

广州市鱼珠街社工服务站

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：广州市黄埔区鱼珠街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年12月2日

广州市鱼珠街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市鱼珠街社工服务站（以下简称：鱼珠街社工站）位于广州市黄埔区鱼珠北街92号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运作，向鱼珠街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本年度240万元，合同期自2022年7月1日至2023年6月30日。

广州市鱼珠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城市更新改造下“健康活力”社区营造计划。

“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社企联盟公益枢纽计划。

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12月2日对鱼珠街社工服务站进行组合评估。

（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（鱼珠街道办事处）

值得肯定的地方：

1. 服务工作开展扎实。
2. 疫情防控配合得力。
3. 与街道其他科室协作良好。
4. 团队稳定，团结合作齐心。

需要关注的地方：

1. 需要加大宣传，制作更多宣传材料对社工工作进行宣传。
2. 社工站工作场地受限，希望未来能有所改善。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站目前配备团队中，持证社工较多，团队管理层在评估期内较为稳定，社工积极努力考取资格证书。

2.社工站积极配合政府部门认真完成各项行政工作，提交的资料能够基本符合质量要求，社工工作态度认真积极。

3.社工站对辖区内的兜底服务对象底数清晰，能够积极链接资源投入服务，每月全覆盖跟进服务。

需要关注的地方：

1.社工站仍需进一步加快党支部的成立工作，将党建引领社工服务落到实处。

2.社工站需要进一步加以提升与细化特殊困难群体兜底保障社工服务质量水平，切实解决与满足服务对象实际需求。

3.社工站需要继续结合辖区实际情况，进一步扩大服务的覆盖面，并通过链接资源弥补社工人手不足的短板。

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

鱼珠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1日至2022年11月30日，计5个考核月份。

值得肯定的地方:

(1) 人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 50 人次，实到岗 68.5 人次，超配 18.5 人次；社会工作者应到岗 70 人次，实到岗 70.5 人次，超配 0.5 人次；全职人员应到岗 100 人次，实到岗 110.5 人次，超配 10.5 人次，三类人员到岗情况均符合协议要求。人员资质方面，截至 2022 年 11 月 30 日，团队共配备 5 名中级社工师和 10 名助理社工师，社工团队持证率高。人员稳岗方面，评估期内共有 13 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 92.86%，超过评估指标体系 80% 的要求。

(2) 督导管理方面，社工站能按照服务协议要求配备 3 名督导，并已在行业协会进行备案登记；督导的相关工作机制较为完善，能根据社工成长情况制定了工作计划及工作总结，并对督导进行了满意度调查及总结；评估期内社工的督导和培训时数达到协议要求，督导和培训记录详实。

(3) 社工站能够按照上期评估建议对有关情况进行整改落实，通过召开整改会议促进服务提升，会议记录内容详实，并撰写了整改报告，值得肯定。社工站能够落实上级有关于对站内的疫情防控、安全生产及“三防”工作的要求，相关执行情况将在安全生产及疫情防控落实情况部分反馈。

需要关注的地方:

评估当天，社工填写的无记名督导评价问卷提及，希望督导及培训在满足协议要求的前提下，能够增加团队管理、专业主题性、社工专业能力建设等方面的督导及培训内容。

2.人员整改落实情况

经统计及核查，鱼珠街社工站在 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 6 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 6 人次。本评估期内，鱼珠街社工站全职工作人员应到岗 100 人次，实到 110.5 人次，超配 10.5 人次，已整改 6 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，鱼珠街社工站现场共配备 33 个灭火器，经随机抽查其中 7 个，未发现过期现象；现场共配备 16 个防毒面具，经随机抽查其中 5 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 9 月 14 日开展了一次消防培训、演练。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，鱼珠街社工站能够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 28 日开展了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

经对鱼珠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 100.00%，重点服务对象 90.00%，一般服务对象 85.00%。

（二）服务开展情况

广州市鱼珠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，重点服务是城市更新改造下“健康活力”社区营造计划，特色服务是社企联盟公益枢纽计划。

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鱼珠街服务的第 5 年，社工站运用多种方法进行调查，形成 1 份总体年度服务需求报告和 7 份服务板块需求调研报告。社工站在新年度的服务定位是：现代化城市发展过程中城市全面更新改造下社工介入社区服务，实现党建引领下社区治理与民生服务相结合。社工站从“人、环境、关系”三个方面分析了辖区面临的总体需求，在制定“113X”服务规划时关注街情变化、人口结构特点，紧跟鱼珠街城市更新发展大计，配合街道中心工作，关注城市更新改造和社区困难群体需求，特别是安置房的健康生活和适应问题，设立了重点项目为城市更新改造社区营造计划；关注企业的社区参与，设立特色项目为“社企联盟公益枢纽计划”。三个基础领域设计分层分类，并制定了“一板块一深化”的发展规划。“113X”总体设计逻辑框架清晰，服务定位合乎本土情况，服务设计周全且聚焦，注重促进人与环境的适应、社会关系的重

