

广州市光塔街社工服务站

末期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区光塔街道办事处

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：2024年5月15日

广州市光塔街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市光塔街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区井泉巷3号三楼，由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运营。经广州市越秀区光塔街道办事处采购，本年度服务协议期自2023年6月6日至2024年6月5日，年度项目服务经费为240万元。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

受越秀区民政局委托，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2024年5月15日到光塔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（越秀区民政局）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站能够按照新管理办法和年度服务协议要求，配齐配足社工，社工到岗情况符合评估要求。

2.本年度社工站按照新管理办法开展服务，建立“站一片一点”的服务框架，按照协议进度推进服务、完成服务指标。

3.社工站日常能够按时按要求报送各类服务数据报表。

（二）需要关注的地方：

1.建议社工站结合评估意见，在前期累积的服务经验基础上，适当调整服务项目，将主要服务力量聚焦困难群众和特殊群体。

2.持续推动“双岗联动”“双工联动”，做深做实兜底服务。

四、购买方评估（光塔街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

社工站能发挥光塔街社区优势，积极打造服务品牌建设，积极配合街道开展各项工作，按时按量完成工作安排，持续跟进特殊困难个案。积极推动“五社联动”，链接各类公益慈善资源，借助社区社会组织、志愿者等力量，联动“双岗”“双工”协同服务，为辖区的兜底和特殊困难群体提供精准化服务，并积极开展民族民俗文化推广等街区特色领域文化服务。

（二）需要关注的地方：

进一步发挥专业优势，持续推动“双岗”“双工”联动协

同服务，做深做实对困难群众和特殊群体的服务，细化做好全覆盖探访问询工作。同时采用有力措施提高队伍整体专业水平，提升人员关于社会工作者职业资格证书的持有率，加强对文书写作、活动策划、归纳总结等能力的培训力度，更好地保障服务质量。加大宣传力度和广度，及时提炼总结服务经验，提高稿件质量，积极投稿各级媒体，呈现各项服务的成效和优势。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目重视社工的专业成长，制定了督导培训计划，并根据项目的变化持续完善和实施。项目配备了多名内部督导，分片区为社工提供督导，整合“双百”大讲堂、行业组织、督导中心、机构和社工站等内外部资源，积极推动社工参加新员工入职培训、政策知识、专业服务理论及实务操作等各类主题培训；并通过绩效考核表、月度总结、督导和培训反思等方式监测社工的个人成长情况。

2.中期评估后，项目能够完善和直聘社工的“双工”联动机制，持续深化和服务性岗位社工联动，“双工”合作密切，共同落实服务对象信息更新、政策咨询及办理落实、入户探访等各项兜底民生服务工作。

3.项目重视内部管理，定期落实对场地的安全检查，开展安全培训和应急演练，保障项目运营安全性；并能够按照有关要求落实人员架构、服务情况等信息的公示；建立了较为健全的内部服务监测制度，通过内部定期召开例会及总结会议等形式，对服务进行持续改进、定期反思及总结，促进自身服务质量持

续改善。

（二）需要关注的地方：

1.建议项目持续深化推进“双工”联动，扩大和事务性岗位社工的协同，进一步将好的做法和经验进行制度化和规范化，优化“双工”联动机制，并探索优势主导的联动模式，更好发挥“双工”优势，提高兜底民生服务的效率和质量。

2.建议项目积极优化及执行新开个案、完成小组及社区服务等备案机制，并保留确认备案的痕迹证明，争取更大支持；探索更灵活、更多元的形式，按要求在社区定期公布社会资源链接及服务对象受益情况，披露社区慈善基金筹款与使用情况等，提升信息公开透明度。

3.建议加强项目的服务宣传和推广，完善项目的年度宣传计划，明确每月宣传主题，积极拓展市级及以上主流媒体平台以及相关行业组织平台，建立激励机制，鼓励社工积极撰稿投稿，以提高项目的知晓度；同时，加强对项目特色服务和典型案例的成效总结和经验提炼，撰写成案例，积极向有影响力的杂志刊物投稿，提高项目社会效益和影响力。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期为2023年6月6日至2024年6月5日，本次评估考核期为2023年6月6日至2024年4月30日，共计考核11个月。

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》相

关规定和年度服务协议要求。在人员到岗方面，持证社工应到岗 110 人次，实到岗 169 人次，超配 59 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 220 人次，实到岗 222 人次，超配 2 人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 16 名持证社工，4 名非持证社工，共计 20 名社工。

