

# 广州市彩虹街社工服务站 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：广州市荔湾区彩虹街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年3月10日

# 广州市彩虹街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市彩虹街社工服务站（以下简称：彩虹街社工站）位于荔湾区西华路冼家庄17号101，由广州市中大社工服务中心承接运作，向彩虹街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费每年240万元，合同期自2022年9月7日至2023年9月6日。

广州市彩虹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“五社联动”助推街道防疫工作。

“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彩虹慈善公益圈计划。

## 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10日到彩虹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.坚持党建引领，深化“五社联动”机制，党员引领服务，助力社区共建共治共享，让社区生活更美好。

2.“精准服务”润民心，切实做好兜底保障。

3.积极配合街道重点工作，驻点社区，有呼必应。

4.站好疫情防控最后一班，彰显社工专业优势和价值。

5.深化“社工+慈善”可持续发展模式，搭建社区慈善平台，汇聚公益资源，号召多元主体参与，助推社区慈善新发展。

#### **需要关注的地方：**

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

### **四、购买方评估（彩虹街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

社工站在跟进辖区内低保、低边、特困、独居、孤寡服务时紧紧围绕居民的需求提供服务，反应迅速，及时与街道、社区居委互通信息，最大程度上解决困境群体需求，同时为困境群体链接资源，在各重大节日前给予困境群体慰问关怀。

#### **需要关注的地方：**

上半年，社工站为街道疫情防控工作提供较多的支持，在“乙类乙管”常态化防控阶段，社工站需要陆续开展社区服务，活跃社区的文化氛围。

### **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7日至2023年9月6日，

本评估期为 2022 年 9 月 7 日至 2023 年 2 月 28 日，共计考核 6 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，6 名其他人员，共计 20 名全职人员。到岗情况方面，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 86 人次，超配 26 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 86.5 人次，超配 2.5 人次；全职人员应到 120 人次，实到 122.5 人次，超配 2.5 人次。

（2）社工站服务团队人员专业资质较好。截至评估期末月，社工站配备了 3 名中级社工师、11 名助理社工师，另有 1 名行政人员持有社工证。

（3）社工站配备的 6 名督导均按相关要求完成督导备案工作。督导和继续教育的记录比较详细，每位参与督导、继续教育的社工均有填写心得体会，有定期的工作反思。评估期内，社工接受督导和继续教育时数均能达到协议要求。

（4）经评估现场检查及查阅资料，社工站运营管理资料规范有序，各项制度基本齐全。安全管理方面，社工站分别于 2022 年 12 月、2023 年 2 月开展了消防安全培训和演练。灭火器和过滤式防火面罩由专人负责定期检查，并有台账记录。

### **需要关注的地方：**

（1）社工站的人员调动比较频繁，且有一定的人员流失，

本评估期内共有 2 名社工调入，3 名社工调出，3 名社工提前解除劳动合同，建议社工站关注人员的流失情况，进一步稳定服务团队。

(2) 社工站拥有 2 年以上从业经历的社会工作者，仅占本社工站社会工作者实际到岗人次的 64.73%，新入职社工比例较高，建议社工站进一步加强社工的专业督导与培训，继续深化督导需求摸查，细化督导年度工作计划，提升社工的总体专业实务能力。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对彩虹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 93.33%，一般服务对象 90.00%。

### **(二) 服务开展情况**

广州市彩虹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“五社联动”助推街道防疫工作，特色项目是彩虹慈善公益圈计划。

#### **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彩虹街的第 11 个服务年度。社工站对辖区的优势及不足把握清晰，运用多种方法对“113X”

模式的各个服务领域进行了调查，撰写了6份调查报告。社工站对社区问题和社区发展需求进行了梳理，主要有坚持“党建引领+五社联动”的工作需求、防疫抗疫的需求、社区队伍的参与社区服务需求、困难人群的社会支持需求以及不同群体的多元服务需求。社工站能够回应上述需求，并设计“113X”模式总体服务框架，以困难群体为主要服务对象，通过社区参与、疫情防控和社区治理，整合公益资源构建“友爱型”社区。总体服务思路清晰，目标明确。服务设计提炼了一些服务模式，例如核心项目的“五社联动”模式；重点项目的“1+2+X”模式；特色项目的“1234”模式；基础领域分层分类设计了较为具体的服务计划。

