

广州市九佛街社工服务站 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：广州市黄埔区九佛街道办事处

项目承办方：广州市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20日



广州市九佛街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市九佛街社工服务站（以下简称：九佛街社工站）位于九佛街凤凰三路2号中新广州知识城，由广州市普爱社会工作服务社承接运作，从2022年7月开始向九佛街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本期240万元，合同期自2022年7月1日至2023年6月30日。

广州市九佛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“不出远门看世界”残障出行日关爱计划、“九佛力量·志在有你”志愿者培育计划。

“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“莲重燕来·莲塘文化‘韵’展厅”推介计划。

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20日到九佛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（九佛街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站能积极配合街道开展各项工作，配合意识强，工作主动，与街道、居委会的沟通及时、顺畅，服从管理，积极配合街道进行大规模核酸等疫情防控工作。

2.各项安全管理制度健全，且有比较细致周全的指引和工作制度，可操作性较高，针对性较强。

3.社工站服务能有效覆盖辖区内重点服务对象，服务内容较为契合服务对象的需求。

需要关注的地方：

社工站需要进一步加强站点的宣传报道工作力度，进一步提升宣传工作水平。特别是注重在具有广泛影响力的国家级、

省级媒体宣传平台发布相关信息和内容。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.九佛站作为新建社工站，机构能迅速建立沟通平台，加强与辖区街道、社区的沟通协调，取得工作支持，为顺利开展服务奠定基础。

2.机构能够积极推动社工站党支部建设，充分发挥党员社工先锋模范作用，下沉社区推进工作。

3.社工站有较强的资源链接意识及服务能力，通过资源整合链接服务资源。

需要关注的地方：

1.社工站需加强人才管理，要按照协议配备全职人员及专业人员，并强调人员稳定性，避免出现较大流动而影响专业服务质量。

2.要加强对社工的培训及督导，有效提升社工专业服务能力，要压实特殊困难群体兜底保障服务工作，做到不漏一人。

3.需要加强社工站安全生产、三防等安全防范工作，建立应急机制并演练，确保安全防控到位。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

九佛街社工站协议期为 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) 人员到岗方面，九佛街社工站积极保障社会工作者及社会工作专业人员的到位。评估期内，社工站社会工作者应到70人次，实到72人次；社会工作专业人员应到50人次，实到55.5人次。人员资历方面，截至2022年11月，社工站社会工作者中配备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44人次，占全体社会工作者到位的60%以上；机构鼓励符合条件的在岗人员参加全国社会工作职业水平考试，目前在岗人员中，本年度有2人通过中级社工师考试，2人通过初级社工师考试。

(2) 九佛街社工站督导管理工作细致，督导资料能够按照存档清单中“督导备案表、资质证件、督导协议、时间登记、时间汇总表、考核评分及督导总结”的内容及顺序进行存档。社工个人督导培训资料“一人一档”，整理归档完整。评估期内，社会工作者应督导571.67小时，实际督导625小时；应培训525小时，实际培训772小时。

(3) 九佛街社工站自2022年7月建站以来，能够按照上级有关部门要求，并根据机构各项制度及评估体系要求，对各项运营管理工作基本落实到位。一是社工站在主流网络地图上地址定位设置完善，并在周边设置社工站路标指引，以更好指引服务对象到站接受服务。二是社工站针对意见箱收集意见较少的情况，通过发布问卷调查收集居民意见，体现注重收集服务对象意见反馈。三是社工站整体场地建设大气整洁，环境干

净明亮，上墙板面精美，党建氛围浓厚，能够对外公示整合链接的社会资源及服务对象收益情况。四是在资料归档方面，社工站用心准备，资料也体现了九佛街的文化元素。

需要关注的地方：

(1) 人员稳定方面，评估期内存在多名人员变动的情况，共计 10 人提前解除劳动合同及 1 人调岗，仅有 7 名社会工作者持续稳定在岗，服务期内整体流动性较大，未能满足评估指标体系中稳岗率 80% 的要求。全职工作人员到岗方面，评估期内全职工作人员应到 100 人次，实到 93.5 人次，尚欠缺 6.5 人次。建议进一步增加人手配置，关注服务衔接，加强人员管理，关注社工职业生涯规划，提升社工职业归属感，持续关注团队建设情况。

(2) 根据评估现场，社工所填写的无记名督导满意度问卷调查显示，社工整体上对督导满意度较高，但部分社工提及希望在服务思路、服务设计、个案服务专业手法以及文书撰写方面有进一步的拓展，也希望团队建设能够更加调动社工的积极性和互动性。

