广州市洪桥街社工服务站

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：广州市越秀区洪桥街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024 年 11 月 22 日

广州市洪桥街社工服务站
中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市洪桥街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区环市中路286号101，自2015年起由广东善缘社会工作服务中心承接运营。经越秀区洪桥街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年5月21日至2025年5月20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11月22日到洪桥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.社工站团队持证率高、人员稳定，积极配合街道中心工作，与居委、职能部门合作紧密。

2.社工站积极联动多元主体参与，所开展“爱心养生汤”和特殊儿童等服务关注“一老一小”群体。

3.日常能够较及时地提交服务数据及报表等。

（二）需要关注的地方

1.加强探访力度，落实对在册对象的情况摸查，做到“底数清，情况明”，夯实基础工作基础，进一步聚焦于17类困难群众和特殊群体的主责主业。

2.宣传工作、成效总结水平有待提升，要产出案例等研究成果，进一步扩大项目的影响力。

四、购买方评估（洪桥街道办事处）

（一）值得肯定的地方

积极配合街道工作。

（二）需要关注的地方

加强特殊服务对象服务工作，积极链接慈善资源。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方

1.项目团队制定了《2024-2025年度社工专业能力提升体系

建设规划》，涵盖分析员工现状及需求分析、服务目标、任务要求、服务内容、资源情况以及实施安排、预期成效、预期风险与应对等内容，明确社工在实务技巧、理论知识、项目管理以及相关行业政策法规学习等方面的需求，规划目标清晰，具有可操作性，值得肯定。

2.项目团队建立了“双工”联动（沟通）机制，和事务性岗位社工联动较为密切，具体包括政策宣传、咨询及办理、开展助残活动等事项，推进业务深度融合，有效增进民生福祉。

3.项目团队重视经验推广工作，通过线上、线下多种方式宣传社工站服务经验，获得《羊城晚报•羊城派》《新快 Plus》《广州日报新花城》《花城 FM》等主流媒体报道多次，其中，养老、慈善、特殊儿童服务等方面的报道尤为突出。

（二）需要关注的地方

1.项目团队的专业能力提升工作需进一步加强。项目团队需加强与“双百”督导提前商定议题的工作意识，充分发挥“双百”督导在人员协同、疑难问题解决、案例书写等方面的优势，更好地聚焦兜底民生服务和“五社联动”服务，助力社工服务能力的提升；结合社工的个人成长和专业优势或特长，发挥内部资深社工的作用，推动项目内部建立常态化的共学机制，为社工在专业理论学习、疑难个案研讨、服务设计等方面提供支持。

2.项目团队和服务岗社工的人员协同有待加强。建议项目团队结合街情，进一步完善“双工”联动机制，强化与服务岗社工的联动，特别是丹桂里、马庄巷社区，深化协同的深度和广

度，充分发挥直聘社工的岗位优势，提高社区兜底服务的效率。

3.项目团队的研究产出仍不足。建议项目团队增强在实务研究方面的工作投入，进一步梳理项目的经验和成效，撰写案例文章并争取在国家级期刊杂志发表，扩大项目的影响力和社会效益。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

社工站本年度协议期是2024年5月21日至2025年5月20日,本次评估考核期为2024年5月21日至2024年10月31日，共计5.5个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工站能够按照管理办法和年度服务协议要求配备社工。在人员到岗方面，本年度为社工站按照新管理办法推进服务的第二年，故持证社工应到岗应大于55人次，实到岗93.5人次，全职社工（含持证社工和非持证社工）应到岗110人次，实到岗114人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备18名持证社工，4名非持证社工，共计22名社工。

2.中期评估期内,社工站服务团队稳定性较上一年度有较大改善，截至评估末月，仅1名社工提前解除劳动合同，本评估期内，共计19名社工稳定在岗，稳岗率为95.00%。在人员资质方面，项目负责人持中级社工师证，从业6年以上。截至评估末月，服务团队中共计3人持中级社工师证，15人持助理社工师证；4名非持证社工中，3名非相关专业社工已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书，1名社工为社会工作专业

