

广州市石围塘街社工服务站

中期评估报告

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3月14日

广州市石围塘街社工服务站 中期评估报告

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，从 2015 年开始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。项目经费每年 240 万元，合同期自 2022 年 10 月 9 日至 2023 年 10 月 8 日。

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3月14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.高举党建引领旗帜，发挥党员社工的榜样作用。
- 2.突出年度服务主体，扎实开展困境人群服务。
- 3.坚定持续战“疫”，全力保卫社区居民生命安康。
- 4.服务团队相对稳定，注重社会工作人才队伍培养，提升专业服务能力。

需要关注的地方：

暂无关注意见。

四、购买方评估（石围塘街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站日常管理到位，能按照合同约定开展各项活动，定

期对辖内困难群众进行回访联系，根据困难群众反馈的需求，链接企业资源进行解决；对于社区反馈的情况，能够充分发挥社工站的专业知识，及时跟进处理，为困难群众排忧解难。

需要关注的地方：

建议在党建引领方面多开展活动，提升社工站内的党员人数，积极促进党建引领专业的高质量发展。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

石围塘街社工站本年度协议期为 2022 年 10 月 9 日至 2023 年 10 月 8 日，中期评估周期为 2022 年 10 月 9 日至 2023 年 2 月 28 日，计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，社工站评估期内社会工作专业人员应到岗 50 人次，实到岗 55 人次，超配 5 人次；全职人员应到岗 100 人次，实到岗 101 人次，超配 1 人次。截至评估末月，社工站拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 55 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次 90.16%。在人员稳定方面，评估期内共有 12 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 85.71%。以上各项符合评估指标体系要求，执行情况良好。

（2）在督导培训方面，社工站配备的督导能够完成相关的备案要求，均有备案记录。社工站内部制定有督导工作计划、社工反馈汇总表等相关工作机制，社工个人的督导及培训资料

能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内，社会工作者个人所接受的团体督导及培训时数，能够达到协议要求。

（3）在安全管理方面，社工站在街道的有力支持下，所运营的场地整体整洁有序，“红色文化”元素丰富。社工站的灭火器、防毒面具等消防设备有专人负责并定期检查，评估现场抽检部分消防设备均在有效期内。

需要关注的地方：

（1）社工站需要关注社会工作者的到岗情况，本评估期内社会工作者应到岗 70 人次，实到岗 61 人次，缺配 9 人次；人员配备方面，截至评估期末月，社工站配备社会工作专业人员 11 人，社会工作辅助人员 2 人，其他人员 8 人，其中社会工作者共 13 人，暂缺 1 人。建议下阶段站点予以重视，持续投入、保障充足的人力资源。

（2）社工站仍需进一步加强相关信息公开的规范性。评估现场检查发现，社工站的上墙资料存在个别不规范的问题，一是社工站展示的部分服务数据未显示数据单位，建议加强数据展示的清晰度及呈现服务成效的准确性，如标注数据单位及统计时间；二是经检查发现一楼楼梯拐角处的逃生指引图存在部分错误，建议社工站能及时更新，并逐一排查其他逃生指引图是否存在类似问题。

（3）社工站需进一步加强督导管理工作。评估期内，社会工作者个人所接受的个督时数暂时未达到协议要求，建议社工站下阶段予以重视，及时调整督导计划，以提升社工的专业实务能力。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对石围塘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 80.00%，重点服务对象 90.00%，一般服务对象 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市石围塘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“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）本年度是社工团队进入石围塘街服务的第 8 年，也是新周期的第 5 年。本年度社工站运用多种方法进行了调查，撰写了 7 份调查报告。社工站对辖区情况熟悉，总体上概括了辖区的人口特征：困难群体人口较多，其中老年人、残疾人较为突出，同时在社区层面面临着居家安全社区公共问题及文化传承的社区发展等需求。社工站从两个主线展开服务设计，一条主线是群众服务，汇集慈善力量，依托三大服务领域，助力困难群体，同时促进一般人群成长；另一条主线是社区服务，通过整合资源搭建慈善平台，积极推动居民参与社区事务，开展重点社区居家安全排查和改善及“好家风”营造服务。“113X”

服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，符合本地特点；领域服务设计计划较为具体，能够分层分类开展服务。

