

广州市夏港街社工服务站

中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区夏港街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区同人社工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年11月21日

广州市夏港街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市夏港街社工服务站（以下简称：夏港街社工站）位于广州市黄埔区夏港街青年路300号，由广州市黄埔区同人社工作服务中心承接运作，从2011年开始向夏港街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本期项目经费240万元，合同期自2022年7月1日至2023年6月30日。

广州市夏港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服务为“河”力共治·安全河涌服务计划。

“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服务项目为“彩色帮帮堂”社区自组织培育计划、“五邻四星”安置房生活适应服务计划。

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，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2022年11月21日到夏港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、购买方评估（夏港街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 社工站在街道领导下成立了党支部，党员发挥先锋模范作用，党支部积极联动辖区党组织开展为群众办实事工作，搭建“聚合力，解民忧”服务下单机制，切实为群众解忧解困。

2. 社工站在街道的领导下，构建“社区 + 社工 + 社区组织 + 社区志愿者 + 公益基金”的“五社联动”共治网络，形成“发现-反馈-解决问题”社区共治行动机制，搭建和发挥社区治理平台作用，聚焦河涌安全环境、重点人群帮扶。

3. 社工站在疫情防控期间，配合街道做好疫情防控工作，参与到防控一线工作的同时，也为社区居民提供坚强的后勤保障和情绪支持。

4.密切配合街道开展重点工作，特别是做好兜底对象的跟进和帮扶工作，与各职能部门建立良好的沟通联系机制。

需要关注的地方：

团队趋于年轻化，服务技巧、实务经验及沟通协调能力还有提升空间，建议进一步加强人员培训，提升社工站服务质量，提炼服务成效，打造服务品牌。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站人员较为稳定，专业团队素质较高，且配备了高级社工师。

2.社工站能与购买方街道、社区居委会等相关部门紧密沟通联系，社工工作得到街道的肯定和居民的好评。

3.社工站资源链接能力进一步提升，能充分发挥机构的作用多渠道链接资源。

需要关注的地方：

1.社工站要按照合同约定的人员配备标准、资金使用比例、服务指标等履行，要加强项目管理能力。

2.要进一步加强社工站安全消防防范工作，确保员工及服务对象的人身安全。

3.社工站要不断提升专业服务能力，辖区兜底服务对象社工服务覆盖率要达100%。

4.要结合街道疫情防控需要，及时做好预案，听从街道指挥，动态调整工作方式方法。

5.要按照市民政局、区民政局相关整改要求，按时、按量落

实整改工作。

五、第三方专业评估

(一) 项目管理

1. 项目管理

夏港街社工站本协议期为 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，中期评估周期为 2022 年 7 月至 2022 年 11 月，计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

(1) 在人员管理方面，社工站全职工作人员应到 100 人次，实到 105.5 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 90.5 人次；社会工作专业人员应到 50 人次，实到 72.5 人次。2022 年 7 月至 11 月，每月三类人员的到位均满足要求。截至 2022 年 11 月，社工站社会工作者中配备 1 名高级社工师，6 名中级社工师和 7 名助理社工师；评估期内从业经验 2 年以上的社会工作者到位 80.5 人次，占全站社会工作者到位的 88.95%，部分社会工作者在地服务经验丰富。在人员稳定方面，截至 2022 年 11 月，社工站共有 15 名符合资质的社会工作者稳定在岗，稳岗率超过评估指标体系稳岗率 80% 的要求，团队整体稳定性高。

社工站按照协议要求落实社工个人的督导及培训。14 名社会工作者每月应接受督导 4 小时、培训 6 小时，2022 年 7 月至 11 月评估期内，社会工作者应督导 280 小时，实际督导 553 小时；应培训 420 小时，实际培训 683.5 小时。

(2) 在基础运营方面，社工站能够依据机构各类制度及评

估指标体系，持续推进项目管理规范化。社工站具有较强的宣传意识，联合社区级社工站用心制作的报刊宣传资料，并能够灵活运用微信公众号、服务宣传栏等平台，发布活动咨询与服务动态，同时积极投稿推广社工服务。本评估期内，社工站服务获得了国家级期刊及不同媒体平台的报道。另外，社工站能够根据上期意见重新修订相关运营制度。

