

广州市人民街社工服务站

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11月26日

广州市人民街社工服务站 末期评估报告

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。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暂行办法的通知》（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、中肯的评价意见或结论。

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11月26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）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站能够按照要求配齐配足社工，服务团队所有社工均持证，持证率高，且稳岗率较高。

2.社工站能够积极配合街道开展各项工作，积极发挥社区慈善基金作用，构建和实施“五社联动”机制。

3.社工站日常能够按要求较及时地提交服务数据和报表。

（二）需要关注的地方：

1.困难群体的建档信息及分级评估工作有完善、优化空间。目前建档资料中存在部分内容空缺，三、四级服务没有区分度，建议加强入户探访，多渠道掌握困难群众和特殊群体的实际情况，实现档案的准确性和完整性，并加强不同评级的服务区分度。

2.片区的统筹与整合作用发挥不够明显。片区服务规划对社区问题的回应度不够，尤其是未能较好地回应困难群体的共性、突出的核心需求，建议要按照双百新模式要求和服务重点，以构建社区照顾支持网络为方向，结合对困难群体生活影响大、较为突出的共性问题，加强社区项目服务设计的精准度。

3.社工站在疑难个案服务、沟通协调、资源挖掘、五社联动等方面仍存有一定的不足，建议机构和社工站组织服务团队梳理总结一年来的服务经验和不足，并有针对性设计系统化的培训主题，以帮助社工更好适应新模式要求，提升专业服务能力。

四、购买方评估（人民街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站能坚持党的引领，坚持以人民为中心，积极配合街道工作，结合“双百工程”的要求，做好各项目的管理和运营，保障项目得到有效实施。

2.对辖区 17 类困难群体的服务做到全覆盖，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.社工站各项目取得显著成果，8 个社区成立社区级慈善基金，能为后续辖区困境群体和社区治理项目提供帮助。

（二）需要关注的地方：

1.明确社工站品牌定位，强化站点特色服务。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结合，形成独特的品牌特色。注重打造特色服务项目，通过创新服务模式和提供个性化服务，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，鼓励社工报考社工师资格考试，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

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队建立社工专业能力提升体系的工作机制并积极落实，对社工的专业成长需求进行专项调研，总结出职业资格证书考取、实务能力提升和服务经验总结提炼三个共性需求，并制定了《2023-2024 年度社工专业能力提升计划》，明确团队的成长目标和推进计划；同时建立了内部共学机制，开展政策学习、行业资讯分享、案例撰写学习、社区慈善基金经验分享

等专题学习共计 11 场，全方位提升社工的专业能力水平，值得肯定。

2.项目社工能够联动直聘社工聚焦主责主业，尤其在打通政策落地“最后一米”方面较为突出。项目社工和事务性岗位社工共同在政策咨询、业务受理、资源链接等方面提供贴心服务，协助个案转介共 9 例，有效协助服务对象获得政策帮扶，发挥了双工的岗位优势；与服务性岗位社工在慈善资源链接、入户探访、政策咨询、节庆活动开展等方面的联动较为突出，有效促进了社区资源的整合。

3.项目团队的服务宣传推广较为扎实，制作了宣传折页、季刊、宣传暖心卡、便民服务手册、居家消防安全宣传手册、防诈骗宣传书册等宣传资料，宣传的可视化产出比较丰富；同时能够积极整合不同的宣传平台资源，加强对项目服务宣传推广，全年获得省、市等不同平台的宣传报道近 40 次，有效提升了社工站的知晓度。

（二）需要关注的地方：

项目团队在实务研究方面的成果仍有待提高。建议项目团队进一步加强培训，提高社工团队的实务研究和经验总结能力，发挥内部督导的专业优势，支持和指导社工进一步梳理项目经验和成效，提高案例文章的产出质量，并争取在国家级期刊杂志上发表，以扩大项目的社会影响力。

