

广州市东濠街社工服务站 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：广州市荔湾区东濠街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区优势社会工作发展中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年8月16日

广州市东濠街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东濠街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区东濠南路 123 号党群服务中心 4 楼，由广州市黄埔区优势社会工作发展中心承接运营。经广州市荔湾区东濠街道办事处采购，本年度服务协议期自 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新模式，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8月16日到东漖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.中期评估过后，社工站进一步聚焦服务对象，深化需求调研，更新《社区问题地图》，以增强服务的及时性、针对性和有效性，从而赢得服务对象的认可。

2.社工站积极发挥“五社联动”机制，依托社区“双微行动”开展“微改造”和“微心愿”服务，利用“社工+志愿”模式促进居民参与，发挥社区基点作用和邻里责任，增强社区凝聚力。

3.社工站结合“红棉守护”热线服务，创新建立“五位一体”服务模式，提供综合化、便捷化的服务。同时，通过设立特色项目如“南粤巧手工坊”促进妇女就业，加强成果宣传，拓宽服务受众面，提升项目的社会影响力和知晓度。

（二）需要关注的地方：

1.社工站人员管理体系有待进一步优化，加大管理力度，确保规章制度健全并得到有效执行，以提升整体管理效能。

2.要重视邻里友好空间的发掘与打造，营造社区友爱互助氛围；在日常工作中注重民意收集与反馈，增强社区凝聚力，提高居民参与度。

3.加大摸排片区核心需求力度，深入挖掘社区特色文化及资源链接，打造荔湾特色服务项目。

四、购买方评估（东漵街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站服务设计积极配合街道党建工作和重点工作开展，协同街道完成多项任务，社工下沉社区工作扎实，有效助力街道公共服务事务高质量发展。

2.社工站有较强的专业性和资源整合能力，有效发挥社区慈善基金平台优势，切实为辖区困难群众和特殊群体解决部分实际困难，也获得居民对社工的好评。

3.社工站人员稳定性高，持证率高，服务经验丰富。

（二）需要关注的地方：

1.对特殊困难老年人、困境儿童等重点服务对象需进一步发挥社工服务优势，加强关爱服务，链接社会资源，提供精准服务。

2.加强对服务成效的提炼总结，发掘优秀案例，打造东澈亮点服务成果。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队注重服务能力建设工作，依据中期评估意见，继续强化内部共学，落实各项培训、督导工作任务，全面促进社工的专业成长；亦能重视与直聘社工的服务合作，协同做好对困难群众和特殊群体的探访、民生政策宣传、困境儿童服务保障等服务合作与转介，有利于更好地落实相关服务工作。

2.项目团队的内部管理较为规范，能够持续完善涉及安全管理、规范办公、服务监控等方面的内部管理制度，能定期落实有关安全检查、安全教育、安全演练等工作措施，较好地确保

了项目的安全、有序推进。

3.项目团队的服务经验宣传推广工作落实扎实，能充分利用公众号、微信群、宣传单、社区宣传栏等各种渠道开展服务宣传，并积极利用各大媒体报道宣传亮点服务经验，持续扩大了项目服务的社会美誉度和知晓度。

（二）需要关注的地方：

1.项目暂未形成完整的社工专业能力提升体系规划。建议项目团队以社工的专业成长需求为导向，结合实际制定系统的、完善的社工专业能力提升体系规划，统筹利用督导、共学、培训等资源和支持，并定期检视相关督导、培训工作的不足，持续优化提升相关工作质量，有针对性地促进社工的专业能力提升。

2.本服务年度内，项目暂无实务研究成果产出，建议项目团队发挥资深社工的优势，通过多种方式，鼓励、协助社工对经验进行深入剖析和总结提炼，挖掘项目的特色服务、典型服务案例的经验做法，形成案例文章并积极向国家级期刊投稿，促进在更高平台推广项目服务经验，提高项目的影响力。

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 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日，末期评估周期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 7 月 31 日，共计 11 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.评估期内，社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 220

人次，实到岗 222 人次，超配 2 人次；其中，持证社工应到岗 110 人次，实到岗 211 人次，超配 101 人次。团队稳定性高，共 17 名社工持续稳定在岗，持续稳岗率为 85%。拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 195 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 87.84%。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.社工站能够根据中期评估意见，结合新管理办法的要求，对工作指引、会议记录等文件进行更新，中期评估后有一定整改痕迹。

