

广州市人民街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市越秀区民政局
项目购买方：广州市越秀区人民街道办事处
项目承办方：广州阳光社会工作事务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2024年7月10日

广州市人民街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市人民街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区大新路 257 号二楼，自 2012 年起由广州阳光社会工作事务中心承接运营。是面向人民街人民片区辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。经越秀区人民街道办事处采购，本年度服务协议期自 2024 年 2 月 7 日至 2025 年 2 月 6 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 2 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7月10日到人民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）

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，服务团队社工从业年限较长，整体稳岗率较高。

2.本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第一年，能够通过“双工”联动，摸排和跟进服务。

3.社工站日常能够较及时地提交各类服务数据及服务报表。

需要关注的地方：

1.建议结合评估意见，深化对困难群众和特殊群体服务需求的掌握。

2.建议积极挖掘亮点经验和成效，产出更多的服务成果。

四、购买方评估（人民街道办事处）

值得肯定的地方：

1.社工站能坚持党的引领，积极配合街道工作，结合“双百工程”的要求，做好各项目的运营和管理，保障项目得到有效实施。

2.对辖区困难群众和特殊群体做到 100%全覆盖服务，能及时与社工点直聘社工进行沟通联动，解决居民的各种问题。

3.社工站上半年度各项目取得显著成果，8 个社区成立社区慈善基金，能为后续辖区困难群众和特殊群体、社区治理项目

提供帮助。

需要关注的地方：

1.明确社工站品牌定位，强化社工站特色服务。应明确自身的服务定位和目标群体，确保服务内容与社区需求紧密贴合，形成独特的品牌特色。注重打造特色服务项目，通过创新服务模式 and 提供个性化服务，形成自己的服务品牌。

2.社工站应加强社工队伍的专业培训和能力提升，鼓励社工参加社工师资格考试，提高队伍持证率，提高服务质量和专业水平。

五、督导中心评估

值得肯定的地方：

1.项目团队重视人才培养，制定了社工专业能力提升计划，并指导社工制定了个人成长规划，明确个人的成长路径；并能整合运用培训、督导、内部主题学习等多种形式，支持团队社工的专业能力提升，尤其是针对未持证社工的考证需求，组织开展系统的专题学习，提高其专业知识的储备。

2.项目团队制定了“双岗双工”联动服务机制，在机制的指引下，项目社工与直聘社工在入户探访、便民服务、慈善资源链接、政策咨询与协办、节庆活动开展等方面深化了联动服务，落实“一社区两社工”的对接机制，发挥了“双工联动”的服务优势，提高了兜底社工服务的效率。

3.项目在媒体报道方面取得了一定的成效，能够通过自媒体、行业组织、主流媒体资源等平台，发布活动服务类简讯，展现项目“社工+慈善+志愿”“一老一小”等方面的服务，提高了

项目服务社会知晓度，值得肯定。

需要关注的地方：

1.项目团队社工专业能力体系提升工作仍有优化空间。现阶段项目团队为一线社工提供的专业支持仍不够丰富，建议项目团队及时关注团队社工的专业能力提升需求，结合实际情况，优化社工站督导、培训、共学等方面的内容和形式，力求从多层面为社工提供更全面的专业支持，以更好回应社工个人成长的需要。

2.项目团队社工的实务研究工作急需提升。现阶段，项目团队服务成果产出较少，建议项目承办机构采取有效措施，鼓励、支持项目团队做好实务研究工作，积极挖掘项目的亮点经验和成效，力争产出相关研究文章和成果，不断提升项目服务的质量。

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 2 月 7 日至 2025 年 2 月 6 日，中期评估周期为 2024 年 2 月 7 日至 2024 年 6 月 30 日，计 5 个考核月份。

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》有关规定和合同要求。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 17 名持证社工、4 名非持证社工，共计 21 名社工。其中，3 名非相关专业、非持证社工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。在人员到岗方面，社工站持证

社工应到岗 50 人次，实到岗 73 人次，超配 23 人次；社工（含持证社工和非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 101 人次，超配 1 人次。

2.在人员资质方面，社工站共配备 5 名中级社工师、12 名助理社工师；社工专业年限较长，评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 91 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 90%。其中，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，在评估期内共有 18 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 90%。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.社工站在制度管理方面比较规范，能够根据新模式的转型，及时更新及补充相关管理制度，人事档案规范有序，各项资料也能按要求做好分类标识；能通过月总结、内检、交叉抽查、考核测评等机制，落实服务质量内控相关工作；在宣传方面也能够利用宣传单、服务预告、季报、微信公众号等多种渠道，积极开展服务推广活动，值得肯定。

