

# 2022 年度广州市荔湾区人民政府西村街道办事处部门重点项目绩效评价报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

西村街社工服务站（家庭综合服务中心）以党建为引领，立足社区需求，聚焦特殊群体和群众关切，运用专业的社会工作方法，增强社区支持网络，营造互助友善的社区氛围，激发居民的力量与潜能，共同参与社区治理。

项目主要是通过政府购买社会工作服务的方式，以服务困难群体为主，以家庭为本，以社区为基础，为有需要的社区居民提供预防性、支持性、补救性、照护性、发展性的家庭综合服务和其他相关的社会服务。

### （二）项目立项依据

本项目根据《广州市社工服务站(家庭综合服务中心)管理办法》(穗府办规[2018]13号)、《广东兜底民生服务社会工作双百工程实施方案》(粤民发[2021]3号)等文件的精神及要求设立，由广州市荔湾区人民政府西村街道办事处(以下简称“西村街道办事处”)组织实施。

### （三）项目绩效目标

关注社区问题，参与社区建设，通过核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目等 6 个服务项目，以购买社会工作服务的方式开展社会工作专业服务，搭建社区、社会组织、社工、社区慈善、社区志愿者“五社联动”的和谐社区，建设共建、共治、共享的多元发展社区服务平台。

#### （四）项目资金来源及使用情况

项目年初预算数 244.8 万元，全年预算数为 244.8 万元，预算调整率 0%；全年执行数为 244.8 万元，完成预算的 100%。该项目支出情况如下表 1：

表 1 项目支出明细情况

单位：万元

序号	项目支出名称	实际使用金额
1	家庭综合服务中心经费-广州市荔湾区逢源人家服务中心	240.00
2	2021-2022 年度社工站专业服务评估费用-广州市社会组织联合会	3.84
3	2021-2022 年度社工站专业服务评估费用-广东诚安信税务师事务所有限公司	0.96
合 计		244.80

#### （五）项目实施情况

##### 核心项目执行情况

截止 2022 年 8 月 31 日，社工站与 10 个党组织保持良好的合作共建关系，并联动了 19 家爱心单位的资源，开展了 2 场大型活动、6 场中型活动、2 场小型活动、2 场志愿者培训以及 4 场志愿服务活动。各项服务产出如下表所示：

完成日期	活动名称	服务人次	资源联动主体
2022 年 1 月	“关爱长者，新春慰问”探访技巧培训	30	环市西苑区党委、广雅社区党委
2022 年 1 月	“新春献福”慰问防疫人员活动	87	广东阔森生活用品有限公司
2022 年 2 月	和苑社区议事会志愿活动	8	和苑社区党委、物管
2022 年 3 月	“党旗红，环保绿”社区环境保护活动	50	湾畔社区党委
2022 年 3 月	党建引领齐心助力社区防疫	100	广雅社区党委、广雅中青年党支部等
2022 年 3 月	党群引领慰问防疫医护人员志愿活动	25	广州市越汇房地产有限公司党支部、团支部，珠江西湾里
2022 年 5 月	“党建引领齐参与，共创健康新时代”社区惠民活动	50	广雅社区党委、西村街卫生服务中心、中立法律服务社等
2022 年 5 月	“党群共建聚爱心”社区公益筹款活动	101	七鲜超市、邮政银行
2022 年 5 月	“善时代，聚爱心”党团献关怀活动	20	悦汇城
2022 年 5 月	“'关爱长者，安全守护'志愿活动”志愿者探访培训	7	长乐社区党委
2022 年 6 月	和苑社区治理议事会志愿活动	12	和苑社区党委、物管
2022 年 6 月	“党群共建进社区”系列活动	50	荔湾区退役军人服务

			中心、长乐社区党委、 广大口腔医院等
2022年6月	“党建引领齐参与，共创健康新时代”社区惠民暨广东扶贫济困日活动	50	增埗社区党委、荔湾区中医院、爱尔眼科医院等
2022年6月	“您的心愿，我来实现”参观红色教育基地活动	15	广州市十三行博物馆
2022年7月	“庆七一，感党恩，喜迎二十大”观影活动	100	龙穗公益粉丝团
2022年8月	和苑社区治理议事会志愿活动	9	和苑社区党委、物管

