

广州市昌华街社工服务站

中期评估报告

评估委托方：广州市荔湾区民政局
项目购买方：广州市荔湾区昌华街道办事处
项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年3月1日

广州市昌华街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市昌华街社工服务站（以下简称：昌华街社工站）位于荔湾区龙津西路逢源正街66号，由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运作，从2012年开始向辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费每年240万元，合同期自2022年9月26日至2023年9月25日。

广州市昌华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昌华“一点通”社区信息资源共享计划。

“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“游西关”多元化文化宣传及参与计划。

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3月1日到昌华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、监督方评估（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

- 1.制定“1+3”目标，全面保障社工站合理运营。
- 2.建设慈善空间，社工站爱心衣橱暖人心。
- 3.提炼服务成果，案例写作能力有所增强。

需要关注的地方：

建议加强社工站及社工队伍的建设，加强队伍的稳定性。

四、购买方评估（昌华街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.在 2022 年下半年疫情最关键的时刻，社工站能积极配合街道多次完成重要的疫情防控工作。
- 2.社工站能配合宣传党和政府的路线、方针、政策，及时把

党的方针政策贯彻到社区群众中去。

需要关注的地方：

1.在宣传方面，社工站需要将内容及时呈现到抖音、微信公众号等平台，并进一步提高信息宣传的时效性。

2.社工站需要提高主动性，加强与街道、社区等各部门的联系。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

昌华街社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 9 月 25 日，中期评估期为 2022 年 9 月 26 日至 2023 年 2 月 28 日，共计 5.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工站配备了符合资质的社工站副站长，团队骨干成员有较丰富的在地服务经验。截至评估期末月，社工站配备中级社工师 5 名、助理社工师 7 名。三类人员配备充足，全职人员应到 110 人次，应到 114 人次，超配 4 人次；社会工作者应到 77 人次，实到 77 人次，其中社会工作专业人员应到 55 人次，实到 66 人次。评估期内社会工作者无出现人员流动，持续稳岗率为 100.00%，满足评估指标体系中关于稳岗率的要求。

（2）社工站的场地建设整洁，偶到服务区温馨贴心。在安全管理方面，安全求助铃经测试可正常使用，能够对消防设备、药品箱等定期检查和更新。评估期内有组织开展消防培训、心

肺复苏和应急演练等，社工站的各类制度基本齐全，有相关台账执行记录。

(3) 社工站配备的 4 名督导已完成相关备案工作，指导社工制定了年度个人成长计划，评估期内社工接受督导、培训时数能够达到协议要求。

需要关注的地方：

(1) 社工站运营管理部分档案资料需继续完善，一是离职人员档案中，需要关注《离职申请表》的“机构审批意见”一栏缺审批意见、离职日期手改等不规范情况，另外由机构出具盖章确认的离职证明，以及离职人员的交接工作表等也应一并归档。二是督导记录表格，缺少具体的督导时间段，仅有每次督导时数小计，应增加具体时间段以明确具体工作情况。

(2) 评估期内各领域的社工依托承接机构的培训资源参与中级养老护理员的系列培训，但查阅相关培训记录发现，与社工的服务领域及服务内容的匹配度不足，建议社工站需要进一步提升社工接受专业支持的针对性。评估现场向社工发放的无记名督导成效评价问卷中也有该类情况的反馈，建议社工站下一阶段进行整改。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对昌华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 80.00%，重点服务对象 86.67%，一般服务对象 85.00%。

（二）服务开展情况

广州市昌华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，重点服务项目是昌华“一点通”社区信息资源共享计划，特色服务项目是“游西关”多元化文化宣传及参与计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队进入昌华街服务的第 11 年。社工站对昌华街的基本情况熟悉，新的年度运用多种方法开展了调查，撰写了 6 份调查报告，其中部分调查主题性强，如长者领域对居家安全服务需求的调查、家庭领域对残障人群的照顾及培能需求的梳理、青少年领域对社区参与需求的摸查，等等。社工站从政府相关职能部门及居委、社区和人群等多个层面梳理需求，并回应主要需求设计“113X”服务体系及其服务板块。社工站以“幸福西关”为服务目标，重点项目开展“一点通”社区信息资源共享的服务，特色项目继续开展西关文化的多元化宣传服务，基础领域的设计能够重点关注困难人群，并体现动员居民社区参与的服务取向。总体设计逻辑清晰，具有本土特点。