需要关注的地方：

1.建议继续完善专业规范性管理，一是加强服务对象权益保障，落实对社工的教育、培训、考核等工作；二是完善服务持续改进工作，除意见箱收集意见外，还可以结合服务过程中收集到服务对象的意见和建议进行改善，定期对工作进行反思总结，以促进服务质量的提升。

2.社工站还需要加强对继续教育的理解，按照协议要求，进一步规范完善社工继续教育工作，更好地提升社工的专业服务

水平。

(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) 本年度是社工站开启新模式服务的第一年，社工站积极适应新变化，半年来努力推进旧模式与新模式之间的平稳过渡，服务调整和团队整合的速度较快。服务团队持证率高，服务经验较为充足，团队结构比较合理，团队稳定性较强，每个社区有专人驻点对接，社工熟悉各社工点的情况，为服务设计和推进奠定了很好的服务基础。在需求调研和服务规划方面，社工团队重视需求调研对服务设计的指引作用，发挥 12 年在地服务优势，对辖区概况、特点、资源、优势和不足均有较好的了解和掌握。本年度由社工站统筹，采用问卷法、访谈法和文献法等方式，面向购买方、相关职能部门、社区党委、社区党员、合作单位、困难群众和特殊群体、社区居民开展调研，围绕民政业务重点工作、困难群众和特殊群体需求、居家安全防护、社区环境营造、社区防诈骗、社区消防安全、社区服务参与和社区慈善参与等多主题收集。社工站将辖区内八个社区划分为两大片区，八个社工点，绘制完成“三图一表”，并根据需求调研结论，总结出两个片区的社区需求和问题，梳理出社工站服务清单，扣合“三新”五年服务目标，将年度服务主题设定为“聚焦困境群体，聚焦社区需求，聚焦慈善公益”，重点关注困难群众和特殊群体，积极推动社区问题介入和社区慈善公益，做好“三新”社区建设的服务总结。其中，一片区服

务主题为困难群众和特殊群体社会支持服务计划和便民惠民利民生活圈；二片区侧重打造“家门口”的慈善文化圈。同时，社工站制定了各社工点服务项目和策略。整体来说，“社工站—社区片—社工点”服务框架比较合理，服务逻辑较为清晰。

（2）在党建工作方面，社工站于2017年成立了党支部，目前有在册党员3名、入党积极分子3名、流动党员3名，并吸纳2名入党申请人员。党支部积极落实“三会一课”制度、主题党日活动和党员教育学习活动，做好党员发展、培训和管理的工作；依托社工站公众号发布党建思想引领专栏宣传推文。社工站党支部积极参与街道党组织活动，如申报“消防安全送回家”微项目，参与街道的政策宣传、“微心愿”认领和专项基金筹款活动，与12个共建党组织开展活动71场。针对困难群众和特殊群体的实际需要，社工站链接社会慈善资源帮扶困难群体，开展“三百行动”圆梦“微心愿”项目。截至中期评估，累计实现56个“百元微心愿”，资源折合人民币价值为10293.2元，相关文书记录清晰。实施“便民大篷车服务项目”，为辖区居民开展健康义诊、便民义剪和知识宣讲等活动4场，调动30人次党员和志愿者参与。

（3）社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工作。在新模式下，服务对象范围扩大至17类，合计1114户、1354人。社工站与社区和直聘社工合作，落实“双岗双工联动”，对接和协同频率高，共同摸排服务对象具体情况，完善《服务对象家庭信息汇总表》、建档表，跟进疑难个案，接受转介个案10个，解决具体问题12个，开展专业个案55个，入户探访

