

广州市桥中街社工服务站

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：广州市荔湾区桥中街道办事处

项目承办方：广州市红棉社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年3月15日

广州市桥中街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市桥中街社工服务站（以下简称：桥中街社工站）位于荔湾区桥中街河沙福源路18号，于2023年1月搬迁至桥中街红楼路8号东海岸党群服务中心，从2013年10月开始由广州市红棉社会工作服务社承接运作，向桥中街居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度合同期为2022年9月5日至2023年9月4日，项目经费共计240万元。

广州市桥中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疫情防控社工服务。

“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志愿者服务、社区教育空间打造。

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3月15日到桥中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.与街道紧密合作，社工站和培育的志愿者在疫情防控和日常工作中发挥巨大作用。

2.社工站能够调动社会力量参与社区慈善工作，社区慈善基金的成效较好。

3.社工站在疫情中发挥专业优势，切实为兜底服务对象解决急难困难。

需要关注的地方：

本次中期评估，监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（桥中街道办事处）

值得肯定的地方：

疫情防控常态化时期，机构与街道协作参与疫情防控工作、共同应对疫情灾害，社工在一线与街道办事处工作人员并肩作战，参与包括全员核酸在内的疫情防控相关工作，有效减少人群聚集，为阻断疫情传播，更好保障桥中街道人民群众生命安全和身体健康做出有力贡献。

需要关注的地方：

（1）希望日后在日常工作中加强沟通，增强沟通的主动性，主动通过沟通建立良好的对外与对内联系。在工作上多与街道进行协作配合，进一步提高工作效率，能够有意识地在工作中搭建沟通平台，通过有效机制确保沟通渠道的顺畅。

（2）希望在日后工作中能加大对外宣传力度，加强在“荔湾发布”官网的宣传，向社会表现桥中服务特色。

（3）着力打造桥中社工服务品牌，强化党建引领，加强服务创新，提高桥中服务品牌的认可度和大众认知度。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

本年度协议期是 2022 年 9 月 5 日至 2023 年 9 月 4 日，中期评估统计至 2023 年 2 月 28 日，共计 6 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工站的人手配备充足，本评估期内无人员流动，其中在岗的社会工作者从业社工服务至少 4 年，普遍有较丰富的

在地服务经验，社工站配备了符合资质的负责人，社会工作专业人员配备能够达到协议要求。本评估期内，全职人员应到 120 人次，实到 132 人次；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 78 人次，以上指标符合评估指标体系要求，执行情况良好。

（2）项目配备了 3 名督导，督导合同、签到考勤、督导记录、督导评价等资料较完整，督导能够指导社工制定了年度个人成长计划。

（3）社工站的各类制度基本齐全，有执行落实记录。社工站具有一定的安全管理意识，评估期内能够对服务场地进行定期安全检查，2023 年 2 月开展了心肺复苏培训，已制定计划于 3 月开展消防培训。

需要关注的地方：

（1）社工站的行政及其他人员比例较高，评估期内有 1 名持证社工、5 名社工助理共 6 人，被抽调到街道和居委会协助工作，未能按照计划开展专业服务。评估期内，社会工作者应到 84 人次，实到 78 人次，缺岗 6 人次，社会工作者出现缺岗问题；截至评估期末月，社工站配备从事社会工作实务工作的社会工作者 13 名，未能符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定。建议社工站及承接机构进一步与街道协商，以更好地保障社工专业服务的有效推进。另外，承接机构需加强对于人员管理、考勤工作、资料归档等方面的规范性。

（2）评估期内社工接受督导、培训时数达到协议要求，但部分督导主题内容，与社工所负责领域、资历水平等实际工作要求匹配度不足，需要重点整改。建议社工站要对社工的督导

需求进行补充摸查，制定并完善督导计划，将督导支持落到实处，进一步提升社工团队的专业能力。

（3）社工站的办公场地从原来的福源路 18 号，刚搬迁至目前的东海岸党群服务中心，因入驻时间较短，尚未对新场地的社工站标识建设、阵地信息、周边路标、网络地图等内容进行完善及更新，未能符合评估指标体系要求，建议承接机构尽快与购买方沟通推进落实。另外，建议社工站要透过公告栏、宣传单张、微信公众号等渠道，进一步向辖区居民做好服务场地变更的宣传告知工作。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对桥中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 60.00%，重点服务对象 70.00%，一般服务对象 85.00%。

（二）服务开展情况

广州市桥中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，重点项目是疫情防控社工服务，特色项目是志愿者服务、社区教育空间打造。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度为社工团队进入桥中街道的第 9 个服务年。社工站能够根据上期评估建议积极开展调查，包括街道访谈、总

