

# 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：2023年3月24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：西村街社工站）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作，向西村街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费为240万元，合同期自2022年10月11日至2023年10月10日。

广州市西村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“红心联动，安全守护——困境长者居家微改造计划”。

“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“‘党群聚力，扶弱助老’和苑帮帮队服务计划”。

## 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，作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24日到西村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.社区培育成效：社工站在社区社会组织培育、社区慈善基金培育、社区志愿者培育等方面取得了一定的成绩，效果比较明显。

2.资源链接成效：今年资源链接数量、类型、金额有所增长，使社工站服务资源更加丰富、服务覆盖面和影响力进一步拓展。

3.成果宣传效果：通过多级媒体的宣传报道，项目经验推广效果明显，接待了外市、区民政部门和社工机构的参访交流。

### **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）

### 值得肯定的地方：

1.紧密围绕街道中心工作方向开展各项社工服务，积极联动各职能部门、社区居委会、爱心商企等合作共建，为居民提供多元化、专业性强的社工服务，得到居民和上级肯定。

2.兜底困境救助、帮扶工作做得比较细致、到位，跟进及时、密切，并撬动公益慈善资源为兜底对象提供支援和帮扶。

3.社区培育工作、社区志愿服务工作有明显的成效和亮点，尤其是“和苑帮帮队”“耆乐志愿者服务队”“河小青志愿服务队”等志愿服务，看到了社工的专业优势和作用发挥。

### 需要关注的地方：

1.接下来街道计划打造西村街道未成年人保护工作站示范点，期望社工站能够充分总结过往的儿童青少年服务经验，发挥专业优势，整合辖区内外的教育资源、司法资源、心理健康辅导资源等，协助街道做好未成年人保护工作。

2.社工站已配齐 20 名工作人员，有所改善，但是社区服务需求繁多，期望机构能进一步优化人员结构，为社工站配置多一些资深专业社工。

## 五、第三方专业评估

### （一）项目管理

#### 1.项目管理

### 值得肯定的地方：

（1）社工站本年度协议期为 2022 年 10 月 11 日至 2023 年

10月10日，本评估期为2022年10月11日至2023年2月28日，共计考核5个月。评估期内，全职工作人员应到岗100人次，实到岗105.5人次，超配5.5人次。

(2) 承办机构为社工站提供了督导与继续教育，督导按照评估指标体系要求完成备案，社会工作者所接受的督导与培训时数能分别达到协议要求。

(3) 社工站整体项目管理制度齐全，各项工作落实有序，行政管理基本能按照机构内部管理制度执行。

#### **需要关注的地方：**

(1) 本评估期专业人员与辅助人员到岗情况需要进一步改善。其中，社会工作专业人员应到岗50人次，实到岗44.5人次，缺岗5.5人次；社会工作者应到岗70人次，实到岗49.5人次，缺岗20.5人次。在人员稳定性方面，本评期仅有9名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为64%，未符合评估指标体系中关于稳岗率80%的要求。团队需要在改善人员专业性的同时，要进一步提升稳定性，以保障相关服务顺利开展。

(3) 服务团队整体服务经验仍有进一步发展的空间。目前从业两年以上的社会工作者实际到岗40人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的80%。

(4) 目前社工站社会工作者所接受的继续教育时数能符合协议要求，但在规范性方面仍有提升的空间，如培训记录中存在个别培训记录一次性或同一主题大量时数的线上培训；由于团队专业资历存在一定不足，社工站内部同事的经验交流分享等内容指导作用有效，应加强外部的督导、培训支持。

## 2.服务对象知晓度抽查情况

经对西村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 93.33%，一般服务对象 85%。

### （二）服务开展情况

广州市西村街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“红心联动，安全守护——困境长者居家微改造计划”，特色项目是“‘党群聚力，扶弱助老’和苑帮帮队服务计划”。

#### 1.项目执行及服务成效

##### 值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队进入西村街服务的第 5 年，进入五年规划中的“创造动力社区，争当互助榜样”发展阶段。社工站对辖区情况熟悉，运用多种方法进行了调查，撰写调查报告 9 份。西村街一方面具有困难人群多、老年人多、居住设施老旧等特点，另一方面具有社区参与积极性较高、社区资源较丰富的优势，社工站根据上述辖区特点、人口结构、发展需求来设计“113X”模式的服务体系及内容：核心项目是“党建引领新活力，你呼我应做榜样”服务计划，重点项目是“红心联动，安全守护——困境长者居家安全微改造计划”，特色项目是“党群聚力，扶弱助老”和苑帮帮队服务计划，以及长者服务、儿童及家庭服务、青少年服务 3 个基础领域服务。“113X”总体

