

广州市中南街社工服务站

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：广州市荔湾区中南街道办事处

项目承办方：广州市大同社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 3 月 17 日

广州市中南街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市中南街社工服务站（以下简称：中南街社工站）位于荔湾区中南街海南村赤岗联谊会三楼，由广州市大同社会工作服务中心承接运作，向中南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，本年度服务协议期自 2022 年 9 月 11 日至 2023 年 9 月 10 日。

广州市中南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社区公共问题治理。

“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“同水行舟，携手未来”。

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，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17日到中南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.坚持党建引领，稳固思想根基，夯实高质量服务政治保证。
- 2.坚持落细落小，末端持续发力，构建高质量社会工作新格局。
- 3.坚持统筹联动，多方共同发力，加固社会工作高质量发展底板。

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（中南街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.服务用心，并能扎根社区，根据实际开展相关需求服务。

2.资源链接上能够主动出击，撬动正式与非正式资源。

3.在个案服务方面，服务对象由被动接受服务逐渐向主动求助服务转型。

需要关注的地方：

1.加强社工站服务在各新媒体上的宣传力度，突出亮点服务，加强推广。

2.进一步加强个案转介服务的流程。

3.提高社工服务的精细化，更多地呈现社工服务效益。

4.社工站工作人员的稳岗率有待提高。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 11 日至 2023 年 9 月 10 日，本评估期为 2022 年 9 月 11 日至 2023 年 2 月 28 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方：

（1）评估期内社会工作者人员到岗情况良好，其中社会工作专业人员应到岗 60 人次，实到岗 72.5 人次，超配 12.5 人次；社会工作者应到岗 84 人次，实到岗 90.5 人次，超配 6.5 人次。社工站团队稳定性相比上期评估有明显进步。截至评估末月，社工站配备中级社工师 2 名，助理级社工师 10 名；评估期内共有 15 名社会工作者持续稳定在岗。以上各项符合评估指标体系要求，执行情况良好。

(2) 社工站配备的督导按照评估指标体系要求完成备案，评估期内社会工作者所接受的继续教育时数超过协议时数要求。

(3) 社工站宣传渠道较为多样，主干道周围有明显路标指引，社工能利用洗楼、社区报栏、微信、公众号等多渠道宣传服务，社工站地址能够在主流地图软件中准确搜索。

需要关注的地方：

(1) 社工站全职工作人员到岗人次未能达到评估指标体系要求，评估期内全职工作人员应到岗 120 人次，实际到岗 118.5 人次，缺岗 1.5 人次。

(2) 社工站要加强对上期评估意见的调整力度，目前仍然存在部分行政资料例如每月设备自查记录表内容出现日期不一致的情况；服务意见箱开箱记录为“无意见”，而实际上仍有一定数量服务对象反馈意见记录等情况，需要关注提升行政管理工作的规范性。

(3) 社工站服务协议附件、服务领域指标汇总表中，关于专业培训、督导工作的工时设置，未与团队情况相匹配。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对中南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 80.00%，一般服务对象 95.00%。

(二) 服务开展情况

广州市中南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，重点项目是社区公共问题治理，特色项目是“同水行舟，携手未来”。

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中南街的第 11 个服务年，是新五年服务周期的第 5 年。新的年度，社工运用多种方法开展了调查，撰写了 8 份调查报告。社工站对辖区基本情况熟悉，对区域的优势及不足进行了全面分析。本年度社工站仍然延续以往的“135”模式，即“1”代表党建引领，“3”代表搭建的“服务、参与、资源”三个平台，“5”则是指“社工站、社区社会组织、社区企业、社区慈善基金、社区居委”的“五社联动”。社工站能够根据社区需求和本土特点设计“113X”服务体系，重点项目的社区环境治理聚焦社区环境保护意识的提升与卫生环境的改善，特色项目“同水行舟，携手未来”着力于传承龙舟文化。总体服务设计逻辑框架完整系统，思路清晰。总体上看，社工站能够依据上期的评估建议，注重服务持续改进；领域的设计及服务亦能体现一些特色和亮点。

