

广州市茶滘街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区茶滘街道办事处

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：2023 年 2 月 23 日

广州市茶滘街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市茶滘街社工服务站（以下简称：茶滘街社工站）位于广州市荔湾区悦成路 29-1 号，由广州市广爱社会工作服务中心承接运作，是面向茶滘街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费为 240 万元，合同期自 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日。

广州市茶滘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“爱无障·筑温暖”社区发展计划。

“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项目为小苹果“创艺之家”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2023年2月23日到茶滘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比 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、监督方评估（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.社工站能做到党建引领“志愿+慈善”，织牢织密兜底“保障网”。
- 2.在多方联动的格局下，社工站能有效提升“赋能孵化器”效能，助推共建共治共享新格局。
- 3.社工站坚持内部人才梯队的培养，建立科学的人才结构。

需要关注的地方：

加强对新手社工的督导和培训，进一步提升服务落地的流畅性和精准度。

四、购买方评估（茶滘街道办事处）

值得肯定的地方：

1.本年度社工站注重加强与街道沟通，使街道重点工作和社工站服务有效融合，及时反馈服务开展情况，对存在问题提出合理的解决建议，有效提升服务质量。

2.社工站能积极挖掘社会资源，开展困难人员物资帮扶、居家安全改造、健康管理、就业支持等服务，为兜底人群提供了大量补充性和保障性服务。

3.社工站主动参与社区公共应急服务，在 2022 年下半年疫情期间，积极协助街道、社区开展生活物资保障、医疗救治等防疫工作，驻守 24 小时服务热线。遇突发天气，开展流浪露宿人员救助服务等。

4.在党建引领工作上有所突破，打造“红色慈善福利圈”，培育茶涪新村社区党群志愿突击队，发挥党员先锋模范作用，凝聚社会力量，推动构建共建共治共享社会治理格局。

需要关注的地方：

1.积极开展社区慈善活动，但在统计汇总链接资源情况时，应区分社会性质资金物资，或是政府行政经费，不能将参与由政府行政经费组织开展的活动，作为链接资源的成果。

2.进一步发挥党支部共建工作平台，扩展“红色慈善福利圈”版图，把关爱和帮扶送到更多群众身边。

3.深入挖掘工作亮点，总结工作成效，打造社工服务茶涪品牌。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 8 月 31 日，本评估期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 1 月 31 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

（1）本评估期内社工站人员的配备情况及到岗情况均符合要求。截至评估期末月，社工站共配备 14 名社会工作专业人员，7 名其他人员，共计 21 名全职人员。人员到岗情况方面，社会工作专业人员应到 50 人次，实到 71 人次，超配 21 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 71 人次，超配 1 人次；全职人员应到 100 人次，实到 105 人次，超配 5 人次。

（2）社工站服务团队专业资质好，稳定性高。截至评估期末月，社工站配备的 14 名社会工作者中，分别有 5 名社会工作者和 9 名助理社会工作者。评估期内共计 13 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率超过评估指标体系要求，值得肯定。

（3）在督导管理方面，社工站配备的 4 名督导均有备案记录，社工的督导和培训记录比较详实，评估期内社工接受督导及培训时数均达到协议要求。

需要关注的地方：

（1）在信息公开方面，目前社工站还是沿用旧有的人员架构图及上墙制度，建议根据“双百工程”社工站建站要求，制定“双百工程”社工站人员架构图和相关上墙制度，及时对相关人员的信息进行更新和公开。

（2）建议社工站根据实际情况，及时更新内部管理制度相关内容。评估现场查阅内部管理制度资料过程中，发现部分内

容上有纰漏，建议社工站定期对内部管理制度和相关工作指引进行校对和勘误，及时更新相关内容和负责人信息。

（3）建议进一步加强对新晋社工的督导支持。在评估当天开展的无记名督导满意度调查中，有社工表示期望督导可以增加专业手法方面的培训，以提升社工专业服务能力和理论实践方面应用的逻辑与技巧，使社工更有专业信心面对工作上遇到的困难。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对茶滘街社工服务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

