

广州市多宝街社工服务站 末期评估报告

评估委托方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区多宝街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区恒福社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 8 月 8 日

广州市多宝街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市多宝街社工服务站（以下简称：多宝街社工站）位于荔湾区恩宁路多宝街 18 号、荔湾区多宝路 121 号，自 2015 年起由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运作，是面向多宝街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度服务协议期自 2022 年 9 月 13 日至 2023 年 9 月 12 日，项目经费 240 万元。

广州市多宝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“义”起来之社区环境美化推广计划。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色项目为益动西关——社区互助营造计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅

关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的通知》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（二）评估原则

1.真实诚信原则：评估要求项目运营方必须以实事求是态度对待评估，本着诚实守信的原则，提供和展示能够真实、客观反映其项目运营状况的依据和有效资料，以供评估小组考察。

2.客观公正原则：评估要求所有评委恪守“客观公正的第三方”评估者角色，依据事实和真实情况给出客观、中肯评价意见或结论。

3.证据为本原则：评估要求项目运营方应提供有事实依据的证明资料或记录，来展示其项目运营的真实状况和成效；同时，评估要求所有评委以真实有效的工作痕迹记录为依据，做出客观公正的专业评估分析和判断。

4.以评促进原则：评估要求评委要本着促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，给出评估指导意见，评估意见应具体、清晰、可行，能够切实指导项目运营团队持续改善服务成效和质量。

5.回避监督原则：评估要求评委在评估前与被评估方有单独接触、有利益关系或冲突的，均应回避；被评估方有权监督评估团队的评估工作，并有权提出合理异议或回避要求，以免评估失去公正性和可信度。

6.保密尊重原则：评估要求评委应尊重和保护其工作中所接触、发现或遇到的涉及服务对象隐私权等所有受法律保护的事项，并依法负有保密职责；评估要求评委在评估过程中应尊重被评估方的所有原创性专业技术、方法等成果，并依法负有保密职责。

（三）评估团队

广州市社会工作协会评估机构，组织专家评委专项评估小组，于2023年8月8日到多宝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.始终坚持党建引领社工站服务，服务求真务实。
- 2.严格落实“一社区一社工”工作机制，及时做好信息公开工作。
- 3.全力配合街道参与重点工作任务，得到街道的肯定。
- 4.成立社区慈善基金，积极链接社会资源，助力社区发展。

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（多宝街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站积极参与街道疫情防控工作，与街道、居委会保持紧密沟通合作，保障各项工作顺利进行。

2.社工站积极发挥“五社联动”功能，积极链接社会资源，帮扶兜底群体，工作扎实细致，在民生保障方面比较出色。

需要关注的地方：

进一步广泛宣传社工站的服务，让更多群众知晓受惠。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

多宝街社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 13 日至 2023 年 9 月 12 日，末期评估周期为 2022 年 9 月 13 日至 2023 年 9 月 11 日，计 11 个考核月份。

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 110 人次，实到岗 141 人次，超配 31 人次；社会工作者应到岗 154 人次，实到岗 162 人次，超配 8 人次；全职工作人员应到岗 220 人次，实到岗 249 人次，超配 29 人次；三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 6 名中级社工师和 6 名助理社工师，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，占本站点社会工作者实际到岗人次 82.71%。在人员稳岗方面，在评估期内共有 13 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 92.85%，满足评估指标体系 80%以上的要求。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落

实情况良好。

（2）在督导工作方面，社工站配备的 5 名督导均按照评估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及员工成长计划表，督导评价表并相应落实，督导相关工作机制落实较为完善，社工的督导资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内，社会工作者所接受督导及培训时数，能够达到服务协议要求。

（3）社工站运营管理规范有序，档案文书资料能按照评估指标要求进行归档整理。在信息公开方面，社工站的人员架构图等上墙资料有及时按照全市“双百工程”统一相关部署进行更新；在服务持续改进方面，社工站定期在内部开展部门会议，并有相关月度工作总结与记录，以促进社工站服务质量持续改善。

