

广州市东沙街社工服务站

末期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局
项目购买方：广州市荔湾区东沙街道办事处
项目承办方：广东善缘社会工作服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2024年7月19日

广州市东沙街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东沙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区东沙街南漵大街1号三楼，由广东善缘社会工作服务中心承接运营。经广州市荔湾区东沙街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年9月1日至2024年8月31日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了两个片区开展社会工作专业服务。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

（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的态度对待评估，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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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

受荔湾区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2024年7月19日到东沙街社工站进行现场评估。

（四）评估方式

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.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。

3.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。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

（五）评估结果说明

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，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%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

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）

（一）值得肯定的地方：

1.已初步形成与区内各部门、街道、社区等单位沟通合作模式，逐步实现社区服务合力。

2.善用街道、社区等社会资源，解决辖区内服务对象日常生活服务需求。

（二）需要关注的地方：

1.进一步加强业务学习，组织开设专业培训课程，提升专业服务能力。

2.目前，“五社联动”合力仍需进一步完善，发挥社工站在“五社联动”中的主导作用，联动辖区内爱心企业、社区社会组织、社区志愿者等社会力量，积极参与困难群体和特殊群体的服务活动。

3.在制度落实方面有进一步完善的空间，建议社工站要努力确保各项制度得到全面、有效地执行。

四、购买方评估（东沙街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站团队较为稳定，工作态度积极热情，积极协助街道开展各项工作。

2.社工的年资较长，有丰富的辖区内服务经验，能因地制宜地在各社区开展各项服务，符合居民需要，专业性较强，对业

务较为熟悉。

3.社工站能落实“双百工程”的要求，在各社区均有驻点及开展服务，与社区合作良好。

（二）需要关注的地方：

- 1.加强宣传，提供更多元化的服务。
- 2.增加媒体的类型，宣传多样化。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队能积极强化社工专业能力提升，充分利用内外部督导、学习交流、专题培训等方式全面促进社工专业能力提升，并指导每位社工制定个人成长计划，定期检视、总结社工个人成长情况，较好回应了社工专业成长发展的需求。

2.项目团队进一步完善“双岗双工联动”工作机制，与事务性岗位社工和服务性岗位社工保持紧密沟通合作，与直聘社工共享信息和服务动态，联动开展包括宣传和落实兜底民生政策、入户探访、链接社区资源、社区活动等服务，较好落实了民生兜底社工服务工作，值得肯定。

3.项目服务管理规范有序，安全管理工作制度完善健全，项目团队能够克服场地有限的困难，因地制宜完善信息公开的情况，结合督导人员 2023 年 9 月至 2024 年 6 月的实地督导情况，社工站能够充分利用有限的场地，将活动预告、困难群众和特殊群体人数、社工站人员组织架构图、服务电话、服务对象受益情况等及时予以更新公示，值得肯定。

（二）需要关注的地方：

1.建议项目团队加强社工专业能力提升规划与成效评估的整体性和系统性。在社工站较好的工作基础上，结合项目发展需要，强化从社工团队整体视角下开展成长需求分析，结合社工个人的反馈评价，化零为整，系统分析团队整体的成长情况，全方位支持社工专业成长。

2.本评估周期内，暂无突出的研究成果发表，建议项目积极发掘成功案例，总结服务经验，主动撰写相关文章，积极投稿，争取在国家级期刊上进行发表，以便提升项目服务的成果产出。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 8 月 31 日，本次评估考核期为 2023 年 9 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日，共计考核 10 个月。

值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》相关规定和协议要求。其中，持证社工应到岗 100 人次，实到岗 166 人次，超配 66 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 200 人次，实到岗 209 人次，超配 9 人次；非持证社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。截至评估末月，社工站共配备 17 名持证社工，3 名非持证社工，共计 20 名社工。

2.在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 7 名中级社工师、10 名助理社工师；其次，社工站项目负责人持有中级

社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。评估期内，社工站拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 205 人次，占总社工实际到岗人次的 98.09%。在稳岗率方面，评估期内共有 19 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 95%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