广州市茶滘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“爱无障·筑温暖”社区发展计划，特色项目是小苹果“创艺之家”计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是广爱社工团队进入茶滘街服务的第 11 年。社工站对辖区情况熟悉，在新年度运用多种方法进行调查，撰写了 7 份调查报告，从总体上分析了社区的优势及不足，概述了

社区四大主要需求，即资源整合的需求、居住环境改善的需求、兜底困难人群及残康人士社会帮扶的需求，居民社区参与的需求。社工站本年度服务主题为“资源赋能，共建共享”，聚焦“慈善福利圈”的打造和建设。社工站能够回应社区及人群需求设计“113X”服务体系，设计了“红色动力，领航公益”核心项目，“爱无障·筑温暖”社区发展重点项目，小苹果“创艺之家”特色项目，基础领域侧重于人群的各类服务。在服务设计上，社工站能够根据上期评估建议，对核心、重点和特色等项目设计通过服务计划加以聚焦，按照服务计划归纳和整合服务内容；对于多年连续开展的项目也有进一步拓展意识，如重点项目从对困难人群的居家安全改造拓展到外部环境建设。总体服务设计能够符合本土特征，服务架构清晰。

（2）社工站对辖区 284 位兜底对象全覆盖建档，建立了兜底人群分级评估体系，能够针对不同的兜底人群采取不同的评估指标体系，例如对困境儿童的等级评估采取了《广州市困境儿童情况调查评估表》。本评估期内，社工电访、探访服务兜底对象 1303 人次，探访、电访服务记录清晰。社工站通过链接广州市慈善会发起的“微心愿·善暖万家”项目资源与自筹资源等方式，完成困难群众 74 个“微心愿”；通过社区“慈善福利圈”助力社区无障碍环境建设，以满足社区老残困境群体的居家安全改造的需求。社工站还为辖区兜底对象及其他困境人群提供了个案工作、关怀慰问活动、健康管理、政策咨询、就业帮扶等多种形式的服务。

（3）社工站建立了社工对接社区的工作制度，与居委保持

恒常沟通。“下社区”服务能够以每位社工为单位做好详实记录，服务工时达到评估要求。社工站根据上期评估建议，对“下社区”服务的成效从社区照顾、社区教育、社区治理、社区行动、社区宣传等几个维度进行了总结。

（4）社工注重社区培育和资源链接工作。社工站制定了志愿服务管理制度，目前在社区内比较活跃的志愿队伍有 25 支。本年度上半年培育了茶滘新村党群突击队社区社会组织并完成备案；新培育“相和歌艺术中心志愿者团队”和“睦邻爱心志愿队”2 支志愿者队伍，新招募志愿者 160 人，本评估期内志愿服务时数累积达 4956 小时。社工站对志愿服务及其成效进行了总结，资源链接较上期有很大推进，本评估期内 5 个月链接资源折合价值超 56 万元。

（5）社工站的成果宣传工作落实到位。社工积极开展线上、线下宣传，积极利用宣传栏、宣传画册、抖音视频、微电影、公众号、微信等不同途径和平台，开展服务宣传工作，还制作了案例汇编、实务手册，如《优秀防疫志愿者风采册》、《小苹果创艺之家》等用于服务。上半年社工站微信公众号共发布资讯、推文 221 篇；在《广州日报》、《老人报》等各类媒体宣传报道 33 篇次。社工站注意收集服务对象、合作方对社工服务的满意评价，收到 3 面锦旗、25 封感谢信，3 封企业感谢信，提升了社工服务的美誉度。

（6）社工站团队工作积极肯干，骨干力量工作能力较强，服务指标按照协议进度完成。社工站积极助力疫情防控工作，本评估期内社工投入 139 人次，服务 1974.5 小时，参加包括流

调、核酸检测、疫苗接种等工作；开通“红棉守护热线”，组织志愿者 160 人参与疫情防控工作，链接多种抗疫物资派发给困难群体和工作人员。社工的抗疫工作得到了街道的高度肯定和居民的好评。

