

广州市东濠街社工服务站

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：广州市荔湾区东濠街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区优势社会工作发展中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月21日

广州市东濠街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东濠街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市荔湾区东濠南路 123 号党群服务中心 4 楼，由广州市黄埔区优势社会工作发展中心承接运营。经广州市荔湾区东濠街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日，年度项目服务经费为 240 万元。社工站本年度按照新模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了三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法的通知》（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

受荔湾区民政局委托，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 2025 年 2 月 21 日到东漖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（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（荔湾区民政局）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站将“红棉守护”热线与服务融合，创新构建了集“咨询救助、驻点服务、参访接待、政策推送、便民资讯”于一体的“五位一体”综合服务模式。同时，社工站强化社工服务的宣传推广力度，显著拓宽了服务受众范围，取得了较好的成效。

2.社工站依托“双工联动”机制，全面开展兜底民生保障工作，积极为困难群众和特殊群体提供情绪疏导、精神关爱、关系调适、能力建设、资源链接及社会融入等多方面的支持与帮助，实现了“物质加精神”的双重服务，有效提升了群众的幸福感和满意度。

3.社工站与街道、居委会等相关部门沟通顺畅，并获得了各部门的支持与配合，形成了良好的协同合作机制。

（二）需要关注的地方：

1.需进一步加强对社工日常工作动态的把握，完善考勤记录制度，确保社工队伍的稳定性和工作效率。

2.为加强社工站服务阵地建设，需进一步细化和深化应急预案、场地管理、财务管理等制度的建设及落实情况，同时建立和完善社工站各项工作机制，规范抓好社工站的运营管理，为社工站的长远发展提供坚实保障。

四、购买方评估（东漵街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

服务团队经验丰富，能通过多种方式链接社区公益慈善资源，与街道及职能部门、社区居委会沟通顺畅，日常管理正规有序。

（二）需要关注的地方：

建议持续加强对困难群众和特殊群体的资源链接能力，及时与街道做好汇报沟通，加强对管理人员的培训，增强其对社工的督导能力。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目内部重视社工专业成长，指导社工制定个人成长计划，通过内部督导及“双百工程”督导协作联动，提供社工支持；同时，动员项目社工积极参与“双百”大讲堂及行业组织培训，开展共学促进内部交流学习，有利于提升社工专业服务能力。

2.项目进一步完善“双岗双工”联动工作机制，与事务性岗位社工每月至少进行两次联动，与服务性岗位社工保持每周沟通。“双工”在共享信息和服务动态，宣传和落实兜底民生政策、开展入户探访、链接社区资源、组织社区活动和服务转介等方面均有较为密切的合作，尤其是针对芳和花园保障房小区“人户分离”的困难群众和特殊群体开展恒常协同服务，有效强化了兜底民生服务力量。

3.项目团队能认真落实规范化建设，依照要求定期对场地进行安全检查，开展消防培训和应急演练，同时能通过积极与购

买方、监督方和村（居）沟通报告项目实施情况，争取各方的支持和合作，值得肯定。

（二）需要关注的地方：

1.建议从社工站整体层面完善社工专业能力提升的建设规划，结合实际情况制定操作性较高的执行策略，尤其是发挥内部督导优势，总结共学组织经验与技巧，以实践中遇到的问题和困难为主要议题，引导全员参与，启发梳理实践议题的解决策略，加强推动产出共学成果。同时，需及时分析、总结社工、督导、项目管理层的多向评价反馈，以总结经验，反思不足，不断优化能力提升体系。

2.本评估周期内，暂无突出研究成果发表，建议项目积极发掘成功案例，总结服务经验，主动撰写相关文章，积极投稿，争取在国家级期刊上进行发表，进一步提升项目影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 8 月 31 日，中期评估周期为 2024 年 9 月 1 日至 2025 年 1 月 31 日，共计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）按照新管理办法和购买协议要求，社工站应逐年提高持证社工比例，本年度是社工站进入新模式的第二年，持证社工比例应不低于 60%，即配备不少于 12 名持证社工。本评估期内，持证社工应配备 60 人次，实际配备 84 人次，超配 24 人次。截至评估末月，社工站共配备 16 名持证社工，其中中级社工师

