

广州市华林街社工服务站 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：广州市荔湾区华林街道办事处
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22日

广州市华林街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市华林街社工服务站（以下简称：华林街社工站）位于广州市荔湾区十八甫北5号荔景华庭4楼，自2018年起由广州市荔湾区恒福社会工作服务社承接运作，是面向华林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26日至2023年9月25日，项目经费240万元。

广州市华林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“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务。

“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“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划。

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22日到华林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.社工站始终坚持党建引领，汇集多方资源，联动多方参与的服务模式。
- 2.社工站运营管理规范，规章制度完善。
- 3.服务具备创新，专业及示范性，体现专业性。

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（华林街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.社工站日常管理规范。结合“双百工程”社工站工作，通

过链接社会资源，组建志愿者队伍，开展各项活动。

2.社工站服务项目多元化。联动各社区、街道公共服务办、妇联、残联、团委等，多方面服务辖内居民，提升居民幸福感。

需要关注的地方：

本次评估购买方暂无提出需要关注的地方。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

华林街社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 9 月 25 日，末期评估周期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 7 月 31 日，计 10.5 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 105 人次，实到岗 146 人次，超配 41 人次；社会工作者应到 147 人次，实到岗 155 人次，超配 8 人次；全职人员应到岗 210 人次，实到岗 232.5 人次，超配 22.5 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 8 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 131.5 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次 84.83%。在稳岗率方面，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%，满足评估体系不低于 80% 的要求。以上各项在评估期内均符合评估要求，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、督导评价表等相关工作并相应落实。社工的督导及培训资料能够按照“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) 社工站的文书资料能按照评估指标体系要求进行归档整理，各类制度较为齐全并有相关记录台账，社工站制定了较为完善的服务持续改进机制，对运营和服务均有调整和改善。

需要关注的地方：

经过评估现场检查，社工站的档案管理的规范性需要进一步完善，承接机构应对离职人员解除劳动合同证明，离职人员交接表等纸质资料及时进行归档整理。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对华林街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 90.00%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 90.00%。

(二) 服务开展情况

广州市华林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“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务，特色项目是“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

(1) 本年度是华林街社工站第三个服务周期的第五年，社工站对辖区的 12 个社区基本情况熟悉，分析梳理了华林街的特点和优势，聚焦老年人口多、困境人群多、外来人口多，人口密度大等基本情况进行服务设计，服务目标清晰。将党建引领与各个领域结合，从党建引领“五社联动”开展“三聚焦”到社区治理服务，链接社区各类资源帮扶社区“以老养老、以老养残、一家多残”等困境家庭，通过三大服务基础领域分层分类的项目化服务，营造社区支持网络等较好呈现了总体服务的设计思路。社工站按照“113X”的框架设计服务板块，核心（党建引领）项目“我为群众办实事”，关注社区资源的联动服务兜底群体；重点项目“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务，为照顾者的“喘息服务”；特色项目“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划，利用楼顶场地资源促进服务对象的社区共融；长者服务领域关注照顾者的社区整合、社区参与、社区共建，倡导低龄长者服务高龄长者；青少年服务领域与未保服务结合，促进困境青少年和普通青少年的成长；家庭服务领域关注家庭功能和家庭能力建设，总体服务设计符合华林街社区需求和人口特点，值得肯定。

(2) 社工站注重与街道办和社区建立关系，认真执行“一社区一社工”的服务思路，并使之制度化，社工按照要求下沉 12 个社区驻点社区，建立了社工与社区联动的服务管理机制、与社区的沟通互动机制，且服务记录完整，社工下沉社区开展服务时间达 13672 小时，占社工站服务工时 60%以上。社工与

