

广州市南岗街社工服务站

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：广州市黄埔区南岗街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区普爱社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年12月7日



广州市南岗街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市南岗街社工服务站（以下简称：南岗街社工站）位于黄埔区黄埔东路 3713 号尚品居二楼，由广州市黄埔区普爱社会工作服务社承接运作，从 2011 年开始向南岗街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本年 240 万元，合同期自 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日。

广州市南岗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“安心安置·耆趣空间”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为“互联网+”智慧生活计划。

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12月7日到南岗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（南岗街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.社工站能较好地完成各项活动，为居民提供服务。
- 2.社工站志愿者服务到位，活动开展顺利。
- 3.社工站对于紧急突发情况专人专案负责，能及时有效地帮助困难群众。

需要关注的地方：

- 1.社工站跟社区合作仍需继续加强。
- 2.社工站人员流动性大，导致业务不熟悉。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.社工站重视社会组织的培育和发展工作，推动社区居民参

与社区治理。

2.社工站有一定的资源整合能力，积极推动社区基金发展，较好满足社区困难群众的需求。

3.社工站宣传推广意识较好，能够积极总结服务成果，推广服务经验，获得媒体报道和宣传。

需要关注的地方：

1.加强项目人员的稳定性。

2.完善和提升服务设计，加强推进服务覆盖面和服务深度。

3.加强社工的专业服务能力，提升对困难群众及特殊群体的服务质量水平。

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

南岗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）在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 50 人次，实到岗 71 人次，超配 21 人次；社会工作者应到岗 70 人次，实

到岗 78 人次，超配 8 人次；全职人员应到岗 100 人次，实到岗 104.5 人次，超配 4.5 人次；三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，团队共配备 3 名中级社工师和 11 名助理社工师，社工站主任服务已超过 10 年。在人员稳岗率方面，评估期内共有 11 名社会工作者持续稳定在岗，符合评估指标体系要求。

(2) 在督导管理方面，社工站督导均完成备案工作，社工督导和培训记录详实，评估期内社工接受督导和培训时数也达到协议要求。

(3) 社工站的项目管理工作完整有序，档案文书资料按照要求进行归档，记录清晰详实，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 在督导管理方面，建议社工站可以进一步完善督导相关机制，增加年度督导工作计划、督导总结等相关资料，以清晰呈现督导内容。

(2) 在对社工采取的无记名督导满意度调查中，社工反馈希望能增加有关服务优化与创新、服务落地深化等相关方面的督导和培训，以进一步增强专业实务能力，也希望机构和社工站能够提供外出学习参观的机会。

2.人员整改落实情况

经统计及核查，南岗街社工站在 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 22.5 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 22 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 22 人次。本评估期内，南岗街社工站全职工作人

员应到岗 100 人次，实到 104.5 人次，超配 4.5 人次，已整改 4.5 人次，未整改 17.5 人次，需要进一步加大整改力度。《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，南岗街社工站现场共配备 26 个灭火器，随机抽查其中 8 个，未发现过期现象；现场共配备 26 个防毒面具，随机抽查其中 8 个，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 8 月 19 日和 2022 年 10 月 19 日分别开展一次消防培训。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，南岗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 10 月 9 日和 2022 年 11 月 2 日分别开展一次新冠肺炎疫情的应急演练；对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

经对南岗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 90.00%，一般服务对象

90.00%。

（二）服务开展情况

广州市南岗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“安心安置·耆趣空间”计划，特色服务是“互联网+”智慧生活计划。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是本社工团队进入辖区服务的第11年。社工站在本年度的开局运用多种方法进行了多方面的调查，概括了四大需求，即党建共建参与社区问题治理需求、兜底困难人群获得社会支持的需求、安置房长者环境适应和社交互动的需求，以及“老、弱、重”残障人士适应互联网时代的需求。社工站回应上述需求设计了能体现宏观、中观和微观的服务体系。党建服务为“红联共建·牵手帮扶计划”，能够围绕社区治理和民生保障，即垃圾分类和“微心愿”服务展开；重点服务为“安心安置·耆趣空间”计划，特色服务为“互联网+”智慧生活计划；三个基础领域分别设计了对困难人群的服务计划和一般人群的服务计划。社工站年度服务主题为“党群一心·关爱互助”；在推动“关爱互助”这个主题中，社工站着重搭建“支持网、社交网、互联网、安全网”的服务保障网络平台。“113X”总体设计逻辑框架清晰，符合本土特点，突出了对重点人群和社区治理的服务。领域服务计划能够根据人群需求及社工的资源