9 名、助理级社工师 7 名，社工持证比率高。评估期内，社工站共有 17 人持续稳定在岗，稳岗率为 85%。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）社工站的各类基本制度完整。评估期内，社工站组织社工在服务对象权益保障、社会工作专业伦理价值规范方面进行培训和考核，有相关落实资料。

（3）社工站的宣传渠道较为多样，运营的微信公众号能定期发布服务预告和服务动态。社工站周边的道路指引清晰、网络地图定位准确。

需要关注的地方：

（1）在人力资源管理板块，根据实地评估查核，社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，符合“四有原则”的有效实到 98 人次，缺岗 2 人次，需予以关注。另外，目前，社工站项目负责人仅持有助理社会工作师资格证书。下阶段仍需继续加强社工站主任的专业能力建设，提升社工站项目负责人的专业资质。

（2）社工站将内部共学培训、消防安全演练等计入社工继续教育时数（约占 18%），未符合评估指标体系的相关标准要求。经剔除该部分时数后，社工的继续教育有效时数未能达到评估指标体系的要求。建议下阶段应优先选取社会工作者继续教育主管部门或备案机构举办的培训，或其他经认可的继续教育形式。

（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）本年度是承接机构社工团队在东湊街服务实施新模式的第2年。社工站本期对辖区7个社区的人口数据、社区概况、困难群众和特殊群体基本情况、社区中存在的资源及问题进行了调查和分析，撰写了8份调查报告，制作了“三图一表”。根据调研制定了社工站、社区片到站工点的服务计划。社工站层面制定了“党建引领·五社联动·公益同行”总体思路，三个片区的服务计划均分为综合性介入和专项性服务两大块。其中，综合性介入主要为困难群众和特殊群体开展常规性服务；专项性介入则为重点服务对象开展主题性服务。片区一为“幸福在社区”困境长者支持计划；片区二为“健康相伴”老年人守护计划；片区三为“志在为你”健康共护计划。总体上看，社工站能提供总体服务设计、社工站—社区片—社工点的年度计划，对困难群众和特殊群体的数据及需求分析、“三图一表”“五社联动”材料、社会评价等相关材料。社工站各项服务能够有序推进和落实。

（2）在党建方面，东湊街社工站党支部目前有党员3人、流动党员3人，注重加强对社工的思想教育，执行“三会一课”“主题党日活动”等学习教育制度。本期已组织开展5次学习会议，有学习记录。社工站党支部积极设计开展“情暖东湊，幸福守护”东湊街道健全特殊困难群体居家安全守护服务项目；推进“党建+公益”模式，开展恒常化的公益惠民服务；积极做好党的政策宣传工作（27场次），让党的各项惠民政策深入人心。与7个党组织合作共建，开展服务11场。发挥“党建引领

+志愿服务”作用，开展“党群‘红’手坊志愿者服务”，每月一次组织社区党员（亲子）志愿者参与社会公益慈善志愿服务；调动社区的党员、热心街坊组成“木棉花党群结对帮扶志愿服务队”，为服务对象提供多种服务。

（3）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，本年度初见成效。其一，搭建社会组织培育平台，社工站本年度新培育社区组织1个，开展活动5次。其二，积极开展志愿服务。本期新培育志愿队伍2支，新培育志愿者117人。目前比较活跃的志愿者队伍有10支。本年度社工站开展志愿服务62场，志愿者参与服务1232人次，服务时数3186.5小时。其三，社区联动方面，积极与社区沟通合作，获得社区慈善基金等多元资源的支持；“双岗”“双工”联动积极落实打通为民服务“最后一米”，共计联动201次；“双工”联动过程中，直聘社工发挥政策支持、物资支持、协调场地、服务支持等角色作用。其四，社区慈善资源方面，在东濠街社区慈善基金成立的基础上，7个社区级社区慈善基金均已全部成立，本年度街道社区慈善基金筹集7347.6元，社区级社区慈善基金筹集14930.97元。“南粤巧手工坊助推妇女灵活就业项目”本年度获得“公益创投”资金15万元。社工站本评估期5个月筹集资源折合人民币价值约38万元。总体上看，“五社联动”分别在各社工点得到实施，在民生服务和慈善社区方面发挥了积极的作用。

