

广州市永和街社工服务站 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：广州市黄埔区永和街道办事处

项目承办方：广州市大德社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年1月6日

广州市永和街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市永和街社工服务站（以下简称：永和街社工站）位于永顺大道中1号二楼里享家社区党群服务中心，从2022年9月8日起由广州市大德社会工作服务中心承接运作，是面向永和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195.33万元，本年度合同期自2022年9月8日至2023年6月30日。

广州市永和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项目为社区公共问题治理。

“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项目为“社企同行·温暖永和”。

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2023年1月6日到永和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（永和街道办事处）

值得肯定的地方：

1.日常工作开展情况：

（1）核心项目（党建引领）：已完成社工站党支部建立，共有5名党员，积极配合街道和社区开展党建、党组织活动，例如开展“顾党史，望未来”党知识竞赛、“喜迎二十大，一心跟党走”“庆国庆学党史”等主题教育活动，共服务辖区180人次；共开展三期“点亮新希望，圆梦社区”微心愿圆梦活动，帮助困难群体点亮“微心愿”，累计服务47人次。

（2）社区共融服务：积极参与街道社区治理，开展文明养犬，拒绝高空抛物宣传活动，累计服务100人次；开展文明随手拍征集活动，累计服务101人次。

(3) 重点人群服务：为辖区兜底性困境家庭全部建档，并对服务对象进行分层分类，持续性关注重点对象生活、健康、心理情况，为有需要的重点项目对象开展个案服务。

(4) 特色项目：开展“社企同行”暖企服务，为永和街职工子女提供丰富课后生活，缓解职工家庭压力，提升社区归属感，累计服务 54 人次。

2.支持疫情防控工作：

协助街道开展包括核酸检测、疫苗接种、电话流调、场所码核查等工作，出动社工 191 人次，共服务 621 小时，积极主动配合街道各科室、社区开展各项疫情防控工作，加班加点、按要求完成多项紧急任务。

需要关注的地方：

1.开展社区宣传活动时，党组织和党员角色和身份体现不足，党建引领体现不够突出。

2.与街道各科室、社区沟通不足，缺乏沟通意识。

3.服务主动性不强，过分依赖过往服务资料。

4.特色服务不多，未能形成品牌效应。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站积极推动在地党支部的成立，将党建引领社工服务进一步落地深化，党员社工积极发挥能动作用。

2.社工站对辖区的兜底服务对象底数清晰，能够建档全覆盖，并通过电访、探访等方式跟进服务。

3.社工站与街道建立了良好的合作关系，能够围绕街道的重

点中心工作开展，社工积极下沉社区开展服务。

需要关注的地方：

1.社工团队在本年度组建初期人员稳岗率偏低，人员到位情况不够理想，希望团队进一步磨合及打造。

2.社工站的基础运营管理工作还需要关注，服务数据报表的报送时间和材料质量需进一步强化。

3.社工站初步运营受多方影响，希望机构多支持，使服务能够得以快速落地并做出成效。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

永和街社工站本年度协议期为2022年9月8日至2023年6月30日，中期评估周期为2022年9月至2022年12月，计4个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工站的运营管理工作完整有序，档案文书资料能按照要求进行归档，记录清晰详实。

（2）在督导工作管理方面，社工站督导均完成备案，社工督导和培训记录详实，社工站有制定督导年度计划和员工成长计划，且有中心主任和督导的意见，督导的相关工作机制落实完善。

（3）承接机构新进驻社工站，前期努力组建服务团队，在部分月份按照规定配齐全职人员，另外社会工作专业人员应到

岗 40 人次，实到岗 40 人次，社会工作专业人员到岗情况达到评估要求。

需要关注的地方：

(1) 社工站评估期内人员流动较大，其中社会工作者离职 6 人，调出 1 人；其他人员离职 4 人，持续稳岗率暂时未达到评估指标体系要求，团队的稳定性需要进一步加强。