需要关注的地方：

1.社工站整体运营能够按照有关规定落实，但相关档案和资料在整理归档方面仍略有欠缺。如社工继续教育方面，虽然社工站能落实每名社工每年不少于 72 小时的继续教育，并提供相关的佐证材料，但培训资料未能按照“一人一档”的方式完成归档，建议社工站及时做好资料的分类整理工作，并加强相关工作的落实。

2.评估现场查阅人员档案资料及合同发现，个别工作人员的岗位标注为行政主管、财务专员、活动助理等非社工直接相关职务。随后，通过沟通及资料查阅，了解到社工站已因应新管理办法要求，将此类人员调整至“社工岗位”从事社会工作相关服务，只是尚未进行合同内工作岗位信息的同步更新。鉴于此，建议社工站为上述人员签订正式的补充协议等方式，明确其工作职责、岗位要求等，确保其工作内容与“社工岗位”的要求契合。同时，加强对他们的督导与培训，进一步提升他们的专业水平和服务能力，促使团队更好地满足新评估指标体系的标准及要求。

（二）社工站总体服务开展情况

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）在党建工作方面，目前社工站有正式党员 5 名，并成立了东沙街“双百”社工站党员先锋队。社工站党员能够积极作为，以身作则，推进“两学一做”学习教育常态化制度化、落实“三会一课”制度。党员社工参与街道、机构组织的“两学一做”活动合计 6 次。配合街道和社区居委会开展“三会一课”共 11 场。社工站的 4 名党员分别在 4 个社区党委担任兼职委员。同时，社工站还针对辖区内 500 多名党员开展党建服务需求调研，并根据调研设计党建引领服务计划：如“东沙慈善+”党建引领慈善服务和“东沙志愿+”党建引领志愿服务计划，并对服务的实施及时总结。党建工作能下沉各个片区，服务得到有效地推进。社工站积极落实社会组织“红联共建”工作，坚持党建引领，采取“1+N”共建模式，深化党建“手拉手”行动。评估期内，社工站与辖区内 9 个单位和辖区外 2 个单位签订共建协议，开展活动 29 场，受益服务对象 5892 人次。

（2）在服务设计方面，本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年。社工站能按照“双百社工站”模式的要求，采用文献研究、问卷调查、社区走访和焦点访谈等方法开展服务需求调研。服务计划根据服务对象生存环境、心理健康和社会支持等方面进行设计。服务总体目标以“美好生活共同体”为目标，通过“五社联动”多元力量参与共建共治，为“一小一老”、困难群众和特殊群体提供关爱和服务。同时，还将服务人群进行分类，分别设计服务项目。如针对 12 至 28 岁兜底边缘困难青少年开展“齐牵手”社区支援计划、“齐同行”社

区共融计划；社工站通过社区调研，对现有的资源进行分类梳理，建立了“政策资源”“居民自治资源”“专业协作转介资源”“志愿服务资源”等四个资源库，为各社工点开展社区服务打下了扎实的基础。

（3）在“红棉守护”热线服务方面。社工站按照要求开放2条专线，每月提前做好值班安排，恒常运营“红棉守护”热线。并能保持在工作时间畅通，在“战时”状态24小时保持畅通。社工站将电访与热线对接，强化服务对象对热线的熟悉，并促进其使用。评估期内，社工站为服务对象提供了3500人次的红棉热线服务，涵盖日常慰问、政策咨询、资源链接、情绪支持和极端天气提醒等服务内容。有服务记录，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（4）在服务成果方面，社工站正处于新旧模式的转型期，服务内容和框架正在调整中，各方面都在磨合。社工站能按照服务协议完成服务指标，服务覆盖了各社区，对社区的兜底服务对象，实现全覆盖建档，做到“一人一档”“一户一案”。能积极协助购买方和社区解决社区问题，如垃圾分类、未保站建设、百医护老、慢性病检查和服务对象急、难、特殊个案跟进等。社工站的服务得到购买方的认可，同时也得到社区居民的认可，满意度达到90%以上。评估期内，收到居民及合作单位感谢视频1个，感谢信2封，锦旗5面及服务对象好评截图若干。社工站与当地媒体建立良好合作关系，通过新闻报道，专题节目等形式，宣传社工站的服务成果和社会影响力。利用社交媒体、官方网站等渠道，发布服务案例和服务成效。社工

