

# 广州市大沙街社工服务站

## 中期评估报告

项目监督方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区大沙街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区同人社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年12月8日

# 广州市大沙街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市大沙街社工服务站（以下简称“社工站”）位于黄埔区护林南路瑞东花园瑞东东街7号一楼，自2018年起由广州市黄埔区同人社会工作服务中心承接运营。经黄埔区大沙街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年7月1日至2024年6月30日，年度项目服务经费为240万元。社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了3个片区开展社会工作专业服务。

## 二、评估依据、评估原则及评估办法

### （一）评估依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办的通知》（穗府办〔2023〕7号），《广州市民政局关于印发〈广州市社工服务站管理办法〉有关配套文件的通知》（穗民〔2023〕97号）等文件要求，同时结合社工站项目承办方与项目购买方签订的合同等，通过听取介绍、实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度调查等方式，对社工站项目管理、服务开展情况、服务成效等三大方面进行评估。

### （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的态度对待评估，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，不受委托方和被评估方等的利害关系影响，按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展评估工作，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，对被评估方提供的原始资料进行必要的核查验证，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提高项目运营质量、优化服务成效的目标原则实施评估，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**

受黄埔区民政局委托，广州市社会工作协会负责本年度社工站购买服务项目第三方专业评估工作，组织专家评委专项评估小组，于2023年12月8日到大沙街社工站进行现场评估。

#### **（四）评估方式**

1.听取介绍。由社工站购买服务项目负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.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。

3.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。

4.现场沟通。主要与承办机构管理人员、社工站购买服务项目负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

5.线上访谈。主要通过电话访问、派发问卷相结合的方式了解服务对象的满意度，听取服务对象的建议和意见。

6.总结反馈。由评估团队对评估进行总结，向社工站人员反馈评估情况，并听取购买方对社工站工作的意见和建议。

#### **（五）评估结果说明**

根据《广州市社工站购买服务项目评估办法》，社工站项目评估分值由四方评估分数的总和确定。评估总分为100分，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%，市督导中心评估分值占比15%，第三方评估机构评估分值占55%。

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、监督方评估（黄埔区民政局）

#### 值得肯定的地方：

1. 社工站人员较稳定，专业服务团队稳岗率较高。
2. 社工站能够与街道购买方、社区建立有效的沟通。
3. 社工站能积极发挥“五社联动”作用，推动成立社区慈善基金、社区社会组织、建设志愿者队伍等。

#### 需要关注的地方：

1. 社工站要根据省民政厅、市民政局的要求做好“双百工程”社工站的工作计划并有序推进相关工作；
2. 社工站要加强专业服务工作的宣传，与直聘社工共同联动做好兜底保障服务工作。

### 四、购买方评估（大沙街道办事处）

#### 值得肯定的地方：

1. 社工站能够按照《社工站管理办法》落实“双百社工”服务要求，设计和开展社工服务。
2. 社工站在街道领导下，扎实做好特殊群体和困难群众服务工作，并通过建档、“微心愿”、电探访、个案、小组等专业服务，为兜底人群开展服务，解决其生活中遇到的困难和问题。
3. 社工站能够与街道、居委、直聘社工建立良好的沟通机制，运用“五社联动”机制，密切合作开展兜底民生服务工作与社区治理服务。

### **需要关注的地方：**

按要求做好社工站人员配置，注重社工专业能力提升，进一步提升社工服务水平。

## **五、督导中心评估**

### **值得肯定的地方：**

1.社工站整体工作规范、日常管理运作有序，在制度上较为完善，制定有消防安全、地震等自然灾害应急、卫生防疫、场地管理、服务对象权益与工作伦理等安全工作机制与服务制度，保障项目有序、安全开展。

2.社工站重视多方联动，制定《双工联动机制》《五社联动机制》，社工保持与事务性岗位直聘社工、服务性岗位直聘社工每周至少1次沟通、联动，并对“双工”和“双岗”联动进行半年度工作总结报告，促进下一步联动工作有新突破。

3.社工站在经验总结与服务宣传方面有一定成效，内部形成《正面管教手册》和《疑难案例汇编》等项目服务汇编2册，撰写的案例《“迷”徒知返，重拾自我人生——离家青少年的回家路》刊登于《中国开发区》2023年第15期，并有多篇活动宣传通讯发表于国家级、省级、市级等主流媒体平台。