设计逻辑框架清晰，服务定位合乎本土情况。总体上体现党建引领“下社区”治理与民生服务相结合的理念，促进人与环境的适应、社会关系的营造，从而促进社区的发展。

(2) 社工站对辖区 521 名兜底性人群的底数把握清晰，对在册的兜底对象实现建档全覆盖，建立了兜底对象的常态化探访机制。社工根据危急情况、生理情况、心理健康情况、居住环境、经济条件、家庭情况、朋辈支持及社会支持等 13 个维度，建立了一套较为详细的兜底对象分级评估指标体系，并按照级别跟进服务，本评估期电访、探访跟进 2661 人次。社工对兜底对象的服务除了恒常跟进之外，还开展了个案工作、爱心资源助困、结对关怀和居家安全等多样服务，本期实现困难人群“微心愿” 100 项。社工站注意通过调查收集兜底对象的需求及其对社工以往服务的反馈意见，调查显示 90% 以上受惠对象表示充分感受到社区的关怀和支持，他们的生活处境有所改善。各个领域对本评估期内的兜底对象服务情况进行了小结。

(3) 社工站与街道及居委保持了良好的沟通合作关系。据记录统计，本评估期内社工站与街道及职能部门沟通 105 次，与社区居委会沟通 74 次，与合作方及社区志愿服务队伍、社区志愿者沟通 160 次。社工站对“下社区”服务制定了一套制度，通过走访调查为辖区 10 个社区分别建立了需求导向报告文档，对社工“下社区”服务有详细的套表记录。本评估期实际“下社区”服务工时占评估期内直接服务工时的 71.6%。社工“下社区”服务做得扎实规范。

(4) 社工站致力于强化“社工+志愿”策略，聚集和培育

资源。本评估期招募志愿者 53 人，培育了和苑帮帮队、耆乐志愿者服务队 2 个社区社会组织。本评估期内开展了 23 场志愿服务活动，有活动计划书、方案策划、记录和总结。社工站能以项目化搭建恒常的服务平台，如“和苑社区志愿驿站”，本期志愿服务时数为 2959 小时，志愿服务受益近 3 万人次。目前社工站与 25 个资源体建立合作，通过公益慈善平台、“公益创投”项目等契机集聚资源，本评估期 5 个月链接各类资源折合价值约 35.6 万元，其中社区慈善基金通过本年度开展的 2 期公益筹款活动，筹集善款 15033.64 元。

(5) 社工站宣传资料多样，有宣传折页、宣传画册、宣传视频、案例精选、服务推广手册等；还有各种线上公众号、微信群等宣传渠道，向社区居民和外界发布服务资讯。社工站积极进行服务推广和宣传，本评估期获得了《南方都市报》《新快报》等多家媒体宣传报道 13 篇次。社工站注重主动收集服务对象、合作方的满意度及评价，本年度已组织开展 2 次社区座谈会征集居民意见；善于运用服务对象现身说法传播社工站服务亮点，通过满意度调查获取购买方、合作方和居民的好评，本评估期内收到锦旗、感谢信、表扬信等多种形式的好评，社工站通过多种方式提升了自身的美誉度。

(6) 社工团队工作态度积极肯干。从社工站总体服务产出来看，能够按协议推进服务，指标按中期进度完成。社工站采取“社工+志愿者”模式积极参与疫情防控，组织 400 多名防疫志愿者及时支援社区各项防疫任务，以疫苗接种、核酸检测、电话流调等多种服务方式，全力支援街道疫情防控工作。据统

计，在 2022 年 10 至 12 月期间，累计投入社工超 360 人次，组织志愿者参与超 500 人次，服务覆盖超 5 万人次。社工的抗疫工作受到街道的高度肯定和居民好评。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站的服务设计及其实施有待进一步完善和落实。第一，在总体设计方面，社工站本年度关于“动力和互助”的服务主题界定非常好，建议要通过各领域的服务计划或内容将这两大主题进一步落实，呈现主题贯穿整个社工站服务体系的架构。第二，在服务设计方面，核心项目要进一步体现党组织或党员的主体作用，如在“微心愿”帮扶与“好家风”建设中的主体作用；重点项目的设计要承上启下，一方面要对上一年的 300 户摸排及服务成效做出回应总结，另一方面要对本年度“微改造”服务新拓展的目标人群及其服务内容，做出推进性的说明，以体现重点项目本年度的覆盖面和服务深度的推进情况；特色项目设计了三个服务内容，其中“聚党力，促融合”已经开展的四个社区活动，期望进一步要从互助帮扶的角度进行设计，在互助中达到融合的目标；社区融合方面不仅要注意邻里之间的社会交往关系的调整，还要注意通过居民的社区记忆和情感寄托，塑造社区友善温馨的服务氛围。第三，领域服务设计方面，社工站需确定“一领域一亮点”的服务策略，开展系列性服务，目前家庭领域基本上还是常规服务内容，未有突出的亮点。社工站要落实服务规划和设想，加强对社工实务服务的督导，提高社工对服务计划的执行力。