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 2 月 7 日至 2025 年 2 月 6

日，末期评估周期为 2024 年 2 月 7 日至 2024 年 11 月 15 日，共计 9.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站人员配备情况良好，社工到岗情况符合新管理办法规定和合同要求。截至评估末月，社工站共配备 20 名持证社工、1 名非持证社工，共计 21 名社工。其中，持证社工应到岗 95 人次，实到岗 165 人次，超配 70 人次；全职社工（含持证+非持证）应到岗 190 人次，实到岗 197.5 人次，超配 7.5 人次。社工站项目负责人持有中级社工师证书，研究生学历，并具有 6 年以上的社工服务管理经验。评估期内共有 18 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 90%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系及协议要求，落实情况良好。

2.社工站人员持证比例高。在中期评估后，社工站共有 3 名非持证社工考取助理社工师证书，转为持证社工；另有 1 名助理社工师考取中级社工师证书。截至评估末月，社工站共有 6 名中级社工师、14 名助理社工师，持证率达 100%。此外，社工专业服务年限较长，评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实到 178.5 人次，占社工在岗总人次的 90.37%。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，总体上专业资质较好，专业服务年限较长。

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，及时更新及新增相关制度，如新增了“双岗双工”联动服务机制、三级管理机制、内部工作提升机制等，进一步加强服务规范性。此外，社工站也重视中期评估意见，一方面指引社工进

进一步规范做好继续教育培训工作，提升社工专业知识；另一方面重视落实服务对象权益保障的相关教育、培训及考核工作，并结合服务座谈会进一步收集服务对象意见和建议。

需要关注的地方：

1.社工站在服务持续提升方面还有进步空间。建议后续可结合电访、探访进一步了解服务对象的意见及建议，并定期对收集到的意见及建议进行梳理及总结反思，结合服务对象意见进行服务改进及提升。如有服务对象表示一般是活动结束后才得知社工举办活动，建议社工站结合服务对象意见，反思改善工作宣传方式、方法，加强与长者饭堂等单位的合作，在显眼位置摆放社工站的活动预告，从而更好地方便服务对象获取活动信息，以进一步提升服务水平和质量。

2.社工站工作机制及指引方面还有提升空间。目前社工站结合“双百”模式，本年度重新修订了入户探访制度，建议在此基础上，根据工作实际以及辖区空挂户较多的情况，加强服务的精准化和精细化，进一步探索细化对困难群众和特殊群体的相关服务指引，如不同类型群体的分级评估、空挂户探访服务、转介服务等工作指引，真正做到“一人一策”精准施策，扎实做好兜底民生服务。

（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）本年度是社工团队在人民街扎根服务的第12年，也是实施“双百”社工新模式的第1年。社工对辖区情况熟悉，

本年度采用多种调查方法，面向购买方、合作单位、困难群众和特殊群体及居民，聚焦一定的服务主题开展调查。社工站将服务辖区分为两个片区，每个片区各有四个社区，每个社区由两个社工对接。社工站对辖区及每个社区的情况进行了调查和分析，绘制了《社区资源地图》《服务对象分布图》《社区问题地图》，填写《服务对象家庭信息汇总表》，撰写了9份调查报告。根据需求调研结论，总结出两个片区的社区需求和问题，由此确定片区的主要服务内容：一片区确定了困难群众和特殊群体社会支持服务计划，另一方面开展消防安全专项服务；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内容和策略。社工站在服务设计上能够承上启下，既延续“113X”模式五年的“三新”（老城新关系、老街新环境、社区新治理）服务目标，又结合“双百工程”要求提出“三聚焦”的年度服务主题，即“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，在推进服务方面进行了积极转变和探索，确定了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，即宏观层面主要突出党建引领，中观层面为“五社联动”机制，微观层面做好对困难群众和特殊群体服务工作（重点）和社区治理服务。社工站还初步建立了“社工站统筹、社区片协调、社工点服务”的三级管理服务模式。总体上看，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) 人民街社工站党支部成立于2017年，由“人民街社工站”和“人民街大新社工站”共同建立，其中“人民街社工站”党支部现有在册党员3名、入党积极分子2名、流动党员3名。社工站党支部按照“六个一”标准化要求，强化党组织建设。社工站注重加强自身党建思想常态化学习，党支部积极落实“三会一课”制度，开展主题党日活动和党员教育学习活动；在社区弘扬人民街的红色文化，带动170名党员、群众学习党史及红色文化知识，学习英雄事迹。社工站及时了解各党组织需求以及定期推送各种服务信息，截至目前通过走访建立了26个党组织档案。社工站党支部积极配合街道开展党建工作，参与街道“双微”行动；聚焦困难群众和特殊群体需求，社工站自主开展“双微”行动落实党建服务项目，即“三百行动”圆梦“微心愿”项目和“便民大篷车”服务项目，本年度累计调动14个党组织、114名党员参与，实现96个百元“微心愿”；社工站党员也积极参与，认领了3个儿童“微心愿”；另外开展8场“便民大篷车”服务活动。社工站申报“消防安全送到家”微项目，联动党员派送50个灭火宝物资，惠及50个低保家庭或特困家庭。社工站党支部本年度与广州普瑞眼科医院党支部新签订1份共建协议，与已签订协议的12个共建党组织开展服务113场次，服务了5183人次。总而言之，社工站党建工作成效显著。