### **需要关注的地方：**

1.专业人才能力提升体系有待继续完善，建议强化内部督导与双百督导的协同力量，结合项目发展、社工成长的需求，明确目标、分工合作，并聚焦项目内部督导、培训的规划系统性。同时，需进一步加强落实项目社工参与“双百大讲堂”培训工作，联动直聘社工按要求参与学习及签到，争取签到及培训率

100%。

2.未来需要按相关要求加强服务宣传与资源链接情况的公示，通过所在居委宣传栏形成恒常性宣传，扩大社区宣传，资源链接情况建议至少每三个月公开一次，力求信息公开更规范化。

## 六、第三方专业评估

### （一）项目管理

社工站本年度协议期是2023年7月1日至2024年6月30日，本次评估考核期为2023年7月1日至2023年11月30日，共计5个考核月份。

#### 值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和《广州市黄埔区大沙街道社工站购买服务项目协议》有关要求。其中，持证社工应到岗50人次，实到岗98.5人次，超配48.5人次；社工(含持证+非持证)应到岗100人次，实到岗100.5人次，超配0.5人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备20名持证社工、1名非持证社工，共计21名社工。在人员资质方面，截至11月30日，团队共配备6名中级社工师、13名助理级社工师。在人员稳岗方面，在评估期内共有18名社工持续稳定在岗，稳岗率为90%。符合评估体系80%的要求，以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

2.在培训工作方面，社工的培训资料能够按照“一人一档”的要求完成归档，评估期内社工接受培训时数，符合协议要求。

3.社工站在新评估办法管理下，各类制度基本齐全，档案指

引清晰，并有相关记录台账。社工站能够根据“双百工程”管理模式，及时更新管理制度，值得肯定。社工站建立专业规范性管理制度，定期对社工的专业伦理价值规范进行评核，内部有健全完善的服务对象保障制度和工作指引，并定期开展工作总结与反思。

#### **需要关注的地方：**

经评估现场查阅资料，建议社工站在档案管理方面，要对人员档案做好“一人一档”的归档工作，并在下一阶段继续适应与深入理解新评估办法，在保持目前人员稳岗率的基础上进一步加强服务宣传工作。

### **（二）社工站总体服务开展情况**

#### **1.项目执行与服务成效**

##### **值得肯定的地方：**

（1）本年度是社工团队在大沙街实施“双百工程”新模式的第1年。新的开局，社工站采用多种方法开展调查，建立了“三图一表”。社工站总体上对辖区困难群众和特殊群体的需求进行了分析，并对7个社区的特征及其存在的问题进行了概述。社工站通过整合社区资源，培育社区组织，构建“社区+社工+社区组织+社区志愿者+社区基金”的“五社联动”共治网络，以关爱、培能及善治3个维度为工作主线，打造大沙“5+3”互助型社区。社工点能够对服务对象及服务需求开展评估，形成社区调研报告7份。社工站制定三个层级的基本计划，有社工站、各社工点的年度服务计划和为服务对象的服务计划。社工站针对辖区内7个社区困难群众和特殊群体共性需求，设计了



“齐心守护计划”；针对社区治理服务设计了“邻里守望·幸福互助”计划、“汇爱聚能，益起行动”社区慈善发展计划和“缘聚一堂”齐参与计划。每个计划下面有服务目标、服务需求和服务路径分析。总体上看，社工站能提供总体服务设计、需求调研报告、年度计划书、困难群众和特殊群体数据统计表、社会评价等相关服务材料。“双百”服务体系的设计能够积极回应社区需求和问题，并能够通过各个社工点的社区服务使得计划得到初步的落实。

(2) 社工站已成立党支部，目前有中共党员4名。党建服务项目做了需求调查评估，服务逻辑框架清晰，制定了三个计划并得到有效落实。通过“忆初心计划”，加强社工站党组织建设，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度，召开党员大会9次、党课4次、主题党日6次，按照党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务；通过“聚合力计划”，积极参与街道党组织开展的活动、配合街道开展党建工作，参与镇组织活动7次，协助配合街道开展党建工作2次，开展政策宣传3次；通过“暖人心计划”，与党组织达成共建协议6份，链接社会资源，强化“党建+公益”，切实解决困难群众和特殊群体的实际困难，圆梦“微心愿”63项。社工站联动社区党组织、党员先锋队等共建和谐社区，开展社区慈善活动11场。