(3) 当前社工站的上墙资料较为完整，但建议在“双百社工站”人员架构表的基础上，要补充社工站人员架构图，可结合“下社区”机制，展示的相关的人员信息，如姓名、领域、职务、对接社区等。另外，建议结合场地需要，进一步完善站内安全管理机制或制度，安全责任到点到人，并可建立更全面的安全应急预案，如极端天气应对、紧急避难场地使用、安全紧急事件等，以应对更多的突发性安全问题。

2.人员整改落实情况

九佛街社工站本年度由于更换机构未涉及人员整改问题，《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，九佛街社工站现场共配备 22 个灭火器，随机抽查其中 6 个，未发现过期现象；现场共配备 18 个防毒面具，随机抽查 7 个，其中 5 个未发现过期现象，2 个临期已更换。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 24 日开展一次消防培训、演练。

4.疫情防控落实情况

经评估现场检查及查阅资料，九佛街社工站落实来访人员测温登记、扫码、要求佩戴口罩；定期对社工站公共区域消毒，并建立消毒记录；落实人员健康排查机制、健康监测；2022 年 10 月 11 日、10 月 31 日各开展一次新冠肺炎疫情的应急演练、知识培训；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

经对九佛街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对社工站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。经调查显示，服务知晓率分别为周边社区居民 60.00%，重点服务对象 76.67%，一般服务对象

75.00%。

（二）服务开展情况

九佛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“不出远门看世界”残障出行日关爱计划、“九佛力量·志在有你”志愿者培育计划，特色服务是“莲重燕来·莲塘文化‘韵’展厅”推介计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站团队进入街区服务的5个月里，与街道、社区、学校建立了较好的合作关系，通过走访、文献、研究等多种方式，逐步加深了对在地人口、资源、文化等情况的熟悉和了解，为后续服务开展奠定了有利条件。

（2）社工站总体服务规划设计按三年分阶段实施，年度服务计划有针对兜底人群的服务设计，并强化对119名困境兜底人群的家访和动态跟踪服务，落实了服务建档、“一村居一社工”机制，针对兜底人群的服务工作机制已初步建立。

（3）社工站重视社区培育服务，积极与街道合作开展社区基金的建设，培育了1个社区慈善基金，获得捐款35万元；培育了130多名志愿者，注册成立了2个志愿者队伍，在推动社区慈善公益方面的作用初显。

（4）社工站积极响应社区号召，主动参与在地疫情防控工作，疫情期间强化了对各类困难人群的服务，协助社区做好兜

底保障、流调排查、疫苗接种、核酸检测等服务工作，较好履行了协同服务职责。

需要关注的地方：

(1) 社工站的服务需求调研工作仍有优化提升的空间，现阶段团队的总体服务需求调研工作能力尚需进一步提高。针对各类兜底性困境人群的需求调研工作深度不够，对兜底人群的核心需求摸排不准，服务的重点方向和目标仍有待进一步厘清。建议机构后续进一步加强对社工站团队的需求调研工作的督导和支持，加强对兜底对象的深度调研，进一步摸清兜底对象的核心需求，以便更好地为服务规划设计提供有效支持。

(2) 社工站的服务开发、规划和设计工作仍有提升空间。现阶段的规划设计，一方面针对兜底人群的服务目标仍不够具体、清晰；另一方面需持续提升团队的服务规划设计能力。建议团队强化对兜底人群的深度接触和认识，并积极加强对团队服务规划设计能力的培养，可通过内部研学、对外学习交流、督导培训等予以提升，以便设计更有可操作性和影响力的服务。

(3) 社工站的实务研究及倡导工作仍待进一步提升。作为新的服务团队，需要积极关注如何有效调动在地社会力量参与、持续获得更多社会参与与支持、进一步扩大社工站的社会影响力等问题，并进一步加强对重点问题的研究。做好面向社区、社会的倡导，并为团队搭建更为完善的社会支持网络，不断提升社工站的服务效能。

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 14 名，完

成电访 844 个，探访 201 个，分别完成协议指标量的 69.18%，91.36%；个案接案 49 个，完成 3 个，服务 157 节，分别完成协议指标量的 54.44%，10.71%，21.81%；完成小组 12.5 个，开展 75 节，服务 467 人次，分别完成协议指标量的 41.67%，41.67%，61.77%；完成大型社区活动 1 个，服务 482 人次，分别完成协议指标量的 16.67%，40.17%；完成中小型社区活动 28 个，服务 909 人次，分别完成协议指标量的 80.00%，174.81%。（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）社工站重视党组织建设，自 2022 年 7 月 1 日挂牌成立起，就积极推动成立在地党支部。经过努力，社工站于 2022 年 12 月 8 日正式成立在地党支部，现党支部有正式党员 3 名，由 1 名社工党员任支部书记，1 名预备党员和 1 名流动党员组成，另有 3 名入党积极分子。社工站重视思想建设，党支部成立前后，社工站不定期组织党知识教育学习活动，本年度开展党建引领工作小组会议、党知识学习教育活动 8 次，参与主题党日活动 1 次。