新营造，促进社区的全面发展。

(2) 社工站对辖区 139 名兜底性人群底数把握清晰，对在册的兜底对象建档全覆盖，能够分类制定四级评估指标，并建立了兜底对象的服务机制和服务指引。社工站对兜底对象服务情况进行月度总结，包括每月的服务概况、服务成效、特色以及存在的问题，总结能够精确到具体服务对象的变化情况。社工站对兜底对象的服务主要包括“红棉关怀、爱心助困和安全生产服务”，本服务期跟进 1110 人次，开展了 19 个个案服务。对困境儿童开展了“关爱困境儿童音乐会”活动、参观正佳海洋世界的活动等。社工服务还拓展了部分边缘困境对象。服务资源能够向重点对象倾斜。

(3) 社工站制定了“一社区一社工”工作机制，包括社工调查机制、对接机制、合作沟通机制、成效总结机制等，对社工下沉社区的服务有服务指引和详细的套表记录。社工对每个社区建立了社区摸排建档表，协助各村居开展“双百工程”社会工作，整合 9 个社区的直聘社工力量，落地各项兜底民生服务，社工“下社区”有服务记录。本年度“下社区”服务工时 8955 小时，占评估期内直接服务工时 87.04%， “下社区”服务做得扎实规范。社工以社区为单位对“下社区”服务成效进行了总结和反思，也有“下社区”中期成效总结报告。

(4) 社工站致力于强化“社工+志愿”策略，聚集和培育资源。本评估期 5 个月内新增注册志愿者 72 人，培育志愿者队伍和社区社会组织共 2 支。目前社工站与多个资源主体建立合作关系，本服务期内链接各类资源折合价值约 22.7 万元。

(5) 社工站宣传资料多样，有项目宣传小册子、宣传画册、宣传视频、服务汇编等，还有各种线上如公众号、微信群的宣传渠道，向社区居民和外界发布服务资讯。社工积极进行服务推广，评估期内获得了《光明日报》、《中国社会工作》等多家媒体宣传报道 13 篇。社工站注重提升自身的美誉度，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，本期收到锦旗 1 面、感谢信 6 封，表扬信 21 封。

(6) 社工团队工作态度积极肯干。从社工站总体服务的产出来看，5 个月内服务的量化指标已完成协议周期的 42%，各项服务量化推进情况良好。疫情防控下社工站充分发挥应急与服务“两手抓”作用，以疫苗接种、核酸检测、电话流调等多种服务方式，全力支援街道疫情防控工作，评估期内社工站协助大型全员核酸工作累计 31 次，下沉 9 个社区，主要负责风险较高的核酸样品清点和配送工作，共投入社工 228 人次，共计 4728 工时，累计服务 198321 人次。社工站“红棉守护热线”保持 24 小时畅通，为有需要求助的服务对象及时提供支持。社工的抗疫工作受到街道的高度肯定和居民好评。

需要关注的地方：

(1) 总体服务设计的模式有待提升。社工站提出第五年项目定位的模式是“多方协同、人人参与、社区共建”，这三者之间区分度模糊，内涵及外延都难以界定清晰；另外定位也比较单一，都是发展性的目标，与各个板块的服务缺乏全面的内在联系，只能对接社区参与及社区发展的部分，不能很好地对

接社工站所确定的“根据鱼珠街情打造扶弱帮困+社区治理服务”的社工服务主题，因此建议社工站对模式界定加以调整，以理顺总体服务主题与服务架构的逻辑关系。

(2) 社工站要进一步注意各个服务板块之间的联动与区别。如共建落地社区服务平台，以“党组织+项目”的形式，推动社会服务落地，但在核心项目成效中，绝大部分是其他领域服务的内容。如党建服务所讲的“项目”指的是“新时代文明实践·中秋助困解民忧”项目，实际上就是社工站开展的困难长者探访活动、困境家庭“DIY”月饼回赠活动，以及重点领域的安置房游园活动等；在“鱼珠少年怀红心，昂首喜迎二十大”鱼珠街儿童青少年红色夏令营活动中，党组织党员发挥作用与社工直接为青少年组织开展服务作用之间的差别不明显。期望社工站要进一步明确对核心项目定位的基本要求，既要有计划统辖，聚焦主题，又要有自身内容或项目，突出亮点，重视党员或党组织直接参与，彰显核心项目的主体。