社区建立了良好的合作关系，疫情防控期间华林街社工站全员参与社区防疫，包括核酸检测、疫苗接种、社区封控的物资运送、特殊需要的居民买药送药，志愿者募集、培训、使用等，社工团队敬业爱岗，积极奉献、服务为本为社区排忧解难，值得表扬。社工站制定了“重点困境对象多关怀，困境对象全覆盖，一般对象按需服务”的策略，完成和更新了兜底服务对象档案 565 份，并且按照服务对象的情况进行了分级分类，针对中期评估专家提出的意见和建议进行了改善。社工站合计培育了志愿者骨干 58 名，其中今年新培育骨干 4 名，维系志愿者服务团队 17 支，“西关小姐歌咏合唱团”“爱心农场志愿服务队”“银剪刀义剪志愿服务队”等活跃在社区。本年度社工站新培育志愿者 106 人，“德善志愿服务队”“爱健康艾生活志愿服务队”为本年度新培育团队；在广州市推进“公益时间”服务中，华林街“初老”服务“老老”志愿服务获得榜样奖。社工站积极参与社区慈善服务，推进社区慈善基金会的成立，本年度社工站链接资源超过 51 万元，为兜底、困境人群链接资源助其解困，提高了服务品质。爱心农场项目参加广东省益苗计划大赛获得重点培育项目和 1 万元的项目资助。

（3）社工团队的服务意识和资源意识不断增强，能够按照计划开展个案、小组、社区活动，并能够联动社区资源，调动社区力量开展服务。“西关童声儿童合唱团”“西关小姐合唱团”获得区妇联创投项目的支持，“爱心农场”获得社区内外 12 家单位和企业的支持合作。社工站鼓励社工团队服务探索和实践案例撰写，在华林街七一建党大会上，参与社工站志愿服

务的 46 名志愿者获得“华林街疫情防控优秀志愿者”的表彰。社工站与市、区妇联、团委、市图书馆、献血站、庇护站等合作，推进社区慈善、志愿、服务的氛围建设。本年度获得服务对象赠送的锦旗 6 面，感谢信 23 封。社工学习宣传视频制作，组织志愿者参与迎春花市义卖、新春义卖、九九公益慈善募集款项，为服务创新和宣传推广奠定了良好基础。评估期内社工站在各级媒体、网站、刊物受到 31 次报道，提高了项目的社会影响力。

(4) 社工站总体服务设计与执行评估期内比较顺畅，社工站能够听取购买方和评估专家意见不断改善工作，服务扎实。购买方对社工站比较满意，认为社工站管理到位，团队成员具有战斗力，能够深入社区分工合作；营造社区慈善友好氛围，居民满意度高，同时能够配合街道的重点工作，在未保与困境帮扶方面都有成效。项目按照协议配置社工和督导，督导对社工开展了培训和督导工作，督导的意见和建议能够促进社工改善服务。社工站有服务指标意识，各项服务指标的完成达到了末期评估要求，并有一定成效。

需要关注的地方：

(1) “爱心农场”拓展到社区关怀，作为心智障碍人士的农疗康养服务计划做了 5 年，受到众多表彰和多元合作，下一阶段建议将服务对象的展能结合进来，将服务对象被照顾和农疗康养往前推进一步：心智障碍人士的展能与社区贡献，促进群体更好地融入社区。

(2) 友好关怀型的华林社区要对“护乐援”计划进行重新

思考和规划，要做分层分类的设计，以老养老、以老养残、一户多残需要医疗资源、生活照顾资源、困难帮扶资源。分层分类分级，才有专业服务的呈现。

(3) 社工站要关注整体服务设计的内在逻辑和服务延伸。核心项目设计没有看到“双需求”评估，菜单式对接和项目化合作的呈现。建议下一步党建引领要与落脚社区结合起来，不一定12个社区全面铺开，选择有特点进行服务试点。政府购买服务，一定要做实事才能有成效。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者14名，完成电访4234个，探访780个，分别完成协议指标量的369.46%，200.00%；专业个案接案40个，完成40个，服务258节，分别完成协议指标量的100.00%，100.00%，107.50%；咨询个案接案31个，完成协议指标量的103.33%；完成专业小组9个，开展45节，服务480人次，分别完成协议指标量的100.00%，100.00%，177.78%；完成中小型社区活动36个，服务2143人次，分别完成协议指标量的120.00%，357.17%（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，核心领域目前有两名党员社工，均担任站点管理岗位，党员社工积极参与机构党支部召开的“三会一课”各项活动，也在站点内组织了4场学讲话、学精神活动，