(2) 社工站对辖区兜底对象底数清晰，实现建档全覆盖，建立了探访服务机制，按照“双百工程”的套表要求建立了兜底对象台账，对兜底对象的服务跟进情况分别有电访和探访记录，服务的跟进记录能够反映社工的专业服务情况。社工站各个领域能够根据情况确定探访主题，截至评估期末月，社工站探访、电访跟进兜底对象1705人次。社工积极链接多方的资源，包括社区志愿者资源、慰问物资资源、“微心愿”资源、助学资源为困境群体提供了多种形式的服务，也能动员受助对象参与社区互助服务。

(3) 社工站与街道、居委建立了良好的沟通合作关系，协助街道及居委社区开展社区治理工作。社工站建立了“一社区一社工”工作机制，通过走访了解所在辖区11个社区的历史、社

区环境、居民生活文化、社区问题、资源构成等信息。每月与社区沟通服务计划及内容，积极开展“下社区”服务。社工站以每个社工为单位记录“下社区”的专业服务工时和服务情况，“下社区”服务工时饱满。

(4) 社工站重视“社工+社区社会组织”“社工+资源”的策略。社工站累计培育了8个社区社会组织，目前比较活跃的志愿者队伍18支。本评估期新培育了1个七色彩虹儿童志愿队社区社会组织；新培育核酸采样志愿服务队、“青竹彩虹”志愿服务队2支志愿队；新增志愿者31名，参与服务达到75%。社工站建立了志愿队伍管理制度，注重搭建各种平台，推动志愿者参与服务，服务涉及困难群体帮扶、社区环境治理、社区服务互助、疫情防控等。社工站对志愿者队伍能够按照“一队伍一档案”进行管理，社工站对志愿服务总体上进行了上半年总结。社工站链接资源能力强，链接渠道多元，本评估期内调动人力、物资、资金等资源折合现金价值约85万元。

(5) 社工站重视服务宣传和经验推广，积极开展线下、线上宣传，利用社区宣传栏、微信群、社工站公众号、宣传单张、季刊、主流媒体等方式推广服务。本评估期，社工站获得《羊城晚报》《广州日报》、广州广播电视台等各类媒体的宣传推广24篇，另获得锦旗3面、感谢信2封，社工站服务的美誉度和社会影响力不断提升。

(6) 社工团队积极努力，机构的支持力度大。社工按照协

议推进服务，按照进度完成指标。社工积极投入疫情防控工作，并作为重点项目开展。本评估期内，社工提供抗疫服务 4683 小时，另有 2 名社工驻点防疫专班，培育了专门的防疫志愿者队伍，助力核酸检测工作。社工能够运用专业方法助力疫情防控工作，工作得到了街道的肯定和居民的好评。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站服务设计及实施有待进一步完善。一是各领域要有具体的服务计划及主题统领，如核心项目的“三个引领”缺乏具体的服务计划来组织实施，对思想引领、组织引领的规划尚不清晰；服务引领需进一步通过计划突出“社工+志愿+项目”主题的凝练，体现志愿者的社区治理作用。二是项目实施设计要周全。例如重点项目“‘五社联动’助推街道防疫工作”的目标，应包括任务目标和过程目标，在协助政府和社区做好疫情防控工作的同时，要进一步发挥社会工作的专业作用，将服务推向深入；社工应利用服务资源，解决疫情期间出现的特殊需求和问题，并设置专门的社工服务主题或服务内容，例如某家公司捐赠物资折合现金价值近 60 万元用于防疫支援，社工可设计服务主题拓展该项资源的运用价值。三是社工站自评报告中的附件 6《社工站服务成效汇总表》，要注意将服务内容与服务计划进行对接，如特色项目的“彩虹慈善公益圈计划”的服务内容是按时间和类别排列的，未能清楚地反映每项服务内容回应的服务计划。四是领域服务计划要根据社工的资源或条件设计服务亮点，以更好地呈