需要关注的地方：

（1）社工站要加强对“慈善福利圈”服务品牌的打造工作。进一步明晰“慈善福利圈”的具体构成，其包括的慈善平台和服务资源，以及实施的路径和环节等具体运作方式，以此统领和整合社工站的服务，体现出运作成效。社工站需加强“慈善福利圈”的顶层设计和执行落地工作，真正把社工站的服务品牌“做出来、亮出来”。

（2）社工站要进一步完善兜底对象的建档工作和跟进服务。一是对档案进行动态更新，更新时要避免直接使用涂改液修改；二是评级要符合实际情况，抽查部分档案资料和社工对问题的分析，发现个别面临重大问题的兜底对象未能纳入一、二级范围，评估级别与社工服务存在不对等的情况；三是社工要注意开展类别化服务，例如兜底长者中有相当数量的孤寡长者，而且居住比较集中，社工可根据这一情况，设计一些专门针对孤寡长者的服务活动，如对接陪伴活动、互动生日会、上门清洁卫生服务以及其他便民服务。

（3）社工站要进一步提升资源管理及其运用水平。第一，从人力资源方面看，社工站要进一步加强对志愿者队伍的维系和培育。一是进一步完善志愿者管理制度，如界定志愿者骨干遴选的条件，新注册志愿者参与服务的要求等；二是社工站目

前志愿者总数累计为 2184 人，并随着每年的招募不断递增，社工要注意通过组织化、队伍化的形式，按照志愿者的兴趣和专长组建队伍，避免志愿者流失；三是社工站对已经建立起来的志愿者队伍，要按照“成熟”程度进行分类管理，打造稳定的志愿服务平台，如公益集市等，让志愿服务能够恒常、延续进行；四是对志愿者的培训，应与后续相关服务紧密联系，让参与培训的志愿者能顺利上岗，通过“展能”体现“培能”的成效。第二，从资源链接来看，社工站要加强对社区慈善基金的宣传和募集，增加社区慈善基金的增量，本年度社区慈善基金增加 2326 元，离评估指标体系要求有较大距离。社工站要注意资源纳入的标准和计算方法，突出社工链接资源的自主性；提升资源运用的社会工作成效，如在为困境人群派送慈善物资的同时，要注意融入社工服务元素，突出社工服务的专业价值。

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 1570 个，探访 710 个，分别完成协议指标量的 58.11%，64.55%；咨询个案完成 37 个，完成协议指标量的 77.08%；专业个案接案 33 个，完成 22 个，服务 224 节，分别完成协议指标量的 53.23%，35.48%，72.26%；完成专业小组 7 个，开展 38 节，服务 355 人次，分别完成协议指标量的 53.85%，58.46%，91.03%；完成大型社区活动 7 个，服务 1152 人次，分别完成协议指标量的 140.00%，230.40%；完成中小型社区活动 32 个，服务 1426 人次，分别完成协议指标量的 61.54%，91.41%（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）在组织建设方面，社工站目前有正式党员 2 名，均担任社工站的管理岗位。本评估期内，党员社工参加社工站内部、机构党支部和行业党委的各类主题思想学习活动共计 6 场，能推进“两学一做”学习教育常态化制度化。其中一名党员社工表现优异，获得机构党支部及行业党委颁发的相关荣誉证书，另有 2 名社工在本服务期内提出入党申请，社工站党员培育有一定成果。

（2）在党组织发挥作用方面，社工站团队参与街道党工委组织的学习贯彻党的二十大精神、节日游园、疫情防控、创文巡逻、广州“公益时间”APP 推广等工作，体现对街道工作的支持与配合。同时，社工站通过对 10 位老党员建档并探访、为 23 名困境居民实现“微心愿”、社区环境改造等，体现出对“三个聚焦”的落实。