(2) 社工站要进一步提升对兜底对象的服务质量水平，进

一步做好建档评级和跟进服务的工作。第一，在建档方面，社工站要进一步根据不同人群的情况制定四级评估指标体系，例如对困境儿童的等级评估可采取《广州市困境儿童情况调查及分类评估表》，进一步提升专业性；而对成人的等级评估表可沿用从个人、家庭、社会支持三个维度归纳 13 项指标评估体系进行；而对于一些特殊人士的法定监护人，如精神残疾兜底对象的监护人，即使不是兜底对象，也需要进行家庭建档，了解监护人与被监护人的基本情况，以方便跟进服务。第二，社工要进一步做好专业评级，目前社工站仅有二级兜底对象 8 人，存在评级与实际情况不太符合、评级与社工服务对接不对等的情况；社工评级时要注意影响服务对象关键要素，做好权重评估，并根据级别做好对等对接的社工服务。第三，跟进兜底对象服务方面，评估查看了社工站实务活动台账，主要是个案工作，以及一般的慰问关怀活动。社工站要加强对困境人群服务类别化的专业服务，需对建档的兜底对象资料进行梳理分析，根据风险评估因素概括兜底对象一些共同面对的问题；或者根据本年度已对兜底群体进行的大范围的需求调查，做出有针对性的回应，链接相关资源开展类别化的服务。总之社工站要把对兜底及困境人群的服务引向深入并拓展服务的覆盖面。

(3) 社工站要加大服务的执行力度，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方面的成效总结，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。例如，社工站

要对社工“下社区”服务时间、服务内容、服务主题、服务成效加以整合，在对各个社区具体开展社工服务情况把握的基础上，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；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，包括志愿服务对志愿者个人、服务对象和社区等方面。二是在服务成效的呈现方面可以更加多元化。社工站要加大服务执行的力度，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，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会工作者 10 名，完成电访 2264 个，探访 590 个，分别完成协议指标量的 174.15%，53.64%；专业个案接案 41 个，完成 27 个，服务 256 节，分别完成协议指标量的 54.67%，49.09%，56.89%；完成专业小组 7 个，开展 35 节，服务 386 人次，分别完成协议指标量的 53.85%，53.85%，98.97%；完成兴趣小组 5 个，开展 23 节，服务 228 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，46.00%，69.09%；完成大型社区活动 7 个，服务 959 人次，分别完成协议指标量的 58.33%，79.92%；完成中型社区活动 15 个，服务 1116 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，74.40%；完成小型社区活动 8 个，服务 201 人次，分别完成协议指标量的 36.36%，47.86%。（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) 在组织建设方面，社工站现有 2 名正式党员、1 名预备党员、1 名入党积极分子，能够依托机构党支部推进“两学一做”学习教育常态化制度化，如举办辅导宣传报告会和学习省市级党的重要会议精神等。社工制定了年度工作方案，展示出在工作规划方面一定的专业素养。

(2) 在党组织作用发挥方面，领域积极与街道党建办及基层党组织沟通，协助街道中心工作及疫情防控工作，做好疫情防控辅助人员宣传招募与岗前培训服务，协助组建“社区邻里帮帮队”，提供疫情防控生活保障等服务。同时，领域也通过电话、探访困境群体，开展满足个别化需求的圆梦“微心愿”服务，截至中期评估已完成 100 份“微心愿”的征集、资源整合及签收工作，努力践行“三个聚焦”。

(3) 在党建引领方面，领域在以往“好家风”故事征集工作基础上，进一步联动“好家风”故事代表开展宣传活动，如入校宣讲“好家风”故事，开展“好家风”茶话会和志愿者表彰活动。领域重视联动多个党组织服务社区，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 10 个社区基层党组织或单位党支部延续共建服务，与 2 个“两新”组织、3 个企事业单位党支部新签订共建协议。领域也较为重视服务宣传，依托社工站公众号和“社区 e 家通”公众号发布服务简讯，精心制作一本“好家风”宣传册并在社区派发，收获了一定关注度。领域获得服务对象赠送锦旗 1 面、感谢信 1 封，取得了一定的社会影响力，值得肯定。

## 需要关注的地方：

（1）社工站需要进一步加强党员的发展与培育工作，推动党组织工作尽快在地化开展。

（2）领域需要进一步重视服务规划及服务专业性。一是本年度尚未开展需求评估工作，希望予以完善。二是需要进一步优化完善《微心愿活动申请指引》，尤其是加强标准流程设定和进度安排。三是在“微心愿”活动物资发放中，要加强服务对象本人签领的严谨性。四是以“微心愿”活动为契机，开发多渠道的社区慈善资源，加强资源的多样性，采用多种方式营造社区慈善氛围。