（4）社工站对1053名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》。本评估期电访3523人次，探访606户次；对困难群众和特殊群体的政策宣传与入

户探访相结合，另外开展外展政策宣传活动 27 场，均能覆盖 7 个社区。本期为困难群众开展个案服务 55 项，对困难群众开展探访慰问社区活动 7 场次。另外还以项目化形式链接资源为辖内困难群众和特殊群体开展了居家安全服务、困境长者健康管理服务，取得了一定的效果。

（5）社工团队工作积极努力，能够按协议推进服务，指标按中期进度完成或超额完成。在社会知名度、美誉度方面，社工站本评估期在市级以上媒体报道 12 篇；社工站收到感谢信 5 封、锦旗 3 面。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务设计有待调整，进一步厘清“站—片—点”的三级设计逻辑框架。首先在社工站层面上，可设计为具有宏观、中观和微观层级的服务体系，宏观主要突出党建引领；中观为“五社联动”机制，微观做好对困难群众和特殊群体服务工作（重点）和社区治理服务。宏观党建引领和中观“五社联动”都要在社区民生服务和社区治理服务方面得到落实。社工站每个片区设计的“志愿服务计划”或“慈善资源融合计划”应属于社工站层面“五社联动”的计划内容。社工站层面还要做好特色项目的设计，主要通过党建引领“五社联动”加以统筹实施完成，例如，目前开展的“情暖东澈，幸福守护”东澈街道健全特殊困难群体居家安全守护服务项目可以作为特色项目打造。其次在片区层面上，围绕困难群众和特殊群体服务工作，目前分为综合性服务和专项性服务，需要完善的是专项服务的设计方面：三个片区的服务对象或服务内容比较相似，主

要是针对困境长者或健康问题的，期望根据辖区困难群众和特殊群体构成结构及要解决的重点问题做出调整，例如对于困难群众和特殊群体中基数较大的残障人士（503人）可设计为某个片区的专项服务；对于困难家庭（以妇女儿童为主要对象）也可根据社工站的专长和优势力量开展专项服务。再次，在社工点层面上，除了完成综合性的服务内容及服务指标之外，还要协助做好片区的专项服务。总之，社工站总体服务设计要完整地将“党建引领—五社联动—困难群众和特殊群体服务”三个层级的纵向联系体现出来，并进一步厘清社工站、社区片和社工点的具体事项，明确“点内解决、片区解决、片片互助和内外合作”的策略和路径，如此才能很好地回应片区和社工点的服务计划及为重点对象服务的重点内容。

（2）社工站要进一步做好困难群众和特殊群体的评估和服务工作。其一，社工要提高电访、探访的实效，积极收集和掌握服务对象的需求及存在的问题，了解家庭成员的构成情况尤其是相关监护人或照顾者的情况，并在《服务对象家庭信息汇总表》中呈现监护人或照顾者的基本情况，以及具体的服务成效。其二，加强对困难群众和特殊群体的评级工作，按照级别对接服务，对重点对象（一、二级对象）需在“一人一档”的基础上，做到“一人一策”，实行动态性服务管理。其三，要进一步在需求及问题摸底调查的基础上，做好需求及问题的风险等级分析。社工站要进一步对困难群众和特殊群体所切入的需求或要解决的问题，区分轻重缓急，做好服务的回应工作，不能停留在表层。例如同样是健康管理的需求，不同的服务对

象所面对的困难情况及其风险程度是不一样的。社工在一定时期内聚焦重点需要以及要解决的问题，集中资源力量，开展健康管理的层级化服务。总之，社工站要进一步提升对困难群众和特殊群体的专业服务水平，拓展服务的受益面，突出解决问题的服务成效。