1439 次，相关记录较为清晰。

（4）社工站按照规定开通 3 条“红棉守护”服务热线，做到 24 小时畅通。半年来，社工站通过红棉热线提供日常关怀、极端天气提醒、问题反馈、政策咨询和情绪支持等服务。热线呼出 6845 次、接入 479 次，记录清晰、单独成册，服务规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（5）在志愿服务和培育社区社会组织方面，社工站积极培育社区志愿者，搭建志愿服务平台，既注重新生力量的挖掘，也重视原有队伍的维系。截至中期，新发展志愿者 119 人、志愿者骨干 15 人；新增“爱心守护”志愿服务队、广州市十中志愿服务队 2 支志愿者服务队，前者主要开展恒常义诊、探访慰问、健康宣传和检测等服务，后者主要为困难群众提供居家清洁志愿服务。社工站同时维系比较活跃的志愿者服务团队 10 支。半年来，社工站开展志愿服务 73 场，服务时数累计 7092.44 小时。社工站新增社区社会组织 2 个，即“佑平安”海珠石社区消防安全志愿服务队和靖海门社区志愿服务队，前者主要提供社区消防安全知识技能宣传和巡查服务，后者主要协助完成靖海门社区环境“微升级”服务，社工站对社区社会组织的培育和服务开展情况有记录。

（6）社区慈善和资源链接方面，社工站注重增加社会慈善资源汇集渠道，已与 8 个社区党委合作成立社区慈善基金；发挥资源整合者角色，半年来共链接资源超 11 万元。资源使用能够向困难群众和特殊群体倾斜，夯实民生兜底服务。社工站开展慈善公益集市 9 场次，共筹集善款超过 1.8 万元。社工站与不

少于 30 个资源方联动,共链接资源折算人民币价值为 111639.04 元,其中物资资源折合人民币价值为 83953.46 元、资金为 27685.58 元。

(7) 在“五社联动”方面,社工站有一定的服务设计,制定了“五社联动”服务机制,联动辖区职能部门、基层单位、一德路商圈、辖区企业、社区党委、社区社会组织 and 社区志愿者等多方力量,以共建或合作协议方式,开展“三百行动”圆梦微心愿项目、太平通津社区壹方小苑项目和一片区消防安全项目,共同营造社区公益慈善氛围,解决社区问题,增强社区凝聚力。社工站重视服务宣传和经验推广,通过新媒体平台推动服务宣传,半年来社工站有省、市级媒体报道 23 篇。服务对象和社区的满意度较高,获锦旗 1 面,合作方赠送牌匾 1 个。社工站制作了一本防诈骗服务手册,制作了一条《大手牵小手》志愿服务队伍活动服务视频。

需要关注的地方:

(1) 新模式下社工站的服务统筹和协调需要进一步加强,尤其是加强片区的规划。目前社工站将辖区服务分为 2 个片区,社工点的服务落实较为到位,但片区层面呈现的整合性服务成效不足,因此需要社工站管理层进一步探索,如何从“社工站—社区片—社工点”三级服务框架出发,做好整体工作,兼顾宏观、中观和微观。同时,社工站的五年服务周期主题围绕“三新”社区建设展开,如何将该项工作与新模式服务进行逻辑衔接,也需要社工进行更深入的思考。

(2) 社工站在社区志愿服务队和社区社会组织培育方面有

进一步提升的空间。社工应进一步明确社区志愿服务队和社区社会组织的差异，在社区社会组织培育方面给予更多的支持，如推动成员互动、促进团队氛围形成，多开展培训、交流和总结等工作，提升组织凝聚力，推动组织加强自治性并走向成熟。社区慈善方面，社工站已成立 8 个社区慈善基金，目前有 1 个社区慈善基金的筹资较为活跃。希望社工站借社区慈善基金建立的契机，进一步推动社区慈善基金的发展，加强机制建设、筹资、资金使用和监督管理工作。此外，在资源整合方面，社工站应多走出去，维系、盘活及挖掘本地资源，引入更多辖区外资源。

(3) 社工站有较为成熟的服务团队，十余位社工有 6 年以上在地化服务经验，5 名中级社工师，团队人员较为稳定。希望社工站通过团建、培训和督导等方式，进一步激发团队活力，以老带新，提升团队新成员的专业服务能力。同时，社工站延续以往服务积淀，有不少好的经验做法，希望社工重视专业反思，注重对服务的总结提炼并撰写典型案例，加强服务的宣传报道，使社工站服务有更多亮点呈现。

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 21 名。本年度建档 1354 份，完成电访 5904 个，探访 1439 个，分别完成协议指标量的 100.00%，61.50%，51.39%；个案接案 55 个，完成 38 个，服务 298 节，分别完成协议指标量的 55.00%，40.86%，48.69%；完成小组 9 个，开展 54 节，服务 467 人次，分别完成协议指标量的 52.94%，52.94%，65.41%；完成大型社区活动 13 个，服

务 1638 人次，分别完成协议指标量的 76.47%，120.44%；完成中小型社区活动 45 个，服务 1438 人次，分别完成协议指标量的 63.38%，50.63%。（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“双百工程”模式，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 2 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