（2）社工站对 358 名辖区兜底人群底数清晰，制定了探访机制和相关的等级评估指标体系，对困境儿童的评估能够参照广州市困境儿童状况评估表进行，目前社工站一、二级兜底对象为 38 人。社工在等级评估的基础上积极跟进服务，中期评估期内跟进兜底对象服务共计 1241 人次；社工根据辖区兜底人群基数较大的情况，组织了志愿者协助开展电访、探访服务，加强了服务力量。社工站还通过个案工作、社区关爱慰问活动等形式为困境人群提供支持；通过重点项目积极链接资源为困难人群提供居家安全改善服务。社工能够注意拓展对精康家庭、失独家庭等边缘人群的服务，资源能够向重点人群倾斜。

（3）社工站注重社区组织培育，本服务新培育了石围塘枫叶红舞蹈队 1 个社区社会组织，与“‘有为’青少年服务志愿队”“环境保护‘我先行’志愿服务队”2 支志愿者队伍，新培育志愿者 50 人。社工站积极运用广州“公益时间”系统开展社区志愿服务的招募、服务管理工作。目前比较活跃的志愿者队伍 5 支，志愿者积极参与各项社工服务及防疫工作，评估期内社工站组织开展各类志愿服务活动 24 场次，服务居民 18624 人次。

（4）社工站制定了宣传计划，通过外展“下社区”、微信公众号、活动预告、宣传栏等，积极进行服务宣传。社工站本服务期获得了广东电视台等多家媒体宣传报道 27 篇次。社工站的服务获得服务对象的感谢信或微信的点赞和好评，社工站美

誉度得到提升。

（5）社工站与街道及居委沟通合作顺畅，能够积极下沉社区开展服务。社工站制定了“一社区一社工”工作制度，对辖区内 15 个居委都能够保持恒常的联系，“下社区”服务均按照每位社工进行记录，服务工时饱满。社工站积极配合街道开展社区疫情防控工作，开展“红棉守护热线”24 小时应急服务，同时根据街道关于疫情防控的统一部署和要求，每天派出多名社工积极协助核酸检测、疫苗接种等工作，其中 1 名社工长期支援街道综治办“三人小组”线索核查专班工作；社工还进入社区的封控区开展了多项工作。社工的抗疫工作得到了街道的肯定和居民的好评。

（6）社工工作态度积极肯干，机构支持力度大。截至 2023 年 2 月 28 日，社工站按照服务协议总体完成了电访、探访、小组、社区活动以及调查、社会组织培育的上半年指标。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务设计及实施需进一步完善和落实。第一，社工站要加强项目化的服务设计，核心项目要通过制定具体服务计划凝聚三个引领的主题，进一步突出党组织、党员的主体作用，突出自身的主打服务；重点项目四个服务内容中的“居家安全资源支持计划”与“‘五社联动’支持计划”均是围绕居家安全的服务目标，动员多元主体、链接多项资源、搭建多元服务平台的，建议可以合并为一个服务计划；对于连续开展的服务领域或主题，社工站在新的年度要设计新的成效目标，拓展服务成果的广度和深度。第二，社工站要加强服务内容对

服务计划的回应性，一是通常每项服务计划需要有多种专业服务回应，才能落实并达到计划的目标；二是社工不要局限于服务指标来设计服务活动，可将涉及该项计划的非指标内容，以及在呈现服务成效时将所做过的相关活动都纳入进来。第三，领域服务计划要根据社工的资源或条件设计服务亮点，以更好地呈现领域服务的成效。

（2）社工站要进一步提升对辖区兜底人群的服务质量水平。第一，建档材料要全面，做到应建尽建，如果以户为单位归档的话，也要做到“一人一档”，其中对法定监护人的材料不能缺位；对困难人群的建档要动态更新，并做好签名和标明更新日期。第二，社工站要完善台账服务记录一览表，“服务跟进记录”最好具体标明跟进的是何种服务，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记录，以便完整地呈现对兜底对象的实际服务情况。第三，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，以评估指标的各个维度为统计分析的维度，找到共同面临的需求和问题开展类别化的服务，以拓展服务的覆盖面。

（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个板块成效的总结，如兜底服务成效、服务沟通成效、“下社区”服务成效、社区组织及志愿者服务成效、资源运用成效，等等，将零散的服务从总体成效方面加以整合和呈现。二是呈现各个服务领域的成效，在服务目标、服务计划、服务指标、服务内容、服务成效之间形成专业关系，要对服务执行的具体

