

广州市石围塘街社工服务站 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：广州市荔湾区石围塘街道办事处

项目承办方：广州基督教青年会

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 9 月 5 日

广州市石围塘街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市石围塘街社工服务站（以下简称：石围塘街社工站）位于荔湾区芳村大道中 668-1 号，由广州基督教青年会承接运作，是面向石围塘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 10 月 9 日至 2023 年 10 月 8 日，项目经费共计 240 万元。

广州市石围塘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“助善·居家安全”社区居家安全服务。

“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“传善·家风营造”服务。

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5日到石围塘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.社工站坚持党建引领，发挥党员的榜样作用。
- 2.社工站扎实开展困境人群服务。
- 3.社工站服务团队扎根基层，注重提升专业服务能力。

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（石围塘街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站坚持党的领导，践行党的宗旨；围绕街党工委、办事处中心工作，聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群众、聚焦群众关切，服务好辖区居民群众，特别是对困难群众的兜底服务做到全覆盖；积极参与疫情防控工作，协助街道办事处做好疫苗接种、核酸检测等工作，帮助筑牢社区疫情防控防线。

需要关注的地方：

建议社工站继续深化“五社联动”，进一步优化困难群众服务。

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 10 月 9 日至 2023 年 10 月 8 日，本评估期为 2022 年 10 月 9 日至 2023 年 8 月 31 日，共计考核 11 个月。

值得肯定的地方：

（1）在人员岗到位方面，评估期内，社工站应到岗社会工作专业人员 110 人次，实到岗 118 人次；应到岗全职工作人员 220 人次，实到岗 220.5 人次。社会工作专业人员与全职工作人员到岗情况符合协议要求。

（2）在督导管理方面，社工站配备了 3 名督导，均已按照有关要求完成督导备案工作，社会工作者接受的督导与继续教育时数能达到协议要求。

（3）社工站各类行政管理制度与专业规范性管理制度相对齐全，例如社工站能根据消防安全管理制度，于 2023 年 5 月组织社工站全员开展消防安全培训，社工站还能安排专人负责每月定期检查消防设施等。

需要关注的地方：

（1）社工站的社会工作者到岗人次方面有所欠缺，评估期内社会工作者应到岗 154 人次，实到岗 137 人次，欠缺 17 人次。

(2) 社工站个别管理制度有待进一步优化完善，例如现行的档案管理制度中有关档案保存销毁等环节，建议进一步完善档案保存销毁的管理工作，在获得项目购买方同意后，再进行相关操作。

(3) 经评估现场检查发现，社工站部分墙体存在发霉、漏水等情况，存在一定安全隐患，建议社工站向相关部门反映情况，尽快进行修缮、处理，切实保障服务对象及社工的安全权。

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 70.00%，重点服务对象 83.33%，一般服务对象 85.00%。

(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“助善·居家安全”社区居家安全服务，特色项目是“传善·家风营造”服务。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

(1) 本年度是社工站第三个服务周期的第五年，社工站服务有积累和积淀，社工团队熟悉石围塘街 15 个社区的历史沿革、人口结构和人口特征，对石围塘街长者、残疾人、困境人群情况比较了解，对石围塘街综合型城区的特点做了分析梳理，包括教育资源、交通状况等。社工站从服务对象层面和街道社区层面两个维度进行比较全面系统的服务需求评估，符合石围塘