设计服务亮点，避免服务内容的分散，聚焦一定的主题开展系列性活动。另外本年度的服务设计有所推进和拓展，如重点服务由安置房的环境改造转向关系营造，社会支持方面加强了亲属朋友等强关系支持网络的搭建。

(2) 社工站对在册的 88 名兜底对象及拓展的 94 名重点对象并实现建档全覆盖，所运用的四级分级评估表格进行评估，相关工作规范合乎要求，针对长者、家庭、未成年人采取的是不同的等级评估要求。社工站建立了系统探访机制，每月撰写了特殊困难群体服务的总结报告，本评估期内对兜底对象电访探访 597 人次，并通过各个板块的服务全方位地关注辖区的困难人群，对困境人群能够根据城市化的变迁、信息互联网时代的发展开展特定服务。在服务中注重发挥党组织党员的积极带头作用，并运用多种途径开展服务。首先，发挥社工“红棉守护热线”的作用，通过“线上+线下”的方式，建立常态化电访探访服务机制；其次，社工站建立了“社工+志愿服务”的联动探访机制，组建志愿队伍共同参与对困境兜底人群的关怀探访活动；再次，社工站建立“社工+慈善”联动机制，建立了防疫健康包、爱心生活包、学习加油包、暖心关怀包、康复资源包、政策支持包等多种对接资源服务，惠及兜底群体 94 人次，满足“微心愿” 114 个，积极为特殊困难群体解决实际困难。

(3) 社工站与街道建立了良好的沟通合作机制，服务得到街道的认可，其中街征拆办支持 2 万元用于重点项目的博物馆后期建设；特色项目与残联签订合作协议，街党建办提供 2 万元用于特色项目。社工站“下社区”服务制定了一套机制，对

社工“下社区”服务有服务指引和详细的套表记录；“下社区”服务分组划片、定岗定责。社工对12个社区每2个月进行1次服务小结派送社区居委，让居委了解社工“下社区”工作情况，并听取改善建议。社工下沉社区直接服务时数占总服务直接服务时数的73.68%。

(4) 社工站积极推进“社工+志愿”策略，共培育队伍23支。本服务期新注册志愿者100人，新培育了3支志愿者队伍，志愿队伍的组建能够对接相关服务领域或服务主题。已培育的志愿者队伍能够“一队伍一档案”，社工站制定了志愿者培训计划，有培训服务记录。社工站还依托“一社区一社工”机制，协助12个社区居委组建了志愿者队伍，社工站志愿服务大队带领居委小队在广州公益时间志愿服务平台，累计发布254场活动，本服务期开展志愿服务38次，服务时长达1570小时，志愿服务能够扎实有效推进。

(5) 社工站建立了社区资源链接制度指引，与多家资源方签订合作协议，评估期内链接资源折合价值约21.8万元，其中社区慈善基金共募集48644元。社工站能够积极投入和配合街道的中心工作，在防疫抗疫工作发挥了重要作用。社工站收集和建立了一套较为完善的疫情防控制度及新冠病毒疫情的应急处置预案。社工站全力支援街道核酸检测、疫苗接种、流调等工作，还开展了对困境人群探访慰问、防疫宣传、派送防疫物资等多项工作，社工的抗疫工作得到了街道的肯定和居民的好评。

(6) 社工站宣传形式多种多样，服务成果推广意识强。社

工站宣传包括可视化宣传品、官网、公众号、微信号、视频号、宣传栏、双月刊、海报、环保袋、电话等 76 个宣传渠道，全面打通居民和外界了解社工服务的渠道。社工站鼓励社工总结实务服务经验，撰写案例积极投稿，将被采纳出版发表，评估期内在广东新闻广播、《羊城晚报》等多家媒体报道 16 篇，社工站公众号发布推文 51 篇。社工站还注意通过自身服务获得服务对象及合作方多种形式的好评，得到街道、居委、学校、合作方等 9 封感谢信。社工团队工作服务意识强、工作积极扎实，骨干力量工作能力较强，社工机构对社工站支持力度大，总体上服务指标能够按照中期服务进度完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步完善和提升服务的设计。一是从总体设计看，作为扎根本地超 10 年的社工站，服务团队要加强服务模式的打造和服务成效的呈现，在总体服务设计方面要形成服务模式。服务模式起着项目形象识别作用，表明南岗街社工站服务的独特性和优越性，模式设计要能内在地统辖整个社工站的服务模块、服务构成、服务策略以及人力及资源的运用取向。二是社工站每一服务计划下面的实务活动数量分配要合理，服务内容要进一步深化，如重点服务制定了“安心助”“安心住”“记忆屋”三个计划，其中“安心助”计划服务的活动只呈现一场“传承人”志愿服务的组建活动，“记忆屋”计划只开展了一场在社区征集老物件的社区活动。社工站的其他服务领域也出现服务内容难以支撑服务计划的情况，建议社工站一方面不要局限于服务指标来设计服务活动，另一方面在呈现服务成