（2）在人员资质方面，截至评估末月，社工站配备了 4 名中级社工师、12 名助理社工师；非持证社工均能按要求，接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。评估期内，拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 187 人次，占社工实际到岗总人次的 84.23%。其次，社工站项目负责人持有中级社工师证书，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。在稳岗率方面，评估期内共有 18 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 90.00%。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。

（3）在服务规范方面，社工站能够根据中期评估意见，结合机构服务规范方面的制度与《广州市社工服务站管理办法》等文件，重新修订了光塔街“双百工程”社工站的内部人事、服务管理、行政管理制度，有效增强了管理制度的针对性和实用性，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）在社工继续教育方面，根据现场资料查阅发现社工站在评估期内接受培训时数虽然符合年度服务协议要求，但社工培训情况统计汇总表上的统计数据 and 社工个人统计表的数据存在误差，个别记录中出现了一天连续培训 16 小时等不合理的情况，部分培训课程的主题和内容与社会工作关联性不强。为此，

建议社工站对培训资料进行统一的梳理和核查，以确保数据的准确性和规范性。同时，建议进一步完善培训记录和核查机制，确保时数统计和相关记录准确无误。此外，还需要提升培训内容的针对性和实用性，确保培训课程的内容与社工的实际工作紧密相关，从而激发社工参与培训的主动性和积极性。同时，鼓励社工做好培训后的个人心得和反馈记录，以便更好地了解社工的实际培训效果。

(2) 在服务对象权益保障方面，未见相关的专题培训及考核内容。建议社工站按评估指标要求，落实相关工作。同时，建议社工站根据要求，增设服务对象权益保障相关的专题培训，并定期对社工的专业伦理价值规范遵守和实践表现、服务对象合法权益保护工作等情况进行评核，进一步提升服务规范性，确保服务对象权益得到充分保障。

(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) 本年度是新跨越社工团队在光塔街实施新模式的第一年。团队对辖区内各社区进行了调查和分析，建立了“三图一表”。基于需求调研分析情况，社工站对服务框架进行了调整，制定了片区服务的基本计划；社工站为三个片区分别制定不同社区服务内容，旨在显示各片区的服务特色。社工站以党建引领为指导，通过“五社联动”链接资源为困难群众和特殊群体服务，为下一年度推进服务打下了良好基础。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

体数据汇总表、社会评价等相关服务材料。

(2) 社工站于 2024 年 3 月 22 日召开了光塔街社工服务站党支部成立大会，并成功组建了光塔街社工服务站党支部。党建项目制定了“星辉历程”“星火慈善”和“星光之路”三大服务计划。社工站注重推进“两学一做”学习教育常态化制度化、落实“三会一课”制度，学习活动有记录；积极参与社区党建思想宣传，开展党建思想宣传工作 4 场；打造“红色”宣传阵地，开展“红色”阵地活动 6 场；社工站通过每月一主题，每月一特色的方式，推动了与辖区 9 个社区党组织的共建合作，开展 5 场党建主题宣传活动。此外，社工站积极参与光塔街党工委持续推动的“双微”党建项目，协助做好对困难群众和特殊群体的帮扶服务，并完善了“党建+”的服务合作机制，促进了多方资源共同推动惠民服务工作的开展。

(3) 社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并初见成效。一是社工站本年度新培育社区社会组织 2 个（未备案），成立的“民族文化遗产协会”开展了 61 次导赏服务，服务了 1231 人次；成立的“妈妈合作+”手工队，通过社区义卖来兑换生活物资，帮助困境家庭的单亲妈妈。二是社工站注重“社工+志愿”服务。社工站按照“社区共建”项目，对志愿者进行管理和服务。评估期内，新增 131 名志愿者，新培育 2 支志愿队伍。目前，社工站的活跃志愿者队伍共 10 支。志愿服务涵盖探访慰问、爱心义卖、环境卫生、居家安全、陪诊就医等方面。三是积极与社区沟通合作，获得社区的资源支持；“双工”联动开展探访、政策宣传等服务。四是在社区慈善资源方面，社工站本年

度通过设立“爱心衣橱”“爱心素饭”“暖行行动”“微心愿”等项目，铺开慈善服务工作，开展了14次慈善服务；通过“圆梦光塔社区慈善基金”平台的义卖活动，为社区慈善基金筹集了3164元。社工站积极链接资源，已经与至少42个资源体建立合作，评估期内筹集资源折合价值约47万元。“五社联动”的实施通过“老友齐齐帮”项目取得了较好的效果。