(3) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社区各个社工点的服务。社工站力图通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务。

“五社联动”的实施方面，社工站从“齐心守护”计划满足辖区内困难群众和特殊群体的需求方面，“汇爱聚能，益起行动”社区慈善发展方面、“邻里守望·幸福互助”齐参与方面总结了“五社联动”的服务成效。

(4) 社工站的服务成果有一定的显示度。其一，社工站的服务覆盖面和成效面基本符合“双百”服务目标，对困难群众和特殊群体 611 人实现建档全覆盖，电访探访 4180 人次；“红棉守护”热线本期投入接线社工 185 人次，服务困难群众和特殊群体 498 人次，解决居民生活物资保障、心理情绪等问题 21 个；政策宣传实现 7 个社区全覆盖；为服务对象提供个性化服务 69 人，对各个社区服务对象问题的解决情况通过一览表进行有效呈现。其二，社工站注重“社工+志愿”服务。社工站本服务期新增注册志愿者 85 名，新培育 1 支“瑞宁爱心志愿队”，新备案豫章社区助学支教服务队和豫章邻里互助志愿队 2 个社区组织。社工站按照“一队伍一建档”进行管理，活跃的志愿者队伍达 10 支以上；评估期内，为辖区居民提供了志愿服务 4942 小时，服务超 2 万人次。其三，在大沙街道成立社区基金的基础上，评估期内推动成立 3 个社区级社区基金。社工站积极链接资源，整合街道、居委、企业、社会组织、爱心人士等资源，共同参与社区服务，本评估期 5 个月筹集资源折合价值约 30 万元。其四，本服务期获得了《人民日报》《新快报》《广州日报》等市级以上媒体报道 7 篇；服务案例《离家青少年的回家路》发表于《中国开发区》2023 年 15 期。社工站建立了回访机制，通过回访总结统计，合作方平均满意度为 9.6 分，服务对象

平均满意度为 9.84 分，社工站服务获得合作方及服务对象的高度认可，还收到了合作方、服务对象的感谢信。

### 需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求进行总体服务设计。“双百”新模式聚焦 17 类困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决。因此社工站从总体上可设计针对重点人群服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，在宏观层面主要突出党建引领，中观层面为“五社联动”机制，微观层面要做好社区对重点人群的基础服务工作和社区专案服务。宏观层面的“党建引领”和中观层面的“五社联动”都要落实到社区的基础服务和社区的专案服务。目前社工站的“5+3”服务模式，如何更紧密地结合 7 个社工点的情况，在困难群众和特殊群体服务以及社区问题解决方面，设计具体的服务方案，需要进一步探索。

(2) 在“双百”新服务模式下，建立“五社联动”机制，整合有限资源用以服务困境人群、解决社区问题成为社工站运营的重要主题。社工站对“五社”五个维度都需要结合辖区情况加以定位和具体分析。目前社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善方面的建设及成效都有显示，但要强化社区这个维度，包括与居委合作的情况、社区资源运用情况，社工与直聘社工的协作情况、社区居民参与情况等等。社工站从总体上要建立“五社联动”的机制，围绕“五社联动”的目标，建立联动团队，做好分工定位；进行需求分析，制定合作计划；确定“五社联动”的实施方案、联动方法，等等，为 7

个社工点开展“五社联动”提供具体指导。

(3) 社工站要注意积极探索和建立“社工站—社区片—社工点”三级服务统筹和协调的机制，尤其是各个社工点之间的服务统筹和协调机制。社工站从总体面上要建立一套主要包括前测和后测的控制协调机制，例如对困难群众和特殊群体，一方面要求实施普遍性介入制度，“一人一档”建档全覆盖，另一方面需要社工点按照服务对象所面临的风险和困难情况，开展专门精准服务。各个社工点需要对困难群众和特殊群体的服务成效进行周期性的总结。各个社工点如要开展社区专案服务，可根据各个社区面临的共同问题联合开展，做到各个社工点之间信息共享，资源互通有无。

(4) 新模式的转型对于社工站、购买方、社区都是新的挑战。就社工服务方面来看，需要加强统筹管理，也要注意促进一线社工专业能力的提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年分门别类服务转向社区全面性服务，由团队统一规划转向各自谋划，由社工专业内涵化服务转向社工外向拓展型服务，需要增强社工的各项专业能力和沟通交往能力，这种转变需要机构开展有针对性的培训，以及督导的有效指导。

