

广州市西村街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区西村街道办事处

项目承办方：广州市荔湾区逢源人家服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年5月7日

广州市西村街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市西村街社工服务站（以下简称“社工站”）位于荔湾区西湾路 151 号之三，由广州市荔湾区逢源人家服务中心承接运营。经广州市荔湾区西村街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 12 月 11 日至 2024 年 12 月 10 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了三个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7 号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97 号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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的态度对待评估，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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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

受荔湾区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社

工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于 2024 年 5 月 7 日到西村街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.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。

3.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。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为 100 分，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%，市督导中心评估分值占比 15%，第三方评估机构评估分值占 55%。

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）

（一）值得肯定的地方：

- 1.注重团队建设，积极开展专业培训及团建活动。
- 2.兜底服务扎实，获得服务对象好评及多家媒体报道。

（二）需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（西村街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

目前团队总体表现稳定，对服务对象的服务能按要求开展。能积极参与街道各项重点工作，主动保障街道中心任务。

（二）需要关注的地方：

工作亮点、创新意识尚有欠缺，亟待进一步熟悉本街情况，更具开创性地完成社工站服务。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目积极发挥“双百工程”督导功能及优势，共同制定年度督导计划，每月主动与督导人员共同协商次月督导日期、议题等，开展“内部”共学活动，并及时总结本月的督导成效和社工的反馈，以便及时调整督导方向及内容，更有助于提升社工胜任力。

2.项目结合“一社区一社工”机制，制定“双工联动”机制，借助与各社区居委会良好的合作基础，继续拓宽拓深“双工”

协同内涵，实现十个社工点“双工”联动全覆盖，联动频率较高，协同内容包括需求调研、社区走访、入户探访、个案转介及跟进、资源链接、政策宣传、社区活动开展等。此外，项目社工通过“双工联动”，争取更大支持和合作，以辖区内6个党群服务驿站为阵地，整合资源及服务，有效地将社工专业服务带进社区，让更多的困难群众和特殊群体在家门口享受到服务。

3.在本评估周期内，项目服务宣传推广效果显著，能够借助“微社区e家通广州西村”媒体平台进行常态化报道，强化社区宣传效果，并得到其他市级、省级、国家级主流媒体及行业组织平台多次服务报道，包括恶劣天气的应急服务介入、个案服务跟进、社区志愿服务、节假日社区活动等，提升社工站的影响力。

（二）需要关注的地方：

1.项目团队属于新组建队伍，建议积极发挥站内资深社工“传帮带”作用，促进新入职社工的成长，探索建立“内部”共学机制，明确共学目标、规划、频率、流程、分工等，以实践中遇到的问题和困难为主要议题，引导讨论和分享实践经验，启发梳理解决策略，提升案例分析和解决问题的能力，推动产出共学成果。

2.项目在“双工联动”方面，需要强化项目社工与社区基层的沟通能力和技巧，促使社工尽快认识和了解社区，精准把握社区需求，更有效与事务性岗位社工、服务性岗位社工共商共议，共同推进兜底民生服务。

3.建议项目积极发掘典型案例，总结服务经验，主动撰写相

关文章，积极投稿，争取在国家级期刊杂志上进行发表，扩大社工站项目的学术影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 12 月 11 日至 2024 年 12 月 10 日，中期评估周期为 2023 年 12 月 11 日至 2024 年 4 月 30 日，计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和社工站项目采购合同要求。其中，持证社工应到岗 50 人次，实到岗 53.5 人次，超配 3.5 人次；非持证社工有 17 人能按要求接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。截至评估末月，社工站共配备 14 名持证社工，17 名非持证社工，共计 31 名社工。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 4 名中级社工师、10 名助理社工师。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）在社工继续教育方面，社工站结合“双百大讲堂”等资源，为社工提供培训。评估期内社工接受继续教育时数，符合协议要求。

（3）在服务运营方面，社工站有结合新评估体系进行资料归档，各类制度齐全，并有相关的记录台账。社工站在专业规范性管理方面，制定了专业服务的规范流程和工作指引，建立了服务对象权益保障制度、专业伦理价值规范的实践管理机制并定期对社工进行评核。

需要关注的地方：

（1）下一阶段，建议社工站及承接机构继续关注社工的人员到岗问题。中期评估期内，社工（含持证+非持证）应到岗 100 人次，实到岗 99.5 人次，暂缺 0.5 人次。社工从业年限较短，评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 49 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 49.24%，暂未符合评估指标体系要求。在稳岗率方面，评估期内共有 12 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 60%，暂未符合评估指标体系要求。建议社工站及承接机构加强对新管理办法及配套文件的理解及培训，进一步提升社工的综合能力，以更好地推动社工队伍的成长。