现彩虹街社工站领域服务的成效。

(2) 社工站要进一步完善兜底对象建档和服务回应工作。第一，建档材料要根据服务对象的变化情况进行动态更新，既要更新日期，也要根据探访情况进行更新，而不仅仅更新服务记录；建议对困境未成年人的等级评估，统一采用《广州市困境儿童情况调查及分类评估表》，做出规范的评估。第二，建档与服务需求要紧密衔接，社工站按照“双百工程”要求以家庭为单位归档，要将家庭成员的资料健全，便于开展相关服务。第三，对探访过程中发现的问题，需进行系统的梳理并作出相应的回应；服务的级别评定，要加强对档案材料的梳理和问题分析，做出符合实际的级别评估结果。第四，社工站从总体上要在各个服务领域，尤其是基础领域服务的基础上，进行兜底服务成效的总结。

(3) 社工站要根据目前疫情防控工作的变化，调整服务思路，提升专业服务的增量，促进各项服务的落地，更好地呈现社工专业服务的成效。服务资料的整理要反映出服务工时的具体分配和实施情况，并通过实实在在的服务内容呈现服务成效。

## **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 1378 个，探访 303 个，分别完成协议指标量的 114.83%，60.60%；专业个案接案 26 个，服务 127 节，分别完成协议指标量的 74.29%，60.48%；完成专业小组 10 个，开展 41 节，服务 448 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，54.67%，74.67%；

建档 257 份，完成协议指标量的 102.80%；回信 141 封，完成协议指标量的 56.40%；完成中型社区活动 6 个，服务 596 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，132.44%；完成小型社区活动 11 个，服务 297 人次，分别完成协议指标量的 55.00%，74.25%（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）社工站现有正式党员 3 名，社工站依托机构党支部推进“两学一做”学习教育常态化制度化，能深入学习贯彻党的二十大精神，参与主题党日活动和专题学习等。尤为值得肯定的是，社工站本年度结合月度学习主题开展的“季度知识测评”活动，对于推动社工站党员学习并掌握党的理论和知识，具有一定成效。

（2）在服务规划方面，社工站充分重视上一年度评委提出的服务整改意见，在本年度采用问卷法和访谈法相结合的方式，针对社工站社工、社区党组织、“两新”组织、社区党员、社区社会组织及志愿者队伍等社区多元主体，分别设计了问卷和访谈提纲，收集了服务需求和建议，相关记录清晰且详细，调研原始资料保留齐整，调研报告规范，展示出社工在需求评估方面良好的专业素养。

（3）在服务执行方面，社工站所开展的活动形式多样，活动内容丰富，如联动学校党组织，发动学校团员学生参与退役老

兵故事采访活动，发动社区党员志愿者录制党员故事线上公开课，与青少年领域联动开展青少年红色主题教育系列活动等。社工站关怀社区困难群体，开展针对兜底人群的电访、探访活动，积极链接关爱物资，践行“三个聚焦”。社工整合辖区内多方利益主体资源共同维护河涌环境，如定期开展河涌常态化巡查活动，与学校团支部联合开展“驷马涌墙绘活动”，与志愿者队伍开展“水质监测及环保宣传活动”，召开“河长座谈会”等。社工还联动社区志愿者协助防疫服务。核心项目在服务过程中得到合作党支部提供的物资资源和党员志愿者人力资源，与11个社区基层党组织延续共建服务，努力为辖区居民提供优质服务。

#### **需要关注的地方：**

（1）社工站已于2022年10月提交党支部创建申请，但截至目前还未有任何进一步推进。社工站党员人数已达到建立党支部要求，希望社工站尽快加强组织建设。同时，在党支部还未成立情况下，社工站3名党员可考虑建立结构稳定且互动更加紧密的党小组，进一步加强党的理论与政策学习，做好相关学习及会议记录，为创建党支部做好充分的准备。

（2）在服务规划方面，一是希望社工进一步加强项目化运作思维。在服务协议中，核心项目没有具体的对应指标，仅有服务工时要求，希望领域能按照项目化要求，设定服务目标、服务内容和服务策略，把服务规划工作做得更细致。二是建议领域在今后的社区调研中，能从社区居民角度收集党建服务需求和建