（3）社工站要加强“五社联动”机制建设。其一，组织机制：围绕“五社联动”的目标，社工要积极组建联动团队，分工定位；进行需求分析，制定合作规划，确定“五社联动”的实施方案，真正发挥“五社”的积极主动作用。其二，培育机制：即加强对社工队伍、志愿者及社区社会组织的培育，加强对居民社区参与和社区自治意识的提升，推动居民社区参与的实施；可以借助于目前的“社区社会组织学院”来实施培育计划。其三，资源整合机制：社工站需根据服务计划及对应的服务内容整合服务资源；并在“附件”资源链接表中呈现出来，例如专项服务要有专门的资源包加以对接；目前社工站的资源链接是以社区为单位呈现的，比较分散和零乱。其四，信息共享机制：社工要将服务进展等情况及时地反馈给各方，便于志愿者组织根据信息安排志愿服务，慈善组织更好地确定资助方向。其五，监督评估机制：社区居民可以对“五社联动”服务项目的质量和效果进行监督，比如对社区社会组织的文化活动满意度进行评价；政府相关部门、捐赠者对慈善资源的使用情况进行监督，确保资金使用合理合规以检测服务的成效。因此社工站要对“五社联动”的成效加以完整呈现，还要注意收集合作方、服务对象对“五社联动”社工服务的评价。

(4) 社工站的项目化服务要进一步活化，对积极配合街道中心工作的项目、社区慈善基金项目、“公益创投”项目等，要积极转向社工站的“双百”服务目标，与困难群众和特殊群体的需求及要解决的问题接轨，有效地发挥各种项目及其资源给社工站带来服务效益，并作为社工站专业服务的成效进行呈现。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站本年度完成困难群众和特殊群体建档 1053 个；完成电访 3523 个，探访 606 个，分别完成协议指标量的 117.43%，60.60%；“一人一案” 233 个，完成协议指标量的 77.67%；个案接案 55 个，开展 252 节，结案 39 个，分别完成协议指标量的 55.00%，50.40%，65.00%；完成小组 18 个，开展 90 节，服务 1091 人次，分别完成协议指标量的 51.43%，51.43%，97.41%；完成中小型社区活动 32 个，服务 2400 人次，分别完成协议指标量的 80.00%，120.00%；（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

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了三个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

片区一：芳和花园社区；

片区二：芳村花园社区、东濠社区、康乃馨社区；

片区三：西塍社区、荔安社区、裕安社区。

1. 片区一社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）需求摸底工作较扎实。片区一服务对象为芳和花园社区居民，该社区作为广州市的保障房小区，居民中以困难群众和特殊群体居多，社工通过入户探访和问卷调查等多种方式，基本摸清了片区一在册的困难群众和特殊群体的基本情况和需求。绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》，特别是摸清了困难群众和特殊群众底数，为各类困境服务对象分类建档，绘制了《服务对象社区分布地图》和《服务对象家庭信息汇总表》。本服务期社工站完成了建档 579 份，在册困难群众和特殊群体建档率达到 100%。

（2）服务实施中专业作用发挥较好。片区一配备了 9 名社工，其中社会工作师 5 名，助理社会工作师 3 名，非持证社工 1 名。片区长从 2018 年起在本服务区从事社会工作专业服务，熟悉片区基本情况，与片区服务对象建立了良好的专业关系，与片区内外政府部门、社会组织、企业等部门建立了良好的合作关系。开展了“家和邻和”困难群众服务计划、“互帮互助”公益志愿者服务计划和“幸福在社区”困境长者支持计划三大项目。本服务期片区开展电访 1683 人次、入户探访 307 次、开展辅导个案 24 个、专业小组 11 个、兴趣小组 18 个和社区活动 11 个等专业服务为片区服务对象解决了各类需求问题。本年度开展了 9 场次兜底民生政策宣传。本服务期募集和整合社区内外资源折合人民币价值为 27179.9 元。在《老人报》等媒体上发