需要关注的地方：

评估现场检查发现，社工站位于政务中心的场地部分，个案室存储有部分档案资料，档案的保密性与安全性存在隐患，建议社工站能进一步加强档案管理。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对多宝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 80.00%，重点服务对象 90.00%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市多宝街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“义”起来之社区环境美化推广计划，特色项目是益动西关——社区互助营造计划。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站目前正处于第三周期第五年服务的结项年，社工站有服务经验、服务人脉、服务资源的累积，社工团队能够准确梳理 10 个社区状况和需求，有辖区老龄化 36%，困境人群多，由于跨区跨街安置导致人户分离，老城区社区人情味比较浓郁，社区基础设施和建筑老旧，社会治理难度高等等的状况。社工站在服务期内做了比较扎实的需求调研和评估，本年度服务主题为“聚焦困境群体、持续促进社区互助”，按照“113X”框架要求进行服务设计，核心项目“凝心聚力·红联共建”，在服务引领方面践行三个聚焦，发起“百户困难家庭关怀行动”物质帮扶困难家庭 200 户，节庆假日关怀慰问高龄独居孤寡长者，倡导校园环保、社区环保等发挥党建引领的作用。重点项目“义”起来之社区环境美化推广计划，针对老城区存在的脏乱旧进行改造，培育社区美化志愿者团队参与社区美化工作，在至宝社区彩绘沙井盖 12 个，在宝源社区美化信箱墙体 2 个、绿植带 3 个，并通过线上发动投票等方式引导社区居民和游客关注环境美化。特色项目益动西关——社区互助营造计划，设计了“益动平台、益动参与、益动帮扶”服务抓手，通过公益认捐、义卖等多种形式，筹措善款帮扶困境群体。基础服务领

域，长者服务采取“耆彩年华”“以爱为邻”“友邻相伴”的三个层面开展预防、支援、互助服务；家庭服务采取“医家通”兜底群体支援计划，“齐护苗”儿童保护计划，“西关情”家庭文化教育计划；青少年服务采取“社爱同行”社区关爱计划，“阳光成长”青少年社区计划等服务总体设计完整，符合多宝街基本情况，值得肯定。

（2）社工站能够认真执行“一社区一社工”的服务思路，并使之制度化，建立了服务管理机制和沟通互动机制。社工能够扎根社区，与社区建立了良好的合作关系，社工站全年工作量 19516 小时，社工“下社区”服务工时 13744 小时，超过 60% 的工作时长。特别是疫情防控期间社工站全员参与核酸检测、疫苗接种、封控区的社区居民物质需求、买药送药和对社区志愿者的募集、培训、使用、监控等等。为社区排忧解难，受到街道、居委会、社区居民的高度赞扬，社工团队敬业爱岗，积极奉献的精神值得表扬。社工站基础服务注重服务成效，团队骨干社工有多年服务经验，熟悉社区分类、服务对象群的基本情况，能够联动社区资源提供协助，评估期内个案、小组、社区活动、探访、电访、建档工作全面铺开，服务扎实。

（3）社工团队的服务意识和资源意识不断增强，评估期内新培育志愿者 100 人，培育志愿者骨干 30 名，培育社区美颜志愿队、青春热线使者——青少年热线志愿服务队 2 支志愿者团队，培育御景女子抗疫先锋队、“益动工坊”钩针编织队 2 个社会组织，关注维系社会组织团队建设，联动各方资源促进社区慈善基金的运营和作用发挥。社工能够积极参与多渠道募集

社区慈善基金帮扶困境群体，各个领域的资源链接和使用情况都进行了统计，特别是社区慈善基金的慈善资源统计与及时公布，确保公平公正的资金使用。社工站汇集各方资源对弱势群体提供支持，评估期内社工站联动了众多机团单位、社会组织、热心企业和个人的慈善公益资源折合人民币超过 52 万元，精准帮扶困境人群和疫情防控期间有需要的社区居民群体，服务的深度和广度都有呈现。社工站能够重视媒体宣传报道，不断探索扩大社会影响力拓宽知名度，获得更多的社会认同，评估期内社工站发布活动通讯 206 次。包括省级、市级、区级及街道级的报道。社工站制作了各类宣传册和单张，在各个平台宣传社会工作专业服务，社工发表在广东社工平台的《微积分，聚合力，暖基层——社工参与基层治理服务》征文获得优秀作品奖，机构鼓励社工做更多的研究探索。