(4) 社工站的服务成果有一定的显示度。一是社工站的服务覆盖面和受益面符合服务计划目标。社工服务覆盖面方面，社工站对1944名困难群众和特殊群体建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，本评估期电访15949人次，探访1786人次。“五社联动”模式能覆盖各个社区；在社工服务的受益面方面，社工站共完成“微心愿”119个；链接广东省狮子会星光服务队，为辖内5户困境儿童家庭进行居家“微改造”，以及为2户困境儿童提供学习资助；评估期内，社工站开展慈善活动14次，链接慈善资源折合人民币价值约为29.27万元，惠及辖内困难群众和特殊群体2338人次。二是在需求回应或问题解决方面，评估期内社工通过满足“微心愿”、个案工作、小组工作、宣传工作等服务活动，回应困难群众和特殊群体在政策资讯、居家安全、情绪支持、社区参与、缓解生活压力等方面的需求，能呈现出对疑难问题的解决案例。三是在社会知名度美誉度方面，评估期内，社工站获得了《羊城晚报》、“南方+”App、《广州日报》等市级以上媒体报道8篇；社工站的服务获得购买方、合作方及服务对象的认可。

(5) 社工团队工作积极努力，能够按协议推进服务，指标

完成情况较好。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步完善“社工站——社区片——社工点”三个层级服务计划。目前，社工站正处于新旧模式调整期，服务设计还受原有服务项目、服务内容影响。社工站的年度服务主题“共建和谐社区，关爱生活每一处”，这种面面俱到的取向与“双百”服务重点方向是有出入的，导致目前社工站服务关注点过多，社工点的服务计划繁多，例如师好巷社工点有6项服务计划，建议下一年度做出调整。从社工站层面上，可设计为困难群众和特殊群体服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，宏观层面主要突出党建引领；中观层面为“五社联动”机制；微观层面做好社区对困难群众和特殊群体服务工作和社区治理服务。确保宏观党建引领和中观“五社联动”在社区民生服务和社区治理服务中得到落实。片区服务计划需要对社工点有全面的指引作用，各社工点要紧紧密结合各社区服务对象需求特点和社区面临的特殊社区问题，制定具体的服务计划，明确服务目标、服务计划、服务指标、服务内容、服务路径，形成闭环管理，确保服务成效。建议社工站做好以下几个方面：一是注意服务计划的实施步骤和策略，加强对服务执行具体过程和完成情况的目标管理，并做好各项服务指标的分配，对各项服务计划进行回应；二是对各社工点服务执行的具体情况 and 佐证资料加以完整呈现。对服务内容、服务效果要加以总结和评估，以更充分地体现服务成效。

(2) 社工站应持续深化“三图一表”建设，以发挥其实际

效用。首先，需完善《服务对象家庭信息汇总表》，补充如残障人士等级等的完整信息，要重视家庭重要成员如监护人或者不可或缺的照顾者的信息完善，以便于精准对接服务需求。同时，应在《服务对象家庭信息汇总表》中加强对服务成效的具体描述；其次，社工要对《社区资产地图》中的社区资源按照服务需求进行分类打包，以促进资源的有效整合和利用；其三，对于9个社工点的《社区问题地图》，应明确问题的确定依据、区分问题的紧迫程度以及解决问题的思路 and 方案途径，并优先关注与困难人群相关的社区问题。建议将服务社区困难群体和解决社区问题两者结合，形成有机联动。

（3）社工站要紧密结合新模式的服务要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，并显示服务成效。一是完善探访机制，提高电访、探访的实效。社工要通过探访、电访发现和收集梳理服务对象的需求及问题，通过系统列表显示并加以回应；二是要加强服务对象的分层分类服务，将困难群众和特殊群体分为重点与一般对象；重点对象需在“一人一案”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务；三是将困难群众和特殊群体的需求分为共同需求和特殊需求，针对共同需求实施项目化服务，拓展对困难群体的服务覆盖面。各社工点为困难群众和特殊群体设计的服务计划以及方法应该是多元化的，除了对困难对象的探访电访等基本服务情况进行呈现之外，要通过服务资料和台账对困难群众和特殊群体所开展的个案、小组、社区活动、资源运用、社区参与等等的社工服务进行成效呈现。在服务对象建档全覆盖的基础上，进一步呈现受益面以及问题解