(2) 在人员到岗方面，社会工作者应到岗 56 人次，实到岗 48 人次，缺配 8 人次；全职人员应到岗 80 人次，实到岗 75 人次，缺配 5 人次，社工站需进一步加强人手配置。

(3) 社工站服务场地美观大方、整洁有序，但仍有部分需要关注的地方，例如困境人群上墙数据空缺、个别应急消防灯损坏、各场室缺乏消防逃生路线图等，建议下阶段机构能予以重视，及时落实。

2.人员整改落实情况

永和街社工站本年度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，永和街社工站共配备 16 个灭火器，经随机抽查其中 6 个，未发现过期现象；共配备 10 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

12月6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，永和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；落实社工健康排查机制、健康监测；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

经对永和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60.00%，重点项目对象70.00%，一般服务对象75.00%。

（二）服务开展情况

广州市永和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，重点项目是社区公共问题治理，特色项目是“社企同行·温暖永和”。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）社工站服务团队能通过文献、问卷、访谈等多种方式开展需求调研，搜集兜底对象花名册，并能开展党建、长者、青少年、家庭等各服务领域的需求调研。调研工作有利于团队熟悉社区和服务对象情况，促进后续服务开展。

(2) 社工站服务规划设计符合“113X”的要求，并能兼顾兜底困境对象和一般服务对象，尤其是党建服务规划较全面周密，既考虑了在地党组织党员多的优势，又能与服务兜底困境人群的工作相结合，服务导向思路清晰务实，值得肯定。

(3) 作为新入驻团队，社工站能积极加强与在地街道、社区的沟通合作，主动落实“一社区一社工”机制，主动报告服务工作开展情况，积极落实针对困难兜底对象的探访和服务，为后续服务的推进落实，创造了有利条件。

(4) 社工站注重社区资源的培育和整合利用工作，评估期内已培育发展了一批志愿者骨干和志愿者，并与街道合作培育社区慈善基金，已募集 10 多万元善款，建立了志愿服务机制、资源整合链接机制、社区慈善基金运作机制、服务宣传机制，并在疫情防控、兜底保障、社区慈善等工作方面发挥了积极作用，为后续服务提升打下良好基础。

需要关注的地方：

(1) 社工站的服务需求调研工作仍有改善空间。当前项目团队能够分领域和人群开展调研，但需求调研工作的深度不够。一是缺少针对 100 多名兜底对象的专题性调研，对孤寡长者、困境儿童、低保低收等兜底对象及其服务需求的了解和认识仍然不够全面和深入；二是缺少对服务对象核心需求和问题的专题性调研，对服务对象核心需求的了解和把握不够。建议后续的调研，能强化对兜底对象的深度调研分析和对服务对象核心需求的调研，积极做专题性调研，进一步加深对服务对象的认识和了解。

(2) 社工站的服务规划设计工作仍有优化提升空间。现阶段的年度服务设计虽然兼顾了兜底对象和一般人群的服务，但针对兜底对象的服务规划、计划、目标及重点仍不够具体清晰，建议团队后续继续优化针对兜底对象的服务计划，制定更加清晰、具体的服务目标和计划，以便进一步优化提升服务质量和成效。

(3) 社工站开展服务工作的社会支持网络仍有待进一步健全。作为新入驻的服务团队，对在地社区的熟悉和了解十分重要，强化与各方合作、构筑良好的社区服务支持网络，是推动工作落实和提升服务品质的关键。建议社工站进一步强化与政府、社区、企业、学校、居民等各方联系与合作，积极强化社区培育和社会资源整合，不断拓展合作，不断壮大志愿者队伍，以便更好提升服务成效和质量。