（2）社工站为辖区兜底对象 23 人全部建档，社工根据上期评估建议，对困境儿童的评估和建档采用了《广州市困境儿童情况调查及分类评估表》，困境长者则采用《老年人日常生活活动评估表》《老年人精神状态评估表》《老年人感知觉与沟通评估表》《老年人社会参与评估表》《社会支持评定量表》五份评估表进行全方面评估，综合了解长者的实际情况及需求。

社工站对困难人群主要采取“线上+线下”、“社工+志愿者+慈善”的方式开展服务。在线上整合了社工的“红棉守护热线”与志愿服务队“夕阳红热线”两条热线；在线下则结合中国传统节日、特定事件等开展探访慰问活动。本评估期内共电访、探访了困难群体 1856 人次，有 52.4% 的专业个案工作是兜底及困难服务对象。本评估期间社工积极链接资源帮助困难人群实现“微心愿”，还拓展了 145 位边缘困境人士，开展了相关调查和服务工作。

（3）社工站积极推进社区培育和社区资源整合工作，本评估期新培育追忆红色岁月传承红色精神志愿队和环保宣传倡导队伍 2 个社区社会组织；借助于广州“公益时间”和广东“i 志愿”两大志愿平台管理志愿服务。本年度新发展志愿者 116 人，培育了 3 支新的志愿者队伍。志愿者服务能够对接社工服务，在筹款活动、环境保护、便民服务、电访、探访困境人群、防疫抗疫等方面发挥了积极的作用，志愿服务及活动有记录。社工站重视社区慈善基金建设，能够动员居民及志愿者积极参与社区慈善基金筹款活动。社工站通过多种途径链接资源，在本评估期 6 个月内，社工站整合的资源折合价值约为 29 万元。社区参与平台的搭建和资源的积极链接，为社工服务提供了良好基础。

（4）社工站宣传资料多样，项目成果推广意识强。宣传资料有宣传小册子、宣传画册、宣传视频、服务案例汇编等，还有各种线上的宣传渠道，向社区居民和外界发布服务资讯，提升服务对象对社工站服务的认识，评估期内各类媒体宣传报道

社工站 25 篇次。在项目服务成果和推广项目经验方面，社工站以中南街为案例撰写的《广州社区志愿服务参与新冠肺炎疫情防控的经验探索》被选入了《广州社区志愿服务发展报告》（2022），并在社会科学文献出版社 2022 年 12 月出版。社工站重视各方尤其是合作方对社工服务的反馈评价，社工服务受到服务相关方、合作方的好评，收到感谢信 3 封、锦旗 2 面，以及合作方 5 个优秀评价。社工服务的美誉度能够得到呈现。

（5）社工站与街道及居委建立了良好的沟通合作关系，各种沟通有记录。社工站“下社区”服务制定了一套制度，包括对接制度、社会资源合作制度、志愿者对接合作机制等。社工站能够按照街道社区的分布对社工“下社区”服务进行分工，以海南、海中两个社区下面的生产社为站点进行对接，使得服务更接地气；社工站对社工“下社区”的服务有详细的套表记录和社区走访记录，社区走访能够记录“发现资源、发现问题以及居民反馈问题”等服务事项。根据统计，上半年社工“下社区”的服务时数占评估期内直接服务工时的 63.59%。

（6）社工团队工作态度积极努力，机构的支持力度大，总体上服务指标能够按照中期服务进度完成。总体服务资料整理归档完整，服务较为规范有序，总体服务的成效从 8 个方面进行了概括。

需要关注的地方：

（1）社工站在服务调查和服务设计方面有待完善。在服务调查方面，社工站要进一步加强调查的针对性，加强服务计划、服务主题的衔接，尤其要在调查中嵌入解决问题的意识，例如