（3）在合作共建服务方面，本评估期内社工站与企业、社区、医院等不同类型的 6 个党支部维系了合作关系，其中 2 个为本年度新增共建党组织。社工站与共建党组织在党课学习、物资捐赠、便民服务、困境群体探访等公益服务中有合作。在党员志愿者服务方面，目前组织与维系党员志愿者 300 余名，党群志愿者服务队伍 6 支，主要参与疫情防控、文艺表演、日常服务协助等公益活动。领域通过“红色课堂”平台、公众号推文、党群志愿者风采墙等，对社区居民进行党史学习教育，展示党员先锋模范作用。

需要关注的地方：

（1）核心项目在服务设计和成效提炼方面仍有提升空间。一方面，需要明确合作共建党支部在公益服务中的角色，了解共建党支部与一般合作方的区别，思考如何实现其引领作用。另一方面，要注意呈现党支部合作共建以及党员志愿者参与公益服务的成效，明确服务对象和社区受益内容，定期进行总结和提炼。

（2）茶滘街社工站在增加党员数量和推动党支部成立方面，仍然需要努力。

4.重点项目：“爱无障·筑温暖”社区发展计划

值得肯定的地方：

（1）在服务设计方面，领域延续上一周期社区无障碍改造的服务主题，通过实地走访、焦点访谈和调研问卷等方式，了解到社区多类困境群体存在无障碍改造意识薄弱和居家、楼宇环境有待改造的现实需求，服务计划能回应上述需求，总体设计有一定合理性。

（2）在服务落实方面，围绕意识倡导板块，领域开展了3场线上、线下相结合的社区安全倡导活动；围绕资源赋能板块，领域在3个社区开展居民议事会活动了解社区改造需求，为454户困难居民开展居家环境改造需求评估，并链接了广州市慈善会、阿里巴巴集团控股有限公司等多方资源，为19户困境居民的居家环境完成了“微改造”，另有20户在推动中。领域还通过制作出行安全标语等方式对楼宇环境进行了“微提醒”，服务成效有直观呈现。

(3) 领域服务可见居委会、物业、爱心企业、社会组织以及志愿者、骨干居民等多方主体的积极参与，共链接物资和人力资源合计 6.7 万元。相关服务在行业协会网站、公众号等进行报道，还收获感谢信 3 封及多位居民的好评，多方联动、资源链接与社会美誉度等方面有良好呈现。

需要关注的地方：

(1) 在服务设计方面，重点项目以社区发展为主题，较为宏观抽象，建议可将重点项目名称具体化。领域围绕社区无障碍改造开展了内容较为充实的服务，但是总体规划和服务线索还不够清晰，需要完善服务规划。建议进一步明晰社区无障碍改造包括的层面，了解老人、残障人士的具体改造需求，以及旧楼改造的总体数量和具体需求，并制定相关服务策略。

(2) 在服务流程的精细化方面，领域需要进一步了解议事会的组建、发展规划和工作流程；明晰对当前有改造需求的困难居民的筛选办法、评估流程及服务流程；建立居民对居家改造的反馈机制。建议团队加强精细化服务设计能力，补充具备实际操作性的服务流程作为指引。

(3) 领域团队在专业知识储备以及服务文书撰写能力方面仍有进步空间，例如调研问卷设计的规范性、需求表述的深入性、服务文书目标设计的精准性，仍需要通过持续性学习予以提升。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域本年度为兜底长者及拓展性长者建立个人档案

153 份，实现建档全覆盖。能够对兜底长者进行分类分级管理，开展常态化动态管理跟进，提供日常的电访、探访、个案跟进和紧急救助等服务。上半年共介入个案服务 15 个，其中兜底困境长者个案 14 个，涉及资源链接、政策解读、情绪支持等方面，在一定程度上为长者解决实际问题。

（2）领域具有一定资源联动的意识，在服务中注重与政府职能部门、医疗机构、企业、居委、居民等多方主体联动，共同关爱困境长者。其中，为 26 名兜底长者申请居家“微改造”资源；为 23 名兜底长者解决政策福利问题；联动医疗专业资源以线上、线下的形式，为长者提供健康主题服务，本服务期内共链接资源折合价值 19315.38 元。