(3) 社工站的督导、培训、行政会议等时数，能够按社会工作者实际在岗的 18 人而非协议要求的 14 人为标准进行计算，且督导、培训时数能够高于协议要求，体现出机构和社工站对社工的督导、培训有较高的专业要求。

需要关注的地方：

(1) 现场查验资料发现，部分培训的内容及形式，与继续教育的要求有一定差距，建议需要结合工作实际提升培训的针对性，并且提高指导水平，避免以分享代替系统培训，在保证社工培训时数达标的情况下，提升继续教育的水平。

(2) 根据评估现场社工填写的《督导成效评价问卷》情况，希望在疫情常态化下可以督导创新形式，通过合理安排督导培训时间，增加及丰富社工的专业督导及培训，尤其是在文书批阅和面谈方面，增加督导的时间安排。另外，建议社工站及时在社会组织信息平台上公布物资捐赠及使用情况。

2.人员整改落实情况

经统计及核查，夏港街社工站在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日服务期内，全职工作人员到位欠缺 14 人次；其中在 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 5 月 31 日服务期内，全职工作人

员到位欠缺 14 人次，按照社工站本年度购买合同要求需在本周期内另外补足 14 人次。本评估期内，夏港街社工站全职工作人员应到岗 100 人次，实到 105.5 人次，超配 5.5 人次，已整改 5.5 人次，未整改 8.5 人次。《社工服务站工作人员（全职）情况统计表》每月、《社工服务站项目经费收支情况表》每季度及时上报区、街两级相关部门，并有相关佐证记录。

3.安全生产落实情况

经评估现场检查及查阅资料，夏港街社工站共配备 16 个灭火器，抽查 4 个；共配备 15 个防毒面具，抽查 4 个，以上均未发现过期现象。消火栓、消防栓等安全器械由专人负责定期检查，并有记录台账。2022 年 9 月 27 日社工站开展一次消防安全培训。目前社工站所处楼龄渐长，容易出现线路老化问题，建议定期排查各项安全隐患。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，夏港街社工站落实来访人员测温登记、扫码、要求佩戴口罩、健康码和行程卡检查；定期对社工站公共区域消毒，并建立消毒记录；落实社工健康排查机制、健康监测；2022 年 9 月 26 日开展一次新冠肺炎疫情的应急演练；能够将站内特殊情况及时上报区、街两级相关部门。

5.服务对象知晓度抽查情况

经对夏港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 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市夏港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，重点服务是“河”力共治·安全河涌服务计划，特色服务是“彩色帮帮堂”社区自组织培育计划、“五邻四星”安置房生活适应服务计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工团队进入夏港街服务的第 8 年。在新的服务年度，社工站采用多种方法开展调查，查阅 1854 份文献及资料，开展 2 场焦点小组访问 134 人，问卷 495 份，撰写了 7 份调查报告。“113X”年度总体服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，重点服务继续延续为“‘河’力共治·安全河涌”服务；特色服务一是延续了“彩色帮帮堂”社区社会组织培育服务，二是新增设了安置房长者生活适应服务；三个基础领域则开展对困难人群与一般人群服务。总体服务规划构建“143”模式，即构建“五社联动”的“1 个共治网络”；搭建“社区参与、社区资源、社区培育、社区治理”等“4 个服务平台”；通过“发掘资源守护同行、引领社群激发活力、形成机制协同治理”等“3 个步骤”推动服务开展。总体上看，社工站从“安全、活力、友善”三个维度建设安全友好型社区，助力打造具有夏港特色的共建共治共享社区治理格局。总体服务设

计能够通过领域服务计划找到落地处，如社区“活力”体现在“河”作行动、绿色培能计划、“心”适应计划、耆乐园服务计划、青春飞扬计划、亲伴同行培育相伴成长计划等等。总体服务成效能够从具体服务的落实方面积极回应总体服务设计。社工站的总体设计能够落实，服务成效能够得到很好的呈现。

