、中专及以下	4（1.63%）
	昆山市	23（9.35%）		大专	55（22.36%）
	张家港市	67（27.24%）		本科	164（66.67%）
	常熟市	2（0.81%）		硕士	23（9.35%）
	其他	3（1.22%）		博士	0（0.00%）
专业	社会工作	84（34.15%）	证书	助理社工证	98（39.84%）
	社工相关	45（18.29%）		中级社工证	28（11.38%）
	其他	117（47.56%）		心理咨询证	14（5.69%）
				无证书	104（42.28%）
				其他	28（11.38%）

参与调查的 246 名民办社工机构从业人员中，男性 71 人，占 28.86%，女性 175 人，占 71.14%。年龄层次在“20—25 岁”、“26—30 岁”的各 83 人，均占 33.74%，即超过 60%的从业人员在 30 岁以下。未婚从业人员近一半，其次是已婚已育的 95 人，占 38.62%。社工的主要工作地域，姑苏区、太仓市及张家港市均占比超过 20%，而相城区、工业园区、吴江区及常熟市则占比较少。接近 55% 的调查者为苏州户籍，与 65% 的调查者拥有自有住房基本一致。

在专业资质方面，76.02% 的从业人员为本科及以上学历，其中本科 66.67%，硕士 9.35%；社会工作专业毕业的占 34.15%，与社会工作相关专业占 18.29%，两者合计超过 50%。从业人员中，51.22% 考取了社工证，无证书的占 42.28%。总体来看，社会工作及相关专业毕业，或持有社工证书的人员合计约 70%，专业化程度较高。

## 2、民办社工机构主要负责人情况

参与调查的从业人员来自 67 家民办社工机构，机构负责人情况如下：

**表 2 机构主要负责人信息（N=67）**

类 别		人 数 (比例)	类 别		人 数 (比例)
学 历	高中、中专及以下	0 (0.00%)	专 业	社会工作	21 (31.34%)
	大专	21 (31.34%)		社会工作相关	24 (35.82%)
	本科	35 (52.24%)		其他	22 (32.84%)
	硕士	8 (11.94%)			
	博士	3 (4.48%)			
资 格 证 书	助理社工证	18 (26.87%)	从 业 年 限	1 年以下	0 (0.00%)
	中级社工证	21 (31.34%)		1 年—3 年	6 (8.96%)
	心理咨询证	12 (17.91%)		3 年—5 年	25 (37.31%)
	无证书	9 (13.43%)		5 年—10 年	25 (37.31%)
	其他	7 (10.45%)		10 年及以上	11 (16.42%)

参与调查的 67 家民办社工机构中，主要负责人为本科及以上学历的有 46 人，占 68.66%，其中大部分为本科。教育背景上，社会工作专业的有 21 人，占 31.34%，社会工作专业相关的有 24 人，占 35.82%，两者合计超过 60%。在资格证书上，持有社工证书的有 39 人，占 58.21%。数据可见，苏州民办社工机构主要负责人大部分专业背景较好，专业化程度较高。在从业年限上，“3 年—5 年”、“5 年—10 年”的均有 25 人，合计 74.62%，“10 年及以上”的有 11 人，占 16.42%，反映出苏州民办社工机构主要负责人的从业年限大部分在 5 年以上，社会工作经验较为丰富。

### 3、机构人力资源概况

67 家民办社工机构中，95.52%的机构拥有全职员工，全职员工人数最多的为 481 人，最少的 1 人，超过 50%的机构全职员工在 10 人以内，机构规模普遍较小。在这些拥有全职员工的机构中，大部分机构的全职行政及管理人员要么没有，要么 1 至 2 名。就 2016 年来看，机构全年累计招聘的员工数量大部分不足 10 人，招聘 5 人以下的也不在少数；大部分机构全年离职员工在 5 人以下。近 88%的机