## 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工 21 名。本年度建档 611 份，完成电访 3463 个，探访 475 个，分别完成协议指标量的 148.30%，439.47%，95.00%；社区调研完成 7 个，完成协议指标量的 175.00%；个案接案 45 个，服务 296 节，分别完成协议指标量的 50.00%，54.81%；完成小组 17 个，开展 102 节，

服务 827 人次，分别完成协议指标量的 56.67%，56.67%，306.29%；完成大型社区活动 21 个，服务 7966 人次，分别完成协议指标量的 525.00%，1991.50%；完成中小型社区活动 25 个，服务 762 人次，分别完成协议指标量的 138.89%，108.86%。（以上数据统计共计 5 个考核月份，由社工服务站提供，各片区指标完成情况见附件 1）

### （三）各社工点服务开展情况

社工站本年度按照“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 3 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：豫章苑社区、大沙东社区、横沙社区；

二片区：瑞宁社区、大沙北社区；

三片区：姬堂社区、泰景社区。

#### 1.一片区社工点服务情况

##### 值得肯定的地方：

（1）片区 3 个社工点共配置 6 名社工，每个社区 2 名社工，做到专人驻点专人对接。整体来说，人员配置合理，能切实扎根社区，符合“双百”社工站的设置要求。一片区的三个社工点社工均能主动学习、解读新“双百”模式，熟悉社区情况，绘制有社区资产地图、社区问题地图和服务对象社区分布图。

（2）片区的 17 类困难群众和特殊群体底数共 205 户、214 人，其中豫章苑社区 15 人，大沙东社区 52 人，横沙社区 147 人，每个社区都建立有详细的服务对象家庭信息汇总表，建档

全覆盖，做到底数清、每月定期跟进并更新台账。现有兜底对象实行分级管理，其中二级4人，三级12人，四级198人。社工的服务意识较强，能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，并及时回应和处理跟进中发现的问题，其中，为兜底对象开展个案服务共10个。

(3) 片区重视需求调研，立足社区实际，采用文献查阅、居委访谈和兜底对象建档资料如《服务对象家庭信息汇总表》梳理等方式，以社区为单位，开展需求调研，并制定有社区服务计划，服务计划有一定的针对性。其中，豫章苑社区注重社区层面的资源和多元主体参与积极性的调动，设计有“聚合力”“齐聚能”和“益行动”三个计划；大沙东社区立足单位型老旧小区，辖区以独居老人和残疾人为主的特点，设计有“社区互助·陪伴服务”项目，关爱特殊群体；横沙社区是转制型社区，城市更新发展正处于拆迁中，辖区内主要以安置房长者为主，设计有“互助·支持服务”项目。

(4) 服务执行和成效方面，三个社区都能结合入户探访、重大节日等，联合直聘社工，开展有老年人、残疾人和未成年人保护等方面的政策宣传9场次，协助落实民生政策。培育有助学支教服务队和邻里互助服务队两个社区社会组织，在社区探访、活动协助和助学服务等方面发挥着积极使用，其中助学支教服务队骨干26人，共服务208人次，邻里互助服务队骨干47人，共服务106人次。片区内三个社区共链接社会资源折合人民币价值10.88万元，服务获《人民日报》《新快报》网站宣传报道3次，其中国家级1次、省级2次。社工也尝试梳理和

总结服务案例，有初步的呈现。

### 需要关注的地方：

(1) “双百”社工站新模式刚推进不久，关于新模式的理解和消化仍需要一些时间。目前的服务框架仍以旧模式为主导，片区和社工点只是被分割出来以适应新模式，建议加强对新模式的服务逻辑和框架方面的研讨，按照新模式努力推进“社工站—社区片—社工点”的服务框架搭建，社工站做好服务规划，片区发挥协调作用，以推动和实现社工点的服务下沉，进而以扎实的兜底服务为本，推进“五社联动”，为兜底服务提供更多的支持和资源。

(2) 建议在摸清 17 类困难群众和特殊群体的底数和情况的基础上，充分结合社区实际分布及片区服务人手，发挥片区的协调作用，如三个社区的兜底对象底数分布极不均衡，要进一步优化兜底人群的跟进工作分工，实现片区内的合作。同时，结合兜底人群特点，继续梳理、做好分层分类的工作，做好兜底服务在个人或社区层面上的服务设计，深化兜底服务工作。目前可进一步结合兜底对象实际，精准化设计民生政策宣传内容，如年底加大对穗岁康的宣传力度等。