(3) 社工站要进一步提升对兜底对象的社区工作服务质量水平。线上查看了社工站对困难人群开展的2场社区活动资料，分别是9月24日的“微心愿”活动和9月1日至5日的中秋长者探访活动，活动的主要目标是物资支持及互动交流。前者活动设计为“微心愿服务”与捐赠方的互动交流并表达感谢；后者中秋长者探访活动设计为与来访者的互动交流。两个活动均缺乏交流的主题，“微心愿”活动要接受方送出感谢也显得不太适宜。社工要进一步梳理困境人群所面临的一些共同困难或问题，借助于节庆活动或送物资的活动，开展具有社会工作主

题的服务，从一般社区活动转化为社区照顾、社区教育、社区行动、社区治理等类型的社区工作，以拓展社工服务的深度。

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 781 个，探访 558 个，分别完成协议指标量的 102.76%，73.42%；专业个案接案 26 个，完成 10 个，服务 118 节，分别完成协议指标量的 46.43%，17.86%，42.14%；完成专业小组 15 个，开展 78 节，服务 613 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，43.33%，85.14%；完成大型社区活动 6 个，服务 1255 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，104.58%；完成中小型社区活动 37 个，服务 1108 人次，分别完成协议指标量的 54.41%，54.31%。（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）本年度核心项目配备 2 名社工，工作态度端正，服务意识较强。社工站虽未成立独立党支部，但党员社工积极加入党建学习中，如外出参观学习、参加主题党日活动、开展专题学习和培训等，紧跟政策精神，关心时事政治，并结合服务开展作出探讨，对辖区党组织和党员情况也有一定了解。

（2）社工具有一定的项目运营意识，本年度围绕党员“下社区”服务、党员社区服务平台、社区企业党支部参与社区公益及党建学习教育需求等主题开展了需求调研，调研计划清晰，采用问卷法和访谈法，从街道购买方、街道党建办、社区党组

织、企业党组织、困境群体和社工站团队等处收集核心项目服务需求信息，相关访谈记录清晰，问卷填答原始资料保留完整，调研报告较为规范，为服务计划和服务执行奠定了良好的基础。领域据此制定了三大平台建设策略，即党建学习阵地平台建设、党组织作用发挥平台建设以及党建引领宣传平台建设，年度服务规划思路较为清晰。

（3）党组织作用发挥方面，党员社工和领域社工积极参与街党工委组织的学习培训活动，同时响应街党工委号召全力投入疫情防控工作，开展防疫宣传、协助疫苗接种和核酸检测等服务；与街党工委、党建办及社区党组织等合作开展多场社区活动，如协同开展国庆节民族文化主题活动，组织儿童青少年红色夏令营等。践行“三个聚焦”方面，领域开展“党建引领中秋助困解民忧项目”“惠民生暖民心敬老月精品公益项目”和“‘邻居里’健康小屋项目”，为社区提供多元化的整合性服务，具体内容包括探访困难长者、“开心健康速递包”、“DIY月饼回赠”和安置房中秋游园等，链接慈善资源慰问困难家庭，电访及探访边缘困境服务对象及兜底对象；在聚焦群众关切方面，领域协助开展社区营造项目议事会和安置房健康屋项目。同时，领域也积极拓展新的共建单位，如与茅岗社区党委和鱼珠社区党委，签订共建或补充协议，共同推进共建服务。在党建引领宣传平台建设方面，领域重视采用线上结合线下的方式开展服务宣传，并且能够挖掘企业资源，与企业协同宣传并制作宣传视频。截至中期评估，服务获得广州日报《老人报》及“广州社工”公众号等媒体的新闻推送，产生了一定的社会影

响力，也获得街道表扬信 1 封，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 社工站应进一步加快党支部的成立工作，制定党组织的学习计划和活动安排，认真落实“两学一做”学习教育常态化，定期开展主题教育和其他常规的学习和教育活动，注重相关记录的保存和文书的分类归档。

(2) 领域应继续夯实核心项目的基础工作，优化核心项目的服务思路。一是领域应不断提升核心项目的需求调研质量。本年度所开展的需求调研，其调研对象主要为街党工委或社区党组织，侧重从共建角度收集信息，但领域并未从辖区党员或辖区居民角度收集需求信息，未能做好“双需求”调研。核心项目的设定不仅是发动党员或党组织参与社区志愿服务或社区治理，同时也要倾听党员及辖区居民的意见。建议领域在今后的需求调研中，能够从更为全面的服务利益相关者角度收集多元化需求和建议，不断优化服务设计，使服务更具系统性。二是领域社工应细致梳理辖区内困境党员的基本情况和 service 需求意愿，下一步可考虑开展老党员关怀服务，为老党员建档，并将老党员分级分类，联合社区党组织以及共建单位党员志愿者为老党员提供较为精细化的节日慰问、恒常探访或个案跟进服务。