构 2017 年有招聘计划，招聘人数大部分在 10 人以下，表明目前苏州民办社工机构的规模增长不明显，总体上仍以小型机构居多。

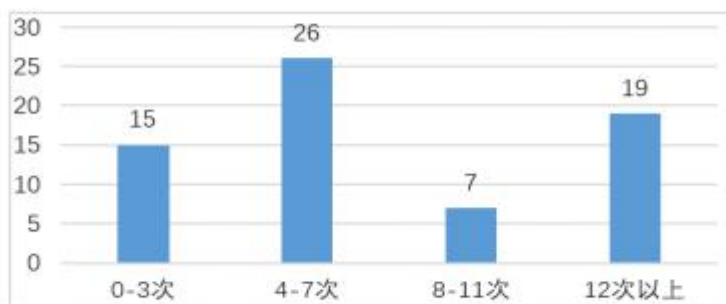


图1 过去一年专职社工内部培训次数

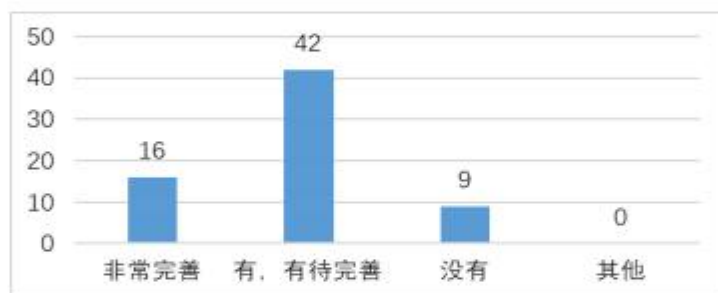


图2 机构内部督导机制

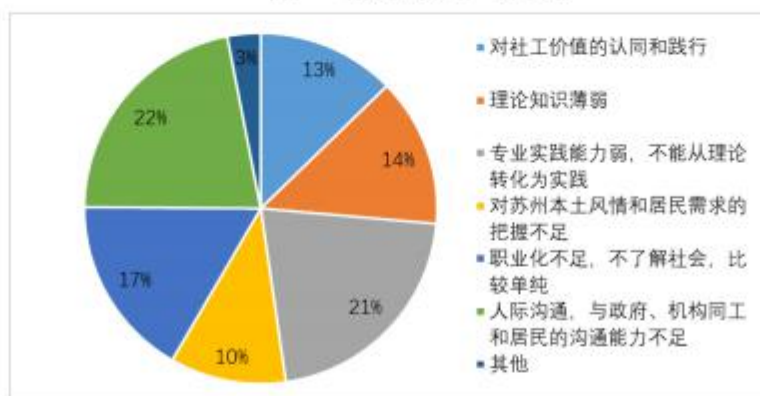


图3 从业社工不足之处

内部培训与督导情况各机构差异较大。2016年,26家机构组织内部培训4—7次,占38%,组织12次以上的有19家,占28%,同时也有22%的机构内部培训少于3次。在内部督导机制方面,58家机构有内部督导机制,仅有9家还未有内部督导机制。在已建立内部督导机制的机构中,16家机构表示内部督导机制已经非常完善,42家机构表示内部督导机制还有待完善。对于目前从业人员普遍存在的不足之处,22%的机构负责人认为社工人际沟通能力不足,不能很好地与政府、机构同工和居民沟通交流;21%的负责人认为社工专业实践能力弱,不能从理论转化为实践;17%的负责人认为社工职业化不足,不了解社会,比较单纯;14%的负责人认为社工理论比较薄弱;13%的负责人认为社工对于专业价值的认同与践行不足。

## 二、调查结果分析

### 1、薪酬待遇

参与调查的246名民办社工机构从业人员中,95.53%缴纳了社会保险,超过50%的人税后月收入在3000元左右,83.33%的从业人员表示除了工资没有其他的收入。13.41%的从业人员满意目前的薪酬,56.1%对目前薪酬的满意度是一般,还有30.49%不满意目前的薪酬。

76.83%的从业人员明确表示机构发放年终奖,其中奖金区间为1000—4999元的占56.1%,奖金499元以下的占25.2%,奖金500—999元的占8.94%,奖金5000—9999元的占8.54%,奖金10000元以上的占1.22%。

对于期待的税后月薪,88人期望4000—4999元,79人期望6000元以上,52人期望5000—5999元,27人期望3000—3999元。此外,58.13%的从业人员在机构进行了在职体检。

综上所述,绝大多数民办社工机构从业人员获得了社会保险、体检和年终奖等方面的保障,且覆盖率较高。但仅有不到14%的从业人员对现在的薪酬表示满意,普遍期望的薪酬区间在4000元以上。

## 2、职业情况

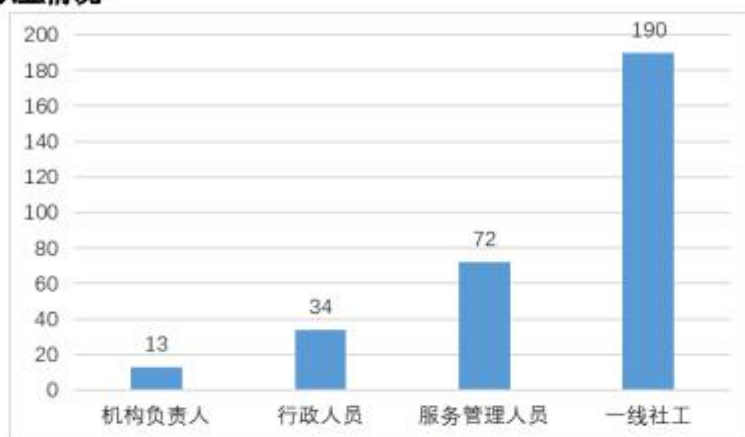


图4 岗位类别

参与调查的从业人员中，190人为一线社工，72人为机构的服务管理人员，34人为机构的行政人员，13人为机构的负责人。统计获得的各项数据可见，77%的从业人员为机构一线社工，按此比例推论，每2-3名一线社工就配备1名管理者，从一个侧面说明，目前社工机构承接的项目大多为小型项目。