要思考家庭领域亲子关系面临压力的原因、青少年“四C能力培育”障碍等，并开展有针对性的系列服务，从而达到调查满足服务、服务回应调查的要求。在服务设计方面，第一，建议总体上要将社工站“135”总体服务模式的内涵和外延，通过具体的服务领域、服务计划、服务内容、服务策略及服务成效加以体现，在正式文书中加以完整的表述，通过多种途径进行传播宣传，从而形成“服务模式”和服务形象标识，以更好地呈现社工站服务的特点和优势。第二，重点项目和特色项目需要聚焦服务主题，依据过程目标和任务目标制定具体的服务计划，以统辖各项服务指标和服务内容。第三，社工站本年度是五年周期的最后一年，需要进一步推进服务成效的整体呈现；作为超十年服务经历的社工站，要注重打造能够体现社工站在解决社区公共问题，如社区环境治理方面服务积累的服务品牌，拓展服务品牌设计及执行呈现；对个别开展多年的服务内容，如家庭领域的儿童性教育、长者领域开办的老年大学、青少年领域的“4C成长营”等，社工要对这些服务要进行提升和总结，把服务亮点更好地呈现出来，从而形成社工站“一品牌多亮点”的总体格局。

（2）社工站要进一步提升对兜底对象和边缘困难人群的服务质量水平。第一，社工站要完善对兜底对象的服务一览表，服务跟进记录中最好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记录，以便完整地呈现对兜底对象的实际服务情况；第二，总体上看，社工在服务形式上所记录的家访和电访来看，电访为主要形式，

这种情况不利于社工深入了解服务对象需求及存在的问题；第三，对拓展的边缘困境人群，如数量较多的残障人士，要分层分类，在调查的基础上，针对主要需求或要解决的紧迫问题，设计专门的服务方案，开展有针对性的服务；第四，对困难人群的服务要注意从总体上进行总结，系统地呈现服务的成效。

（3）社工站需进一步做好资源管理，一是社工要加强对志愿者以及志愿者队伍的管理，对人力资源进行有效整合，对新招募的志愿者要注意年龄的限制，并尽快进行组织化队伍化，以防止志愿者的流失；要积极搭建多元的志愿服务平台，维系和发展已培育的志愿者队伍。二是资源运用要注意进行社会工作的转换，注意资源运用的社会工作要求。如街道妇联提供资金 9800 元，用于开展主题为“发现美”的社区活动，社工要注意进一步发掘主题，结合社工主题提升此活动的效果。三是社工站要进一步提升风险管理意识，在开展服务活动时，要根据服务开展有可能遇到的风险因素，既要做好防范措施，也要要与服务合作方、服务对象签订协议，按照有关规定作出应有的责任界定。

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 15 名，完成电访 2799 个，探访 486 个，分别完成协议指标量的 136.54%，69.43%；专业个案接案 61 个，完成 39 个，服务 244 节，分别完成协议指标量的 61.00%，52.70%，56.22%；完成专业小组 19 个，开展 93 节，服务 1058 人次，分别完成协议指标量的 63.33%，62.00%，88.17%；完成大型社区活动 12 个，服务 1610 人次，

分别完成协议指标量的 66.67%，89.44%；完成中小型社区活动 50 个，服务 5824 人次，分别完成协议指标量的 58.14%，197.42%（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 4 名正式党员，依托机构党支部推进“两学一做”学习教育常态化制度化，如学习党的二十大精神等。社工站组建了党小组，制定相关学习及工作制度，定期组织党史学习和专题学习，开展谈心谈话，提升社工站内党员思想觉悟。社工也通过参与社工站其他领域的服务，形成联动支援社工站多项服务开展。

（2）本年度社工采用访谈法，针对社区党组织、辖区学校和社区党员等社区服务多元参与主体，分别设计访谈提纲，收集了共建建议和服务需求，相关记录清晰，调研原始资料保留齐整，调研报告规范，据此设计的年度服务计划逻辑清楚，展示出社工在服务规划方面良好的专业素养。

（3）在党组织作用发挥方面，领域积极与街党建办及基层党组织沟通，参与街道公共服务联席会议和年度业务工作任务部署会，积极协助街道中心工作及疫情防控工作，配合开展新时代文明实践工作、“优秀传统文化共承”系列服务、就业招聘宣传服务和三八妇女节活动等，相关记录清晰具体。同时，领域社工也通过探访困境群体，开展圆梦“微心愿”、乡村振兴、关爱困难群体、公共卫生环境治理和社区健康宣传等服务，努力践行“三个聚焦”。