效时，可将所做过的相关活动都纳入进来。三是社工站要加强服务推进的设计，包括服务覆盖面和服务深度的推进，以及方法及策略的创新等。例如重点项目要对“记忆博物馆”进行全新打造，增加丰富多彩的元素；要注意发挥安置房老人及其家属的积极性，培育安置房的自组织参与安置房的服务；社工要进一步分析三个安置点的异同，开展有针对性的服务，覆盖面要从秦朝酒店拓展到另外2个酒店安置点。特色项目的设计，要将已有的“粤省事”“微社区e家通”等政府便民服务平台纳入进来，并通过调查对接残障人士及长者的互联网服务需求，进一步拓展对残障人士的智能网络服务内容和范围，便于残障人士对生活、看病、出行等电子信息化的社会性适应。

(2) 社工站要进一步提升对辖区兜底性及困难人群的服务质量水平。一是对特殊对象的评估要进一步精准。一方面对困境儿童的评估，要注意按照要求收集困境儿童反映实际情况的档案材料，如体检报告材料、唯一监护人证明材料、亲子关系证明材料等等，为评估提供客观依据；另一方面要开展针对性的服务，如有位自闭症儿童秦某某为智力残疾一级，父亲作为监护人有不合理期望之处，希望社工可以提供医疗救助和家庭经济援助，但社工对这个家庭的跟进缺乏有效解决问题的服务。二是对困难人群的服务除了个别化的服务之外，还要通过档案表梳理共同的需求开展类别化服务。三是服务的记录可进一步完善，例如青少年服务领域缺少服务跟进记录的台账；家庭领域的服务跟进记录台账中，服务形式只有探访、电访服务的显示，缺乏个案、小组、社区活动等专业服务的记录。

(3) 本社工团队在地服务逾 10 年，社工站要进一步总结和梳理服务经验及成效，打造和提升南岗街社工站的服务品牌。

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 1038 个，探访 480 个，分别完成协议指标量的 71.69%，50.00%；专业个案接案 39 个，完成 14 个，服务 237 节，分别完成协议指标量的 55.71%，66.67%，42.32%；完成专业小组 14 个，开展 84 节，分别完成协议指标量的 50.00%，50.00%，服务 791 人次；完成大社区活动 2 个，服务 500 人次，分别完成协议指标量的 28.57%，83.33%；完成中小社区活动 27 个，完成协议指标量的 50.94%，服务 1412 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) 在组织建设方面，社工站已于 2020 年 12 月成立党支部，现有正式党员 3 名、流动党员 4 名、入党积极分子 2 名。党支部重视制度建设，本服务期制定了《支部委员会委员职责》和《支部委员会党员教育管理工作制度》。党组织的自身建设工作规范，召开了 2 次党支部大会、7 次党课学习和 4 次主题党日活动，党员学习心得及入党积极分子思想汇报等相关会议、学习记录完整，各类文书归档齐全。本年度党支部开展的活动较为丰富，如“二十大”专题系列学习与交流活动、“七一”党员活动和观影活动等，形式较为多样。同时，社工站党支部

积极参与街道组织的主题思想教育和党建业务培训，不断加强自身建设。

(2) 核心项目配备2名社工，均为党员，专业背景良好，持证上岗，有一定工作经验，工作态度端正，服务意识较强，本年度服务指标推进合理，指标完成情况良好。

(3) 在服务规划方面，本年度社工采用问卷法、访谈法、外联走访和文献回顾形式，开展领域需求调研工作，从街道党建办、社区党组织、企业党组织和社区党员等处收集党建引领合作需求，摸排社区党组织和社区党员情况，为服务定位和服务规划积累了基础，拟定了“红色学堂计划”“红色环卫计划”和“红心助梦计划”，年度计划设定合理，值得肯定。上述工作所涉及的文书，如调研计划、调研原始资料、访谈提纲、访谈记录和调研报告等规范清晰，整体调研质量高，体现出领域社工良好的专业素养。