### 重点项目执行情况

2022年1月至8月，社工站按计划稳步推进“红心联动，安全守护”独居长者居家微改造项目，顺利完成各项工作任务，联动了5个社区党委和12个资源主体，开展了3场小型活动、4场中型活动和3次志愿服务活动。各项服务产出如下表所示：

完成日期	活动名称	服务人次	资源联动主体
2022年1月	漫步社区，关爱长者访谈行动10次	100	广雅、长乐、西湾东、增埗、大岗元社区居委会
2022年1月	“关爱老人，守护安全”宣传活动	20	增埗社区党委
2022年2月	“党旗领航，安全守护”长者居家安全排查行动2次	100	广雅社区党委 西湾东社区党委
2022年3月	“汇党心，解民忧”长者居家安全排查活动	20	增埗社区党委
2022年3月	“党旗领航，安全守护”社区慈善募捐活动	50	广州市慈善会西村街社区慈善基金、唯乐志愿服务队、优生活+、七鲜超市（悦汇城店）

2022 年 5 月	“党旗领航，安全守护”居家安全排查行动	50	长乐社区党委
2022 年 6 月	“党群聚合力，安全齐守护”商讨会暨西村帮帮团成立仪式	9	广雅居委会、颐康中心、社区慈善基金、微改造合作商家、广雅社区法律顾问
2022 年 7 月	“关爱长者，守护燃气安全”志愿活动 2 次	20	增埗居委会、西村街执法办、西村街煤气公司
2022 年 8 月	“党群聚合力，安全齐守护”社区微改造行动	200	荔湾供电局、西村街安监办
2022 年 8 月	“关爱长者，安全守护”志愿活动	11	广州市慈善会、华浔品味装饰集团

### 长者服务项目执行情况

截至 2022 年 8 月 31 日，长者领域上门探访了 376 户次、电访 306 户次，新开专业个案 33 个，共 203 次跟进节数；开展 4 个小组、共 253 人次参与；10 场社区活动，一共 624 人次参与；开展了 6 场志愿者服务活动，共 78 名志愿者参与、服务 166 人次长者。

服务对象包括西村街辖内 60 岁以上的困境对象及一般性服务对象，其中兜底对象中兜底困境长者 109 人，以及遇到实际困难的独居、孤寡、重病长者 214 人，服务覆盖全街共 10 个社区，围绕问题解决、支持感增强及能力提升。

### 儿童及家庭服务项目执行情况

截止到 2022 年 8 月 31 日，家庭领域上门探访了 217 户次、电访 345 户次，目前已经完成个案 14 个（共 128 节）、小组 6

个（共 30 节）、参与 317 人次；社区活动 9 个、参与 495 人次，探访 217 个、电访 345 个，开展了 6 场志愿者服务活动，共 87 名志愿者参与、服务 61 人次困境居民。

服务对象包括辖内属于儿童及家庭服务适龄范围（0-12 岁、36-59 岁）的困难群众及一般性家庭，兜底对象包括贫困残疾人 20 人、低保低收 45 户、困境儿童 10 个，一般性家庭服务超过 500 人次，服务覆盖全街共 10 个社区，围绕问题解决、支持感增强及能力提升。

### **青少年服务项目执行情况**

2022 年 1 月 1 日到 2022 年 8 月 31 日期间，青少年领域的产出情况：上门探访了 68 户次、电访 116 户次，新开专业个案 10 个，共 96 次跟进节数，开展了 7 个专业小组，共 401 人次；10 场社区活动，共 1150 人次参与，开展了 2 场志愿者培训，发展了 12 名新的志愿者，维系 1 个志愿服务队伍，开展 6 次志愿服务，共发动 189 人次志愿者参与社区志愿服务。

### **特色项目执行情况**

截止到 2022 年 8 月 31 日，和苑近邻帮帮队服务项目联动了 9 个资源主体达成合作，探访慰问了 104 户次困境对象，开展了 2 场大型活动、2 场中型活动、2 场小型活动、1 个小组活动、2 次志愿者培训及 6 场志愿服务活动，各项服务产出如下表所示：