（4）社工站的核心项目、重点项目、特色项目和基础服务三大板块能够关注到逻辑性，核心项目注重联动融合；重点项目关注社区环境治理和美化，社区志愿者团队培育、社区组织的培育都在服务实践中进行，志愿服务能够回应多宝街各个服务层面的需求；社会组织通过成员手工制作产品义卖，既增强了社会支持网络，又让社区成员感受到服务他人劳动创造的快乐。社工站基础服务与社区各个领域都能够在一定程度上体现互助的元素；兜底服务能够符合民政系统的要求；总体服务成效能够有较好呈现。社工站有服务指标意识，服务指标完成量达到了末期评估要求，并能够体现一定的成效。

需要关注的地方：

(1) 社工站正在面临结项, 需要做好 5 年服务的总结梳理, 提炼服务经验, 为后续服务开展做好准备。在消解了 “113X” 框架之后, 建议服务的专业性呈现从社区社会工作的基础出发, 反思 5 年服务的得失, 从推进社区基础服务与社区层面服务做出更多实践研究。

(2) 社工站接下来将有更多新的挑战, 需要社工团队加强学习和探索。比如按照新的服务要求, 17 类困境人群是庞大的数字, 社工站的开展服务建议要思考服务对象群的分层分类, 按照 “社会工作全人观” “人与环境互动” 层面设计服务, 一是在物质生活层面 (生理), 一方面与街道、民政、社区合作开展救助帮扶, 另一方面与社会组织和志愿者合作, 拓宽社区慈善基金会的筹集渠道, 通过评估、资源分析、服务对接、监控输送等方式进行合作, 织牢社区社会救助网; 二是在心理情绪层面 (心理), 开展个案小组服务, 链接医疗、心理、法律、政策等资源, 为服务对象排忧解难; 三是在社会支持网络层面 (社会), 优化服务对象的社会环境, 与社区服务层面加强联结, 为服务对象提供更多的支持。

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 4885 个, 探访 880 个, 分别完成协议指标量的 162.83%, 135.38%; 专业个案接案 28 个, 完成 26 个, 服务 171 节, 分别完成协议指标量的 107.69%, 113.04%, 103.64%; 咨询个案接案 18 个, 完成协议指标量的 105.88%; 完成专业小组 11 个, 开展 57 节, 服务 414 人次, 分别完成协议指标量的 110.00%, 114.00%,

138.00%；完成大型社区活动 3 个，服务 328 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，109.33%；完成中小型社区活动 48 个，服务 1936 人次，分别完成协议指标量的 117.07%，212.75%（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）有关组织建设，社工站目前有 3 名正式党员和 2 名入党积极分子，党员社工积极参与机构党支部和社工站组织的主题党日活动以及会议精神学习，共计 10 次，均有文字和照片佐证，推进“两学一做”学习教育常态化制度化。

（2）有关党组织发挥作用，核心项目积极协助街道和社区党委各类工作，在疫情防控、困境群体探访慰问、垃圾分类等工作中可见社工的积极参与。核心项目也通过“微心愿”征集并实现、困境居民生活帮扶、环保宣传等服务体现对“三个聚焦”的落实。

（3）有关党建引领服务，核心项目与 10 个社区党委和詹天佑小学党支部开展合作共建服务，在社区慈善基金筹集、社区便民公益服务、节日游园活动、消防安全宣传、困难老党员探访等服务中开展合作。该领域也发动 13 位社区党员志愿者参与各类活动协助，共计提供服务 602 小时。此外，核心项目还通过线上知识竞赛和线下红色教育基地参访等形式，在居民中宣传了党的知识和核心价值观。