体调研、社工会议、分领域调查等，了解所在辖区的人口结构、片区特点、资源构成、文化背景以及存在的优势及不足，了解社区的需求和存在的问题，撰写了 6 份调查报告。在与购买方沟通交流的基础上，确定本年度的“113X”的服务设计定位以及总体服务框架。社工站结合形势要求，将“疫情防控”作为重点项目；以“志愿者服务”“社区教育空间打造”作为特色项目；基础领域设计了多种具体计划满足不同人群的多元化需求。总体服务设计基本符合协议要求和辖区的实际情况，有一定设计服务思路与服务目标的思路。

（2）社工站对 150 名兜底人数底数掌握清晰，完成了兜底困境群体的摸底调查，实现建档全覆盖，并按照一定的需求评估维度对兜底对象进行了四级分类，目前有一、二级兜底服务对象 16 人。社工通过“线上+线下”相结合的方式，实现电访、探访服务覆盖率 100%，本评估期内共服务 10998 人次，有兜底服务跟进的电访、探访记录。社工为兜底对象开展了个案工作、节庆日慰问活动、圆梦“微心愿”、困境儿童学习空间升级改造、医疗健康等方面的服务。

（3）社工能够积极下沉社区开展服务，为每个居委安排 2 名社工进行稳定的联系，通过“下社区”与居委加强了沟通合作关系，积极协助居委开展社区活动；与每个居委对接沟通有专门的记录。“下社区”服务以社工为单位按月份加以记录；本评估期内“下社区”服务时数为 10430 小时，占直接服务工时的 78.00%。

（4）总体服务成效方面，一是社工站本评估期内新发展志

愿者 51 名，培育志愿者骨干 21 人，全覆盖辖内每个社区。社工为志愿者开展了 11 场培训活动，组织志愿者开展了较丰富的社区帮困服务和社区疫情防控工作；目前比较活跃的社区社会组织和志愿者队伍有 6 支。二是社工站重视线上宣传，携手街道“微社区 e 家通”公众号，定期报道社工站开展的公益性活动和节庆慰问类活动，并对社区资源链接等相关服务起到一定的宣传作用。三是社工积极参与政府扶贫助困、创文创卫、社区治理等工作，尤其在疫情防控中发挥了重要作用，街道向社工站赠予锦旗，表彰社工站在街道抗疫服务中做出的贡献。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步完善服务的设计。一是要进一步加强对“113X”服务模式的理解，尤其是项目化要求的方面，例如核心项目的三个引领，即“思想引领”“组织引领”“服务引领”是恒常的宏观命题，要进一步积极探索党建引领落地的策略，在一定时期内根据街道和社区的中心工作以及存在的主要问题，制定核心项目的服务规划和服务方案，动员更多的党组织和党员积极参与，聚焦服务主题开展系列性活动，以体现阶段性成效，现时服务设计未能有效促进服务从理念到实践的转变，对实际工作的指导作用十分有限；重点项目要按照项目化的要求设计服务模式，需要对任务目标和过程目标进行分解，如任务目标是防疫抗疫，过程目标是培育多元的抗疫志愿者队伍，搭建健康管理的宣传教育平台等等，工作中要进一步发挥社会工作的专业作用，现时工作缺乏专业思考，未能将取得的成果逐步转变成为社区自治功能；特色项目选取的志愿服务为

主题，要注意与社区自治相结合，发挥社区优势，根据多年积累的志愿服务成果以及志愿持续发展的需要，打造具有地区特色的服务内容。二是各个服务领域要进一步理顺服务逻辑，在确定年度服务目标，即在回应需求或问题的基础上，制定相应的服务计划以回应目标，根据服务计划和服务指标安排服务内容，根据服务内容寻找实施的策略，最后是成效的呈现，现时在各环节中出现脱节，未能有效达到预期效果。三是各领域的服务计划要进一步聚焦服务主题，根据主要人群需要或服务亮点设计服务计划，不宜过多，例如目前家庭领域和青少年领域均设计了5个服务内容，但各个服务内容执行力度不足，导致成效不佳，需进一步聚焦，以提升工作成效；要加强服务内容对服务计划的回应性，一项服务计划通常需要有多种专业服务回应，才能使得计划得到落实，并达到计划的目标，现时单一形式的专业服务对于服务目标的推动作用十分有限，需及时整改。

（2）社工站要进一步提升对兜底人群的服务质量水平。一是建档材料要及时更新，做好签名和标明更新日期；建议根据社区实际情况或参考专业要求加强对辖区兜底人群的评估工作，如对于困境儿童的等级评估表，建议统一采用《广州市困境儿童情况调查及分类评估表》进行规范的评估，其余领域兜底人群应设计相适应的评估工具。二是社工站要在档案中继续完善台账服务记录一览表，其中“服务跟进记录”要体现具体标明跟进的服务类型，如电访、探访、个案工作、小组工作、社区活动以及其他专业服务形式等记录，以便完整地呈现对兜