(3) 社工站积极构建和实施“五社联动”机制，本年度“五社联动”工作初见成效。其一，社工站本年度新培育了“佑平安”海珠石社区消防安全志愿服务队、靖海门社区志愿服务队

等 2 个社区社会组织，本年度开展了 17 场服务活动。其二，社工站注重“社工+志愿”服务。社工站本年度新招募志愿者 281 人，新增“爱心守护”志愿服务队、广州市十中志愿服务队 2 支志愿服务队伍。目前社工站共有积极活跃的队伍 9 支。本评估期开展 358 场志愿服务活动，服务居民 11009 人次，服务时数 6053.6 小时。志愿服务涵盖探访慰问、政策解读宣传、手工制作、居家安全诊疗、烘焙服务、社区服务协助等方面。其三，在社区方面，积极与社区沟通合作，获得社区的资源支持；购买社工与直聘社工联动为 62 名困境对象提供服务，接受转介个案 10 个，解决或舒缓问题 60 个。其四，在社区慈善资源方面，积极开展“家门口”的慈善公益服务，建成慈善驿站，开展便民服务和义卖活动，推动 281 名居民参与社区建设，1913 人次参与社区慈善活动。社工站协助服务辖区成立 8 个社区级慈善基金，与 40 家组织和单位达成合作，本评估期（9.5 个月）链接资源折合价值约 30 万元，其中筹集社区慈善基金 22068 元。“五社联动”的实施取得了较好的效果。

（4）社工站对困难群众和特殊群体的服务成果有一定的显示度。在服务覆盖面方面，截至 2024 年 11 月中旬，社工站对 1141 户、1364 人建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》，评估期内“红棉守护”热线跟进 13707 次，探访 2796 人次；开展政策宣传 41 场。在受益面方面，社工开展个案工作 93 个，通过“微心愿”活动助力社区的困难群众和特殊群体，本期完成“微心愿”96 个。社工站为困难人群开展居家清洁、消防安全、便民服务等多种形式的服务，服务资源能够有意识向

困难群众和特殊群体倾斜。

(5) 社会知名度、美誉度方面，本评估期获得了《南方都市报》、“南方 plus”等各类媒体报道 66 篇；社工站服务得到购买方、合作方及服务对象的认可，获得锦旗 1 面，感谢信 4 封、合作牌匾 1 块。社工站对五年服务情况进行回访调查，其中受访居民代表 76 名，受访合作组织 11 个，调查结果均有较好的反响。