街各社区特点和群体的实际状况。各领域服务对象数据清晰，服务对象建档 754 人，其中兜底重点服务对象 359 人，各领域兜底服务对象数据清晰，电访、探访、建档能做到全覆盖。社工站针对石围塘街道困境人群多、低保低收失独、残障等家庭需求突出进行总体服务设计，并将主题定位为“巩固”，按照“113X”框架设计服务。核心项目采取“党组织+项目”的方式，设置“‘暖·建’党员思想建设服务”“‘暖·凝’凝心聚力服务”“‘暖·助’社区关怀志愿行”；重点项目为“助善·居家安全”社区居家安全服务，社区“微改造”服务惠及 128 户困境家庭；特色项目“传善·家风营造”服务促进家庭和社区的变化；三大基础版块长者领域聚焦身心健康，开展“‘和·暖’长者支持计划”“‘和·健’长者关爱计划”“‘和·育’长者‘常青’计划”；家庭领域包括“‘爱·强’困境家庭自强计划”“‘爱·暖’社区家庭关爱计划”“‘爱·融’来穗家庭共融计划”；青少年领域包括“‘智·助’兜底青少年帮扶计划”“‘智·爱’青少年关爱计划”“‘智·能’青少年展能计划”。社工站总体服务设计完整丰富，符合石围塘街社区和服务对象群体的需要。

（2）社工站能够认真执行“一社区一社工”的服务思路，根据中期评估建议和购买方、社区的要求进行了服务调整，将服务和落地化结合起来。抗击新型冠状病毒疫情期间，社工站一方面回应社会和基层政府要求，全员参与抗疫，团结奋战在社区，与社区工作者、医务工作者、志愿者一道不辞劳苦。另一方面强化了对困境长者探访和兜底群体的个别化服务要求，

获得 15 个社区和相关职能部门、社区居民的好评和赞扬。社工站根据《“一社区一社工”工作机制》《下村居服务方案》开展“下社区”服务，值得肯定。社工站兜底服务按照服务领域进行细化，能够与街道、社区合作开展服务，服务对象的底数清晰，数据准确，为兜底服务对象、重点服务对象、基础服务对象建立档案，分级分类，服务跟进，扎实细致。三大基础领域都把兜底服务对象作为重点服务人群，服务覆盖 100%，社工通过家访、建档、资源链接、个案、小组服务等有效服务，为兜底服务对象排忧解难。在社区服务方面，社工站的重点服务能够针对社区突出问题和服务对象需要开展居家安全改造，利用资源链接为服务对象解决问题。特色项目针对亲子关系家庭教育开展家风建设，协助服务对象解决实际问题。社工站服务的针对性和成效性都有所呈现。

（3）社工站能够从“五社联动”、共建共治共享的角度推进各个层面的服务，重视社会组织的培育和联动工作，通过开展多方联动服务提高社会组织的活跃度。目前石围塘街有 17 个社区社会组织，评估期内社工站培育了社区社会组织 2 个、志愿者 137 人、志愿者团队 5 支，社区社会组织活跃度较高，通过社区活动推进了社区文化氛围建设。社工站努力推进慈善公益活动，与 22 家企业、机团单位、社会组织等建立合作关系，评估期内筹措资源折合人民币价值超过 52 万元，为社区发展建构强大的社会支持网络。

（4）社工团队服务意识、资源意识、研究探索意识不断提高，社工站鼓励社工积极开展专业探索和研究，注重宣传推广，

全年获得省级媒体报道 5 次，市级媒体报道 4 次，市区级政务信息平台报道 6 次，区级媒体报道超过 30 次。社工站通过设计各类服务宣传小册子、服务案例、服务回顾反思等宣传社工站的服务，获得各级媒体报道，提升了项目的社会影响力。社工站专门对 15 个社区居委会、相关职能部门和社区居民征求满意度和改善意见，其中居家安全改造等服务获得居民感谢信。社工团队敬业爱岗、努力奉献，在服务实践中获得了成长，强化了下沉社区的服务行动，总体服务设计的逻辑性较强，能够回应问题和需要，服务推进方面比较顺利，各项服务指标的完成度能够达到末期评估的要求，服务成效有所呈现。

需要关注的地方：

（1）建议社工站做好服务总结和梳理，特别是第四周期消解了“113X”框架之后，社工要思考如何进行服务设计，要坚持社区基层服务和社区层面服务并不容易。第四周期从原来的 8 类兜底服务对象的建档、探访、服务扩展到 17 类服务对象之后，社工要思考在按照要求指引和指标去做探访、建档下，如何提供真正意义的专业服务。社工“下社区”一方面强化了社工一线服务的价值，服务下沉更有成效，另一方面也需要保证坚持和坚守专业服务。