(3) 领域应进一步加强对党建引领服务的深入理解，明确党建引领的服务对象和引领内容，在已尝试开展的服务基础上逐步聚焦服务主题，细致梳理辖区内外党组织资源，积极联络与拓展党建资源，为服务对象链接更多社会资源。截至中期评

估，与社工站签订共建协议的共建对象主要为社区党组织，共建对象较为单一，建议社工站多拓展不同类型的党建资源，协力为辖区居民提供更高质量的服务。同时，社工站应与合作党组织共同确立党建引领的服务方向和关键点，在共建协议中设定较为具体而清晰的共建服务推进进度，按照共建协议的时间及内容设定不断检视党建共建工作的服务推进情况，提升共建服务成效。

4.重点服务：城市更新改造下“健康活力”社区营造计划

值得肯定的地方：

(1) 重点领域立足城市更新改造不断拓展创新。社工站介入城市更新改造将近4年，在这一过程中不断探索与拓展社工介入城市更新服务的新路径，从刚开始的旧城改造沟通平台为介入窗口进行尝试，继而确立城市更新改造社工介入“三步曲”，包括改造前的政策宣传，改造中的安置长者支持介入，改造后的回迁适应服务等；随后又持续深化社区资源平台机制和社区适应服务机制等“两个机制”的服务。本服务年社工根据上期评估建议，按照“全人观”根本需求，进一步关注城市更新改造下“人”（人的精神风貌和联系）、“环境”（社区有形的环境和无形的环境）、“关系”（资产合作关系、资源服务关系、邻里互助关系）同步发展，力图从“人”“文”“景”三个方面展开设计及服务，重点服务设计能够逐年推进。

(2) 重点领域调查深入，服务步骤有序，按照“调查挖掘社区需求—整合资源—开展服务”的步骤推进。社工通过访谈、问卷、社区走访等方法进行服务调查，对辖区三处安置房走访

调查记录详实。在调查分析的基础上，社工概括鱼珠、九沙和茅岗三个安置房社区的两大共同的主要需求，一是“缓解社区医疗资源匮乏提升身体健康的需求”；二是“改善社区淡薄氛围提升社区活力的需求”，从而确定了重点服务需要解决的主要问题，明确了重点服务“身心双健康”的服务目标。

(3) 重点领域能够按照服务设计推进落实。在安置房老人的身体健康服务方面，社工积极打造“邻居里·健康小屋”平台，本服务期开展了5场健康主题活动，5家企业单位或组织积极参与健康服务；从对安置房老人的精神健康服务来看，社工开展3场健康文化主题活动，将传统文化或游戏与“健康元素”相结合，形成独有的健康文化，在精神层面实现社区“微改造”，建设“健康活力社区”。服务的实施回应了调查要解决的问题。本服务对安置房社区的服务覆盖率为100.00%，服务对象覆盖率为60.50%，直接受益对象372人次。

(4) 重点领域积极调动社区内外资源，搭建社区参与平台和议事平台，激发和培育力量参与安置房的社工服务。目前已有11个企业单位或组织参与服务，共同为处于城市更新改造下的安置房居民提供支持帮扶。

需要关注的地方：

(1) 领域的服务设计及实施有待进一步完善和落实。领域对安置房“人、环境、关系”的需求和界定为一个多元化的目标。从目前的服务来看，在个人层面的服务，即身心健康已经开展，那么在“环境改善”及“关系重构”的方面，社工需要进一步思考概念界定、服务内容及服务策略。领域需要从这三

个方面进行整体策划，例如安置房的关系重构至少包括亲人家关系、邻里关系、社区关系的建设等方面的内容。

(2) 鱼珠街三处安置区既有共同需求，也有不同的问题，根据社工的调查，鱼珠安置房为新建安置房，居民尚处于入住适应阶段；九沙安置房环境优美，邻里相处融洽；茅岗安置房不同的村子文化交融，皆因环境改变，原有系统受到变动弱化而使社区氛围有所下降。因此在“人、环境、关系”改善方面，建议社工可以因地制宜，开展一些有针对性的差异化服务。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域能清楚掌握政策性兜底困境长者底数，为辖区内 81 名兜底困境长者建立“一人一档”，实行分级动态跟进管理，通过电访、入户探访等常态化服务做到服务 100%全覆盖。同时，能较好地践行社工专业价值和服务理念，将独居、高龄、残障及空巢长者等社会支持不足的 32 人列入困境服务对象名单，并进行重点跟进。有效链接和活化社区企业、社会组织、社区志愿者、慈善会、街道居委及志愿者等资源，有针对性提供生活物资、照顾服务、陪医就诊等服务，折合价值 15868.2 元。