3.评估期内，社工站组织社工在服务对象权益保障、社会工作专业伦理价值规范方面进行培训和考核，有相关落实资料。

4.社工站的宣传渠道较为多样，运营的微信公众号能定期发布服务预告和服务动态。此外，社工站周边的道路指引清晰、网络地图定位准确，使群众能轻松找到社工站。

需要关注的地方：

1.截至评估期末月，因社工站内 1 名持证社工提前解除劳动合同，致使实际在岗的全职社工缩减至 19 名，其中包含中级社工师 10 名、助理社工师 8 名，以及 1 名非持证社工。配备的社工人数暂未达到《广州市社工服务站管理办法》的相关要求，需尽快招募人手，补足缺口。

2.目前，社工站项目负责人仅持有助理社会工作师资格证书。下阶段仍需继续加强社工站主任的专业能力建设，提升社工站项目负责人的专业资质。

3.社工站团队积极落实安全管理工作，评估期内参与街道组

组织的四次应急安全和消防安全等培训演练。然而，社工站将上述四次培训（合计 16 小时）计入社工接受继续教育时数，占据评估考核期 11 个月应完成继续教育时数 66 小时的 24.24%，从而影响社会工作专业培训时数的充分落实。因此，建议下阶段应优先选取社会工作者继续教育主管部门或备案机构举办的培训，或其他经认可的继续教育形式，确保继续教育内容紧密围绕社工专业能力和服务工作指导展开，以确保继续教育的针对性和有效性。

（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）本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年，实现了不断进步和成长，服务的针对性与扎实性都有较大改善。本年度，社工站对东澈街 7 个社区重新做了梳理分析，特别是对以往服务相对薄弱的片区三服务进行了强化和补充，值得肯定。在社工站的分析中，片区一作为保障性住房社区的芳和花园，低保低收入人群多；片区二包括 3 个社区，困难群众和特殊群体中残疾人占比高；片区三包括 3 个社区，城中村特点明显，外来人口和流动儿童较多。社工站按照新管理办法的要求，推进搭建“社工站—社区片—社工点”的服务框架，做好服务规划，推动服务下沉，一年来社工服务的针对性得到了增强。在党建工作方面，社工站党支部社工积极作为，以身作则，执行落实“三会一课”制度，社工站与社区、企业、敬老院等党组织建立关系，签署合作协议 6 份，深入探索党建引领服务的实

际路径。党建工作针对社区服务对象的实际需要，通过项目合作与资源链接，如助浴车等项目，协助长者服务对象提高生活质量。党建工作注重需求评估、服务计划和服务执行，确保服务贯彻兜底服务领域和各个社区，服务记录规范，党建工作能够关注覆盖面、成效性，促进社区发展和服务深化。

（2）在需求分析方面，社工站认真开展社工点的需求调研和评估，7个社区都进行了需求评估和服务计划的撰写。能够关注服务对象、社区居民、购买方、社区的访谈摸查评估，需求评估能够聚焦到社区和服务对象群体，包括其家庭情况、居家状况、身体状况等。社区片的服务计划和服务亮点能够与该片区的服务对象和社区状况结合起来。社工站根据《服务对象家庭信息汇总表》“一户一档、一人一案”的要求，在“双工”联动、“双岗”联动中梳理分析街道困难群众和特殊群体合计1078人，在建档方面，按照三个片区的划分，补充完善困难群众和特殊群体基本情况和信息的摸查，三个社区片按照要求划分服务对象的四个等级，以“周、双周、月”为频率定期跟进，有相应的服务记录，完成“三图”绘制，为服务推进奠定了基础。

（3）在制定计划方面，社工站能够根据困难群众和特殊群体的变动进行动态梳理，去重之后1078人。在聚焦服务需求的基础上，各片区推进具有针对性的服务。片区一服务对象592人，低保低收入人群占比高，社工重点推进关爱服务计划、赋能服务计划，联动24个资源主体，链接折合价值超过5.8万元的资源帮扶服务对象，片区特色服务“睦邻友好”计划，为服务