站获得各级媒体报道 18 篇，其中 2 篇省级，16 篇市级。

（5）在“五社联动”成效方面，社工站能积极链接社会资源（资金、物资）折合人民币价值约为 47 万。联动相关部门、企业、商户，发动社区社会组织、社区志愿者、社区居委会、社区慈善组织，建立了“五社联动”机制。主要体现在“齐同行”社区共融计划、“东沙慈善森林”慈善义卖活动、东沙困境家庭探访、“河小青”河涌保护志愿队、“东沙党建 3+3”我为群众办实事（社区集市）、“五社联动·公益环保”公益集市。同时，还为困难群众和特殊群体解决了 35 个“微心愿”，折合人民币价值 3.5 万元。评估期内，新登记志愿者 91 名，培育和发展志愿者骨干 20 名，新培育志愿者队伍 3 支，活跃志愿者队伍 10 支。

需要关注的地方：

（1）根据社工站评估指标要求，建议社工站尽快建立党支部。同时，关注和完善社区社会组织的备案手续。

（2）社工站服务需求调研和服务设计的匹配度不高。调研报告要分析和理清内在逻辑关系，如调研报告提及社区有“三多”，老人多、残疾人多、低保多。服务设计必须根据社区的特点设计服务项目，服务内容要加强对社区问题的针对性，切实解决他们的实际困难。另外，在评估过程中，发现社工站的资料比较凌乱和零散，建议社工站要按规范做好资料的归类整理。

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工 21 名。本年度完

成困难群众和特殊群体建档 548 个，电访 3367 个，探访 1396 个，分别完成协议指标量的 156.57%，273.74%，163.27%；个案接案 100 个，开展 550 节，分别完成协议指标量的 100.00%，91.67%，结案 68 个；完成小组 34 个，开展 176 节，分别完成协议指标量的 97.14%，100.57%；完成大型社区活动 19 个，完成协议指标量的 237.50%；完成中小型社区活动 84 个，完成协议指标量的 107.69%；（以上数据统计共计 10 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

（三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了两个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：金字社区、东塍社区；

片区二：南漖社区、沙洛社区。

1. 片区一（金字社区）社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）金字社区为辖区内的半封闭式小区，各类资源相对比较集中，也属于自然老化社区，困难群众和特殊群体数量在东沙辖区中占比较大，以长者群体为主。社工站基于多年的服务基础和恒常的走访调研，社工对辖区困难群众和特殊群体的数量、分布、类别、特点等都有比较好的把握，已建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，按月记录服务跟进过程，同步更新服务对象纸质档案，有较为清晰的服务记录呈现。在原有

六类兜底对象建档的基础之上，根据新模式的要求，社工点能稳步全面开展入户探访或建档工作。本年度根据“一户一档”的要求建档 279 份，对困难群众和特殊群体进行了全覆盖的建档，摸排兜底数服务工作开展扎实。

（2）社工团队结合社区走访，在过往服务的基础上，绘制《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》。标识清晰，能够准确、客观反映社区的基本情况，做到情况清、底数明；在此基础上，社工站开展“齐牵手”社区支援计划和“齐同行”社区共融计划，从解决兜底服务对象实际问题，搭建兜底服务对象支持网络、推动兜底服务对象社区参与、促进兜底对象与一般群体的社区共融等几个方面推进服务，服务思路比较清晰。

（3）片区能够合理配置人员，配置有 6 名社工，其中 4 人持有专业资格证，在地服务经验较为丰富，服务意识强，能积极开展服务。一是定期开展政策宣传活动 6 次，与事务岗社工沟通互动良好，较好地落实兜底民生的政策；二是开展定期的电访、探访服务 2690 人次，能够及时回应和处理电访、探访中发现的问题，疑难的情况会通过个案的方式去进行跟进，涵盖物资帮扶、养老规划、临时救助等方面。同时，金宇社区的全覆盖探访、电访次数、兜底民生政策宣传等各服务指标完成情况符合末期评估要求，值得肯定。

（4）根据“双百工程”模式，社工能找出社区的共性问题，开展了有针对性的服务。如社工能够根据金宇社区面积较小、人员居住集中等特点，在社区内开展了 28 个活动和 7 个小组，