表宣传报道 5 篇、得到服务对象感谢信 1 封，锦旗 1 面。

（3）打造了“幸福在社区”困境长者支持计划特色项目。结合片区困境长者较多的问题，通过培育“木棉花结对帮扶”等 8 支志愿者服务队伍，为困境长者打造了社会支持平台，建立了自助网络、搭建了互助网络和紧急支援网络，整合多方资源，完善了社区困难长者的正式支持网络与非正式支持网络。为片区困境长者提供了大量的政策宣传和物资帮扶，解决了困境长者中存在的支持不足问题，改善了困难长者的物质生活和精神生活，提升了困境长者的幸福感。

（4）完成了 2 个疑难案例工作。社工通过系列专业服务帮助两位案主改变了错误认知，并且通过链接政府和志愿者相关资源，改善了案主的物质生活水平，帮助案主解决了面临的困难，开启了幸福生活新篇章。结案后社工能够从背景、目标、服务内容和过程、服务成效以及社工分析五个方面开展了案例分析，以案例的形式探索了不同群体疑难问题的解决方法。

需要关注的地方：

（1）年度服务计划内容简单，计划依托的需求调研工作不够扎实。需求调研中开展的问卷调查和访谈服务都存在内容较宽泛、针对性不足的问题，调研结果无法对应需求调研报告的结论。建议完善问卷（访谈）内容，有针对性地开展需求调研，实现调研应有的信度和效度。此外，目前片区年度服务计划较宽泛，没有具体实施方案，计划不符合 SMART 原则，建议完善。

（2）需要完善个案签订服务协议工作。目前开展的个案服务中，没有与服务对象签订个案服务协议，特别是没有与未成

年青少年和没有行为能力的精神类残疾人案主及其监护人签订服务协议，不利于提升个案服务质量及保护社工，社工建议要尽快补充完善。

（3）建议进一步打造特色项目。目前片区的服务成效不够突出，需要进一步按项目管理开展专业服务，有针对性地制定项目服务计划，落实具体的实施方案，并加强提炼服务成效，以更好地打造片区的品牌特色服务。

2.片区二社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二由芳村花园、东濠和康乃馨三个社区组成。服务团队有4名社工，均持证上岗，人员相对稳定。片区社工能按照新模式要求，努力摸清困难群众和特殊群体底数和情况，辖区兜底对象共288户335人，均以户为单位建档，做到建档全覆盖，实行四级分级管理，现有二级对象3人、三级对象5人，其他为四级对象。社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，恒常跟进了解情况，共开展兜底个案13个，在政策资源链接、情绪支持等方面提供专业帮助。

（2）片区重视需求调研工作，在上一年服务探索基础上，按照新模式要求，一方面梳理兜底对象建档和跟进资料，另一方面选取老年人群体开展专项调研，为片区及社区服务计划的制定提供依据。从个人及社区层面，分别设计有“汇爱守护”困难群众帮扶计划和“健康相伴”老年人守护计划，有一定的针对性。

（3）片区在服务执行中通过社区慈善基金撬动社会资源投

入服务，调动社区各类资源帮扶困难群众和特殊群体。共培育三支志愿队伍，组织多类型的志愿者上门探访关怀长者、参与社区服务等，链接的资源折合人民币价值52963.3元。社工点能按季度开展健康类的服务，尤其是慢病管理相关的知识讲答，提升长者群体的健康意识和管理能力。服务获“南方+”公众号报道2篇，获服务对象锦旗1面，撰写内部服务案例1个。

需要关注的地方：

（1）建议继续加强对新模式的学习、解读和研讨，进一步推进构建完善“社工站—社区片—社工点”的三级服务体系，以切实发挥片区承上启下的协调作用。同时，按照新模式要求，优化片区服务框架，如“志爱社区”志愿服务计划，不必单列为综合性介入项目，应由社工站统筹，社区片组织，社工点培育，引导参与片区特色项目，重点服务社区兜底群体。