毕业。截至评估末月，配备的22人中，共有17人为从业2年以上，从业2年以上社工实际到岗91.5人次，占本社工站社工到岗总人次的80.26%。

3.社工站在更换服务场所地址后，能够通过微信公众号等方式告知居民和服务对象；日常能够结合公众号推文、活动预告等途径，对外宣传“红棉守护”热线号码。

需要关注的地方：

1.社工接受继续教育培训的记录欠准确和规范。经现场查阅社工接受继续教育档案资料，存在部分社工在同一时段同时接受培训和督导、培训记录中副站长和社工签名时间早于记录中的培训时间等情况，建议加强社工培训记录的规范性，并引导社工合理安排培训时间，避免短时间内集中接受培训从而影响工作进度的情况。

2.宣传单张的制作方面有提升空间。目前呈现的活动宣传单张中，部分无对外公示报名电话只公示了对接社工，部分无列明参与对象，部分只有活动标题无活动简介，部分面向60岁以上长者的活动宣传单中，仅印制有报名二维码，无公示电话等最原始和简单的报名方式。社工站在印制活动预告和活动宣传单张时，应综合考虑参与人群的特点，并站在报名者的角度进行宣传单张的制作，以便于居民能够便利地了解和参与活动。

3.对于上期评估发现的问题，部分仍未整改到位，人力资源管理方面的工作仍有待加强，一是现场查阅人员档案，发现仍有部分社工的人员档案中，欠缺学历证书等资料。二是部分社工，通过签订补充协议的形式变更工作地点，但补充协议中所

阐述的“劳动合同”无注明具体合同编号，未有指代的具体合同，建议将原合同复印件作为补充协议的附件，以加强劳动合同签订的规范性。

（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）本年度是社工站按照新管理办法实施服务的第二年，也是机构承接社工站服务的第十年。社工团队人员较为稳定，熟悉辖区情况，前期专业服务有一定的积淀。本年度社工主要采用问卷、访谈和文献等调研方法，从困难群众和特殊群体、社区党员、社区居委会工作人员等处收集需求信息，形成了1份社工站、2份社区片和8份社工点的需求调研报告。在梳理辖区服务需求基础上，社工站确立了2个片区各自的服务重点，一片区包含“耆乐帮扶”计划、“暖阳陪伴”计划和专项治理计划；二片区侧重于为“一老一小”开展服务，打造儿童友好社区和文化洪桥。社工站整体有一定的设计思路，值得肯定。

（2）在党建工作方面，社工站现有2名正式党员，1名入党发展对象，2名入党积极分子。社工站党员参与街道党工委和机构党支部开展的党员大会、党员教育学习活动、主题党日活动和月度主题学习，相关记录较为清楚。社工站积极参与街道和社区党委组织的关爱慰问老党员和困难群体、垃圾分类、社区座谈会等多项工作。本年度社工站制定了党建服务年度计划，包括“红星领发展”计划、“红心暖社区”计划和“红旗扬新风”计划，与11个合作单位签订党建共建协议，努力推进党的

工作全覆盖。

（3）在兜底服务方面，服务团队梳理了辖区 8 个社区的困难群众和特殊群体的基本情况，完成了共计 555 份困难群众和特殊群体基础建档、分级管理和跟进服务；开展专业个案 51 个，专业小组 21 个。针对困难群众和特殊群体存在物资帮扶、社区关怀和政策宣传等需求，社工站通过开展电访探访、链接资源、“微心愿”、节日关爱、活动邀请和政策宣传等多种方式，为困难群众提供多样化的专业服务。社工站持续深化“红棉守护”热线服务，依托热线积极为社区居民提供日常关怀、活动邀约等服务。截至中期评估末月，“红棉守护”热线接受呼入量为 220 次，呼出量为 2111 次，一定程度上满足了居民的个别化需求，相关工作记录较为清晰。