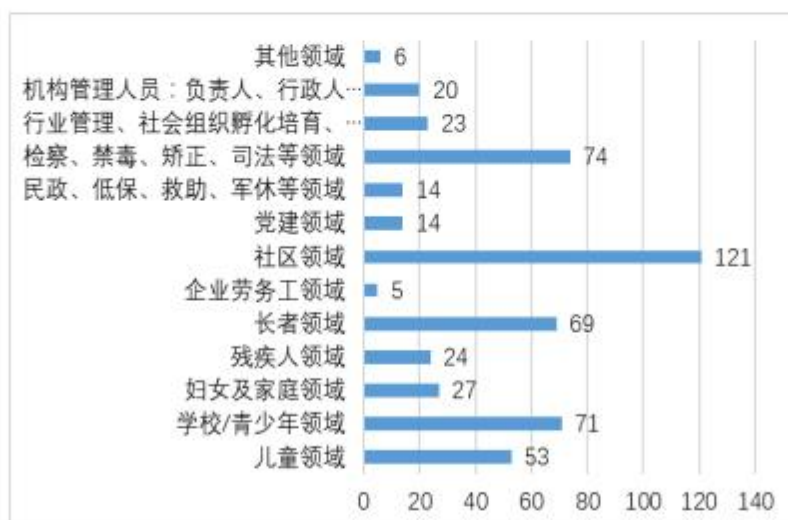


图5 服务领域

图 4 数据表明，121 名从业人员的服务领域是社区，其次是检察、禁毒、矫正、司法等领域以及学校/青少年领域。其中社区综合服务、禁毒、矫正等领域获得政府较多关注和资金投入，较为客观地反映了苏州社工服务的领域分布情况。此外，作为老龄化城市，苏州市从事养老服务的机构也较多。

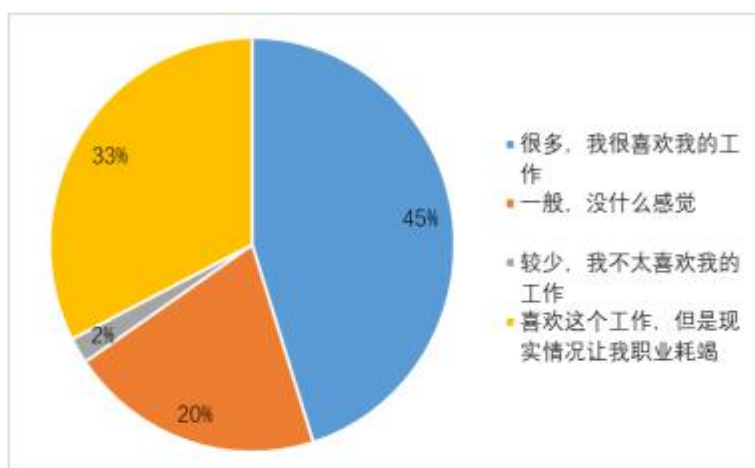


图 6 职业幸福感

本次调查中，45%的从业人员表示这个职业带给自己很多幸福感，很喜欢这份工作，20.33%的从业人员表示职业幸福感一般，也有 2.03%的从业人员认为幸福感很少，而且不太喜欢现在的工作，还有 32.52%的从业人员表示虽然喜欢这个工作，但是现实情况让职业耗竭。社会工作者自我职业认同的各种因素中，薪酬等生存保障排在首位，工作成就感等职业情感排在第二位，学习等自我发展为第三位，人际等工作氛围和环境是第四位，社会认可等声望排在第五位。

### 3、能力培训

2016 年，42.68%的从业人员参加了 3 次及以下的培训，34.15%参加了 4—7 次，11.79%参加了 8—11 次，培训 12 次以上的也多达 11.38%。这些培训中，76.02%是由所属机构组织的。对于这些培训，65.89%从业人员表示满意，仅有 2.44%的从业人员对于培训不满意。沙龙、工作坊、讲座是最受欢迎的培训方式，社会工作直接方法（个案、小组、社区工作等）、项目管理（项目策划、申报、管理、

监测、评估等）、服务领域服务技巧（儿童实务、社区实务、家庭实务、志愿者管理等）、职业素养（沟通技巧、时间管理、自我管理、职业技能等）、宣传能力（新闻稿、摄影、宣传文案、图文制作、微信工具使用）、文书能力（专业文书写作、项目书、投标书、项目报告等）以及社会工作督导则是从业人员期待的重点培训内容。