(2) 根据上期评估意见，领域树立分层分类意识，重视需求调研工作，面向兜底、困境、一般和有能四类不同长者群体，以及合作居委分别采用问卷、访谈、座谈会等方式展开调研，能全面、较好地掌握不同类型长者的突出需求。

(3) 领域服务思路清晰，服务目标和服务设计能较好地契合需求调研结果，立足不同类型长者的特点，围绕需求来策划

服务内容，对需求的响应程度高。面对兜底困境长者的“五社联动——长者‘双’健康支持”服务计划和面向一般长者的“社区学堂”服务计划，分别回应其健康维护和情感支持、文娱康乐和自我成长的需要，可执行性强。

（4）服务执行和成效方面，领域联动社区企业、医疗、志愿者等资源，包括有广州盛扬物业管理有限公司、雍美养老服务有限公司、广州市正佳慈善基金会、百家食物银行项目、广州美术学院城市学院“光照小地方”志愿队和多家企业党支部，组建有“开心服务队”和“健康服务队”，两线并行为兜底和困境长者提供健康服务支持、心理舒缓服务支持，关爱长者的身心健康。“社区学堂”搭建服务参与平台，为一般长者提供人际交往、文化娱乐等服务，丰富其晚年生活的同时，发掘长者的优势，培育社区参与的能力，组织学习探访等技能，上门为行动不便长者提供健康维护、情绪支持等服务共84人次。领域还联动了街道、社区居委，解决了1名独居长者的就医与照顾问题。

需要关注的地方：

（1）本服务期内长者领域服务团队离职2人，新入职2人，人员流动性较大，对于长者关系维系、服务执行和成效均有不同程度的影响，建议机构和社工站进一步重视服务团队的稳定性问题，加大对专业人员的支持力度。

（2）建议领域立足鱼珠街辖区在地特点，关注人与环境的互动、环境对人的影响，进一步发挥有能长者力量，引导其积极参与为老服务，通过结对帮扶的方式，为重点长者提供更全

面、有针对性、精细化的服务，进一步构建社区为老服务支持网络。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 该领域能清晰掌握兜底家庭底数，共为 42 名兜底服务对象建立档案，实现建档 100%全覆盖。其中二级服务对象 1 人，三级服务对象 15 人，四级服务对象 26 人，实行分级管理、动态跟进，通过电访和入户探访等方式定期跟进。领域能较好地践行社工专业价值和服务理念，将孤寡独居人员和边缘困境人员列入拓展服务对象名单，累计共为 26 名拓展服务对象建立档案，定期跟进。整合街道及居委、广州市慈善会、百家食物银行项目、广州市第九届公益创投项目—“党心系民心，关爱暖万家”—构建困境家庭灵活就业村居网络覆盖体系项目等资源，点亮 15 个“微心愿”，为 12 户困境家庭提供三个月的爱心米油包，缓解经济困难。

(2) 该领域服务团队人员稳定，有较好的需求调研意识，本年度采用问卷、访谈等方式面向一般家庭、兜底困境家庭及拓展服务对象分别开展调研，还特别面向合作方即 9 个居委会开展调研，了解其对服务合作内容的建议。从需求调研结果来看，能较好掌握一般家庭和困境家庭的突出需求。

(3) 领域服务思路清晰，服务设计与需求调研有较好的契合度，针对兜底服务对象和一般服务对象分别设计有“‘能量积分榜’困境家庭赋能行动”和“亲子家庭正面管教学堂”两大服务，回应兜底困境家庭提升社会支持和社会资源管理能力

需求，以及一般家庭的亲子沟通和关系改善需求。

(4) 服务执行和成效方面，领域注重联动多资源主体，搭建爱心资源链接平台和社区参与平台，为兜底困境家庭提供必要的生活物资和帮扶，制定“能量积分榜”困境家庭赋能行动服务机制，引导其在参与过程中提升能力，更好地融入社区；提供亲子沟通互动平台，采用家庭运动会、亲子情景剧等多样化的形式，为辖区亲子提升共处机会，提升沟通能力，并组建亲子志愿队服务社区。

需要关注的地方：

(1) 领域整体需求调研分析和总结方面仍有优化空间，建议结合鱼珠街家庭的在地特点及往期服务积累和经验，综合年度专项调研情况，注重整合服务对象的感觉性需求和社工专业角度的规范性需求，为领域服务目标和服务内容设计提供更充分的依据。