（2）根据现场查阅资料发现，社工站在服务运营方面仍有需要提升的地方。在服务整改方面，目前仍然沿用机构内部制定的机制，机制中发现了少量错别字。建议社工站能按照“双百工程”社工站服务模式及新评估指标体系的具体要求，对服务整改机制进行完善。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队在西村街实施新模式的第一年。作为新局面的开启，社工站采取了多样化的调研手段，建立了“三图一表”。通过调查，社工站对辖区困难群众和特殊群体的共性需求与个性需求进行了分析，并对 3 个片区、10 个社区的特征与基本情况进行了概述。年度服务主题为“党建聚力村暖万家”，构建了以党建引领民生服务及社区发展服务为两条主线

的服务框架。服务聚焦西村街的困难群众和特殊群体的兜底民生保障工作，同时注重社区特色服务的打造，体现了从宏观党建引领、中观“五社联动”、微观民生保障服务的全面服务体系。总体上看，社工站能提供总体服务设计、需求调研报告、年度计划书、各社区服务计划、困难群众和特殊群体数据统计表、社会美誉度等相关服务材料。服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，结合每个社区的实际情况突出社工服务特色，并能够通过各个片区、各社工点的服务，让计划得到初步的落实。

（2）社工站有党员 1 名、发展对象 1 名、入党积极分子 3 名。社工站针对党建服务项目做了需求调查和评估。在日常工作中，社工站积极参与机构党支部的学习与活动，并坚持每月组织社工学习西村街党办下发的资料，确保学习活动均有详细记录。此外，机构党支部与辖区 2 个社区党组织签订了共建协议，力图将社区党组织资源与社区资源有效整合，以更好地服务社区困难群体。在辖区的 6 个党群服务驿站定期开展社工服务及志愿服务，评估期内服务居民超 1000 人次。

（3）社工站对困难群众和特殊群体的服务，覆盖面及产出符合服务目标。社工站针对困难群众和特殊群体的共性个性需求及呈现问题进行分析，并实现了建档全覆盖；评估期内，社工站电访 4557 人次，探访 577 人次，电访、探访服务有详细记录；开展个案工作 45 个，其中为困难群众和特殊群体开展个案 38 个；评估期内，“红棉热线”通话总量为 4042 人次，服务内容集中在日常关怀、物资帮扶、资源链接等方面；社工站通过

多种形式开展政策宣传 34 次，服务 1159 人次。社工能够根据西村困难群众和特殊群体的分布特点，为困难长者、困境儿童、失独家庭、残障人群体开展专门对接服务，设计服务项目。

（4）社工站积极构建和推动“五社联动”模式，开展了“五社联动”情况调查。社工站通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动，为社区困难群众和特殊群体提供全方位的社会支持服务，以有效应对社区问题。在“五社联动”实施方面，其一，社工站注重“社工+社区社会组织+社区志愿服务”。评估期内，社工站新备案 2 个社区组织，新培育 2 支志愿队伍，新增 293 名志愿者，活跃的志愿者队伍为 5 支；评估期内，社工站开展了 40 场社区社会组织活动，为困难人群及居民提供了上门探访、政策宣传、义剪义诊等多种志愿服务。其二，社工站能够积极与社区合作，如联动社区开展各种社区宣传和节日主题活动；与社区直聘社工合作开展探访、个案等方面的跟进。其三，积极筹措社会资源。社工站推出“暖心村屋”慈善超市项目，开展以“益童耆乐”为主题的公益慈善活动，满足辖区困难群众和特殊群体的需求，营造社区互助氛围。在街道成立社区慈善基金的基础上，10 个社区级社区慈善基金均已提出申请并通过街道审批，其中 3 个社区级社区慈善基金通过区慈善会审批。社工站积极链接多方资源，共同参与社区服务，评估期内筹集社会资源折合人民币价值约 20.8 万元，其中社区慈善基金筹措 1234.63 元。