情况和相关资料加以完整呈现，例如对兜底服务记录及边缘困境对象服务数据进行呈现，目前社工站自评报告《附件 5》对边缘困境人群服务的数据统计是空白的。三是对服务成效的呈现方式可以更加多元化，例如服务成果呈现，可以从服务手册、画册，社工站获奖情况、发表论文情况等方面呈现。为提升服务成效，社工站要加强对各个领域的服务质量监测，加强对社工的培训，提升社工服务专业水平。

（4）社工站在总体服务方面目前要加强以下重要工作：一是要进一步提升资源拓展和资源运用水平。社工站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，中期评估期内社工站链接资源为 8.4 万元，社区慈善基金没有增量；同时，社工站要注重呈现资源运用的社会工作的价值及成效，在对困境人群送慈善物品的同时要注意融入具有社工服务主题的元素。二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；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，形成社工站的品牌。

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 1237 个，探访 286 个，分别完成协议指标量的 142.18%，59.58%；个案接案 24 个，完成 24 个，分别完成协议指标量的 48.00%，48.00%，共服务 97 节；完成小组 8 个，完成协议指标量的 53.33%，共开展 15 节，服务 34 人次；完成大型社区活动 6 个，服务 650 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，72.22%；

完成中小型社区活动 30 个，服务 1702 人次，分别完成协议指标量的 51.72%，81.44%。（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）核心项目在评估期内进行了 2 次主题党日活动，努力健全社工站的党建学习制度，组织“学习贯彻党的二十大精神线上知识竞答”和防疫政策学习活动，积极宣传党的方针政策。

（2）核心项目在动员和对接党员志愿服务方面着力较多，评估期间组织党员志愿者 17 人投入“三聚焦”社区服务，包括“我为群众办实事”之健康生活活动和迎春送温暖社区关怀活动，组织党员志愿者队伍参与多种服务，并在社区防疫、党建思想教育、困难群体扶助等工作领域发挥主要作用。

需要关注的地方：

（1）社工站目前建立了联合党支部，但当前没有党组织关系在地的党员，建议社工站进一步加强站内党组织建设，以便和街道党组织保持稳定的组织联系和沟通。

（2）建议领域强化项目管理意识，由党员负责核心项目工作，进一步清晰思想、组织、服务引领框架和工作分类，确立年度服务主题和实施路径，并按服务类别重建、补充档案资料。

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）领域是以居家安全为主题，本年度以防火和防跌倒为

服务重点，服务内容和服务对象基于社区居委会的指引和排查，及社工的知识技能确定介入点和介入方式，以期逐步建立一个社区居家安全的服务框架，符合社区实际情况，有一定的合理性。

（2）居家安全服务以社区高龄困难群体为重点服务对象，评估期内完成 16 户排查，完成其中 10 户“微改造”，其余 6 户基于社工和专业人士建议自行改造。评估期内也实施安居宣传 4 场次，进一步提高了居民防范风险的意识。

（3）领域注意运用“五社联动”机制，与社区居委会、辖区内企业、社区居民联合组成服务志愿队和专才志愿队，募集物资资源支持居家安全“微改造”，推动搭建居家安全服务支持网络。

需要关注的地方：

（1）居家安全“微改造”需要相应的资金、物资和技术的有力支持，领域需要在今后工作推进过程中主动寻求多方支持，并积极谋划链接更多资源。

（2）领域的服务目标有进一步改善的空间，宏观目标和微观目标需要互相衔接；服务制度化安排方面也可进一步完善，以提高服务效率。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域 3 名社工均持有社会工作者职业资格证，其中 1 名社工还持有养老护理员证，团队结构合理，资质情况较好。

（2）领域能对服务人群进行基本的分层分类，并能运用访

谈和观察等方法进行服务需求调查。目前已为 77 户共 95 名兜底服务对象建档，实现了建档全覆盖，并实行了 4 级分类管理和跟进，同时领域还为基础困境长者建立档案 649 份。

（3）在服务设计方面，领域的服务思路清晰，“身、心、社”系统化思维较强，服务计划能较全面地回应服务人群的多种需求，社区活动策划能向兜底人群倾斜。

（4）在服务产出与成效方面，领域获得服务对象感谢信 1 封，获得广东电视台珠江频道报道 1 次。领域服务指标完成进度符合要求，其中电访工作超额完成，大型活动指标提前完成。个案工作中，对案主的评估框架较为系统；小组工作能运用前后测的方法进行服务成效评估。