（2）社工站列出了对辖区 468 位兜底对象的建档清单，目前有一、二级兜底服务对象 23 人。社工站以家庭为单位归档，并能够根据不同人群情况设立不同的评估指标体系。社工站建立了探访工作机制，提供了入户探访示例，中期评估期内电访、探访服务 2753 人次。此外，社工站对重点人群还开展了个案工

作、小组工作、社区慰问活动、“微心愿”对接、政策解读、社区照顾、居家安全改造等多种形式的服务。社工站对兜底对象的服务情况进行每月总结，也分领域进行评估小结。

(3) 社工站建立了社工对接社区的工作制度，社工与居委保持恒常沟通，有沟通及会议记录。社工站制定了“下社区”服务计划，对6个社区的情况分别进行了分析；“下社区”服务能够以每位社工为单位做好详实记录，本评估期社工提供“下社区”专业服务的工时占直接服务工时的71.24%，并对“下社区”服务进行了总结。

(4) 社工站注重社区培育工作，本年度将培育的20个社区社会组织在街道列表备案；其中6个社区社会组织比较活跃。社工站本服务期新招募志愿者46人，新培育了1支“亲子暖心护送队”志愿者队伍。社工站按照志愿队伍建档，档案包括招募、培训和服务的内容，其培育能与社工服务相对接。社工站为各类志愿服务搭建平台，中期评估期内共开展了27场次的志愿活动，志愿服务445.5小时。社工站对本年度上半年志愿服务及其成效撰写了总结报告。

(5) 社工团队工作态度积极，团队稳定程度较高，服务指标能够按照服务进度完成。社工站积极开展线上线下宣传，每月开展主题宣传活动；积极利用宣传资料、宣传视频、季刊和年刊、公众号、微信等不同途径和平台，进行服务宣传工作。社工站积极协助街道的中心工作，包括在寒潮时期关注困难人群、未成年人保护等工作。社工站在助力疫情防控工作中表现突出，投入社工累计517人次，包括疫苗接种点值班和宣传、

派出所流调工作的开展等；开通“红棉守护热线”提供了3480小时的服务，服务超7万人次；社工还积极组织志愿者参与抗疫服务，链接多种抗疫物资派发给困难人群；社工的抗疫工作得到了街道、居委的高度肯定和居民的好评。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步完善服务设计。重点项目要围绕回应社区道路信息完善的服务需求，在对道路讯息缺失点情况摸排的基础上，制定整体服务方案，包括过程目标和任务目标，尤其要搭建多元平台，设计有效的服务策略，并提升该服务在辖区的覆盖面；特色项目作为连续开展多年的服务，要进一步挖掘在地西关文化的内涵，找到社工服务的创新点，根据西关文化传播的内容、方式，建立相应的资源包或专门的志愿者队伍加以精准对接；基础领域服务要注意根据特殊人群的需求或要解决的重点问题，聚焦一定的服务主题，开展系列性的活动，打造基础领域的服务亮点。

（2）社工站需进一步提升对兜底对象的建档工作及服务质量。一是建档材料要全面，在以户为单位归档前，先要做到“一人一档”，其中涉及监护人的材料不能缺位。二是对兜底对象的需求及其等级评估要将量化分析和质性分析结合起来，评估量表要把握一些关键性的评估因素和权重关系；对于在需求及等级评估表上不能反映的一些特殊情况，社工要给予特别说明，尽量做到评估精准、专业。三是社工跟进服务要与兜底对象的级别相一致，服务跟进要与需求分析紧密结合；若发现服务对象有必须解决的问题，社工不能轻易说暂无服务需求，要进一

步找到解决问题的办法。四是社工站要在每月对特殊困难群体服务情况及其工作成效总结的基础上，归纳各个领域对兜底对象的服务情况，进行总体性的总结，以更好地体现兜底服务对象的整体成效。