(2) 现有困境家庭赋能行动服务中注重提升困境家庭的社会支持和社区参与能力，建议在此基础上，进一步关注到困境家庭社会功能不足的问题，注重家庭内部的沟通和赋能，提升家庭抗逆力。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 青少年领域配备社工3名，专业服务背景好，均持证上岗，其中1名中级社工师，2名助理社工师，有一定的工作经验，社工服务态度端正，服务意识较强，对辖区资源及青少年情况较为熟悉。

(2) 在服务规划方面，领域社工有较好的专业逻辑意识，本年度能以问卷和访谈相结合的形式开展需求调研，收集社区青少年发展性需求和骨干志愿服务需求。其中，针对青少年发展性需求的调研问卷内容较为全面，维度清晰，调研报告较为细致，展示出领域社工良好的专业素养。领域根据需求调研结论设计本期服务计划，包括“护航计划”和“‘朝阳红色接班人’成长营”等两个子计划，其中前一个计划侧重为社区困境青少年提供社会支持服务，后一个计划针对社区一般青少年的多维度发展提升。年度服务计划对于辖区内困境青少年和在校青少年的需求均有一定回应，服务思路较为清晰，值得肯定。

(3) 在服务执行与成效方面，领域能够按照服务计划，围绕困境青少年和社区一般青少年，采用多种形式积极开展多主题且内容丰富的服务。一是在兜底对象服务方面，领域社工为兜底及重点服务对象建立“一人一档”，共建档案 15 份，采用电访、探访或个案辅导等工作方式，为兜底对象及重点对象提供常态化跟进、资源链接、个案跟进和互助等服务，满足困境青少年及家庭的个别化需求，相关记录清晰且详细。二是在一般青少年的服务中，领域社工紧密结合青少年身心发展的特点和需求，依托红色接班人培优课堂，开展人际交往、情绪管理和解决问题等小课堂，服务设计较为用心，活动主题与本服务期的需求评估扣合较为紧密，专业元素有一定呈现。三是社工积极联动学校和辖区资源，打造红色接班人实践平台，推动青少年争当志愿者，引导青少年参与社区活动，助人自助理念有较好的体现。截至中期评估，项目社工尝试组建 2 支青少年领

袖队伍，1支红色志愿队和1支绿色志愿队。上述服务的相关文书记录较为详细，归档较为齐整。四是社工较为重视服务宣传，社工通过站点公众号招募活动对象和发布新闻稿件，积极宣传社工服务，公众号的文章推送及时，有一定阅读量，可见社工对服务的用心。

需要关注的地方：

(1) 在服务覆盖方面，本服务期青少年领域服务设计多围绕在校学生和社区青少年展开，所制定的两个计划分别对应兜底青少年和社区青少年，对于在职青年所规划的服务较少，所提供的服务也不多，社工可考虑适当增加针对在职青年的专业服务，如组织并举办读书会、音乐会、运动会和交友会等，丰富青年们在工作之余的文化生活。

(2) 希望领域进一步加强“家—校—区”的联动，以问题解决为导向，提供更多整合服务。因受疫情影响，原先的驻校服务暂停，社工可考虑做好未来重新入校的服务衔接与规划，也可积极与学校互动，协助学校做好转介服务或以在线方式延伸驻校服务，丰富服务形式和内容。

(3) 青少年领域有较好的服务基础，服务成效及特色还需进一步凸显，社工应更有意识地打造领域的服务品牌。希望社工进一步加强服务总结，对过往服务更深入地思考和探索，对服务流程、服务策略及专业反思进行提炼，形成典型案例，争取在更多更高层次媒体或刊物上呈现。

8.特色项目：社企联盟公益枢纽计划

值得肯定的地方：

(1) 本年度特色领域配备 2 名社工，工作态度端正，服务意识较强。特色服务定位于社企联盟公益枢纽，契合社区实际情况和服务对象需要。领域社工有一定的服务规划意识，本年度通过问卷调查和访谈，收集了企业负责人和企业员工参与志愿服务的意见和建议，调研计划规整，调研原始资料留存完整，调研报告比较清晰。在此基础上所形成的服务规划，包括赋能计划、参与计划和反哺计划，规划较为全面，逻辑较为系统，帮扶社区弱势群体和推动社区参与导向突出，值得肯定。