（3）领域在本年度服务经验推广和社会美誉度上有一定成效。社工积极撰写并发表服务案例文章，得到媒体及行业公众号的报道；此外，领域上半年收获锦旗 1 面、表扬信 2 封，服务得到长者和合作方的肯定。

需要关注的地方：

（1）领域本年度动员了一批“初老”长者参加社工站活动，初步形成了较为稳定的互动形式，建议领域进一步关注长者的支持网络搭建，将相对活跃的“初老”长者培养成为骨干，组建“初老”长者互助队伍，推动有能长者朝着自我服务的方向发展。在服务内容设计方面，需要制定主题性的计划回应困难长者的应急介入、结对帮扶等需求，建立起具有辖区特色的困境长者支持网络。

（2）建议领域进一步提高服务的精准性。一是在资源链接

上，需要精准摸排困境长者的需求，以整合更多不同类型的社会资源；二是在服务内容上，结合积极老龄化、全人照顾等视角，设计更多符合长者特点和需求的服务，形成具体及聚焦性服务主题，逐步打造领域的服务品牌或服务亮点。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域有较强的资源链接能力，服务期内为兜底对象链接物资资源折合价值超过 10 万元，在一定程度上改善了兜底对象的生活情况。

（2）领域能为 100 名兜底对象按户建档，共建档 84 户，实现建档全覆盖；除极个别服务对象受限于精神病院管理要求外，其余兜底对象均通过探访、电访、社区活动等服务进行服务覆盖，覆盖情况实现全覆盖。

（3）领域能带动社区资源网络关注社区情况，服务期内链接了 13 个单位组织，与多支志愿队伍进行合作，为居民提供各类服务，其中多次举办的家长教育课程获得居民认可，参与人数众多。

需要关注的地方：

（1）建议进一步提升兜底对象评估分级方法，从而找出需要关注的重点对象。现时领域兜底对象均为三级、四级服务对象，在现有的评估内容中未能有效发现需要长期跟进的一级、二级对象。建议领域强化分级管理工作，按照辖区实际情况增加针对兜底家庭的调研，从更多维度发现兜底对象的存在问题，不应仅停留在现时评估所关注的内容中，导致兜底服务缺乏重

点服务对象。

（2）建议领域强化需求调研、服务设计的问题意识。目前兜底家庭服务和一般家庭服务的调研中，所了解的需求缺乏问题取向。例如，调研报告中提及兜底对象存在物资缺乏的情况，是缺乏生存保障性物资，如衣食住行所需的基本物资，还是缺乏其他必要的物资，例如求助的通信设备、学生的学习用具等，领域需要进一步明晰。此外，领域在为服务对象链接资源之余，更要注重以问题取向，发现影响兜底家庭融入社会所需的规范性需求。又如，在一般家庭中关注的科学育儿、儿童品德等方面，也应区分问题导向和发展导向两个方面。现时虽然有较多针对家长的培训，但未能找出参与家庭存在的育儿、教育等方面的问题，导致服务成效不佳。

（3）领域应注意专业手法的使用，在各类服务中要有所体现，同时要注重专业要求，避免服务过于浅层或出现服务不规范的情况。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）青少年领域配备3名社工，均持有助理社工师证书。本年度基本能够按照服务计划推进工作。

（2）领域对83名兜底对象建立了“一人一档”，能够动态评估服务对象的基本情况和服需求，提供探访、电访和个案服务。上半年为兜底青少年链接物资和资金资源，折合价值共计16730.88元，其中实现“微心愿”14个，链接广州市慈善会“安居计划”资源3户，一定程度上为困境青少年缓解了生

活压力。

(3) 领域有一定的社区培育和资源联动意识，本年度整合了社会企业 2 个、社会组织机构 5 个，并积极开展青少年志愿者服务类的小组和活动。本年度收到服务对象感谢信 19 封，服务得到服务对象及合作单位的肯定。