活动主题丰富多元，活动形式多样，既有针对兜底群体的各类关怀服务，又有促进社区共融的发展性服务，值得肯定。同时，社工能够通过“微心愿”征集、个案服务等形式为兜底服务对象解决实际困难，累计为 10 位兜底对象实现“微心愿”，开展个案服务 39 个(含咨询个案)，链接各类资源折合人民币约 16.4 万元，协助解决社区长者居民的养老资源链接、缓解就医经济压力、加强社会支持网络和心理健康支持等问题，能够较好地回应社区内困难长者、残疾人等服务群体的需求。

需要关注的地方：

(1) 社工需要进一步夯实困难群众和特殊群体的探访工作，做好相关的电访、探访计划，及时感知服务对象的变化，对接好街道、社区居委会、直聘社工，优化分级管理机制，提升分级的精准性，进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，因人施策，做好相应的动态评估，定期评估服务成效，确保服务真正能够帮助服务对象解决问题，把兜底服务做精做实。

(2) 建议金字社工点优化服务设计，应统筹考虑“社工站—社区片—社工点”，同时能够凸显社区的特点，回应辖区困难群众和特殊群体的需求。评估期内，调研的结果与服务设计有一定的落差，在服务开展方面，开展了大量针对一般群体社区参与的活动，与服务设计目标回应程度有待提升，社工站需要加大力度指导社工点开展好调研和服务设计，以社区照顾为指导，开展深度调研，优化社工点的服务设计框架。

(3) 社工需要进一步加强经验总结提炼与个案专业服务能力，经查阅服务资料发现，目前社工点协助社区跟进处理了复杂疑难个案，也协助社区化解居民矛盾，但个案成效总结较弱，也未形成特色服务案例。建议社工站进一步加强对社工团队的指导，帮助社工提升在个案服务中专业理论、目标制定及专业技巧的运用能力，并及时总结经验，撰写服务案例。

2.片区一（东塍社区）社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 能够及时介入困难群众和特殊群体的危机事件，在街道的大力支持下，针对单亲低保家庭发生的智力残障儿童烧伤事件，从心理、经济等多方面进行援助。“双百”社工站站长、常务副站长能够带领社工站积极联动街道各种资源，危急时候能够发动内部捐款帮助服务对象渡过迫切难关；专业社工能够起到情绪支持作用，陪伴服务对象并提供处理各种问题的信息，有效弥补了服务对象支持性不足的困境。服务效果较为突出，为服务对象家庭注入了希望，让残障儿童得到了适当的保护。

(2) 中期评估后，社工站能够适当加大了入户探访和动态评估力度，并根据近期情况重新修订了需求调研。能针对困难群众和特殊群体的问题，以户为单位进行需求分析，需求调研能涵盖所有困难群众和特殊群体，覆盖范围较为全面，能起到较好的兜底作用。

(3) 在中期评估后，社区活动与小组服务能够积极增加困难群众和特殊群体参加比例，抽查发现服务过程中社工对困难群众和特殊群体有重点地观察，并将相关情况记录在案，反映

其真实转变，在情绪支持、社区融入等方面的成效较为显著。

需要关注的地方：

建议继续保持动态评估要求，不断深化服务需求收集，探索开展持续服务项目。经过本服务年度的初步筛查，目前困难群众和特殊群体在政策的支持下，基本生活都得到了保障。但多年的服务经历反映该类群体在面对突发困境，如疾病、意外等缺乏支持系统，容易产生极端问题。建议下一步可以逐步增加专项筛查，针对不同群体多发问题进行了解，从而进一步提升需求评估的深入度。此外可针对存在较大风险的问题进行预防性服务，例如针对健康风险高的人群开展健康管理服务等，逐步建立起持续服务项目，一方面方便加深与具有风险人群的服务关系，为以后服务开展提供基础，减少风险人群潜在风险；另一方面可以紧跟政府规划发展，以此吸引不同社会力量关注，将新兴行业和有能力的家庭慈善潜能进行发掘，通过“五社联动”聚集资源，提升平台效率，优化资源渠道，逐步打造社区内外支持网络，为突发风险做好预防。