议，精准对接服务提供方与服务接受方，不断优化和创新服务设计，使服务更具系统性。

（3）核心项目需要进一步提升服务成效。第一，在共建方面，目前的共建单位中社区基层党组织占比较高，期望社工站能拓展辖区内类型更为多元化的合作方。同时，与合作单位所签的共建协议，最好能设定具体而清晰的共建服务推进进度，社工应重视按照共建协议的时间及内容设定，不断检视共建工作的服务推进情况，提升共建服务成效。第二，领域应进一步重视有关党员及党组织在服务参与过程中的数据统计汇总和成效评估，以体现党员及党组织的作用发挥。第三，领域在发动党员参与社区服务过程中，可考虑进一步培养党员志愿者骨干，推动合作单位党组织参与以及培育党员志愿者服务队，以凸显核心项目的服务成效。

#### **4.重点项目：“五社联动”助推街道防疫工作**

##### **值得肯定的地方：**

（1）本年度，重点项目配备专职社工2名，工作态度端正，服务意识强。重点项目定位于“五社联动”助推街道防疫工作，契合辖区工作重点和实际情况。领域重视上期评估整改意见，本年度采用访谈法和问卷法收集需求信息，形成需求结论，在此基础上规划重点项目的服务，服务计划有推进，体现出一定的专业素养，值得肯定。

（2）在服务执行方面，领域投入力度大。一是重点项目2

名社工驻点街道防疫专班，加入社区防疫应急“三人小组”，协调者角色发挥较为突出，为辖区防疫工作作出了贡献。二是重点项目服务的持续性较强。在疫情防控阶段，领域为特殊人群开展关怀服务，提供日常电访慰问、临时救助和生活物资配送等服务，相关工作细致扎实，台账及文书记录清晰；在“乙类乙管”常态化防控阶段下，领域为辖区兜底服务对象和临时陷入困境的服务对象，持续开展了应急支援与危机干预等后续服务。三是社工积极动员社区多元主体参与疫情防控工作。为了做好服务，社工多次走访相关利益方，如社区基层党组织、社区社会组织和社区志愿者等，共同探讨防疫服务，并组建、维系防疫志愿者微信群。社工联动防疫片区开展服务，提供志愿者岗前和通识培训，动员志愿者参与防疫志愿服务 1027 人次，推动社区社会组织成员成为防疫骨干，服务有一定成效。四是领域不局限于指标要求，针对有个别化需求的服务对象，采用个案跟进方式满足其需求，工作较为用心。在服务过程中，社工重视服务对象隐私，对服务对象信息严格保密，很好地遵守了社会工作专业伦理。

（3）在服务宣传方面，领域能够依托社工站订阅号和视频号，同时通过电访，向服务对象积极宣传防疫服务，传播防疫资讯，取得了一定的社会影响力，值得肯定。

#### **需要关注的地方：**

（1）在服务规划方面，首先，社工注意要保留原始调研资料。其次，社工应充分重视年度计划的设定。本年度计划主要以

分阶段推进工作为主，计划还应更加具体，设定服务内容，增加相应服务指标和服务策略。再次，本年度重点项目围绕社区防疫工作展开，鉴于疫情防控政策调整及新的发展趋势，领域可考虑结合辖区探索“社区服务型治理”工作重点，确定新的服务发展方向并厘清新的发展思路。同时，社工也可将前期服务向纵深方向推进，一是可考虑为仍然受到疫情影响的社区居民提供健康管理等服务；二是对以往服务进行梳理总结，如探索公共卫生事件应急工作中社工的角色和作用，提炼服务模式和成效，摸索重点项目的服务路径，撰写服务案例。

(2) 领域应进一步加强对“五社联动”的专业反思。虽然领域制定了“五社联动”工作机制，对“五社联动”工作也积累了一定经验，但是“五社联动”并不仅仅包括各联动主体与社工的互动，还涵盖联动主体间的互动，社工对于推动“五社联动”、为各参与主体搭建联动平台，以及赋能参与主体等工作还未有非常清晰的思路，对于“五社联动”的内涵理解还需更加深入。在服务成效方面，社工要注重多收集服务参与主体的感受，如社区社会组织和社区志愿者等，并进一步关注和评估“五社联动”的实际效果，进一步呈现服务成效。