底对象的实际服务情况，现时相关记录缺失不利于分析、汇总工作情况与工作成效。三是建议各个领域社工要对已经建立的兜底对象档案材料进行梳理，需求评估工作需要重点整改，尤其要善于发现问题，开展有针对性的服务，现时服务开展缺乏针对性，未有重点解决的类别化问题；对于一、二级服务对象除了规定的电访探访服务之外，要开展一些深入的专业性服务，级别与服务提供要对等，现时对于一、二级服务对象与其他级别差异不大，未能体现对重点人群的关注。四是要对兜底服务执行的具体情况和相关资料加以完整呈现，目前社工站自评报告的“附件5”中，对兜底对象的服务情况统计不清晰，对边缘困境人群服务的数据统计为空白，需要重点整改。

（3）社工站要加大对服务的执行力度，更好地呈现服务成效。一是呈现总体服务的各项成效，社工站要加强对总体服务各方面的成效进行总结，如兜底服务成效、服务沟通的成效、“下社区”服务成效、社区组织及志愿者服务的成效、资源运用的成效，等等，将零散的服务从总体成效方面加以整合和呈现。例如，社工站要对社工“下社区”的服务时间、服务内容、服务主题、服务成效等加以整合，在把握各个社区具体社工服务情况的基础上，从社区照顾、社区治理、社区行动、社区宣传等维度进行总体的服务成效总结。二是社工站要对志愿服务的成效加以总结和呈现，除了志愿服务的场次、工时、人次等产出方面外，还要呈现志愿服务带来的改变或改善，包括志愿服务对志愿者个人、服务对象和社区带来的改变或改善。三是服务成效的呈现方式可以更加多元化，例如数字的增长、改善

的前后对比、案例的展示，以及服务手册、画册，项目获奖、项目发表的论文等成果呈现。四是要加大服务指标完成的进度和服务执行的力度，服务成果要增强实质成效的呈现。为提升成效，社工站要加强对各个领域的服务质量监测，还要加强对社工的培训，提升社工服务专业水平。现时由于服务开展碎片化情况较为严重，各服务开展的监督力度不足，专业指导未能提供有效指引，日常工作落实力度与信息收集不够，导致整体服务成效不佳。

（4）社工站目前在总体服务方面要加强以下重要工作：一是要多元开发社会资源链接渠道，加强公益慈善宣传，增加服务资源和社区慈善基金的增量，本评估期内社工站的链接资源折合价值 9 万元，其中社区慈善基金为 125 元，需要重点整改；二是社工站要加大社区社会组织和志愿者队伍的培育和维系，上半年无新增的社区社会组织和志愿者队伍；三是社工要加强对实务的研究，争取在学术期刊上发表社工服务研究论文，促进社工站成果的凝练和提升；四是要加强宣传报道工作，目前社工站专业服务的手册和宣传资料较少，同时缺乏较高层级的媒体报道；五是作为承接服务 9 年的社工站，要总结和提炼服务经验，提炼社工站服务模式，对已有的服务要进行梳理总结，形成社工站的牌子。现时社工站外部联动能力不佳，执行力度差，在资源链接、社区培育、媒体报道等方面均未达到评估指标体系要求，应予以重点整改。

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 13 名。完

成电访 8810 次，探访 839 次，分别完成协议指标量的 863.73%，123.38%；专业个案接案 18 个，完成 15 个，服务 96 节，分别完成协议指标量的 60.00%，50.00%，53.33%；完成专业小组 4 个，开展 24 节，服务 228 人次，分别完成协议指标量的 33.33%，33.33%，39.58%；完成社区活动 24 个，服务 3941 人次，分别完成协议指标量的 51.06%，234.58%。（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）社工站现有 1 名正式党员和 1 名入党积极分子，依托机构党支部推进“两学一做”学习教育常态化制度化，开展主题党日活动、专题辅导培训、党员评星定级等。社工站制定了党建工作计划和党建工作手册，党员每次参与党建活动均撰写学习心得。社工站组织开展“学习二十大，奋进新征程”党建线上答题宣传活动，对于推动社工及社区居民了解并学习党的政策理论，具有一定成效。

（2）本年度核心项目采用文献法、个别访谈和焦点小组，对社区党组织负责人、社区党员代表等社区服务参与主体，设计了多份访谈提纲，收集服务意见和共建服务建议，调研计划具有可行性，提纲设计比较合理，原始资料保留齐整，调研报告比较规范，并据此拟定了服务计划，展示出社工较好的专业素养。