（5）社工团队注重社会宣传。评估期内，社工服务获得了中宏网、《羊城晚报》《新快报》《信息时报》等多家媒体报

道 37 篇，并获得锦旗 1 面、感谢信 3 封。同时，被广州市民政局列为社区慈善（志愿服务）工作站典型。总体服务指标能够按照协议进度完成。

需要关注的地方：

（1）建议社工站着力加强组织建设，成立社工站党支部，并进一步紧密结合“双百”服务要求进行党建服务项目的设计。党建服务要突出党组织和党员的主体作用，设计具有特色的党建服务，并通过制定具体计划确保服务落实到位。

（2）建议社工站要进一步厘清“双百”服务的逻辑及重点要求，在原有服务模式基础上注入新的内涵，进一步拓展服务深度。新模式聚焦困难群众和特殊群体服务，同时兼顾对社区问题的解决。因此社工站从总体上要将“五社联动”策略和服务资源的运用聚焦于困难群众和特殊群体，并根据困难群众和特殊群体的需求设计社区活动和社工工作。此外，社工站在打造 10 个社区亮点时，应紧密结合困难群众和特殊群体的服务需求，以及与之紧密联系的社区问题，制定切实有效的服务方案。同时，对困难群众和特殊群体的服务广度和深度有待加强。社工站和各社工点需要对困难群众和特殊群体的服务成效进行周期性总结。

（3）社工站要进一步完善“三图一表”建设。其中，《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》主要呈现的为客观信息，而《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》的制作则需要社工投入更多精力。其一，《服务对象家庭信息汇总表》需要完善的地方，一是要重视对一些家庭重要成员的信息

完善，需完善家庭重要成员信息，特别是监护人或关键照顾者的信息，以便于了解家庭情况并提供精准服务；二是《服务对象家庭信息汇总表》中的服务记录和服务成效需按照要求进行呈现，不能省略。其二，《社区问题地图》应加强对问题的分析。社工通过调查罗列问题，分出轻重缓急，确保所列问题均为社工可解决的实际问题，并明确问题的确定依据、紧迫性、解决方案及实施路径。

（4）社工站需要全面呈现服务执行的具体情况及佐证资料，并对服务内容与服务效果进行详尽的总结和评估，以确保服务成效得到充分展现。在服务成效的呈现方面，应寻求多元化的方式，特别是针对困难群众和特殊人群的服务成效。除了展示基本的探访和电访服务外，还应通过服务资料和台账，详细记录并展现为困难群体所开展的个案、小组、社区活动、资源运用及社区参与等社工服务，以凸显资源运用的社会工作价值体现。为进一步提升服务成效，社工站应加强对各个板块服务质量监测，并持续加强社工的专业培训，以提升社工服务专业水平。

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工 31 名。本年度完成“困难群众和特殊群体建档” 1413 份，电访 4557 个，探访 577 个，分别完成协议指标量的 100.00%，223.60%，52.45%；个案接案 45 个，开展 163 节，结案 12 个，分别完成协议指标量的 45.00%，78.17%，17.14%；完成小组 17 个，开展 89 节，服务 836 人次，分别完成协议指标量的 48.57%，42.38%，

265.40%；完成大型社区活动 26 个，服务 1698 人次，分别完成协议指标量的 52.00%，67.92%；（以上数据统计共计 5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了三个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：增埗社区、大岗元社区、长乐社区、西湾东社区；

片区二：广雅社区、环市西苑社区、协和社区、岭南湾畔社区；

片区三：和苑社区、西湾社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）社工站为增埗、大岗元、西湾东和长乐四个社区，配置 10 名社工，每个社区 2 名社工，做到专人驻点、专人对接。总体来看，人员配置合理，社工能扎根社区，符合“双百”社工站的设置要求。片区一的社工服务团队虽新，但服务热情度较高。评估期内，社工积极走进社区，熟悉社区情况，绘制《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。

（2）片区四个社区的困难群众和特殊群体共计 634 户、727 人。每个社区均建立了详尽的《服务对象家庭信息汇总表》，建档全覆盖，确保底数清晰。同时，每月定期跟进并更新台账。针对现有兜底对象，社工站进行了分级评估，目前均为三、四

级对象。社工服务意识较强，能与社区直聘社工紧密合作，积极开展电访、探访活动，并及时回应和处理发现的问题。其中，为兜底对象提供了 15 个个案服务。

（3）重视需求调研。新团队立足社区实际，以社区为单位开展需求调研，并且有针对性地制定社工点服务计划。增埗社区的“气候应急响应先锋志愿队计划”、大岗元社区的“不倒翁志愿服务计划”，西湾东社区的“安全出行治理服务计划”，长乐社区的“智慧助老服务计划”，均能体现不同社区的特色和需求。