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 13 名，完成电访 1150 个，探访 545 个，分别完成协议指标量的 50.73%，51.27%；个案接案 23 个，完成 23 个，服务 79 节，分别完成协议指标量的 38.33%，38.33%，14.63%；完成小组 13 个，开展 67 节，服务 492 人次，分别完成协议指标量的 32.50%，27.92%，33.33%；完成大型社区活动 5 个，服务 552 人次，分别完成协议指标量的 62.50%，69.00%；完成中小型社区活动 34 个，服务 1179 人次，分别完成协议指标量的 41.98%，46.79%。（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) 社工站重视党建引领服务, 2022年12月成立了社工站党支部, 现有在册党员4名、流动党员1名, 能够恒常开展学习教育常态化工作, 各项会议、活动、沟通记录比较完善, 领域社工对社区党组织的数量、架构、党员服务意愿和需求有一定掌握, 服务框架思路比较清晰。

(2) 领域开展服务4个月, 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, 与辖区的党支部建立较好的联系。本年度核心项目在宏观层面关注社会共治模式的引领作用发挥, 中观层面关注社区融合问题的解决, 社工站积极配合街道开展党建工作, 参与街道党组织活动, 协助街道党工委做好疫情防控、社区治理等工作。截至2022年12月底, 社工站与广州德爱康纺织内饰制品有限公司党支部等3个单位签订共建协议, 为困境家庭提供帮扶物资, 社工围绕党建引领主题开展的一系列内容丰富的活动, 获得3封合作方的正面评价信。

(3) 在党组织作用发挥方面, 积极链接外部资源践行“三个聚焦”, 推动党员认领“微心愿”, 为社区困难群众开展物资帮扶、精神关爱等服务; 聚焦群众关切, 如积极开展防疫防控支援、安置区长者情感关怀、社区文明建设等工作。通过号召党支部和党员、热心居民的参与, 实现36个困境群体的“微心愿”。

(4) 领域配置2名社工, 社工工作认真踏实, 有一定的服务反思精神, 值得肯定。

需要关注的地方:

(1) 目前核心项目的框架合理，但服务比较分散，与“两新”党组织的合作频率较少，合作形式也比较单一，党员的参与积极性需要进一步调动。建议社工站进一步加强项目化运作思维，加强核心项目与其他服务板块的逻辑关联，加强与辖区党支部的沟通合作，建立常态化沟通联络机制，促进党组织和党员参与服务，提升党建引领的效能。

(2) 核心项目需要进一步关注人员的稳定性，本周期有2名同工离职，新入职的2名同工缺乏社会工作专业和党建服务经验。作为新入驻的团队，社工站前期需要加大对核心项目的督导培训力度，帮助社工尽快成长，提升专业服务能力和稳岗率。

4.重点项目：社区公共问题治理

值得肯定的地方：

(1) 重点项目配备工作人员2名，社工服务意识较强，能够较快与居民建立良好关系，有助于后期服务的开展。

(2) 在服务执行方面，领域积极摸排社区居民素质，呈现两个试点社区居民的状况，并能够总结过往服务经验，通过摸排社区的不文明行为，积极探索改善社区居民素质的方式。社工有较好的服务推进意识，把里享家社区与珠江嘉园社区作为试点，开展了一系列的社区文明倡导、队伍培育、政策宣传工作，对服务的情况能够及时总结，了解参与对象的参与感受。4个月内开展了社区文明宣传、文明行为随手拍、线上知识问答等7场社区活动，活动形式比较丰富。

(3) 在服务成效方面，重点项目关注居民的赋能，努力培

育社区队伍，通过协商共治小组培育社区骨干，已具备雏形；尝试搭建居民参与平台，通过议事的方式引导居民参与社区建设；在参与主体方面，领域能够与街道党工委、社区居委、热心居民等积极沟通，共同开展多元化的社区教育服务，获得试点居委和居民的一致认可，服务获得《光明日报》的报道。

需要关注的地方：

(1) 重点项目要加强服务规划与项目化运作意识。社工应进一步明晰重点项目解决社区公共问题的服务定位，深挖服务的内涵，增加对相关政策法规的学习，按照“113X”的要求做好服务设计，并做好服务的进度管理。