（3）在服务执行方面，领域所开展的活动形式多样，活动内容丰富，如联合街党工委开展主题演讲比赛，联合河沙联社

党总支开展老人院敬老主题党日活动，联合恒海社区党组织开展廉洁文化教育基地参观活动等。社工积极链接和征集爱心资源，开展针对困境人群的中秋慰问、新春探访和圆梦“微心愿”等活动，关怀困难群体，践行“三个聚焦”；社工还联动社区党员志愿者协助防疫服务。核心项目在服务过程中得到合作党支部提供的物资和党员志愿者服务资源，与7个社区基层党组织延续共建服务，努力为辖区居民提供优质服务，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）社工站目前仅有1名党员社工、入党积极分子1名，另有2名社工提交了入党申请，希望社工站进一步加快党员的发展和培育，尽早符合党支部创建要求，推动党建引领服务尽快在地化开展。

（2）领域需要进一步加强项目化运营思维，建议按照项目化要求，设定服务目标、服务内容和服务策略，把服务规划工作做得更加细致。现时服务由于缺乏明确的服务目标，导致服务开展过于零散，整体成效不足。

（3）领域需要进一步提升服务成效。一是目前的共建单位中社区基层党组织占比较高，建议拓展辖区内外类型更为多元化的合作方，现时共建组织在资源链接方面支持力度有限，未能有效扩大党建引领作用；与共建组织所签的共建协议中最好设定具体而清晰的共建服务内容和相应的推进进度，社工应重视按照该协议并不断检视党建联建工作的服务推进情况，提升共建服务成效。二是领域要进一步重视有关党员及党组织在服务参与过程中的数据统计汇总和成效评估，以体现党员及党组

织的作用发挥。三是社工在发动党员参与社区服务过程中，可考虑培育发展更多党员志愿者骨干及党员志愿者服务队，推动更多的合作单位党组织参与，以凸显核心项目的服务成效。

4.重点项目：疫情防控社工服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备了工作人员 7 名，并定位于疫情防控工作。重点项目能够契合辖区工作重点和实际情况，重视购买方意见，多次就服务方向与购买方进行沟通。本评估期内，领域收集疫情防控服务需求信息，访谈记录较为详细，调研报告具有一定的规范。领域在此基础上规划服务，设计了“以我社工力，助力战疫”“疫情防控常宣传，凝识聚力齐抗疫”和“联动凝聚志愿力，同心共抗疫”等三个服务内容，有一定的服务思路。

（2）在服务执行方面，领域社工投入力度大，服务有较好的推进。一是领域 7 名社工加入社区驻点专班，协助开展核酸检测、接听防疫热线、上门核酸、疫情流调、落实密接居家管理、配送爱心物资包、代买药物配送等服务，坚持奋战在防疫一线，尽职尽责，为辖区防疫工作作出了贡献。二是领域服务的持续性较强。在疫情常态化防控背景下，领域社工针对特殊人群开展关怀服务，提供日常电访慰问、疫苗接种宣传、人员转运、临时救助和生活物资配送等服务，能够按照街道要求落实相关工作，台账及文书记录清晰。在“乙类乙管”常态化防控阶段，领域针对辖区兜底对象和临时陷入困境的服务对象，持续开展了应急医疗救治服务排查和社区健康宣传等后续服务。三是社工积极动员社区多元主体参与防疫服务。为了做好

服务，社工多次走访相关利益方，共同探讨防疫服务，联动党员志愿者开展防疫协助服务，有一定成效。

（3）在服务宣传方面，领域依托社工站公众号发送防疫推文 11 篇，浏览量达 870 人次，同时通过电访、探访服务和社区活动，向服务对象积极宣传防疫知识、传播防疫资讯。评估期内共获得街道授予锦旗 1 面，以及广州市社会工作协会等公众号的新闻推送。

需要关注的地方：

（1）领域本年度围绕防疫工作展开，鉴于疫情防控政策调整及新的发展趋势，领域社工可考虑结合辖区新的工作方向，重新确定重点项目的发展方向并厘清新的发展思路。同时，社工也可将前期服务向纵深方向推进，可考虑延续重点项目的前期服务设计，为受到疫情影响的社区居民提供健康管理、情绪疏导和社区健康倡导等后续服务。现时未能有效转化前期工作成果，缺乏后续发展思路，应重点改善，避免工作缺乏方向。