（4）服务执行和成效方面，四个社区均能结合入户探访、重大节日等活动，联合直聘社工共同开展 12 场次政策宣传活动，以及新春游园、小家电义修等丰富多彩的社区活动。同时，还组织应急救护、志愿者能力等主题的培训小组，以增进居民间的互动和提升互助能力。目前，社工站共培育有两支志愿者队伍，分别气候应急响应先锋队和不倒翁志愿服务队。片区内四个社区共链接各类社会资源 116608 元。其中，危机介入“以老养残”家庭的个案服务，获《羊城晚报》《新快报》和《信息时报》等多家媒体报道。

需要关注的地方：

（1）社工站关于新模式的工作刚推进不久，新服务团队关于新模式的理解和消化仍需要一些时间。建议社工站加强对新模式服务逻辑和框架方面的研讨，按照新模式努力推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建。社工站做好服务规划，社区片发挥协调作用，以推动和实现社工点的服务下沉，进而

以扎实的兜底服务为本，推进“五社联动”，为兜底服务提供更多的支持和资源。

（2）建议社工站在摸清困难群众和特殊群体底数和情况的基础上，一是结合兜底对象实际，优化分级管理。目前兜底对象的评级普遍为三、四级，缺乏对兜底对象个体差异的考虑，但实际上存在不少需要危机介入的个案，一定程度上体现出目前分级管理的不足。二是根据困难群众和特殊群体的特点，持续进行分层分类的梳理工作，并在个人或社区层面做好兜底服务的设计，以深化兜底服务的质量和效果。三是结合兜底对象实际需求，更精准地设计民生政策的宣传内容。

（3）随着新模式的推行，一线社工面临新的要求和挑战，鉴于片区新服务团队中，服务经验相对有限的社工占比较大，建议机构和社工站重视社工能力的提升。此外，一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分领域服务向“社区综合型”服务转型，需要加强对社会工作基础服务的理解，用社会工作“全人观”“人与环境互动”的理念和方法开展专业服务，用社区工作的理念和方法推进社区层面项目的发展。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二的四个社工点能够积极按照新模式的要求，分社区定人、定点服务居民，共建立档案 395 份，做到“一人一档”定期跟进，并更新资料。

（2）社工能较快地依据新管理办法要求，重新整理四个社工点的资料，并开展服务。已经初步绘制了《社区资产地图》

《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，基本上能够呈现出四个社工点的社区资产、社区问题以及服务对象的基本分布。

（3）社工的服务意识较强，能定期开展电访、探访服务，能够迅速响应和处理电访、探访中发现的问题。对于遇到的疑难，社工团队以个案的方式进行跟进，内容涉及升学指导、情绪支持、问题解决、增强网络等。在一定程度上，缓解了服务对象的困难，服务指标的推进情况基本符合中期评估要求。

（4）片区在服务质量方面，取得了一定的成效。一是团队立足四个社区的特点，仔细梳理社区的问题和需求，并有针对性地开展项目服务。如在环市西苑开展“暖心村屋”慈善超市项目，努力将辖区资源优势最大化；在协和社区开展“童梦未来”项目，激发辖区青少年的主观能动性，探索未来的职业规划；在广雅社区开展“广而雅之”社区历史文化服务项目，激发居民对本土文化的认同感和归属感；在岭南湾畔社区开展“青春健康教育”项目，营造良好、健康的社区环境。二是整合了来自广州市慈善会、爱心企业等主体的爱心资源，资源折合人民币约 17857.4 元，在一定程度上满足了困难群体和特殊群体在“身、心、社”等方面的需求。此外，评估期内社工站共获《广州日报》、新花城 APP 报道 1 次、荔湾区人民政府网报道 10 次、“微社区 e”报道 3 次，美誉度较高，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）尽管服务拥有过往五年的基础，但在人员及项目设计的衔接性方面仍显不足，未能充分利用过往服务的积累。因此，建议社工站加强对社工的培训，确保他们深入理解新模式的要

求，系统梳理过往服务的经验，提升文书记录方面表述的准确性以及记录的逻辑性等。

（2）服务设计有提升的空间，当前服务设计仅涵盖大致方向，服务内涵有待深化。为此，建议加强项目管理思维，系统梳理服务框架，进一步去细化服务内容、名称、活动类型和数量，明确成效测评方法，制定推进时间表等，并提炼服务特色和创新点，以强化服务的指引性和实效性。