(2) 重点项目的服务精准化方面有优化空间。例如，领域应进一步重视需求评估，精准摸排社区公共问题与居民需求；目前针对合作方的部分访谈记录较为简单，访谈提纲设计应加强聚焦性。建议领域进一步拓展服务思路，结合永和地区的社区特点，积极主动联结政策与服务，加强与城管部门、宣传部门、公安部门等单位及组织的沟通联系，厘清重点项目的过程目标和成效目标，根据问题迫切程度及资源优势，制定出清晰和可行的服务策略。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域能持续关注辖区兜底性长者的情况，动态更新长者的底数，在实现兜底性长者建档全覆盖的同时，能关注辖区51名边缘困境长者的情况并建档提供持续跟进服务。评估期内，领域为3名兜底性长者实现“微心愿”；链接亲子志愿者为兜

底性长者提供探访服务，为有需要的长者链接为老政策资源。在疫情防控较为紧张的时候，领域社工能及时跟进兜底性长者的情况，为有需要的长者提供紧急医疗物资、陪诊等服务，为3名兜底性长者与邻里进行关爱结对，一定程度上满足了兜底性长者的生活照顾需求及情感慰问需求，强化服务对象的社区非正式支持网络。

(2) 领域在本评估期上半年较关注长者的防诈骗需求，通过开展线上小组、线下主题宣教活动等方式，运用视频、经验分享等，帮助长者识别常见的诈骗手段，教授长者学会拒绝骗子，保护自己的合法权利，一定程度上提升了长者防诈骗的意识和能力。

(3) 领域社工熟悉本土的情况，工作有耐心，与长者建立良好的信任关系，能为个别有需要的长者提供个案服务，精准评估案主的需求。社工在个案介入过程中，能有效运用聆听、澄清、同理心等技巧，充分发挥辅导者、经纪人的角色，缓解长者的负面情绪，强化长者的正式支持网络及非正式支持网络，个案目标达成情况较好。

(4) 领域能按照年度服务计划，克服上半年客观环境因素带来的影响，及时调整服务方式，有序推进服务落实，大部分服务指标完成情况符合协议的要求。

需要关注的地方：

(1) 建议领域能进一步提升社工对长者分级管理标准的理解及分级评估方法的掌握能力，在全面了解长者个人状况、居家环境、家庭支持、社会支持等方面后，提升长者分级评估的

精准性。

(2) 建议领域能进一步提升问卷调查中问题设置的科学性和有效性，并在现有调研资料的基础上，进一步加强对调研资料的整理、分析及总结能力。领域要通过对所获得资料进行充分的分析，精准掌握辖区不同类型长者的需求，依据服务需求设计年度服务计划，提升年度服务计划的内部逻辑性，如“耆英计划”的具体服务内容与服务需求间的逻辑关联性需进一步提升。

(3) 建议领域能进一步加强长者自组织的培育工作，一方面可依据一般长者的文化娱乐需求，培养长者文体兴趣队伍，吸引更多的长者参加恒常的文体兴趣活动，丰富长者的闲暇生活，促进长者间的互动与交流；另一方面可加强与原有的长者“初老”志愿服务队的培育工作，强化队伍的内部管理能力，提升队伍的凝聚力，持续增强队伍成员的服务动机，为队伍成员提供恒常的社区参与渠道，增加长者志愿者的服务时数和次数。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 家庭领域 3 名社工均为持证社工，比较熟悉辖区情况。本年度通过梳理分析上一家机构服务资料、对社区妇女主任和困境儿童开展访谈，对一般家庭开展专题调查等方式，开展了比较扎实的需求评估工作，并设计了“暖心家庭”“阳光家庭”及“你我同行”三个服务内容，服务设计思路清晰。