（2）社工站成立初期，核心项目有较好的需求评估意识，重视需求调研，面向辖区内 10 个社区党组织和 2 个企业党组织开展调研，对辖区内党建资源、党员情况、合作方向等有较好的了解和掌握，为服务设计和推进打下良好的基础。

（3）社工站重视党组织作用发挥，核心项目积极参与和配合街道层面的党建工作和党组织活动，配合参与街道核酸检测、

流调等防疫相关工作，协同街道各部门开展政策宣讲进村居、新时代文明实践场所建设，协助公共服务办排查低保低收、精神障碍等人群问题和需求。社工站围绕街道中心工作，积极践行“三个聚焦”，一是聚焦乡村振兴，积极参与莲塘村古村落文化保育和振兴，培育有一支由19人组成的“大喇叭文化推介官”志愿者队伍；二是聚焦特殊群体，整合资源共为辖区特困人群、困难家庭点亮“微心愿”34个；三是聚焦群众关切，为知识城方舱医院捐赠防寒防冻物资等。

(4) 社工站重视挖掘辖区村居、企业等党建资源，积极保持不定期走访、沟通，与辖区内3个居委、1个企业党组织共签订4份共建协议，建立稳定合作关系，在常规探访、长者防疫健康安全、关爱安置点长者、帮扶困境家庭方面有较多的合作。另外，党建引领搭建起“益+”便利店资源共享平台，积极发挥资源平台作用，链接各类资源折合价值17.54万元。

需要关注的地方：

(1) 建议社工站进一步重视和落实组织建设。目前社工站党支部初建立，支部正式党员中仅有社工站主任为在地党员，核心项目社工非党员，对基层党务工作不熟悉，在支部建设方面存在一定的困难和挑战。建议严格按照基层党组织建设的规范要求，建立起恒常化的学习教育机制，创新学习形式，落实组织的相关规定，如“两学一做”学习教育常态化制度化、“三会一课”制度、支部书记讲党课等。

(2) 在党建引领服务方面，建议社工站进一步梳理和规划现有“益+”便利店资源共享平台，协同社工站不同服务领域，

做好社区突出问题和重点人群的需求评估，提高资源入口和出口的匹配度，以更好回应困境群体需求。

4.重点服务:

重点服务一：“不出远门看世界”残障出行日关爱计划

重点服务二：“九佛力量·志在有你”志愿者培育计划

值得肯定的地方:

(1) 九佛街登记在册残障人士共 787 名，社工站能够立足机构的资源优势，结合街道需求，关注残障人士生存处境，及重视社区志愿者的招募和培育，设计有“不出远门看世界”残障出行日关爱计划和“九佛力量·志在有你”志愿者培育计划两个重点服务，一定程度上能回应在地需求。

(2) 领域重视需求调研工作，残障服务计划能面向街道残联、村居委、工疗站和残障人士分别开展调研，对残障人士的残疾类型、等级及问题有较好的了解和掌握。服务思路比较清晰，服务框架包括“资源大募集、辅具共享屋、恒常出行日和助残志愿队”四大方面，能较好回应残障群体资源匮乏、支持缺乏的问题。

(3) 在服务执行方面，残障服务计划建有一支由青少年、“初老”志愿者组成的助残志愿服务队，开展 2 个助残类和策划类培训小组共 12 节，11 月底组织 8 名残障人士出行 1 次；链接有广州市捐赠站提供的轮椅、拐杖、助行器和成人纸尿裤等物资价值约 6850 元；点亮“微心愿” 6 个，折合价值 1600 元。志愿者服务计划，新招募有 137 名志愿者，开展通用性培训 5

场、活动性岗前培训 10 场，组织志愿者参与电访探访、活动协助、敬老助残、扶贫济困等类型的志愿服务 55 场次，参与志愿服务者 211 人次，惠及辖区居民 4006 人次。

需要关注的地方：

(1) 建议紧扣新服务周期“113X”服务模式的要求及对“重点项目”的界定，以解决和回应社区群体性普遍问题和需求为导向来定位和设计服务。目前的两个服务的选择与“重点项目”的界定不太相符，重点项目思路有待进一步思考和梳理。

(2) 重点项目共投入社工 2 人，人员的流动性大，现有服务团队均为新入职员工，分别于 2022 年 10 月、11 月入职，缺乏专业服务和项目经验，建议机构和社工站关注服务团队的稳定性问题，重视员工培训，给予新入职员工充分的支持。