对象搭建支持网络。片区二服务对象 349 人，残疾人群占比高，社工推进“筑爱助融”困难群众帮扶计划，联动 12 个资源主体，链接资源折合价值超过 6.1 万元；片区特色服务“志爱社区”服务计划，通过志愿服务推进社区融合。片区三服务对象 137 人，外来人口、流动儿童多，社工延续了长颈鹿教室“家长增能吧”等服务，联动 14 个资源主体，链接资源折合价值超过 4.6 万元，回应服务对象和社区的需求。社工站的服务受到众多媒体报道和服务对象的好评。“一人一案”的服务在推进过程中，社工团队能够推进扎实服务，为服务对象排忧解难，服务有成效。

（4）本评估期内社工站完成电访 6397 次，探访 1210 次。社工站将电访与“红棉守护”热线对接，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进使用。热线不仅为服务对象提供政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等服务，还进行服务宣传、极端天气提醒、服务对象情况收集、服务通知提醒等。“红棉守护”热线有清晰的服务记录和跟进记录，呼出电话与服务直接挂钩，单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（5）在服务成果方面，社工站下半年服务的扎实性、针对性有较大提升。片区分层能够关注到 7 个社区状况，消除了某些社区过往服务不足的薄弱环节，确保兜底服务和“五社联动”项目能够覆盖 7 个社区，公共服务均等性越来越受到社工站的重视。在延续服务方面，社工站能够在“公益创投”等方面做出服务延续，能重点关注服务对象的困难问题和社区的需求。社区参与中，购买方能够发挥指导作用，筹措社会资源折合价

值超过 50 万元，新培育社区志愿者 103 人，社区社会组织 2 个，维系志愿者服务团队 10 支。服务年度内社工站受到各级媒体报道和服务推介 44 次，服务对象赠送锦旗和感谢信一批，服务有成效。服务亮点方面，主要体现在多方联动资源链接、服务延续和疑难个案成功介入等方面。

（6）社工站能够完善各类规章制度，促进社区社会组织培育、志愿者骨干和志愿者团队培育规范化发展，提升相关服务质量。社会慈善资源链接方面，购买方能够对社工站工作提供指导和支持，促进街道和 7 个社区成立社区慈善基金，社工站联动政府相关职能部门、社区、企业、学校、医院等众多社会组织，多方联动多元合作，促进东澈街的社区慈善基金资源整合和使用规范化，提升了服务质量。在“五社联动”方面，社工站有具体的需求调研和服务设计，主要体现在社区慈善资源筹措，能够与相关政府部门、社区合作，推进社区慈善氛围的形成等，服务有成效。

（7）社工站在推进新模式的服务对象、服务内容、服务形式的变化方面进行了很多探索，尤其是在“社工点—社区片—社工站”的框架结构如何更合理开展服务、社工团队如何适应新模式变化推进服务方面，能够吸纳中期评估意见和购买方合作方的意见，努力做出调整和改善。社工站目前的团队结构合理，持证率、团队稳定性等均比较理想。社工站有服务指标意识，服务指标的完成数达到末期评估要求。

需要关注的地方：

（1）建议社工站深入探索新模式的综合性介入和专项性初

筛的项目化设计策略。目前，社工站在关爱服务、赋能服务、筑爱助融等项目的设计均比较粗浅。以低保低收群体服务为例，满足生理、心理、社会三个层面的“全人观”“人与环境互动优化”的多层次需求的设计就是综合性介入服务。关爱服务、赋能服务、“筑爱助融”困难群众帮扶计划能够针对不同群体开展服务，但是综合性和深度有提升空间。例如困难群众和特殊群体中的长者，由于年龄导致自我照顾能力弱化，社工站组织志愿者在生活照顾、看病陪护、心理辅导、社会支持网络建立、生活环境优化等方面整合资源推进服务，就是综合性介入的项目。“筑爱助融”困难群众帮扶计划，可以更加聚焦到残疾人群体如展能、就业支持等某一方面的需求，开展服务就是专项性初筛项目；这些项目设计均为针对困难群众和特殊群体的共性需求的综合服务或者专项（单一）需求的服务。

（2）困难群众和特殊群体的分类与去重，每个服务对象需要按照“一户一档、一人一案”的标准建立《服务对象家庭信息汇总表》；根据服务对象的情况分级，按照要求定期探访、电访，“三图”绘制等均有标准；专业服务则要求体现成效，社工开展服务时，要秉持“全人观”“人与环境互动优化”做好需求评估和服务介入工作；开展服务后，关注服务对象改变与社区环境改变的结合。