（2）领域应进一步加强对服务成效的呈现。一是要加强疫情防控各项工作的数据汇总，多用量化数据展现服务成效；二是要注重多收集社区居民、社区志愿者和社区党员等服务参与主体的评价；三是社工可对以往服务进行梳理总结，如探索应急公共卫生事件中社工的角色和作用，提炼相应的服务模式和成效，摸索重点项目的服务路径，撰写服务案例。现时服务记录多为防疫工作日常记录，缺乏社工专业提炼，导致相关工作成效未能充分体现，应重点改善现有的成效收集思路。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域的 3 名社工均为持证社工，其中 2 名社工在地服务时间长，对辖区情况较为熟悉。本年度能够通过访谈等形式，对重点长者和一般长者进行分层分类的需求调研，访谈记录较为详细，值得肯定。

（2）本评估期内，领域为兜底长者及重点长者建立个人档案 79 份，实现建档全覆盖，能够为兜底长者提供日常的电访、探访、个案跟进和紧急救助等服务。上半年共开启 6 个个案服务，涉及家庭关系修复、养老政策、情绪支持等方面，在一定程度上为长者解决问题。

（3）领域上半年在疫情防控投入力度大，能够及时关注辖区兜底长者的最新情况和需求，为兜底困境长者提供情绪辅导、资源链接、防控政策咨询及就医咨询等支持，特别是封控期间为 5 名兜底长者及时解决就医、物资需求等问题；在“乙类乙管”常态化防控阶段，还及时为 19 户兜底长者送上爱心药物，保障兜底长者的健康需求。

需要关注的地方：

（1）领域兜底长者的建档工作需进一步完善，一是对兜底长者的分级分类评估，建议制定更详细具体且可测量的评估表，以更客观地呈现对兜底长者分级的依据；二是对兜底对象的建档资料等信息，应及时动态更新，并定期总结服务情况。现时未能定期收集、评估长者变化，不利于提供及时適切服务。

（2）领域已有多年的长者服务基础和服务积累，如福利政策宣传、居家安全改造等，建议进一步思考对长者服务内容的

拓展和深化，提高服务的精准性。一是在资源链接上，需要精准摸排困境长者的需求，以整合更多不同类型的社会资源；二是在服务内容上，结合积极老龄化、“全人照顾”等视角，设计更多符合长者特点和需求的服务，形成具体及聚焦性服务主题，逐步打造领域的服务品牌或服务亮点。现时由于缺少针对性服务与资源链接有限，导致服务开展受众面较窄，服务深度不足等问题。

（3）上半年，领域在“耆安康”服务计划上的产出服务较少，成效进度缓慢。建议领域加强服务监控，加快推进服务执行与落实。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备3名社工，均持有社工资格证书。其中，主管在地服务时间长，熟悉辖区家庭服务情况。本年度能够以问卷、访谈等方式，对重点家庭及一般家庭开展分层的需求调研工作，调研记录较为详实，有一定参考价值。

（2）领域对兜底对象建立了服务档案，能够定期进行探访、电访等跟进服务。评估期内，对兜底重点人群家庭累计电访1586户次，探访577户次，链接广州市慈善会等资源实现“微心愿”42个，链接各类资源折合价值超过1.8万元，一定程度上为困境家庭缓解了生活压力。

（3）领域在疫情期间投入服务力度大，主要以个案、资源链接、防控政策咨询、就医咨询等形式，累计为29户重点家庭提供相关支持服务。

需要关注的地方：

（1）建议领域一是加强对困境家庭的建档及分类分级工作，为困境家庭建立“一人一档”，并按家庭归档，及时更新建档表格，并定期进行服务跟进总结。

（2）建议领域依据需求调研中发现的家庭服务需求进行排序，明确辖区家庭的主要需求，并结合现有的资源，调整年度服务计划内容，明确服务主题，聚焦服务重点，进一步提升年度服务计划的可行性和内部逻辑性。现时调研涵盖问题较多，未能结合辖区特性去设计服务，导致服务执行未能深入解决问题，成效不佳。

（3）建议领域进一步加强社会资源联动，积极对辖区残障家庭开展帮扶，特别是在服务上要进一步回应照顾者压力缓解的服务需求。此外，要加强过程监控，确保服务计划有序实施、服务进度合理。现时由于服务资源相对较少，个别问题由于缺乏资源导致开展进度缓慢，需要重点关注。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备2名社工，均持有助理社工师资格证书，领域主管在目前岗位已服务超过6年，熟悉辖区青少年特点，与青少年建立有较好的专业关系。

（2）领域有较好的分层分类意识，共为6名兜底青少年和13名困境儿童建立档案，并进行分级管理，同时将残障等边缘困境青少年纳入重点青少年范畴，拓宽重点服务人群范围。评估期内，领域共探访、慰问重点青少年群体50人次；联动广州