## **5.长者服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域社工工作有热情，踏实认真，服务建档工作做得较为扎实，能定期开展探访工作。同时，社工对服务具有不断探

索及尝试的精神，反思总结意识较好。

(2) 领域的服务框架完整，逻辑清晰，能针对辖区内重点服务长者和一般服务长者分别制定了“暖心爱老”和“乐龄耆享”的服务计划，服务受居民们的肯定与好评。

(3) 领域社工具有较强的资源链接意识及能力，重视并加强与社区各类资源平台的合作，通过与相关机构进行良好互动，扩大了长者服务资源，发挥了其对长者生活照顾的积极作用。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议社工站进一步深化重点长者群体的服务提供，可根据长者群体内部的特点情况，分类提供不同的侧重性服务，如对经济困难长者提供物资支援服务；对因残失能长者提供看病就医等照顾服务；对独居空巢高龄长者提供居养、托养等各类养老服务资源链接服务等，从而更好地回应社区长者的现实需求。

(2) 建议社工站进一步加强服务专业性的呈现，例如在长者的健康服务中，社工可融入对长者心理层面需求的关注及人际支持网络的打造等多元目标；在社区活动的策划中，需要区分服务内容与服务目标；关注服务基线测量等服务细节。

## **6.家庭服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 领域能为兜底对象建档并通过电访、探访等方式进行跟进，在一定程度上做到了建档和服务全覆盖，链接了价值超过15000元的各类资源帮助改善困难家庭的状况，其中重点关注了

困境儿童的学习情况，使其获得了学业辅导、学习环境改造等帮助，对困境儿童家庭未来的发展有一定推动作用。

(2) 领域在一般家庭服务中关注了“家-校-社”联动与“宝妈”群体的情况。在“家-校-社”联动方面，领域主要依托西华路小学开展相关服务，其中“彩虹信箱”能在一定程度上搭建了社工了解儿童心理方面情况的桥梁，有利于儿童心理发展；在“宝妈”群体服务中，领域组织了宝妈参与各类活动，活跃了社区氛围，提升了该类群体的社会支持。

(3) 领域社工在服务过程中有耐心，对于有语言障碍的服务对象能通过各类方式与其交流，并积极帮助其理解相关政策，安抚其受排挤的受挫情绪，体现了较好的专业素质。相关服务也获得了媒体报道，有一定的社会美誉度。

#### **需要关注的地方：**

(1) 领域应在现有的调研基础上增加对具体情况的了解，从而体现更强的问题导向。目前社工在兜底服务中，发现困境儿童康复支出过大、低保低收入家庭对于儿童教育方面支持不足等现象，建议对这些现象展开深入的排查，以帮助社工把握兜底家庭的困难程度；针对一般家庭服务的调研内容缺乏针对性，目前调研结果多为该类群体的普遍特性，需要结合本辖区情况进行分析并开展补充调研，从而进一步明确工作方向。

(2) 目前领域对兜底对象的需求评估维度缺乏针对性，关注内容偏向应急问题，导致缺乏一、二级关注对象，建议领域结

合本辖区实际情况，除了关注兜底对象基本生存需要以外，更应以差异化的方式去发现兜底对象存在的实际困难，例如残障家庭应关注其照顾压力，残障儿童应多关注融合教育，经济困难儿童应多关注其健康与教育等，从而突出不同困境类别群体的特殊困难，提供有侧重性的服务跟进。

(3) 目前领域的需求调研问题取向不足，导致服务设计与服务执行方面成效不佳，建议在补充需求调研后，对当前服务进行重新审视，特别应关注目标设定与执行后服务对象情况改善两个方面，从而以成效导向理清各服务设计环节，提升整体服务成效。

## **7.青少年服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域能与相关部门密切对接，及时更新重点青少年名单，通过“四级”建档及跟进服务，完成了重点青少年的建档全覆盖。

(2) 领域能积极整合社区内外的企事业单位资源，依托社区慈善基金为枢纽的公益慈善网络，以物资援助、“微心愿”帮扶、就业促进等方式支持重点青少年群体，强化了该群体的社会支持。