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 19 名。本年度完成电访 6397 个，探访 1210 个，分别完成协议指标量的 426.47%，201.67%；个案接案 109 个，完成 106 个，开展 579 节，分别完

成协议指标量的 109.00%，176.67%，115.80%；完成小组 35 个，开展 175 节，服务 2144 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，166.67%，680.63%；完成中小型社区活动 52 个，服务 6091 人次，分别完成协议指标量的 260.00%，609.10%。（以上数据统计共计 11 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：芳和花园社区；

片区二：芳村花园社区、东濠社区、康乃馨社区；

片区三：西塍社区、荔安社区、裕安社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）基本完成了需求摸底工作并摸清了问题，针对目前在册的困难群众和特殊群体按照“一户一档”“一人一案”完成分类建档工作，建档率为 100%。绘制了《芳和花园社区问题地图》。较准确地摸清了在册困难群众和特殊群体底数，绘制了《芳和花园社区服务对象社区分布地图》，分别对社区困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。评估期内，片区一在册低保生活保障对象 257 户，特困三无人员 25 人，低保边缘家庭 30 户，残疾人 281 人，困

境儿童 35 人，孤寡老人 23 人、重残老人 9 人、计划生育特殊家庭老人 17 人。

(2) 制定了年度服务计划。通过问卷调查、入户探访、社区走访等方法，基本摸清了社区主要问题。在需求调查的基础上，结合片区一的特点，依据“双百”社工站的总体服务目标制定了片区服务计划。

(3) 开展了民生政策宣传工作。协助落实宣传社会救助等兜底民生政策。评估期内，片区开展了兜底民生政策宣传 6 次，社区居民积极参与了宣传活动。本年度对在册困难群众和特殊群体开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆、春节等重大节日，探访实现 100% 的覆盖。

(4) 专业服务符合专业要求。片区一团队专业资质较高，9 位社工中有中级社工师 4 名，助理社工师 4 名。片区主管在辖内社区工作多年，熟悉片区情况。从查阅的文书资料看，社工专业服务规范，服务中能够重视社工专业角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。通过“向阳花开”计划，对片区困难群众和特殊群体开展服务，并通过以“关爱服务”计划和“赋能服务”计划具体实施。以“睦邻友好”计划开展片区一整体服务。本年度，完成电访 3234 次、入户探访 731 次、个案开案 58 个、小组 17 个、社区活动 23 个，受益服务群体达 7871 人次。募集和整合社区内外资源折合人民币价值达 58247 元。困难群众和特殊群体直接受益服务对象达 5840 人次。专业服务得到服务对象的认同，在省市各级媒体

宣传 16 次，获 1 封感谢信。

（5）开展了解决社区疑难问题和打造片区亮点项目的服务。结合社区困难群众和特殊群体特点，发挥社会工作的专业优势，在片区一打造了“向阳花开”和“睦邻友好”特色亮点和疑难问题解决服务项目。项目按照计划开展了系列专业服务，特别是有计划、有意识地培育了一批本地志愿者，实现“助人自助”，倡导社区居民参与社区服务实现共建共治共享的做法值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议完善《社区资产地图》和《社区问题地图》。目前《社区资产地图》以呈现有形资产为主，无将发掘出来的无形资产绘入地图。《社区问题地图》较宽泛地标识了几个社区问题，未能将存在于居民生活需求和社区治理中的各类社会问题绘入地图，建议完善。

（2）建议完善年度服务计划。目前，年度服务计划按困难群众和特殊群体以及全部社区人群设计，计划书内容结构层次较混乱，建议通过专项兜底性社会救助政策宣传和入户探访发掘更多的困难群众和特殊群体，明确群体的需求，开展需求分析制定有针对性、操作性强的服务计划。

（3）建议提升特色亮点服务的打造能力。在现有专业服务基础上，依据本片区的特点，总结归纳服务经验，探索服务模式，突出服务亮点，形成服务特色。特别是在系统研究困难群众和特殊群体中存在的共性问题的基础上，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中，

实现社区的共建共治共享。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在本评估期内，片区二的社工团队能积极根据新管理办法的服务要求，进行服务方向的转向及服务调整，已具有一定的片区服务意识，且能根据目前所掌握的基础信息情况，对片区内困难群众和特殊群体基本建档。同时，片区二各社工点均能按照兜底建档、需求调研、服务计划、个案、小组、社区活动等进行分类归档，清晰有序，便于查阅及评估。