(2) 领域社工具有一定的专业素养，能基本按照服务计划开展服务。社工重视制度化建设，制定了“社企联盟”服务机制。领域的运营标准化程度较高，以赋能计划为例，志愿者管理机制、志愿者个人档案、骨干资料、志愿者培训、志愿者团队培育记录、服务记录和培育总结等相关服务文书的撰写较为规范，归档齐整。当服务受到疫情影响时，领域社工能灵活变通，及时将线下服务转换为线上形式，如反哺计划中的趣味减压系列活动，以保证指标完成，值得肯定。

(3) 特色领域的服务内容较为丰富，社工重视资源的整合、维系与拓展。在“赋能计划”中，社工侧重培育企业志愿者和服务队，撬动 10 家企业组织参与，为其培育志愿者，为志愿者骨干建档，建立“社企联盟”社区先锋队，培育艺粤文化志愿队，举荐评优评先。在“参与计划”中，社工积极走访辖区企业，沟通志愿者服务事宜，推动双需求匹配，整合资源协同开展“中秋助困解民忧”捐赠活动以及困境长者“开心健康”速递包服务。在“反哺计划”中，社工针对企业员工开展趣味减

压系列活动，不仅提高了辖区企业对社区慈善的关注度，也增强了企业员工的社区参与，社区志愿氛围不断增强。社工还借助媒介平台积极宣传报道服务情况，在《老人报》和“广州社工”公众号上获得新闻推送，使特色服务具有一定社会影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）特色领域构建社企联盟公益枢纽的服务理念定位很好，但在服务设计的精准度上仍有进一步优化的空间。社工对于“社企联盟”和“枢纽”的理解还需更加深入，如“联盟”的定义、“枢纽”的定义、“枢纽”的功能、“枢纽”的作用发挥等。社工应厘清“联盟”和“枢纽”两者之间的关系及区别，设定更为清晰的公益枢纽构建目标和服务策略。

（2）特色领域需要进一步突出服务成效与服务亮点。特色服务的三个计划，即赋能计划、参与计划和反哺计划，其基础均为已开展多年的志愿服务，目前所呈现的亮点不多。例如，赋能计划中的“赋能”在服务提供中体现不够明显。社工站应不断总结，增强专业化反思，在以往服务基础上不断推陈出新，大胆创新，勇于突破，或者将以往服务往纵深方向推进，打造服务亮点。

（三）服务对象评价

经对鱼珠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、村居委及合作方代表均表示社工的服务细致周到，态度认真负责，工作专业有效，整体评价较高。社工能够结合服务对象及合作方的实际情况，积极跟进，并提出较为满意的服务回应，让对方感受到被重视。

2.受访服务对象表示，社工定期通过电话、探访等方式关心问候服务对象家庭及身体情况，电访或探访前能够提前告知服务对象，感谢社工的问候和关心。其中某长者服务对象表示，社工工作细致，在今年中秋时上门送月饼，关心问候其身体状况，在各家团圆之际，自己也能感受到关爱。

3.受访村居委及合作方代表表示，社工能够积极下沉社区开展服务，共同合作开展多种活动，如长者及困境儿童的探访活动。某居委代表表示，与社工关系非常密切，很放心与社工沟通并交付部分重要工作，双方也经常共享资料和信息。

需要关注的地方:

1.受访服务对象表示，希望社工能够继续关心关爱提供问候，继续帮忙解决自己难以解决的困难。某重点领域服务对象表示，因目前核酸点调整且部分老人出行困难，核酸检测比较困难，希望能够协调。建议社工结合当前防疫政策，对部分资讯接收不及时的服务对象做好政策宣传及解释工作。

2.受访的村居委及合作方代表表示，希望社工在目前合作的基础上进一步加强沟通交流，其中某居委代表表示，年底社区基层各项工作任务较大，希望社工继续多下沉社区，缓解基层人手不足的问题。

3.受益于社工日常下沉社区开展服务时有意识地宣传社工服务，本次周边居民访谈对社工均有印象，但个别访谈对象表示，社工站所在的鱼木小区内，孤寡、行动不便的长者群体日渐增多，希望社工能够扩大服务覆盖面，对此类群体给予及时的关注。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80分

（二）监督方评估 得分：8.80分

（三）第三方评估 得分：60.18分

以上三项总得分：88.78分 等级：良好

七、结语

广州市鱼珠街社工服务站在黄埔区民政局、鱼珠街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进入本项目周期的第5年，社工团队积极下沉社区，“下社区”服务扎实规范，并配合街道中心工作开展各项服务，受到街道的肯定。社工站本年度总体设计逻辑框架清晰，服务定位合乎本土情况，服务设计周全且聚焦，注重促进人与环境的适应、社会关系的重新营造，促进社区的全面发展。社工站持续推进“社工+”服务策略，通过聚集和培育社区志愿者资源，并与多个资源主体建立合作，为服务的开展提供了资源保障。社工站注重提升服务的知晓度与影响力，积极进行服务推广与宣传，收获多方的赞扬与好评。