(3) 领域社工能引导辖区青少年关注各类社区议题，如河涌保护、社区环境美化、退役军人关怀等，通过引导青少年关注社区事务、参与相应讨论及服务行动，提升了青少年的社区责任

感。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域进一步加强需求分析的科学性。一是关注调研对象的代表性；二是加强对于需求问题的原因分析，关注需求可能呈现的群体内部差异，从而增强服务目标拟定的精准度。

(2) 建议领域进一步完善年度服务规划，对于所聚焦的服务重点，紧密围绕服务目标，进一步细化服务内容及服务指标安排，从而增强其在服务中的实践指引，也便于后期对服务执行情况进行评估。

(3) 建议通过督导的支持及借鉴其他类似服务的经验方式，加强青少年领域服务的多方联动情况，为领域专业服务的施展争取到更多的平台及空间，也为青少群体提供更好、更多的成长服务。

## **8.特色项目：彩虹慈善公益圈计划**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域通过发动多元合作方参与，本评估期内链接各类资源折合超过 80 万元，并通过多渠道营造社区慈善氛围。一方面领域以节日慰问为契机，积极带动了社区慈善氛围，各类慰问服务超过 400 人次；另一方面在疫情临时封控期间，社工站链接了各类资源合计 4000 份，折合超过 60 万元，体现了该服务在社区的影响力。

(2) 领域服务获得了《羊城晚报》、《广州日报》、广州

文明网、新花城、广州电视台等多家媒体报道，其中省级报道 1 次、市级报道 8 次、区级报道 4 次，具有一定的社会美誉度与影响力，值得肯定。

(3) 领域尝试加强与基础领域的合作，推动了一系列针对儿童方面的服务，其中在困境儿童方面的服务较为突出。社区慈善基金运作规范，活跃度较高，有利于慈善平台的工作开展。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域进一步推动更多主体参与，以需求为导向调整资源结构。目前领域的服务需求主要通过转介方式获得，建议进一步提升需求合作方的能力，帮助社工获得更为精准的信息，提升资源对接的个别化程度。同时，目前领域主要以活动形式链接资源，虽然资源数量较多，但是针对性不足，建议继续大力推动如“筑梦学习角”、广州市慈善会“微心愿·善暖万家”等服务开展，一方面可更为准确地把握社区困难群体的具体需求，另一方面可有效提升资源链接的针对性，从而体现该公益平台的成效。

(2) 目前社区慈善基金作用较为突出，建议领域下一步继续扩大“公益集市”等筹资活动，争取更多资金资源，以便针对辖区特殊情况进行帮助。例如社工发现有相关基金会可以为残障儿童提供康复训练，但申请门槛较高，而灵活的社区慈善基金可以针对这种情况设计过渡性的资金帮扶计划，从而发挥社区慈善基金的在地优势。

### **（三）服务对象评价**

经对彩虹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热情，亲切细心，在传统节日假日以及疫情防控期间，社工都能主动致电服务对象，询问其情况，让服务对象感受到关怀。

（2）受访服务对象表示社工站组织的许多活动都非常有意义，例如公益认捐、亲子互动等，都给服务对象留下了深刻印象。

（3）受访居委会与合作方表示与社工站沟通顺畅，能做到互通有无，社工给社区提供的帮助较大，尤其是 2022 年底疫情防控期间，社工站在志愿者招募、协助核酸检测等工作中给予社区很大的帮助。

#### **需要关注的地方：**

本次评估，服务对象、居委会以及合作方暂无提出需要关注的地方。

### **六、评估结果**

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：9.70 分

（三）第三方评估 得分：60.65 分

以上三项总得分：90.15分 等级：优秀

## 七、结语

广州市彩虹街社工服务站在荔湾区民政局、彩虹街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，服务团队扎根社工站踏入第11年，社工站对社区问题和社区发展的需求进行了梳理，并因应社区的需求和问题设计“113X”总体服务框架，总体服务思路清晰，目标明确，领域分层分类设计了较为具体的服务计划。社工站与街道、居委建立了良好的沟通合作关系，有多年服务的积淀，对社区基本情况熟悉、对辖区内困境群体底数较为清晰，实现了建档全覆盖，通过多种形式的服务对重点服务对象加以重点关注，基础服务和兜底服务扎实。社工站重视“社工+社区社会组织”“社工+资源”的策略，积极发动多方资源主体参与慈善资源筹集，为社会工作服务开展汇聚了雄厚的公益资源力量。社工团队积极努力，机构的支持力度大。社工按照协议推进服务，指标按照进度完成。