（2）社工站的民生服务需要联动社区志愿者和社会组织，进一步探索和研究社会组织培育、合作的模式。建议第一步梳理社会组织的现状；第二步为社会组织三段培育模式制定标准和内容，第一段为自娱自乐活动参与型，第二段为建言献策社区参与型，第三段为社区策划主导型；第三步制作社会组织与

活动场域地形图，引导社会组织更好地运用资源参与服务；第四步结合公益慈善的规范和标准培育、推动社会组织成长，通过合作共建促进社会组织成为社区建设同盟军。

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 12 名。完成电访 2013 个，探访 557 个，分别完成协议指标量的 231.38%，116.04%；参与疫情防控居家安全排查 400 场次，完成协议指标量的 66.67%；专业个案接案 50 个，完成 47 个，分别完成协议指标量的 100.00%，94.00%；完成专业小组 15 个，完成协议指标量的 100.00%；完成大型社区活动 12 个，服务 1736 人次，分别完成协议指标量的 133.33%，192.89%；完成中小型社区活动 73 个，服务 4668 人次，分别完成协议指标量的 125.86%，223.35%（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）社工站于 2019 年联合辖区社会组织成立联合党支部，目前社工站有正式党员 1 人。社工站制定党史学习教育方案，能够定期开展相关党建主题学习，社工及时撰写收获与反思，值得肯定。

（2）社工站五年来累计与 15 个党支部签订《党建结队共建协议》，本服务周期社工站继续加强与辖区各党组织的协同与合作，开展十余场不同主题的公益服务活动，并组织党员志愿者队伍参与多种服务，在一定程度上发挥了党建引领的作用。

（3）社工站能够在对辖区党员数量和基本情况准确把握的

基础上，重点关注辖区十余名困难党员，为其建档，恒常探访，通过链接各类资源为其提供切实的帮助，相关记录比较清晰，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）社工站党员的流动率较高，目前仅有1名流动党员挂在联合党支部中，对社工站的党组织建设、党组织“三会一课”“两学一做”的制度的落实、与街道党组织的沟通与协调都带来较大的挑战和不确定性，党建引领的作用较难发挥，需要社工站引起重视。

（2）领域还需要明确党组织或党员在项目和服务中的角色和定位，将党组织或党员在项目和服务中的引领主导作用与参与、配合作用区别开来；在成效方面要注重突出党组织、党员、社区党员在项目或服务中的主导、带头作用，以真正体现核心项目的党建引领功能。

（3）核心项目已有一定的服务基础，建议按照项目化思维做好党组织与社区问题的“双需求”评估，社工要思考在项目包装、资源对接、组织认领、跟进落实、协助支持、评估反馈、成果展示等方面的工作，使辖区不同类型的党组织都能够发挥专长，参与到社区服务、社区治理、社区文化传承等活动中，推动党建服务常态化、专业化、品牌化。

4.重点项目：“助善·居家安全”社区居家安全服务 **值得肯定的地方：**

（1）评估期内，重点项目在去年服务的基础上，综合运用多种手法面向社区不同主体进行需求调研与分析，确定以居家

安全为切入点推进服务，能够回应社区的迫切问题，服务思路比较清晰，服务框架也比较合理。

（2）领域采用“三二一”的服务策略推进服务，围绕居家安全的宣传倡导——安全隐患排查——居家“微改造”三个阶段设计相关服务，注重调动各方积极性，整合各类资源，搭建志愿者平台，值得肯定。