需要关注的地方：

（1）组织关系在地党员的数量相对较少，社工站党支部尚

待成立。

(2) 核心项目与泰华、至宝社区以及天佑小学党委合作开展了 11 场环保以及垃圾分类宣传,党建元素提炼还有提升空间。建议进一步梳理并汇总党组织的先锋模范作用,以“微项目”形式,归纳合作共建服务的相关成效,树立党组织引领公益服务中的“微项目”或“微品牌”服务打造意识。

4.重点项目:“义”起来之社区环境美化推广计划

值得肯定的地方:

(1) 有关服务设计,重点项目以公共环境美化为服务主题,通过问卷、访谈、实地走访等形式对居民和购买方、合作方开展需求调研,围绕美化需求集中的宝源和至宝社区设计了行动计划和倡导计划两大服务内容,服务设计较为合理。

(2) 有关服务执行,重点项目服务指标均已完成。团队成员在至宝和宝源社区开展了共计 25 次的走访沟通,以此为基础,开展了多场次社区美化宣传和改造需求摸查,以及随手扶、随手捡、随手清等环境整治、彩绘征集与绘制、社区角落改造等服务。通过本周期的努力,初步形成了社区环境美化微改造流程,对 12 个井盖、2 处信箱墙和 3 处社区绿植进行了美化,培育了 15 人组成的社区环境美化志愿者队伍,提供活动协助,项目整体能在社区环境美化倡导和美化行动方面有成效体现。

(3) 有关资源、主体联动与美誉度,活动过程可见街道职能部门、居委会、社区学校和不同志愿者团队、居民的积极参与,链接资源以人力资源为主,折合人民币价值合计 2.8 万元,重点项目服务得到合作方和居民好评外,在市级和街道媒体有

报道，美誉度有体现。

需要关注的地方：

（1）重点项目链接的物资、资金类资源相对较少，有提升空间。

（2）重点项目本周期共开展 15 场服务，这些服务的内在逻辑如何和年度服务计划以及梳理出来的社区“微改造”流程对应，建议对已开展的服务进行梳理提炼。团队通过社工和志愿者排查出来的多处社区环境需美化之处，后续如何跟进，怎样解决，建议有清单说明。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域社工能对服务对象深入开展各类调研工作和服务经验的梳理，兜底群体实现全覆盖建档管理，关注服务对象的动态更新，并根据多宝街在册特殊困难老人养老专题调查结果开展服务设计，积极回应服务对象需求。

（2）领域服务框架较为清晰，服务计划制定与服务需求分析较紧密衔接，有针对性地进行“耆彩年华”长者养老规划宣传教育服务、“与爱为邻”困境长者支援计划和“友邻相伴”长者互助服务计划，重点加强了社区长者的心理健康支援服务，完善养老规划宣传服务及应急服务模式，促进社区“初老”志愿服务团队的可持续性发展，深化社区互助养老服务，较好地回应了长者健康管理、社区融合和情感支持等需求，多渠道探索多宝街特色的长者服务模式，服务开展情况良好。

（3）领域在服务过程中，重点培育组织了一支“初老”有

能长者志愿者队伍，开展志愿者团队可持续性发展的需求调研，通过成长小组、技能培训、探访培训等多元方式，提升长者志愿者服务能力，促进尊老爱老助老的社区营造，促进了社区多元互助。

（4）领域在多方联动链接资源的成效比较显著，共链接 16 个社区资源，与多家社会机构和医疗机构保持良好的合作关系。领域建立了“联动协作+资源救助+友邻互助+应急保障”相结合的应急服务模式，还开展多场社区养老服务宣传活动，派发了《多宝街长者服务资源手册》《心理健康知识手册》各 100 册，并积极拓展线上宣传服务平台，在社工站微信公众号开设养老规划专栏，服务 2243 人次；受到合作方、居民的好评和肯定。

需要关注的地方：

（1）领域已有较好的服务基础，建议进一步在熟悉街情街貌的基础上加强对长者服务的设计、整合和优化，提升服务的系统性，探索领域的品牌服务，形成典型案例，增加主流媒体的报道。