（3）领域需要进一步提升服务成效。第一，在共建方面，目前的共建单位中社区基层党组织占比量较高，期望社工站能拓展辖区内外更为多元化的共建党组织。同时，与共建党组织所签的共建协议中最好能设定具体而清晰的共建服务内容推进进度，领域应重视按照共建协议的时间及内容设定不断检视共建工作的服务推进情况，提升共建服务成效。第二，领域应进一步重视对共建党组织和党员志愿者服务清单的梳理，加强服务相关时数的汇总统计，总结党组织作用及党员先锋模范作用发挥。第三，领域在发动党员参与社区服务过程中，可考虑培养更多党员志愿者骨干，推动更多的共建党组织参与，以凸显核心项目的服务成效。第四，在服务宣传方面，领域也可借助社工站公众号开展活动招募或“好家风”故事展示等多种在线活动，进一步提高服务简讯的阅读量，推动居民不断提升对服务的关注度。

#### 4.重点项目：红心联动，安全守护——困境长者居家“微改造”计划

##### 值得肯定的地方：

(1) 领域配备的专职社工工作态度端正，服务意识较强。在服务规划方面，领域在以往服务积累基础上，本服务年持续开展困境长者居家“微改造”服务，契合辖区工作重点和实际情况，社工以问题为导向，采用文献法、访谈法和观察法等多种形式开展需求调研，制定服务策略，并在此基础上规划领域服务，设定本年度采用“五社联动”模式，孵化培育“红心帮帮团”，整合公益慈善资源及社区力量，协助进行居家安全“微改造”和加装楼梯扶手，服务计划可行，体现出领域社工一定的专业素养。

(2) 在服务执行方面，截至中期评估重点项目已开展2场加装楼梯扶手活动和居家安全排查中型社区活动；2场“红心帮帮团”成员招募及培训活动。在资源整合与链接方面，社工积极动员社区多元主体参与项目服务，与街道相关职能部门、居委会、爱心商企、社区志愿者及社区基金会等保持密切合作，组建了“西村红心帮帮团志愿者队伍”，协助开展入户排查等工作。

(3) 在服务宣传方面，社工依托社工站公众号，紧紧围绕服务主题，积极宣传居家安全“微改造”服务。服务获得“广州社工”公众号的新闻推送1次，收获一定的社会影响力，值得肯定。

##### 需要关注的地方：

(1) 领域在服务规划方面仍有提升空间。第一，领域采用自行设计的访谈提纲收集“微改造”需求，提纲中的问题设定较为宽泛、聚焦度不够，社工可考虑采用标准化的居家安全排查表收集相关需求，并加大入户探访收集信息的工作力度。第二，服务方案设定较为简单，目标意识不强，逻辑不够清晰，建议社工加强目标的量化表述，借助一定的逻辑推演工具，如目标树、甘特图等，厘清核心项目的整体框架与思路。

(2) 领域开始探索“五社联动”解决社区群体性问题，需要进一步加强专业反思，深入理解“五社联动”的内涵。“五社联动”不仅仅包括各联动主体与社工的互动，还涵盖联动主体间的互动，希望社工在推动“五社联动”、搭建联动平台以及赋能参与主体等方面，作更深入的思考。

(3) 领域的基础性工作还需进一步细致深入。一是部分指标完成情况滞后，如小型社区活动，希望进一步加快服务进度的推进；二是评估现场未见针对 55 户困境家庭居家“微改造”的具体电访或探访排查或跟进记录，建议予以补充完善；三是社工对于 12 户有“微改造”需求的家庭户，可考虑采用建档方式记录相关需求信息和后续跟进服务情况；四是领域目前为“红心帮帮团”提供的服务形式主要为培训，与计划中设定的“培育”服务策略尚有差距，建议领域为“红心帮帮团”制订相应的培育计划，并采用线上及线下结合的方式开展培育工作。

## **5.长者服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域服务团队由 5 人组成，社工站副主任兼任领域主

管，另有2名社工及2名社工助理。服务团队人员稳定性，专业服务基础好，熟悉和了解辖区长者特点，工作认真负责。评估期内因疫情防控需要，进驻封控区工作，积极协助配合防疫工作，为困难长者提供必要的生活物资和药品等，体现了较好的专业服务意识。

(2) 领域重视需求调研工作，本年度主要通过梳理过往服务资料及兜底建档资料，及选取部分兜底长者派发问卷的方式开展调研，调研分析对不同长者群体的问题和需求均有不同侧重的掌握和呈现，并据此来设计领域年度服务，较好地体现了需求为本的理念。

(3) 领域能清晰准确掌握兜底长者的底数，共为299名兜底困境长者建立档案，通过分级管理动态跟进，做到每年定期开展分级评估。目前二级管理的长者2人，其他均纳入三、四级管理，主要通过电访、探访及个案等服务进行跟进。

(4) 领域服务思路清晰，面向不同的长者群体设计有“困境长者关顾”“长者学堂”和“长者志愿者培育”三大服务内容，分别回应兜底困境长者关爱关怀、一般长者丰富老年生活和提升社区参与能力的需求，服务设计的针对性较强。领域在服务过程中注重链接资源，通过联动暖加公益义工队、十方缘志愿者服务队等资源主体，调动长者群体内部积极力量，培育了一支由36名“初老”组成的“耆乐志愿服务队”，通过配对的方式恒常为独居孤寡、高龄、重病等81名特殊长者提供探访、心理支持等服务；领域评估期内链接各类资源价值折合共计66609.6元。