决的成效。

(4) 社工站需根据“双百”服务的重点要求，对服务项目及其内容进行适当的调整。社工站能够在前期积累的服务经验、服务成果的基础上，根据新服务模式进行转化和活化。然而，对于长期运行的服务项目，如文明养犬服务项目和少数民族服务项目，应积极探索“五社联动”的模式，充分调动社区社会组织、志愿者队伍以及社区力量的参与，发挥其主体作用，促使服务项目逐渐成为社区的自治项目。同时，社工应确保主打模式和主要力量始终聚焦和服务社区的困难群众和特殊群体。

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 20 名。本年度完成“困难群众和特殊群体建档”2093 份，电访 15949 个，探访 1786 个，分别完成协议指标量的 100.00%，167.92%，105.37%；个案接案 52 个，开展 336 节，结案 54 个，分别完成协议指标量的 104.00%，112.00%，131.71%；完成小组 17 个，开展 135 节，服务 1178 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，99.26%，144.36%；完成大型社区活动 27 个，服务 3573 人次，分别完成协议指标量的 93.10%，154.01%；完成中小型社区活动 51 个，服务 2677 人次，分别完成协议指标量的 106.25%，139.43%；(以上数据统计共计 11 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3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1：马鞍北社区、师好巷社区、云台里社区；

片区2：回龙里社区、象牙北社区、和义巷社区；

片区3：杏花巷社区、怡乐里社区、孝友东社区。

1. 片区1 社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区1涵盖马鞍北、师好巷、云台里三个社区，困难群众和特殊群体759人。片区1能够通过电访、探访等方式，在原有的民政六类兜底服务对象的基础上，重新摸排困难群众和特殊群体名单并进行建档，基本摸清了辖区环境及各类困难特殊群体的数量、分布、基本特征。能够以社工点为单位，归纳不同类别困难群众和特殊群体的共性问题 and 需求，并依托社工点设计相关服务内容，值得肯定。

(2) 中期评估后，片区社工能够根据中期评估意见，分别补充对三个社区重点长者在养老规划方面的调研，通过问卷、访谈等方式，重新排查孤寡长者、残障长者等对象的养老现状与需求，重新撰写了三份需求调研报告。根据调研结果，合理调整片区的特色服务内容，服务设计有一定的合理性。

(3) 评估期内，片区已实现对辖区困难群众和特殊群体的建档全覆盖，三个社区均制作了《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》，并基本完成《服务对象家庭信息汇总表》的填写，相关的电探访记录比较详细，做到“一户一档、一人一案”。电访、探访等各类活动指标完成情况符

合协议要求。评估期内，片区社工开展专业个案服务 15 个，专业小组服务 4 个、社区活动 25 个，服务产出比较丰富，能够延续过往服务，与学校联动开展相关预防校园欺凌、未成年关爱等服务，受到服务对象的好评，值得肯定。

（4）片区社工有较好的资源链接与整合的能力。针对生活困难的服务对象，链接基金会、企业等资源，为其提供生活救助类物资，有效缓解其生活困境。同时，为服务对象提供爱心物资、精神慰藉、政策咨询等服务，整合物资资源折合人民币价值约 16 万元，为 145 名困难群众和特殊困难长者提供了物资帮扶和经济救援，并为 101 户家庭提供物资帮助，切实帮助部分困难群众和特殊群体解决实际困难。评估期内，片区社工与街道、居委会、残联等各方主体保持密切合作，有意识地调动个人、家庭、社会组织等参与到辖区各类志愿服务，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议片区社工认真学习关于广州市“双百工程”社工站的相关政策文件。结合片区困难群众和特殊群体的类别和数量，开展有针对性的调研。选取科学有效的调研方法，提高调研的精准性，加强对困难群众和特殊群体底数、状态、现有支持、个性问题、共性问题及其影响因素等方面的了解。更好地识别社区问题，制定片区的年度服务计划，积极发挥“五社联动”的作用，提升片区治理服务的针对性和有效性，切实回应困难群众和特殊群体的个性及共性需要。

（2）建议片区社工在现有困难群众和特殊群体个人服务档案的基础上，落实“一户一档、一人一案”的要求，强化对在

册困难群众和特殊群体的家庭系统、社会支持系统的专业分析和需求评估。因人施策，制定服务计划，分层分类做好服务，提升恒常跟进服务的针对性和有效性，以及服务资源投放的精准性，夯实困难群众和特殊群体的基本服务。

(3) 社工站要加强对社工的督导培训工作，特别是提升社工在个案管理方面的专业服务能力。在应对复杂个案时，充分发挥服务性岗位社工及事务性岗位社工的专长，加强联动合作，提升个案服务的专业性和服务成效。