(6) 社工团队持证率高，工作积极努力，能够按协议推进服务，指标按末期进度完成或超额完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站要调整服务思路，完善社工站总体服务架构的制定，在服务设计方面，要进一步聚焦于“双百”服务的目标对象。目前社工站提出“三聚焦”（“聚焦困境群体、聚焦社区需求、聚焦慈善公益”），主要是对上周期“113X”模式提出的“三新”（老城新关系、老街新环境、社区新治理）服务目标的回应。对此，社工站要围绕“双百”服务要求转变服务目标，进一步将服务重点聚焦于困难群众和特殊群体的主责主业。现有的“三新”（老城新关系、老街新环境、社区新治理）服务目标，应调整成为手段目标，将为困难群众和特殊群体提供满足需求解决问题的服务作为最终目标。也就是说，营造老城新关系、打造老街新环境、实施社区新治理，积极推动社区问题介入和社区慈善公益服务，都是围绕困难群众和特殊群体服务而展开的。建议社工站要将社区层面服务与对困难群众和特殊群体的重点服务进一步紧密地结合起来。从两个片区的服

务设计来看，要进一步明确对困难群众和特殊群体服务的两大计划，即设置综合性的服务和专项性的服务，进一步厘清逻辑框架及执行落实。每个计划下面有服务目标、服务内容、服务策略，并呈现各项服务的成效目标。

（2）社工站要在积极构建“五社联动”机制的基础上，完整地呈现“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”联动的服务成效。社工站从总体上要建立“五社联动”的机制，围绕“五社联动”的目标，建立“五社联动”组织，形成团队、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、联动方法等等。从“五社联动”实施的成效看，目前社工站对社区社会组织、社区志愿者队伍、社区慈善方面的建设及成效都有显示。社工站要弥补“社区”这个维度的情况，如与居委合作的情况、社区资源运用情况、社区居民参与情况等等。这里还要强调“大社区”的概念：社区不仅包括通常意义上的居委，从广义上还包括辖区的学校、医院、企业等单位。社工站“五社联动”中的“社区联动”成效，也可将与上述单位联动的情况纳入进来。

（3）社工站要进一步提升社工专业服务水平，加强对服务执行具体过程和完成情况的成效目标管理。一是完善电访、探访机制，提高相关工作实效。社工要注意通过电访、探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；要加强对服务跟进记录文书的改善，避免停留在空洞寒暄的描述；社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，重视一些家庭重要成员的信息完善，尤其对监护人或者不可或

缺的照顾者的信息要加入进来，便于了解情况对接服务。二是要加强对服务对象深入开展有针对性的专题调查，对服务目标人群进行具体问题及其原因的调查，加强社工服务目标和产出目标与服务对象需求的联系，以及各项服务指标的分配对解决服务对象问题的有效回应；在具备资源的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题成效，例如“三邻四里”和“两亩心田”的相关服务还停留在日常的维系方面，成效集成度不明显。三是服务计划要聚焦需解决问题的落实，提高服务内容的集成度，把各方资源聚焦于重点困难群体的核心问题，避免服务的分散性和随机性。四是要注意社工服务空间和服务对象的连接，例如对残障人士的集中性服务，不能主要局限于工疗站的对象，社工服务空间的运用还要凸显社会工作专业服务的覆盖面。

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。本年度为困难群众和特殊群体建档 1364 份，完成电访 10452 个，探访 2496 个，分别完成协议指标量的 100.00%，108.88%，89.14%；个案接案 93 个，服务 528 节，结案 71 个，分别完成协议指标量的 93.00%，88.00%，78.89%；完成小组 17 个，开展 102 节，服务 816 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，114.29%；完成大型社区活动 19 个，服务 2140 人次，分别完成协议指标量的 111.76%，157.35%；完成中小型社区活动 67 个，服务 2388 人次，分别完成协议指标量的 88.16%，78.55%。（以上数据统计共计 9.5 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4个社区，属于典型的广州老城区，辖区面积小、人口密度大、房屋设施老旧，路况比较复杂，老龄化程度高、空挂户多，社区问题比较复杂。片区服务团队人手比较充足，能够按社工点配备社工，社工均持证上岗，熟悉社区情况，工作较为负责，表现在：一是与事务岗社工沟通互动良好，定期开展政策宣传、上门走访等服务，针对困难群众和特殊群体有较好的服务合作转介，共同跟进个案服务，较好地落实兜底民生的政策；二是服务有延续、有改善，中期评估后，服务有进行调整，值得肯定。