需要关注的地方：

(1) 目前领域的服务内容对服务需求回应度不足。建议领域依据需求调研中发现的青少年需求进行排序，明确青少年的主要需求并结合现有的资源，调整年度服务计划内容，明确服务主题，聚焦服务重点，提升年度服务计划的可行性和内部逻辑性；同时，加强过程监控，确保服务计划有序实施，服务进度合理。

(2) 建议领域进一步夯实兜底青少年的服务，强化兜底青少年的社区非正式支持网络，特别是在回应困境青少年社区参与的需求上，注重在日常的小组、活动等服务中，让困境青少年融入社区、增加朋辈互动支持，增强其社区责任，提升困境青少年的效能感。

(3) 领域在服务成效方面还有提升的空间，建议加强服务提炼和总结，撰写并发表经典服务案例，加大外部媒体对领域服务的宣传和报道，进一步提升社会美誉度。

8.特色项目：小苹果“创艺之家”计划

值得肯定的地方：

(1) 领域能够针对残障人士的表达性需求，搭建支持性就业平台和社区康复平台。其中在支持性就业平台中，领域能够

积极调动社区与企业之间的合作，带动政府职能部门、商家、物业管理、社区慈善基金等多方参与，为残康人士提供了具有一定保护性的就业岗位，符合残障人员就业帮扶需求，值得肯定。

（2）领域积极收集各种残康人士改变的故事，并汇编成册，一方面让故事中的残康人士看到自身的转变，另一方面也让其他残康人士看到身边人的变化，符合自我效能感提升中的成功经验与替代经验两个方法，值得肯定。

（3）领域能够积极帮助残康人士尝试新技术、新领域，如帮助其使用抖音等新媒体平台现实自身价值，从而在一定程度上改善了社区资源网络的局限性。

（4）领域借助各平台链接人力、物资、资金等资源折合价值超过9万元，资源链接能力较强。

需要关注的地方：

（1）领域需要在现有的服务方向中，进一步摸清残障人士存在的问题表现。现时关注到残障人士人际交往和环境融入存在较大的主诉需求，但对残障人士在人际交往与环境融入中存在的具体问题及表现了解未够充分。建议应结合残障类型进行分析，因残障人士受残障类型影响，各类需求的问题表现形式不尽相同，对处理方法有较大影响，故需进一步明确服务针对的对象类型，继而明确介入方案。此外，现时服务以主诉需求为主，服务对象针对性不足，建议要关注残障人士在实际生活场景中的具体表现，对其进行更为专业的分析，分析清楚问题的出现，是因自身能力、环境因素或是其他因素的影响，以此

专业分析为基础对其提供精准性的介入。

（2）领域在服务设计过程中，应进一步重视问题取向，现时能结合本辖区具体情况，引入各方资源对服务进行探索，但探索的方向需要以问题为取向进行明确，从而设计合理的服务成效指标，切实推动服务对象改变。

（3）建议领域参考跨理论模型，探寻服务对象转变阶段，注重提升其自我效能感，从而推动服务向纵深发展。现时虽然有各类平台与介入方式，但缺乏对转变阶段性的判断，不利于领域在残障人群中作出分析判断，指引服务开展。

（三）服务对象评价

经对茶滘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）受访服务对象反馈，社工服务耐心、细致，对社工工作态度表示肯定。在探访、电访过程中能主动邀请服务对象参与社工站各项服务活动。

（2）受访服务对象表示自身作为社工站的志愿者，感觉社工组织活动时流程较为顺畅，内容比较充实。

（3）受访居委会与合作方表示与社工站合作多年，沟通顺畅。在社区服务中，社工能很好地补充居委会人手不足导致的服务缺位，转介的个案社工站也能及时跟进。

需要关注的地方：

服务对象表示，社工的专业性仍有提升的空间。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：18.90 分

