

# 广州市南源街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区南源街道办事处

项目承办方：广州市北达博雅社会工作资源中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年9月1日

# 广州市南源街社工服务站 末期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市南源街社工服务站（以下简称：南源街社工站）位于荔湾区南岸大街62号，由广州市北达博雅社会工作资源中心承接运作，是面向南源街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度协议期为2022年9月1日至2023年10月19日，项目经费共计240万元。

广州市南源街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点项目为南源文化保育。

“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“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划。

## 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9月1日到南源街社工服务站进行现场评估。

### **（四）评估办法**

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名、站点周边社区居民10名进行知晓度评估；随机访谈15名服务对象、村居委及合作方共5名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，

综合形成评估报告。

### **（五）等级构成**

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中，项目监督方（区民政局）评估分值占比 10%，项目购买方（镇人民政府、街道办事处）评估分值占比 20%，第三方专业服务评估分值占 70%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

### **三、监督方评估（荔湾区民政局）**

#### **值得肯定的地方：**

- 1.社工站人员团队稳定，专业素质高。
- 2.社工站项目管理规范有序。
- 3.社工站积极参与疫情防控工作。
- 4.社工站与各方建立良好的沟通合作关系。

#### **需要关注的地方：**

本次评估监督方暂无提出需要关注的地方。

### **四、购买方评估（南源街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

1.社工站能够较好地完成工作职责和街道、社区要求的各项工作。社工站与社区配合度较好，了解服务对象的情况和需求，个案处理及时、到位。

2.社工站工作人员责任心较强，政治站位高，服从街道工作安排，能够主动与街道科室沟通，开展形式多样的活动，受到居民欢迎。

### **需要关注的地方：**

建议社工站进一步加强党建引领，在街道中心工作和重点项目中继续发挥作用。在宣传方面，可与街道加强沟通联系。

## **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10月19日，本评估期为2022年9月1日至2023年8月31日，共计考核12个月。

### **值得肯定的地方：**

（1）在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备13名社会工作专业人员，1名社会工作辅助人员，共计14名社会工作者；另配备6名其他人员，共计20名全职人员。在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗120人次，实到岗151人次，超配31人次；社会工作者应到168人次，实到岗168人次；全职人员应到岗240人次，实到岗240人次。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备8名社会工作师和5名助理社会工作师，评估期内拥有2年以上从业经历的社会工作者实际到岗134人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次79.76%。以上各项在评估期内均符合评估体系要求，落实情况良好。

（2）在督导工作方面，社工站配备的4名督导均按照评估

指标体系要求完成督导备案工作。社工站内部有制定督导年度工作计划、督导评价表并落实好各项工作。社工的督导及培训资料能够按照“一人一档”的方式完成归档。本评估期内，社会工作者所接受督导及培训时数，能够达到年度服务协议要求。

(3) 社工站运营管理规范，文书资料能够按照评估要求进行分类归档整理，各类制度较为齐全。社工站与各方保持密切的联系，对上半年工作进行了总结，并有相关记录资料。

### **需要关注的地方：**

(1) 本评估期内共计 10 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 71.43%，暂时未达到评估指标体系稳岗率 80%的要求，下一阶段，建议承接机构和社工站对服务团队人员稳定性问题予以重视。

(2) 在信息公开方面，建议社工站将接受捐赠、资助等信息在微信公众号等符合资质的平台上进行公示，进一步扩大信息公示工作的覆盖面；在安全管理方面，经过现场资料查阅，发现消防培训存在缺失签到表的情况，建议及时补充。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点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 80.00%，重点服务对象 86.67%，一般服务对象 90.00%。

### **(二) 服务开展情况**

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，重点项目是南源文化保育，特

色项目是“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划。

## **1.项目执行与服务成效**

### **值得肯定的地方：**

(1) 服务团队自 2012 年 9 月以来，一直在本街道提供专业社会工作服务，有多年的服务经验。社工团队人员稳定，社工专业素质高，其中持中级社会工作者职业水平证书有 8 人，团队结构和服务经验给专业服务带来扎实的基础。