（4）社工站积极探索将“五社联动”服务理念贯穿整体服务。其一，评估期内，社工站培育华泰人寿广东分公司志愿服务队，协助其备案登记为社区社会组织，推动服务队开展“洪”心集市义卖和上门探访困难群众等服务，努力提升社区互助氛围。其二，社工站新登记及新填表志愿者共 88 名，培育志愿者骨干 20 名，完成了与志愿者骨干的面谈、志愿服务邀约和志愿服务执行的文字记录；新培育 2 支志愿者服务队，即“广外志愿者服务队”和“洪桥街太极志愿服务队”，社工站为 2 支服务队均提供了志愿者培训，前者开展了协助整理资料和电访探访等服务，后者开展了 1 次志愿团建和动员居民参与健康活动等服务。社工站累计开展 10 场志愿者培训，覆盖 152 人次志愿者，服务社区居民超 5200 人次，志愿总时数超过 2300 小时，

增强了社区的自我服务能力，为社区带来了积极的社会影响。其三，在社区慈善方面，社工站协助 8 个社区均成立了社区慈善基金，协同开展了“99 公益日”和社区慈善筹款活动。本年度成功链接广州市慈善会的“‘微心愿’，善暖万家”——“微创投”项目，截至中期评估已完成“微心愿”24 个；申请到广州市慈善会 4.6 万元项目经费，资助“爱蕾行动·童路相伴”特殊儿童艺术陪伴公益项目，显著增强了受益对象的社会福祉。其四，社工站所处辖区资源较为丰富，社工站自主链接社会资源能力较强，合作方有广州市慈善会、贝壳公益、星巴克、中国工商银行、广东省科学技术协会、越秀区疾控中心和爱心企业等，共链接资源折合人民币价值超 20 万元，增强了社区的可持续发展能力。

（5）在特色服务方面，社工站在去年服务基础上，本年度持续投入较大精力关注“一老一小”，申请到资金开展“益童成长”和“耆乐养生汤”两个社区慈善基金微项目，前者链接启智学校和小盒子工作室等资源，为社区孤独症儿童开展艺术疗愈课程；后者组建“耆乐志愿队”，联动社区长者饭堂，为独居长者每月 1 次煲送养生汤，取得一定服务成效。在宣传及美誉度方面，积极依托公众号推送活动新闻稿，宣传社工服务。社工站通过有序推进宣传工作，先后获得《羊城晚报》《广州日报》《新快报》、“花城+”、“花城 FM”等市级媒体报道 12 次，一定程度上提升了社工站的社会影响力。社工有较强的可视化成果产出意识，本年度制作宣传视频 3 个，优化了宣传单张和服务手册，包括《洪桥街社工服务站宣传册》，手册编

制精美，可见社工服务的用心。良好的服务也获得了居民的认可，半年来社工站获得社区居民感谢信10封，也得到购买方及合作方的较高评价，为社工站树立了优质的口碑。

需要关注的地方：

（1）在党建工作方面，目前社工站暂未成立独立党支部，需进一步加快党支部建设的步伐。

（2）社工站要进一步加强对服务逻辑的理解和服务设计理念。第一，在需求评估方面，社工站对洪桥街的优势和不足有一定的分析，但是从公共服务角度对洪桥街的人群情况、社区共同性需求及问题、社区群体性需求及问题的分析不够充分，导致对需求的挖掘不够，服务设计的依据不够有力。第二，一片区“耆乐帮扶计划”的计划名称与服务对象的匹配度存在一定偏差。“耆乐帮扶计划”与“暖阳陪伴计划”在服务人群和服务内容方面存在一定的重叠，需要对两个计划进行重新设计。二片区目前是以服务内容替代服务计划，社工要加强项目化运营思路，否则难以评估服务成效。第三，服务团队根据现实条件，对原有服务框架进行了细化，但相关更新的内容并未呈现在年度服务运营计划的服务框架中，导致服务执行与服务计划不一致。