#### 4、发展与激励

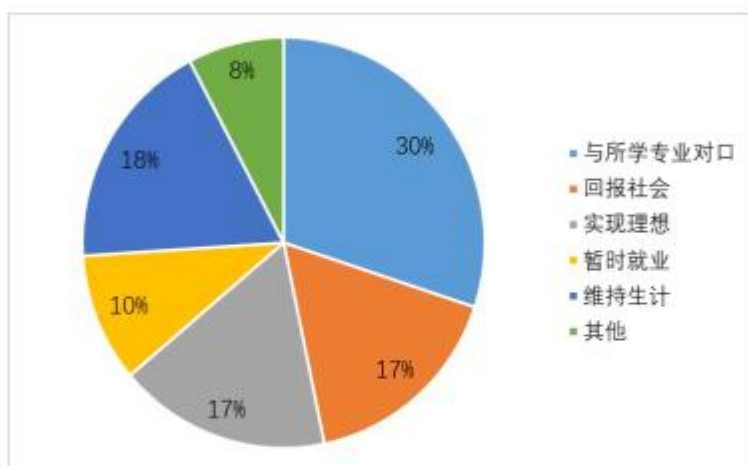


图7 从业原因

图9清楚揭示了参与调查的246名从业人员从事社工行业的原因。30%的从业人员是由于与所学专业对口，18%源于维持生计，17%是回报社会及实现理想。对于未来的职业规划，58.13%的从业人员愿意继续留在社工行业，31.3%的从业人员暂时无规划，10.57%的从业人员打算转投其他行业。

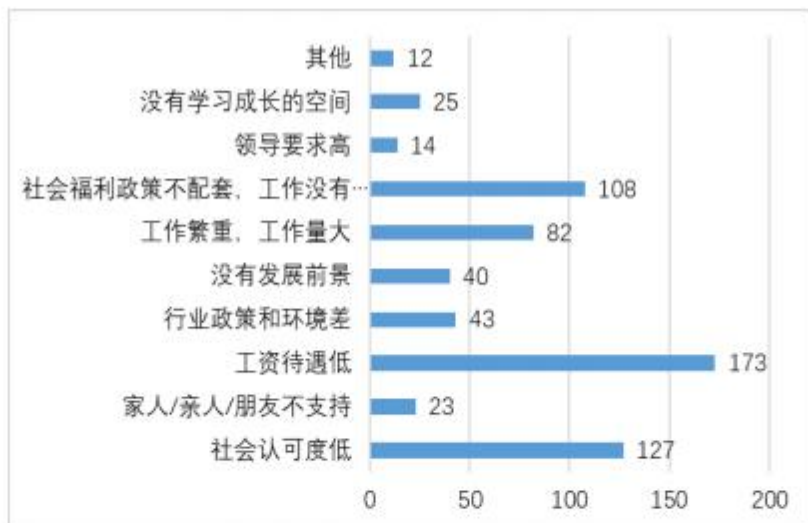


图8 职业压力

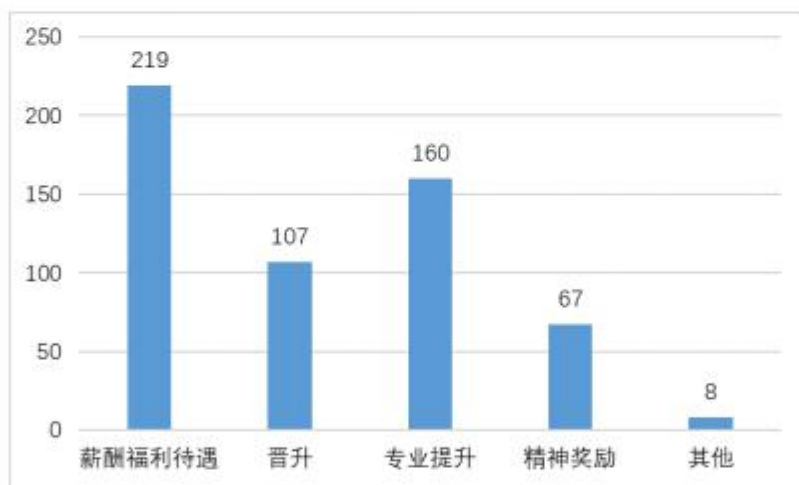


图9 工作激励情况

超过70%的从业人员表示，最大的压力来自于工资待遇低。其次来源于社会认可度低以及社会福利政策不配套，工作没有成效。与此相关，薪酬福利待遇提升、专业提升以及良好的晋升机制等都是激励从业人员的方式。

### 三、小结与建议

1、我市社工机构从业人员呈现年轻化、高学历、专业化的特点。246名从业人员中，20—25岁的有83人，26—30岁的有83人，31—35岁的有47人，36岁以上的有33人。67%的从业人员年龄在30岁以下，整个行业呈现年轻化特点。在学历结构上，整体学历水平较高。67家民办社工机构的负责人中，本科及以上学历的有56家，占83.6%。246名从业人员中，本科及以上学历的有187人，占76%。在专业结构上，专业化特征明显。67家社工机构的负责人中，社会工作专业背景的21人，占31%，社会工作相关专业背景的24人，占36%，两者合计占67%。246名从业人员中，社会工作专业背景的有84人，占34%，社会工作相关专业背景的45人，占18%，两者合计占52%。机构负责人持有社会工作专业相关的资格证书的有39人，占58%，从业人员持有社会工作专业相关的资格证书的有126人，占51%。整体教育背景、持证情况均呈现专业化特点。