(2) 领域为辖区 32 个困境家庭建立服务档案，实现建档

全覆盖，根据评估等级提供相应服务，通过日常探访、电访、个案等形式，及时了解并回应服务对象的需求。本年度共为3名兜底对象提供专业个案服务，涉及情绪辅导、资源链接及解决就医问题等类型；为9户困难家庭链接了10份“微心愿”物资，一定程度上缓解他们生活困难的问题。此外，领域还通过排查困境儿童感染新冠病毒的情况，及时跟进并协助解决了7名困境儿童的就医问题。

(3) 领域上半年以亲子游戏、亲子手工等活动为载体，开展系列亲子活动服务，提升亲子互动的质量；通过开展情绪管理小组、手工坊小组，以及安全教育小组，提升家长的教育能力和亲子家庭的安全意识。服务设计用心，较为符合服务对象需求。

需要关注的地方：

(1) 建议领域进一步夯实困境家庭的服务，提升资源链接的意识及资源整合能力，发挥辖区企业资源丰富的优势，联动政府部门、居委、企事业单位等多元主体，共同参与困境家庭的救助帮扶，强化兜底家庭的社区支持网络。

(2) 建议领域进一步做好服务的过程监控，以保障服务计划有序实施、进度合理。领域需要在下半年加快推进“你我同行”志愿服务计划，提升辖区家庭的志愿服务能力，搭建更多广泛的社区参与平台。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 青少年领域上半年基本能够按照服务计划推进工作，

分别为困境青少年和一般青少年设计了“点燃信心，照亮前行”计划、“邻青人”健康成长计划和“志在必得”培育计划。服务内容包括能力提升、青春期保护、情绪支持、职业体验、社区倡导等，服务内容丰富，较为符合青少年群体的特征和需求。

(2) 领域对 13 名兜底对象建立了“一人一档”，并拓展为 38 名边缘青少年建立档案，建档资料务实详尽，并进行了分级评估，初步制定了个别化跟进服务计划。上半年累计探访 135 人次，电访 360 人次，为 6 名困境青少年提供心理调适、朋辈发展、资源链接等个案服务，一定程度上缓解了困境青少年的困难。

(3) 领域的服务文书资料记录详实，督导指导意见及时，对社工的成长指导性较大。领域也注重服务宣传，产出服务宣传品、推送服务新闻稿等，并获得服务对象的感谢信 1 封，服务得到服务对象的认可与肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域进一步加强调研工作，在调研时要重视多方联动，从而更准确掌握相关资料。例如在摸查在校青少年的需求时，领域应尝试与辖区中学加强沟通合作，从中了解在校青少年的情况及发现具体的问题，以更准确地把握在校青少年的服务需求。此外，针对主要问题要综合运用适当方式开展调研，如在青春期知识需求方面需要补充调研或访谈等资料支持，以反映青少年的此类服务需求。

(2) 建议领域进一步夯实兜底青少年的服务，加强资源链接的能力，联动多元主体参与，依据兜底青少年家庭的需求，

在下半年加大对兜底青少年服务资源的投入，强化兜底青少年的社区非正式支持网络。

(3) 建议领域下半年加快组建志愿服务队伍，培育青少年志愿服务骨干，大力推动青少年的社区参与；在青少年志愿服务方面，适当将有一定能力的困境青少年拓展进来，关注到青少年除了物质、生理需求以外的其他层次需求的实现。

8.特色项目：“社企同行·温暖永和”

值得肯定的地方：

(1) 领域能依据永和街有丰富企业资源的特点，通过采用文献法、问卷法及访谈法对永和街的企业、职工、购买方等开展需求调研，围绕“暖工”“暖企”开设了“社企同行·温暖永和”特色项目，服务包含“职工之家计划”及“暖企服务计划”两大板块五大服务内容。服务立项有较强的街区特点，符合特色服务项目的立项标准。

(2) 领域上半年通过为职工开展就业培训、线下招聘会的活动，帮助职工更好地了解企业用工的标准和要求，拓宽职工创业就业的思路；同时，在疫情管控较为严格期间，通过开展职工线上运动打卡活动，一定程度上促进了年轻职工间的交流，丰富职工的工余生活。