（3）社工站要进一步加大对困难群众和特殊群体的关注，夯实兜底服务。第一，截至中期评估末月，社工站所述困难群众和特殊群体人数为555人，但评估现场查询社工站在“智慧管理平台”系统中登记的底数为1150人，数据存在不一致性，希望社工进一步摸清底数，以更精准地开展服务。第二，社工

站针对困难群众和特殊群体采用五级分类管理，与政府的分级不一致，希望社工站能尽快按照目前广州市相关分级标准修改分级制度，夯实电访探访服务。第三，如果按评估现场查询所登记的底数，社工站所在辖区的困难群众和特殊群体将出现数量大幅增加的情况，这对社工站及一线社工来说都是不小的挑战。在摸清困难群众和特殊群体底数基础上，如何开展更聚焦更有针对性的兜底服务，是摆在服务团队面前亟须解决的问题。希望服务团队将更多的精力放在兜底服务上，做好兜底服务方案，明确探访进度和跟进社工，从制度层面上加大探访服务的标准化，夯实好基础性服务。

（4）社工站设计了“五社联动”机制，但是目前的“五社联动”侧重于“两两联动”，多方联动体现不足，社工需要进一步加强对“五社联动”内涵的理解，推动更多参与方联动互动，进一步探索“五社联动”路径。同时，社工站要进一步加强对志愿服务管理的规范性。例如，要进一步明晰志愿者骨干的筛选标准，提供志愿者骨干评估记录、志愿服务执行痕迹，如“i 志愿”、广州“公益时间”的录入或服务现场图片等。社工站本年度所培育的华泰人寿志愿服务队提供了两次以上志愿服务，相关服务记录和服务简讯均应附在志愿服务队资料中。社工对社区社会组织和志愿者服务队均应加强培育，制定培育方案。同时，希望社工站做好各项服务的阶段性总结，加强对专业社会工作服务成效的反思。

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 22 名。本年度完

成电访 1007 个，探访 887 个，分别完成协议指标量的 70.22%，68.23%；个案接案 51 个，完成 26 个，服务 246 节，分别完成协议指标量的 51.00%，32.50%，49.20%；完成小组 21 个，开展 123 节，服务 844 人次，分别完成协议指标量的 60.00%，58.57%，133.97%；完成社区活动 35 个，服务 2288 人次，分别完成协议指标量的 58.33%，76.27%。（以上数据统计共计 5.5 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 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：德源里社区、丹桂里社区、马庄巷社区、洪庆坊社区；

二片区：三眼井社区、法政社区、北园社区、越秀山社区。

1.一片区社工点服务情况（德源里社区、丹桂里社区）

值得肯定的地方：

（1）一片区德源里、丹桂里两个社区共配备 4 名社工，持证率为 75%，服务意识强，能立足社区实际，重视社区调研，并根据上一年度的反馈意见对《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》进行了修改，能够呈现社区资产、社区问题以及服务对象的基本分布情况，并定期进行更新；对困难群众和特殊群体的底数清晰，其中德源里社区共 66 户、83 人，丹桂里社区共 78 户、88 人，能够做到“一人一档案”

定期跟进并及时更新资料。

（2）在服务实施方面，一是两个社区在本评估期内电访775人次、入户探访262人次；二是团队整合了来自越秀区疾控中心、工商银行广州北京路支行、热心居民等主体的爱心资源，折合人民币价值共计超过2.2万元，点亮“微心愿”3个，在一定程度上满足困难群众和特殊群体身心社等方面的需求。三是评估期内两个社区共为11名有需要的困难群众和特殊群体开展个案服务，占总开案数的91.7%，涉及居家养老、健康管理、资源链接、政策解读等内容，一定程度上解决了服务对象的困难。

（3）本评估期内，德源里社区共获居民感谢信4封，丹桂里社区获居民感谢视频1个，两个社区共获“广州日报新花城”报道2次、“花城+”报道1次、“微社区e家通洪桥社区营造”报道4次，有一定的美誉度。