（2）建议该领域进一步加强对辖区内外各类资源，如政策、信息、人力、物资、医疗资源的链接联动的意识和能力，有效挖掘更多的资源，能准确、有效地传送到长者手中，提升服务效能。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域社工虽然在地服务时间不长，但社工的服务态度认真，工作有热情，有较好的学习及反思意识，对于辖区及服

务对象的基本情况了解较好，服务步骤完整，文书档案整理规范。

（2）领域社工通过多种服务形式，如外展宣传、爱心义卖、联动多元主体的医疗救助帮扶服务等，在认知层面增强了兜底困境对象对于医疗救助政策信息的了解程度。

（3）领域社工在本年度联动了街道办少工委、区妇联、社区志愿者等资源，通过“西关情”家庭教育计划的开展，为社区家庭提供了亲子互动的平台，在家庭教育的服务体验中，促进了亲子关系的改善，推动了家庭正向的发展。

需要关注的地方：

（1）建议进一步加强服务规划及介入，以便更好地对服务需求有针对及系统性的回应，如因多种社会因素的影响，加剧了兜底困境家庭身心障碍适应的难度，建议服务规划可从“身、心、社”等维度系统规划该群体的社区支持网络及服务。

（2）关注服务成效的体现，如在“齐护苗”预防计划中，试图联动家庭、学校和政府等层面搭建未成年人保护方面的协同沟通机制，拓展多元主体的合作参与空间，那如何能让校方、学生及家长、社区团体等有更多主动参与角色的体现，以更好地达成及呈现“家—校—社”的联合，负责社工需要注意在总结里加强对服务经验的总结、亮点提炼及呈现。

（3）在一些主题性的社区活动中，社工对于服务目标需有更明确的界定及对于专业性目标的关注，建议把服务的文书记录重点放在社工的具体指导及引导服务上。同时，在小组活动中增加对小组动力变化的评估。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域基础服务工作开展扎实，对辖区内青少年特点均有较好的了解，对兜底性青少年的底数掌握清晰，为辖区内 104 名困境青少年进行评估、建档、造册，实行动态分级管理，定期更新和跟进档案记录，日常能为兜底性困境青少年提供主题日探访服务、“微心愿”和个别化服务，满足其不同的需求，在情感关怀、政策帮扶、资源链接等方面发挥着积极的作用。

（2）领域的服务框架清晰，服务逻辑较流畅，能根据对象分类设计需求评估进行帮扶性及成长性支持服务计划，重点实施了“社爱同行”社区关爱困境青少年服务计划和“阳光成长”青少年社区计划，着重于重点服务对象照顾者资源链接、压力舒缓与政策宣传，一般青少年人际交往问题解决、自我效能的提升及社区融合，整体服务推进工作取得较好的成效。

（3）领域共有 3 名社工，其中主管具有 10 年社工经验，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，本年度共开展多个个案和小组服务，能准确评估案主的需求，在服务过程中能有效运用专业理论及技巧辅导工作，督导工作指导细致，能有效缓解案主的负面情绪、改善青少年的不良行为、提升家长的教育能力等。

（4）领域在服务产出与成效方面，本评估周期服务指标已基本达标；服务开展有创新，推动多元主体参与服务，挖掘社区内生力，成立青少年志愿队伍，实现社区互助雏形，收到服务对象的 4 封感谢信，社会满意度较高。

需要关注的地方：

（1）领域社工能关注到青少年的社区参与需求，故在针对性开展服务能力提升及志愿服务培育方面，建议需要进一步结合社区需求和地域特色，创新志愿服务形式，让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及成效。

（2）建议进一步做好对不同困境青少年的整合性思考，明确其问题和需求，在提供物资帮扶的同时，也应关注到困境家庭社会功能不足的问题，注重提升青少年个体及家庭抗逆力，着力改善困境青少年的成长环境。

8.特色项目：益动西关——社区互助营造计划

值得肯定的地方：

（1）特色项目能够立足社区的情况特点，一是辖区人口老龄化严重，困境人士多且面临多种生活压力；二是在社区层面，所在街道具有丰富的地区特色及资源，领域将公益慈善需求与在地资源特色进行了有效结合。