2、进一步推进社工队伍职业化、专业化，完善职业水平评价制度。加强社会工作者登记管理，取得职业水平证书的社工应按规定进行网上登记。社会工作者在职业活动中，应遵守社工守则，接受职业管理；建立社会工作者考核评估制度，研究各类社会工作岗位职责规范，明确考核评估标准、机构和纪律措施。按照德才兼备的原则，以专业能力、操守、业绩为主要内容，由社会工作者所属机构和所服务单位密切配合，进行综合考核评估。加强社会工作者教育培训工作。探索建立高校专业教育、社工入职教育、社工继续教育相衔接的专业培训体系，持证社工须按规定学时每年参加继续教育，建立健全社会工作者终身学习培训机制。建立健全社会工作者督导制度，不断提升社会工作者的业务水平和职业道德素养。民办社工机构要注重员工的专业能力建设。机构应建立专业服务标准、督导和培训机制、考核评估机制等。民办社工机构要加强相关方面的投入，为员工提升能力提供资源支持。

## 苏州市社区服务需求调查报告

苏州市民政局

为进一步了解广大市民对社区服务的需求和意见，有针对性的提升社区服务品质，2017年10月9—30日，我局通过苏州市政府网站，以网络调查方式向全社会开展了社区服务需求问卷调查。调查结果汇总如下：

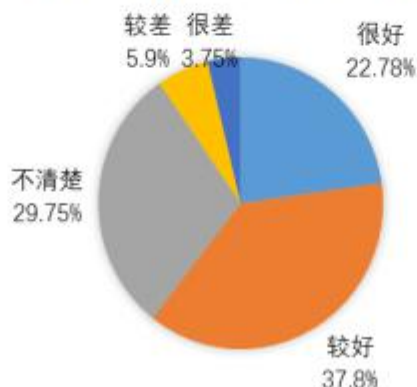
### 一、调查情况

共有372人填写了调查问卷，全市10个市、区均有参与。参与人数最多的为太仓市，有66人，以下依次为张家港市、姑苏区、昆山市、高新区、园区、常熟市、相城区、吴中区、吴江区。调查群体呈现出以下几个特点：大专及以上学历多（占78.16%），3人及以上成员家庭多（占84.08%），小康家庭多（家庭年收入5-15万元占48.92%，15-50万元占32.25%）等特点。

### 二、反馈结果

#### （一）总体评价

居民群众对社区服务总体评价，认为“很好”的占22.78%，“较好”的占37.80%，“不清楚”占29.75%，“较差”占5.9%，“很差”占3.75%；“较好”、“很好”的积极性评价比例超过60%，“较差”、“很差”的负面性评价比例低于10%。





## （二）社区服务需求

1、关于居（村）委会应该优先提供的服务类型，排前6位的依次是：帮助贫困、残疾等弱势群体享受到应有的福利政策、办理各类证件、向上级反映居民诉求、面向普通居民多搞亲子、文体活动、监督物业公司、维护社会稳定。



2、关于居（村）委会应优先配置的服务设施，排前6位的依次是：社区卫生室、“一站式”服务窗口、健身室、社区图书馆、老年人日间照料室、亲子活动中心。

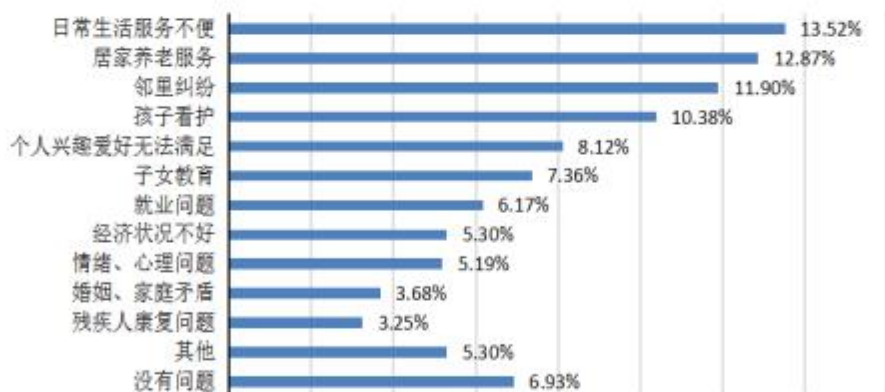


### （三）问题反馈

1、关于社区（村）目前存在的问题，排前6位的依次是：停车难、物业管理不到位、社区公共活动少、居民互动互助不足、房屋公共设施老旧，环境脏乱差。



2、关于个人需要社区帮助或解决的问题，排前6位的依次是：日常生活服务不便、居家养老服务、邻里纠纷、孩子看护、个人兴趣爱好无法满足、子女教育。



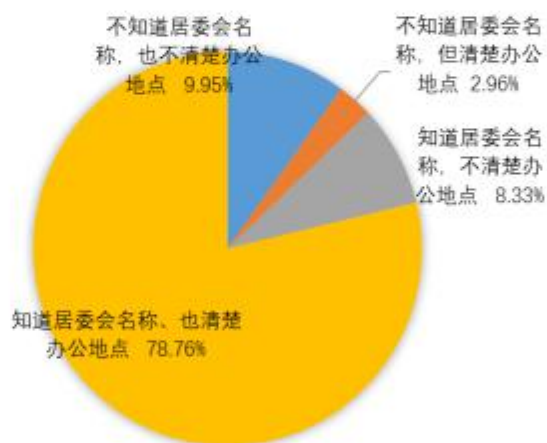
居民群众最多反映的“日常生活服务不便”问题，在另一项相关调查中也得到了印证，居（村）委会目前开展便民利民服务的情况，30.7%的人表示“有，很