(4) 在党建引领方面，领域非常重视思想引领，采用线上结合线下方式，开展多场社区宣传倡导活动，如研发红色教育课程包，在社区和学校分别开展“喜迎二十大，同心贺国庆”宣传活动、“红色基因传承”入校课程宣讲系列活动、党建引领“少先队知识知多少”线上答题活动、“党的二十大”在线知识问答活动和“艺起抗疫”绘画作品征集活动，录制红色故事微视频，在社区活动中开设多个摊位，宣传社会主义核心价值观和杰出党员事迹，活动设计用心。领域重视联动多个党组织服务社区，在服务过程中得到共建党组织提供的物资和党员志愿者服务资源，与 5 个共建党组织延续共建服务；领域已培育“夕阳红志愿服务队”和“‘红色基因传承’入校课程宣教师队”等 2 支志愿者队伍，开展慰问社区高龄长者恒常电探访服务和红色教育服务，新发展“‘追忆红色岁月，传承红色精神’志愿者服务队”。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，收获了一定关注度。本评估期内，领域获得志愿队赠送锦旗 1 面，志愿者感谢信 1 封，共建党组织感谢信 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) 社工站党员人数已达到建立党支部要求，希望社工站尽快推动党建引领服务在地化开展。同时，在党支部还未成立情况下，希望已组建的党小组严格按照相关要求，进一步加强党的理论与政策学习，做好相关学习及会议记录，为创建党支部做好充分的准备。

(2)领域需要进一步提升服务成效。一是在党建共建方面，目前的共建党组织中社区基层党组织占比量较高，建议社工站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推进进度，社工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。二是领域应进一步重视对党小组、共建党组织和党员志愿者服务清单的梳理，加强汇总统计服务相关时数，总结党组织及党员作用发挥。三是社工在发动党员参与社区服务过程中，可考虑培养更多党员志愿者骨干，推动更多共建党组织参与，以凸显领域的服务成效。

4.重点项目：社区公共问题治理

值得肯定的地方：

(1)领域配备社工2名，工作态度端正，服务意识强。领域在以往服务积累基础上，本服务年持续开展社区公共环境治理服务，契合辖区工作重点和实际情况。社工以问题为导向，采用个别访谈、焦点小组和观察法等多种形式开展需求调研，总结了社区环境卫生现状，从个人和社区两个层面分析了问题成因，制定介入策略，并在此基础上规划服务，设定本年度通过“进社区、进学校、进家庭和进店铺”等“四进”拓展宣传，提升社区居民环保意识，服务计划合理且具体，操作性强，体现出领域社工较好的专业素养，值得肯定。

(2)在服务执行方面，领域投入力度大，文书记录规范，服务呈现一定成效。本评估期内领域的服务目标明确，围绕垃

圾分类、垃圾黑点整治和小广告乱张贴等三个社区问题开展，服务逻辑清晰。目前，领域已开展社区活动 13 场、主题环保宣传活动 12 次、小组活动 1 个，完成黑点治理 4 处，形成了专项整治报告。在资源整合与链接方面，领域与街道多个职能部门、居委会、学校和商铺等保持密切合作，社工积极动员社区多元主体参与服务。为了做好服务，社工多次走访相关利益方，如街道综合行政执法办和街道环境卫生管理站；社工还与社区居民召开 5 次居民会议，共同探讨并推进服务；组建并维系以青少年、社区党员及社区居民为主体的多个志愿者微信群，如“文明啄木鸟”环保宣传倡导志愿队能通过微信群维系团队。