(2) 社工站针对重点人群的多样化需求，提出“五位一体，六微协同”服务模式，力图通过“社工+社区+社区组织+志愿者+慈善”的联动为社区重点人群提供社会支持服务，通过“微守护、微帮扶、微赋能、微相伴、微融合、微家园”等为重点人群提供精细化服务。社工站对辖区 90 名兜底人群底数清晰，实现建档全覆盖，能够做好兜底服务对象的四级分级评估工作，目前对 15 名二级兜底对象均开了个案工作，对不同类别的困难人群制定了相应的等级评估指标体系。每月能够分主题进行探、电访服务工作，探访服务记录详实，本服务期内跟进兜底对象服务 426 人次；社工站还建立了服务回访机制，及时收集和反馈服务对象的需求、意见和建议。社工站通过搭建“亲子会员俱乐部、青春 666 成长营地、耆乐园等参与互助平台”等，为重点人群搭建互助支持网络，同时积极发掘边缘困难群体 52 人，共建档 142 人。社工站还通过“微心愿”活动、安置房服务、就业服务、慰问活动等多种形式为困境人群提供支持。

(3) 社工站与街道及职能部门、居委沟通顺畅，社工站的服务回访工作已形成常规机制，包括对合作方回访、服务对象回访，建立了各方较通畅的双向沟通方式。社工站建立了“一社区一社工”工作机制，服务档案有社区概况调查表、社区问

题及需求分析表、“下社区”工作制度及工作计划等。社工能够积极下沉社区开展服务，对每个社区的基本问题及其需求进行了分析。对所在辖区的6个社区情况熟悉，“下社区”服务均按照每位社工进行记录，每位社工对“下社区”服务情况进行了半年总结，“下社区”服务工时饱满，服务资料丰富，服务开展扎实。

(4) 社工站注重“社工+志愿”“社工+资源服务”，制定了社区组织手册，按照“分类管理、赋力培能、社区启能、培益展能”四个维度开展志愿者服务。社工站累计培育的20支社会组织，将队伍划分为“起步期”“发展期”和“成熟期”三类，按照类型进行培育与管理。本服务期为178名志愿者进行了注册，培育4支志愿队伍，新增1个社区组织备案。社工站搭建“益心共议”服务协商机制，促进社区组织为社区建设建言献策，提升议事协商能力，以期促进社会组织和志愿队伍发挥自我管理、自我服务的能力，自主参与社区建设。社工站对志愿者服务的管理系统，培育到位。社工站积极链接资源，评估期内，整合和调动的资源折合价值约29万元，其中企业捐赠资金10万余元；两个特色服务还分别获得了第九届广州市社会组织公益创投——彩色棒棒堂益心共育、黄埔区第三届社会组织公益创投项目——“艺叙人生”安置房长者支援计划2个公益创投项目资助。

(5) 社工站宣传资料丰富，包括社工站季报、宣传视频、宣传画册、服务汇编、推广手册等，同时还有微信公众号、网站、微信群、QQ群等线上宣传方式。社工积极进行服务推广和

实务研究，本服务期获得了《新快报》、南方网等多家媒体宣传报道 29 篇。社工撰写的反映本社工站服务的两篇案例分别在《中国开发区》2022 年第 12 期和《中国教工》2022 年第 28 期发表。社工站一方面注意通过服务在外界留下良好印象，另一方面主动收集服务对象、合作方的满意度和评价，注重提升社工站美誉度。

(6) 社工团队骨干工作能力强，社工工作态度积极肯干，机构支持力度大，服务指标能够按照中期进度完成。社工积极投入抗疫工作中，本服务期社工投入 333 人次；招募和组织志愿者 297 人次，投入到 38 场防疫活动工作；募集物资 297 件，折合价值超 2 万元。评估期内，社工站通过专业服务、疫情防控等工作，共计服务居民超 20 万人次。