（二）监督方评估 得分：9.50 分

（三）第三方评估 得分：59.35 分

以上三项总得分：87.75 分 等级：良好

七、结语

广州市茶滘街社工服务站在荔湾区民政局、茶滘街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度为社工服务团队驻扎社区开展服务的第 11 年。社工站对辖区情况熟悉，本年度服务主题为“资源赋能，共建共享”，聚焦“慈善福利圈”的打造和建设。社工站能够回应社区及人群需求设计“113X”服务体系，服务架构清晰，符合本土特征。社工站对辖区兜底对象实现全覆盖建档，建立了兜底人群分级评估体系，能与社区持份者保持恒常沟通。社工站注重社区培育和资源链接工作，服务成果宣传工作落实到位，抗疫工作得到了街道的高度肯定和居民的好评。

下阶段，建议社工站要加强对“慈善福利圈”服务品牌的打造工作，加强顶层设计和执行落地工作，打造社工站的服务品牌。社工站要进一步完善兜底对象的建档工作和跟进服务，及时动态更新档案，对服务对象的评级要符合实际情况，加强问题的发掘力度并提供对应的类别化服务。社工站要进一步提升资源管理及其运用水平，加强对志愿者队伍的维系和培育；

加强对社区慈善基金的宣传和募集，提升资源运用的社会工作成效，突出社工链接资源的自主性和社工服务的专业价值。

附件：

1.广州市茶滘街社工服务站指标完成情况统计表（2022 年 9 月-2023 年 1 月）

2.广州市茶滘街社工服务站工作人员情况统计表（2022 年 9 月-2023 年 1 月）



附件1-1

浮2022 9 1 2023 1 31

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 接案 数	接案 完成 数	百分比	本年 度新 接案	上年 延续 个案	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	500	287	57.40%	200	129	64.50%	8	6	75.00%	14	6	42.85%	5	2	40.00%	14	5	35.71%	70	72	102.86%	4	2	50.00%	20	10	50.00%	120	74	61.67%
长者	4	1100	658	59.82%	450	233	51.78%	20	15	75.00%	24	15	62.50%	15	3	20.00%	24	8	33.33%	120	90	75.00%	4	2	50.00%	20	11	55.00%	120	111	92.50%
家庭	3	1002	498	49.70%	350	171	48.86%	20	16	80.00%	24	12	50.00%	12	3	25.00%	24	9	37.50%	120	62	51.67%	5	3	60.00%	25	17	68.00%	150	170	113.33%
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
特色	2	100	127	127.00%	100	177	177.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	16	2702	1570	58.11%	1100	710	64.55%	48	37	77.08%	62	33	53.23%	32	8	96.97%	62	22	35.48%	310	224	72.26%	13	7	53.85%	65	38	58.46%	390	355	91.03%
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						所在街道/镇户籍人口（ 3.5万人）， 社工服务站各项服务， 通过社工专业服务共服务居民17106人次								
		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	评估期内协助街道开展防疫工作情况								
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	2	100.00%	200	274	137.00%	8	3	37.50%	240	113	47.08%	先后协助街道开展流调、核酸工作、居委工作协助、封控区生活保障以及24小时医疗服务热线， 约服务居民30万人次。								
长者	4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10	9	90.00%	300	487	162.33%										
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	4	200.00%	200	650	325.00%	12	10	83.33%	360	361	100.28%									
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/									
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10	5	50.00%	300	237	79.00%										
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	100	228	228.00%	12	5	41.67%	360	228	63.33%									
合计	16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	7	140.00%	500	1152	230.40%	52	32	61.54%	1560	1426	91.41%									
志愿者	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		
	培育志愿者													200			160			80.00%			培育社区组织		2		1		50.00%		
	新培育志愿者骨干数量													30			17			56.67%			志愿者培训		10		5		50.00%		
	新培育志愿者队伍数量													2			2			100.00%			志愿者服务中小型活动		3		2		66.67%		
	志愿者平台管理（时间银行注册、发布信息、志愿者信息管理等）													800			520			65.00%											