(2) 社工站重视兜底服务，各个服务领域的兜底对象底数清晰，实现了建档全覆盖。社工站能够按照分级管理的方式，开展不同频次的探访跟进服务。社工关注兜底长者的个别化需求，通过危机介入、情绪支持、居家安全、资源链接、健康管理等开展个案介入，为长者提供心理支持。本年度为 13 户兜底长者及重点长者提供个案服务，协助他们解决问题。

(3) 年度服务计划在“113X”总体服务框架下开展，服务思路较为清晰，整体服务规划符合社区的需求。各领域服务内容和服务目标的设定吻合。服务推进合理，年度指标完成情况符合年度服务协议要求。

(4) 社工站重视“一社区一社工”的服务机制，和辖区内的 14 个居委会建立了良好的合作关系。对外沟通方面，社工站积极与利益相关方建立稳定的沟通机制，定期向购买方提交服务资料及数据报表，相关记录清晰且详细。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站在兜底服务，特别是高龄独居长者的服务方面仍有提升的空间。从目前的服务资料显示，社工站的探访记录

仍以电访为主。在新的服务年度，建议增加入户探访的频率，在明确服务对象的需求后，才能提供更为恰当和贴切的服务。另外，期望社工站把“常规化”和“结对化”的“初老”服务“老老”思路落到实处，推动社区志愿服务队伍从文体娱乐转化为参与社区助老服务。

(2) 期望社工站与辖区社区社会组织、各类基金会形成联动，合力推进慈善公益活动。加大外部资源的引入，积极向广州慈善会申请志愿，积极申报妇联、残联等“公益创投”项目，从而获取更多的社会资源。

(3) 作为在南源街深耕十一年的社工站，期望能够在特色品牌打造方面有所突破。

## **2.服务指标完成情况**

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 14 名。完成电访 6072 个，探访 1098 个，分别完成协议指标量的 140.56%，153.00%；完成驻校服务 154 次，完成协议指标量的 102.67%；专业个案接案 84 个，完成 62 个，服务 521 节，分别完成协议指标量的 123.53%，129.17%，127.70%；完成专业小组 27 个，开展 150 节，服务 1393 次，分别完成协议指标量的 104.00%，100.00%，116.08%；完成大型社区活动 15 个，服务 6215 人次，分别完成协议指标量的 115.38%，478.08%；完成中小型社区活动 51 个，服务 1878 人次，分别完成协议指标量的 113.33%，134.30%（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) 社工站有 5 名党员，依托承接机构党支部积极开展党的组织建设工作。本评估期内，召开 4 次党员大会，开展 3 次党课学习，相关会议记录及党员学习笔记完整清晰。机构党支部于本年度被街党工委评为“四星级党支部”。

(2) 党组织作用发挥方面，党员积极参与上级党组织召开的主题教育活动，并在疫情防控、兜底服务以及配合街道开展“微心愿”认领等工作中发挥协助、支持作用。社工站鼎力配合街党工委开展疫情防控、巡河护河、庇护站开放和兜底群体关怀等工作。另外，领域团队通过帮扶困境群体，开展“微心愿”活动和拓展兜底群体社会支持等工作，落实“三个聚焦”和参与社区治理。

(3) 党建引领服务方面，本评估期内，党支部新签订共建协议 3 份，续签共建协议 9 份，得到合作党组织提供的物资、场地和志愿者人力资源。尤为值得肯定的是，本年度领域社工积极探索新的合作共建方式。其一，在“红色”课堂品牌项目中社工积极开展进校园、进社区及“红色”讲师培育工作坊等活动，合作共建形式及内容均有新的突破。其二，社工尝试探索“一支部一品牌”模式，根据 9 个共建党组织的自身特点，共同开展“红色”课堂、公益慈善、志愿服务和社区服务等。其三，领域社工具有一定的服务成效意识，对过往共建党组织合作的服务进行了梳理和反思。