(3) 领域上半年通过走访辖区 15 家企业，初步了解其合作的意向和需求，并为其中 1 间企业提供社区参与的平台，组织企业职工以志愿者的身份，参与辖区环境清洁护河行动及困难人群的探访慰问服务。领域推出“社区关爱行动暨困境人士资助”计划，帮助企业和困难人群建立结对帮扶关系，评估期

内成功结对 2 名困境长者，为他们提供全年共价值 2000 元的生活物资，一定程度上缓解了长者的生活困境，也更加明确了企业参与社区慈善服务的渠道和方式，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域依据企业和职工面临的实际困难和需要，找出共性的需求，聚焦服务重点，进一步明确总体成效目标和阶段性成效目标。通过细化具体的服务计划，提升内在服务逻辑，强化过程监控，有序推进服务落实，确保服务指标完成情况符合协议的进度要求。

(2) 建议领域进一步加强与辖区企业的合作信任关系，做好企业及社区的双需求评估，探索更多的恒常的企业参与社区的渠道，搭建永和街企业公益联盟，进一步深化与企业的合作，推进社区的发展。

(三) 服务对象评价

经对永和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、特色项目各 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. 受访对象认为，社工认真负责、服务热情较高，能够通过电访、探访等方式了解兜底困境群体的情况和需求，跟进频率相对紧密。个别兜底对象反馈，社工站在疫情等特殊时期，能够整合人手协助购买生活物资、挂号取药等，帮助解决实际困难。

2.受访合作方表示，新承接机构社工服务团队能够与合作方做好解释、接洽工作，社工与辖区的厂企有不同程度的合作，为企业员工提供各类服务，搭建了社区参与、志愿服务的平台。

3.受访居委会代表表示，社工站能够与居委会协同开展困境对象上门慰问，驻点社工的服务下沉比较扎实，积极协助辖区的疫情接种、核酸检测等工作，合作过程中沟通比较顺畅。

需要关注的地方：

1.受访的居委会代表提出，希望继续关注辖内拆迁安置区的长者，在现有的服务基础上，加强联动不同的社区持份者，进一步回应安置区长者群体的精神慰藉、文娱康乐等服务需求。

2.根据评估现场的电访情况，辖区现有困境对象名册中残障群体的比例较高，其中一名受访对象是“以老养残”边缘困境家庭，表示希望社工站能够明晰为残障困难群体提供的具体服务内容，并将服务进一步拓展至边缘困境对象，以提升服务覆盖面和受益面。

3.社工站搬至现服务场地已有一年，但受访对象普遍反馈不清楚社工站搬迁后的新场地位置，建议社工站下阶段仍需继续加强服务宣传工作。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：17.30 分

(二) 监督方评估 得分：7.90 分

(三) 第三方评估 得分：54.30 分

以上三项总得分：79.50 分 等级：合格

七、结语

广州市永和街社工服务站在黄埔区民政局、永和街道办事处的大力支持下，本年度更换社工站承办机构为广州市大德社会工作服务中心。新机构入驻社工站后，能及时按照协议要求配置专业服务团队，运用多种方法开展需求调研，尽快熟悉辖区人文地产业等基本情况，尤其是在党建方面在短时间内成立社工站党支部，服务指标进度符合中期评估要求。

下阶段，建议社工站与承办机构尽快按照协议要求补充各类人员，机构也要继续加大对社工站的支持力度，帮助社工站克服机构更换对团队及服务所带来的不利影响。社工站需要强化对兜底对象的深度调研分析和对服务对象核心需求的调研，加强专题性调研工作，加深对服务对象的认识和了解；机构及管理层应进一步学习与把握“113X”服务体系具体要求，重视各领域之间的差异，继续深入分析社区网络资源，强化与各方的联系与合作，加强社区培育和社会资源整合，构建良好的社区服务支持网络，从而进一步优化、提升服务规划设计，从而能更好地对永和街困难群体提供服务，更好地提升整体服务成效和质量。