一片区：青兰里社区、兴贤里社区、安业里社区、海珠石社区；

二片区：靖海门社区、太平通津社区、木排头社区、果菜西社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）一片区包括青兰里、兴贤里、安业里、海珠石，均为典型的广州老城区，辖区面积小、人口密集，房屋设施老旧，道路狭窄，老龄化程度高、空挂率高，社区问题比较复杂。本服务周期为社工站进入新服务模式的第一年，一片区服务团队人手比较充足，能够按社工点配备社工，部分社工在辖区服务多年，比较熟悉社区的情况，各社工点绘制了基本的“三图”，利于社工更好地把握各类服务对象及资源的分布。

（2）新的服务周期，一片区结合新服务模式的要求进行服务的调整与优化。在需求调研方面，针对性地设计了访谈提纲，

并在每个社工点抽取 20 名困难群众和特殊群体进行调研，归纳总结出符合实际的个性与共性需求，为服务的开展指明方向。在服务设计与推进方面，片区能够将主要服务精力与服务资源投放到困难群众和特殊群体中，开展“困难群众和特殊群体社会支持服务计划”，实现建档率 100%，做到恒常跟进、分级动态管理，注重整合各类正式与非正式资源，从物资支持、情感支持和社区关怀三个维度，为困难群众和特殊群体提供服务，切实帮助部分服务对象解决了实际困难，值得肯定。

(3) 在社区层面，一片区基于辖区共性特点，联动专业组织和专才志愿者等资源，为困难群众和特殊群体提供消防安全和便民服务，致力于打造便民惠民利民生活圈。各社工点围绕这一主题分别设计服务项目，在服务推进中体现出“五社联动”的作用，在过程中既提升了困难群众和特殊群体的福祉，又促进了辖区居民的社区参与，还推动了社区互助和社区共融，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 在新服务模式下，社工站还需要进一步理顺社区片和社工点的关系，社区片侧重服务的整合与协调，社工点专注于服务的具体开展。从目前的服务开展和服务呈现情况来看，一片区在片区层面的统筹和协调还有提升的空间，各社工点呈现出“单打独斗”的情况，不利于服务统筹、资源整合、成效总结和文书整理等。这就需要片区在进一步理清服务框架和服务思路的基础上，基于各社工点服务对象的共性需求或社区的共性问题，进行片区层面服务的项目化设计，聚焦服务内容，再

交由各社工点具体开展，后期再由片区层面做好服务产出的整理和服务成效的总结，提升对服务成效的归纳、提炼与包装，逐步打造服务特色。

(2) 一片区的兜底服务还需要继续加强，通过制定详细、具体的社区走访及上门探访计划，社工要提升主动服务意识，走出社工站、深入社区、走街入户，边探访、边调研，不断优化“三图”，切实增强对困难群众和特殊群体真实需求的感知和掌握，不断丰富建档资料，并根据每户建档对象的实际情况，以问题解决为导向，结合社会工作的“全人观”确定具体的服务目标和服务策略，因人施策，提升兜底服务的针对性和适切性，致力于为困难群众和特殊群体解决实际困难。同时，建立针对兜底对象服务的跟踪回访机制，并严格执行，定期自我检视兜底服务对象的服务成效。

(3) 辖区困难群众和特殊群体中长者、残疾人、经济困难（低保、特困）人群占比较大，为此类群体开展服务需要投入较多的资源，对社工在服务过程中的资源链接与整合能力提出了更高的要求。建议社工在进一步梳理辖区内外各个资源主体的基础上，积极主动地对外进行服务的宣传与推介，不断拓展各类资源的来源渠道，巩固与各合作主体的关系，打造渠道多元、类型丰富、稳定充足的服务资源库。

2.二片区社工点服务情况（靖海门、太平通津）

值得肯定的地方：

(1) 靖海门和太平通津两个社工点设有5名社工，均持证上岗，做到专人驻点、专人对接，切实扎根社区，稳定地推进

社工服务。片区社工按照新模式的要求，绘制《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》和《社区资产地图》。靖海门社工点困难群众和特殊群体的底数共 128 户、170 人，太平通津社工点共 162 户、189 人，社工底数清，并建有较为详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到“一人一档”定期跟进并及时更新资料，还加强与直聘社工、事务性岗位社工的联系，通过“共同走访”“共同入户”“共同跟进”实现探访全覆盖。