好”，29.03%的人表示“有，但服务的覆盖面很小”，5.65%的人表示“有，但不是居民需要的”，表示“不清楚的”占到了27.68%，表示“没有的”占7.26%，合计有近70%的被调查者认为社区提供的便民服务不足。

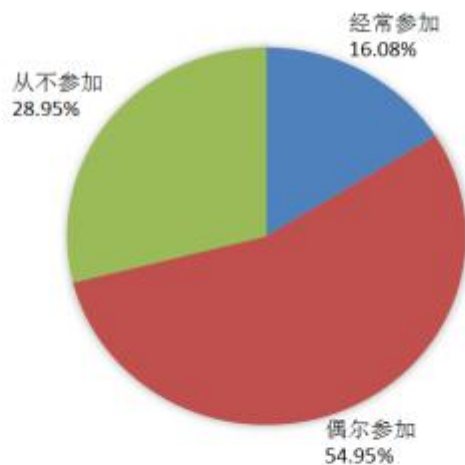
对居（村）委会或工作站开办收费便民服务，42.62%的居民认为“可以，但同等质量的服务应该比市场价优惠”，30.29%认为“可以，只要物有所值，可以按市场价收费”，10.72%的认为“不可以，社区服务都应该政府买单”，8.04%的人“不赞成，收费服务应该交给市场”，还有8.31%表示不清楚。

#### （四）居民参与

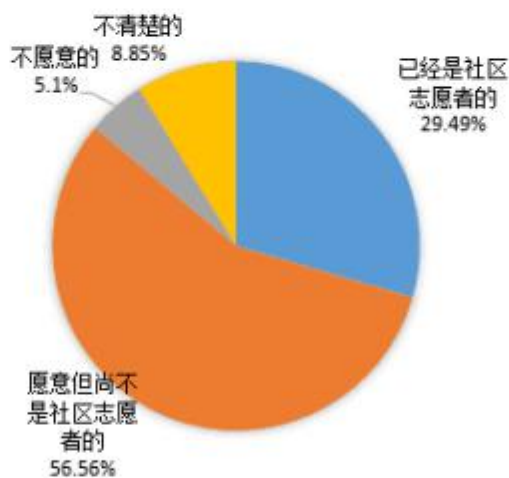
1、居民对社区知晓率较高，但参与率偏低。知道居委会名称、也清楚办公地点的占79%，而对居委会名称、办公地点不熟悉的合计占21%。



居民参加社区活动的频率总体较低，“经常参加”的仅为16.08%，54.95%的居民“偶尔参加”，28.95%的居民表示“从不参加”社区活动，13%的居民表示从未以任何方式了解到社区服务、社区活动的信息。

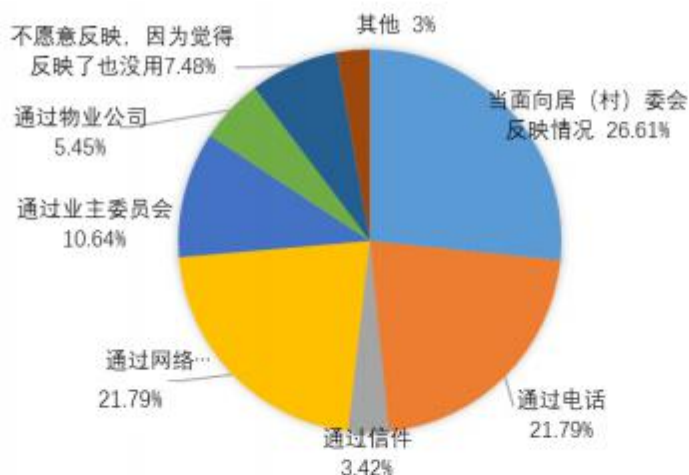


在参与社区志愿服务方面，居民“已经是社区志愿者的”占比 29.49%， “愿意但尚不是社区志愿者的”占 56.56%， “不愿意的”、“不清楚”的分别占 5.1%、8.85%。



2、在反映诉求的方式方面。愿意“当面向居（村）委会反映情况”占 26.61%， “通过网络”、“通过电话”的各占 21.79%， “通过业委会”（10.64%）， “通过物业公司”（5.45%）、“通过信件”（3.42%）， “不愿意反映，因为觉得反