需要关注的地方：

（1）两个社区的“三图一表”虽已进行了修改，但仍有进一步完善的空间，如《社区问题地图》中，可将社区问题集中区域标注地更清晰。此外，为了进一步提升社工服务的精准度与效率，建议对现有的《服务对象家庭信息汇总表》进行优化与完善。当前汇总表无法直观综合展现社工服务跟进情况，导致社工在需要全面了解困难群众和特殊群体服务进展时，即不但要在档案中翻阅探访记录，而且要从“红棉守护”热线系统中导出电访记录进行比对分析。这一过程不仅耗时费力，还可能因信息来源的分散性而导致服务记录呈现“碎片化”状态，难以形成对困难群众和特殊群体情况的全面、系统把握。故建

议将探访记录、电访记录等来自不同渠道的服务信息整合至汇总表中，实现信息的统一管理与快速检索。

（2）对于社区所面临的公共环境整治与安全需求这一目标，在服务设计方面有提升的空间，建议加强项目管理的思维，梳理服务框架，进一步细化具体的服务方式、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，提炼社区服务特色和创新点。

（3）目前对困难群众和特殊群体实行五级管理，现广州市的分级指引实行四级，但社工站按照五级实行管理，第五级的划分是入住院舍，居住辖外，服务对象或其家属明确抗拒服务，要求至少半年跟进一次，这与目前广州市的分级指引第四级（即最低级别）要求的每月至少一次跟进相比，频率要求有所降低，这可能会让部分兜底对象对于是否能及时获得必要支持引发担忧。建议针对每位困难群众和特殊群体的特点和偏好，制定个性化的沟通策略，比如采用短信、微信等多种方式，以增加接触点，提高沟通成功率；或者从左邻右舍了解困难群众和特殊群体的情况等。

（4）在个案服务方面，社工对于服务对象的表层问题和需求能够比较及时地给予回应，也能尝试挖掘服务对象的多重需求，建议要进一步提升个案专业能力，包括持续挖掘服务对象深层次的需求、个案跟进文书记录的逻辑性、服务跟进频次等方面；此外，丹桂里社区要关注个案服务指标的完成情况，全年该社区专业个案服务指标数为 12 个，截至评估末月，开展个案 4 个，完成情况有些滞后。

（5）建议进一步加强兜底民生政策宣传工作，目前存在的问题是部分政策宣传主题没有紧扣兜底民生政策的主题、教育宣传形式单一以及两个社工点共同开展一个政策宣传活动等。建议两个社区要结合社区困难群众和特殊群体的需求，制定每月一次的政策宣传主题，以线下线上相结合的形式开展民生政策的宣传，制作可视化成果，扩大政策宣传的服务覆盖面，更好地落实民生的政策。

2.一片区社工点服务情况（马庄巷社区、洪庆坊社区）

值得肯定的地方：

（1）一片区的马庄巷和洪庆坊社区特色鲜明，人口比较密集，老龄化程度高，辖区内外的各类资源相对比较丰富。本服务年度两个社工点的服务团队稳定，社工均持证上岗，社工逐步厘清新模式下的服务重点与服务策略，在“三图”绘制、困难群众和特殊群体建档恒常关注、兜底民生政策宣传等方面能够按照新模式的要求推进，各项指标的完成符合中期评估的要求。

（2）本服务周期片区社工能够结合梳理过往服务资料、社区漫步、焦点访谈等形式开展困难群众和特殊群体社区资源网络使用的调研，目前基本能够掌握辖区困难群众和特殊群体的总体情况和基本需求，社工对负责辖区内的困难群众和特殊群体能够做到底数清、情况明。社工在为困难群众和特殊群体全覆盖建档的基础上，按分级管理的要求动态跟进，及时更新个人建档资料及跟进记录，能够客观、真实地呈现服务过程。社工基于困难群众和特殊群体的个别化需求开展了诸如政策协