（3）进一步加强兜底民生政策宣传工作。目前政策宣传主题是较为分散的，教育形式单一，覆盖面有限。建议片区与街道加强沟通协作，结合社区兜底对象的需求，制定每月一次的政策宣传主题，采用线下线上相结合的形式开展民生政策的宣传，制作可视化成果，以扩大政策宣传的服务覆盖面，更好地落实民生政策。

（4）社工点已建立四支志愿服务队，并保持一定的活跃度。建议进一步加强对志愿者队伍的培育，加强组织化、主题化的方向发展，聚焦志愿者的成长，增强志愿服务的培训和服务的成效性。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）需求摸排工作已基本完成。片区社工通过入户探访、社区访谈和问卷调查等手段，基本摸清了社区主要问题，绘制了《社区资源地图》和《社区问题地图》。地图标识出了社区的主要资源和困难群体所面临的社区问题。同时，片区社工基本摸清了困难群众和特殊群众的底数，能够为困难群众和特殊

群体分类建档，绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。评估期内，完成了“一户一档”和“一人一案”工作，困难群众和特殊群体建档率达到 100%。

（2）依据服务需求制定的服务计划，基本能够满足服务对象的需求。通过开展个别访谈等需求调研方式，结合“一户一档”“一人一案”资料，对困难群众和特殊群体的服务需求进行了评估，完成了和苑社区和西湾社区的社区需求调研报告。在此基础上，制定了和苑社区和西湾社区两份社区年度服务计划。

（3）探访服务落实较好。片区社工联动服务性岗位社工和社区相关人员，对困难群众和特殊群体进行了全覆盖探访，实现每月不少于一次的电访或探访，在春节等重大节日探访百分百全覆盖。

（4）社工的专业服务较规范。服务中能够重视角色和作用发挥，与广州市白云和黄中药等单位合作，募集和整合社区内外资源折合人民币价值 65780 元。此外，社工的专业服务得到服务对象的认同，获 2 封感谢信和多家媒体宣传，扩大了项目的社会影响力。

（5）有意识地打造片区亮点项目。结合社区特点，发挥社会工作的专业优势，打造了“西村街和苑社区近邻帮帮队”社区特色亮点项目，通过开展志愿者培育小组，有意识地培育了一批本土志愿者骨干和志愿者队伍，带领志愿者参与困境长者志愿服务，实现“助人自助”。

需要关注的地方：

(1) 建议片区对《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》进行完善。目前，《社区资产地图》主要聚焦有形资产的呈现，而未能将发掘的无形资产纳入其中。其次，《社区问题地图》在标识社区问题时显得较为宽泛，未能全面反映居民生活需求和社区治理中的各类社会问题，建议进行相应的补充和完善。

(2) 建议完善年度服务计划。当前的服务计划仅依据社区设计，片区服务总体目标未体现出“社工站—社区片—社工点”的设计理念，不利于后续服务的有效开展，建议对年度服务计划进行补充和完善。

(3) 建议加大督导和培训工作的力度。目前专业服务中存在较多问题，特别是在处理个案和小组特色亮点和疑难案例时，存在服务重点不够突出，总结概括提炼能力不足的问题，建议不断提升社工的专业能力和服务水平。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：18.00 分

(二) 监督方评估 得分：8.40 分

(三) 督导中心评估 得分：12.75 分

(四) 第三方评估 得分：40.85 分

以上四项总得分：80.00 分 等级：良好

八、结语

广州市西村街社工服务站在荔湾区民政局、西村街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员齐心协力，进驻辖区为

居民提供服务。本年度是社工团队在西村街实施新服务模式的第一年，团队通过多元化调查，深入分析困难群众和特殊群体的需求与问题，概述了3个片区10个社区的特征。本年度服务主体为“党建聚力村暖万家”，以党建引领民生服务与社区发展为主线，聚焦兜底民生保障和特色服务，构建“党建引领——五社联动——民生保障”的宏观、中观、微观三级服务体系。社工站对困难群众和特殊群体的共性需求和问题进行了分析，基本完成了服务群体的建档全覆盖。

下阶段，建议社工站强化党组织建设，成立党支部，并结合新模式要求，设计特色党建服务项目。同时，进一步加大对新服务模式的学习和探索，厘清新服务模式的逻辑及重点要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，在原有服务模式的基础上发展出新的内涵，拓展服务深度，着重打造与困难群众需求紧密结合的社区服务。此外，需完善“三图一表”建设，特别是《社区问题地图》的分析和《服务对象家庭信息汇总表》，确保信息全面完整，服务记录清晰可靠。服务执行和成效呈现应更加完整和多元化，并加强对服务质量的监测和社工专业培训，以提升服务专业水平。进一步加强兜底民生政策宣传工作，结合社区兜底对象的需求，制定宣传主题，制作可视化成果，扩大政策宣传的服务覆盖面，更好地落实民生的政策。