(3) 新模式对一线社工提出新的要求和挑战，建议机构和社工站重视社工能力的提升。一线社工从原来的长者、家庭、青少年的分领域服务向社区全能、综合型服务转型，需要加强对社会工作基础服务的理解，用社会工作“全人观”“人与环境互动”的理念和方法开展专业服务，用社区工作的理念和方法推进社区层面项目的发展。

## 2.二片区社工点服务情况

### 值得肯定的地方：

(1) 片区社工能在过往服务的基础上，为 203 户 248 名困难群众和特殊群体建档，并能通过电话、探访等方式及时了解服务对象的情况，链接政府相关部门、慈善组织、社区爱心志愿者等资源，为其提供情感关怀服务、派发生活救助物资、提供生活便民服务、政策咨询及政策资源的链接等，对于部分个别化需求较大的服务对象，则通过个案的方式提供专业的系统的个案服务，以缓解其生活困境。

(2) 片区有一定的需求调研意识，通过对两个社区分别开展需求调研，并结合社区的实际情况、困难群众和特殊群体的需要，分别制定了两个社区的年度服务方案，服务方案基本逻辑清晰，社工能依据服务计划的内容有序地开展服务。

(3) 片区在评估期内针对两个社区在长者健康管理和社交需求，以及青少年情绪管理和人际交往的需求，开展了相应的专业及兴趣类的小组、主题性的文体活动、节庆日活动及公益便民活动，专业小组能运用前、后测的方式开展成效评估，服务一定程度上增加了长者的健康管理知识，促进长者间的互动与交流，增强参加服务的青少年儿童的情绪管理能力和社交能力。

(4) 片区能结合两个社区的特点，分别在瑞宁社区和大沙北社区各培育了一支志愿服务队并完成了备案工作，其中能组织瑞宁社区暖心志愿队参与社区困难人员的入户探访、慰问帮扶，协助社区开展节庆日活动等志愿服务。



### **需要关注的地方：**

(1) 建议该片区进一步优化片区的需求调研，运用多种有效的需求评估方法收集 17 类困难群众和特殊群体的相关信息，扩大样本的覆盖面，提升样本的可代表性，对所得的资料进行整理分析，找出共性问题，深入分析问题形成的原因，评估服务需求，精准掌握困难群众和特殊群体的需求，并结合社区的实际情况，设计针对人群及社区的服务计划，合理配置服务指标，精准投放服务资源，进一步夯实困难群众和特殊群体的服务。

(2) 建议社工站及项目承接机构能进一步加强对该片区社工在个案服务方面的专业支持，提升社工个案管理的能力，针对疑难及危机个案应强化危机识别及响应系统，增加专业资源的投放，以帮助社工介入疑难或危机个案，提升个案服务的成效。

(3) 建议该片区下半年能加强推进“邻里守望，幸福互助”计划，充分发挥“五社联动”的作用，优化志愿队伍成员的结构，提升队伍自主服务的意识和能力，为队伍搭建有效的邻里守望互助渠道，深化服务成效。

### **3.三片区社工点服务情况**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 服务设计方面，片区社工团队通过走访、访谈等调研方式开展需求调研，并通过“齐心守护”和“缘聚一堂”两类服务计划回应困难群体的社会支持需求和未成年人的成长发展需求；初步绘制了“三图一表”，对社区资源、服务对象分布等有相应展示，总体设计有一定合理性。

(2) 服务实施方面，一是片区绘制有“甘特图”对服务进度进行把控，指标完成情况良好；二是目前 149 名困难群众均已建立档案或者汇总入册，档案可见详细、多维度的需求评估和较为具体的服务跟进记录，有服务计划和回访总结；三是团队通过入户和社区摊位宣传等形式，面向社区居民开展了多场低保、特困、助学助残助老等惠民政策宣传；四是在个案、小组、社区活动中，可见服务资源对困境儿童、残障人士等 17 类困难居民有覆盖，尤其是个案方面，在协助低保单亲妈妈申请公租房、为残障长者申请长护险等案例中，呈现出情绪疏导、政策链接、危机介入等较为显著的服务效果。