完成日期	活动名称	活动性质	服务人次	资源联动主体
2022年1月	党群聚合力，惠民暖民心”和苑帮帮队志愿服务活动	志愿服务活动	75	荔湾区新时代文明实践中心
2022年1月	广州公益“时间银行”的基本操作	志愿者培训	16	广州市志愿者协会
2022年3月	党群聚合力，惠民暖民心”和苑帮帮队志愿服务活动	大型活动	100	荔湾区新时代文明实践中心
2022年3月	志愿者骨干培育小组	专业小组	52	和苑社区新时代文明实践站
2022年1月至3月	“文明来敲门，志愿送到家”恒常服务	志愿服务活动	2	
2022年5月	党群聚合力，惠民暖民心”和苑帮帮队志愿服务活动)	志愿服务活动	115	荔湾区新时代文明实践中心
2022年5月	和苑帮帮队游学活动	小型活动	20	
2022年5月	志愿者专题培训	志愿者培训	20	和苑社区新时代文明实践站
2022年5月	“党心暖民心，社区无障碍”体验活动	中型活动	51	和苑社区居委、和苑物管
2022年6月	“邻里共建庆端午”社区活动	中型活动	52	和苑社区居委、暖加公益
2022年6月	社区漫步活动	小型活动	18	社区医院、街派出所
2022年7月	党群聚合力，惠民暖民心”和苑帮帮队志愿服务活动	志愿服务活动	63	荔湾区新时代文明实践中心
2022年7月	党群聚合力，惠民暖民心”和苑帮帮队志愿服务	志愿服务活动	52	荔湾区新时代文明实践中心

2022年7月—2022年8月“文明敲门，志愿送到家”志愿服务活动情况表				
时间	活动名称	活动类别	服务次数	服务对象
2022年7月	“文明来敲门，志愿送到家”关爱行动	大型活动	100	唯乐家长孩子 志愿服务队
2022年8月	和苑帮帮队团建活动	小型活动	30	和苑社区新时 代文明实践站
2022年8月	党群聚合力，惠民暖民 心”和苑帮帮队志愿服 务活动	志愿服务 活动	60	
2022年4月 至8月	“文明来敲门，志愿送 到家”恒常服务	志愿服务 活动	7	

## 二、绩效评价概述

根据广州市财政支出项目的绩效评价有关文件的要求，结合本项目的自身特点，在反复研究、论证的基础上，设计绩效评价三级指标共 20 个，其中：数量指标 7 个、质量指标 2 个、时效指标 1 个、成本指标 2 个、社会效益指标 3 个、经济效益指标 1 个、生态效益指标 1 个、可持续影响指标 1 个、服务对象满意度指标 2 个。

数量指标方面，达到预期目标。社工站共开展了 75 个专业个案，涵盖低保家庭救助、独居孤寡长者帮扶、家庭关系调解、青少年心理健康辅导等方面；小组活动 25 个，包括骨干志愿者培育小组、青少年职业体验小组、长者书法班等；社区活动 70 个，包括便民惠民服务、健康义诊、志愿者嘉许活动等；与和苑社区党委、悦汇城党支部等 10 个党组织合作共建开展各项公益

活动或志愿服务活动；通过电访、入户探访的方式关心关爱 520 多户困境家庭，探访 2623 户次；社工站还积极参与疫情防控工作，不但每天安排社工、志愿者协助疫苗接种，并支援多轮全员核酸检测、电话核查疫情等工作。在封控期间，5 名社工深入高风险地区协助管控工作，上门派发生活物资给隔离人员、陪同独居长者到医院看病、安抚独自隔离在家的未成年人情绪……社工服务受益超 5 万人次；社工站注重宣传推广，及时总结服务成效及服务经验，逢源人家微信公众号、西村 E 家通微信公众号以及广州日报、南方日报等媒体宣传报道达 60 篇。

质量指标方面，达到预期目标。2022 年委托第三方评估机构针对社工站服务项目进行了两次评估，两次评估结果均为“良好”等级，持证社工数量超 10 人，符合要求。

时效指标方面，达到预期目标。经过统计，社工站顺利完成了所有服务指标，指标完成率达到 100% 以上。尤其是探访、社区活动等指标，社工站更是大幅度超额完成。

社会效益指标方面，达到预期目标。西村街道共有 10 个社区居委会，社工站建立“一社区一社工”工作机制，安排资深社工对接各社区居委会，为社区居民提供个案辅导、兜底救助帮扶、社区共融等社工服务，社工服务 100% 覆盖 10 个社区。同时制定《重点服务对象分级建档机制》，及时完成了 520 户兜底对象建