(4) 在党组织作用发挥方面，社工站党支部契合辖区实际情况，积极投入疫情防控工作，针对入境人员提供关怀问候，协助核酸检测、流调排查和疫苗接种等服务。在践行“三个聚焦”方面，社工站创建“爱心库”，链接社区内外党建资源或慈善资源，开展针对困境个人及家庭的节日慰问、“微心愿”和探访活动。在党建引领服务方面，社工积极走访社区基层党组织与企业党组织，共同探讨合作共建，根据各合作党组织的特色，按照双方需求签订共建协议，本年度新签订协议（含协议期内）3份，协议规范，并在服务过程中得到合作党支部提供的志愿者服务资源。截至中期评估，核心项目共链接36个社区

及企业党组织，培育党员志愿者 92 名，筹集物资及善款约 4 万元。尤为值得肯定的是，本服务期内领域社工积极总结服务经验，完成并投稿 3 篇专业文章。在服务宣传方面，社工联合了 20 家两新组织和单位开展了一场大型社区活动，获得《羊城晚报》及街道公众号的新闻推送。

需要关注的地方：

在党组织作用发挥方面，领域社工应进一步重视党员及党组织在服务参与过程中的数据统计汇总和成效评估，以体现党员及党组织的作用发挥。社工在发动党员参与社区服务过程中，可考虑加快培养党员志愿者骨干，大力推动合作单位党组织参与，以及培育党员志愿服务队，以凸显核心项目的服务成效。同时，在与合作单位所签的共建协议中，最好能设定更加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，不断检视党建联建工作的服务推进情况，提升共建服务成效。

4.重点服务：“安心安置·耆趣空间”计划

值得肯定的地方：

(1) 本年度重点服务配备社工 2 名，工作态度端正，服务意识强。重点服务定位于为 90 名南岗北片 70 岁以上拆迁长者营造“安心安置耆趣空间”。领域社工有较好的服务规划意识，开展了需求调研，分析服务需求，并据此制定了服务计划，聚焦于三大板块，即“安心助”“安心住”和“记忆屋”等服务，较好地回应了辖区回迁房长者的社交需求和康娱需求，重点项目服务目标明确，值得肯定。

(2) 在服务执行方面，重点项目服务规范、标准，社工服务用心，秉承服务流程开展工作，联动多元主体共同推动服务。服务指标达到中期评估要求，体现出良好的专业素养。在“安心助”服务中，领域社工组建了一支由31人组成的“传承人”志愿服务队，协助打造社交空间；在“安心住”服务中，社工联合街道党建办，结合“我们的节日”为主题，开展节日游园和全家福拍照活动；在“记忆屋”服务中，社工主要打造小型社区博物馆，目前已开通线上博物馆，通过征集老旧物品和南岗故事，提高居民对服务的了解程度。

(3) 在服务成效方面，社工着力推动多元主体发挥积极作用，如争取到街党建办和街征拆办提供的经费支持，邀请街道文化站指导博物馆的构建，同时拟与社区党组织签订共建协议，共同推动服务开展。领域社工积极引导长者家属从服务参与者转变为服务提供者，如家属加入“传承人”志愿服务队，指导青少年收集并提炼社区故事，用心的服务使重点项目在安置房长者中具有一定知名度。重点项目在社工助力安置工作方面有很好的探索，获得服务对象好评，同时接受了“广东福彩社工行动”栏目的采访，也获得了《信息时报》的报道及街道党建办、安置房承接方、南岗社区党委、长者家属和志愿者等多方的肯定，具有一定影响力。本服务期内，领域社工重视可视化成果的产出，制作了《南岗记忆社区博物馆手册》；积极提炼服务亮点，撰写并投稿了1篇服务案例，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 领域社工以问题为导向，可进一步深化服务形式和内

容。以社交空间打造为例，领域可收集安置房长者的入住感受，提供一些满足个别化需求的服务，如协助装饰酒店房间和房间适老化环境改造等；在具有可操作性的前提下，领域可对社交空间的实地场所进行功能分区，设计并开发更多契合入住长者需求的专业服务，提升长者的居住质量。