### **需要关注的地方：**

(1) 老化是长者群体所处阶段的主要课题，随着身体机能的衰退，健康问题是长者群体面临的首要的问题和需求，建议领域在资源链接方面加强注重医疗相关资源的整合和合作，结合辖区长者尤其是兜底困境长者的健康状况和特点，加强健康维护、健康管理类服务的系统化设计。

(2) 建议领域进一步强化成效意识，注重服务的宣传，梳理总结性工作。一方面要加强对已开展服务的宣传，力争获各级媒体宣传报道；另一方面，对于服务基础较好的“老老”互助服务，建议突出特色、打造品牌，总结和提炼服务经验，以服务案例或实务类文章进行呈现。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域服务团队的工作认同度高，有服务热情，能不断尝试及探索服务。领域的服务步骤完整，服务文书整理较为规范。

(2) 领域积极联络社会资源，通过开展“微心愿”、资源链接等方式为困境家庭提供了生活必需品；为一般家庭提供丰富多样的亲子服务，能较有效地促进亲子沟通，提升陪伴质量。

(3) 领域着力培育了社区亲子家庭志愿者队伍，一方面强化了困境家庭的支持服务力量；另一方面也在社区层面营造了共融的文化氛围。

### **需要关注的地方：**

(1) 领域在需求评估上可关注需求类型的全面性。例如对

于普惠性家庭的服务需求调研，主要采用了资料回顾的方法，如活动反馈、回访记录等，对普惠性家庭的基本情况、参与服务意向等情况做了分析。此方法仅对已参与社区服务的普通家庭了解需求，但尚不了解“未参加服务”的普通家庭问题及需求，建议领域进一步完善需求评估工作，多角度多层面了解服务对象的需求。

(2) 领域在服务规划上需要进一步细化服务框架。例如在某项服务内容中，可加强不同类目标和相应活动名称及内容之间的对应性，以利于服务执行及成效评估，避免在服务过程中走偏及难以提炼及呈现服务成效的情况。

(3) 建议领域社工通过督导及自身学习，进一步提升专业服务能力。在个案服务中，要对案主及家庭的需求进行更为全面、细致的了解，尤其是要加强对信息的分析和梳理，以及专业目标的把握；在小组服务中，需进一步关注基线评估、服务目标制定，以及服务设计对目标的回应。此外，社工还可加强服务反思，总结相关经验，以利于专业能力的成长。

## **7.青少年服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域在服务开展过程中，能多方联动社区、社会资源，如党员志愿者、物资、场地、职业体验等资源，为服务的顺利开展提供了良好保障。

(2) 领域在服务开展中能采用寓教于乐、丰富多彩的服务形式，较好地吸引了青少年群体的服务参与。

(3) 领域服务能给予在校青少年、在职青年足够的参与空

间和平台，促进了青少年群体的成长，也提升该群体的社区责任感。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域进一步完善服务规划，根据每个计划中的分目标划分清楚相应的服务内容及名称，便于服务执行时与服务目标对应，避免服务的碎片化、零散化。

(2) 建议领域在与 4 家合作单位和政府单位合作开展的青年志愿服务中，可建立单位团体的志愿者服务档案，包括服务合作协议的签订、服务内容及范围的协定、相应服务活动情况的记录及反馈等，从而紧密加强与这些合作单位的联系与合作。

(3) 建议领域可尝试拓展青春期教育服务的深度，推动学校、老师、家长等参与服务，通过动员相关各方力量的积极参与，打造服务平台，为青少年群体提供更多的社会支持。

## **8.特色项目：“党群聚力，扶弱助老”和苑帮帮队服务计划**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域立足西村街和苑社区以拆迁安置房为主，社区长者占比高、残障人士多的人群构成特点，关注到和苑社区弱老残障群体问题多、需求大等实际情况，将“‘党群聚力，扶弱助老’和苑帮帮队服务”作为特色项目来设计，较好地体现了在地特点，能回应社区实际需求。

(2) 领域服务有较好的延续性，“和苑帮帮队”经多年发展，从原来的 5 名志愿者发展到 50 名志愿者，其中党员志愿者 11 名，本年度新增志愿者 4 名。“和苑帮帮队”获社区社会组织备案，队伍管理规范，制度和架构清晰，分工明确，自主运