慈善会、龙岩慈善会和爱心人士等资源，为困境青少年实现“微心愿”11个；疫情期间提供就医咨询、链接药物和生活物资等，折合价值约12997.84元。

（3）领域重视需求评估工作，通过问卷调查、访谈等方式，针对重点青少年和一般青少年分别展开调研，能较好掌握桥中街不同青少年群体的特点和需求，并据此设计领域服务；个别服务内容能较好地执行，开展有网络诈骗、心理调适等方面的服务，一定程度上提升了青少年的网络安全意识和心理支持。

需要关注的地方：

（1）领域要明确重点青少年由兜底青少年和边缘困境青少年组成，两类人群的数据应分开统计，底数要清晰；同时建议将困境儿童的服务归入家庭服务领域。分级管理标准的执行应兼顾实际情况，对空挂户及远在外市的兜底对象应有相适应的服务内容。现时领域存在服务对象年龄跨度大，分类不清的情况，导致服务开展的针对性不足，建议整改。

（2）目前领域年度服务计划中共有五个服务内容，建议根据服务内容之间的内在逻辑关系进行凝炼，以突出服务重点和主题，进一步聚焦服务才能更好地呈现服务成效。现时服务内容虽多，但是深入度不足，导致工作目标达成情况需要进一步加强。

（3）建议领域在面向19-28岁社区青少年的就业服务中，要充分调研了解社区青少年在就业方面存在的问题，分析其面临的问题，如就业技能、就业心态等问题，发挥社工的专业优势进行针对性介入处理，并整合区、街道等各层面的就业资源

运用到服务中。此外，在微观服务方面，建议领域关注个案服务能力的提升，现有个案服务跟进中缺乏专业理论的指导，社工专业作用发挥不足，建议机构和督导加大专业支持力度。

8.特色项目：

特色项目一：志愿者服务

特色项目二：社区教育空间打造

值得肯定的地方：

（1）特色项目“志愿者服务”，能够重视志愿服务宣传和招募工作，评估期内开展2场志愿者宣传活动，新招募51名志愿者。领域重视志愿者的培育和能力提升，开展有通用性培训1期、专项培训2期和岗前培训8场次，召开志愿者会议1次。志愿者在2022年9月的核酸检测及三大基础领域的服务中发挥了一定的作用；组织志愿者9人次累积为900人次居民提供核酸扫码服务；协助基础领域开展服务8场次。

（2）特色项目“社区教育空间打造”，能立足桥中街处于“城市更新”阶段的实际状况，关注到辖区内社区公共空间尤其是教育空间逐渐减少、社区学习氛围弱化的问题，在原来适老化“微改造”服务的基础上，本年度将“社区教育空间打造”作为特色项目来设计，选题基本符合“113X”模式中对特色项目的界定，也体现了一定的延续性和在地特点。

（3）特色项目“社区教育空间打造”，面向社区居民和居委分别展开调研，对社区居民的需求、参与意愿和社区资源均有较好的了解。服务设计包括社区公共空间和个人学习空间两方面的打造。在服务执行过程中，领域社工能克服广州疫情和

春节假期等影响，积极推进相关工作并取得阶段性成果。其中在社区层面，为拉丝厂休闲娱乐区棚顶开展更新改造申请资金3000元，现已改善完毕；在个人层面，为辖区7名困难学生申请家庭学习空间改造，目前所提交资料正在审核中。

需要关注的地方：

（1）特色项目“志愿者服务”中，当前志愿者服务包括志愿服务宣传、志愿者招募及培训管理等方面，但缺乏对本地区志愿力量的分析与规划，与基础领域的志愿服务未有明显区分，未能体现新服务周期“113X”模式中对特色项目的要求。建议领域要进一步强化项目化思维，立足桥中街在地志愿者力量及特点，加强项目化的设计，以任务中心模式为指导，通过组织、培育志愿者力量集中服务社区突出需求、公共问题等，突出特色项目与其他服务领域之间的区别。

（2）特色项目“社区教育空间打造”，建议立足辖区特点和现状，结合一年的服务周期，充分考虑服务执行中的预计困难和意外情况，优化服务内容及推进策略，尤其在服务执行过程中，以及“社区教育空间”的管理和维护等方面，要调动起居民参与的积极性，以实现“空间”的可持续发展。

（3）两个特色项目尤其是“志愿者服务”的规划和设计有较大提升空间，还需要有更多专业的指导和支持。从领域社工现有的培训和督导内容来看，较多内容与领域服务的相关性弱，建议机构和社工站关注重视，切实给予领域社工充分的专业支持。

（三）服务对象评价

经对桥中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）受访对象表示，社工服务态度良好，热情细心，对待老人很有耐性；社工经常以电访、探访的方式，关心困难兜底群众，主动问候其生活情况以及身体状况。其中一位受访的孤寡老人表示，平常就医非常不便，社工主动了解其就医需求，协助呼叫出租车、提供就医陪诊等，让服务对象感觉到暖心和关怀。