(3) 建议强化项目化思维和成效意识。现有的残障服务计划中，对残障人士和家庭的核​​心需求，如生活、康复、家庭支持等回应不足；现有的志愿者服务计划，有较重的传统志愿服务领域的痕迹，建议协同社工站不同服务领域的需求，有针对性招募、培育和管理志愿者队伍，以更好地支持和回应不同领域、不同服务人群的需求。

5. 长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域开展服务半年，各项服务能够按照服务计划执行，社工能够在短时期内适应工作，基本摸清辖区内长者的基数、分布、基本特点。评估期内，共评估、建立兜底长者档案 28 份，能够按部就班地推进服务，针对人户分离、离世等长者能够及

时更新信息，体现社工日常工作的用心。

(2) 领域有较好的需求评估意识，通过问卷调查、社区观察和访谈等了解辖区长者的需求。本年度聚焦安置点长者的服务需求，调研目标比较明确，撰写的调研报告比较详细，能够反馈长者的实际情况。在服务设计方面，针对兜底困难长者设计“老有所安”困境长者关爱计划，针对一般长者设置“老有所为”一般长者乐趣计划，服务框架比较清晰。

(3) 在服务执行与成效方面，领域社工在执行过程中有较好的服务思路。社工积极联动村委的直聘社工，通过落实“一村居一社工”工作机制，以探访、电访等日常服务，及时了解长者的基本生活需要。期间发掘 14 个个案服务需求，个案服务跟进细致，面对流浪长者、疑似精神障碍长者等服务难度较大的对象，社工能够迎难而上，积极联动村居开展服务。领域能够有意识地为困境长者设计防疫健康宣传小组、手机学习小组、安置区长者交友小组，较为贴合长者的需求；在社区服务方面，联动社区与志愿者开展入户探访、义诊等服务，并在安置区设置回忆角，在一定程度上缓解长者的生活困难，能够体现社工服务的用心，值得肯定。

(4) 长者领域配备 3 名社工，其中 2 人持有专业资格证，团队配备合理，社工服务热情高，开展服务非常扎实和投入，能在较短的周期内与长者、合作方建立良好的关系，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 长者领域服务框架合理，但服务计划与服务策略有优化的空间，目前的服务以单次性活动较多，未形成主题突出、

鲜明的系列服务，建议领域进一步明确过程目标与任务目标，调整服务策略以形成有延续性、主题鲜明的服务。

(2) 领域要进一步加强资源链接与整合的能力，进一步梳理与整合辖区内外的各类为老服务资源，如政策资讯、资金、物质、人力、医疗等，加强与各利益相关方的关系维护，不断汇集更多元、更持续的资源，注重资源要向兜底困难群体倾斜。

6. 家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 家庭领域配备社工 3 名，专业服务背景好，服务态度端正，服务意识较强，中期服务指标完成情况良好。

(2) 在服务规划方面，本领域社工有较好的服务逻辑意识。本年度社工采用问卷法、访谈法和文献法开展需求调研，从一般家庭、一般儿童、辖区学校和居委会等处收集服务需求，同时对兜底服务对象档案进行梳理总结，调研计划和调研原始记录清晰，原始调研资料保留完整，调研报告较为规范，展示出领域社工一定的专业素养。领域社工根据需求调研结论设计本服务期计划，包括“兜底保障·益起帮”“资源搭建·社企帮”“家庭亲职教育”和“儿童成长支援”等四个服务内容，其中前两个服务侧重为社区困境家庭提供社会支持服务，尝试搭建社区互助平台；后两个服务针对社区一般家庭开展多元化家庭及儿童能力提升服务。年度服务内容对于辖区内困境家庭和一般家庭的需求均有一定回应，年度服务框架清晰、逻辑顺畅，服务策略得当。

(3) 在服务执行方面，社工遵照领域计划，采用多种形式，

围绕社区困境家庭和一般家庭，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65份，提供电访、探访、纾困解难、情感关怀和资源链接等服务，相关服务跟进及时，满足服务对象个别化需求。二是在一般家庭的服务中，领域社工紧密结合家庭需求，开展家庭教育、儿童成长及社区参与等服务，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，积极引导服务参与者转化为服务提供者，专业元素有较好地呈现。

（4）在服务亮点方面，一是社工积极促进兜底家庭与一般家庭之间的互动，如组建亲子志愿者队伍探访困境家庭。二是社工开展的亲子沟通小组和协助组建由困境儿童组成的“爱希”小乐队，在服务过程中尽可能融入专业元素，取得一定成效。三是本年度社工开展的小组活动和社区活动形式丰富，内容多样，如“尤里有我”儿童自信心提升小组、“启梦艺术班”人际交往拓展小组、“增才剪烦”家长人际交往扩展小组、“解密叛逆”亲子沟通小组、“巧花心思”亲子关系提升活动、反家暴宣传活动、提升专注力活动、困难群体节日关爱活动和亲子志愿活动等，体现出较好的专业性。四是领域社工积极联动辖区学校资源，对3所小学进行调研，与2所小学签订服务协议，努力为服务对象提供整合性服务。五是领域社工的服务文书撰写认真，在服务过程中对服务对象的各项情况观察较为细致，记录比较详实，体现出社工良好的专业品质。六是本服务期内，社工积极对服务进行总结，组织的多场活动获得“广州