作能力持续提升。本年度将志愿者分“1、3、5星”进行管理，重视志愿者的能力培育，开展有“1星”和“3星”志愿者培训各1次，培育小组1个。

(3) “和苑帮帮队”本年度有序开展扶弱助老志愿服务，其中，除去第九届广州市社会组织“公益创投”项目指标外，开展电访2次，电访70户次，开展上门探访2次，探访50户次，开展社区义剪、义修、义缝等便民服务1次，为8名行动不便长者提供上门生活协助类社区服务1次，服务覆盖和苑社区残障、高龄及独居长者，广州“公益时间”记录的志愿服务时数积累有595小时，弱老残障群体的满意度高。

(4) 领域在服务推进过程中重视宣传及成效呈现，社会美誉度高。服务推进中重视总结服务亮点，撰写服务案例1份，刊登于《广州社工》；成功申报第九届广州市社会组织“公益创投”项目，获5万元资金资助；入选2022年广州市志愿者协会“青苗计划”社区“初老”志愿服务团队培育项目，获5000元资助。此外，领域还获广东新闻频道、珠江频道和《广州日报》客户端等宣传报道，及长者送上的锦旗感谢2份，有较好的社会影响力和美誉度。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域在现有服务基础上，进一步强化项目化的意识，围绕服务周期来定位、设计，进一步聚焦年度服务主题。

(2) 领域目前的三个服务内容均是在“聚党力”的基础上，开展“强队伍”“助弱老”“促融合”服务，在服务实施过程中要突出对党组织、党员等党建类资源力量的调动与合作，以

及对社区居民等多方力量的调动来达到“促融合”的目的。

### **（三）服务对象评价**

经对西村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）受访兜底对象表示，社工服务态度好，日常能定期关心问候，开展节日探访慰问活动、提供链接“微心愿”物资服务，较好地为困难群体排忧解难。

（2）受访服务对象表示，社工开展的活动安排较为合理，能较好地满足个人和社区的需求，比如开展了探访困难长者、职业规划体验活动、社区宣传游园活动等，具有较好的服务成效。

（3）受访居委和合作方表示，双方服务合作顺畅，社工能够做到保持沟通、及时反馈，共同开展了关爱困难群体、春节慰问、便民服务等活动，为社区困难群体提供適切服务。

#### **需要关注的地方：**

（1）受访居委表示，一是希望关注社工流动性大的问题，进一步提高社工服务团队的稳定性；二是个别居委表示因自身社区的硬件设施较差，希望与社工站合作策划活动，共同改善社区的硬件环境。

（2）某受访对象表示，以往曾开展过“煲汤”等关爱长者的志愿服务具有较好的服务效果，希望日后有机会可以重新组

建开展类似服务。

## 六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.28 分

（三）第三方评估 得分：58.67 分

以上三项总得分：87.95 分 等级：良好

## 七、结语

广州市西村街社工服务站在荔湾区民政局、西村街人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工团队扎根社工站踏入第5年。社工站对辖区情况熟悉，运用多种方法进行了调查，“113X”总体设计逻辑框架清晰，服务定位合乎本土情况。社工站对辖区兜底性人群底数清晰，实现建档全覆盖，建立了兜底对象的常态化探访机制。社工站与街道及居委保持了良好的沟通合作关系，社工“下社区”服务做得扎实规范。社工站致力于强化“社工+志愿”策略，聚集和培育资源，积极进行服务推广和宣传，主动收集服务对象、合作方的满意度及评价。社工团队工作态度积极肯干，指标按中期进度完成；社工的抗疫工作受到街道的高度肯定和居民好评。

下阶段，社工站应进一步提升服务团队的专业素质，保障专业服务开展力量。在总体服务方面，应进一步完善、落实服务的设计及实施，将主题贯穿整个社工站服务体系的架构，强化工作成效意识，重视工作效果；在兜底服务方面，应进一步强化分级评估工作，提升分级评估作用，及时更新相关信息，

加强对困境人群服务类别化的专业服务。社工站进一步加大服务的执行力度，加强服务质量监测，提升社工服务专业水平。

附件：

- 1.广州市西村街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市西村街社工服务站工作人员情况统计表