附件：

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

广州市社会工作协会
2023年1月12日



广州市永和街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年9月8日至2022年12月31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					
		完成量		百分比		完成量		百分比		完成量		百分比		完成量		百分比		完成量		百分比		完成量		百分比		完成量		百分比	
		协议个数	完成量	协议个数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量	协议次数	完成量
青少年	3	787	400	50.83%	320	163	50.94%	/	/	6	0	100.00%	20	6	30.00%	180	23	12.78%	7	3	42.86%	42	18	42.86%	252	94	37.30%		
长者	3	690	345	50.00%	393	200	50.89%	/	/	8	0	100.00%	20	8	40.00%	180	29	16.11%	7	4	57.14%	42	20	47.62%	252	168	66.67%		
家庭	3	790	405	51.27%	350	182	52.00%	/	/	9	0	100.00%	20	9	45.00%	180	27	15.00%	7	3	42.86%	42	14	33.33%	252	130	51.59%		
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	6	1	16.67%	36	4	11.11%	216	28	12.96%	
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	7	1	14.29%	42	5	11.90%	252	18	7.14%	
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	6	1	16.67%	36	6	16.67%	252	54	21.43%	
合计	15	2267	1150	50.73%	1063	545	51.27%	/	/	23	0	100.00%	60	23	38.33%	540	79	14.63%	40	13	32.50%	240	67	27.92%	1476	492	33.33%		
投入社工人数		大型社区活动										中小型社区活动										所在街道/镇/户籍人口（29859人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民3660人次							
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				评估期内协助街道开展防疫工作情况															
青少年	3	/	/	/	/	100	115	115.00%	11	6	54.55%	340	136	40.00%	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82名，共计组织10人次志愿者开展防疫相关的志愿服务活动3场，服务工时为30小时，共计为72人次居民群众提供各类志愿服务。														
长者	3	/	/	/	/	100	101	101.00%	11	4	36.36%	340	140	41.18%	2. 累计投入社工182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约130000人次、开展流调工作服务约1200人次、协助开展疫苗接种工作服务约600人次、社区防疫宣传约200人次、服务留置观察隔离人员200人次、其他防疫工作服务居民2000人次；以上合计服务居民约134200人次。疫情期间累计募集物资440件，折合价值22500元。														
家庭	3	/	/	/	/	100	100	100.00%	11	5	45.45%	340	225	66.18%															
党建	2	/	/	/	/	100	0	0.00%	16	9	56.25%	500	294	58.80%															
重点	2	/	/	/	/	200	100	50.00%	16	5	31.25%	500	242	48.40%															
特色	2	/	/	/	/	200	136	68.00%	16	5	31.25%	500	142	28.40%															
合计	15	/	/	/	/	800	552	69.00%	81	34	41.98%	2520	1179	46.79%	评估期内，社工服务站通过社工专业服务、疫情防控等工作，共服务居民137860人次。														
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			
发展本地志愿者		150				82				55%				通用性培训				60				14				23%			
服务对象志愿者		/				/				/				志愿者与服务对象比例				/				#DIV/0!							
专业志愿者		/				/				/				人均服务时间				/				#DIV/0!							

广州市永和街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年9月8日至2022年12月31日）

党建引领	投入社工人数	需求调研及报告		专业小组		社区大型活动					
		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	
永和街社工服务站党建项目	2	1	1	100.00%	6	1	16.67%	1	0	0.00%	
		社区中型活动									
		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	完成百分比
		6	3	50.00%	10	6	60.00%	15	2	13.33%	
		发展社区志愿者队伍									
		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	完成百分比
		1	1	100.00%	30	34	113.33%	5	7	140.00%	
		党组织合作协议									
		指标要求	完成情况	完成百分比							
		6	0	0.00%							
永和街社工服务站重点项目	2	需求调研及报告									
		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	完成百分比
		1	1	100.00%	7	1	14.29%	2	1	50.00%	
		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	完成百分比
		30	0	0.00%	6	2	33.33%	10	3	30.00%	
		发展社区志愿者队伍									
		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	完成百分比
		1	0	0.00%	15	3	20.00%	5	0	0.00%	