社工”等公众号的新闻推送，能积极投稿行业自媒体，扩大服务影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 领域在兜底服务方面仍然有进一步提升的空间。在收集服务对象需求方面，电访与探访等不同形式存在一定的服务效果差异，期望领域社工在合适时期加大对兜底人群的入户探访力度，收集服务对象更多更细致的需求，整合更多资源予以满足。同时，在需求评估方面，领域社工可考虑开展更为聚焦的需求调研，收集更为多元化、精准且动态的需求，为服务规划打下更坚实的基础。

(2) 希望领域进一步以问题解决为导向，加强“家—校—社”的联动。领域社工已与辖区内多所学校初步建立起良好的互信关系，增加与学校及家长的互动，协助学校做好转介服务，协助家长做好儿童目前在家上网课以及寒假期间学习生活的相应服务。社工也应多关注政策面和社会面的情况，注意家庭当下可能存在的急迫需求，有需要时可调整年度服务计划，提供线上与线下相结合的服务。

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，同工服务态度端正，服务意识较强，中期服务指标推进情况较好。

(2) 在服务规划方面，本领域社工有较好的服务逻辑意识。本年度社工以问卷、访谈及文献形式开展需求调研，从青少年及学校等处收集辖区在学青少年人际交往、青春期性教育、抗

逆力和社区参与需求。调研计划清晰，调研内容较为全面，调研报告较为细致，整体调研质量较高，展示出社工良好的专业素养。社工根据需求调研结论拟定本服务期计划，包括“倾心热线”“同心帮扶”“用爱培能”和“以信展能”等四个服务，其中前两个服务关注社区困境青少年，后两个服务促进一般青少年的能力提升。年度服务内容对于辖区内困境青少年和一般青少年的需求均有一定回应，服务思路清晰，值得肯定。

(3) 在服务执行与成效方面，社工遵照领域计划，采用多种形式，围绕在校学生和社区青少年，积极开展线上结合线下，多主题且内容丰富的服务。一是兜底对象服务方面，虽然社工站运营时间不长，但领域社工对兜底对象情况较为熟悉，建立“一人一档”共30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资源链接、家庭关系协调、行为问题纠偏、情绪支持和自信心提升等服务，满足困境青少年及家庭的个别化需求，相关文书记录清晰且详细。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，从预防性和发展性出发，开展了多场小组和社区活动，如“齐齐来讲九佛故事”、社交能力提升小组及社区活动、青春期知识教育小组及社区活动、困境青少年自我效能感提升小组、青少年访谈茶话会、困境青少年关爱行动、齐学扫黑除恶知识和“‘义’青春，‘疫’起战”社区活动等，关注青少年心理健康、亲子关系和社区参与，服务设计非常用心，活动主题与本服务期的需求评估扣合较为紧密，服务对象参与度高，专业元素有较好地呈现。三是社工尽力完成服务指标并突出服务成效。

在服务受到疫情影响下，社工能及时转变形式，提供在线服务，如“‘义’青春，‘疫’起战”青少年社区参与活动，受到服务对象极大关注和好评。四是社工非常重视可视化成果的呈现，社工结合需求评估结论，通过“齐齐来讲九佛故事小组”以及“社交小能手—青少年社交能力提升小组”，推动青少年积极编制《九佛村民文化地图》和《社交指南手册》，内容丰富、制作精美。

需要关注的地方：

(1) 由于站点承接时间不长，青少年领域的各项服务仍在摸索中。本年度需求调研采用的问卷法填答对象包括12岁以上青少年，年龄跨度较大，社工可考虑将调研结论按照在读青少年（初中、高中、大专院校等）和在职青少年分层分类进行需求评估总结。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，对于社区年龄较大的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与社区各类青少年的接触，适当推出针对年龄较大的青年的专业服务。

(2) 青少年领域有较好的前期服务产出，如《九佛村民文化地图》和《社交指南手册》。后续可继续利用这些服务手册在更大范围内，采用“线上+线下”多种形式，开展更多服务推广，进一步提升可视化成果的服务成效。社工也可考虑借助站点公众号招募更多活动对象和发布活动稿件，多宣传社工服务，不断提升新闻阅读量，让更多的人知晓服务、参与服务。同时，社工在专业能力方面仍有进一步提升的空间，如系统规划服务能力、处理复杂个案能力和小组成效评估能力等。由于本社工