(3) 社工站在总体服务方面仍需要重视的几项工作。一是要进一步拓展资源链接的渠道，尤其是社区慈善基金的积累。本年度上半年资源折合价值为 13 万元，但社区慈善基金仅为 196 元，离评估指标体系要求有较大的距离。辖内有 196 家企业，企业资源丰富，社工可设计专门的服务方案和服务计划，与相关资源主体对接，积极主动地建立合作关系，并在辖区大力开展社区慈善基金的宣传，开展募集基金的活动，形成慈善文化的良好氛围。二是社工站要加强服务宣传和成果的推广，加强媒体的宣传报道和对实务的研究，在学术期刊上发表社工服务研究论文，促进社工服务成果的凝练和提升。三是要总结和提炼服务经验，对已有的服务要进行梳理总结，形成可复制和推广的服务模式，呈现社工站品牌的系统成果。

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 2268 个，探访 646 个，分别完成协议指标量的 89.15%，74.42%；个案接案 52 个，完成 35 个，服务 188 节，分别完成协议指标量的 52.00%，48.61%，46.77%；完成小组 13 个，开展 60 节，服务 428 人次，分别完成协议指标量的 43.33%，40.00%，57.07%；完成大型社区活动 7 个，服务 1261 人次，分别完成协议指标量的 58.33%，105.08%；完成中小型社区活动 20 个，服

务 713 人次，分别完成协议指标量的 52.63%，60.94%。(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，昌华街社工站现有正式党员 4 人、流动党员 1 人、入党积极分子 1 人。机构在昌华街成立有机构党支部，在机构党支部的指导下，社工站成立了党小组。社工站重视党员社工的学习教育常态化和制度化，分对社工队伍中的党员与非党员设计有区别的学习任务，加强社工站社工的思想教育。本评估期内，社工站共开展党员大会 3 次，党小组会 5 次，党课学习 2 次；开展党建主题培训 4 次，组织社工远程教育学习 11 次，相关资料归档整理符合规范。

（2）社工站能积极配合街道党建工作，积极参与街道的共建共治共享的品牌打造推进计划，协助街道做好疫情防控工作，党员社工发挥带头作用，全体社工积极参与核酸检测工作，共派出 327 人次累计服务时数 2891 小时，服务超 20 万居民。根据极端天气需要，社工配合做好庇护站值班工作。社工发挥专业优势，服从、服务街道中心工作，践行“三个聚焦”，协同三大基础服务领域服务兜底困境群体。在疫情防控新阶段，社工站重点关注残疾人、精神障碍人士群体，动态跟进、回应其身体健康、生活需要和医疗救助等需求，共筛查 73657 人次，发放“防疫明白卡” 1180 张。

（3）领域团队有较好的需求评估意识，本年度服务初期采用访谈和问卷调查的方式，向共建党组织和社区居民分别开展

需求调研，对共建党组织和不同居民群体的需求均有较充分了解。年度计划亦能较好呈现调研结果，以思想引领和服务引领为抓手，推动党建阵地建设和资源服务社区，核心项目思路清晰。

（4）党建引领服务方面，领域与社区、学校等党组织共签订共建协议 9 份。链接有广州市慈善会、广州市红十字会等资源，共为兜底困境群体点亮“微心愿” 19 个，为 56 个困难家庭提供生活物资、政策信息等支持。通过与共建党组织的共建合作，推进社区安全教育，提升居民的防疫应急和安全应急的意识和能力，链接的各类资源价值折合共计 14466.2 元。其中，社工站与广州市西关培英中学党委共建开展“党建引领队建，赓续红色血脉”红色教育宣讲队项目，获“2023 年荔湾区优秀学生社团”，相关项目获中国青少年研究会重大课题立项。

需要关注的地方：

（1）核心项目需要加强资源意识，建议仔细梳理辖区内的党组织及各类资源，加强走访、沟通和联络，进一步通过组织共建来发挥资源链接能力。同时，围绕社区公共问题或特殊群体需求，结合共建党组织的特点、资源和优势，推动差异化的合作。可选 1-2 个合作基础较好的党组织，以项目化的设计和合作方式，拓宽合作内容，充分调动起共建党组织参与社区公益的积极性，实现更好的服务效果。