均有图片和文字佐证，能体现学习教育的常态化。党员社工在疫情防控中表现出色，被街党工委授予“优秀志愿者”称号。

(2) 有关党组织发挥作用，站点积极协助和配合街党工委各项工作，例如疫情防控、无偿献血和防诈骗宣传、文明交通指引、垃圾分类、流浪人员救助等，通过上述工作以及7场“微心愿”帮扶、兜底人群慈善资源等体现出“三个聚焦”的重视和落实。

(3) 有关党建引领服务，核心领域依托机构党支部，与15个包括社区以及律所、税务所等在内的单位党支部建立合作关系，在社区定期慈善义卖及公益便民服务以及中秋节游园活动和“微心愿”实现中开展合作。有21名党员志愿者骨干参与了疫情防控、微改造、义修义剪、慈善捐赠等公益服务，核心领域也通过线上线下打卡等方式面向居民宣传了党史、20大精神以及各类政策。

需要关注的地方：

(1) 社工站尚未建立党支部。

(2) 核心领域的成效展示意识和举措还需要加强，例如服务数据和服务清单汇总还不够清晰；合作共建党支部和党员志愿者先锋模范作用如何体现，暂时未有呈现。

(3) 目前合作共建服务主要为和社区党委合作开展，相对单一，还需要重视与其他类型党委或党支部合作开展公益服务。

4.重点项目：“护乐援”——家庭照顾者社区支援服务

值得肯定的地方：

(1) 有关服务设计，重点领域延续上周期服务，以“护乐

援”——家庭照顾者社区支援服务为主题，通过照顾者深度访谈开展了需求调研，梳理出资源链接、微改造、情绪舒缓三大需求，服务计划分为乐护同行平台搭建、乐援社喘息空间和社区倡导服务三大板块，总体设计有合理性。

（2）有关服务执行，服务指标均已完成，进度把控好。团队已对 113 名照顾者进行资料搜集并建档。在乐护同行板块，领域通过链接资金物品搭建慈善互助平台，通过护理知识、法律和惠民政策宣讲、家居和公共空间微改造等方式为照顾者家庭提供政策资讯和无障碍安全保障；在喘息空间板块，通过观影、美食、美发和保健服务为照顾者提供社交娱乐和便民服务；重点领域还通过社区摊位和入户等形式广泛宣传照顾者服务。此外，团队还组建了 24 人的乐援互助队，为照顾者家庭提供内容丰富的多元化公益服务。重点领域服务饱满、扎实，形式多样，能够回应照顾者群体基本需求。

（3）有关资源、主体联动与美誉度，活动过程可见社区职能部门、企业商户、慈善基金会和志愿者及居民的积极参与，各类资源合计 5.3 万元，相关服务在市级媒体有多次报道，也收获合作方好评和服务对象感谢信及锦旗，美誉度有较好呈现。

需要关注的地方：

（1）服务的精细化设计还有一定提升空间，例如包含老人在内的失能者群体数量和程度分布如何，相应带来照顾者的压力来源有何不同，方便出行和不方便出行的照顾者有何差异化服务策略？建议可以在建档基础上，根据失能程度，为照顾者提供差异化服务或者予以总结说明。

(2) 服务成效展示方面还有提升空间，当前周期服务是如何回应需求调研结论的，解决程度如何，居民满意度如何，建议有项目总体性的成效搜集和提炼工作呈现，当前成效较为零散。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域四名持证社工均有比较丰富的服务经验，熟悉在地情况，有较好的服务意识和反思能力，体现出较高的综合素质；领域服务开展多年，现阶段各项服务逐步走上正轨，能够保持规范化和常态化的进行，服务指标完成情况良好。