（3）领域社工熟悉街情、积极投入，较好地发挥了资源链接者、支持者、服务提供者等多种角色作用。与上一年度相比，本服务年度在服务覆盖面、资源整合力度、服务合作方拓展、服务影响力等方面均有一定程度的提升，切实帮助了许多有需要的家庭解决实际问题，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）领域已有较好的服务基础，接下来需要围绕各类资源的整合、多元主体参与的平台搭建、居家改造申请评估机制的完善等几个方面进行服务的优化与完善，从中观层面加强对项目的理解和推进。

（2）领域还需要加强对项目成效的梳理及呈现，运用数据和图文等形式，从整合资源的规模、受助家庭的数量、服务前后对比、受助家庭反馈、居家环境变化等来呈现项目成效，并注重挖掘和总结典型案例，通过多种渠道加强宣传和推广，不断提升服务的影响力。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域目前在岗的3名社工均持有助理社会工作师资格

证，从业经验丰富，知识储备和从业能力优良。

（2）领域建立了兜底长者服务机制，能够根据评估和分级开展日常电访、探访及其他服务，领域服务困境长者共 937 人，建档 649 份，建档率为 69.3%，其中在册重点困境长者共 94 户 100 人，建档率达 100%，服务覆盖面较广。

（3）评估期内，社工站根据需求调研制定了合理的服务计划，并按计划开展个案 17 个、小组 5 个、社区活动 11 个。

（4）在完成服务要求和计划外，开展了有成效和特色的恒常服务和其他服务，包括“长者八段锦哈哈队”的恒常活动、志愿服务、服务得到服务对象的肯定和称赞。

需要关注的地方：

（1）目前社区有其他养老服务项目，例如长者饭堂、居家养老等，与社工站服务有部分重叠，建议社工站做好个案管理与资源链接。

（2）社区社会组织为社工站开展服务提供了很多的帮助与支持，建议在社区社会组织培育上开拓不同类型有更多参与性的志愿服务或恒常活动，更加吸引长者走出家门参与社会性活动。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域能持续关注辖区兜底服务对象的情况，动态更新服务对象的底数，中期评估后能在已有的建档基础上，增加了服务对象分级评估表，提升了分级评估的精准性和科学性，能定期以电访及探访的方式跟进服务对象的情况。

（2）领域在评估期内关注辖区家庭的情绪管理需求，包括亲子情绪管理、儿童情绪管理等，通过设计相应的专业小组及社区宣教活动，吸引社区儿童及亲子家庭的参与，服务设计注重参加者的互动性和参与性，有成效评估意识，服务目标达成情况较好，一定程度上增强了家庭对儿童及情绪管理的重视程度，提升了家庭成员调节家庭情绪的能力。

（3）领域在评估期内能有效链接辖区内的专业机构及专业志愿者的资源，为儿童提供内容丰富的传统文化兴趣培育课程，帮助儿童更好地了解中国传统文化，增强文化自信。

（4）领域有较强的资源链接意识和能力，能有效链接政府相关职能部门、各类企业、志愿者等资源折合人民币价值达133510元，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议领域进一步加强与兜底服务对象间的专业信任关系建立，增加探访的次数，精准评估兜底服务对象的需求，强化社工对各类救助帮扶政策的了解和运用，结合兜底服务对象的实际情况和需要，帮助其建立完整的正式资源支持系统，同时，需增加对兜底性服务对象的非正式资源的投入，帮助其改善生活状况，进一步夯实兜底服务对象的服务。

（2）建议领域能加强对社区及一般家庭社区参与的“双需求”评估，探索建立恒常稳定的一般家庭社区参与的渠道，增加家庭参与社区的次数和时数，强化家庭与社区间的联结；创新服务方式，及时总结及提炼服务经验，增加外部主流媒体对本领域的报道，提升领域服务的社会美誉度。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域在岗 2 位社工，分别持有中级和助理社工师资格证，均有 3 年以上从业经验，对青少年心理发展特点、青少年家庭关系、青少年成长压力等有比较充足的了解和知识储备，服务介入理念与方法得当。