（2）特色项目的服务规划目标清晰，框架完整，服务内容之间的关联明确；同时服务步骤完整，文书档案整理规范。

（3）特色项目在本年度已达成一定的服务覆盖面及受益面，为街道社区慈善基金筹集善款 4.1 万，资助基础领域开展了 5 次帮扶服务，惠及 250 人次。

需要关注的地方：

（1）领域可进一步建立资源分析清单且细致梳理、充分盘活社区资源，通过积极联动业委会、企事业单位、公司、社区社会组织等多元主体，建立共建共治共享的社区治理格局。

(2) 建议进一步重视相关志愿服务组织及服务机制的建立，如手工艺团队、社区义卖团队等，引导社区志愿者在服务中的持续参与，促进更多的居民能参与到社区慈善工作中来。

(3) 建议领域结合服务目标，切实关注宣传工作的成效评估，便于实时调整，保证能充分运用宣传活动来提高特色项目的社会影响，从而拓宽社区慈善基金的筹措渠道，以更好地打造特色服务品牌。

(三) 服务对象评价

经对多宝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.服务对象与合作方普遍反馈，社工站社工服务态度好，常常通过电访或上门探访兜底服务对象。服务对象表示，社工对其关心与照顾非常到位，尽职尽责，服务受到受访者肯定。

2.居委会与合作方反馈，与社工站沟通较为顺畅，对彼此合作关系满意。通过与社工站的合作，对社区和社区居民都带来许多正向改变，例如社工对独居、孤寡长者的探访与跟进服务；对老旧街区的环境美化，粉刷墙体、邮箱等等。

3.服务对象反馈，社工站活动开展较为多样，能通过微信、社区公告栏、宣传册子等多种方式方法招募服务对象，服务流程完善，受到志愿者等对象的肯定。

需要关注的地方：

合作方街道残联提出，与社工站的沟通合作关系有待进一步提升，希望社工站多主动提出而非被动参与，对残疾人等相关服务对象的服务投入可以进一步加强。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.30 分

（三）第三方评估 得分：63.50 分

以上三项总得分：92.80 分 等级：优秀

七、结语

广州市多宝街社工服务站在荔湾区民政局、多宝街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工团队进入辖区服务的第八年，也是本周期的最后一年，服务团队对辖区情况非常熟悉，能根据过往服务经验与调研准确梳理出辖区的状况与需求，按照“113X”服务体系进行服务设计，服务设计思路清晰完整；社工团队的服务意识和资源意识不断增强，汇集各方资源对弱势群体提供支持，服务的深度和广度都有呈现，有服务指标意识，服务指标完成量达到了末期评估要求，并能够体现一定的成效。

下一步，建议社工站做好五年服务的总结梳理，提炼服务经验，不断加强学习和探索，为后续服务开展做好准备。

附件：

- 1.广州市多宝街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市多宝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8月16日



附件1-1

广州市多宝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12日-2023年7月31日）

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			咨询个案			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	1000	1367	136.70%	150	196	130.67%	6	6	100.00%	9	10	111.11%	10	2	100.00%	8	9	112.50%	72	72	100.00%	4	4	100.00%	20	22	110.00%	120	152	126.67%						
长者	3	1000	2302	230.20%	300	464	154.67%	6	7	116.67%	9	9	100.00%	9	1	100.00%	8	8	100.00%	45	49	108.89%	3	3	100.00%	15	15	100.00%	90	90	100.00%						
家庭	3	1000	1216	121.60%	200	220	110.00%	5	5	100.00%	8	9	112.50%	9	1	100.00%	7	9	128.57%	48	50	104.17%	3	4	133.33%	15	20	133.33%	90	172	191.11%						
合计		3000	4885	162.83%	650	880	135.38%	17	18	105.88%	26	28	107.69%	28	4	100.00%	23	26	113.04%	165	171	103.64%	10	11	110.00%	50	57	114.00%	300	414	138.00%						
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						多宝街户籍人口（41025人），社工服务站各项服务，共服务居民289394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															
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	2	100.00%	200	228	114.00%	13	13	100.00%	250	476	190.40%															
长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14	16	114.29%	360	618	171.67%															
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	100	100	100.00%	14	19	135.71%	300	842	280.67%															
合计		/	/	/	/	/	/	/	/	/	3	3	100.00%	300	328	109.33%	41	48	117.07%	910	1936	212.75%															
社区培育	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											
	社会组织培育													2		2		100%		志愿者培训		1		1		100%											
	培育志愿者骨干													30		30		100%		志愿者参与服务次数		6		16		267%											
	志愿者团队													2		2		100%		志愿者服务平台运营		50		113		226%											
	发展志愿者													100		100		100%		志愿者团建或会议		2		5		250%											