需要关注的地方：

(1) 社工站可进一步完善服务的设计，更好地呈现服务格局。在总体服务模式上，一是建议将“143 基层治理模式”中的“1”个网络改为“5”，代表“五社联动”，即“543 基层治理模式”更顺畅一些，表达更到位。二是 4 个社区服务平台的调整，建议将“社区参与、社区资源、社区培育、社区治理”4 个平台中的“社区培育”改为“社区援助”，社区培育的内容可纳入社区参与之中；这样调整是因为对兜底及重点人群的援助是社工站的重要工作，为困境人群搭建社会支持平台是必不可少的，而且必须摆在首位，此外也能够回应社工站基础领域的服务主题。在具体服务计划上，社工站要进一步改善服务设计，例如重点服务的“‘河’众参与”计划与“‘河’作行动”计

划的内容是相同的，可合并作为一个计划；特色服务安置房生活适应服务有四个服务计划，其中“传‘心’筒”计划，主要是一个议事机制，无需专门作为一个计划，计划聚焦主题有利于社工服务的系列开展，防止服务内容过于单薄难以支撑计划的完成，不利于成效的呈现，也不利于领域服务亮点的呈现。

(2) 社工站要进一步提升对兜底对象及边缘服务对象的建档管理和服务水平。一是建档资料要注意根据时期变化进行动态调整；二是在以兜底对象人群分类建档的基础上，可以家庭为单位建档，进一步了解家庭关系和家庭资源，为开展个案服务和管理提供依据，运用家庭治疗方法开展服务，效果会更为理想。如社工站在长者服务中应主要关注家庭无法自身解决的困难的同时加强子女赡养和照顾老人的义务和责任感；三是要进一步提升边缘重点对象的服务质量水平，辖区有较多的残障人士，建议社工要进一步梳理残障人群所面临的一些共同困难或问题，开展具有针对性的社会工作服务。

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 17 名，完成电访 270 个，探访 304 个，分别完成协议指标量的 60.00%，126.67%；个案接案 46 个，完成 46 个，服务 252 节，分别完成协议指标量的 56.79%，56.79%，51.85；完成小组 16 个，开展 96 节，分别完成协议指标量的 53.33%，53.33%，服务 726 人次；完成大型社区活动 12 个，完成协议指标量的 63.16%，服务 6140 人次；完成中小型社区活动 39 个，完成协议指标量的 75.00%，服务 1459 人次。（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.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站重视组织建设，于 2020 年 10 月成立在地党支部，目前有正式党员 5 名、入党积极分子 1 名。支部建设规范，制定有相应的规章制度，相关文书资料归档清晰完善。重视落实“两学一做”和“三会一课”制度，重视党员的思想教育，依托“学习强国”app 线上平台，实现学习常态化。半年来，共开展支部党员大会 2 次，党课学习 2 场，主题党日活动 5 场。支部参加街道微党课视频大赛获“创意奖”。

（2）积极发挥党支部作用参与和配合街道工作。党员社工积极发挥党员的先锋模范带头作用，和社工站社工全力配合街道防疫工作，评估期内共组织 333 人次参与核酸检测等 45 场防疫工作，参与街道党工委相关培训、会议精神学习等共 3 场次。党支部发挥专业优势，服从、服务街道中心工作，助力社区垃圾分类，践行“三聚焦”，开展“微心愿”服务、探访老党员、安置房老人和少数民族家庭。

（3）发挥党建引领作用，与 3 个党组织签订有共建协议，联动 5 个党组织资源，搭建“聚合力，解民忧”的平台，形成服务“下单”机制，为特殊群体提供帮扶、参与疫情防控和社区安全建设服务。联动党组织为群众解决患病长者出行帮扶、漏水问题等 2 件“烦心事”，链接 4 个党组织资源为 9 个困境家庭点亮“微心愿”，探访患病老党员、安置房老人、少数民族家庭，服务 99 人次。