（2）片区立足社区实际开展调研，结合过往服务经验和新模式的服务要求，通过入户探访、电访摸排困难群众和特殊群体的需求，对片区环境及困难群众和特殊群体的数量、分布、基本特征都有比较好的把握，绘制了《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》，中期评估后能够对

“三图”进行一定优化，服务对象的底数、分布更加清晰。社工团队能够以社工点为单位，总结不同类别困难群众和特殊群体的共性需求及社区问题，设计了片区和社工点的服务计划，值得肯定。

(3) 在服务设计与推进方面，片区开展“困难群众和特殊群体社会支持服务计划”，实现对辖区困难群众和特殊群体的建档全覆盖，本年度建档 617 份，做到“一户一档、一人一案”，恒常跟进、分级动态管理。四个社工点都建立有详细的《服务对象家庭信息汇总表》，有较为清晰的服务记录呈现，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。评估期内，一片区社工开展个案服务 43 个、专业小组服务 8 个、社区活动 40 个，服务内容比较多样，产出比较丰富，能体现社工服务的用心与努力。

(4) 中期评估后，片区在社区层面聚焦辖区的消防安全问题，以社区消防安全服务为介入点，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，培育了“佑安全”海珠石社区消防安全志愿服务队，服务队能够积极参与到消防安全排查与宣传服务。服务覆盖与美誉度方面，片区的探访、电访次数、兜底民生政策宣传、各服务指标完成情况等均已符合末期评估的要求，值得肯定。同时，服务也受到居民和合作单位的认可，收到感谢信 3 封、锦旗 1 面。

需要关注的地方：

(1) 社工需要进一步夯实困难群众和特殊群体的探访工作，

做好相关的电访、探访计划，进一步深入社区、深入居民，优化“三图一表”，及时感知服务对象的变化，对接好街道、居委、直聘社工，进一步甄别出需要恒常跟进、重点跟进的服务对象，以问题解决为导向、结合社会工作的“全人观”制定具体的服务目标和服务策略，做好相应的动态评估和定期评估服务成效，确保服务真正能够帮助服务对象解决问题，把兜底服务做精做实。

(2) 目前服务正处于服务转型期，服务规划有提升的空间。目前服务内容较多，但对于社区问题的回应及社区治理工作方面稍弱，片区的整合和统筹作用也不够明显，需要将现有较为零散的服务归整，进一步凸显社区治理的作用。建议下一年的服务规划方面，要着重片区的协调作用，基于各社工点服务对象的共性服务或社区的共性问题，对片区层面进行服务设计，发挥现有较好的“五社联动”基础，进一步引导服务资源向困难群众和特殊群体进行倾斜，以项目化的方式逐步打造片区的服务品牌，以更好地推动和实现社工点的兜底服务做精做细，社区治理服务能够呈现社区特色。

(3) 片区社工还需要进一步加强对辖区内外各类人、财、物、政策资讯等资源的梳理与整合，使各类资源能够精准对接到有需求的服务对象；利用各种形式加强兜底民生政策的宣传，普及相关政策的救助对象及申请流程；维护好社区社会组织，不断拓展多元主体参与社区兜底服务，结合困难群众和特殊群体的需求打造更多的恒常服务平台，使各类主体都能发挥所长，释放社工的服务精力投入到专业服务中。

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）社工与服务对象建立了良好的专业关系。二片区靖海门和太平通津 2 个社共点共配备了 6 位社工，均为持证社工，其中社会工作者 3 人、助理社会工作者 3 人，整体资质较高，在本社区服务多年，熟悉社区情况。社工团队与居委会、企业和社会组织等单位建立了良好的合作关系，与片区内服务对象建立了良好的专业关系。