（2）受访居委会反馈，在疫情期间，社工站与居委会合作无间，一起加班加点地为桥中的居民提供疫苗接种、核酸检测等服务。同时，某受访居委会还表示，社工站能积极配合、及时帮助居委会解决了较多棘手的难题。受访居委会对社工站的工作比较肯定，评价也较高。

（3）受访合作方表示，社工在沟通对接的过程中比较积极主动，在开展活动前做好准备，筹备比较周全，计划比较得当；能同时满足合作方和居民的需求，活动过程中也会关注到活动参与者的感受，对活动进行调整，群众反响不错，工作获得合作方的肯定。

需要关注的地方：

（1）其中一名受访对象表示，建议社工站日后可以加强志愿者的岗前培训，在志愿活动结束后，可以增加相应的分享或

总结环节，帮助志愿者获得更好的成长；期望社工站开展志愿者的团建活动，增强志愿者之间的沟通和交流，促进相互认识，为日后的志愿服务形成合力。

（2）受访的合作学校表示，期望进入“乙类乙管”常态化防控阶段后，社工站能进一步深化与校方的合作方式，开展更多有针对性的亲子类活动，并在活动的开展过程中兼顾政策宣传普及，如来穗人员入户、教育减负政策等，减轻家长对学生学习、升学的焦虑感。

（3）受访居委表示，期望社工站能增加对“新桥中人”的关注，发挥社工的专业性，在社区开展更多有针对性的活动，进一步提升他们参与活动的积极性，并协助其融入社区，营造更和谐的社区氛围。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：16.60 分

（二）监督方评估 得分：9.03 分

（三）第三方评估 得分：52.87 分

以上三项总得分：78.50 分 等级：合格

七、结语

广州市桥中街社工服务站在荔湾区民政局、桥中街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务已超过9年，服务团队总体比较稳定，本年度社工站总体设计符合辖区情况，思路相对清晰；对辖区兜底群体做到“底数清”，与街道、居委沟通顺畅，“下社区”服务能顺利开展，

联动培育的社区志愿者在参与防疫抗疫工作等重点工作表现突出，获得相关方好评。

下阶段，建议社工站加强对“113X”模式的理解，进一步理顺服务逻辑，聚焦服务主题，并结合项目化思维，完善服务设计水平，现时多个领域出现服务设计松散，效果不佳的情况，应重点整改；进一步夯实兜底服务基础，按照相关要求完善档案更新和分级评估工作，并找准兜底对象存在问题提供针对性服务，提升兜底服务质量水平；提升运营管理的规范性，加强服务监控，促进督导支持的有效落实，重视工作整改进度，逐一落实相关评估意见，避免出现个别服务开展相对滞后的情况；结合评估指标体系要求，继续加强社会资源链接、社区社会组织和志愿者培育、宣传推广等方面的推进成效，改善现时资源不足、宣传不足等情况。

附件：

- 1.广州市桥中街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市桥中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3月22日

附件1-1

广州市桥中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5日至2023年2月28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	按案完成数	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	2	380	1627	428.16%	210	138	65.71%	/			10	5	50.00%	5	0	100.00%	10	3	30.00%	60	26	43.33%	4	2	50.00%	24	12	50.00%	192	114	59.38%
长者	3	380	5597	1472.89%	210	124	59.05%				10	6	60.00%	6	/	100.00%	10	5	50.00%	60	35	58.33%	4	1	25.00%	24	6	25.00%	192	60	31.25%
家庭	3	260	1586	610.00%	260	577	221.92%				10	7	70.00%	7	0	100.00%	10	7	70.00%	60	35	58.33%	4	1	25.00%	24	6	25.00%	192	54	28.13%
党建	1	/																													
重点	7																														
志愿者	1																														
社区教育空间打造	1																														
合计	18	1020	8810	863.73%	680	839	123.38%	0	0	#DIV/0!	30	18	60.00%	18	0	100.00%	30	15	50.00%	180	96	53.33%	12	4	33.33%	72	24	33.33%	576	228	39.58%
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（ 4.3万人）， 社工服务站各项服务， 通过社工专业服务共服务居民 14344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	2	/														10	4	40.00%	380	2059	541.84%	所在街道/镇户籍人口（ 4.3万人）， 社工服务站各项服务， 共服务居民4.3人次									
长者	3															10	5	50.00%	380	223	58.68%										
家庭	3															10	4	40.00%	380	215	56.58%										
党建	1															/	/	/	/	/	/										
重点	7															4	3	75%	160	144	90.00%										
志愿者服务	1															4	2	50.00%	80	952	1190.00%										
社区教育空间打造	1															9	6	66.67%	300	348	116.00%										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57344人次。
合计	18															47	24	51.06%	1680	3941	234.58%	协议内容			指标要求			完成情况			完成百分比
志愿者	协议内容												指标要求			完成情况			完成百分比			通用性培训			2		1		50.00%		
	发展志愿者												70			51			72.86%			志愿者与服务对象比例			/		/		/		
	服务对象志愿者												/			/			/			人均服务时间			/		/		/		
	专业志愿者												/			/			/												