(4) 服务宣传方面，社工制作“红色”课堂视频 2 个，积极撰写服务简讯，本评估期内共获得《人民日报》、中国教育

网、“南方+”等国家、省、市级媒体或公众号新闻推送5次。社工总结经验，撰写1个服务案例，积极投稿至《中国社会工作》，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

(1) 服务规划方面，有两点需要优化。其一，领域制定的三个服务计划的亮点不足，品牌效应不够突出。其二，由于未从服务对象处收集需求，导致“双需求”评估不足，需求评估对核心项目的指引性仍需进一步加强。

(2) 合作共建方面，领域社工本年度与共建党组织合作开展的服务内容较为丰富，后续可考虑与合作党组织拟定更为具体化且个别化的下一年度共建方案。同时，领域社工可考虑将本年较有成效的“红色”课堂项目加以推广和深化，丰富服务内容，凸显服务成效。

#### **4.重点项目：南源文化保育**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 重点项目配备2名社工，工作态度端正，服务意识较强。社工有较好的服务规划意识，中期评估结束后，社工转变服务形式，将前期的线上服务转变为线下活动，开展“聆听文化的声音”“移动文化馆”“文化探索”“文化课堂”和“一墙一历史”等服务。本年度，服务指标完成情况良好，体现出领域社工良好的专业素养。

(2) 在服务执行方面，重点项目进入第四年，服务内容和深度均呈现出更多延伸特点。其一，重点项目服务从单一的澳口社区推广到六个社区，拓展了服务覆盖面。其二，服务形式

方面，本年度推出文化课堂，录制 2 个由文化传承人亲自讲述的视频，形式较以往更为多样。其三，服务内容方面，活动设计和执行都非常用心。“聆听文化的声音”服务中社工与居民走访文化传承人，共同了解南源文化，征集了 5 个居民故事。

“文化探索”服务中深化“党建引领南源文化志愿队”的培育，志愿队向青少年、亲子家庭和社区居民讲解南源文化历史，开展文化徒步活动。“移动文化馆”服务关注驹马涌文化、陆贾文化、关帝文化和祠堂文化，服务走进社区，开展“今日故事”社区宣传和“今日互动”活动，征集并展览“今日作品”，制作文创产品。社区课堂服务聚焦非遗文化，如广彩、醒狮、龙舟和村庆民俗，采用线上和线下结合方式，采访非遗文化传承人，录制文化课堂视频并发布推文，开展“南源醒狮展风采”线下互动和线上答题活动，社区居民的参与度有进一步的提高。“一墙一历史”服务，与广州市荔湾区西关广雅实验学校 and 南岸社区居委会形成联动，由 2 名党员老师带队，组织 25 名学生成功绘制三面墙，服务的社区影响力也有提升。

(3) 重点项目对于文化保育和传承的内涵理解较为到位，传统文化保育服务路径探索越来越清晰，可视化成果有一定呈现。本评估期内，领域社工加大了对文化传承人的采访，制作了 4 份采访稿，录制了 2 个社区文化课堂视频。结合文化课堂主题，开展了 4 次线下体验活动；开展 1 场青少年社区文化探索，组织青少年采访文化传承人，由青少年撰写生命故事和采访感受，培育青少年的采访能力和文化传承意识。重点项目获多方肯定，受到广州荔湾发布等多家媒体新闻推送 10 篇，整合

社会资源折合人民币价值约 1.7 万元，动员人力资源折合人民币价值 3964 元，具有较好的社区影响力。

#### **需要关注的地方：**

南源文化保育项目非常契合社区的实际情况，可以作为重点项目继续做下去。在服务规划方面，需进一步梳理 5 个子项目的逻辑，或归类聚焦为 3 个子项目。重点项目涉及文化保育和传承，社工在资源链接方面可考虑整合文化类专才志愿者参与服务推进，同时也需推动更多居民参与。南源街具有丰富的文化历史底蕴，社工在梳理文化资源基础上，可进一步拓展文化导赏路线的设计。