(2) 领域实现对 192 位在册兜底性困境长者的建档全覆盖，按四级进行跟进管理，并注重加强对边缘兜底性群体的服务覆盖，值得肯定。通过开展健康华林和社区防跌两大服务，回应长者在身心健康、居家安全等方面的需求。

(3) 领域能够围绕社会工作的“全人观”与“资源观”设计、开展服务，通过整合各类资源回应长者在“身、心、社”等方面的需求，并与辖内外相关机构、单位保持良好的合作关系；同时，注重培育“初老”志愿者队伍，推动长者群体间的互助与联系，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 领域还需要不断优化兜底服务，真正把兜底服务做实做细，根据辖区实际拓展和完善兜底服务对象的名单和档案，在科学分级的基础上加强对兜底对象的服务跟进，充分发挥专业力量、整合多方资源，切实回应其现实需求。

(2) 领域还需要加强对一般长者服务的系统性设计与开展，使服务呈现出更强的专业性、递进性，并注重服务成效的总结与呈现。同时，增强对长者互助队伍的培育和助力，充分发挥长者的特长，并为他们提供技术、政策、管理、情绪等方面的支持，调动他们参与社区服务、社区治理的积极性，致力于推进长者志愿服务的恒常化和制度化。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域服务团队稳定，目前有四位社工在岗，社工服务态度较为端正，熟悉辖区及服务对象情况，每月召开家庭领域例会，讨论工作计划安排，沟通行政事务信息，有序推进服务，相关记录清晰规范。

(2) 领域社工持续关注辖区兜底家庭及边缘困境家庭，实现对低保低收家庭和困境儿童的建档覆盖，以电访或探访方式跟进困境家庭情况，及时了解需求，并通过有针对性的服务予以满足。尤为值得肯定的是，领域社工制定了年度电访探访服务机制和探访计划，规划了每月常规探访主题和特色探访主题，并对探访服务进行了总结。

(3) 社工在服务过程中努力践行专业性。其一，个案辅导方面，该领域在本年内共开展专业辅导个案 12 个，社工能尽力与服务对象建立良好的专业关系，及时掌握服务对象情况，协助解决服务对象的问题，服务做得较为细致。其二，小组服务方面，领域社工开展了 3 个专业小组，如线上绘本故事小组、家庭教育指导师培训小组和建立良好亲子关系小组等，服务对

象满意度较高。其三，社区活动方面，领域社工开展了形式多样、内容丰富的服务，如困境家庭关爱服务提升计划中，社工开展了闲置物品义卖和春节关爱等活动；幸福家庭成长计划中，社工开展了西关童声合唱团、线上义教、在线绘本故事、文化沙龙、全民阅读月、家庭文化行、非遗文化体验和“红色”研学游等活动，服务量较为饱满，服务成效较好。

（4）领域社工重视服务可视化成果产出，本年度制作了家庭教育宣传手册 1 本和《共建美荔绿色家园》绘本手册 1 本，更新了《爱善·家庭项目》宣传折页。社工撰写了家庭服务项目重点案例并积极投稿。家庭服务获得广州荔湾发布、荔湾区人民政府、荔湾区妇联、荔湾女性和“微社区 e 家通”等公众号或媒体平台新闻推送 15 次，收获服务对象赠送的锦旗和多方好评，具有一定的社会美誉度，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议该领域社工进一步加强服务规划与设计意识。其一，本服务期所开展的问卷调查主题设定较为宽泛，对服务对象需求挖掘不够深入，需求评估能力需要加强。其二，本年度服务计划由困境家庭支援和幸福家庭成长两个计划组成，分别针对兜底家庭和一般家庭，计划设定不够细致，导致服务成效难以凸显。建议在大计划下再细分 2~3 个服务内容，将服务工作做得更加精细。其三，服务应从以指标为导向转变为以服务为导向，社工应清晰小组工作和社区活动的设定与执行对应的是哪个计划，解决的是服务对象什么问题。其四，本年度问卷以亲子关系及家庭教育为主，服务执行中则举办了多场文化类