需要关注的地方：

（1）辖区高龄、独居和残障长者较多，建议领域在目前电访、探访问候跟进的基础上，进一步开展更具社工专业水平和特色的深度服务，更多地引入优势视角进行评估、分析、组织和发动，推动服务对象转变。

（2）建议领域要加强对外资源链接，加强志愿者骨干的培育和志愿者队伍的维系，构建合作方联动平台，进一步强化困境长者的支持网络。

（3）建议领域注重访谈样本的类型代表性和记录的规范性。对个别未满足开案条件的个案，需要注意厘清开案的标准；此外，领域还需注意提升长者服务的安全意识，降低户外活动风险。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域能够清晰掌握辖区兜底家庭和边缘困难家庭的人数,并对人群的情况进行了类型分析。针对困境家庭、一般家庭和来穗家庭,分别设计了“‘爱·强’困境家庭自强计划”“‘爱·暖’社区家庭关爱计划”和“‘爱·融’来穗家庭共融计划”,服务能够分层分类设计,值得肯定。

(2) 领域能够为兜底家庭实现建档全覆盖,定期以电访、探访等形式为困难家庭提供恒常跟进服务,评估期内累计电访478人次,家访91人次;开展9个个案服务,涉及家庭照顾压力缓解、居家安全隐患排查改造,以及情绪舒缓等类型,并有一定的服务产出。

(3) 领域社工在积极参与街道疫情防控工作的同时,能够克服客观因素带来的影响有序推进年度服务计划,年度服务指标完成情况基本能够按中期进度完成。

需要关注的地方:

(1) 领域需要进一步完善兜底群体的建档资料。目前领域的兜底群体建档资料中缺乏分级评估表,建议领域从“健康、经济、心理、社会支持”等维度,建立客观可测量的评级量表,为兜底对象的分类评级提供充分的客观依据,并跟进评估级别提供对应的跟进服务。

(2) 本服务期领域开展10个专业个案,均已结案,但开案节数均少于6节,其中6个个案只有3节的跟进服务,领域需要进一步提升专业个案服务的规范性和完整性。一是建议社工加强对个案的专业服务能力,强化家庭生态系统的视角,如

联动重点项目为困难家庭链接居家安全资源的同时，应密切关注困难家庭背后的安全保障及社会支持问题；二是建议社工要补充间接服务完整的记录内容，将与家属沟通联系，与相关部门的协调联动等情况也详细记录下来，以更好地呈现个案管理的完整性。

（3）领域配备了 3 名社会工作者，但均没有持社会工作者职业资格证，需要进一步提升持证率，加强专业服务能力。建议社工站重视并加大对社工在专业督导和培训上的支持力度，通过“老带新”、集体学习、现场督导等方式，提升社工的专业服务水平。此外，建议领域关注社会美誉度，注意收集服务对象、合作方评价，增加媒体报道等。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）本领域 3 位社工均持有社会工作者职业资格证，其中 1 位已通过高级社工师笔试，团队结构合理。

（2）领域能对服务人群进行基本的分层分类，并能运用问卷和访谈等方法进行服务需求调查。目前已为 46 户共 50 名兜底服务对象建档，实现了建档全覆盖，并实行了 4 级分类管理和跟进。

（3）在服务设计方面，领域通过“‘智·助’兜底青少年帮扶计划”“‘智·爱’青少年关爱计划”及“‘智·能’青少年展能计划”3 大服务内容，构成较为清晰的服务框架。

（4）在服务产出与成效方面，领域链接到社区热心人士捐赠的约 70 套帮扶物资，折合价值 1 万余元；正在培育 1 支由 12

名青少年志愿者组成的“‘有为’探访志愿队”；恢复了对广州市第九十三中学的定期驻校服务；受到了广东电视台珠江频道的报道1次。领域服务指标完成进度正常，中小型活动任务量已提前完成。

需要关注的地方：

（1）建议领域进一步加强服务需求调查，将需求调查的覆盖面进一步扩展至辖区其他学校学生、社区内在职及求职青年群体等。此外，目前领域的调查样本量偏少，调查记录欠完整，未见原始调查文档，调研规范性不足，建议下阶段改进完善。