附件1-1

广州市西村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11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  | 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  | 4        | 150  | 218  | 145.33% | 100  | 48  | 48.00% | /    | /   | /      | 22     | 10    | 45.45%  | 10     | 5        | 100.00% | 16     | 7   | 43.75% | 132    | 59   | 44.70%  | 5      | 3   | 60.00% | 25   | 15  | 60.00%  | 150  | 176 | 117.33% |        |  |  |
| 长者   | 5        | 600  | 1086 | 181.00% | 500  | 304 | 60.80% | /    | /   | /      | 35     | 21    | 60.00%  | 21     | 7        | 100.00% | 25     | 10  | 40.00% | 210    | 143  | 68.10%  | 4      | 2   | 50.00% | 20   | 10  | 50.00%  | 120  | 110 | 91.67%  |        |  |  |
| 家庭   | 3        | 400  | 870  | 217.50% | 350  | 168 | 48.00% | /    | /   | /      | 18     | 10    | 55.56%  | 10     | 4        | 100.00% | 14     | 10  | 71.43% | 108    | 54   | 50.00%  | 4      | 2   | 50.00% | 20   | 10  | 50.00%  | 120  | 100 | 83.33%  |        |  |  |
| 党建   | 2.5      | /    | /    | /       | /    | /   | /      | /    | /   | /      | /      | /     | /       | /      | /        | /       | /      | /   | /      | /      | /    | /       | /      | /   | /      | /    | /   | /       | /  | /   | /       |        |  |  |
| 重点   | 1        | /    | /    | /       | /    | /   | /      | /    | /   | /      | /      | /     | /       | /      | /        | /       | /      | /   | /      | /      | /    | /       | /      | /   | /      | /    | /   | /       | /  | /   | /       |        |  |  |
| 特色   | 2.5      | 150  | 90   | 60.00%  | 150  | 70  | 46.67% | /    | /   | /      | /      | /     | /       | /      | /        | /       | /      | /   | /      | /      | /    | /       | /      | /   | /      | /    | /   | /       | /  | /   | /       |        |  |  |
| 合计   |          | 1300 | 2264 | 174.15% | 1100 | 590 | 53.64% | /    | /   | /      | 75     | 41    | 54.67%  | 41     | 16       | 100.00% | 55     | 27  | 49.09% | 450    | 256  | 56.89%  | 13     | 7   | 53.85% | 65   | 35  | 53.85%  | 390  | 386 | 98.97%  |        |  |  |
| 基础领域 | 投入社工人数   | 兴趣小组 |      |         |      |     |        |      |     |        | 大型社区活动 |       |         |        |          |         | 中型社区活动 |     |        |        |      |         | 小型社区活动 |     |        |      |     |         | 评估期内协助街道开展防疫工作情况                           |     |         |        |  |  |
|      |          | 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     | 协议次数   | 完成量 | 百分比    | 协议人次 | 完成量 | 百分比     |  |     |         |        |  |  |
| 青少年  | 4        | 3    | 1    | 33.33%  | 15   | 5   | 33.33% | 120  | 85  | 70.83% | 3      | 2     | 66.67%  | 300    | 380      | 126.67% | 6      | 3   | 50.00% | 300    | 248  | 82.67%  | 4      | 3   | 75.00% | 80   | 64  | 80.00%  | 所在街道/镇户籍人口（48876人），社工服务站各项服务，共服务居民34000人次。 |     |         |        |  |  |
| 长者   | 5        | 4    | 2    | 50.00%  | 20   | 10  | 50.00% | 120  | 82  | 68.33% | 3      | 1     | 33.33%  | 300    | 163      | 54.33%  | 6      | 3   | 50.00% | 300    | 158  | 52.67%  | 4      | 2   | 50.00% | 80   | 40  | 50.00%  |  |     |         |        |  |  |
| 家庭   | 3        | 2    | 1    | 50.00%  | 10   | 5   | 50.00% | 60   | 42  | 70.00% | 2      | 1     | 50.00%  | 200    | 116      | 58.00%  | 4      | 2   | 50.00% | 200    | 109  | 54.50%  | 3      | 0   | 0%     | 60   | 0   | 0%      |  |     |         |        |  |  |
| 党建   | 2.5      | 0    | 0    | /       | /    | /   | /      | /    | /   | /      | 2      | 2     | 100.00% | 200    | 200      | 100.00% | 5      | 3   | 60.00% | 250    | 333  | 133.20% | 4      | 3   | 75.00% | 60   | 97  | 161.67% |  |     |         |        |  |  |
| 重点   | 1        | 0    | 0    | /       | /    | /   | /      | /    | /   | /      | 1      | 0     | 0.00%   | 100    | 0        | 0.00%   | 4      | 2   | 50.00% | 200    | 105  | 52.50%  | 4      | 0   | 0.00%  | 80   | 0   | 0.00%   | 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40832人次。  |     |         |        |  |  |
| 特色   | 2.5      | 1    | 1    | 100.00% | 5    | 3   | 60.00% | 30   | 19  | 63.33% | 1      | 1     | 100.00% | 100    | 100      | 100.00% | 5      | 2   | 40.00% | 250    | 163  | 65.20%  | 3      | 0   | 0%     | 60   | 0   | 0%      |  |     |         |        |  |  |
| 合计   |          | 10   | 5    | 50.00%  | 50   | 23  | 46.00% | 330  | 228 | 69.09% | 12     | 7     | 58.33%  | 1200   | 959      | 79.92%  | 30     | 15  | 50.00% | 1500   | 1116 | 74.40%  | 22     | 8   | 36.36% | 420  | 201 | 47.86%  |  |     |         |        |  |  |
| 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  |  |  |
|      | 发展志愿者    |      |      |         |      |     |        |      |     |        |        |       |         | 100    |          |         | 53     |     |        | 53.0%  |      |         | 志愿者培训  |     |        | 10   |     |         | 7  |     |         | 70.0%  |  |  |
|      | 维系发展志愿队伍 |      |      |         |      |     |        |      |     |        |        |       |         | 9      |          |         | 9      |     |        | 100.0% |      |         | 联络合作单位 |     |        | 30   |     |         | 25   |     |         | 83.3%  |  |  |
|      | 志愿服务次数   |      |      |         |      |     |        |      |     |        |        |       |         | 42     |          |         | 23     |     |        | 54.8%  |      |         | 调研报告   |     |        | 6    |     |         | 6  |     |         | 100.0% |  |  |