(2) 领域可加大力度培育志愿者服务队，继续链接更多的人力和物力资源，为安置入住长者提供更多元化的服务进一步凸显社工的专业价值。

5. 长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域积极落实各项服务指标，按时间进度有效推进服务的实施，上半年的服务指标按照协议的要求完成。长者服务领域的兜底性困境群体建档实现全覆盖，并对该群体的情况进行分析，根据分级情况及时跟进服务。

(2) 领域社工对长者服务有热情、用心，服务意识比较强。结合社区老党员和退役军人，开展“耆青二重奏”服务，运用叙事和缅怀疗法，开展回顾生命故事服务，提升长者的自我价值，也搭建了青少年与长者互动交流的平台，得到服务对象的好评。

(3) 领域服务设计立足于群体的生活需要。领域动态化评估长者的需求，以疫情常态化为大背景，关注长者的智能手机，围绕着日常生活需要开展服务，解决长者使用智能手机难的问题。针对老龄化程度高的社区，以结对帮扶的方式，提升长者危机应对能力，服务成效良好。

需要关注的地方:

(1) 领域需要进一步关注服务对象当前的问题及需求，加强对过往资料和调研数据进行分析和总结。另外，领域在对长者兜底群体建档全覆盖的基础上，要对跟进服务内容进行详细记录，在此基础上对服务探访和电访服务进行阶段性总结，反思针对兜底和重点人群提供恒常服务的成效。

(2) 建议社工站加强对社工专业文书写作的培训，提高文书的规范性，体现社工服务的专业性。加强新进社工的专业督导，对理论和服务模式进行系统的培训，提升社工的理论知识和实务技巧运用的能力。

(3) 长者服务的服务指标产出主要集中在一般群体，需要进一步关注兜底性困境群体的需求，确保服务资源向困境服务群体倾斜。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域较关注辖区兜底性家庭的情况，本服务期能进一步完善兜底性家庭的分级评估标准，在实现“一人一档”的基础上，能每季度依据服务对象的情况开展分级评估，及时调整级别，定期以电访或探访的方式为服务对象提供情感疏导、物资链接等服务，推出“‘包’解百困”服务计划，一定程度上满足了服务对象的需求，上半年共链接资源折合价值 39959.63 元，一定程度上缓解了兜底性服务对象的生活困境，强化其社会非正式支持网络。

(2) 领域在上半年新开个案 17 个，能与案主建立较好的

专业信任关系，聚焦案主面临的问题，评估其背后的需求，所制定的个案目标更加具体、客观、可衡量，个案介入计划可行性较高，社工能运用相关专业辅导理论指导开展个案辅导，个案服务过程中专业辅导技巧的运用能力较去年相比有较大的提升，部分个案目标达成情况较好。

(3) 领域在本年度较关注家庭的亲子沟通方法、成效及家长的亲职教育能力提升的需求，通过开展亲子互动类的活动及小组，产出了《爱的五种语言》亲子沟通工具包、“亲子间 100 件小事”、家长正面管教工具包及亲子沟通急救包，一定程度上促进了亲子间的有效沟通，强化了家长正面管教的意识，增加了家长在正面管教及亲子沟通技巧方面的知识。

(4) 领域在本年度初步培育了 2 支志愿者队伍，分别为 14 人的“阳光同行”专项志愿者服务队，以及由 18 对亲子组成的“益起来”亲子志愿队，能清晰明确每支队伍的服务宗旨和服务对象，组织队伍成员参加志愿服务，清晰记录志愿服务时数，初步搭建了一般家庭恒常参与志愿服务的渠道，为后续深化推动家庭社区参与成效建立基础。

需要关注的地方：

(1) 建议领域能结合辖内家庭的特点和面临的主要问题，在现有需求调研资料的基础上，进一步提升资料总结、分析、提炼的能力，聚焦服务需求，调整年度服务计划的内容，突出兜底性家庭及一般家庭的服务重点，提升服务提供的必要性和重要性。

(2) 建议领域进一步加强落实各工具包的使用，切实提升

家庭的教育能力，增强家庭功能；同时，针对成效显著的服务需及时进行总结提炼，撰写并发表典型案例。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域能持续关注辖区兜底性青少年的情况，在实现兜底性青少年建档全覆盖及分级管理的基础上，能关注拓展性重点青少年的需求，共建重点青少年个人服务档案 12 份，并进行分级管理。领域能定期以电访、探访等方式跟进兜底性青少年及重点青少年的情况，对有个性化需求的服务对象提供个案辅导服务，链接广州市慈善会的资源缓解兜底性青少年的家庭生活困境。