（2）要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，这是新模式的重点工作所在。一是建议恒常跟进中除日常问候、关怀外，要注重对兜底对象个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，做到重要信息重点记录。二是现有兜底对象尤其是残疾人群体跟进中存在入户难、需求掌握少等问题。建议进一步汇集、讨论跟进工作的难点、痛点所在，制定清晰的推进计划。三是兜底服务的基础性信息方面有完善、优化空间。社区“三图”可随着服务的深入进一步更新完善，《社区资产地图》建议补充社区人文类即无形资产，如社区内氛围、关系等，《社区问题地图》可结合社区兜底群体特点，突出呈现社区内对兜底困难群体生活影响大、较为突出的共性的具体问题，为后续的服务

设计提供更多依据。

（3）现有的“健康相伴”老年人守护计划作为片区特色项目，要结合新模式要求，从项目服务的内在逻辑加以整合。首先，进一步梳理、聚焦三个社区兜底群体生活中的普遍存在、突出的问题和需求，作为项目设计的基础。第二，强化项目思维，从项目的要素出发，思考项目服务人群、服务目标、项目服务内容、服务策略等。第三，以推动“五社联动”服务兜底为重点，引导社区志愿者等多元力量参与到项目中去，夯实兜底群体的民生保障服务。

3.片区三社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区团队整体专业服务背景较好，在岗的3名社工均持有专业资格证书，社工服务经验较为丰富，与居委会联动较好，熟悉各社工点的情况。片区重视上期评估意见，在本年度进行调整和优化，如对《社区问题地图》和《社区资产地图》进行了更新绘制，对片区服务开展了一定的分层分类设计，值得肯定。

（2）片区服务团队在本年度之初采取了问卷调查、个别访谈等方式开展了需求调研，一定程度上掌握了各社工点的困难群众和特殊群体的底数和基本情况，完成了建档覆盖，能够定期以电访服务跟进，动态更新服务分级。本年度通过加强社区慈善资源的合作，链接各类社会资源超2.8万元，能够较好地投入困难群众和特殊群体服务中。尤其是将片区外的健康资源引入到片区内开展服务，为困难群众开展入户健康监测、康复便

民活动等，对服务资源进行有效调配，体现了社工服务的用心。

（3）社工在个案服务中有一定的专业角色发挥。本年度开展专业个案服务 18 个，涉及社区融入、资源链接、情绪疏导、压力舒缓等内容。其中，社工在跟进异地就医的个案中，能够克服异地联动的困难，为案主搭建医疗救助系统，增强其支持网络，值得肯定。社工服务收到服务对象赠送锦旗、表扬信等肯定。

需要关注的地方：

（1）需要进一步夯实兜底服务的基础性工作。一是要加强探访力度，目前对困难群众和特殊群体的服务跟进以电访为主，且存在多次电访联系不上的情况，需要社工增强风险意识，进一步加大探访频率，尤其是加强与新纳入服务对象的关系建立及信息摸排，做好重大节日的探访覆盖工作。二是要及时更新完善《服务对象家庭信息汇总表》，目前该表上存在部分自理情况、享受政策情况等信息“未知”的问题，需要社工进一步摸清并填写完整。三是要对困难群众和特殊群体开展全面、细化的服务需求摸排，目前社工在对服务对象的需求摸排上，多为单一的日常关爱，存在需求摸排不够精准的问题，需要更为全面、深入地分析评估服务对象的需求情况，以为后续的服务设计打好基础。

（2）需要进一步加强专题性调研和服务设计。片区的残障人士 106 人，在困难群众和特殊群体（139 人）中的占比较大，超过 75%。目前片区为该类群体开展健康共护计划的针对性不够强，服务内容较为平面、零散，难以提炼特色。需要加强对

这个群体基本情况的细化分析，开展专题性的调研，进一步找准他们的突出、显著的服务需求，并在此基础上进一步优化服务设计，突出服务设计的层次及逻辑性。

（3）在政策宣传方面可以继续优化。建议在广覆盖的同时，要关注政策宣传的精准投放，围绕节日主题开展相关政策宣传，采用线上、线下的形式，结合上门入户做好政策宣传解释，并关注做好兜底民生政策的转化工作，切实帮助困难群众获得政策资源的支持。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.90 分