广州市西村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11日至2023年2月28日）

| 党建引领                    | 投入社工人数 | 党支部共建 |      |         | 志愿者培训  |      |         | 志愿服务活动   |      |         |
|-------------------------|--------|-------|------|---------|--------|------|---------|----------|------|---------|
|                         |        | 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   |
| “党建引领新活力，你呼我应做榜样”服务项目   | 2.5    | 10    | 12   | 120.00% | 1      | 1    | 100.00% | 5        | 2    | 40.00%  |
| 重点项目                    | 投入社工人数 | 志愿者培训 |      |         | 志愿服务活动 |      |         | 维系发展志愿队伍 |      |         |
|                         |        | 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   |
| 红心联动，安全守护——困境长者居家微改造项目  | 1      | 1     | 0    | 0.00%   | 3      | 2    | 66.67%  | 1        | 1    | 100.00% |
| 特色项目                    | 投入社工人数 | 志愿者培训 |      |         | 志愿服务活动 |      |         | 维系发展志愿队伍 |      |         |
|                         |        | 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   |
| 西村街“党群聚力，扶弱助老”和苑帮帮队服务项目 | 2.5    | 2     | 2    | 100.00% | 12     | 6    | 50.00%  | 1        | 1    | 100.00% |



附件2:

广州市西村街/镇社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年10月11日至2023年10月10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   |      |      | 人员到岗小计 | 备注              |
|-------------------------------|----|-----|------|-----------|---------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|-----------------|
|                               |    |     |      |           |         |                       | 人员到位 | 社保购买 | 工资发放 |        |                 |
| 其他人员<br>(行政、<br>后勤等)          | 15 | 林芬芬 | 社工助理 | 儿童及家庭服务领域 | 无       | 2022.06.08-2023.06.30 | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5      |                 |
|                               | 16 | 麦嘉颖 | 社工助理 | 青少年服务领域   | 无       | 2021.10.18-2024.10.31 | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5      |                 |
|                               | 17 | 苏张清 | 社工助理 | 青少年服务领域   | 无       | 2022.08.25-2023.08.31 | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5      |                 |
|                               | 18 | 刘卓雯 | 社工助理 | 核心服务领域    | 无       | 2022.08.25-2023.08.31 | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5      |                 |
|                               | 19 | 林盈慧 | 社工助理 | 特色服务领域    | 无       | 2022.09.07-2023.09.30 | √    | √    | √    | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | 1      | 2022.10.31离职行业外 |
|                               | 20 | 梁小红 | 社工助理 | 长者服务领域    | 无       | 2022.09.05-2023.09.30 | √    | √    | √    | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | 1      | 2022.10.31离职行业外 |
|                               | 21 | 黄绮芸 | 社工助理 | 长者服务领域    | 无       | 2022.09.14-2023.09.30 | √    | √    | √    | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | 1      | 202.11.01调出     |
|                               | 22 | 郑卓玟 | 社工助理 | 儿童及家庭服务领域 | 无       | 2022.06.20-2023.06.30 | √    | √    | √    | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | 1      | 2022.10.21离职行业外 |
|                               | 23 | 郭美仪 | 行政   | 后勤        | 助理社会工作者 | 2018.11.15-无固定期限      | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | 5      |                 |
|                               | 24 | 钟培东 | 后勤   | 后勤        | 无       | 2018.10.01-2023.09.30 | √    | √    | √    | √    | √    | √    | √    | ---  | √    | √    | ---  | √    | √    | ---  | √    | 5      | 2022.12.01退休返聘  |
|                               | 25 | 潘玉梅 | 后勤   | 清洁        | 无       | 2018.10.01-2023.09.30 | √    | ---  | √    | √    | ---  | √    | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | ---  | 2      | 2022.12.01转兼职   |
| 小计                            |    |     |      |           |         |                       | 15   | 14   | 15   | 11   | 10   | 11   | 10   | 9    | 10   | 10   | 9    | 10   | 10   | 9    | 10   | 56     |                 |
| 总计                            |    |     |      |           |         |                       | 24.5 | 24   | 25   | 21   | 20   | 21   | 20   | 19   | 20   | 20   | 19   | 20   | 20   | 19   | 20   | 105.5  |                 |
| 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） |    |     |      |           |         |                       | 24.5 |      |      | 21   |      |      | 20   |      |      | 20   |      |      | 20   |      |      |        |                 |