下阶段，社工站要进一步完善服务设计，并结合自身资源或条件设计服务亮点，加强社工站的经验提炼及品牌打造，加强项目化管理，提升专业项目设计能力，以优势服务项目引领社工站的服务发展。社工站要进一步完善兜底对象建档和服务回应工作，提升专业服务的增量，促进各项服务的落地，更好地呈现社工专业服务的成效。

附件:

1. 广州市彩虹街社工服务站指标完成情况统计表(2022年9月-2023年2月)
2. 广州市彩虹街社工服务站工作人员情况统计表(2022年9月-2023年2月)



广州市彩虹街镇社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月7日至2023年2月28日）

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			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	2		102	8.50%		64	12.80%	11	6	54.55%	6	0	0.00%	/	0	/	66	20	30.30%	5	4	80.00%	25	20	80.00%	200	177	88.50%
长者	4	1200	698	58.17%	500	92	18.40%	12	10	83.33%	10	0	0.00%	/	7	/	72	57	79.17%	5	3	60.00%	25	10	40.00%	200	153	76.50%
家庭	4		578	48.17%		147	29.40%	12	10	83.33%	10	0	0.00%	/	4	/	72	50	69.44%	5	3	60.00%	25	11	44.00%	200	118	59.00%
党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
特色	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合计	14	1200	1378	114.83%	500	303	60.60%	35	26	74.29%	26	0	0.00%	0	11	/	210	127	60.48%	15	10	66.67%	75	41	54.67%	600	448	74.67%
基础领域	投入社工人数	建档			回信			中型社区活动						小型社区活动						所在街道/镇户籍人口（5.6万人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民3451人次								
		协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议次	完成量	百分比	协议人	完成量	百分比	协议次	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比									
青少年	2		36	14.40%		/	/	3	2	66.67%	150	208	138.67%	6	4	66.67%	120	100	83.33%	评估期内协助街道开展防疫工作情况								
长者	4	250	129	51.60%	250	/	/	3	2	66.67%	150	210	140.00%	7	3	42.86%	140	76	54.29%									
家庭	4		92	36.80%		141	56.40%	3	2	66.67%	150	178	118.67%	7	4	57.14%	140	121	86.43%	所在街道/镇户籍人口（5.6万人），社工服务站各项服务，共服务居民60万人次								
党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/							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60万人次。		
重点	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/									
特色	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/									
合计	14	250	257	102.80%	250	141	56.40%	9	6	66.67%	450	596	132.44%	20	11	55.00%	400	297	74.25%									
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			60			30			50.00%			通用性培训		6		4		66.67%									
	新培育志愿者队伍数量			2			2			100.00%			服务环境与岗位的培训		15		8		53.33%									
	维系团队建设：团队数量			5			3			60.00%			志愿者服务：服务次数		30		90		300.00%									
	维系团队建设：志愿者数量			70			41			58.57%			志愿者服务时数		/		4092.5小时											

## 附件1-2

广州市彩虹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7日至2023年2月28日）

党建引领	投入社工人数	服务工时1000			中（大）型活动			小型活动		
		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
党建引领社会工作服务	1	1000	505	50.50%	/	3	/	/	1	/
重点项目	投入社工人数	服务工时8068			中（大）型活动			小型活动		
		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
“五社联动”助推街道防疫工作	2	8068	4683	58.04%	/	3	/	/	0	/
特色项目	投入社工人数	服务工时1000			中（大）型活动			小型活动		
		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
彩虹慈善公益圈计划	1	1000	552	55.20%	/	6	/	/	6	/