(4) 核心领域服务团队稳定，服务意识强，在繁重的防疫工作的基础下，能较好地平衡专业服务，稳步推进服务。与青年社区党组织开展社区安全的项目化合作，培育由 8 人组成的“小眼睛、大保障”社区安全保障志愿服务队伍，参与社区安全巡查 33 次，及时发现并反馈 31 个社区安全问题，联动社区党委、志愿者成功解决 17 个安全隐患问题，促进党员参与社区治理，社区安全改善成效显著。

需要关注的地方：

(1) 建议总结与青年社区党组织的项目化合作经验，梳理辖区内各类党建资源，尤其是梳理有活动合作基础的党组织的资源和优势，推进与更多的合作党组织签订共建协议，围绕社区突出问题 and 需求，开展项目化的服务合作，以更好调动党组织和党员的积极性。

(2) 建议在现有服务、线下活动宣传的基础上，打造和建设“线上+线下”相结合的红色宣传教育平台和阵地，借助公众号视频、抖音号等，将党建宣传与政策宣传、便民服务等相结合，扩大宣传的覆盖面。

4.重点服务：“河”力共治·安全河涌服务计划

值得肯定的地方：

(1) 重点领域立足夏港街辖区内河网密布，河涌多的在地特点，结合辖区范围内河涌脏、乱、差等环境问题，以及攀爬围栏等安全隐患的现状和实际，紧扣新服务周期“113X”模式的要求，以解决和回应社区群体性普遍问题和需求为导向，将“‘河’力共治·安全河涌服务”作为重点服务来设计和定位，

契合辖区实际情况和社区居民需求，定位合理。

(2) 领域团队专业基础好，服务意识强。该服务自 2021 年 4 月开始运行，立足前期服务基础，本年度主要选取街道河长、居委、志愿者队伍和居民等利益相关方，采取深度访谈、焦点小组等方式，就河涌环境和安全问题开展调研。调研分析按不同群体展开，能较全面掌握社区内不同群体对河涌治理和安全问题的看法和建议，尤其是对东滘、墩头等 4 条河涌的问题有更全面、细化的掌握。

(3) 服务执行和成效方面，主要分河涌环境和安全问题两个服务主题，以“‘河众’参与”、“‘河’力宣传”和“‘河’作行动”三大计划推进。一是搭建共治行动平台，从问题发现、反馈到解决形成闭环，组成“社区+河长办+巡河志愿服务队+社区组织+志愿者”的共治队伍。二是重视服务宣传，通过线上、线下的丰富形式，如依托抖音自媒体等，制作有安全手册和服务汇编手册等资料，围绕环保和安全面向不同类型居民开展宣传动员。三是行动有改善，组建有一支 28 人组成的巡河志愿服务队，恒常参与 4 条河涌的巡查，巡河人次 747 人次，服务居民 1405 人次。组建由青少年+家长组成的“河小青”志愿者队伍，开展 1 场河涌治理的宣传和 3 场河涌导赏，服务 280 人次。开展了 185 次违规危险行为的劝导，进行了 61 人次的安全问题反馈，改善了 8 处设施缺损杂乱问题。

(4) 在多方联动和资源链接方面，领域团队与街道相关多个职能部门、社区、企业、校、各类志愿者团体和社区居民保持了密切合作，链接各类物资、资金和人力资源合计 7.5 万元。

服务有较好的美誉度，得到《新快报》、黄埔女性公众号等媒体的宣传报道多次，重视服务经验总结，撰写并公开发表文章 1 篇。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步强化项目意识和思维，围绕项目周期将服务内容设计有侧重地分阶段进行呈现，突出目标管理。

(2) 面向社区居民的调研，建议在往期调研、服务的基础上，将调研主题进一步聚焦在居民环保意识、对河涌治理的认知以及参与意愿等方面，为下一步更好地发动居民的广泛参与，实现服务可持续发展打基础。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 长者服务领域的服务团队成员较稳定，服务态度踏实认真，能从优势视角来挖掘长者资源，发挥长者能力，培育特长志愿者。