（2）建议领域进一步加强专业服务规范水平。在个案工作方面，要加强对案主评估的详细表述，并加上朋辈关系的维度；在小组工作中，建议补上书面的小组契约；个别线上社区活动稍显单薄，建议融入更多社工专业元素和本地特色元素。

（3）建议领域加大对上期评估意见的回应力度，加强领域服务经验的总结与反思。

8.特色项目：“传善·家风营造”服务

值得肯定的地方：

（1）领域能够根据上期评估意见，增加对文化站、学校等相关持份者的访谈，本年度围绕辖区文化特色，以“劳动家风”为主题，通过学习劳动技能，结合“花香文化专题活动”，带动辖区居民关注“劳动家风”建设，以营造“勤劳好家风”氛围。

（2）领域本年度设计了“‘传·宣’好劳动家风宣传计划”和“‘传·承’好劳动家风实践计划”两部分服务内容，上半

年共开展了 5 场社区活动。通过“生活小技能、树勤劳家风”线上问答活动、“好家风，我传承”勤劳主题家风故事征集活动，宣传劳动技能的重要性，提升居民对“劳动家风”的关注与参与；通过“巧手出精彩，劳动促家风”迎新年活动、“灯笼闹元宵，传承好家风”劳动实践活动等，以动手实践的主要方式，引导居民形成“爱劳动、会劳动、勤劳动”的良好习惯。

（3）领域社工在上半年疫情影响下，能够努力克服困难，迎难而上，创新线上活动形式，服务指标基本达到中期进度要求。

需要关注的地方：

（1）建议领域加大“好家风”服务计划的宣传力度。除了线上、线下开展宣传活动外，要进一步丰富宣传渠道、创新服务宣传形式，如派发宣传单、宣传手册，制作宣传视频等，在更广泛的微信群、街道及机构公众号等宣传平台，进一步宣传推广，以扩大服务的覆盖面和受益面。

（2）建议领域加强与辖区党支部、社区居委、商户、学校等多元主体的联动及参与，加大对社区资源的整合力度，进一步提升领域的服务成效。

（3）建议领域加强对服务的延续性，对于上半年已收集的“好家风”故事，应做好可视化呈现及宣传，加强服务的实效。此外，要注意加强媒体宣传报道，提升领域的社会影响力和美誉度。

（三）服务对象评价

经对石围塘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.大部分受访服务对象、居委及合作方代表表示，社工日常能够定期或不定期地通过电访、探访等形式慰问服务对象。尤其是在节假日来临、极端天气变化、疫情防控等期间能够落实问候。社工在上门探访前，能够提前致电服务对象，约定上门时间，获得服务对象的普遍认可。

2.受访服务对象表示，能够理解疫情防控期间社工人手不足及服务形式受限的问题，对于社工开展的知识竞赛、健康讲座、防诈骗学习等活动，表示符合实际需求。其中某兜底长者表示，社工站开展的长者防诈骗学习很有意义，既能进一步学习相关防诈知识，还能进一步规范化操作智能手机。

3.受访居委及合作方代表普遍表示，与社工接触过程中觉得社工服务态度不错，双方间沟通较为顺畅，能够互相帮助与反馈相关情况，部分信息资料能够起到共享作用。其中某居委代表表示，社工在社区活动、入户探访等方面给予较大的支持；某合作方代表表示，与社工站合作的服务效果较好。

需要关注的地方：

1.目前石围塘街户籍在册的独居、孤寡长者的比例比较高，结合服务对象及受访居委反馈，建议社工站进一步聚焦服务对象的动态化需求，加强联系与联动，精准对接提供专业化社工服务；同时对于相关政策的实施要求，需要向服务对象进行必

要的澄清解释。

2.受访服务对象表示，希望社工站能够重启更多喜闻乐见的社区活动，如外出游园活动、节假日慰问等。某志愿者代表表示，希望社工站加强培育发展及维系志愿者，并通过社区活动积极传递党和政府的好政策。

3.受访的居委及合作方均表示，希望社工站能够加强沟通联动，更加主动积极地了解社区的需求；在延续以往的好活动的基础上，创新更多的服务或活动，吸引更多的居民参与进来，并在活动结束后加强反馈交流。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.60 分