档表，落实一人一档工作，社工通过电访、探访等方式跟踪服务兜底对象达 5751 人次，并建立了 10 个社区兜底对象关爱群以便开展及时的跟踪关怀服务，兜底对象覆盖率达到 100%。据统计，社工站相关媒体报道共有 25 篇，其中市级报道 12 篇、省级报道 7 篇。服务案例《行走无障碍，让爱回归——西村街和苑社区视障长者共融计划》刊登于《广州社工》2022 年第 3 期（总第 91 期）。案例《党群合力为群众办实事，织密织牢社区支持网络》在“我为群众办实事”主题征文活动中获得一等奖；项目经验推广效果明显，得到各方肯定，期间接待了湖北省宜昌市民政局、佛山市三水区民政局等单位的参访交流。

经济效益指标方面，达到预期目标。由荔湾区逢源人家服务中心发起成立西村街社区慈善基金；社工站依托西村街社区慈善基金开展如公益市集、车尾箱集市等慈善募捐活动，并积极链接广州市慈善会、广东省金秋慈善基金会、广东省千禾社区公益基金会、悦汇城、虹宇物业等 37 个资源主体，整合了价值超 50 万元的资源用于支持社工站开展各项公益活动、志愿服务活动。

生态效益指标方面，达到预期目标。社工站联合西村街河长办、增埗居委、美华中学等单位，通过“社工培能、学校发动、河长办提供专业支持、居委提供经费资助”的模式，组织开展了“小小护河员”青少年志愿者骨干培训小组、“由我来说增埗河故

事”青少年志愿活动、“世界地球日·一起解锁爱地球的方式”志愿服务等7次活动，孵化培育了一支河小青志愿服务队伍。

可持续影响指标方面，达到预期目标。社工站积极发挥社工专业优势，依托社区慈善捐赠站点、社区基金、广州公益“时间银行”志愿服务站点等平台作用，建立社区、社工、社区社会组织、社区慈善资源、社区志愿者“五社”联动机制，充分参与社区公共服务、疫情防控、应急救助、发展社区慈善和志愿服务等基层治理工作，形成多元主体共建共治共享新格局。据统计，社工站培育发展了9支文艺团队，恒常开展各项文化惠民活动和文艺汇演活动，以及2个社区社会组织（和苑社区议事会、耆乐志愿队），持续参与社区共建；新登记注册112名志愿者，持续推动河小青志愿服务队、小星火志愿服务队和专才志愿者联盟等9支志愿队伍的培育发展，活跃志愿者超500人、志愿服务时数近8000小时。

服务对象满意度指标方面，达到预期目标。有5名服务对象手写感谢信、献上锦旗多谢社工帮他的帮助和关怀。同时，社工站服务满意度及成效调查结果显示，91%以上受访居民对社工站服务表示“满意”，平均分达到4.53分，社区对弱势群体的支持和关怀更充足了。持有相同观点的兜底对象的比例也达到94%以上，满意度平均分高达4.71分。

成本指标方面，未完全达到预期目标。一是社工站人员费用及服务保障费用支出占比，年初指标值是 $\geq 85\%$ ，指标值完成情况：合计不足 204 万元，占比 $\leq 85\%$ 。原因是疫情期间，很多活动不能开展，人员都调动去支援疫苗、核酸、上门，就没有支出服务费用。二是承接机构运营总经费占比，年初指标值是 $\geq 85\%$ ，指标值完成情况：合计超出 36 万元，占比 $\geq 15\%$ 。原因是上一个周期的经费没有及时拨付给我们，导致这个周期要承担上一个周期经费拨付的税费。

### 三、评价结论与绩效分析

社工站（家综）通过观察、访谈、社区座谈会等方式评估项目绩效目标达成情况。一是与 10 个党组织携手共建，推动 37 个资源主体持续参与，激活社区动力，志愿者参与达 2260 人次，社区参与氛围得到多方好评；二是凝聚党群合力，增强社区支持网络，为 520 名在册的兜底困境对象提供持续的关爱服务，服务对象满意度达 9 分以上；三是积极协同多元主体（包括社区两委、物管、志愿者等）协助街道筑牢社区疫情防控线，构建多元共治的社区治理格局，改善社区生活环境，服务得到街道认可。综上所述，项目绩效基本达到预期效果。