3.片区二（南漖社区、沙洛社区）社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区团队人员整体专业资质较高。8位社工中有社会工作者3人，助理社会社工师4人，1位新入职非持证人员也是社会工作本科毕业。团队从业多为6年以上，专业工作氛围好，社工整体精神面貌佳。

（2）需求摸排工作扎实。通过入户探访、社区走访、文献研究等方法基本摸清了社区主要问题，特别是能够根据中期评

估意见完善了《社区资产地图》和《社区问题地图》，地图较清晰地标识出社区存在的房屋建筑安全隐患等社区问题以及社区志愿者组织、企业、学校和文化广场等相关单位的各类资产。特别是摸清了困难群众和特殊群体的底数，能够为各类困难群众和特殊群体分类建档，详细绘制了《服务对象社区分布地图》，分别对社区困难群众和特殊群体开展了基本特征分析，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。完成了“一户一案”105份，“一人一档”126份，困难群众和特殊群体建档率达到100%。

（3）制定的年度服务计划符合“SMART”原则。能结合“一户一档”“一人一案”等服务需求调研结果和文献分析、个别访谈等方式的需求调研报告，制定年度服务计划。服务计划有目标、有落实时间表，利于服务的有序开展。

（4）服务实施专业性强。发挥党建引领作用，“五社联动”开展了社区服务。通过“齐牵手”社区支援计划、“齐同行”社区共融计划等系列服务，为困难群众和特殊群体、片区居民开展互助关爱等提升居民身心健康的各类服务，服务实施体现了服务专业人员的能力和理念。评估期内，片区二开展了12次政策宣传，542人次参加了宣传活动。开展了全覆盖的定期探访，实现每月不少于一次的电访或探访，特别是中秋、国庆，春节等重大节日探访实现100%的覆盖。

（5）取得了良好的服务成效。社工专业服务规范，服务中能够重视角色和作用发挥，较好地将专业价值观、方法、策略应用到专业服务中。募集和整合社区内外资源折合人民币132474.25元，直接受益服务对象达3245人次。社区困难群众

和特殊群体参与服务达 1821 人次，社区居民能够积极参与各类专业服务，得到 2 位服务对象赠送锦旗。社工邓翠娴在《广东福彩社工行动》中接受采访，扩大了项目的社会影响力。

（6）解决了社区疑难问题，打造了片区亮点项目。结合社区困难群众和特殊群体特点，发挥社会工作的专业优势，在片区二打造“绿美南澳”巡林护绿志愿服务等特色亮点项目，以片区系列活动为载体，为困难群众和特殊群体、社区居民提供志愿服务，解决了困难群众和特殊群体的实际困难，志愿者服务队有意识地培育了一批志愿者，实现“助人自助”。

需要关注的地方：

（1）在协助落实政策工作方面，部分政策宣传工作没有聚焦在社会救助等兜底民生政策上，存在一些较宽泛的普法宣传。建议政策宣传工作紧紧围绕社会救助政策等兜底民生政策开展宣传。

（2）提炼打造特色亮点项目和疑难案例的解决成效有待提升。本年度开展了一定数量有专业特色的个案、小组和社区服务，为困难群众和特殊群体解决了部分疑难问题，但是多数只停留在三类专业服务层面，没有提炼打造成为特色亮点项目和疑难问题解决案例，不利于复制推广到其他困难群众和群体以及社区问题的疑难问题的解决中。

七、评估结果

- （一）购买方评估 得分：19.00 分
- （二）监督方评估 得分：8.60 分
- （三）督导中心评估 得分：12.90 分

(四) 第三方评估 得分：45.42 分

以上四项总得分：85.92 分 等级：良好

八、结语

广州市东沙街社工服务站在荔湾区民政局、东沙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 10 年，也是“双百”社工站新模式服务的第一年。社工站团队较为稳定，工作态度积极热情，整体专业资质较高。社工站能按照新模式要求搭建“社工站—社区片—社工点”三级框架，完成“三图一表”绘制；社工开展的“齐牵手”社区支援计划、“齐同行”社区共融计划等服务项目，较好地回应了社区群体的需求。社工站服务总体目标以“美好生活共同体”为目标，通过“五社联动”多元力量参与共建共治，为“一小一老”和困难群众和特殊群体提供关爱和服务。社工站积极打造“五社联动”机制，联动多元力量参与共建共治，为“一小一老”和困难群众和特殊群体提供关爱和服务。