(2) 两个社工点采取了分层分类的调研，向社区主任、民政线负责人、直聘社工等多元主体进行了深入访谈，同时也针对区内部分困难群体和特殊群体，以及广大社区居民，通过电访、问卷调查等多种方式进行了广泛的调研，较为扎实；对收集到的资料进行了细致分析，能较为准确地把握服务需求，尤其是困难群众和特殊群体的实际需求和社区存在的问题。

(3) 在服务实施方面，一是两个社工点积极落实新模式的要求，服务资源多向困难群众和特殊群体倾斜，整合了来自广州市志愿者协会、人民街综合服务中心、广州市海味干果行业商会、广州市普瑞眼科医院等主体的爱心资源，资源折合人民币价值为 16387.76 元。点亮“微心愿”11 个，在一定程度上满足困难群众和特殊群体在“身、心、社”等方面的需求。二是两个社工点能够联合社区在重大节日对片区内的困难群众、特殊群体开展了入户探访。评估期内，两个社工点也为有需要服务对象开展专业个案服务 11 个，涉及情绪疏导、问题解决、增强网络、资源链接等内容，一定程度上解决了服务对象的困难，服务指标推进情况基本符合中期评估的要求。三是立足社区的

特点，靖海门社工点聚焦人居环境提升，积极酝酿实施“打造转角小花园”项目，通过种植活动的开展，在社区中传播“低碳、节能、绿色”的生活方式；太平通津社工点聚焦社区慈善服务，积极酝酿打造“家门口”的慈善品牌，通过升级迭代“壹方小苑”“两亩心田”慈善项目、打造“三邻四里”慈善驿站等，营造慈善文化氛围，在激发社区居民的慈善意识与参与度等方面取得一定的成效。

需要关注的地方：

（1）建议两个社工点的社工加强对新指标体系的学习，梳理新的服务框架，按照规范进一步细化“三图一表”，完善“一人一档”。一是《社区资产地图》和《社区问题地图》有进一步完善的空间。对于《社区资产地图》，建议按照社区的人文类资产进行补充，尤其是无形资产方面，如社区文化、居民技能、社交网络等，这些都是社区宝贵的资源，应得到充分的认识和利用；而对于《社区问题地图》，建议突出对兜底对象生活影响大且较为突出的共性问题，如住房、教育、医疗等方面的困难。为后续的服务设计提供更多有针对性的依据，确保服务能够切实满足困难群众和特殊群体的实际需求。二是对现有服务对象有实行分级管理，但分级过程中有缺漏，如评估等级与最后的定级不对应，这容易对后续的服务跟进造成了困扰与不便，建议复查分级情况，确保评估的准确性。

（2）服务设计有提升的空间，目前的服务设计只有大方向，服务内涵不够丰富。建议加强项目管理的思维，梳理服务框架，进一步去细化具体的服务内容、名称、活动的类型和数量，成

效测评的方法、推进时间表等，提炼服务特色和创新点，以增强对服务的指引作用。

(3) 新模式对一线社工有新的要求和挑战，一是要进一步重视服务的宣传和强化成效意识。现有服务宣传报道级别相对较低，服务成效也需要进一步进行梳理和总结。二是个案服务方面，社工服务较多停留在服务对象的表层问题和需求，但是对于服务对象的多重需求挖掘不足，建议要进一步提升个案专业能力。

3.二片区社工点服务情况（木排头、果菜西）

值得肯定的地方：

(1) 木排头社区和果菜西社区能够按照新管理办法初步完成基础的建档工作，并填写《服务对象家庭信息汇总表》，能初步了解困难群众和特殊群体的基本状态，例如居住情况、主要困难等，在一定程度上为下一阶段的工作提供参考。

(2) 两个社工点能够在一定程度上，按照社区实际情况进行有针对性的政策宣传，例如针对木排头社区老旧砖木结构楼房较多的特点，重点宣传近期公租房政策更改后的申请条件，并积极尝试帮助困难群众和特殊群体进行申请，政策宣传有一定效果。