（3）在服务宣传方面，社工依托社工站公众号，通过社区和学校等宣传渠道，紧紧围绕服务主题，积极宣传社区环保服务，提升居民环保意识和对重点项目的关注度。本评估期内，领域获得广州市社会工作协会、荔湾区人民政府网、信息时报“e 家通”和广州荔湾教育等新闻推送共计 7 次，收获较好的社会影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）领域已制定“四方联席沟通机制”，开始探索多方联动解决社区问题，对此社工可进一步加强专业反思，多方联动不仅仅包括各联动主体与社工的互动，还涵盖联动主体之间的互动，社工在推动多方联动、搭建联动平台以及赋能参与主体等方面还需有更进一步的思考，需要更加深入理解多方联动的内涵。同时，在服务宣传方面，社工也可借助社工站公众号开展活动招募、优秀作品评比、知识问答等多种在线活动，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。

（2）领域服务已开展四年多，在社区公共环境治理方面已积累一定经验，希望领域能进一步加强对服务成效的梳理归纳，如社区公共环境治理为辖区居民、辖区学生、辖区企业/单位以及社区带来的改变，社工应多总结服务模式和服务路径，提炼服务亮点，积极撰写服务案例，加强领域的可视化成果呈现。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域对兜底性长者实现了 100%建档，定期以电访、探访进行全覆盖，并每个季度进行动态的评估更新工作。领域能够联动“最美夕阳暖心长者志愿服务队”志愿者，每月定期电访兜底及重点长者；持续发展 1 支“暖心探访”队伍，目前已有 29 人加入，为兜底长者提供重大节日探访服务。

（2）领域有较好的资源联动意识，能够联动不同资源主体及时处理解决长者的紧急需求，特别是为 7 户困难长者实施了居家“微改造”，提高他们的居家安全和生活质量。此外，领域还联动相关部门开展义诊、探访、重大节日慰问等服务，累计整合社会资源 34204 元，服务 330 人次。

（3）领域能够创新服务形式，在上半年疫情期间，以线上、线下相结合的方式，持续为社区长者提供健康知识和政策宣传服务，结合青苗计划“与慢病共舞”健康志愿行动，为长者提供慢病管理知识的宣传和教育，并制作了健康知识小册子，服务取得一定的成效。同时，领域通过老年大学的平台，持续为社区长者提供社区义演、义卖、义诊、垃圾分类宣传、常规电

访探访等多元化的社区参与服务，促进长者的积极老龄化。

需要关注的地方：

（1）建议领域进一步梳理服务逻辑和服务框架，按照项目管理的逻辑，从需求评估、目标设计、服务计划、服务内容到成效呈现，体现逻辑的一致性。特别是针对辖区残障长者较多，家属照顾技巧提升及压力缓解等方面的需求，需要进一步整合相关服务资源，加强相关服务内容的设计及提供，如照顾者的照顾能力提升、照顾者“喘息服务”、社区照顾支持网络建设等，以更好地呈现总体性的成效。

（2）领域需要关注做好个案服务的规范性。目前存在个别专业个案跟进节数少，结案后没有及时回访等情况，建议进一步加强社工的专业个案服务技巧和能力，规范做好个案管理工作，以保证服务质量和服务的完整性。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备3名社工具有较好的服务意识及工作热情。

（2）领域社工能够积极挖掘及链接社区内外各项资源，为辖区内的基本家庭提供了社会支持，有效缓解了部分家庭的生活压力。

（3）领域社工能较好地关注基本家庭的个别化需求。除了物质帮扶之外，也能较有效关注困境群体的心理需求。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强探访服务的分级跟进意识及动态管理工作，以更加有效地利用好探访资源。同时在服务需求评估中，

可充分利用探访所获得的服务对象信息进行梳理分析。

（2）建议领域进一步拓展服务的深度，如性教育课程中，除了可视化产品的运用外，还可关注服务提供团队的培育；又如，辖区家庭亲职教育的需求较大，社工可通过资源链接、系统培训，尝试运用工作坊等方式凝聚家长们的合力，促成家长之间互相、共同学习的成长组织。

（3）领域需要进一步加强学习，提升服务的专业能力，如在个案服务中注意家庭视角的运用，关注家庭能力的提升；在社区活动中注意分享环节的设计及引导，要回应服务主题；对于常规服务，要关注其作用定位，做好总结及反思。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域社工有较强的工作热情，丰富的服务经验，对辖区服务对象的情况和整体服务思路有较为清晰的认知，服务侧重点明确，具备一定的服务反思能力。