(2) 领域社工能够从多个利益相关方及运用多种方式去了解服务问题及需求，并区分了长者的不同情况，进行了分层分类的服务设计，从而保证服务规划及实施的针对性。

(3) 领域社工针对重点长者群体建立了一人一档案，通过跟进服务等级划分的指引，进行动态管理，在一定程度上提升了探访资源的利用效率。

(4) 领域社工的服务步骤完整，所抽查的个案面谈过程和小组活动中有较详细的记载及督导批阅。

需要关注的地方：

(1) 可进一步加强需求评估信息的梳理及甄别，确保服务设计是针对问题背后的原因进行介入。

(2) 建议对于高龄独居长者的居家探访、健康管理、居家安全等上门服务，增加对于服务流程、相关规范制度及风险管控的管理。

(3) 建议可关注恒常服务的成效评估，如增加恒常服务的中段服务检视，从而更好地加强恒常服务与年度主题服务之间的关联与结合。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 家庭领域本年度采取了问卷调查、深度访谈、过往资料分析等方法，分别对重点家庭和一般家庭进行了需求调研，形成了较为规范的需求调研报告，并针对重点家庭设计了“亲伴同行”支持计划，针对一般家庭设计了“协同参与”相伴成长计划，服务设计能较好地回应服务需求。

(2) 领域重视重点群体的服务工作，累计为辖区重点对象建立档案 52 份，通过恒常电访、探访、节日关爱等服务，对重点服务对象的信息、需求进行动态更新，分级跟进管理。上半年针对困难群体开展专业个案服务 8 个，提供情绪舒缓、亲职教育、能力提升、家庭关系修复等个别化服务，并为兜底对象链接“微心愿”、防蚊包等物资 70 份，整合各类资源折合约 1.1 万元，一定程度上缓解了困难群体的生活困境。

(3) 领域常态化开展“相伴成长亲子会员俱乐部”服务，为社区家庭提供互动交流的平台，促进服务对象在参与服务与

管理的过程中提升自信心和能力，上半年已服务 928 人次，服务得到居民的认可和肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域重视亲子群体和家庭在社区的作用发挥，加快推进志愿队伍和社区自组织的培育，可考虑在“亲子会员俱乐部”和“儿童安全护航”服务的基础上，加快推进志愿队伍的培育发展，将现有“社工为居民提供服务”转变为“居民自主服务”，再到“居民为社区服务”，促进家庭群体的社区参与，以更好地回应家庭群体社区参与的服务需求。

(2) 社工站在地服务多年，有一定的服务积累，但目前家庭领域的特色服务不够明显，社会美誉度体现不足。建议领域下半年结合社工的服务专长和服务资源，聚焦一定的目标人群或服务主题，打造家庭领域服务的特色亮点，形成一些具有特色或可视化的服务产出，并注意加强媒体报道，提升服务的社会影响力。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域有较好的需求调研意识，本年度通过问卷调研、深度访谈、过往服务资料分析等方法，基本摸清辖区困难青少年和一般青少年的服务需求，设计了“青伴同行”“青春飞扬”和“青春活力”三个服务计划，服务思路清晰，服务指标完成情况良好。

(2) 领域能够在做好兜底困难群体的基础上，扩展边缘困难群体，累计建立档案 33 份，通过电访、探访工作定期跟进服

务 142 人次，为 8 名困难青少年提供专业个案服务，涉及情绪舒缓、亲子关系修复、学习压力缓解等，并为 6 名特殊青少年点亮“微心愿”，以“社工+青伴”志愿队的形式，为困境青少年提供情感陪伴服务，服务资源能有意识地向兜底群体倾斜。

(3) 领域具有较好的社区培育意识，本年度新培育了 1 支 5 人的“青伴”志愿队和 1 支 8 人的“青益善”志愿服务队，能为青少年参与社区服务、社区公益等搭建服务平台，促进社区参与及人际互动，并增强他们的社区归属感和社会责任感。