附件：

- 1.广州市西村街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市西村街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市西村街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
一片区	11	727	727	100.00%	938	2836	302.35%	500	259	51.80%	/	/	/	50	21	42.00%	300	92	30.67%	35	8	22.86%
二片区	10	395	395	100.00%	600	480	80.00%	300	168	56.00%	/	/	/	30	14	46.67%	180	42	23.33%	21	0	0.00%
三片区	9	291	291	100.00%	500	1241	248.20%	300	150	50.00%	/	/	/	20	10	50.00%	120	29	24.17%	14	4	28.57%
合计	30	1413	1413	100.00%	2038	4557	223.60%	1100	577	52.45%	/	/	/	100	45	45.00%	600	163	78.17%	70	12	17.14%
服务片区	投入社工人数	专业小组									社区活动						中小型活动					
		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
一片区	11	15	7	46.67%	90	35	38.89%	135	481	356.30%	10	6	60.00%	500	283	56.60%	/	/	/	/	/	/
二片区	10	10	5	50.00%	60	30	50.00%	90	262	291.11%	20	8	40.00%	1000	604	60.40%	/	/	/	/	/	/
三片区	9	10	5	50.00%	60	24	40.00%	90	93	103.33%	20	12	60.00%	1000	811	81.10%	/	/	/	/	/	/
合计	30	35	17	48.57%	210	89	42.38%	315	836	265.40%	50	26	52.00%	2500	1698	67.92%	/	/	/	/	/	/
总体服务	协议内容				指标要求	完成量	百分比	协议内容		指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（60553人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数1235户，建档人数1413人；评估期内入户探访总人数489人次，服务总人数1413人；通过社工专业服务共服务社区居民11342人次。									
	志愿者	新增志愿者			100	293	293.00%	社区调研		13	13	100.00%										
		新增志愿者骨干			30	15	50.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题		2	2	100.00%										
		新增志愿队伍			/	2	/															

广州市西村街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

咨询、偶到服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	3200	1600	50.00%
党支部共建	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	7	70.00%
社区社组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
志愿者培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	5	50.00%
维系志愿服务队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	13	130.00%
培训时数	指标要求	完成情况	完成百分比
	1440	803	55.76%
会议时数	指标要求	完成情况	完成百分比
	1372	692	50.44%
社区联络	指标要求	完成情况	完成百分比
	30	15	50.00%
社区基金培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	1	1	100.00%
评估工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
品牌创建工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	1960	980	50.00%
服务保障工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	3920	1960	50.00%

广州市西村街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年12月11日至2024年12月10日

[illegible]

广州市西村街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年12月11日至2024年12月10日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	2023年12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	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			
非持证社工	20	刘静贤	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.04.01- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	0	
	21	谭骏鹏	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.01.05- —	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	0		
	22	陈冬薇	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.01.19- —	—	—	—	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	0	2024年1月社保为上一个机构购买	
	23	郑舒恩	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.01.22- —	—	—	—	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	0	2024年1月社保为上一个机构购买	
	24	李肇斐	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.02.01- —	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	3	0		
	25	吴智敏	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.03.04- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	0	
	26	周蒿莎	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.03.15- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	2	0	
	27	钟敏希	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.03.22- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	1.5	0	
	28	黎玥盈	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.03.04- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	0	2024年4月1日调入 2024年4月30日离
	29	叶慧琦	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024.01.19- 2026.12.10	—	—	—	0.5	—	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	2.5	0	2024年1月社保为上一个机构购买 2024年3月17日离
	30	钟雅雯	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.04.01- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	0	
	31	胡杰	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.04.01- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	0	
	32	林敬聪	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2024.04.08- —	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	1	0	
	33	于晶晨	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相	2023.12.25- —	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	0	2023年12月31日离职
小计						2.5	3	4	5.5	4	7	9	9	9	12	13	13	17	17	17	46	9	
非持证社工有效人次小计						2.5			5.5			9			12			17					
总计																							
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						11	11	13	15	13	16	19	19	19	25	26	26	31	31	31	99.5	49	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						11			14.5			19			24.5			30.5					
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						60.00%																	