（2）社工对困难群众和特殊群体的基本情况较了解。通过入户探访、社区走访和问卷调查等方法基本摸清了社区主要问题，根据中期评估意见完善了《社区问题地图》和《社区资产地图》，在地图标识了困难群众和特殊群体存在的环境安全等社区问题。较准确地摸清了困难群众和特殊群体的底数，能够为各类型服务对象分类建档，绘制了《服务对象社区分布地图》，建立了《服务对象家庭信息汇总表》。本评估期为困难群众和特殊群体建档 511 份，实现建档率 100%。

（3）完善了年度服务计划。根据中期评估建议，结合对“一户一档”“一人一案”的资料分析，以及社工点困难群众和特殊群体的需求，细化了片区各主题服务计划书，重新修订了较为详细的片区年度服务计划。

（4）片区特色项目较好地营造了社区慈善氛围。不同维度营造社区慈善氛围，以“意识、互助、资助、自助”的不同层次，结合社区特色，打造了“家门口”的慈善文化服务圈特色项目。培育了“壹方小院”志愿服务队和“太平通津慈善义卖

队”，整合资源折合人民币价值超过 10.87 万元，为服务对象实现了 23 个“微心愿”和为 12 户困难家庭送上蔬菜包，提升了服务对象的幸福感，获得了服务对象的好评。

需要关注的地方：

（1）建议加强入户探访工作。一是要加大对困难群众和特殊群体的探访频次，特别是对辖外居住的服务对象，建议开展年度至少一次的探访服务，并以此摸清不同类型困难群众和特殊群体的实际数量。二是要完善困难群众和特殊群体的档案信息。目前完成的困难群众和特殊群体档案中存在部分内容空缺的情况，建议多渠道发掘困难群众和特殊群体的实际情况，实现档案的准确性和完整性。

（2）建议提升个案专业发掘与服务的能力。目前两个社工点暂未有较好的疑难案例呈现，建议在现有个案服务基础上，依据本片区社区居民的特点，总结归纳服务经验，特别是在已开展的困难群众和特殊群体的个案服务中，找到存在的共性问题 and 总结专业服务的经验，以案例的形式探索不同群体疑难问题的解决方法，逐步推广到社区问题的解决中。

（3）建议完善特色服务。目前开展的特色服务内容以慈善志愿服务为主，但是存在对困难群众和特殊群体的服务主题不突出和聚焦不足的问题，建议各项服务要紧紧围绕服务困难群众和特殊群体。此外，项目目前募款高达 10 万元，但是直接用于帮扶困难家庭的只有 35 户，建议社工点要尽快摸清困难群众和特殊群体的具体需求，切实做细做实兜底民生服务。

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) 片区二的木排头和果菜西两个社区社工点配置 5 名社工，服务团队人员稳定，持证率高，有着多年在地服务经验。两个社工点均有专人对接和驻点，并按照新周期服务模式要求，绘制《服务对象分布图》《社区问题地图》和《社区资产地图》，通过“三图”梳理辖区内的社区问题和资源，为困难群众和特殊群体的服务开展提供基础性信息。

(2) 两个社工点能按照新模式要求，摸清 17 类困难群众和特殊群体的底数和情况，其中木排头社区服务对象共 158 户、242 人，果菜西社区服务对象共 113 户、140 人。两个社区都建立有较为详细的《服务对象家庭信息汇总表》，做到建档全覆盖，每月定期跟进及更新台账。按广州市统一标准和要求，对服务对象实行分级管理，其中，二级对象共 6 人，其余以三、四级跟进。

(3) 重视需求评估工作。中期评估后，面向两个社区的残疾人开展适残化需求的全面摸排，从个人情况、家庭支持和社会支持三方面增加对残疾人群体的了解和认知，为适残化服务设计提供较为充分的佐证和支撑，制定有残疾人社区资源清单手册，开展有残疾人相关政策的主题宣传活动，为进一步的服务聚焦打下基础。

(4) 在兜底服务跟进方面，驻点社工能与社区直聘社工积极合作，开展电访、探访，以及民生政策宣传活动等，通过“红棉守护”热线开展日常问候、探访工作，尤其在政策解答、情感支持等方面给予及时有效的帮助；多渠道收集服务对象需求，