（2）评估期内，领域完成了个案 16 个，小组 5 个，社区活动 11 个，指标完成情况达末期评估要求，服务成效较为明显，特别是个案涉及 3 名青少年自杀或自残危机，服务跟进及时，介入策略得当，均已结案。

（3）领域通过驻校的形式开展服务，服务得到学校教师和家长们的认同，学生参与度高，成效明显。

需要关注的地方：

（1）兜底服务青少年的需求较为多样化，涉及身体状况，家庭经济及学习状况等多个方面的需求，对于建档青少年的服务需更加精细化和有针对性。

（2）目前在广州市第九十三中学开展驻校服务，个案和小组服务对象比较集中，建议增加社区层面服务对象的挖掘和服务开展。

8.特色项目：“传善·家风营造”服务

值得肯定的地方：

（1）“传善·家风营造”服务能立足于现时家庭及学校关注的青少年劳动教育问题并开展针对性的调研，服务设计逻辑框架清晰、具体，服务内容及形式丰富，能有效回应服务需求。

（2）领域在评估期内通过联动学校、社区家庭，以“线下+线上”的形式开展多样化的儿童劳动教育服务，一方面增强了家庭对儿童劳动教育的重视，帮助孩子通过参与劳动获得能力感，逐步增强孩子爱劳动的意识，提升参加者的家务劳动技能。

（3）领域注重服务宣传，能结合服务的特点产出宣传海报、学习工具套、案例集等可视化的宣传产品，在学校和社区建立了两个恒常固定的线下宣传阵地，所开展的服务获得外部主流媒体报道 12 次，一定程度上提升了项目的社会美誉度。

（4）领域能在过往服务的基础上，进一步加强“好家风志愿者队伍”的培育工作，为其提供系列性的能力培训服务，组织成员开展相关的志愿服务，进一步增强了队伍的凝聚力及成员的服务能力。

需要关注的地方：

（1）建议领域能依据服务的开展情况及需要，进一步加强资源链接的能力，增加专业人员、企业等多元主体的资源，拓宽资源的种类，增加资源的数量，扩大服务的覆盖面，推进领域的深化发展。

（2）建议领域能进一步加强服务成效的评估和总结能力，运用多种有效的成效评估方法开展评估，突出领域的整体性成效。

（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，社工服务热情有礼，工作态度认真细致，能够耐心接待服务对象。日常工作尽职尽责，在极端天气来临前或传统节假日期间，能够通过电访的方式进行提醒以及问候，让服务对象感受到关心和温暖，服务对象对社工的工作表示肯定。

2.受访居委会反馈，社工工作服务态度良好，工作有条理。社工站在组织社区活动前能够做好前期的摸底工作，针对居民群众的需求进行服务设计，活动内容能体贴合社区的实际情况，服务接地气，群众的参与感较强，反响较好。

3.受访合作方表示，与社工站的合作比较顺畅、愉快。社工站开展的活动安排合理、内容丰富，活动效果良好，能够满足合作方的要求和期待。另外，社工站能较好地关注到社区的一些突出问题，并做好调研工作，以此设计相对应的服务方案，并能够在一定程度上缓解社区问题，使社区的居住环境获得改善。

需要关注的地方：

1.个别服务对象表示，虽然社工站能够时常致电关心其近况，了解其服务需求。但社工作出链接资源的承诺后，未能够及时进行反馈。建议社工及时回访服务对象，做好详细的电访记录和后续跟进工作，并向服务对象做好澄清和解释工作，给予服务对象合适的回应。

2.受访合作方表示，期望社工站能进一步拓展双方合作的深

度和广度，并逐步扩大服务覆盖面，把服务项目拓展到石围塘街的所有社区，惠及更多的社区居民。

3.受访居委普遍表示，期望社工站能够将加强双方的沟通和协作，提高沟通的主动性、积极性。建议社工站进一步优化、完善与居委会的沟通联动机制，使双方的合作常态化、标准化、高效化。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：8.70 分