(3) 两个社工点能够关注社区困难群众和特殊群体的实际困难，如老楼的居家安全问题、高龄长者抚养残疾子女的照顾安排、“三无”人员的危机介入等，在一定程度上做好兜底保障工作，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议进一步增强入户探访作用，落实需求调研精准到户的要求。目前抽查“一人一案”发现，大部分困难群众和特殊群体的需求较为简单，例如使用“物质帮扶”“情绪支持”等表述，但未能明确该困难群众和特殊群体需要是由于何种原因产生，导致服务需求不够准确，服务需求发掘不充分。经访谈发现，社工在服务过程中能发现果菜西社区高龄长者以老养残的后续生活安排、木排头社区老楼等安全问题。故建议社工一方面要结合社区实际情况，将“三图”进行综合分析，以服务对象活动线为核心，发现服务对象在日常生活中存在的实际困难；另一方面要明确入户探访的需求评估作用，从而建立常态化、多维度的需求评估要求，例如政策覆盖情况、居家安全风险、居家适配情况（适老化、适残化）、生理情况、精神状况等，从而将探访与需求评估相结合，突出个案管理中动态评估作用。

(2) 建议在摸清需求后，逐步改善现有的服务设计。目前由于缺乏精准到户的需求摸排，故在实际工作仅对较为显性或突发问题进行介入，未能发挥个案管理长期干预的服务设计特点。建议在做好需求调研后，逐步突出以问题解决为导向的服务设计。一方面要以资产为本的视角，侧重发挥社区力量解决困难群众和特殊群体的具体困难，将其作为重要的服务内容进行相关工作设计，当面临社工点难以解决的问题，应以社区片、社工站等力量进行介入，做好分层介入的服务设计；另一方面针对社区环境导致的问题，应及时反馈到街道，在街道的指导下联动各部门积极干预，并借助“五社联动”平台帮助困难群

众和特殊群体适应社区环境，提升其生活质量。

(3) 建议“五社联动”应进一步向困难群众和特殊群体倾斜，聚焦主责主业。随着民政领域社会工作的提出，社工站应更为重视民政领域社会工作的开展，重点关注民政领域服务对象，在“五社联动”的过程应围绕增强困难群众和特殊群体的益处进行推动，突出社会各界关心民政服务对象的方向，搭建本地区的社区照顾模式。例如目前的志愿者服务更应该重视对困难群众和特殊群体的具体帮扶成效，而不仅是志愿者队伍培育成效。

七、评估结果

(一) 评估分数

1.购买方评估 得分：18.00 分

2.监督方评估 得分：9.00 分

3.督导中心评估 得分：12.90 分

4.第三方评估 得分：47.93 分

以上四项总得分：87.83 分 等级：良好

(二) 重点存在问题

1.片区的统筹和协调还有提升的空间。目前各社工点呈现出“单打独斗”的情况，不利于服务统筹、资源整合与成效总结。建议片区基于各社工点服务对象的共性需求，或社区的共性问题进行片区层面服务的项目化设计，聚焦服务内容，再交由各社工点具体开展，后期再由片区层面做好服务产出的整理和服务成效的总结，逐步打造服务特色。

2.服务需求发掘不充分。目前大部分需求较为简单，使用“物

质帮扶”“情绪支持”等表述，但未能明确该困难群众和特殊群体需要是由于何种原因产生。建议将入户探访与多维度的需求评估相结合，以服务对象活动线为核心，从而更加精准地发现服务对象在日常生活中存在的实际困难。

八、结语

广州市人民街社工服务站在越秀区民政局、人民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12年。本年度是社工站开启新模式服务的第一年，服务团队积极适应新变化，半年来努力推进旧模式与新模式之间的平稳过渡，服务调整速度较快。服务团队持证率高、稳定性较强，社工熟悉各社工点的情况，为服务设计和推进奠定了很好的服务基础。社工站扣合“三新”五年服务目标，将年度服务主题设定为“聚焦困境群体，聚焦社区需求，聚焦慈善公益”，重点关注困难群众和特殊群体，积极推动社区问题介入和社区慈善公益，做好“三新”社区建设的服务总结。社工站重视困难群众和特殊群体的建档及服务跟进工作，落实“双岗双工联动”，对接和协同频率高。社工站积极培育社区志愿者，搭建志愿服务平台，注重新生力量的挖掘，也重视维系原有队伍。

下一步，建议社工站进一步加强片区的规划，从“社工站—社区片—社工点”三级服务框架出发，做好整体工作，兼顾宏观、中观和微观。在资源整合方面，社工站要多走出去，维系、盘活及挖掘本地资源，引入更多辖区外资源。此外，要重视专业反思，注重对服务的总结提炼并撰写典型案例，加强服务的宣传报道，让社工服务有更多亮点呈现。

附件：

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

广州市社会工作协会
2024年7月17日