#### **5.长者服务**

##### **值得肯定的地方：**

（1）领域社工团队相对较稳定，在本辖区工作时间较长，熟悉街区及长者的情况，能够持续恒常关注兜底性长者的状况，共建兜底性长者服务档案 277 份，运用较为客观、清晰的分级评估表为兜底性长者提供动态的分级评估，定期以电访、探访等方式为其提供服务，针对服务对象多样化、个性化的需求，链接政府相关职能部门、辖区志愿者、社会组织、企业等资源为有需要的服务对象提供物资帮扶、探访慰问、生活照顾服务、就医看病等，资源折合人民币价值达 62213.1 元，能有效保障兜底性长者的基本生活需求。

（2）领域关注辖区长者的健康管理需求，本评估期内，能够针对长者常见的慢性疾病管理、健康饮食结构调整等需求为其提供健康管理小组、讲座、义诊等服务，并为其中 8 名兜底

性长者建立个人血压监测档案，一定程度上强化了辖区长者自我健康管理的意识和能力。

(3) 领域能够在过往服务的基础上，联动特色服务项目，持续培育志愿者队伍为辖区长者提供志愿服务，组建义剪队、“健康达人”志愿服务队、美食志愿服务队、亲子志愿服务队开展困难长者慰问服务，每月以“在社区+入户”的方式为长者提供义剪、义诊等服务，初步搭建了长者恒常参与社区服务的渠道，帮助长者志愿者发挥自己的专长，实现自我价值。

(4) 领域社工工作认真、对待长者有耐心，与长者建立了良好的专业信任关系，较精准地评估长者个案的需求，能够有效介入长者负面情绪疏导、哀伤辅导、家庭关系调适、养老规划的落实、就医等方面存在的问题，充分发挥社工辅导者、经纪人等角色，个案目标达成情况较好。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域进一步加强辖区为老服务资源，尤其是专业健康管理服务资源的发掘和关系的维系，针对辖区困难长者人数较多的情况，搭建恒常的、稳定的邻里帮扶系统，强化困难长者的社区支持网络。

(2) 建议领域进一步强化服务的提炼和总结的能力，及时总结服务成效和服务模式，撰写并发表典型案例，增加外部媒体对本领域服务的报道，提升本领域服务的社会美誉度。

## **6.家庭服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 领域基础服务工作开展扎实，配备了4名社工，社工

工作认真积极，结合梳理过往档案资料、跟进、走访、调研等方式对服务对象进行调整，实行分层分类分级管理，能够每月及时完善建档表和需求分析表，了解到重点兜底性困境家庭的服务需求集中在生活物资、救助资源信息获取及政策认识、求职等需求，开展服务设计，服务指标完成情况良好。

(2) 领域的个案跟进较为专业有成效，社工具有较强的共情能力和个案问题解决的能力，督导能够给予较好的指导和支持。全年跟进困境家庭个案 16 个，运用家庭治疗、危机介入、正向心理等多种方法，为个案案主针对处理情绪、家庭教育、心理等多方面提供服务，有效回应案主在亲子关系、哀伤辅导以及政策帮扶等方面的需求。

(3) 在服务产出与成效方面，针对兜底家庭服务对象开展“同行有我计划”，通过定期探访、个案服务、危机介入等菜单式对接需求，累计服务 288 人次，链接资源折合人民币价值合计 6000 元；针对亲子家庭开展了“同伴成长计划”，提供了幼小衔接、正面管教和亲子沟通等主题服务，累计服务 1117 人次。通过“快乐成长计划”，为普惠性家庭服务带来亲职教育和社区儿童专注力提升服务，开展活动 9 个、小组 3 个，服务儿童个体 393 人次。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议加强对服务成效与经验的总结、提炼和发表，提升社会美誉度，进一步打造具有南源街特色的服务品牌；可继续加强家庭领域志愿服务团队的培育工作。