活动，需求评估、计划设定与服务执行之间存在一定程度的脱节。

(2) 建议该领域社工进一步提升专业服务能力。其一，兜底服务方面仍有提升空间。例如电访记录方面，以社工邀约服务对象参加活动或关怀服务对象为主，服务对象对此的回应及服务对象需求的收集不够到位。同时，社工应尽量多入户探访兜底对象，更有针对性地满足服务对象多元化需求。其二，社工要注意服务文书的严谨性。以 2023-H-F-G-001 绘本故事活动为例，小组签名栏若非小组成员本人签名，应标注代签字样。其三，社工要注意各项服务的过程记录留痕。

(3) 建议领域社工充分重视社区和学校两个重要的服务平台。目前家庭领域所开展服务以社区场景为主，但是家—校—区的联动服务较少。社工应积极争取入校服务机会，为服务对象提供多方位综合性服务。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域目前有一位主管、三位社工，人手相对比较充足；社工虽进入本领域的时间不长，但目前已对辖区青少年的分布及特点有了一定的了解；领域能够按部就班地开展各类服务，指标完成情况符合末期评估指标体系要求。

(2) 领域能够关注到辖区 83 名兜底服务对象，为其一一建档，并进行分级管理，本服务期通过资源链接、个案服务等形式帮助兜底服务对象解决切实问题。

(3) 领域与辖区内两所中学签订入校服务协议，能够恒常

进驻两所学校开展服务；本服务周期，服务聚焦于“自我保护”的主题，开展了多场主题服务，在校内外普及了《未保法》等相关知识，并汇编《自我关怀》手册，向各类青少年派发。

需要关注的地方：

(1) 领域的服务还需要进一步按照需求调研——目标设定——服务设计——服务推进——服务产出与成效的思路进行优化，构建更为清晰的服务框架，为各项服务的开展打下坚实的基础。

(2) 建议社工增加“下学校”“下社区”、电访、探访频率，多接触辖区各类青少年，多与学校、居委等利益相关方接触沟通，切身增强对辖区各类困境青少年、在校青少年、社区青少年、在职青少年等各类服务群体特点的感知，并加强对过往服务资料的整理和总结，围绕特定群体的迫切需求进一步聚焦服务主题，提升服务的针对性和系统性，不断拓展服务的深度。

(3) 社工还需要充分调动与挖掘青少年社区参与的潜力和动力，为辖区各类青少年打造多元化的社区参与平台，推动青少年的社区参与更加规范化、制度化、恒常化；多引导辖区各类青少年关注社区兜底群体、关注社区公共问题、关注社区传统文化等，推动青少年与社区形成更多的联结。

8.特色项目：“爱心农场”——心智障碍人士农疗康养计划

值得肯定的地方：

(1) 本年度特色项目配备的专职社工工作态度较为端正，对项目年度计划所设定的工作内容和工作流程均较为熟悉。项

目前收集了 26 位心智障碍人士或家属的服务需求，访谈提纲细致，访谈记录较为详细。在需求调研基础上，领域社工设定了两个计划，分别为心智障碍人士农疗康养平台和心智障碍人士展能计划。在农疗计划中，主要开展志愿者团建活动、农场开放日系列活动和结对帮扶活动；在展能计划中，主要开展亲子手工香包活动、宣传栏设计活动、酵素制作培训活动、志愿者展能活动。服务框架合理，服务策略得当。