（三）第三方评估 得分：60.53 分

以上三项总得分：89.03 分 等级：良好

七、结语

广州市石围塘街社工服务站在荔湾区民政局、石围塘街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，在石围塘街扎根服务进入了第三个服务周期第五年，社工站服务基础扎实，团队熟悉社区基本情况，团队服务意识较强。本年度社工站总体服务设计完整、系统，符合石围塘街道的特点和实际状况，能够回应各类群体的需求。社工站能够认真执行“一社区一社工”的服务思路，将服务覆盖面和落地化结合起来，服务较有针对性。社工站围绕街党工委中心工作，对困难群众的服务做到全覆盖。社工团队服务意识、资源意识、研究探索意识不断提高，整体服务水平不断增强。社工积极开展专业探索和研究，注重宣传推广，服务成效有所呈现。

下阶段，建议社工站要做好服务总结和梳理，进一步提升

服务设计，完善社工站总体服务模式，提升社工站整体服务的统筹与落实，更好地呈现社会工作的专业性。同时，社工站要继续深入探索和研究社会组织培育的模式，引导社区社会组织更好地运用资源参与服务，通过合作共建促进社会组织成长。进一步做好兜底对象的需求评估和成效呈现，总结和梳理服务经验及成效，打造石围塘街社工站的服务品牌。

附件：

- 1.广州市石围塘街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市石围塘街社工服务站工作人员情况统计表



广州市石围塘街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年10月9日至2023年8月31日）

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			参与疫情防控			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	200	328	164.00%	100	116	116.00%	150	100	66.67%	16	16	100.00%	16	/	/	16	15	93.75%	/	75	/	5	5	100.00%	/	5	/	/	324	/
长者	3	250	879	351.60%	125	137	109.60%	150	100	66.67%	17	17	100.00%	17	/	/	17	16	94.12%	/	75	/	5	5	100.00%	/	5	/	/	216	/
家庭	3	250	587	234.80%	125	142	113.60%	150	100	66.67%	17	17	100.00%	17	/	/	17	16	94.12%	/	69	/	5	5	100.00%	/	5	/	/	319	/
党建	1	70	72	102.86%	30	32	106.67%	/	/	/	0	0	0.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
特色	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
重点	1.5	100	147	147.00%	100	130	130.00%	150	100	66.67%	0	0	0.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
合计	13	870	2013	231.38%	480	557	116.04%	600	400	66.67%	50	50	100.00%	50	/	/	50	47	94.00%	/	219	/	15	15	100.00%	/	15	/	/	859	/
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（57404人），社工服务站各项服务，共服务居民271183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										
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	3	100.00%	300	317	105.67%	6	8	133.33%	120	290	241.67%										
长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	5	166.67%	300	580	193.33%	6	6	100.00%	120	280	233.33%										
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	4	133.33%	300	839	279.67%	6	16	266.67%	120	639	532.50%										
党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16	18	112.50%	480	823	171.46%										
重点	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	12	100.00%	550	1027	186.73%										
特色	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	13	108.33%	700	1609	229.86%										
合计	13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9	12	133.33%	900	1736	192.89%	58	73	125.86%	2090	4668	223.35%									
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			137			137.00%			通用性培训		3		3		100.00%		

附件 1-2

广州市石围塘街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年10月9日至2023年8月31日）

党建引领	投入社工人数	服从于街道中心工作			维护1支党员志愿队伍			培育发展党员骨干不少于12人		
		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
“暖善·党建”聚群服务项目	1	完全服从	完全服从	100.00%	1	1	100.00%	12	45	375.00%
		新登记志愿者不少于30人			社区调研			/		
		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			
		30	137	456.67%	1	1	100.00%			
重点项目	投入社工人数	社区调研			/					
		指标要求	完成情况	完成百分比						
“助善·居家安全”社区居家安全服务	1.5	1	1	100.00%						
特色项目	投入社工人数	社区调研								
		指标要求	完成情况	完成百分比						
“传善·家风营造”服务	1.5	1	1	100.00%						