(3) 服务成果与质量方面，一是片区服务过程能体现街道职能部门、学校、社会组织、志愿者团队的积极参与，服务在《新快报》和公众号有多次报道，相关个案经提炼，已发表论文 1 篇，服务合作方和服务对象均有好评，本片区服务的多方联动和美誉度有良好呈现；二是在特色亮点方面，社区团队通过订单式下单对困境家庭进行个别化需求帮扶，也通过解决独居长者居家安全、为异地户籍长者提供临时救助与返乡生活安置、困境家庭青少年返学帮扶等个案，体现出社工团队介入疑难案例的勇气和能力。

#### **需要关注的地方：**

(1) 进一步完善社区资产图等“三图”的落地工作，建议团队不断摸索“三图”的绘制和使用方式，体现精细和精准，使得社区资源、社区问题和服务对象分布等对团队工作起到实际指引作用，例如社区残障群体相对较多，建议对残障群体的

康复、教育、就业等资源有专门的分类梳理和归纳呈现。

(2) 加强聚焦困难服务对象，建议片区服务要回归“双百社工”的主责主业，进一步聚焦 17 类困难群众和特殊群体，兜好基本民生保障服务。

(3) 片区服务的逻辑一致性方面还有提升空间，例如“三图一表”中的社区问题、需求结论与服务内容、服务成效等应保持对应，建议要定期检视服务成效，回应服务需求结论，并予以清晰提炼和呈现。

## 七、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.90 分

(二) 监督方评估 得分：7.50 分

(三) 督导中心评估 得分：14.05 分

(四) 第三方评估 得分：46.73 分

以上四项总得分：88.18 分 等级：良好

## 八、结语

广州市大沙街社工服务站在黄埔区民政局、大沙街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第 6 年。本年度是社工团队实施“双百工程”新模式的第 1 年，社工站采用多种方法开展调查，建立了“三图一表”，对辖区困难群众和特殊群体的需求进行了分析，并对 7 个社区的特征及其存在的问题进行了概述。社工站在总体上通过整合社区资源，培育社区组织，打造大沙“5+3”互助型社区。社工站积极打造和实施“五社联动”模式，通过“社工+社区+社区组

织+社区志愿者+社区慈善”的联动，为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务，服务成果有一定的显示度。

下阶段，建议社工站要进一步紧密结合“双百”服务要求进行总体服务设计，聚焦17类困难群众和特殊群体的服务，同时兼顾对社区问题的解决。社工站要加强对“五社”的五个维度的定位和具体分析，弥补社区维度的情况，确定“五社联动”的实施方案，为社工点开展“五社联动”提供具体指导。要注意积极探索和建立“社工站—社区片—社工点”三级服务统筹和协调的机制，既要加强对社工服务的统筹管理，也要注意促进一线社工专业能力的提升。

附件：

1.广州市大沙街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表

2.广州市大沙街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会工作协会

2023年12月14日

广州市大沙街“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年7月1日至2023年11月30日）

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案											
		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	协议量	完成量	百分比	接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比			
片区1	7	/	214	/	/	1197	/	/	110	/	/	/	/	/	11	/	/	76	/	/	/	4	/		
片区2	7	/	248	/	/	1527	/	/	296	/	/	/	/	/	20	/	/	112	/	/	/	17	/		
片区3	5	/	149	/	/	739	/	/	69	/	/	/	/	/	14	/	/	108	/	/	/	7	/		
合计	19	412	611	148.30%	788	3463	439.47%	500	475	95.00%	/	/	/	90	45	50	540	296	54.81%	/	28	/			
专业小组																									
服务片区	投入社工人数	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			
片区1	7	/	4	/	/	24	/	/	227	/	/	9	/	/	2129	/	/	9	/	/	239	/			
片区2	7	/	10	/	/	60	/	/	489	/	/	7	/	/	3533	/	/	6	/	/	246	/			
片区3	5	/	3	/	/	18	/	/	111	/	/	5	/	/	2304	/	/	10	/	/	277	/			
合计	19	30	17	56.67%	180	102	56.67%	270	827	306.29%	4	21	525.00%	400	7966	1991.50%	18	25	138.89%	700	762	108.86%			
中小型社区活动																									
总体服务		协议内容		指标要求		完成量		百分比		协议内容		指标要求		完成量		百分比		协议内容		指标要求		完成量		百分比	
志愿者		新增志愿者		100		83		83.00%		社区调研		4		7		175.00%		所在街道/镇户籍人口(2.59万人),评估未月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数550户,建档人数611人;评估期内入户探访总人数475人次,服务总人数611人;通过社工专业服务社区居民25231人次。							
		新增志愿者骨干		20		10		50.00%		协助街道介入和解决		2		2		50.00%									
		新增志愿队伍		2		1		50.00%		的社区公共问题		/		/		/									