(2) 经过四年多的服务积累，特色项目已形成较为成熟的“社工+志愿者”运营管理模式，有想法，有亮点。其一，项目从顶层设计出发制定了爱心农场管理条例，力求项目运行规范化；其二，项目培育了一支爱心农场种植志愿者队，带领心智障碍人士共同管理农场，如翻土、浇水、除草、施肥、打扫卫生等，提升了服务对象的动手能力；其三，社工每月召开农场志愿者例会讨论管理事宜，组建了“爱心农场”种植沟通微信群，推动服务对象参与爱心农场的管理；其四，项目社工每月组织不同主题的开放日活动，在推介服务的同时，也促进服务对象的社区共融。其五，特色项目本年度着重探索“慈善空间”的开发，组织心智障碍人士制作手工作品进行义卖，筹得善款约 1100 元。服务比往期更加稳定且深入，特色品牌进一步凸显。

(3) 在可视化成果和项目宣传方面，特色项目社工制作了一本精美《爱心农场》健康食谱，项目获得广州市志愿者协会和“微社区 e 家通”等媒体平台新闻推送 5 次，入选 2022 年广东省残疾人联合会资助的“益苗计划”，项目培育的为老种植志愿者队被广州市志愿者协会评为“初老服务老老”志愿服务

队伍榜样，收获服务对象赠送锦旗 2 面，具有一定的社会美誉度，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 鉴于项目以往的服务已开拓较为充分，社工可考虑把服务进一步推至纵深。其一，社工应充分理解需求评估—计划设定—计划执行—成效评估这个程序设计逻辑模型。本年度特色项目的需求评估主题设定及访谈问题提出与后续服务计划及执行的关联性不强，对后续服务的基础性指引作用不明显。其二，爱心农场已运营四年多，社工可考虑在种植农作物、赠送农作物、制作手工品的基础上继续拓展服务广度和深度，进一步发挥其平台作用。例如，社工可开辟政策类服务，收集和整理针对心智障碍人士的本地相关保障政策，做好政策宣传、解读和辅导工作。

(2) 服务成效方面，项目社工可在以往 4 年服务基础上重新梳理项目流程，总结与提炼项目成效和亮点，撰写更多服务案例，争取在更高层次期刊或会议上发表。可视化成果制作不是终点，领域社工可考虑借助站点公众号采取多种形式加大对《爱心农场》健康食谱和项目案例的推送和宣传，进一步加大辖区服务对象对特色项目的认知和理解，充分发挥可视化成果的作用。

(三) 服务对象评价

经对华林街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色项目各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类

合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

1.受访服务对象表示，社工服务态度亲切，对待服务对象比较细心和体贴。社工站能积极通过电访、探访等方式跟进兜底群体，为他们链接各种生活物资，一定程度上能够缓解服务对象生活上和经济上的困难。其次，社工站开展的“护乐援”服务让照顾者获得了喘息的机会，有效缓解了照顾者的压力，获得服务对象的赞同，该服务能够使兜底群体及其家庭成员从中受惠，服务对象对社工的工作表示肯定。

2.受访居委会反馈，社工站工作到位，做事有条理，同时，社工能够耐心听取街道和居委会的工作建议，及时作出工作调整。在双方共同合作举办的活动中，社工站能提前做好计划和方案，活动内容能体现出社会工作的专业性，服务接地气，群众的反响较好，居委会对社工的工作表示肯定。

3.受访合作方表示，社工站开展的活动安排合理、内容丰富，能够在活动时间、活动形式等方面进行综合性考虑，贴合服务对象的实际需求。特别是“爱心农场”计划，社工组织心智障碍人士参与播种、修枝、收割等农艺劳作，较好地丰富了他们的社区支持网络，有效提升了他们的社区参与感，让他们的劳动技能得到提升，在情绪疏导方面也起到了积极的作用。