（二）监督方评估 得分：8.45 分

（三）督导中心评估 得分：12.90 分

（四）第三方评估 得分：44.52 分

以上四项总得分：85.77 分 等级：良好

八、结语

广州市东濠街社工服务站在荔湾区民政局、东濠街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第七个年头，本年度也是按照新管理办法开展服务的第二年，社工站在服务上进行了深化，通过调研，在社工站层面制定了“党建引领·五社联动·公益同行”的总体思路，并围绕困难群众和特殊群体，在各片区实施综合性服务与专项性服务计划两大服务内容。在党建方面，社工站党支部加强思想教育，推进“党建+公益”模式，与多个党组织合作共建，积极开展党员

志愿服务。同时，社工站积极打造“五社联动”模式，包括搭建社会组织培育平台、积极开展志愿服务、促进社区联动及整合社区慈善资源。此外，社工站对困难群众和特殊群体实现了建档全覆盖，电访、探访频次较高，结合政策宣传与入户探访，有效开展了个案服务和社区活动。社工团队工作积极，服务指标完成良好，社会知名度和美誉度较高，服务获得媒体报道及群众认可。

下阶段，建议社工站全面优化服务设计，明确“站一片一点”三级逻辑框架，在社工站层面，构建宏观至微观的服务体系，突出党建引领，深化“五社联动”，做好对困难群众和特殊群体服务工作。片区层面需完善专项服务设计，针对残障人士、困难家庭等特定群体制定针对性服务计划。在困难群体服务方面，需加强对困难群众和特殊群体的评估与服务，提升电访、探访实效，做好分级管理与动态跟进服务，并加强专题性调研与服务设计，提升政策宣传的精准性与有效性，切实帮助困难群众获得政策资源支持。在五社联动方面，社工站需加强“五社联动”机制建设，包括组织、培育、资源整合、信息共享与监督评估机制，确保“五社联动”高效运行；进一步活化项目服务，与街道重点工作、社区慈善基金、“公益创投”项目等接轨，提升服务效益。

附件：

- 1.广州市东濠街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市东濠街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市东濠街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

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			一人一案			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	协议接案数	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	10	/	579	/	1500	1683	112.20%	500	307	61.40%	180	94	52.22%	47	24	51.06%	235	118	50.21%	29	18	62.07%
片区2	5	/	335	/	1000	1267	126.70%	300	165	55.00%	50	94	188.00%	24	13	54.17%	120	61	50.83%	15	11	73.33%
片区3	4	/	139	/	500	573	114.60%	200	134	67.00%	70	45	64.29%	29	18	62.07%	145	73	50.34%	16	10	62.50%
合计	19	/	1053	/	3000	3523	117.43%	1000	606	60.60%	300	233	77.67%	100	55	55.00%	500	252	50.40%	60	39	65.00%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		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	10	21	11	52.38%	105	55	52.38%	840	630	75.00%	/	/	/	/	/	/	16	11	68.75%	800	501	62.63%
片区2	5	8	4	50.00%	40	20	50.00%	320	251	78.44%	/	/	/	/	/	/	12	9	75.00%	600	990	165.00%
片区3	4	6	3	50.00%	30	15	50.00%	240	210	87.50%	/	/	/	/	/	/	12	12	100.00%	600	909	151.50%
合计	19	35	18	51.43%	175	90	51.43%	1120	109													

广州市东濠街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

外展宣传	指标要求（场次）	完成情况	完成百分比
	43	27	62. 79%
活跃志愿团队	指标要求（支）	完成情况	完成百分比
	10	11	100. 00%
新培育社区社会组织	指标要求（支）	完成情况	完成百分比
	1	1	100. 00%
社工继续教育	指标要求（小时）	完成情况	完成百分比
	1440	639	44. 38%

广州市东濠街社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2024年9月1日至2025年8月31日

类型	序号	姓名
----	----	----