（2）领域在上半年对辖区青少年提供了志愿服务能力提升、生命教育、青春期教育等内容丰富的小组服务，小组设计符合专业规范，小组成员的互动性、参与性较高，小组动力较强，能运用前后测的方式开展成效评估，小组目标达成情况较好，促进青少年的正向成长。

（3）领域社工工作认真，有耐心，能与青少年及其家长建立良好的专业信任关系，进一步畅通了学校个案转接机制。本年度上半年通过案主自主求助、学校及居委会转介等方式新开个案 11 例，能精准评估案主的需求。社工在个案介入过程中能较好地运用同理心、澄清、对质等技巧，面对紧急危机个案能充分运用个案管理的方法，协调各方资源为案主提供紧急服务，确保案主的人身安全，成功处理危机，个案目标达成情况较好。如能有效缓解案主的负面情绪，帮助案主建立理性认知，调整

家长与青少年的沟通方式，改善青少年的家庭关系等。

(4) 领域社工能克服客观因素带来的影响，有序推进服务计划，领域服务指标完成情况符合协议的要求。

需要关注的地方：

(1) 建议领域能进一步做好青少年面临问题的筛查工作，针对主要问题开展需求调研，提升现有资料总结、分析、提炼的能力，精准评估兜底性青少年及一般青少年的需求，进而聚焦服务重点，提升年度服务计划的整体逻辑性。

(2) 建议领域能进一步创新青少年社区参与的服务方式，结合弱势群体、社区的需求，搭建青少年社区参与的恒常渠道，深化青少年与社区间的连结。

8.特色服务：“互联网+”智慧生活计划

值得肯定的地方：

(1) 领域有较好的服务基础，本服务周期在原有的残障人士业务申办微信群基础上继续加大宣传，提升“穗好办”APP的知晓程度。

(2) 业务办理实操视频等线上平台及“‘志’能代办员”的上门服务，促进了政策资源的落地，得到服务对象的肯定。

(3) 领域社工有链接资源、联动多元主体参与的意识，能够加强与相关利益方的沟通合作。领域与街道残联、各社区残联专干及社区商家建立了良好的互动关系，构建了助残业务办理的网络化优势，在一定程度上完善了残障群体的社会支持网络，为深化服务提供资源支持。

需要关注的地方：

(1) 领域需要进一步加强服务框架的立体化设计，服务内容要进一步拓展。一是服务框架需要继续完善、加强系统性，建议围绕服务群体的特点和要求，设计合适的服务的路径；二是服务内容之间需要进一步逻辑清晰、提高可行性，需要聚焦于问题成因，从而突出服务的重点。

(2) 领域需要进一步加强对残障群体的摸查服务，对于服务对象要做到“底数清”，应为重点对象提供建档服务，进而分层分类进行调研、分析需求，根据需求分析制定服务介入计划，从而提高服务精准性。另外，领域需要进一步建立社区多元主体的合作联动机制，针对领域服务的需要，对接合适的资源，提升服务的成效。

(三) 服务对象评价

经对南岗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. 受访服务对象表示社工非常亲切，待人诚恳、服务热情，节假日能经常主动关心致电服务对象，在疫情期间能上门提供防疫健康包等多种急需物资。

2. 受访服务对象表示社工站开展各类型活动很有意义，让服务对象受益良多，孩子参加社工站的活动后人变得有礼貌了。

3. 受访居委与合作方表示与社工站合作开展顺利，例如在残障人士的证书年审工作上，社工能上门指导，让不便出行的残

障人士享受到便利服务。

需要关注的地方：

综合各方受访对象意见，希望社工站加大服务投入力度，拓展服务内容，创新服务形式。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.60 分

（二）监督方评估 得分：8.60 分

（三）第三方评估 得分：63.19 分

以上三项总得分：91.39 分 等级：优秀

七、结语

广州市南岗街社工服务站在黄埔区民政局、南岗街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工团队进入辖区服务的第 11 年。本年度社工站围绕“党群一心·关爱互助”的服务主题，着重搭建“支持网、社交网、互联网、安全网”的服务保障网络平台。“113X”总体设计逻辑框架清晰，符合本土特点，突出了对重点人群和社区治理的服务。社工站在服务中注重发挥党组织、党员的带头作用，大力推进“社工+志愿”策略及搭建平台链接资源，以回应不同服务群体需求。此外，社工站能够积极投入和配合街道的中心工作，服务成果推广意识强，团队工作积极扎实，机构支持力度大。