（2）核心项目需要进一步强化成效意识，重视服务宣传工作，加强对服务的梳理和总结，如红色教育宣讲队项目，可考虑总结经验、提炼特色亮点，形成服务案例或实务文章，在媒

体、刊物上呈现服务，提高社会美誉度。

4.重点项目：昌华“一点通”社区信息资源共享计划

值得肯定的地方：

（1）重点项目立足昌华街实际情况，对于泮塘社区等老旧小区经历城市“微改造”项目后，社区居民对道路重新规划、社区职能部门办公场地发生变化的情况不了解，造成出行和办事不便等问题进行关注。领域关注泮塘、逢庆和如意坊等三个社区，因路线标识不清晰给居民带来困扰的问题，据此来设计重点项目，符合居民实际需要。

（2）领域团队有较好的需求评估意识，面向街道公服办、辖区内6个居委和社区居民，分别采用访谈、问卷等方式开展调查，对昌华街社区层面的公共性问题有较好的掌握，对调研问题的成因也有较深入的分析，为服务设计打下较好的基础。

（3）领域服务内容包括社区资源完善和线上的信息共享两部分，分为三个阶段推进，有一定的推进思路。在第一阶段调研的基础上，第二阶段突出服务宣传，开展有社区宣传活动11场，提高了服务的知晓度。第三阶段为实施阶段，领域通过社区漫步、历奇活动等多样化的形式，发动社区居民参与完成绘制泮塘社区手绘地图1份，联合广州市西关培英中学志愿者绘制路牌3个，培育有志愿者骨干共5名。

需要关注的地方：

（1）“一点通”社区信息资源共享计划作为本年度的重点项目，在回应因城市发展改造带来地图标识缺失造成生活不便的问题上，仅根据社区的地理位置来更新、完善地图来回应，

服务内容过于单薄，不足以支撑起社区信息资源共享的服务主题。

(2) 社区路线、地图标识不清晰的问题，不仅与社区居民有关，还涉及到城市规划部门、地图公司等，建议领域加强与之沟通，在城市改造项目完工前，可就减小对社区居民出行影响，进一步调动相关利益方的积极性，共同商讨、制定出更完善的服务计划方案，在任务目标和过程目标两方面都要有策略性地推进。

(3) 受相关主题与社工常用专业知识关联度不足的影响，领域社工现时所参加的培训和督导内容，与领域服务的相关性弱、针对性不强。建议机构和督导对重点项目的定位、规划设计、项目管理及成效呈现方面，给予更多有针对性的指导，多采纳购买方反馈，帮助领域团队进一步厘清服务思路。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域社工能积极响应各种紧急情况，通过居委转介、自主求助等方式跟进了一起老人摔倒的紧急介入，能在一定程度上帮助长者渡过眼前的危机，对长者有帮助。

(2) 领域能积极带动热心长者的参与，组织了具有邻里特色的关爱服务，例如“爱心汤水”服务。

(3) 领域能为兜底对象进行建档工作，并有一定跟进记录。

需要关注的地方：

(1) 领域服务开展应遵循相关标准文件要求，并符合社工专业价值。社工的工作应参考民政部发布的《社会工作方法个

案工作》、社会工作者考试教材《社会工作实务》等，参考招投标指引等相关政府文件，明确社工实际工作要求。现时大部分个案工作只有3节跟进记录便结案，虽然能关注到长者跌倒等应急问题，但未对该名长者跌倒发生的原因进行深入分析，导致个案成效不佳，服务流于形式。建议机构、社工站应重视相关服务规范要求，对服务进行重点整改。