需要关注的地方：

(1) 领域的兜底群体建档资料，大部分评级是一年多以前的评定，建议进一步完善评级的动态更新工作，做好与评级相对应的服务跟进，并定期总结兜底对象的服务成效。

(2) 建议领域重视过往服务的积累，聚焦一定的目标人群和服务主题，注重服务的深化推进，比如结合已开展多年的驻校服务，围绕心理健康、团康活动等方面主题，加强对服务的提炼总结，形成一定的服务产出，打造领域的服务品牌。

8. 特色项目：

特色项目一：“彩色帮帮堂”社区自组织培育计划

特色项目二：“五邻四星”安置房生活适应服务计划

值得肯定的地方：

(1) “彩色帮帮堂”社区自组织培育计划在整体服务规划上框架完整，服务逻辑性强，按“启能-培能-展能-传能”的思路依次推进。

(2) 社区自组织培育计划的服务档案记录及整理较规范，社区自组织有相应的建档和较详尽的服务记录情况。

(3) 特色服务的培育成效较突显，目前已有社区自组织 20 个，进入到成熟阶段有 3 个。

(4) 领域能关注特色服务中的两个服务计划之间的链接，如社区自组织培育计划中已有多个自组织队伍参与到安置房居民适应服务计划中，提升了领域的整体服务成效。

需要关注的地方：

(1) 在社区自组织培育计划上，可关注社区内自组织的差异性，如不同类型及不同阶段的自组织在自身发展的过程中的诉求及特点应有不同，应在服务规划及服务开展上有更好回应。

(2) 在社区自组织的培育过程中，可多关注社区组织内部及社工外部培育经验的总结与分享，以加强自组织对自身定位及其发展有更清晰的认识，也帮助社工形成更有体系的培育和孵化经验。

(3) “五邻四星”安置房居民适应服务计划，在需求信息的分析及总结上可以更严谨细致，并关注安置群体自身可能所具有的优势，从而加强服务规划对关键问题的回应程度，以更好地呈现领域服务中的特色元素。

(三) 服务对象评价

经对夏港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、特色服务各 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.受访服务对象对社工团队服务态度表示满意,认为社工具有良好、诚恳、热情的态度。

2.受访服务对象表示,社工提供了个案、小组、社区活动,以及电访、探访、志愿活动等方面的服务。服务对象表示社工能做到定期联系和情况跟进,同时对社工在活动组织、策划、执行等方面均比较满意,并表示参加活动能丰富自身的生活,具有一定的意义和价值。

3.受访合作方表示,社工在交流合作的过程中态度良好,双方沟通顺畅,在活动开展的过程中能完成自身的工作任务。

需要关注的地方:

1.受访服务对象表示,希望与其对接和提供服务的社工能保持为同一个人。

2.在电话访谈过程中,发现名单中有部分服务对象电话为空号,以及电话号码位数不符(多一位或缺一位)的情况,建议对服务对象的联系方式及时进行更新和整理。

六、评估结果

(一)购买方评估 得分: 19.90分

(二)监督方评估 得分: 8.70分

(三)第三方评估 得分: 63.28分

以上三项总得分: 91.88分 等级: 优秀

七、结语

广州市夏港街社工服务站在黄埔区民政局、夏港街道办事处

处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进入夏港服务的第8年，社工团队稳定性及持证率较高，社工工作态度积极肯干，与街道及职能部门、居委沟通顺畅，积极配合街道开展抗疫工作，得到购买方的肯定。社工站的总体设计能够落实，服务成效能够得到很好的呈现，总体服务规划构建“143”模式，从“安全、活力、友善”三个维度建设安全友好型社区，助力打造具有夏港特色的共建共治共享社区治理格局。社工站以“五位一体，六微协同”服务模式，为重点人群提供社会支持和多样化服务，多种形式夯实兜底服务。社工站注重运用“社工+”策略，与企业有较好的合作交流，积极链接资源投入服务。

下阶段，建议社工站进一步完善服务的设计，优化总体服务模式，改善具体服务计划；继续提升兜底对象的建档管理和服务水平，动态化调整并跟进服务对象需求，同时继续扩大服务的覆盖面，以惠及更多的服务群体。