需要关注的地方：

1.个别受访者表示，社工站的活动宣传工作需要进一步加强，部分群众对社工站的活动安排计划不够了解，无法及时获取相关活动资讯，从而错过了活动，希望社工站加强活动的宣

传和普及。建议社工站进一步加大活动宣传力度，并拓展更多多样化的宣传渠道，让更多的群众了解社工站的活动信息，不断扩大服务覆盖面，惠及更多的群体。

2.其中一个受访居委表示，本年度和社工站的互动合作变得更加紧密和频繁，并建有固定的沟通合作机制，期望社工站在现有的合作基础上，继续加强主动沟通，及时向居委会反馈兜底对象的服务跟进情况和最新动态，更好地实现“信息共享”，以便日后双方能够进一步共同做好、做细兜底服务对象的服务。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.25 分

（三）第三方评估 得分：62.59 分

以上三项总得分：91.84 分 等级：优秀

七、结语

广州市华林街社工服务站在荔湾区民政局、华林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五年，服务团队对辖区情况熟悉，能聚焦社区特点梳理出辖区的状况与需求，按照“113X”服务体系进行服务设计，总体服务设计符合华林街社区需求和人口特点；社工团队的服务意识和资源意识不断增强，社工站在各级媒体、网站、刊物受到多次报道，提高了项目的社会影响力，有服务指标意识，服务指标完成量达到了末期评估指标体系要求，并能够体现一定的成效。

下一步，建议社工站进一步关注整体服务设计的内在逻辑和服务延伸。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.广州市华林街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市华林街社工服务站工作人员情况统计表



广州市华林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26日至2023年9月25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	协议书数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议书数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比			
青少年	3.5	230	1175	510.87%	120	148	123.33%	9	9	100.00%	12	12	100.00%	12	0	100.00%	12	12	100.00%	72	79	109.72%	3	3	100.00%	15	15	100.00%	90	113	125.56%			
长者	4	600	1941	323.50%	150	397	264.67%	12	13	108.33%	16	16	100.00%	16	0	100.00%	16	16	100.00%	96	107	111.46%	3	3	100.00%	15	15	100.00%	90	124	137.78%			
家庭	3.5	316	1118	353.80%	120	235	195.83%	9	9	100.00%	12	12	100.00%	12	0	100.00%	12	12	100.00%	72	72	100.00%	3	3	100.00%	15	15	100.00%	90	243	270.00%			
合计	11	1146	4234	369.46%	390	780	200.00%	30	31	103.33%	40	40	100.00%	40	0	100.00%	40	40	100.00%	240	258	107.50%	9	9	100.00%	45	45	100.00%	270	480	177.78%			
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（43153人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民超过16719人次											
		协议个数	完成量	百分比	协议书数	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	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	11	110.00%	200	1172	586.00%	所在街道/镇户籍人口（43153人），社工服务站各项服务，共服务居民约8万人次											
长者	4	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	14	140.00%	200	473	236.50%												
家庭	3.5	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	10	11	110.00%	200	498	249.00%												
合计	11	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	30	36	120.00%	600	2143	357.17%	评估期内，社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作，共计服务居民超过7万人次。											
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		
	发展本地志愿者													100			106			106.00%			通用性培训			3			3			100.00%		
	骨干志愿者													36			43			119.44%			志愿者参与服务/为志愿者提供服务			3			3			100.00%		
	志愿者团队													2			2			100.00%			社区社会组织培育			2			2			100.00%		

附件1-2

广州市华林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26日至2023年9月25日）

党建引领	投入社工人数	组织生活会			走访/沟通/交流学习			社区工作（中小型活动）		
		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
践行二十大精神，打造公益社区文化——社区党建项目	1	4	4	100.00%	40	40	100.00%	16	25	156.25%
重点项目	投入社工人数	社区调研			走访/建档			社区工作（中小型活动）		
		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
“护乐援”照顾者社区支援服务	1.5	1	1	100.00%	50	56	112.00%	20	21	105.00%
特色项目	投入社工人数	社区调研			建档			社区工作（中小型活动）		
		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
爱心农场心智障碍人士社区共融计划	1.5	1	1	100.00%	30	30	100.00%	10	13	130.00%