## 广州市大沙街“双百工程”社工站指标完成情况统计 及投入人员对照表（2023年7月1日至2023年11月30日）

社区社会组织培育	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	2	100.00%
志愿者管理	指标要求	完成情况	完成百分比
	12	5	41.67%
社区走访	指标要求	完成情况	完成百分比
	40周*2*20名社工	22周*2*20名社工	55%
新增志愿者队伍	指标要求	完成情况	完成百分比
	2	1	50.00%
完成各级政府部门、街道、社区社会组织等要求开展或协助的工作	指标要求	完成情况	完成百分比
	1000h	500h	50%

## 广州市大沙街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年7月1日至2026年6月30日  
年度服务协议时间：2023年7月1日至2024年6月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			符合从业2年以上的社工到岗小计	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		
持证社工	1	李小松	社工站主任	社会工作者	2023.7.14-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	2	王丽凤	社工站副主任	社会工作者	2023.8.14-2024.6.30	---	---	---	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4	4	
	3	廖雪华	助理主任	社会工作者	2022.5.16-2027.5.15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	4	何婷婷	助理主任	助理社会工作者	2023.7.10-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	5	陈灿莉	一片区	社会工作者	2022.7.29-2027.7.28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	6	刘施韵	一片区	助理社会工作者	2022.8.29-2027.8.28	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0	
	7	何媚媚	一片区	社会工作者	2022.5.9-2027.5.8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	8	王一涯	一片区	助理社会工作者	2023.3.24-2028.3.23	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0	2023年11月18日解除劳动合同
	9	潘惠芬	二片区	助理社会工作者	2023.7.14起至工作任务完成时止	✓	---	✓	✓	---	✓	---	✓	---	✓	---	✓	---	✓	5	5	退休返聘人员
	10	危世越	一片区	助理社会工作者	2023.7.11-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	11	陈燕婷	二片区	助理社会工作者	2022.8.5-2027.8.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	12	张婷婷	二片区	助理社会工作者	2023.2.6-2028.2.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	13	韦文秀	一片区	助理社会工作者	2023.7.14-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	0	
	14	张运红	一片区	助理社会工作者	2023.7.10-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	15	庞华	二片区	社会工作者	2022.9.27-2027.9.26	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	
	16	关瑞元	二片区	助理社会工作者	2023.7.13-2026.6.30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	

广州市大沙街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

项目服务采购周期：2023年7月1日至2026年6月30日  
 年度服务协议时间：2023年7月1日至2024年6月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格/资质	合同期限	7月			8月			9月			10月			11月			符合从业2年以上的社工到岗小计	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					
持证社工	17	周小红	三片区	助理社会工作者	2023.7.14-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	18	李聪颖	三片区	助理社会工作者	2023.3.14-2028.3.13	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	19	黎俊彦	三片区	助理社会工作者	2023.7.14-2026.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5		
	20	许彩花	三片区	助理社会工作者	2023.8.28-2024.6.30	—	—	—	√	0.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3.5	3.5	2023年8月社保为一个机构购买	
	21	郭凯盈	三片区	助理社会工作者	2023.7.13-2026.6.30	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	2023年7月31解除劳动合同	
小计						19	18	19	20	18.5	20	20	19	20	20	19	20	20	19	20	98.5	83.5			
特证社工有效人次小计						19			19.5			20			20			20			98.5				
非持证社工	22	肖平	三片区		2023.5.22-2026.6.20	√	√	√	—	—	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	0	2023年8月4日试用期离职	
	23	杨诗雨	一片区	社会工作专业	2023.11.10-2024.6.30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√		
小计						1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			
非持证社工有效人次小计						1			0			0			0			1			2			1	
总计						20			19.5			20			20			20			100.5			84.5	
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						20	19	20	21	19	21	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21	21	21	
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						20			19.5			20			20			20			100.5			84.5	
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）												90.00%													