(2) 建议领域加强对各服务对象群体存在的问题进行调研

和筛选，合理配置服务资源，聚焦服务重点，提升服务计划的整体系统逻辑性。例如针对辖区内家庭家长亲职教育意识和能力偏低而导致亲子关系紧张、部分儿童出现行为问题偏差的状况开展针对性的调研，制定服务策略并执行落实，切实改善家长的亲职教育理念，进一步改善家庭关系及儿童行为问题，强化家庭功能。

## 7.青少年服务

### 值得肯定的地方：

（1）本评估期内，领域进一步加强了对重点服务对象的建档及分级管理，共为兜底性群体建档 129 份，实现 100%建档管理。领域能够根据服务对象的身体情况、心理状态、精神状态及兴趣爱好开展精准服务，及时回应服务对象需求，服务指标情况完成良好。

（2）领域基础服务工作开展扎实，领域社工通过梳理过往档案资料、跟进、走访、调研等，结合实际情况对本年度的服务对象进行分层分类分级管理，划分出本年度领域的重点服务对象，并围绕青少年的心理健康、社会参与和社会支持等三方面进行服务设计，重点实施了“青春心健康”“青春乐参与”“青春手牵手”等服务和互助计划，同时还开展在职青少年工作压力缓解等活动。整体服务框架清晰，服务逻辑较流畅，本阶段服务工作推进成效较好。

（3）本评估期内，资源整合与链接资源方面的成效也较突出，社工为兜底群体链接物资资源折合人民币价值共计 74801 元，服务 1242 人次，协助服务对象获得物资、精神慰问以及学

业辅导等方面的支持，保障兜底群体的基本生活。与辖区内的3所中学保持良好的合作关系，培育了2支校内的青少年志愿服务队伍。

(4) 领域共配备3名社工，其中2名社工经验较丰富，社工工作认真，对服务的专业反思良好，能与辖区青少年建立良好的专业信任关系。本年度开展多个个案和小组服务，能够准确评估案主的需求，在服务过程中能够有效运用专业理论及技巧辅导工作。服务满意度较高、获得服务对象、学校和家庭等多方认可，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

(1) 领域有较好的服务基础，建议继续关注服务经验的总结与提炼，重视领域整体服务经验的产出，考虑将服务的标准化成果及相关的实务研究成果纳入其中，能够为下一阶段服务策略的拟定提供相关依据。

(2) 建议继续加强志愿队伍的培育工作，深化志愿服务内容，让更多的青少年更好地融入社区发展中，从而提升青少年参与的动机。

#### **8.特色项目：“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划** **值得肯定的地方：**

(1) 特色项目在本评估期内能够联合辖区的学校培育了2支志愿队伍，分别为“翠芯”亲子志愿服务队和西雅志愿服务队，组织队伍成员从2023年3月开始，为辖区有需要的困难人员提供每月一次的入户探访慰问服务，进一步丰富了辖区兜底人群的社会非正式支持网络。

(2) 特色项目在本评估期内通过为志愿者提供系列性的主题能力培训，帮助志愿者更好地了解辖区困境人员的特点和需求，增强志愿者的服务意识和服务能力。

(3) 特色项目在本评估期内开展关爱兜底群体的社区宣传活动，号召社区居民参与其中，通过开展“微心愿”征集认领活动等，共吸引了 23 位社区居民参与募捐行动，募集物资共 89 件，资源折合人民币价值 2765.45 元，强化了社区居民参与慈善的意识。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议进一步强化项目管理的意识，结合南源街的实际情况、社区及群体面临的共性问题，做好立项调研，提升项目的必要性、紧迫性和逻辑性，避免服务目标人群、服务形式与服务内容与基础领域出现重叠。

2、建议进一步加强对辖区困难群体、边缘困境群体进行分类及分级管理，运用多种有效的方法扩大资源的种类和数量，吸引多元主体共同参与辖区困境群体、边缘困境群体的帮扶，提升帮扶的精准性和有效性。建议及时总结服务经验，撰写服务案例，增加外部媒体对本项目的报道，扩大本项目的社会知晓度和社会美誉度。