2. 片区 2 社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区 2 包括回龙里、象牙北、和义巷三个社区，均为典型的广州老城区。该辖区存在房屋老旧、道路狭窄、人口老龄化程度高等问题。目前，社工站正处于服务模式转型期，社工逐步提升对新服务模式下服务重点和服务策略的理解和把握，中期评估后能够将服务的侧重点向困难群众和特殊群体倾斜；社工通过社区走访等形式优化、完善各社工点的《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》和《社区问题地图》，并针对性地开展困难群众和特殊群体的补充调研，从而更精准地把握了服务对象的特征以及资源分布情况。

(2) 片区困难群众和特殊群体数量众多，面临较大的服务压力。目前，片区 2 各社工点已基本实现对登记在册困难群众和特殊群体的全覆盖建档，并采取四级动态跟进机制，确保《服务对象家庭信息汇总表》和个人档案中记录服务过程的实时更新。社工结合辖区困难群众和特殊群体的多样化需求开展了情

感支持、资源链接、志愿帮扶、“微心愿”征集、居家安全等服务内容，为部分兜底服务对象解决了实际困难，值得肯定。

(3) 片区社工有较好的资源链接与整合能力。评估期内，社工积极主动地对接政府部门、居委会、慈善会、爱心企业、爱心个人等多个资源主体，较有成效地整合辖内外的各类资源，累计链接资金、物资折合人民币价值超 16 万元，有力地支撑了片区各项针对困难群众和特殊群体服务。

(4) 中期评估之后，片区结合辖区残疾群体数量多、居家安全隐患大的情况，发起“安全港湾：残疾人居家安全守护”计划，充分利用机构“公益创投”项目的资源，在社区开展居家安全宣传活动，培育“安全卫士”志愿队伍，为辖区 46 名残疾人进行居家安全评估。为有居家安全隐患的残疾人派发 46 个居家安全基础包和 8 个定制包，取得了一定的成效。

需要关注的地方：

(1) 辖区困难群众和特殊群体数量多，兜底服务压力大。各社工点的社工要进一步将核心工作聚焦于精准把握各自负责社区内的困难群众和特殊群体个性化需求，通过制定详细、具体的探访计划，不断下沉社区，面对面接触服务对象。在此过程中，仔细甄别需要恒常跟进的服务对象，并结合生理、心理、社会支持等多个维度，对其进行针对性的需求评估，把握其个性化需求。按照动态管理的机制，结合具体的服务目标和策略进行跟进，注重整合与运用各类正式和非正式资源，帮助服务对象解决实际困难，切实把兜底服务做实做细。

(2) 片区社工还要进一步理顺社区片和社工点的服务逻辑。要基于社工点困难群众和特殊群体的共性需求或社工点的

共同社区问题设计片区层面的服务，同时，以项目化思维来进行服务的设计与推进，以解决问题为导向，聚焦服务的内容，注重服务过程中的“五社联动”和资源统筹，做好服务产出的整理和服务成效的总结。

(3) 片区社工需要进一步提升专业服务能力，不断提升兜底服务成效。有意识地收集服务对象感谢信、锦旗等正面反馈，积极主动向媒体、居委会、居民进行服务成效的宣传和推广，使更多人了解社工的努力与付出。树立社工“用心、务实、专业”的职业形象。

3. 片区 3 社工点服务情况

值得肯定的地方：

(1) 片区 3 服务团队由 5 位服务经验较为丰富，专业背景占比较高的持证社工组成，团队服务基础较好。团队能根据中期意见，通过问卷、访谈和文献资料分析等方式对三个社工点困难群众和特殊群体、购买方进行了补充调研。结果显示，需求主要集中于环境卫生改善、困难群众物资资源支持、民族文化宣传、防校园欺凌等方面。针对需求，服务团队制定多元的服务计划，包括老年向上计划、助力加油站支持计划、儿童成长陪伴、困难家庭支持、家庭学习计划等，能够覆盖困难群众和特殊群体的基本需求。此外，片区对“三图”进行了更新，增加了具体信息，确保与需求调研保持一致。《服务对象家庭信息汇总表》亦体现了动态更新，总体服务设计和服务指引展示出一定的合理性。