（二）监督方评估 得分：9.00 分

（三）第三方评估 得分：57.39 分

以上三项总得分：85.99 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，进入服务的第八年，也是五年周期的最后一年。社工工作态度积极肯干，与街道及居委沟通合作顺畅，能够积极下沉社区开展服务，并在抗疫工作中发挥了角色作用。社工站运用多种方法进行了调查，并撰写了调查报告，“113X”总体服务设计能够积极回应社区需求和问题，基本符合本地特点；领域服务设计计划较为具体，能够分层分类开展服务。社工站对辖区兜底人群底数

清晰，开展多类型服务和链接资源，注重拓展对边缘人群的服务。中期评估期内，社工站服务指标按照服务协议完成，整体服务进度推进合理。

下阶段，建议社工站继续关注人员的到位情况，并持续优化提升团队架构及整体专业水平，夯实服务基础。社工站要进一步完善、落实服务的设计及实施，增强各环节之间的专业关系，同时要加强服务内容对计划的回应性，做出符合服务预期的成效。应持续提升兜底人群服务质量水平，进一步完善、健全档案资料，做好“一人一档”建档工作，积极链接各类资源，发掘共性需求和问题提供类别化服务；加大服务执行力度，提升资源拓展和资源运用水平，重点解决社区慈善基金的增量问题，进一步加强服务成效总结，加强服务质量监测，总结和提炼服务经验，多元化地呈现社工服务成效，积极向各媒体宣传社工站，提升社工站的整体影响力。

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2月28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	162	81.00%	100	43	43.00%	150	100	66.67%	16	6	37.50%	6	0	0.00%	16	6	37.50%	/	32	/	5	3	60.00%	/	5	/	/	12	/	
长者	3	250	482	192.80%	125	72	57.60%	150	100	66.67%	17	8	47.06%	8	0	0.00%	17	8	47.06%	/	29	/	5	3	60.00%	/	5	/	/	15	/	
家庭	3	250	478	191.20%	125	91	72.80%	150	100	66.67%	17	10	58.82%	10	0	0.00%	17	10	58.82%	/	36	/	5	2	40.00%	/	5	/	/	7	/	
党建	1	70	35	50.00%	30	15	50.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
特色	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
重点	1.5	100	80	80.00%	100	65	65.00%	150	100	66.67%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
合计	13	870	1237	142.18%	480	286	59.58%	600	400	66.67%	50	24	48.00%	24	0	100.00%	50	24	48.00%	0	97	/	15	8	53.33%	/	15	/	/	34	/	
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（59000人），社工服务站各项服务，共服务居民260812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	百分比										
		青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	1	33.33%	300	100	33.33%	6	6	100.00%	120	193										160.83%
		长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	3	100.00%	300	350	116.67%	6	2	33.33%	120	140										116.67%
		家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	3	2	66.67%	300	200	66.67%	6	5	83.33%	120	191										159.17%
		党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16	6	37.50%	480	304										63.33%
		重点	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	6	50.00%	550	404										73.45%
		特色	1.5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	5	41.67%	700	470										67.14%
合计	13	/	/	/	/	/	/	/	/	9	6	66.67%	900	650	72.22%	58	30	51.72%	2090	1702	81.44%											
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			50			50%			通用性培训			3		2		66.67%			

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2月28日）

党建引领	投入社工人数	服从于街道中心工作			维护党员志愿队伍			培育发展党员骨干		
		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	6	50.00%
		新登记志愿者			社区调研			协议内容6		
		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
		30	20	50.00%	1	1	100.00%	/	/	/
重点项目	投入社工人数	社区调研			协议内容2			协议内容3		
		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
“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	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
“传善·家风营造”服务	1.5	1	1	100.00%	/	/	/	/	/	/

附件2:

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: 2022.10.9-2023.10.8

[illegible]

附件2:

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：2022.10.9-2023.10.8

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			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		
其他人员 （行政、 后勤等）	16	车福龙	后勤	社工站	无	2018.9.28-项目结束	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	17	陈佩瑜	行政	社工站	无	2013.1.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	18	宋晓云	行政	社工站	无	2022.1.1-项目结束	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	19	潘政	后勤	社工站	无	2012.1.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	20	梁慧鸿	后勤	社工站	无	2020.9.16-2023.9-15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	21	马建红	后勤	社工站	无	2012.1.1-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
小计							8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	40		
总计							20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21	21	21	101		
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				