投入社工人数	需求调研及报告			专业小组			社区大型活动		
	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
永和街社工服务站特色项目	1	1	100.00%	6	1	16.67%	2	1	50.00%
	社区中型活动			社区小型活动			发展志愿者		
	6	1	16.67%	10	4	40.00%	30	21	70.00%
	发展社区志愿者队伍			发展骨干志愿者			志愿者培训		
	1	1	100.00%	5	8	160.00%	15	0	0.00%

广州市黄埔区永和街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

项目协议期：2022年9月8日至2023年6月30日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12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	
社会工作 专业人员	1	张丽	负责人	社工站	社会工作者	2022.09.21— 2025.09.20	√	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	2022年9月21日入职，当月社保由原 就单位购买，当月计算0.5人次	
	2	朱福儿	领域负责人	家庭领域	社会工作者	2022.09.26— 2025.09.25	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022.9.26入职，当月未买社保，不 计人次	
	3	石彩眉	一线社工	长者领域	助理社会工作者	2022.10.09— 2025.10.08	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	3		
	4	王冬梅	一线社工	家庭领域	社会工作者	2022.10.10— 2025.10.09	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	3		
	5	郑佩雯	社工助理	长者领域	助理社会工作者	2022.10.14— 2025.10.13	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	3		
	6	徐结兰	一线社工	青少年领域	助理社工师	2022.10.14— 2025.10.13	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	3		
	7	许燕玲	领域负责人	重点领域	社会工作者	2022.10.21— 2025.10.20	—	—	—	√	0.5	√	√	√	√	√	2.5	2022年10月21日入职，当月社保由 原就单位购买，当月计算0.5人次	
	8	樊雯丽	负责人	社工站	社会工作者	2022.11.01— 2025.10.31	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	2		
	9	麦学玲	一线社工	青少年领域	助理社会工作者	2022.11.14— 2025.11.13	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	2		
	10	张婷婷	一线社工	青少年领域	社会工作者	2022.02.08— 2025-02-07	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	1	2022年12月12日调入	
	11	陈嘉敏	一线社工	家庭领域	助理社会工作者	2021.06.11— 2025-06-10	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	1	2022年12月12日调入	
	12	谢伟峰	一线社工	特色领域	助理社会工作者	2022.09.13— 2025.09.12	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	2	2022年10月31日离职	
	13	胡卓	领域负责人	青少年领域	社会工作者	2022.10.20— 2025.10.19	—	—	—	√	0.5	√	√	0.5	—	—	1	2022年10月20日入职，当月社保由 原就单位购买，当月计算0.5人 次，2022年11月10日离职，当月有 买社保，当月计算0.5人次	
	14	赖晓燕	一线社工	党建领域	社会工作者	2022.09.13— 2025.09.12	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	3	2022年11月30日离职	
	15	何燕珊	一线社工	重点领域	社会工作者	2022.09.13— 2025.09.12	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	3	2022年11月30日离职	

附件2:

广州市黄埔区永和街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

项目协议期：2022年9月8日至2023年6月30日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月			10月			11月			12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	
	27	杨帆	社工助理	特色领域	无	2022.12.21- 2025.12.20	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2022年12月21日入职，当月社保由原就职单位购买，当月计算0.5人次
	28	刘洁莹	社工助理	长者领域	无	2022.09.13- 2025.09.12	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	2022年9月28日离职	
	29	邹逸斌	社工助理	青少年领域	无	2022.09.13- 2025.09.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2022年11月30日离职	
	30	赖广萍	一线社工	家庭领域	无	2022.09.19- 2025.09.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2022年11月30日离职	
	小计						7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	27.5	
	总计						7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75.5	
	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）						13.5	20	22.5	19.5									