### **(三) 服务对象评价**

经对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，社工能够以热情、诚恳的服务态度接待服务对象。日常工作尽职尽责，对服务对象提出的需求能够及时给予回应，在节假日或者极端天气来临时，能够以电访、入户探访等形式慰问、提醒服务对象。服务对象对社工提供的服务表示比较满意。

2.受访居委会代表反馈，双方的合作较为顺畅，社工站能够有效回应街道办事处和居委会的需求，开展各项居民乐见的社区活动，活动的内容体切合社区的实际需求，服务接地气，群众的参与感较强，反响较好，社工服务获得居民群众的肯定。

3.受访合作方代表表示，社工对工作认真负责。在合作的过程中，能够感受到社工的专业和敬业、爱心和耐心。社工能够重视合作方的建议和意见，不断提升服务质量，有效地实现合作的良性循环。社工站提供的服务能够满足合作方的要求和期待。合作方对社工站的工作表示肯定。

### **需要关注的地方：**

1.个别服务对象表示，自己作为志愿者曾参与多次社工站组织的志愿活动，感觉获益良多，在探访的过程中也能给予长者群体带来一定的情绪疏导以及安慰作用。然而，探访中也有需要注意和进一步优化的地方，比如中秋慰问时，社工上门为长者派送月饼，但不少长者有高血压、糖尿病等慢性疾病，建议社工在事前准备阶段，尽量挑选以相对健康制作方式的月饼品种，同时相应地向长者做好“分小份多次食用”等说明，尽量降低相应的健康风险。

2.受访居委会代表表示，南源街的人口老龄化程度较高，老年服务对象群体较多，结合日常工作的实际情况及服务对象反馈，建议社工站注意以下方面：一是建议社工站进一步加强对辖内各类型长者情况的把握，及时掌握其最新的情况，做好分层分类的动态更新；二是适当增加长者领域的工作人手，进一步做好长者服务的全覆盖，针对独居、孤寡、高龄长者等不同类型长者的特殊需求，给予他们更合适、更有针对性的服务。

## 六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.1 分

（二）监督方评估 得分：9.1 分

（三）第三方评估 得分：61.24 分

以上三项总得分：89.44 分 等级：良好

## 七、结语

广州市南源街社工服务站在荔湾区民政局、南源街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，在南源街扎根服务进入了第 11 年。本年度社工站能根据“113X”总体服务框架设计符合社区需求的服务计划，服务思路清晰，服务内容和服务目标设定比较吻合，能够回应南源街道不同类型的社区和群体的需求；同时，社工关注兜底困境长者的个别化需求，通过个案介入等方式，为长者提供心理支持；社工站重视“一社区一社工”工作机制，“下社区”工作规范到位；社工团队人员稳定，社工专业素质较高，能够为辖区带来扎实的专业社会工作服务；社工站与各方建立良好的沟通合作关系，较好地协助街道、社区开展各项工作，政治站位高，服从安排，工作

获得肯定。

下阶段，建议进一步推动党的组织建设工作，加强总结党组织发挥作用的成果，培育党员志愿者骨干。在服务方面，建议社工站适当增加高龄独居长者入户探访的频率；进一步明晰服务对象的需求，提供更为贴切的服务。此外，建议将“初老”服务“老老”的思路落到实处，推动社区志愿服务队伍从文体娱乐转化为参与社区助老服务；同时，建议加强对服务成效与经验的总结、提炼和发表，不断提升服务的精细化水平和社会美誉度，进一步打造具有南源街特色的服务品牌。

附件：

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

广州市社会工作协会  
2023年9月10日

广州市南源街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表(2022年9月1日至2023年8月31日)