(2) 领域的兜底长者服务应进一步重视发现具体问题。一是相关调研要注重实效性，现时需求调研对长者具体问题情况的分析较为缺乏，多为概括式的分析，导致需求调研对服务指导的作用有限。建议能够根据昌华街社区特定情况和辖区长者的特点进行调研，从而发现具体需要关注的问题，例如已计划但未开展的居家安全排查，或根据有多起长者在社区或家中摔倒的情况进行针对性调研，进一步体现工作的问题取向。二是要关注兜底长者的定期评估工作，现时抽查发现，大部分长者的分级评估在近期未进行更新，无法准确把握现时的服务频率是否能满足兜底长者的服务需求，建议进一步完善。

(3) 建议领域进一步在服务设计中注重成效的体现。建议在完善需求调研后，应对现时服务进行梳理，并设计相对应的成效目标，以便后期服务更有针对性。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 领域配置3名社工，团队保持稳定，3名社工均持证上岗，专业服务基础较好，工作态度认真努力，在疫情防控期间积极配合街道的工作安排，参与辖区核酸检测、疫苗接种、

流调、困难群体紧急介入等服务，有效配合辖区的防疫工作，为有需要的困难群体提供紧急的物资及医疗资源的支持，值得肯定。

(2)领域有较好的需求评估意识，能够综合运用问卷调查、访谈、资料分析等方法，分类调研辖区不同家庭的需求，撰写了3份详细的调研报告，对服务设计有较好的指导作用。针对家庭领域的兜底人群，领域已经实现建档全覆盖，并填写了服务对象建档表、服务需求评估表等相关的服务表格，在评估周期内能根据分级分类情况跟进服务，有比较清晰的电访、探访、个案服务、小组工作等服务跟进记录。在服务设计上，针对兜底人群社区支持强化方面的需求，设置了“安全网络计划”，积极为兜底性家庭增强社区支持网络；针对一般家庭服务，根据家庭教育的需求，设置了“家庭教育课堂”计划，服务能够承接上一周期的服务积累，有一定的延续性，符合辖区家庭的实际情况，服务指标完成情况符合协议要求。

(3)在服务专业性方面，一是个案服务涵盖了残障家庭政策申请、儿童学习障碍、紧急介入等内容，年度新增个案服务20个，社工能根据服务对象的需求开展持续性的跟进，并通过政策资源链接、物资帮扶等协助其解决困境家庭的困难。二是小组服务主要围绕家长情绪支持、儿童成长等主题开展，4个小组服务能够向兜底人群倾斜，服务效果较好。三是在社区活动方面，社工开展了困境家庭探访、“暖心护送队”培训等主题活动，并有一定的总结意识，每季度组织服务座谈会，定期收集服务对象的意见，值得肯定。

需要关注的地方:

(1) 由于家庭领域涉及困难人群建议家庭领域进一步完善兜底服务对象及边缘家庭的建档工作，如引用适当的量表，进一步提升档案的针对性；或可依据相关政策文件要求，结合昌华街的情况，制定具体的、客观的分级评估工具表，并对兜底性服务对象及边缘家庭进行动态管理，提升兜底性服务对象分级评估的精准性，有效评估服务对象的需求，根据服务等级评定制定服务跟进计划，提升服务跟进系统的完整性。

(2) 需要持续关注领域的专业服务能力的提升。

一是服务逻辑和服务框架方面需要完善。现时服务设计中部分环节出现了逻辑衔接理据不足，服务的策略与年度服务主题的关联度不足等情况，建议领域按照服务逻辑进行年度服务设计，从“问题分析—需求评估—目标制定—服务计划—成效呈现”等步骤中体现相关理据，以便取得更好地服务成效。

二是个案服务能力需要进一步提升。经查阅服务资料发现，目前领域部分专业个案的服务跟进频次不合理，部分个案跟进3次便结案，服务效果未能达到专业要求，不符合社会工作个案服务的专业规范，建议该领域进一步加强督导对专业服务的指导，提升社工个案服务中专业理论、目标制定及专业技巧的运用能力，确保个案成效目标的有效达成。

7.青少年服务

值得肯定的地方:

(1) 领域配备了3名社工，其中2名社工持证上岗且在本辖区服务经验丰富，社工对辖区情况熟悉，团队工作态度认真，

积极配合昌华街开展核酸检测、疫苗接种、流调等工作，有较好的团队配合意识，能为服务提供良好的保障，服务进度合理，服务指标完成情况符合协议要求。

(2) 领域对青少年群体有较好的需求评估意识，本评估期重点关注兜底性青少年的社区支持网络搭建问题，和一般青少年社区事务参与，通过主题调研较好掌握了重点服务对象与一般服务对象的需求。领域对辖区青少年的底数了解清晰，能够及时更新数据，并撰写了较为详细调研报告，实现困境群体建档全覆盖。

(3) 领域服务总体框架清晰，能针对困境青少年社会支持网络搭建方面的需求设计“‘new colour’伴你同行”计划，目前开展重点青少年个案服务 10 个，小组服务 1 个，家访 85 人次，电访 282 人次。领域在评估期内较为注重青少年社区参与能力的提升与参与平台的搭建，设计了“新‘teen’地——乐善好施”社区参与计划，以小组、活动等方式为辖区内在校青少年提供内容丰富、形式多样的社区参与服务，为青少年的参与提供更多的渠道，有效引导青少年主动关注社区事务，增强青少年的参与能力，一定程度上改善了青少年的参与方式。

需要关注的地方：

(1) 建议领域要强化需求评估的问题导向，突出各类群体的具体问题。在兜底对象需求中较多的是资源链接提供，但是由于需求了解过于宽泛，导致了服务效果不明显。建议进一步关注青少年在过往服务中的多发问题，如社工提及过往个案中手机依赖的个案较多，从而找准切入方向进行重点干预。领域

需要进一步调整年度服务计划的内容，根据兜底青少年就业支持与学业辅导需求较大、一般青少年学业规划需求较大的情况，强化兜底性青少年就业与学业支援性服务资源的投入，设计系统的服务策略以有效满足其需求；同时聚焦一般青少年的学业适应服务，积极探索驻校服务，提升年度服务计划的逻辑性和针对性。

(2) 建议领域关注服务内容的界定与深化。评估现场发现，领域部分电访工作属于活动通知和物资领取的通知，且有较多单向的短信问候，未能有效达到电访效果；此外，目前的小组服务、社区服务的主要对象是在校的一般青少年为主，对于残障青少年、学习困难青少年的关注有待提升。领域在资源投入方面，需进一步加强对兜底服务群体的倾斜力度，建议领域拓展资源链接的渠道，投入适当的服务资源促进困境青少年和非在校青少年服务的开展。

8. 特色项目：“游西关”多元化文化宣传及参与计划

值得肯定的地方：

(1) 领域能发掘昌华街文化特色，以“西关文化”作为切入点吸引社区居民参与到文化创建的过程中，并积极带动过往特色项目培育的服务队伍与搭建的服务平台，参与到该项工作中，让特色项目的服务有一定的延续性，值得肯定。

(2) 领域以“西关文化”导赏为重点，逐步形成“西关建筑、西关美食、西关故事、西关工艺”等服务内容，能一定程度上将“西关文化”具象化，让更多居民能够直接感受到其文化内涵，找准了服务方向。

(3) 领域目前与个别合作方有联系，并讨论工作开展的方向，吸引了热心居民参与，搭建了初步的服务平台。

需要关注的地方：

(1) 建议领域加快推进原有的服务计划，现时服务目标中设计了“吸引 4000 名居民参与”“培育一支不少于 20 人的西关文化宣传队伍”等内容，但还需进一步明确相关工作策略，例如下一步应加强平台搭建，从而能够实现 4000 名居民参与的目标；又如需要进一步发掘、维系志愿者骨干，从而培育起西关文化宣传队伍，并落实到具体服务中去。

(2) 建议领域进一步加强平台搭建工作的开展，现时虽然有初步的沟通联系，但离真正发挥作用还存在距离，领域需要重视将各方的优势整合在一起，鼓励骨干对其进行讨论分析，提出整合方向，然后一起参与到具体的平台搭建工作之中。领域在服务过程中应重视社工角色定位，多鼓励合作方的参与，方能促进服务的有效实施。