附件1-2

广州市多宝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12日-2023年7月31日)

党建引领	投入社工 人数	需求调查			党建主题学习			社区活动			社区走访		
		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
核心项目——凝心聚力·红 联共建	1.5	1	1	100.00%	10	10	100.00%	18	20	111.11%	30	30	100.00%
重点项目	投入社工 人数	需求调查			社区走访（探访、合作方走访）			社区活动			/		
		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			
“义”起来之社区环境美化 推广项目	1.5	1	1	100.00%	25	25	100.00%	15	15	100.00%			
特色项目	投入社工 人数	调研报告			社区走访（沟通、合作方走访）			社区活动					
		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			
“益动西关”社区互助营造 计划	1.5	1	1	100.00%	30	30	100.00%	20	21	105.00%			

附件2:

广州市多宝街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间: 2022.9.12-2023.9.11

[illegible]

附件2:

广州市多宝街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022.9.12-2023.9.11

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月			5月			6月			7月			人员 到岗 小计	备注
							人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放	人员 到位	社保 购买	工资 发放		
其他人员 （行政、 后勤等）	1	陈雅云	家庭服务	社工助理	无	2022.8.2. – 2024.8.1.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	2022年11月30日离职， 行业外		
	2	刘凤楠	家庭服务	社工助理	无	2022.12.1. – 2024.11.30.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8			
	3	黄乃鑫	后勤	行政专员	无	2022.12.1. – 2024.11.30.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8			
	4	王伟	后勤	行政专员	无	2022.6.2. – 2022.12.31. 2023.1.1. – 2023.1.31.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2023年1月6日离职， 行业外		
	5	徐雨茵	重点项目	社工助理	无	2021.12.1. – 2022.11.30. 2022.12.1. – 2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11			
	6	朱艳馨	后勤	社工站副主任	无	2021.9.1. – 2023.9.25.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11			
	7	邹淑花	后勤	前台	无	2021.10.1. – 2021.12.31. 2022.1.1. – 2023.9.12.	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	11			
	8	魏亚带	后勤	保洁员	无	2022.9.1 – 2023.9.12.	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	11			
	9	周晓琳	后勤	宣传专员	无	2020.4.1. – 2022.3.31. 2022.4.1. – 2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11			
	10	梁玥莹	后勤	行政专员	教师资格证	2020.6.17. – 2022.6.16. 2022.6.17. – 2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11			
小计							7	5	7	7	5	7	8	6	8	9	7	9	8	6	8	8	6	8	8	6	8	8	6	8	8	6	8	8	6	8	8	8	87		
总计							23	21	23	22	20	22	23	21	23	24	22	24	23	21	23	23	21	23	23	21	23	22	20	22	22	20	22	22	20	22	22	20	22	249	
全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数）							23			22			23			24			23			23			23			22			22			22			22				

附件2:

广州市多宝街社工服务站工作人员(全职)情况统计表

社工站名称（机构公章）：

--	--	--	--

协议时间: 2021.9.12-2021.12.31; 2022.1.1-2022.9.11

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12月			人员到岗小计	1月			2月			3月			4月			5月			6月			7月			8月			人员到岗小计	两阶段合计	备注
							人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放		人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放			
社会工作专业 人员	1	冯欣瑜	站点管理	站点主任	社会工作师	2020.11.1-2022.10.31.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12				
	2	何静文	站点管理	副主任	社会工作师	2021.6.17-2022.6.16. 2022.6.17-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12				
	3	梁莉珩	社区培育	社工主管	社会工作师	2021.4.1-2022.3.31.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	7	2022年3月31日调华林社工站				
	4	卢铭茵	家庭服务	社工主管	助理社会工作师	2021.9.1-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12	2021年9月1日至2022年1月6日病假，2022年1月7日至2022年7月3日产假				
	5	朱俊杰	家庭服务	社工主管	助理社会工作师	2022.2.17-2024.2.16	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	7	7					
	6	蔡海莲	家庭服务	一线社工	助理社会工作师	2020.6.23-2022.6.22. 2022.6.23-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	10	2022年6月30日离职，考取社区专职人员				
	7	何晓思	长者服务	社工主管	社会工作师	2020.10.10-2022.10.9.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
	8	谭文婷	长者服务	一线社工	社会工作师	2021.3.25-2022.3.24.	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	2	2021年10月31日离职，考取社区组织员				
	9	黎诗敏	长者服务	一线社工	助理社会工作师	2020.11.1-2022.10.30.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
	10	杨岚	儿童及青少年服务	社工主管	助理社会工作师	2020.5.23-2022.5.22. 2022.6.23-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12				
	11	李伟	儿童及青少年服务	一线社工	助理社会工作师	2020.7.2-2022.7.1.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	7	2022年3月31日离职，行业外				
	12	吴玉怡	儿童及青少年服务	一线社工	助理社会工作师	2020.9.15-2022.9.14.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
	13	吴嘉禧	儿童及青少年服务	一线社工	助理社会工作师	2021.5.5-2022.5.4. 2022.5.5-2023.9.25	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	4					
	14	黄璐	重点项目	一线社工	助理社会工作师	2021.9.16-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
	15	招雪坤	核心项目	一线社工	助理社会工作师	2020.6.19-2022.6.18.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	7	2022年3月31日离职，行业外					
	16	丘瑞琪	核心项目	一线社工	助理社会工作师	2022.4.18-2024.4.17.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	5	5					
	17	陈玉莹	特色项目	社工助理	助理社会工作师	2020.9.1-2022.8.31.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
	18	肖小连	特色项目	社工主管	助理社会工作师	2020.6.5-2022.6.4. 2022.6.5-2023.9.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	12					
社会工作 辅助人员	1	郭嘉雯	长者服务	社工助理	无	2022.7.1-2023.9.12.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	2					
	2	黎海珊	长者服务	社工助理	助理社会工作师	2022.8.3-2024.8.2.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1				
小计							15	15	15	15	15	15	14	14	14	14	14	14	58	14	14	14	15	15	15	15	15	15	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14	15	15	15	114	172			
社会工作专业人员有效人次小计							15			15			14			14			71.40%																											
社工站稳岗率（评估期内持续在岗的社会工作者人数/社会工作者协议数*100%）							71.40%																																							
其他人员	1	区静华	特色项目	社工助理	教师资格证	2021.8.10-2023.9.12.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	4	2022年1月7日离职，考取社区专职人员				
	2	谢文翔	长者服务	社工助理	无	2021.11.1-2022.10.31.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	6	8				
	3	蒲嘉颖	儿童及青少年服务	社工助理	无	2022.4.1-2024.3.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2022年4月30日离职，继续学业			
	4	李王林	家庭服务	社工助理	无	2021.10.13-2022.10.12	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	7	10	2022年7月31日离职，行业内			
	5	陈雅云	家庭服务	社工助理	无	2022.8.2-2024.8.1.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1			
	6	徐雨茵	家庭服务	社工助理	无	2021.12.1-2022.11.30.	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	8	9				

附件2:

广州市多宝街社工服务站工作人员(全职)情况统计表

社工站名称（机构公章）：

协议时间: 2021.9.12-2021.12.31; 2022.1.1-2022.9.11

[illegible]