下阶段，根据社工站评估指标要求，尽快建立党支部。同时，关注和完善社区社会组织的备案手续。此外，社工站应进一步做好需求调研和服务设计工作，并提升社工站服务需求调研与服务设计匹配度，对调研报告的内在逻辑进行细化分析，根据社区特点设计更有针对性的服务项目，以切实解决社区实际困难。另外，建议社工站在提炼打造特色亮点项目和疑难案例解决成效方面有进一步的提升，提炼并形成具有示范意义的项目和案例，推进服务的专业化发展。

附件：

- 1.广州市东沙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市东沙街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会
2024年7月26日



附件1-1

广州市东沙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

服务 片区	投入社 工人数	困难群众 和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案								
		协议 个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接 案数	接案完 成数	百分比	协议 节数	完成量	百分比	协议 结案数	完成量	百分 比
片区一：金宇东 壘	11	/	422	/	/	2601	/	/	1030	/	/	/	/	/	77	/	/	403	/	/	47	/
片区二：南漱沙 洛	8	/	126	/	/	766	/	/	366	/	/	/	/	/	27	/	/	147	/	/	21	/
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	21	350	548	156.57%	1230	3367	273.74%	855	1396	163.27%	/	/	/	100	100	100.00%	600	550	91.67%	/	68	/
服务 片区	投入社 工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		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
片区一：金宇东 壘	11	/	11	/	/	55	/	/	512	/	/	6	/	/	3525	/	/	36	/	/	4842	/
片区二：南漱沙 洛	8	/	12	/	/	66	/	/	498	/	/	5	/	/	920	/	/	10	/	/	402	/
党建	2	/	11	/	/	55	/	/	440	/	/	8	/	/	2030	/	/	38	/	/	2317	/
合计	21	35	34	97.14%	175	176	100.57%	/	1450	/	8	19	237.50%	/	6475	/	78	84	107.69%	/	7561	/
总体服务	协议内容				指标要 求	完成量	百分比	协议内容			指标要 求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口（19831人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数467户，建档人数547人；评估期内入户探访总人数7000人次，服务总人数3000人；通过社工专业服务共服务社区居民28000人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	67	134.00%	社区调研			4	4	100.00%									
		新增志愿者骨干			20	20	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			2	2	100.00%									
		新增志愿队伍			3	3	100.00%															

广州市东沙街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

偶到服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	1000	1012	101.20%
热线支援服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	500	544	108.80%
社区微心愿链接社会资源点	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
社区微心愿服务人数	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	32	160.00%
三会一课常态化教育	指标要求	完成情况	完成百分比
	10	11	110.00%
签订定共建协议	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	11	183.33%
发展社会组织团队	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
志愿者通用性培训	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
志愿者服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	20	20	100.00%
维系团队建设	指标要求	完成情况	完成百分比
	6	6	100.00%
志愿者服务平台的运营（时间银行、I志愿）	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%

广州市东沙街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年9月1日至2024年8月31日

[illegible]

广州市东沙街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2023年9月1日至2024年8月31日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	9月		10月			11月			12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月			2024年5月			2024年6月			人员到岗 小计	符合从业 2年以上的 社工到 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	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			
工	21	谢碧莲	南潞社工点社 工	已接受社会工作行业组织 管理、培训并获得相关证 书	2022.06.01- 2024.05.31	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	—	—	—	9	9	退休返聘/2024年5月24 日解除劳动合同（行业 处）						
	22	李文杰	金宇社工点社 工	已接受社会工作行业组织 管理、培训并获得相关证 书	2022.12.17- 2024.12.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	10	10							
	23	黄晓雯	南潞社工点社 工	社会工作专业	2024.06.24- 2026.06.23	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	√	0	0	2024年6月24日入职				
小计						5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	43	39				
非持证社工有效人次小计						5		5			5			5			4			4			4			4			4			3									
总计																																									
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	21	19	21	209	205	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						21		21			21			21			21			21			21			21			20												
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						95.00%																																			