广州市石围塘街社工服务站工作人员(全职) 情况统计表

协议时间：2022年10月9日至2023年10月8日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	10月			11月			12月			1月			2月			3月			4月			5月			6月			7月			8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					
社会工作专业人员	1	胡慧宁	负责人	社工站管理	社会工作者	2019.1.1-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11				
	2	谭云	负责人	社工站管理	助理社会工作者	2008.4.21-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11				
	3	邓毅	领域负责人	青少年领域	社会工作者	2019.1.1-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11				
	4	游玉弟	一线社工	青少年领域	助理社会工作者	2022.1.4-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	2023年3月22日离职		
	5	马洁贞	一线社工	青少年领域	助理社会工作者	2014.8.25-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11				
	6	谢珮丽	一线社工	长者领域	助理社会工作者	2019.1.1-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	7	张展维	一线社工	长者领域	助理社会工作者	2019.7.3-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	8	胡慧良	一线社工	长者领域	助理社会工作者	2022.8.1-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	2023年3月22日离职		
	9	黄文江	领域负责人	重点领域	助理社会工作者	2018.9.9-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	10	吕欣	一线社工	重点领域	助理社会工作者	2019.1.1-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	11	赵晓璇	一线社工	特色领域	助理社会工作者	2022.1.1-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6	2023年3月22日离职		
	12	香伟铭	一线社工	家庭领域	助理社会工作者	2023.1.28-2024.1.27	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3			
	13	马玮琪	一线社工	党建领域	助理社会工作者	2020.3.5-2023.3.4/ 2023.3.5-无固定	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3			
	14	麦嘉彬	一线社工	特色领域	助理社会工作者	2023.3.20-项目结束	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3			
	15	梁慧鸿	一线社工	长者领域	助理社会工作者	2020.9.16-2023.9.15	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	2023年6月起岗位调动		
小计							11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	8	8	8	8	8	8	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	118			
社会工作专业人员有效人次小计							11			11			11			11			11			8			8			12			12			12							
社会工作辅助人员	16	黄锦莲	一线社工	家庭领域	无	2021.11.25-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	7	2023年4月23日离职		
	17	香伟铭	一线社工	家庭领域	无	2023.1.28-2024.1.27	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4			
	18	马玮琪	一线社工	党建领域	无	2020.3.5-2023.3.4/ 2023.3.5-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8			
小计							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19			
社会工作者有效人次小计(即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数)							13			13			13			13			14			14			11			10			12			12			12			137	
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%)							57.14%																																		
其他人员(行政、后勤等)	19	麦嘉彬	一线社工	特色领域	无	2023.3.20-项目结束	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	✓	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5			
	20	车福龙	社工助理	家庭领域	无	2018.9.28-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	21	陈佩瑜	社工助理	青少年领域	无	2013.1.1-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	22	宋晓云	社工助理	重点领域	无	2022.1.1-项目结束	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	23	潘政	行政助理	行政领域	无	2012.1.1-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	24	梁慧鸿	社工助理	特色领域	无	2020.9.16-2023.9.15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8			
	25	曾忱	一线社工	家庭领域	无	2020.6.30-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	26	马建红	社工助理	长者领域	无	2012.1.1-无固定	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	11			
	27	冯晏傲	社工助理	党建领域	无	2023.7.25-2024.8.24	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1			
	28	卢惠琼	行政助理	行政领域	无	2023.3.1-项目结束	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	退休人员，2023年6月27日离职		
	29	廖心步	行政助理	行政领域	无	2023.6.28-项目结束	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	退休人员		
小计							7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	8	9	8	9	9	8	9	7	6	7	7.5	6	7.5	8	7	8	83.5		
总计							20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21	21	21	22	21	22	20	19	20	19	18	19	19	18	19	19.5	18	19.5	20	19	20	220.5	
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)							20			20			20			20			21			22.5			20			19			19			19			20				