映了也没用”的占 7.48%。



### 三、对策、建议

我市社区服务具有良好的基础，调查反映居民群众对我市社区服务的总体评价是积极的，但是中性评价占 30%，负面评价占 9.65%，说明社区服务还有许多需要提升的方面，社区服务应不断创新以适应社会变化和居民群众需求。建议如下：

1、完善社区服务设施的发展规划和建设。除了传统的“一站式”服务窗口，目前居民群众对社区服务设施最大的需求主要是三类：**一是**对于医疗卫生、健身设施的需求，**二是**特殊人群如老年人、青少年的生活服务设施，**三是**精神文化服务设施，如图书馆、文体活动室等。建议在新建小区规划中为社区服务设施预留足够空间；逐步的对现有的社区服务中心进行升级，增加服务设施和室场；鼓励社区附近企事业单位开放资源等，更好地满足群众多元需求。

2、不断提高社区服务供给的针对性。**一是**将便民利民服务作为改进社区服务的切入点和突破口。针对居民个人反映最多的日常生活不便问题，积极鼓励社区结合本地实际，提供便民服务。探索通过政府购买、居民互助等多种方式提高便民服务供给水平，促进资源链接与共享，尝试引进微利的市场化运作模式，推广专业机构服务，作为社区服务的有益补充。针对群众对“一站式”服务窗口和办

理证件等方面的需求，采用信息化手段建设“智慧社区”，探索社区“综合受理、一门服务、全科社工”工作机制等。**二是**加强贫困弱势群体帮扶。社区依然有贫困弱势群体的存在，他们与富裕、健康家庭的经济收入差距、获取信息的差距、享受现代化的发展成果的差距，还是客观存在的事实，必须要在社区服务中有侧重，加以精准解决，补上短腿。**三是**加强特殊人群的服务。针对反映较多的居家养老、老年人照料、儿童照看、家庭亲子等方面的服务需求，建议进一步提高政府供给，加大对特殊人群政府购买力度，引进专业机构开展常态化、专业化服务。

3、努力加强和创新社区多方治理。群众反映社区存在的问题中，“停车难”、“物业管理不到位”、“环境脏乱差”等高居前列，这些问题的解决很大程度上有赖于社区治理机制的完善。调查显示，居民通过业委会、物业公司反映诉求或问题比例还不高，业委会、物业公司在解决社区治理问题，协助居民与社区沟通方面的作用还未能完全发挥作用。同时，调查反映超过 50%的居民愿意成为志愿者，但尚未参与社区志愿服务，可见群众中蕴藏着巨大的能量和潜力，有待激活和调动。建议完善进一步社区多元治理机制，推动社区居委会、业委会、物业三方协作，进一步发挥“三社联动”、“政社互动”的作用，通过深入开展居民自治、倡导志愿互助精神、培育发展社会组织等方式，充分调动居民参与的积极性，激发社区建设的合力，让社区真正成为居民共治、共享的美好家园。

## 附录 1:

## 2017 年苏州社会工作大事记

- 1 月 6—9 日 张家港市公益组织培育中心主任梁菲、张家港市明德公益事业发展中心执行主任姜莎莎两位专业社工以代表、委员的身份走进张家港市“两会”会场，张家港市历届两会第一次有社工代表、委员参政议政。
- 2 月 24 日 由市社工协会、南京大学社会工作系联合举办的 2017 年苏州社工春季专场招聘会在南京举行。苏州市民政局胡跃忠副局长、南京大学社会工作系主任陈友华教授出席活动，南京各高校社工专业师生、我市 13 家社工机构代表近 70 人参加。
- 3 月 6 日 第二期市级社工督导人才培养计划正式开班。
- 3 月 15 日 苏州市社工行业发展主题报告会暨“社工招聘进苏大春季专场招聘会”在独墅湖校区炳麟图书馆学术报告厅召开。
- 3 月 22 日 由苏州市文明办、市民政局、市广电总台主办的苏州市第五届社工宣传周主题活动在苏州开放大学举行。本届宣传周的主题为“家在苏州、社工同行”。同日“苏州社工关爱基金”成立。
- 3 月 23 日 张家港市以庆祝国际社工日为契机，弘扬社会工作精神，传播社会工作理念，展示港城社会工作作风。
- 3 月 24 日 第五届社工宣传周活动之“社工机构 CEO 圆桌会议”召开，讨论并签定苏州社会工作行业自律公约，探讨社工机构 CEO 常态化交流方式。
- 3 月 29 日 由爱德基金会主办，昆山爱德社会组织培育中心、苏州市社会工作者协会及南京师范大学社会发展学院承办的社会组织联合招聘会在南京师范大学仙林校区开展。