附件：

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



广州市夏港街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年1月1日至2022年4月30日）

0	投入社 工人数	电话			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	3	80	126	157.50%	45	64	142.22%	/	2	/	4	4	100.00%	4	0	0.00%	4	4	100.00%	20	20	100.00%	3	3	100.00%	18	18	100.00%	/	109	/
长者	3	80	81	101.25%	90	183	203.33%	/	/	/	5	5	100.00%	5	0	0.00%	5	5	100.00%	25	25	100.00%	3	3	100.00%	18	18	100.00%	/	125	/
家庭	3	80	80	100.00%	60	104	173.33%	/	/	/	5	5	100.00%	5	0	0.00%	5	5	100.00%	25	25	100.00%	3	3	100.00%	18	18	100.00%	/	156	/
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	15	240	287	119.58%	195	351	180.00%	/	2	/	14	14	100.00%	14	0	0.00%	14	14	100.00%	70	70	100.00%	9	9	100.00%	54	54	100.00%	0	390	/
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（5.01万），社工服务站各项服务，共服务居民112827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	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	/	80	/	5	5	100.00%	/	74	/										
长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	/	104	/	4	4	100.00%	/	110	/										
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	/	128	/	5	5	100.00%	/	75	/										
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	2	3	150.00%	/	320	/	6	7	116.67%	/	202	/										
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	2	3	150.00%	/	481	/	8	9	112.50%	/	272	/										
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	9	225.00%	/	69697	/										
合计	12	/	/	/	/	/	/	/	/	7	9	128.57%	0	1113	/	32	39	121.88%	0	70430	/										
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			
	新增志愿者												50			152			304%			志愿者培训		2		2		100%			
	志愿者骨干培育												10			10			100%			志愿者队培育		1		1		100%			
	志愿者平台管理												6			4			66.67%												

附件1-2

广州市夏港街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年1月1日至2022年4月30日）

党建引领	投入社工人数	调研					
		指标要求	完成情况	完成百分比			
“党建引领，共建友善社区”项目	2	1	1	100.00%	/		
重点项目	投入社工人数	调研					
		指标要求	完成情况	完成百分比			
“河”力共治，安全河涌服务项目	2	1	1	100.00%			
特色项目	投入社工人数	社会组织培育			志愿者焦点小组/议事会/分享会		
		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
“彩色帮帮堂”社区自组织培育项目	2	1	1	100.00%	2	3	150.00%

附件2:

广州市夏港街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022.7.1-2023.6.30

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	7月			8月			9月			10月			11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		
社会工作专业人员	14	张雪梅	领域负责人	家庭领域	社会工作者	2022.2.17-2027.2.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	15	戴转玲	一线社工	家庭领域	助理社会工作者	2022.4.11-2027.4.10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	4	10月28日从机构离职流入行业外
小计							13	12	13	14	14	14	14	14	14	15	15	15	14	14	14	72.5	
社会工作专业人员有效人次小计							12.5			14			14			15			14				
社会工作辅助人员	16	程晓华	一线社工	家庭领域	无	2020.7.6-2025.7.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	3	产假结束后于9月25号从机构离职流入行业外
	17	李俊辉	一线社工	重点领域	无	2022.1.25-2027.1.24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	18	彭宝金	一线社工	青少年领域	无	2022.7.6-2027.7.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	19	张婉琪	一线社工	青少年领域	无	2020.12.23-2025.12.22	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5
小计							5	5	5	5	5	5	5	5	5	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）							17.5			19			19			18			17			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）	20	黄玉明	行政	社工站	无	2022.5.5-至工作任务结束时止	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	√	---	√	5	退休返聘
	21	陈欣华	行政	社工站	无	2022.5.17-2025.5.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	22	严静	行政	社工站	无	2022.8.22-2027.8.21	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
小计							3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	15	
总计							21	19	21	22	21	22	22	21	22	21	20	21	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）							20.5			22			22			21			20				