附件1-2

广州市桥中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5日至2023年2月28日）

党建引领	投入社工人数	相关方开展沟通会			“三会一课”常态化教育			针对社工开展“红色教育”		
		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
党建服务	1	2	4	200.00%	2	2	100.00%	2	1	50.00%
		参与镇（街）党组织活动			开展“三个聚焦”相关服务			党建教育宣传相关服务		
		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
		2	3	150.00%	2	1	50.00%	2	1	50.00%
		招募党员志愿者			开展党员志愿者参与的志愿服务			开展党员关注困境群体服务		
		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
		20	10	50.00%	2	1	50.00%	2	1	50.00%
重点项目	投入社工人数	协助街道疫情防控服务			社区宣传与倡导			防疫志愿者培育		
		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
（疫情防控社工服务）	7	至少为街道、社区的疫情防控工作提供不少于365*8*6（人次）=17520工时的到岗服务	8988	51.30%	“微自阅展其能”，至少每月发布1篇疫情防控相关政策资讯的推文，让居民能及时了解防疫资讯，共12次	11篇	91.66%	至少招募、培育防疫志愿者10名	6	60.00%
特色项目	投入社工人数	社区服务			专业性培训			志愿者岗前培训		
（志愿者服务）	1	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
		4	2	50.00%	2	2	100.00%	22	8	36.36%
		志愿者会议			/					
		指标要求	完成情况	完成百分比						
		3	1	33.33%						
特色项目	投入社工人数	会议			合作方沟通			/		
		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			
社区教育空间打造	1	2	1	50.00%	4	2	50.00%			

附件2:

广州市桥中街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年9月5日至2023年9月4日

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			01月			02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		
社会工作专业人员	1	王忠飞	负责人	主任	社会工作师	2018年9月1日-2023年8月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	2	梁丽洁	领域负责人	副主任兼特色领域	社会工作师	2018年9月1日-2023年8月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	3	霍嘉慧	领域负责人	家庭领域	助理社会工作师	2018年09月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	4	莫楚怡	领域负责人	长者领域	社会工作师	2021年07月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	5	黎佳莹	领域负责人	青少年领域	助理社会工作师	2021年12月12日-2023年8月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	6	黄文皓	一线社工	家庭领域	助理社会工作师	2021年02月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	7	梁家俊	一线社工	家庭领域	助理社会工作师	2021年02月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	8	梁洁妹	一线社工	长者领域	助理社会工作师	2022年03月31日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	9	黄燕仪	一线社工	长者领域	助理社会工作师	2019年3月3日-2023年8月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	10	沈萍	一线社工	青少年领域	助理社会工作师	2021年07月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	11	李考妍	一线社工	党建服务	社会工作师	2022年03月24日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	12	蔡雨莹	一线社工	特色领域（志愿者服务）	助理社会工作师	2021年07月01日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	13	林广波	一线社工	重点领域	助理社会工作师	2021年06月21日-2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
小计							13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	78			
社会工作专业人员有效人次小计							13			13			13			13			13							
社会工作辅助人员																										
小计							0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
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			13			78				

附件2:

广州市桥中街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年9月5日至2023年9月4日

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			01月			02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		
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%）							92.86%																			
其他人员 （行政、 后勤等）	14	叶君君	一线社工	重点服务	助理社会工作者	2020年11月26日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻街道办公服办	
	15	陈文英	社工助理	重点服务	无	2022年11月01日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻街道办公服办/ 东海社区居委	
	16	翁雁灯	社工助理	重点服务	无	2022年10月01日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻东海社区居委	
	17	陈玉婵	社工助理	重点服务	无	2022年10月01日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻东海社区居委	
	18	陈晓雁	社工助理	重点服务	无	2022年11月01日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻东海社区居委	
	19	梁智豪	行政助理	重点服务	无	2022年08月16日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	派驻东海社区居委	
	20	许梦	行政	社工站	无	2015年05月20日- 无固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	21	陈超华	行政	社工站	无	2020年12月14日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	22	何丽	专职财务	社工站	无	2020年09月01日- 2023年08月31日	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
小计							9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	54			
总计							22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	138		
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）							22			22			22			22			22							