(三) 服务对象评价

经对昌华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、居委及合作方代表均表示，社工服务态度亲切耐心，工作态度认真负责，开展的服务基本上能够符合服务需求及社区实际，参加社工开展的活动或有社工参与的活动，

能够使其感受到活动开展有不一样的成效，对社工服务表示赞赏和肯定。

2.受访服务对象表示，社工通过电访、探访等方式慰问服务对象，关心服务对象身体状况、家庭情况及近期需求，尤其是疫情期间电访问候让人感到实在。某服务对象表示，社工开展的志愿服务、文化宣传、入户探访等系列活动正面、有意义，能够让服务对象增加对社区的了解，促进居民间的联络与联结，自身也与社工保持了长期紧密的联系。

3.受访居委及合作方代表表示，在与社工合作过程中双方间沟通顺畅，社工能够耐心听取意见，并给予真诚的反馈。社工富有同理心，能够与服务对象产生共鸣，对于居委的介入工作有一定的帮助。某居委代表表示，社工的加入让服务开展有更多的可能性，不但可调配人手增多，活动覆盖范围更大，且专业服务的针对性更强。

需要关注的地方：

1.受访服务对象希望社工能够继续关注、关爱，提供定期间候，继续结合党和政府的好政策，优化服务设计与服务内容，探索更具特色和深入人心的社工服务。某服务对象表示，建议社工在活动结束后，及时做好参与者的问卷调查，避免因问卷调查的不及时性，导致提出的意见针对性不足。

2.受访的居委代表表示，社工与居委都是以建设“美好社区”为目标的群体，希望双方间能够多沟通、常联系，在后续工作开展中能拓展不同的合作方向。某居委代表表示，希望社工在社区的服务能够更加多元化，能够担任社区活动策划及宣传者，

而非单纯的补充力量，动员更多的居民参与到服务中来。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.20 分

（二）监督方评估 得分：9.25 分

（三）第三方评估 得分：58.47 分

以上三项总得分：86.92 分 等级：良好

七、结语

广州市昌华街社工服务站在荔湾区民政局、昌华街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，运营已超过10年，社工团队工作态度积极，团队稳定程度较高。社工站对辖区情况熟悉，运用多种办法开展社区调查，回应多方主要需求设计“113X”服务体系及其服务板块，本年度服务目标为“幸福西关”，总体设计逻辑清晰，具有本土特点。社工站注重社区培育工作，为各类志愿服务搭建平台，其培育能与社工服务相对接。社工站积极配合街道开展各项重点工作，社工的抗疫工作得到了街道、居委的高度肯定和居民的好评。

下阶段，社工站要进一步完善服务设计，拓展重点项目、特色项目的服务思路，设计有效的服务策略。社工站要聚焦基础领域特殊人群需求，开展聚焦性主题服务；要进一步提升对兜底对象的建档工作及服务质量，加强对兜底对象的信息归档，强化评估评级的精准性，提供有针对性的社工专业服务。社工站应加强专业服务规范性要求，重视专业服务效果，对于现时专业服务效果未达要求的服务应予以整改。建议社工站优化调

整社工的督导及培训计划，加强提升社工个人的实务操作技能，增强社工站管理人员与一线社工对于专业要求的认识与执行。社工站要进一步加强总结和提炼服务经验，加强对服务成效的呈现，做好社工服务宣传，并积极推动社区慈善基金发展，进一步扩大社工服务的知晓度与美誉度。