下阶段建议社工站进一步提升兜底服务的质量水平，继续

精准把握服务对象的需求，并提供适切的专业社工服务，拓展对特殊困难群体兜底社工服务的深度与广度；进一步优化与改善总体服务设计模式，加强各服务板块的层级联动的同时，注意厘清不同板块的服务界线，理顺总体服务主题与服务架构的逻辑关系，使各项服务能够有效落地并更上一层楼。

附件：

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



附件1-2:

广州市鱼珠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	总体服务规划			党建元素打造及宣传			平台搭建		
		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
党建引领社工服务	2	1	1	100.00%	1	1	100.00%	1	1	100.00%
		党建调研			党建年度计划			党建教育学习		
		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
		1	1	100.00%	1	1	100.00%	8	5	62.50%
		合作走访			党建年度总结			/		
		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			
24	16	66.67%	1	1	100.00%					
重点项目	投入社工人数	调研			服务平台建设			社区服务		
		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
鱼珠街城市更新改造下“健康活力”社区营造项目	2	1	1	100.00%	1	1	100.00%	15	8	53.30%
		年度计划			队伍培育			合作走访		
		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
		1	1	100.00%	1	2	200.00%	24	39	162.50%
		骨干培育			志愿者培训			建档管理		
		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
		5	3	60.00%	4	2	50.00%	100	132	132.00%
		议事会			/					
		指标要求	完成情况	完成百分比						
3	2	66.70%								
特色项目	投入社工人数	调研			沟通走访			社区活动		
		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
鱼珠街“社企联盟”公益枢纽项目	2	1	1	100.00%	24	24	100.00%	10	7	70.00%
		年度计划			/					
		指标要求	完成情况	完成百分比						
1	1	100.00%								

广州市海珠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			备注			
							人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放		人员到 岗	社保 购买	工资 发放
社会工作 专业人员	1	郑仪	社工站主任	社工站管理	社会工作者	2014.08.06- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5			
	2	黄丹丹	社工站副主任	社工站管理	社会工作者	2015.01.19- 2023.01.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	3	邹燕清	社工站副主任	社工站管理	社会工作者	2017.04.25- 2023.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	4	陈建红	主任助理	党建领域	社会工作者	2013.06.18- 2024.06.17	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	5	林莉	领域负责人	家青服务领域	社会工作者	2020.04.07- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	6	郑司艺	领域负责人	长者服务领域	助理社会工作者	2017.08.01- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	7	秦焕欣	领域负责人	社区服务领域	助理社会工作者	2018.01.29- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	8	陈文惠	一线社工	长者服务领域	助理社会工作者	2018.11.05- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	9	王曼曼	一线社工	长者服务领域	助理社会工作者	2014.09.22- 2022.08.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	0	7月15日离职, 行业 外	
	10	罗寒雨	一线社工	长者服务领域	助理社会工作者	2022.10.24- 2024.10.23	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	
	11	韦诗琪	一线社工	家庭服务领域	助理社会工作者	2020.07.09- 2024.07.08	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年6月19日取得 助理社工师, 7月为 专业
	12	谢裕熙	一线社工	青少年服务领 域	助理社会工作者	2020.07.16- 2024.07.15	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年6月19日取得 助理社工师, 7月为 专业
	13	欧阳弘	一线社工	青少年服务领 域	助理社会工作者	2022.09.21- 2024.09.20	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	
	14	陈楚锋	一线社工	社区服务领域	助理社会工作者	2021.01.14- 2023.01.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022年6月19日取得 助理社工师, 7月为 专业

广州市鱼珠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 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放	人员到 岗	社保 购买	工资 发放			人员到 岗	社保 购买	工资 发放
							8	7	23	9	8	22	23	24	21	24	23	24	23	21	23			24	21	22
其他人员 (行政、 后勤等)	27	梁静仪	社工助理	后勤	无	2022.04.02- 2024.04.01	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5			
	28	麦淑燕	行政	后勤	无	2022.03.31- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5			
	29	李润葵	行政	后勤	无	2021.11.17- 2023.06.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5			
	30	谢海娟	行政	后勤	无	2018.11.2- 2023.06.30	√	—	√	√	—	√	√	—	√	√	—	√	—	√	—	√	5			
小计							8	7	8	9	8	9	9	7	9	8	7	8	7	8	7	6	7	40		
总计							23	21	23	23	22	23	24	21	24	23	21	23	24	21	23	21	22	22	110.5	
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）							22			23			21.5			22			22							