附件1-2

涪

2022 9 1

2023 1 31

党建引领	投入社 工人数	红色课堂			党群议事会			党群志愿者培训		
		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
“红色动力，领航公益”党建 131社区共建项目	2	6	3	50.00%	6	3	50.00%	6	3	50.00%
		党群志愿者服务中小型活动			党群志愿者团建活动			与党组织建立合作关系		
		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
		8	6	75.00%	2	1	50.00%	4	2	50.00%
		党组织学习教育阵地			参与配合街道、社区党建工作					
		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%	4	2	50.00%			
重点项目	投入社 工人数	社区议事会			微改造			微心愿		
		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
“爱无障·筑温暖”社区发展项目	2	6	3	50.00%	10	19	190.00%	10	10	100.00%
特色项目	投入社 工人数	就业平台搭建			康复平台建设、传播、完善					
		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			
小苹果“创艺之家”特色项目	2	1	1	100.00%	1	1	100.00%			

附件2

落

协议时间：2022年9月1日至2023年8月31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			1月			人员到岗小计	阶段合计	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	1	林宇婷	负责人	社工站	社会工作者	2022/7/11-2024/7/10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	2	郑爱玲	负责人	社工站	社会工作者	2013/1/5-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	3	黄凤鸣	负责人	社工站	社会工作者	2018/9/21-2024/9/20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							3	3	2022.1.1调入 2022.12.1调出			
	4	林宝兰	领域负责人	党建引领服务领域	社会工作者	2020/4/22-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	5	胡燕	一线社工	重点服务领域	社会工作者	2012/3/26-2024/3/25	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	6	夏燊华	一线社工	家庭服务领域	社会工作者	2019/9/29-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	7	莫翰文	领域负责人	特色服务领域	助理社会工作者	2015/11/16-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	8	马工琢	领域负责人	家庭服务领域	助理社会工作者	2021/12/13-2023/10/26	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022.4.30调入			
	9	王振宇	领域负责人	青少年服务领域	助理社会工作者	2021/5/13-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	10	林智薇	领域负责人	长者服务领域	助理社会工作者	2019/12/2-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	11	聂嘉卿	一线社工	家庭服务领域	助理社会工作者	2021/12/20-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022年6月19日持证			
	12	刘银英	一线社工	长者服务领域	助理社会工作者	2021/7/12-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022年6月19日持证			
	13	徐珮珊	一线社工	青少年服务领域	助理社会工作者	2021/7/9-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022年6月19日持证			
	14	吴秋婵	社工助理	党建引领服务领域	助理社会工作者	2022/11/14-2023/8/31							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3	3				
	15	吴湛洪	社工助理	青少年服务领域	助理社会工作者	2018/6/19-2024/6/18	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022年6月19日持证			
小计							14	14	14	14	14	14	15	15	15	14	14	14	14	14	71	71				
社会工作专业人员有效人次小计							14			14			15			14			14							
社会工作者有效人次小计（即社会工作专业人员及辅助人员有效人次总数							14			14			15			14			14					71	71	
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%）							92.80%																			
其他人员（行政、后勤等）	16	李东红	行政	后勤	无	2021/10/8-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	17	余翱程	社工助理	重点服务领域	无	2021/9/22-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	18	何智铭	社工助理	长者服务领域	无	2021/7/13-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	19	梁艳芬	社工助理	特色服务领域	无	2021/7/12-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5				
	20	梁健霖	社工助理	长者服务领域	无	2023/1/5-2024/1/4													✓	✓	✓	1	1	2023年1月5日入职		
	21	彭洁萍	社工助理	党建引领服务领域	无	2022/3/8-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓							3	3	2022.11.16离职		
	22	徐澜珂	行政	后勤	无	2017/9/1-2023/8/31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5	5	2022.8调入			
	23	卢丽芳	后勤	后勤	无	2022/11/7-2023/11/6							✓		✓	✓		✓	✓		✓	3	3	退休返聘		
	24	邓桂珍	后勤	后勤	无	2018/9/25-2022/10/24	✓		✓	✓		✓										2	2	退休返聘，11月4日离职		
小计							7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	5	6	7	6	7	34	34			
总计							21	20	21	21	20	21	22	21	22	20	19	20	21	20	21	105	105			
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							21			21			22			20			21							