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			驻校服务			专业个案										专业小组										
		协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	本年度新接案	上年延续个案数量	新开个案比率	协议完成数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比
青少年	3	820	899	109.63%	150	150	100.00%	150	154	102.67%	24	27	112.50%	24	3	88.89%	17	23	135.29%	144	157	109.03%	9	10	111.11%	54	54	100.00%	432	468	108.33%
长者	4	1900	2685	141.32%	300	593	197.67%	/	/	/	24	25	104.17%	24	1	96.00%	17	22	129.41%	144	152	105.56%	9	10	100.00%	54	58	100.00%	432	516	119.44%
家庭	3	1600	2488	155.50%	250	355	142.00%	/	/	/	20	32	160.00%	20	12	62.50%	14	19	135.71%	120	212	176.67%	7	7	100.00%	42	42	100.00%	336	434	129.17%
合计	10	4320	6072	140.56%	700	1098	153.00%	150	154	102.67%	68	84	123.53%	68	16	80.95%	48	62	129.17%	408	521	127.70%	25	27	104.00%	150	150	100.00%	1200	1393	116.08%
基础领域	投入社工人数	兴趣小组									大型社区活动						中小型社区活动					所在街道/镇户籍人口(6.3万人), 社工服务站各项服务, 通过社工专业服务共服务居民17117人次									
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	评估期内协助街道开展防疫工作情况								
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	5	7	140.00%	500	2981	596.20%	15	18	120.00%	450	592	131.56%	所在街道/镇户籍人口(6.3万人), 社工服务站各项服务, 共服务居民6万人次									
长者	4	/	/	/	/	/	/	/	5	5	100.00%	500	2517	503.40%	15	18	120.00%	450	588	130.67%											
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	3	3	100.00%	300	717	239.00%	15	17	113.33%	450	698	155.11%											
合计	10	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	13	15	115.38%	1300	6215	478.08%	45	51	113.33%	1350	1878	134.30%	评估期内, 社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作, 共计服务居民77117人次。								
志愿者	协议内容												指标要求			完成情况			完成百分比			协议内容		指标要求		完成情况		完成百分比			
	新注册志愿者												100			112			112%			志愿者培训		2		2		100%			
	培育志愿者骨干												42			42			100%			服务志愿者活动		4		4		100%			
	新培育志愿者队伍												2			2			100%			志愿服务队伍维系		5		5		100%			
	社区宣传												4			4			100%			志愿服务主题活动		6		7		117%			
	志愿者招募宣传活动												6			7			117%			新培育社区社会组织		2		2		100%			

广州市南源街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年9月1日至2023年8月31日）

党建引领	投入社工人数	协议内容1			协议内容2			协议内容3					
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比			
组织建设	1	对党支部进行日常管理及建设	根据相关要求对党支部进行管理，收缴党费、党员组织关系发展党员等	100.00%	开展6次学习教育活动	已开展6次	100.00%	全年开展4次党支部民主生活会	已开展4场	100.00%	/		
党组织发挥作用		参与街党组织活动	参与街党组织活动共13次	/	配合街开展党建工作	围绕街党建工作重点，开展了5项相关工作	/	/					
党建引领服务		开展党建主题活动9次	已开展16次	184.44%	开展党员志愿者工作坊2个	已完成2个	100.00%	党员志愿者服务社区活动3次	已开展9次	300.00%	发展党建共建单位2个	已发展共建单位3个	150.00%
重点项目	投入社工人数	社区宣传			社区行动			社区教育			社区培育		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
南源文化保育	2	宣传活动10次	10次	100.00%	主题活动8次	9次	112.50%	教育活动4次	4次	100.00%	社区工作坊2个6节	2个8节	100.00%和133.3%
		社区走访			成效总结			/					
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比						
		6场	6场	100.00%	典型案例1个	1	100.00%						
特色项目	投入社工人数	主题活动			志愿者培训			工作坊			社区探访活动		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
“青耆共融，温暖相伴”困难群众结对关爱计划	1	4	4	100.00%	4	4	100.00%	2	2	100.00%	18	18	100.00%