（2）领域在服务设计及执行中能贯穿赋权意识，为青少年提供了良好的参与平台和机会，推动青少年群体的角色从“服务参与者”到“服务提供者”进行转变。

（3）领域能有效链接相关资源，提供各类服务活动，丰富了青少年的课余生活。服务团队的工作态度认真，文书档案记录、整理规范，所查阅的服务过程也均有较详细的记载。

需要关注的地方：

（1）领域的兜底人群总量比较少，建议社工可将服务拓展至单亲、行为偏差、边缘青少年等特殊群体，对其及相关的服

务资源开展针对性的调研摸底，做好转介与重点跟进的服务。

（2）领域在服务过程中，要注意关注青少年群体的生态系统，推动学校、老师、家长的服务参与及与社区相关单位、组织建立合作关系。通过调动相关各方的积极参与，为青少年提供更多的社会支持服务。

（3）在青少年的志愿服务内容里，领域可结合所在社区的特点，设计及提供更多与社区发生联结的服务，促使青少年群体走出家门、走进社区，从不了解社区到欣赏社区，更有力地增强青少年的社区意识及社区参与能力。

8.特色项目：“同水行舟，携手未来”

值得肯定的地方：

（1）领域社工在地时间长，熟悉辖区情况。领域能够重视上期评估意见，本年度的特色项目聚焦龙舟文化主题，开展了问卷调研及相关方访谈，明确了特色项目的立项依据，值得肯定。

（2）领域具有较好的多方联动意识和能力，本年度联动了海中经济联合社、广州清风龙舟俱乐部、大沙河开心龙舟训练基地、芙蓉菊树龙舟会、海中小学、画梦艺术培训室等多方主体，整合各类资源 3 万多元，为传承龙舟文化、开展相关服务铺垫较好的基础。

（3）领域本年度创新服务形式，以线上、线下的形式，开展了青少年龙舟夏令营、趣绘龙舟、龙舟文化竞赛、短视频宣传等活动，服务取得较好成效并有一定的服务产出，尤其是领域整合相关资源 2 万多元，为 30 名青少年开展了龙舟夏令营；

通过“重拾传统，魅力龙舟”短视频宣传活动，获得 2866 人次的投票互动，较好地扩大了服务宣传。此外，领域获得了广东珠江电视台、广州电视台等媒体报道，以及获赠锦旗 1 面，社会美誉度有一定体现。

需要关注的地方：

（1）建议领域加强自评报告撰写的规范性，在自评报告上补充社区背景、龙舟文化、需求调研等情况的介绍，以更客观、充分地呈现本领域的服务情况。

（2）建议领域进一步加强特色项目的整体服务设计，将服务介入策略进一步具体、细化操作，明确过程目标和任务目标，使服务更好地落地执行。

（3）目前领域的服务方向偏向于龙舟技术的教学，存在一定的安全风险及难度。建议领域进一步明确特色项目的定位，深挖龙舟文化的历史韵味、龙舟精神和文化价值，在传承龙舟精神上做进一步的探索和服务设计。

（三）服务对象评价

经对中南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，亲切、有爱心，能全心全意地为辖区群众服务。其中一名受访对象表示，社工组织的活动安排合理，活动主题新颖有趣，富有教育意义，特

别是环保类的活动，小孩在活动中不仅能提升环保意识，还能锻炼到胆量和交际能力，活动意义深远，值得不断推广。

（2）受访居委会反馈，社工站在本地扎根多年，和居委会形成了较好的沟通对接机制，合作过程顺畅。社工站举办的活动，群众参与度高，对社区文明、和谐的氛围也有很大的促进作用。社工提供的服务也较能满足兜底群众的需要，有效地帮助他们解决一些生活上、心理上面临的难题。

（3）受访合作方表示，社工站的社工工作态度积极、认真，双方能够定期开展会议，了解彼此的实际需求，以此设计契合双方需求的主题活动，活动的反响较好，能达到预期效果，既能帮助到社区居民增长知识，又能提升合作方的社区知名度，获得较好的宣传效果。