站为新建站点，更进一步可多“走出去、引进来”，与广州市及黄埔区青少年相关专业服务团体进行互动，多学习专业经验，共同推动服务质量提升。

8.特色服务：“莲重燕来·莲塘文化‘韵’展厅”推广计划

值得肯定的地方：

(1) 特色服务目前配备工作人员 1 名，专业背景良好，服务意识较强，本周期服务开展进度合理。

(2) 在服务设计和执行方面，社工站将本年度特色服务设定为“莲重燕来·莲塘文化“韵”展厅”推广计划，对于辖区规划文化核心带的定位有一定程度的回应。社工根据需求调研结论，即社区传统文化传承不足、乡村“空心化”严重，将本年度的服务重点放在“四个平台”的打造上。服务定位较为合理，服务开展较为顺畅，相关活动的设计也较为丰富，形式比较多样，包括“文化推介官”培育、文化探索活动等，展现出社工的用心服务，值得肯定。

(3) 在服务成效方面，领域社工带动组织起 1 支以本地人为主的“大喇叭莲塘文化推介官”志愿队，不仅协助领域社工开展活动，组织了 5 次议事会，还协助绘制导赏图，社工推动志愿队发展成为社区社会组织，从制度建设方面协助规范组织，促进组织成长，目前已经备案并获评黄埔区优秀志愿团队。此外，社工有一定的宣传意识，注重对服务对象意见的收集，截至中期评估，特色服务收获了一定的社会知晓度，产出了导赏地图与文创宣传品，服务对象对领域也给予了较高的评价。

需要关注的地方：

(1) 领域应进一步加强服务规划与项目化运作意识。领域社工应明晰传统文化传承、乡村振兴的核心要素，深挖服务的内涵，增加对相关政策法规的学习，理清服务定位，按照“113X”的要求做好服务设计。

(2) 领域在服务的精准化方面有优化空间。例如，领域应进一步重视需求评估，对于乡村振兴服务需求摸查应更为精准，访谈提纲设计应加强聚焦性。目前对合作方的部分访谈记录较为简单。建议领域结合选定地区的地域、产业、文化的定位，积极主动联结政策与服务，进一步拓宽服务思路，加强与规划部门、文化站及农村农业办等单位及组织的沟通联系，理清特色服务的过程目标和任务目标，根据需求迫切程度及资源优势，制定出清晰和可行的服务策略。

(三) 服务对象评价

经对九佛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. 受访对象表示，社工服务态度亲切、有礼貌，能对服务对象提出的困难，如腰痛、脚痛等问题，进行积极反馈和跟进服务，受到服务对象的认可。

2. 受访对象表示，社工站组织的服务活动安排合理，开展的亲子活动比较有意义，能通过上门探访服务对象，引导小朋友向好发展。

3.受访村居委会与合作方表示，与社工站沟通顺畅，合作愉快，社工站能及时跟进提出的意见及建议。

需要关注的地方：

1.个别受访服务对象表示，社工站刚进驻辖区，社工服务的专业性有进一步提升的空间。

2.受访居委会与合作方表示，希望社工站能更积极主动问候有需要的服务对象。

3.本次电访与周边知晓度调查过程中发现，社工站知晓度较低，大部分受访对象不清楚社工站地址，希望社工站持续加强知晓度建设工作，提高社工站知晓度。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.85 分

（二）监督方评估 得分：8.30 分

（三）第三方评估 得分：57.89 分

以上三项总得分：86.04 分 等级：良好

七、结语

广州市九佛街社工服务站在黄埔区民政局、九佛街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，九佛街社工站自 2022 年 7 月建站以来，对各项运营管理工作基本落实到位。社工站与街道、社区、学校建立了较好的合作关系，为后续服务深化奠定了有利条件。社工站初步建立兜底人群的服务工作机制，年度服务计划有针对兜底人群开展服务设计；重视社区培育服务，在推动社区慈善公益方面的作用初显；积极响应社

区号召，主动参与在地疫情防控工作，疫情期间强化了对各类困难人群的服务，较好履行了协同服务职责。

下阶段，建议社工站重视服务团队的稳定性问题，加强团队建设，给予新入职员工充分的支持；进一步优化提升需求调研工作，提升团队总体服务需求调研工作能力，积极加强对团队服务规划设计能力的培养；进一步提升实务研究及倡导工作，搭建更为完善的社会支持网络，持续提升社工站的服务效能。

附件：

- 1.广州市九佛街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市九佛街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会工作协会