共点亮“微心愿”26个；开展兜底个案23个，在政策宣传、资源链接和情绪疏导等方面能发挥专业作用。依托节假日主题性活动，关爱兜底困境群体，营造良好的社区氛围，果菜西社区立足社区特点和资源情况，开展有系列的防诈骗宣传服务。本评估期内，果菜西和木排头两个社工点链接资源折合人民币价值分别9004元、16.02万元。服务获合作方等各级媒体宣传报道26次，撰写内部服务案例1篇。

需要关注的地方：

（1）社工点的基础性服务信息方面仍有完善、优化空间。建议《社区问题地图》突出呈现社区内对兜底困难群体生活影响大、较为突出的共性的问题，为后续的服务设计提供更多依据。

（2）社工要加强对新模式的服务逻辑和框架方面的研读，片区层面现有的慈善文化服务圈的服务设计，需要有在社区层面向困难群众和特殊群体的服务项目作为载体。建议要按照“双百”新模式要求和服务重点，以构建社区照顾支持网络为方向，来回应困难群众和特殊群体的共性、突出的核心需求，进而提升片区社区项目服务设计的精准度。

（3）新模式服务推进一年来，服务团队基本熟悉新模式，逐步适应专业角色的转变，但在少数服务对象入户探访、疑难个案服务、沟通协调、资源挖掘、“五社联动”等方面仍存有一定的不足，建议机构和社工站组织服务团队梳理总结一年来的服务经验和不足，并有针对性设计系统化的培训主题，以帮助社工更好适应新模式要求，提升专业服务能力。

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：9.80 分

3.督导中心评估 得分：13.00 分

4.第三方评估 得分：48.53 分

以上四项总得分：89.33 分 等级：良好

（二）重点存在问题

1.困难群体的建档信息及分级评估工作有完善、优化空间。目前建档资料中存在部分内容空缺，三、四级服务没有区分度，建议加强入户探访，多渠道掌握困难群众和特殊群体的实际情况，实现档案的准确性和完整性，并加强不同评级的服务区分度。

2.片区的统筹与整合作用发挥不够明显。片区服务规划对社区问题的回应度不够，尤其是未能较好地回应困难群体的共性、突出的核心需求，建议要按照双百新模式要求和服务重点，以构建社区照顾支持网络为方向，结合对困难群体生活影响大、较为突出的共性问题，加强社区项目服务设计的精准度。

3.社工站在疑难个案服务、沟通协调、资源挖掘、五社联动等方面仍存有一定的不足，建议机构和社工站组织服务团队梳理总结一年来的服务经验和不足，并有针对性设计系统化的培训主题，以帮助社工更好适应新模式要求，提升专业服务能力。

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

处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，进驻辖区服务第12年，也是实施“双百”社工新模式的第1年。社工站在服务设计上能够承上启下，既延续“113X”模式五年的“三新”服务目标，又结合“双百工程”要求提出“三聚焦”的年度服务主题，并初步建立了“社工站统筹、社区片协调、社工点服务”的三级管理服务模式。社工站党支部聚焦困难群众和特殊群体需求，自主开展“三百行动”圆梦“微心愿”项目和便民大篷车服务项目，党建工作成效显著。社工站积极构建和实施“五社联动”机制，注重“社工+志愿”服务，积极与社区沟通合作获取资源支持，开展家门口的慈善公益服务，“五社联动”的实施取得了较好的效果。社工站为困难人群开展居家清洁、消防安全、便民服务等多种形式的服务，服务资源能够向困难群体倾斜。社工团队持证率高，工作积极努力，能够按协议推进服务，指标按末期进度完成或超额完成。

下一步，建议社工站要调整服务思路，完善社工站总体服务架构的制定，服务设计要进一步聚焦“双百”服务的目标对象。困难群体服务方面，要注意通过电访、探访发现和收集梳理服务对象的需求及问题；服务计划要回应问题的解决与落实，提高服务内容的集成度，把资源聚焦于困难群体的核心需求。五社联动方面，社工站要在积极构建“五社联动”机制的基础上，完整地呈现“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”联动的服务成效。

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