附件：

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



广州市昌华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26日至2023年2月28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	协议接案数	接案完成数	百分比	本年度新接案	上年延续个案数量	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	2	400	282	70.50%	168	85	50.60%	/	/	/	20	12	60.00%	12	2	100.00%	17	9	52.94%	80	50	62.50%	6	3	50.00%	30	13	43.33%	150	81	54.00%		
长者	3	1260	1190	94.44%	400	346	86.50%	/	/	/	43	20	46.51%	20	4	100.00%	30	15	50.00%	173	72	41.62%	12	5	41.67%	60	25	41.67%	300	191	63.67%		
家庭	3	884	796	90.05%	300	215	71.67%	/	/	/	37	20	54.05%	20	0	100.00%	25	11	44.00%	149	66	44.30%	9	4	44.44%	45	20	44.44%	225	121	53.78%		
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	5	2	40.00%	25	35	140.00%		
重点	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	5	0	0.00%	25	0	0.00%		
特色	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	5	0	0.00%	25	0	0.00%		
合计	14	2544	2268	89.15%	868	646	74.42%	/	/	/	100	52	52.00%	52	6	100.00%	72	35	48.61%	402	188	46.77%	30	13	43.33%	150	60	40.00%	750	428	57.07%		
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（30902人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民86194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	2	/	/	/	/	/	/	/	/	2	1	50.00%	200	150	75.00%	6	3	50.00%	180	95	52.78%	所在街道/镇户籍人口（30902人），社工服务站各项服务，共服务居民73657人次											
长者	3	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	100	65	65.00%	8	4	50.00%	280	101	36.07%													
家庭	3	/	/	/	/	/	/	/	1	0	0.00%	100	0	0.00%	8	5	62.50%	150	209	139.33%													
党建	2	/	/	/	/	/	/	/	6	3	50.00%	600	917	152.83%	6	3	50.00%	240	161	67.08%													
重点	3	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	100	33	33.00%	4	2	50.00%	140	65	46.43%													
特色	1	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	100	96	96.00%	6	3	50.00%	180	82	45.56%													
合计	14	/	/	/	/	/	/	/	12	7	58.33%	1200	1261	105.08%	38	20	52.63%	1170	713	60.94%	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159851人次。												
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		
	发展本地志愿者												100			46			46%			通用性培训			6			2			33%		
	服务对象志愿者												/			/			/			志愿者与服务对象比例			/			/			/		
	专业志愿者												/			/			/			人均服务时间			/			/			/		

附件1-2

广州市昌华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26日至2023年2月28日）

党建引领	投入社工人数	微心愿			共建单位维系			工作会议			
		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	
强化党建引领社会工作	2	20	19	95.00%	56	27	48.21%	2	1	50.00%	
重点项目	投入社工人数	资源维系			工作会议			社区宣传			
		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	
昌华“一点通”社区信息资源共享项目	3	30	13	43.33%	15	6	40.00%	26	11	42.31%	
		社区走访			/						
		指标要求	完成情况	完成百分比							
		20	8	40.00%							
特色项目	投入社工人数	社区宣传			工作会议			资源建设维系			
		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	
“游西关”多元文化宣传及参与项目	1	10	4	40.00%	6	3	50.00%	20	9	45.00%	
		社区走访			/						
		指标要求	完成情况	完成百分比							
		6	3	50.00%							

附件2:

广州市昌华街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022年9月26日至2023年9月25日

类型	序号	姓名	职位	所属领域	岗位资格证	合同期限	9月（0.5个月）			10月			11月			12月			1月			2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	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）							7			14			14			14			14			14			77				
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%）							100.00%																						
其他人员 （行政、 后勤等）	15	钟凤萍	社工助理	重点项目	无	2022.3.21-2025.3.20	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	2022.11.30离职			
	16	付向华	社工助理	特色领域	无	2022.11.14-2025.11.13	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022.11.14入职			
	17	欧伟梅	社工助理	长者服务	无	2022.9.17-2023.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5				
	18	周锦莹	社工助理	长者服务	无	2022.11.3-2024.11.2	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	3	2022.11.3入职 2023.2.4离职			
	19	谢欣欣	行政	后勤	无	2022.07.11-无固定	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5				
	20	刘伟峰	后勤	后勤	无	2022.10.1-2023.9.25	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5				
	21	王嘉琪	社工助理	长者领域	无	2021.9.13-2023.9.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2.5	2022.11.21离职			
	22	林志远	社工助理	后勤	无	2022.2.17-2024.2.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5				
	23	石小民	社工助理	青少年领域	无	2022.12.1-2023.9.25	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022.12.1入职			
小计							6	6	6	6	6	6	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7	6	7	37				
总计							20	19	20	20	19	20	22	21	22	21	20	21	21	20	21	21	19	21	114				
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）							10			20			22			21			21			20			114				