2022年12月23日



广州市九佛街社工服务站指标完成情况统计表（2022年7月1日至2022年11月30日）

基础领域	投入社工人数	电访			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	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比		
青少年	3	297	179	60.27%	50	37	74.00%	/	/	/	16	0	0.00%	8	0	0.00%	200	40	20.00%	7	3	42.86%	42	18	42.86%	252	192	76.19%		
长者	3	523	300	57.36%	80	82	102.50%	/	/	/	14	0	100.00%	9	1	11.11%	240	48	20.00%	7	3	42.86%	42	18	42.86%	252	185	73.41%		
家庭	3	200	247	123.50%	50	57	114.00%	/	/	/	15	0	100.00%	8	1	12.50%	200	59	29.50%	7	2	28.57%	42	12	28.57%	252	90	35.71%		
党建	2	100	50	50.00%	10	5	50.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
残障重点	1	100	68	68.00%	30	20	66.67%	/	/	/	4	0	0.00%	3	1	33.33%	80	10	12.50%	4	2	50.00%	24	12	50.00%	/	/	/		
志愿重点	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
特色	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
合计		1220	844	69.18%	220	201	91.36%	0	0	0.00%	49	0	100.00%	28	3	10.71%	720	157	21.81%	30	12.5	41.67%	180	75	41.67%	756	487	61.77%		
基础领域	投入社工人数	九佛街户籍人口（30381人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民11341人次。																												
基础领域	青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	1	1	100.00%	200	482	241.00%	5	5	100.00%	100	136	136.00%	评估期内协助街道开展防疫工作情况				
基础领域	长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	1	0	0.00%	200	0	0.00%	5	5	100.00%	100	290	290.00%	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222名，共计组织40人次志愿者开展防疫相关的志愿活动，服务工时为148.5小时，共计为3987人次居民群众提供各类志愿服务。				
基础领域	家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	1	0	0.00%	200	0	0.00%	5	5	100.00%	100	167	167.00%	2. 累计投入社工27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6961人次、协助开展社区疫情排查核酸检测工作服务1360人次、开展流调工作服务110人次、协助开展疫苗接种工作服务422人次、社区防疫宣传473人次；以上合计服务居民9326人次。疫情期间累计募集物资89815件，折合价值87852元。				
基础领域	党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	6	4	66.67%	120	154	/	6	4	66.67%	120	154	/	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15495人次。				
基础领域	残障重点	1	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	4	2	50.00%	/	35	/	4	2	50.00%	/	63	/	指标要求				
基础领域	志愿重点	1	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	5	4	80.00%	/	63	/	5	4	80.00%	/	63	/	协议内容				
基础领域	特色	1	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0.00%	5	3	60.00%	100	64	/	5	3	60.00%	100	64	/	完成百分比				
基础领域	合计		0	0	0	0	0	0	0	0.00%	1	482	40.17%	35	28	80.00%	520	909	174.81%	35	28	80.00%	520	909	174.81%	指标要求				
志愿者		协议内容																												
志愿者		发展本地志愿者																												
志愿者		服务对象志愿者																												
志愿者		专业志愿者																												
志愿者		60																												
志愿者		/																												
志愿者		/																												
志愿者		30																												
志愿者		0.5																												
志愿者		通用性培训																												
志愿者		20																												
志愿者		8																												
志愿者		0.4																												
志愿者		/																												
志愿者		志愿者与服务对象比例																												
志愿者		/																												
志愿者		人均服务时间																												
志愿者		0.5																												
志愿者		0.5																												
志愿者		0.5																												
志愿者		1																												

广州市九佛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	党知识学习			党建共建协议			党建共建沟通		
		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
“红色聚力，凝心聚力”微心愿帮扶计划	2	8	10	125.00%	2	4	200.00%	20	15	75.00%
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求(节)	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		外联及社区走访			通用性培训			活动性培训		
		10	20	200.00%	10	3	30.00%	2	2	100.00%
重点项目	投入社工人数	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求(节)	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
		200	202	101%	10	5	50%	60	56	93%
		志愿者招募			通用性培训			发展志愿者		
		社区社会组织			外联及社区走访			时间银行注册		
重点项目	投入社工人数	1	1	100.00%	10	9	90.00%	0	110	/
		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
		活动性培训			发展志愿者			微心愿		
		2	1	50.00%	10	13	130.00%	5	6	120.00%
“不出远门看世界”残障出行日关爱计划	1	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
		370	350	94.59%	370	350	94.59%	1	0	0.00%
		协助识别服务对象			评估服务需求			社区社会组织		
		活动性培训			发展志愿者			微改造		
特色项目	投入社工人数	2	1	50.00%	20	14	70.00%	2	1	50.00%
		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
		社区社会组织			外联及社区走访			议事会		
		1	1	100.00%	20	15	75.00%	/	5	/