(2) 在服务执行与成效方面。服务指标基本完成，进度把

控较好。建档资料共计 562 份，实现了困难群众和特殊群体建档全覆盖。档案资料包含了服务对象基本信息、服务分级评估表、服务计划与详细跟进记录，能做到“一人一案”。保持每月一次以上的服务跟进频率，跟进内容多元化；片区共计开展民生政策宣传 19 场，团队通过社区摊位宣传、讲座、入户等形式，围绕社会救助、助老助残等相关政策进行了广泛宣传。此外，团队开展了个案 20 例，其中，围绕困难群众和特殊群体开展个案 8 个，包括养老规划、情绪疏导、家庭教育、邻里纠纷处理等内容；小组和社区活动共计 33 例，涵盖志愿者培育、困难群众和特殊群体物资帮扶与节日探访、手工小组、义卖、长者与青少年主题服务、洁净社区活动等主题开展，部分服务能体现困难群众和特殊群体的受益情况。

（3）在服务成果方面。评估期内，服务团队链接了街道职能部门、各类社会组织和公益慈善基金、学校、企业、医疗康养机构等资源，共同开展服务。当前，服务获得广州市社会工作协会官方网站、“e 家通”报道，并收获了感谢信一封和锦旗一面，美誉度有一定体现。

需要关注的地方：

（1）在服务设计方面。片区 3 的服务计划中服务板块和子项目过于繁多，每社工点包含 5 至 9 个服务板块，服务主题过于广泛，归纳合并不足。这种情况容易导致服务支撑力量分散、服务聚焦不足和成效相对松散等问题。因此，建议团队对服务板块进行整合，以凝聚服务主题。

（2）在服务数据汇总和成效提炼方面，片区还需进一步加

强。特别是个案、小组、社区活动等各类专业服务在针对困难群众和特殊群体的数量、具体服务内容和效果展示，需要进一步呈现，体现“双百社工”对困难群众和特殊群体的聚焦。此外，针对新评估指标体系，服务成效中的特色亮点和疑难案例尚未梳理，建议团队关注服务梳理和经验总结。在细节方面，文书归档和呈现还需要改善，建议档案跟进资料保留纸质版，以增强服务资料使用的直观性和便利性。

(3) 在个案服务能力方面，有进一步提升空间。例如个案目标的具体性、清晰性、可测量性，评估工具的使用以及个案结案标准等方面均有改善。目前，部分个案记录存在不够简洁和表述模糊的问题。

七、评估结果

(一) 评估分数

1. 购买方评估 得分：19.5 分
2. 监督方评估 得分：9.2 分
3. 督导中心评估 得分：12.15 分
4. 第三方评估 得分：44.47 分

以上四项总得分：85.32 分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1. 社工站未能深化“双工”联动，充分做好与直聘社工的工作协同。同时，社工站未能探索出优势主导的联动模式，导致无法发挥好“双工”联动优势。

2. 服务对象的分类定级工作欠缺合理性，需求评估工作及“三图一表”的制作不够完善。

3.社工站的宣传工作和服务推广不够完善，每月未有明确的宣传主题，同时，对特色服务和典型案例的成效总结和经验提炼不足，影响了项目的社会效益和影响力。

八、结语

广州市光塔街社工服务站在越秀区民政局、光塔街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区为居民提供服务。本年度是社工团队在光塔街实施新模式的第一年。社工站能够在中期评估过后，根据评估意见和新管理办法调整服务。社工团队通过深入的调查和分析，建立了详细的服务框架，通过党建引领和“五社联动”模式，为困难群众和特殊群体提供了多样化的服务。党建项目制定了三大服务计划，有效推动了与社区党组织的合作。同时，社工站积极参与“双微”党建项目，完善服务合作机制。在“五社联动”模式的推动下，社工站不仅培育了新的社区社会组织，强化了社工与志愿服务的联动，还积极链接社区和慈善资源，为居民提供了广泛的帮助。社工站有效回应了居民的需求，并获得了社会的认可。整个团队工作积极，能够按协议推进服务，各项指标均超额完成，为未来推进“双百”服务奠定了坚实基础。

下阶段，建议社工站进一步加大对新服务模式的学习和探索，完善服务计划和内部管理机制。社工站需要优化“社工站——社区片——社工点”三级服务体系，突出党建引领和“五社联动”机制，确保服务计划紧贴社区实际，满足困难群众和特殊群体的需求。此外，需要强化“三图一表”的绘制和运用，以提高服务的效率和效能。同时，社工站需聚焦新模式的相关

要求，完善探访机制，加强分层分类服务，并通过项目化服务满足服务对象的共性需求，进一步体现服务的成效。最后，建议社工站根据新模式的服务重点，调整服务项目和内容，通过“五社联动”模式，调动社区资源，推动服务项目向社区自治方向发展，以促使服务更聚焦于社区的困难群众和特殊群体。

附件：

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