下阶段，建议社工站继续加强人员的稳定性，减少因为人员流动所带来的服务质量下降等一系列不利影响。在服务方面，要进一步完善和提升服务的设计，要加强服务模式的打造和服

务成效的呈现；进一步提升对辖区兜底性及困难人群的服务质量水平，精准评估需求，提供针对性的类别化服务，完善服务记录台账。社工站要进一步总结和梳理服务经验及成效，打造和提升南岗街社工站的服务品牌。

附件：

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



广州市南岗街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月1日至2022年11月30日）

基础领域	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	协议完成数	接案完成数	百分比	本年度新接案量	上年延接个案量	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	450	255	56.67%	330	146	44.24%	/	/	/	22	11	50.00%	11	0	100.00%	7	5	71.43%	176	69	39.20%	10	5	50.00%	60	30	50.00%	/	244	/								
长者	3	548	558	101.82%	320	160	50.00%	/	/	/	24	11	45.83%	11	0	100.00%	7	5	71.43%	192	70	36.46%	8	4	50.00%	48	24	50.00%	/	192	/								
家庭	3	450	225	50.00%	310	174	56.13%	/	/	/	24	17	70.83%	17	2	100.00%	7	4	57.14%	192	98	51.04%	10	5	50.00%	60	30	50.00%	/	355	/								
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/								
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/								
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/								
合计		1448	1038	71.69%	960	480	50.00%	/	/	/	70	39	55.71%	39	2	100.00%	21	14	66.67%	560	237	42.32%	28	14	50.00%	168	84	50.00%	/	791	/								
基础领域	投入社工人数	大型社区活动										中小型社区活动										评估期内协助街道开展防疫工作情况																	
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	1	50.00%	400	200	50.00%	8	4	50.00%	/	84	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
长者		/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	0	0	0.00%	9	4	44.44%	/	150	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	200	0	0.00%	9	5	55.56%	/	166	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	1	50.00%	/	300	/	8	4	50.00%	/	253	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10	5	50.00%	/	555	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	/	/	/	9	5	55.56%	/	204	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
合计		0	0	/	0	0	/	0	0	0	7	2	28.57%	600	500	83.33%	58	27	50.94%	0	1412	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							
志愿者		协议内容										指标要求										协议内容						指标要求											
		发展本地志愿者										200										100						通用性培训						1(5节)					
		服务对象志愿者										/										/						志愿者与服务对象比例						/					
		专业志愿者										/										/						人均服务时间						/					

所在街道/镇户籍人口（41973人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民4414人次

1. 社工站在疫情期间，充分发挥志愿者作用，累计招募志愿者44名，共组织44人次志愿者开展防疫相关的志愿活动9场，服务工时为219小时，共计为25566人次居民群众提供各类志愿服务。

2. 累计投入社工206人次协助街道及社区开展疫情防控工作，累计协助开展社区疫情排查核酸检测工作服务9000人次、开展流调工作服务94102人次、协助开展疫苗接种工作服务339人次（引导60岁以上长者疫苗接种）、社区防疫宣传0人次、服务留置观察隔离人员1495人次、其他防疫工作服务居民0人次；以上合计服务居民130163人次。疫情期间累计筹集物资2000余件，折合价值178431.3元。

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134577人次。

广州市南岗街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月1日至2022年11月30日）

党建引领	投入社 工人数	中小型活动		外联及社区走访		通用性培训			活动性培训			发展志愿者				
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
红联共建，拳 手帮扶计划	2	8	4	50.00%	40	29	72.50%	1	0.6	60.00%	6	3	50.00%	200	100	50.00%
		大型活动		党支部大会		党日活动			党课			社区调研				
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
		2	1	50.00%	4	2	50.00%	4	2	50.00%	6	3	50.00%	2	1	50.00%
重点项目	投入社 工人数	中小型活动		外联及社区走访		活动性培训			活动性培训			活动性培训				
		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	指标要求	完成情况	完成百分比
安心安置·智 趣空间	2	10	5	50.00%	30	17	56.67%	6	4	66.67%	6	4	66.67%	6	4	66.67%
		中小型活动		外联及社区走访		活动性培训			大型活动			社区调研				
特色项目	投入社 工人数	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	指标要求	完成情况	完成百分比
		9	5	55.56%	40	20	50.00%	6	3	50.00%	2	1	50.00%	2	1	50.00%
“互联网+”智 慧生活	2	9	5	55.56%	40	20	50.00%	6	3	50.00%	2	1	50.00%	2	1	50.00%