（2）片区二的社工团队能结合本片区老龄化突出的社区人口结构情况，链接健康资源，通过多样化的工作手法，协助社区老年人群体形成及提升个人的健康意识和健康管理理念。同时，社工团队能通过社区慈善基金，撬动社会资源投入服务。本年度，片区二链接资源折合价值合计 6 万余元，其中资金 3200 元，物资 2204 件（折合人民币价值约 58751 元），共覆盖服务 2206 人次。

（3）片区二的社工团队能针对片区具有较丰富社区资源的优势，尤其是拥有大量的在职党员、“初老”人士、青少年志愿者且志愿服务意愿较强烈，开展了“志爱社区”的服务计划，发展社区志愿者队伍，培育社区社会组织，开展结对帮扶、社区活动协助等服务，为社区居民在社区共建共治共享中发挥自身能力提供了参与平台。

需要关注的地方：

（1）仍需进一步完善社工点的服务需求评估，关注对既有

服务情况的检视，尤其是对建档信息中的问题梳理，加强调查样本的代表性以及不同需求调研方式所获信息的整合等，并能在社工点及片区需求报告上得以呈现，保证对在册的困难群众和特殊群体有一个较全面及深入的调研了解及分析，从而加强服务依据的呈现。

（2）在服务框架的拟定及年度服务计划的撰写上，建议结合需求评估所发现的问题情况，对问题的具体表现及原因有更深入、细致地了解及分析，如健康管理、照顾者压力、社区融合等。根据问题的不同层面来确定服务的子目标，在此基础上，再规划相应的服务活动名称、类型及数量和成效测评指标，从而增强兜底服务的力度，避免服务的碎片化。

（3）提升服务的精细化管理及服务监测中的成效意识，如服务活动的目标及成效评估，要切实回应服务背景及服务问题；服务开展要考虑参与人士的能力水平；在服务开展过程及服务评估中留意对于困难群众和特殊群体覆盖的广度、深度；以及进一步完善困难群众和特殊群体“一户一档、一人一案”的建档工作，基本信息的准确填写及完善，明确残疾人士分级跟进的评估依据，补充需求服务计划，逐步提高入户探访比率等。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区根据中期评估意见，对服务进行调整和优化。下半年，服务更加聚焦困难群众和特殊群体，通过开展个案服务、专项服务活动，一定程度上提升了服务质量。同时，通过增加探访频次、更新《社区问题地图》、加强服务回访等，也增强

了服务的有效性。

（2）片区服务团队在地服务时间较长，对辖区情况熟悉，能够较好地联动社区居委会共同开展服务。服务文书整理规范，社工有一定的专业素养和成效总结意识，在个案服务中能有效运用相关量表对服务成效进行测评，并取得一定的服务效果。此外，片区组建了一支超过 10 人的“长颈鹿教室亲子志愿服务队”，协助开展慰问探访、社区活动、外展宣传、爱心义卖等服务，促进社区参与及社会融入。

（3）片区资源联动意识较好。评估期内，片区通过链接社会资源折合价值达 4.6 万元，较好地投入到困难群众和特殊群体服务中。社工的用心服务也得到西塍社区颐康服务站等合作方的认可，以及服务对象赠送锦旗表示感谢。

需要关注的地方：

（1）需要进一步加强对新评估指标体系的解读，完善服务对象的需求评估和服务计划。目前，在服务对象建档资料中，服务评估主要依据社会支持维度进行，分级依据不够全面，导致服务需求不够具体详细，影响服务计划的设定。《服务对象家庭信息汇总表》中，以服务形式代替服务需求，且所有服务对象需求一致，均为“电访、探访”，服务目标也均为“定期关注”，未能依据实际情况客观评估服务需求。片区需要根据新模式“一户一档”“一人一案”的要求，围绕服务对象的生存环境、心理健康、社会支持等多维度，全面评估服务对象需求，从而制定具体、详细、有针对性的服务计划，为困难群众和特殊群体提供更为精准化的服务。