- 3月30日 由上海映绿公益事业发展中心主办，苏州市社会工作者协会承办的“社工机构与基层政府的沟通协作”主题沙龙在苏州公益园举办，探讨社工机构与街道、社区沟通合作的有效路径。
- 5月上旬 市民政局联合市卫计、人社、残联等部门，举办首期全科社工业务示范培训班。相城区、姑苏区、高新区9个试点街道科室负责人及61个试点社区的125名社工参训。
- 5月10日 全市“三社”工作会议在市开放大学召开。市民政局副局长胡跃忠出席会议，各市、区民政局分管局长、科室负责人，姑苏区、工业园区、高新区各镇（街、社工委）和吴中区、相城区相关街道分管领导、业务科室负责人及社工机构代表参加会议。
- 5月12日 由苏州工业园区社会事业局主办，园区社会创新发展中心承办的苏州工业园区“三社联动”实体化平台启用仪式在园区拉开序幕。当天，苏州工业园区“创益+”空间、社工成长中心揭牌。
- 7月19日 市级社区服务社会化扩大试点项目签约仪式暨新闻发布会在市开放大学举行。市民政局李永根局长、胡跃忠副局长，市财政局黄济美副局长、姑苏区胡岚副区长出席，各试点城区民政局局长、业务科室负责人，各扩大试点街镇主任、试点社区代表，首批试点、扩大试点项目12家承接机构负责人以及新入职社工等180余人参加。
- 9月11日 太仓市举行困境未成年人社会保护服务项目签约仪式，太仓市民政局分别与启航青少年事务服务中心和老伙伴社会工作服务发展中心签订服务协议，正式引入专业社工服务开展困境未成年人社会保护工作。
- 10月12日 “苏州市以‘社区服务社会化’试点推进社区服务供给侧改革”荣获2016年度江苏基层社会治理十大创新成果第一名。
- 11月6日 江苏省民政厅公布第三批社会工作领军人才名单，我市2人入选，三批合计共6人。
- 11月23日 民政部在广东省佛山市召开社会工作服务机构“牵手计划”启动会



议暨首批“牵手计划”实施工作专题培训班。参与 2017 年首批“牵手计划”的 21 个省份共选派 100 家援派机构，其中江苏省 10 家，苏州市 4 家，我市援派机构数量居全省之首。

11 月 28 日 江苏省民政厅发布 2016 年度全省社会工作优秀项目和案例评选结果，苏州市 6 个项目、8 个案例入围，获奖总数在全省地级市中名列第一。

12 月 28 日 江苏省“最美社工”评选活动结果公示，苏州市 6 人入选。

## 附录 2:

# 荣 誉 榜

### 一、2016 年度江苏基层社会治理十大创新成果

苏州市以“社区服务社会化”试点推进社区服务供给侧改革

### 二、江苏省社会工作领军人才

第二批：杨 玳 张家港市暨阳青少年发展事务所理事长

陈维佳 太仓市瑞恩社会工作发展研究中心主任

第三批：孙 陈 太仓市德颐善社会工作发展中心总干事

唐利平 苏州科技大学副教授

### 三、首届江苏省“最美社工”

王 蕾 苏州高新区飞扬公益创新发展中心社会组织发展部主管

朱玲玲 苏州工业园区玲珑湾社区书记、主任

吴彦彰 常熟市流水琴川和爱社会工作发展中心理事长

姜莎莎 张家港市明德公益事业发展中心执行主任

徐 晶 昆山市爱德社会组织培育中心副主任

屠燕红 太仓市欣诚社会工作服务社主任

### 四、2016 年度江苏省社会工作优秀案例、优秀项目评选活动获奖名单

#### （一）优秀案例

#### 一等奖：

1、我与生活只差一个“你”——困境未成年保护个案（苏州众合社会工作事务所）

2、“破壳而出”社会组织孵化记——以太仓市城厢镇社会组织服务中心为例  
(太仓市瑞恩社会工作发展研究中心)

### 二等奖:

1、释怀过去,从新开始——一名中年安置帮教人员的个案介入(苏州工业园区中新社工事务所)

2、“蓝色彼岸”——运用理性情绪疗法介入产后抑郁妇女的案例(张家港市华夏乐龄服务中心)

### 三等奖:

1、人本治疗模式介入青少年自我认知危机的实务总结(苏州市姑苏区蝴蝶妈妈社工服务社)

2、“折翼天使”回归社区之路(苏州市汀斯社工师事务所)

3、守护青春——涉案未成年人司法帮护(太仓市启航青少年事务服务中心)

4、用心聆听,助人自助——一例严重失眠个案的报告(苏州工业园区东沙湖社工委)

## (二) 优秀项目

### 一等奖:

1、构建苏州社工人才“金字塔”——苏州市首期社会工作督导人才三年培养计划(苏州市民政局)

### 二等奖:

1、成长心动力——盲聋青少年社会工作服务计划(苏州市汀斯社工师事务所)

### 三等奖:

1、知性爱己——儿童防性侵社工服务计划(相城区清晨社会工作发展中心)

2、韵育坊——农村妇女手工团队增能服务项目(苏州高新区通安镇社区管理中心、苏州市久久社工服务中心)

3、社区公益金的筹建与运作项目(苏州幸福基业社会公益发展中心)

4、“三社”引擎,助推发展——锦丰镇三社联动创新中心暨滨江公益坊托管运营项目(张家港市明德公益事业发展中心)