广州市南岗街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议期: 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 到位	社保 购买	工资 发放	人员到 到位	社保 购买	工资 发放	人员到 到位	社保 购买	工资 发放	人员到 到位	社保 购买	工资 发放	人员到 到位	社保 购买	工资 发放			人员到 到位
社会工作 专业人员	1	莫桂芬	社工站主任	社工站管理	中级社工师	2021/07/01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	2	谢燕荣	社工站执行主任	社工站管理	中级社工师	2022/07/01- 2025/06/30	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月1日调入	
	3	陈秀兰	副主任	社工站管理	中级社工师	2020/09/14- 2023/09/13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	4	郭丹妮	副主任	社工站管理	助理社工师	2022/09/05- 2025/09/04	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年9月5日新入职
	5	周春月	部长	家庭部	助理社工师	2020/02/10- 2023/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	6	吴小兰	社工	家庭部	助理社工师	2021/11/25- 2024/11/24	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	7	朱钰婷	部长	长者部	助理社工师	2022/01/01- 2024/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	8	谢观彩	部长	社区发展部	助理社工师	2022/07/01- 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	9	李玉婷	部长	青少年部	助理社工师	2022/02/07- 2025/02/06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	10	区碧婵	社工	青少年部	助理社工师	2022/11/15- 2025/11/14	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	2022年11月15日新入职
	11	吕小欢	社工	长者部	助理社工师	2022/04/13- 2025/04/12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	12	黄海梅	社工	社区发展部	助理社工师	2022/06/27- 2025/06/26	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	13	谭昊燕	社工	社区发展部	助理社工师	2022/03/01- 2025/02/28	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	14	张黔芳	社工	社区发展部	助理社工师	2022/06/01- 2025/05/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	15	郭婷	副主任	社工站管理	中级社工师	2022/07/01-无 固定期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月1日调出
	16	黄楚欣	部长	青少年部	助理社工师	2022/06/24- 2025/06/23	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	2023年6月24日新入职, 2022年7月25日试用期 离职
	17	许欣彤	社工	社区发展部	助理社工师	2022/08/12- 2025/08/11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	2022年8月12日新入 职, 2022年8月21日试 用期离职
	18	康佩如	社工	社区发展部	助理社工师	2020/10/12- 2022/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月1日调出

广州市南岗街社工服务站工作人员(全职)情况统计表

协议期: 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			人员到位	社保购买
社会工作专业人员	19	彭建辉	社工	青少年部	中级社工师	2022/06/08-2025/06/07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年10月1日调出	
小计							15	15	15	15	15	15	14	14	14	13	13	13	14	14	14	71			
社会工作专业人员有效人次小计																									
社会工作辅助人员	20	黄丹霞	社工助理	青少年部	/	2022/08/16-2025/08/15	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月16日新入职	
	21	李嘉怡	社工助理	长者部	/	2022/07/01-2023/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年9月30日离职	
小计							1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	7		
社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数							16																		
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%)							备注: 社会工作者是指社会工作专业人员和社会工作辅助人员。																		
其他人员 (行政、后勤等)	22	黄杜艳	活动助理	社区发展部	/	2022/01/01-2024/12/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	23	杨晓芬	活动助理	社区发展部	/	2022/10/17-2025/10/16	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	24	秦浩欣	活动助理	家庭部	/	2022/08/16-2025/08/15	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	25	彭翰儒	行政主管	后勤	/	2018/09/03-无固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	26	陈丽红	活动助理	后勤	/	2020/10/15-2023/12/31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	27	邓泳茹	财务行政	后勤	会计初级	2020/09/08-2023/09/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	28	朱炜怡	活动助理	长者部	/	2020/03/13-2023/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	29	张希乐	社工助理	长者部	/	2022/02/21-2023/02/20	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	30	罗云浩	社工助理	社区发展部	/	2022/09/05-2025/09/04	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	31	李龙彪	活动助理	社区发展部	/	2022/07/04-2025/08/03	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	小计							4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	26.50
总计							20	20	20	21	22	23	22	21	22	20	20	20	20	20	22	22	22	104.5	
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																		
其他人员有效人次小计							21																		
合计							41																		