## 广州市彩虹街社工服务站工作人员情况统计表

协议时间：2022年9月7日至2023年9月6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			2月			合计	备注
							人员 到位	社保 购买	工资 发放																	
社会工作 专业人员	1	冯春苑	运营总监	行政管理	中级社会工作者	2022.4.18- 无固定期限	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2022.10.31调出彩虹街	
	2	蔡仲姬	运营总监	行政管理	中级社会工作者	2015.11.1- 无固定期限	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	4	2022.11.1调入	
	3	孔泳娴	项目总监	行政管理	助理社会工作者	2022.4.8- 2025.3.18	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	4	莫秋欣	项目副总监	行政管理	助理社会工作者	2017.7.1- 2023.6.30	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	2	2022.10.31调出彩虹街	
	5	范梓华	项目副总监	行政管理	中级社会工作者	2022.3.21- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2022-10-24产假 至2023-04-19	
	6	吴桂婷	项目副总监	行政管理	助理社会工作者	2020.7.1- 2023.6.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	7	黄启珉	领域负责人	青少年领域	中级社会工作者	2020.9.28- 2023.9.27	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	2022.10.1调入彩虹街	
	8	黄艺林	领域负责人	核心项目	助理社会工作者	2022.7.1- 2024.7.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	9	宁华丽	领域负责人	特色项目	助理社会工作者	2022.12.7- 2023.9.6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	√	√	3	2022.12.7入职	
	10	李艳莎	一线社工	家庭领域	助理社会工作者	2022.7.1- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	11	黎家玲	一线社工	家庭领域	助理社会工作者	2022.6.1- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	12	陈嘉欣	社工助理	长者领域	助理社会工作者	2021.7.8- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	13	许晓玟	社工助理	长者领域	助理社会工作者	2021.6.1- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6		
	14	李儒发	社工助理	重点项目	助理社会工作者	2021.7.26- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2022.6.19获得社工证	
	15	杨嘉敏	社工助理	青少年领域	助理社会工作者	2022.6.27- 2023.12.31	---	---	---	---	---	---	√	√	√	√	√	√	---	---	---	---	---	2	2022.11.12调入彩虹街, 2022.12.30调出	
	16	黄静敏	社工助理	家庭领域	助理社会工作者	2022.6.24- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2022.6.19获得社工证	
	17	邓露	社工助理	核心项目	助理社会工作者	2022.6.24- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	2022.6.19获得社工证	

附件2:

广州市彩虹街社工服务站工作人员情况统计表

协议时间：2022年9月7日至2023年9月6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			2月			合计	备注	
							人员 到位	社保 购买	工资 发放			人员 到位															
	18	吴少华	一线社工	青少年领域	助理社会工作者	2021.12.6- 2023.9.6	√	√	√															1	2022.9.30离职，行业内		
	19	黄月容	一线社工	青少年领域	助理社会工作者	2022.4.1- 2023.9.6	√	√	√															1	2022.9.30离职，行业内		
小计							15	15	15	14	14	14	14	14	14	15	15	15	14	14	14	14	14	14	86		
社会工作专业人员有效人次小计							15			14			14			15			14			14					
社会工作 辅助人员	20	郭子馨	社工助理	青少年领域	无	2022.10.8- 2023.9.6				√	√	√												0.5	2022.10.8入职， 2022.10.21离职，行业外		
小计							0	0	0	0.5	0.5	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.5		
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）							15			14.5			14			15			14			14			86.5		
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%）							78.75%																				
其他人员 （行政、 后勤等）	21	汤忠妮	社工助理	青少年领域	无	2022.11.1- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	22	刘凤珍	活动助理	家庭领域	无	2017.12.1- 2023.11.30	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	23	谭杰怡	活动助理	长者领域	无	2020.7.13- 2023.7.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	24	黄隆	活动助理	重点项目	无	2021.8.11- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	25	陈凤超	专职财务	出纳	无	2020.6.20- 2023.6.19	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	26	钟鸣	行政助理	行政人员	助理社会工作者	2022.3.21- 2023.9.6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
小计							6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	36		
总计							21	21	21	20.5	20.5	20.5	20	20	20	21	21	21	20	20	20	20	20	20	20	122.5	
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）							21			20.5			20			21			20			20					