需要关注的地方：

（1）受访服务对象表示，辖区内有很多长者需要得到更多的关怀和帮助，建议社工继续发展符合条件的在地志愿者协助社工开展服务。同时，希望社工站把部分志愿服务调整至周末，让更多因工作而无法参与志愿活动的热心志愿者参与进来。

（2）某受访合作方表示，期望进一步深化双方的沟通，在居养服务宣传以及长者配餐等为老服务方面有更深层次的合作，覆盖更多的长者群体，共同为辖区长者提供更优质、更有针对性的服务。另一受访合作方表示，期望社工站能更加关注环境整治问题，发挥社会工作的专业性，通过相关培训强化村民的环境保护意识，并充分发挥志愿者队伍力量，促进人居环境的改善和提升。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：9.10 分

（三）第三方评估 得分：62.46 分

以上三项总得分：91.36 分 等级：优秀

七、结语

广州市中南街社工服务站在荔湾区民政局、中南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十一年。现阶段社工团队工作态度积极努力，新的年度运用多种方法开展了调查，对辖区情况熟悉，并延续以往的“135”模式。社工站能够根据社区需求和本土特点设计“113X”服务体系，总体服务设计逻辑框架完整系统，思路清晰；注重服务的持续改进，领域设计及服务能体现特色和亮点。社工站对兜底对象实行建档全覆盖，积极推进社区培育和社区资源整合工作，宣传资料多样，能引导多方参与，资源链接情况较好，成果推广意识强。社工站与街道及居委建立了良好的沟通合作关系，各种沟通有记录，服务较为规范有序。总体上服务指标能够按照中期服务进度完成。

下阶段，希望社工站进一步完善服务调查和服务设计，加强调查的针对性，调查中嵌入解决问题的意识；加强服务设计，形成“服务模式”和服务形象标识，注重形成社工站“一品牌多亮点”的总体格局。社工站要进一步提升对兜底对象和边缘困难人群的服务质量水平；做好资源管理，加强对志愿者及志