### 四、项目主要绩效或成功经验

（一）党建引领为核心，积极应对社区疫情防控。

2022 年度在西村街党工委指导下，社工站将工作重心转移到社区疫情防控工作。社工站采取“社工+志愿者”模式积极参与疫情防控，带领 400 多人规模的志愿防疫团体，随时支援社区各项防疫任务。一是担任疫情排查网格员，协助街道开展多轮全员核酸检测、黄码清零、入户排查等工作，服务人次超 5 万人，阻断疫情传染源头。二是担任防控知识宣传员，利用微信、QQ 等渠道定期发布防疫资讯，增强居民防疫意识。三是依托 i 志愿及时间银行平台，每天平均动员 6 名志愿者支援疫苗接种工作，提供服务指引、维持秩序等志愿服务，参与志愿者超 1500 人次，疫苗接种服务受益超 2 万人次。四是扮演“防疫加油站”角色，联合结对共建党组织及企事业单位开展 2 场关爱防疫人员服务活动，将数百份米、油等慰问品送到荔湾区中医院、西村街环卫站、社会居委会等 200 多名一线防疫人员手中，传递支持与力量给防疫人员，坚定全民抗疫的信念。

## （二）形成合力助力社区，积极参与街道服务工作。

社工站积极参与街道的文明城市创建、疫情防控、未成年人保护工作站建设、困难群众帮扶、流浪人士救助、防恶劣天气和自然灾害、临时救助及庇护服务等工作。一是以观察、访谈、社区座谈会等方式展示服务成效。开展系列化、项目化的社区宣传、教育、倡导活动，多次受到外界单位公开表扬，受助服务对象也

赠送锦旗和送上感谢信。二是资源链接有效达成。与 37 个社会资源主体合作，链接社会资源价值金额超 43 万元。三是服务成果宣传影响效果明显。被南粤视窗、广东广播电视台和广州广播电视台等主流媒体正面宣传报道 15 次，并且获得了 10 项荣誉。

### （三）发挥社工专业优势，满足社区多元化需求。

社工站设有 6 个服务领域，分别是核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。共完成家访 1068 次，电访 1555 次；个案接案 75 个，结案 72 个；完成小组活动 25 次；完成社区活动 72 次；新育志愿者骨干 15 人，登记注册志愿者 112 人，培育发展 9 支志愿队伍及 2 个社区社会组织，志愿者参与达 3079 人次，累计提供志愿服务 11852.5 小时，累计受惠 52411 人次。

## 五、存在问题或不足

### （一）社工站设备老化影响日常运营工作质量。

西村街社工站自 2012 年成立以来，至今超过 9 年。因为场地较大和经营成本问题，设备维护管理存在一定的困难。目前部分硬件设施、设备出现各种老化和损坏情况，发生墙体脱落、墙体或局部漏水、电线短路跳闸、下水管道堵塞、场地门窗有不同程度损坏等各种维修问题，导致维修费用较高，给社工站运营管理带来困难。

(二) 社工站社工中党员数量较少,未能成立党支部,党建引领作用未能凸显,而建立起合作共建关系的对象较多是社区党组织,要求社工站进一步与社区内两新党组织合作,激发更多社区党组织参与社区服务。

## 六、相关建议

一是加强服务机构设备管理,抓住契机升级改造。1、制定设备维护计划,定期进行设备保养,减少设备故障,提高设备的使用效率和安全性。2、对工作人员应定期进行技能培训,提升技能水平,掌握设备维护方法,延长设备使用年限,降低维护成本。3、在设备采购上选择规范优质的产品,逐步改善设备维护和管理,保障社工站的顺利运营,提高服务品牌竞争力。

二是主动对接两新党组织,积极寻找合作空间,签署共建协议。目前已签署共建协议的两新党组织为中国共产党广州市越汇房地产有限公司支部委员会;已签署共建协议的两新组织包括广州广大口腔医院有限公司、楠熙西湾路幼儿园。