广州市九佛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 到岗 小计					
社会工作 专业人员	1	龙雪媚	社工站主任	社工站管理	中级社工师	2022/08/03- 2025/08/02	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2022年8月3日新入 职			
	2	冯可	社工站执行主任	社工站管理	助理社工师	2022/07/01-无 固定期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
	3	曾嘉怡	副主任	社工站管理	中级社工师	2022/07/01- 2023/12/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
	4	陈勤	副主任	社工站管理	中级社工师	2022/11/28- 2025/11/27	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	5	杨俊华	部长	青少年部	助理社工师	2022/07/15- 2025/07/14	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	6	马晓敏	部长	家庭部	助理社工师	2022/07/19- 2025/07/18	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	7	莫淑珍	部长	长者部	中级社工师	2022/09/01- 2025/08/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	8	罗颖珊	社工	社区发展部	中级社工师	2022/11/03- 2025/11/02	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	9	张乐诗	社工	社区发展部	助理社工师	2022/10/12- 2025/10/11	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	10	张希乐	社工	家庭部	助理社工师	2022/07/11- 2025/07/10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	11	谭海琦	社工	青少年部	助理社工师	2022/07/01- 2025/06/30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	12	彭建辉	社工	社区发展部	中级社工师	2022/10/01- 2025/06/07	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	13	刘晓欣	社工	长者部	助理社工师	2022/07/26- 2025/07/25	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	14	张美荣	副主任	社工站管理	中级社工师	2022/08/01- 2025/07/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

2022年8月1日新入
职, 2022年9月7日
试用期离职

广州市九佛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		
社会工作专业人员	15	陈雅倩	部长	社区发展部	助理社工师	2022/07/01-2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年7月1日新入职, 2022年9月11日试用期离职
	16	黄露宁	社工	社区发展部	助理社工师	2022/07/13-2025/07/12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年7月13日新入职, 2022年9月16日试用期离职, 2022年6月取得助理社工
	17	易淑颖	社工	社区发展部	助理社工师	2022/07/11-2025/07/10	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年7月11日新入职, 2022年9月16日试用期离职
小计							9.5	9	10	12	12	12	11.5	12	13	11	11	11	12.5	12	13	55.5	
社会工作专业人员有效人次小计							8.5			12			11.5			11			12.5				
社会工作辅助人员	18	赵雪泳	社工	青少年部	/	2022/07/21-2025/07/20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	19	易香香	社工	社区发展部	/	2022/09/07-2025/09/06	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年9月7日新入职
	20	张翠洪	社工	长者部	/	2022/09/23-2025/09/22	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年9月23日新入职
	21	朱子敏	社工	家庭部	/	2022/08/08-2025/08/07	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022年8月8日新入职
	22	叶婉铭	社工	社区发展部	/	2022/08/08-2025/08/07	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0	2022年8月8日新入职, 2022年8月17日试用期离职
	23	陈轻仪	社工	社区发展部	/	2022/07/08-2025/07/07	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年7月8日新入职, 2022年9月5日试用期离职
24	郭丽肖	社工助理	后勤	后勤	/	2022/07/15-2025/07/14	0.5	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.5	2022年7月15日新入职, 2022年7月27日试用期离职	
小计							2.5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	16.5	
社会工作有效人次小计（即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数）							11			15			14.5			15			16.5			72	
社工站稳离率（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%）							50.00%																

广州市九佛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			
其他人员 (行政、 后勤等)	25	邓嘉欣	活动助理	后勤	/	2022/08/23- 2025/08/22	—	—	—	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	2022年8月23日新入职	
	26	洗晓倩	活动助理	社区发展部	/	2022/11/01- 2025/10/31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	2022年11月1日新入职	
	27	梁珈瑜	财务行政	后勤	会计中级	2022/07/01- 2025/06/30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5		
	28	黄泽莹	活动助理	后勤	/	2022/06/10- 2025/06/09	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	
	29	胡灿杰	活动助理	长者部	/	2022/07/11- 2025/01/06	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2	2022年8月19日离职
	30	林俊文	活动助理	长者部	/	2022/07/15- 2025/07/14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022年9月26日调出
	31	梁楚欣	社工助理	后勤	/	2021/09/11- 2024/09/10	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	2022年10月10日调入, 2022年10月31日离职
	32	汤艳梅	社工助理	后勤	/	2022/07/28- 2025/07/27	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	1	2022年7月28日新入职, 2022年8月22日试用期离职
小计							4.5	4	5	5.5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21.5		
总计							16.5	16	18	21.5	21	22	19.5	19	22	19	19	19	19	20	21	21	93.5	
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）							15			20.5			18.5			19			20.5					