(2) 需要优化完善“三图”工作。建议社工加强对“三图”的理解和运用,《社区资产地图》可以结合人文地产景等方面进行资源挖掘和梳理,形成服务资源库,以更好地在片区内甚至社工站层面进行资源匹配;《社区问题地图》可结合服务对象获取资源的困难或问题,将困难群众和特殊群体服务与社区问题解决两者有机结合起来,更好地提升困难群众和特殊群体的服务质量。此外,在政策宣传方面需要更加紧扣兜底民生政策的主题,协助落实社会救助,丰富宣传的渠道和形式。

(3) 需要优化服务设计。目前,片区服务设计未能较好地回应服务需求,整体逻辑性不够强,服务内容不够聚焦,难以呈现服务成效。建议片区加强项目化思维,按照服务逻辑框架,进一步梳理服务介入策略,完善服务计划,突出重点服务方向。

七、评估结果

(一) 购买方评估 得分: 19.9 分

(二) 监督方评估 得分: 8.63 分

(三) 督导中心评估 得分: 12.9 分

(四) 第三方评估 得分: 46.60 分

以上四项总得分: 88.03 分 等级: 良好

八、结语

广州市东濠街社工服务站在荔湾区民政局、东濠街道办事处的大力支持下,全体社工和管理人员的努力下,进驻辖区服务第六个年头,本年度也是按照新管理办法开展服务的第一年,社工站在下半年取得了较为明显的进步和成长,在推进新模式

的服务对象、服务内容、服务形式的变化方面，社工站进行了很多探索，并吸纳中期评估意见和购买方合作方的意见，努力做出调整和改善。评估期内，社工站对7个社区进行了梳理分析，并对片区三的服务进行了充实。另外，社工站重视“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，能够关注到服务对象、社区居民等多方面的需求，并结合社区状况制定服务计划和亮点。社工站有较强的专业性和资源整合能力，有效发挥慈善资源优势，切实为辖区困难群众和特殊群体解决部分实际困难，工作也获得服务对象的认可。服务指标的完成数也达到了末期评估要求。

下阶段，建议探索新模式的综合性介入和专项性初筛的项目化设计，以提升目前关爱服务、赋能服务、筑爱助融等项目的深度和广度，并通过整合资源推进综合性服务。在兜底服务方面要做精做细，明确民政服务标准与专业服务标准的划分，既要遵循政府的民政服务规定，也要体现专业服务的成效。其次，加强项目化思维，按照服务逻辑框架，进一步梳理服务介入策略，完善服务计划，突出重点服务方向。最后，建议社工站提升特色亮点服务的打造能力，在现有专业服务基础上，依据本片区的特点，总结归纳服务经验，探索服务模式，突出服务亮点，形成服务特色。

附件：

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

广州市社会工作协会

2024年8月23日



广州市东濠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
片区1	9	/	182	/	/	3234	/	/	731	/	/	/	/	58	/	/	328	/	/	61	/	
片区2	7	/	218	/	/	2243	/	/	346	/	/	/	/	36	/	/	182	/	/	33	/	
片区3	4	/	105	/	/	920	/	/	133	/	/	/	/	15	/	/	69	/	/	12	/	
合计	20	/	505	/	1500	6397	426.47%	600	1210	201.67%	/	/	/	100	109	109.00%	500	579	115.80%	60	106	176.67%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		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
片区1	9	/	17	/	/	85	/	/	1016	/	/	/	/	/	/	/	23	/	/	1803	/	
片区2	7	/	11	/	/	55	/	/	742	/	/	/	/	/	/	/	13	/	/	2842	/	
片区3	4	/	7	/	/	35	/	/	386	/	/	/	/	/	/	/	16	/	/	1446	/	
合计	20	35	35	100.00%	105	175	166.67%	315	2144	680.63%	/	/	/	/	/	/	20	52	260.00%	1000	6091	609.10%
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	所在街道户籍人口（2.8万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数865户，建档人数1078人；评估期内入户探访总人数3025人次，服务总人数1078人；通过社工专业服务共服务社区居民16976人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	50	100.00%	社区调研			7	7	100.00%									
		新增志愿者骨干			/	14	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	1	100.00%									
		新增志愿队伍			2	6	100.00%				1	1	100.00%									

广州市东濠街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

外展宣传	指标要求 (场次)	完成情况	完成百分比
	24	57	2. 375
活跃志愿团队	指标要求 (支)	完成情况	完成百分比
	10	11	110. 00%
社工继续教育	指标要求 (小时)	完成情况	完成百分比
	1440	1470. 5	102. 12%