愿者队伍的管理，注意资源运用的社会工作要求。

附件：

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



附件1-1

广州市中南街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9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									服务建档				
		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	协议字节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议字节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比
青少年	3	300	469	156.33%	100	73	73.00%	10	9	90.00%	100	61	61.00%	61	2	96.83%	74	39	52.70%	434	244	56.22%	8	5	62.50%	40	25	62.50%	320	162	50.63%	20	20	100.00%
长者	3	750	1057	140.93%	300	217	72.33%	10	6	60.00%													8	5	62.50%	40	25	62.50%	320	361	112.81%	30	17	56.67%
家庭	3	700	881	125.86%	300	196	65.33%	10	7	70.00%													8	5	62.50%	40	22	55.00%	320	374	116.88%	30	15	50.00%
党建	2	100	175	175.00%	0	0	0.00%	10	9	90.00%													2	1	50.00%	10	6	60.00%	80	40	50.00%	0	0	0.00%
重点	2	100	96	96.00%	0	0	0.00%	10	8	80.00%													2	1	50.00%	10	5	50.00%	80	41	51.25%	0	0	0.00%
特色	2	100	121	121.00%	0	0	0.00%	10	9	90.00%													2	2	100.00%	10	10	100.00%	80	80	100.00%	0	0	0.00%
合计	15	2050	2799	136.54%	700	486	69.43%	60	48	80.00%	100	61	61.00%	61	2	96.83%	74	39	52.70%	434	244	56.22%	30	19	63.33%	150	93	62.00%	1200	1058	88.17%	80	52	65.00%
基础领域	投入社工人数	对外沟通、社区走访、社区宣传、居民会议			常规服务					大型社区活动					中小型社区活动					志愿者岗前培训			志愿者活动			志愿者团建/团队维系			所在街道/镇户籍人口（46412人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民20407人次					
		协议个数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议次数	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	协议个数	完成量	百分比	协议个数	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	3	58	38	65.52%	1	1	100.00%	80	57	71.25%	2	1	50.00%	200	100	50.00%	12	7	58.33%	420	323	76.90%	6	7	116.67%	12	6	50.00%	2	2	100.00%	所在街道/镇户籍人口（46412人），社工服务站各项服务，共服务居民20407人次		
长者	3	58	37	63.79%	3	3	100.00%	145	114	78.62%	2	1	50.00%	200	100	50.00%	11	8	72.73%	450	438	97.33%	6	5	83.33%	6	10	166.67%	2	1	50.00%			
家庭	3	58	34	58.62%	2	2	100.00%	45	44	97.78%	2	1	50.00%	200	122	61.00%	12	7	58.33%	420	325	77.38%	6	4	66.67%	6	3	50.00%	2	0	0.00%			
党建	2	97	65	67.01%	1	1	100.00%	30	18	60.00%	4	3	75.00%	400	370	92.50%	17	9	52.94%	550	960	174.55%	12	26	216.67%	12	26	216.67%	2	1	50.00%			
重点	2	97	57	58.76%	2	2	100.00%	20	11	55.00%	4	3	75.00%	400	308	77.00%	17	10	58.82%	550	537	97.64%	12	14	116.67%	12	14	116.67%	2	1	50.00%			
特色	2	97	60	61.86%	1	1	100.00%	15	8	53.33%	4	3	75.00%	400	610	152.50%	17	9	52.94%	560	3241	578.75%	12	7	58.33%	12	8	66.67%	2	1	50.00%			
合计	15	465	291	62.58%	10	10	100.00%	335	252	75.22%	18	12	66.67%	1800	1610	89.44%	86	50	58.14%	2950	5824	197.42%	54	63	116.67%	60	67	111.67%	12	6	50.00%	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23407人次。		
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													102			116			113.73%			通用性培训			1			1			100.00%		
	服务对象志愿者																						志愿者与服务对象比例			/			0.1501143			/		
	专业志愿者																						人均服务时间			/			2.482233503			/		

广州市中南街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月11日至2023年2月28日）

青少年	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	1	1	100.00%	0	0	/	1	1	100.00%	0	0	/
长者	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	1	1	100.00%	0	0	/	1	0	0.00%	0	0	/
家庭	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	3	1	0	0.00%	0	0	/	1	0	0.00%	0	0	/
党建	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	0	0	/	1	1	100.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%
重点	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	0	0	#DIV/0!	1	1	100.00%	1	1	100.00%	0	0	/
特色	投入社工 人数	团队发展			社区社会组织培育			发展骨干志愿者			志愿者表彰		
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	0	1	/	1	0	0.00%	1	0	0.00%	1	1	100.00%

附件2:

广州市中南街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间: 2022.9.11-2023.9.10

[illegible]

附件2:

广州市中南街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022. 9. 11-2023. 9. 10

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	2022年9月			2022年10月			2022年11月			2022年12月			2023年1月			2023年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	人员到位	社保购买	工资发放			人员到位
	16	莫金华	一线社工	党建引领项目服务领域	无	2022. 05. 13-2023. 08. 27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
小计							3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18			
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）							3			3			3			3			3			3			90.5		
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%）							100.00%																				
其他人员 （行政、后勤等）	17	梁玉莲	行政	行政部	助理社会工作师	2016年11月01日起至法定的终止条件出现时止	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
	18	原妙芳	行政	行政部	助理社会工作师	2016年12月01日起至法定的终止条件出现时止	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
	19	张佩贤	社工助理	重点项目服务领域	无	2019. 12. 13-2023. 08. 27	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2022年5月起退休返聘		
	20	吴绮晴	行政	行政部	无	2022. 09. 17-2023. 09. 10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6			
	21	陈依琳	社工助理	长者项目服务领域	无	2022. 05. 06-2023. 08. 27	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	0.5	2022年9月16日离职，行业外		
	22	吴楚婷	社工助理	长者项目服务领域	无	2022. 11. 23-2023. 09. 10	——	——	——	——	——	——	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5			
小计							4.5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28			
总计							20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	#####			
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）							19.5			19.5			19.5			20			20			20					