助、“微心愿”征集、情绪支持、志愿帮扶等服务内容，回应了一部分服务对象的迫切需求。片区设计开展“耆乐帮扶”计划和“暖阳陪伴”计划，关注与回应辖区独居、孤寡长者在健康、心理、文娱等方面的需求，联动志愿群体，开展了多场社区及上门服务，有一定的服务成效。

（3）社工在服务中能够运用“五社联动”的手法，与街道及居委会保持密切关系，有一定的资源整合意识，并有意识地培育和助力辖区的居民志愿队伍参与各类社区服务，为辖区内外组织及个人搭建社区参与的平台。两个社工点也根据所在社区特点，通过搭建资源平台、构建协同机制、建立专项志愿队伍等形式，积极参与到马庄巷社区积水问题解决和洪庆坊社区垃圾分类解决中，取得初步成效。

需要关注的地方：

（1）两个社工点的服务尚需要进一步紧紧结合新管理办法的要求，聚焦主责主业，将更多的服务与精力向困难群众和特殊群体倾斜，这一方面需要社工更加精准、务实、有效地做好个别化的具体帮扶；另一方面需要社工通过更细致、更聚焦、更有指向性的调研，针对数量较多、比重较大的困难群众和特殊群体的生存环境、心理健康、社会支持等方面挖掘与归纳他们的共性需求，进而设计系统性、逻辑性更强的服务项目，联动多方主体，调动各方资源，培育志愿力量，不断强化“五社联动”在兜底服务中的作用。

（2）两个社工点针对困难群众和特殊群体的针对性、精细化服务还有提升的空间。建议社工进一步科学优化分级管理制

度，在增加与困难群众和特殊群体面对面接触的基础上，加强对重点兜底对象（需求迫切、问题突出）个性化需求的感知和把握，进一步细化和明确家庭档案中的服务需求和服务目标，以问题解决为导向，有针对性、有目的性地开展服务，并定期进行服务的自我检视，确保真正能够帮助服务对象解决问题。

（3）社工站虽已扎根街道多年，但服务经验的积累沉淀和各类资源的链接与整合均尚有提升的空间。希望在新的服务模式下，社工能够在“五社联动”的指引下，不断探索适合本辖区的服务模式，搭建服务平台，完善各类资源库，培育多元化的志愿组织，加强对典型案例的总结与梳理，不断为后续服务打下基础。

3.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工站采用按照新管理办法推进服务的第二年，二片区服务团队由9人组成，持证率高，服务团队人员稳定，有着多年在地服务经验。三眼井、法政、北园和越秀山社区4个社工点，均有专人对接和驻点，且根据困难群众和特殊群体的社区分布情况合理安排社工人手。服务团队随着对新模式的理解、对社区的熟悉程度不断加深，能立足各社区实际，梳理更新完善《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《社区资产地图》，“三图”能较直观地呈现各个社区特点。

（2）二片区的4个社工点，能按照新管理办法要求，摸清困难群众和特殊群体底数和情况，片区内困难群众和特殊群体共226户、255人。每个社区均建立有较为详细的《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。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，共开展兜底个案17个，对跟进中发现的问题也能做到比较及时地回应和处理，在政策宣传、资源链接和情绪疏导等方面能发挥专业作用。

（3）二片区重视需求评估工作，分社区开展需求调研，片区层面梳理汇总需求调研情况，分别从社区片、社工点层面制定服务计划，一定程度能体现片区的协调作用。整体来说，片区各社工点的服务设计和执行围绕困难群众和特殊群体的需求展开。在个人层面，社工通过“红棉守护”热线开展日常问候、探访工作，尤其在政策解答、极端天气问候等方面给予了及时有效的帮助。多渠道收集困难群众和特殊群体需求，共点亮“微心愿”22个，依托节假日主题性活动，关爱困难群体，营造良好的社区氛围。在社区层面，片区按照街道购买方要求，积极参加未成年人保护工作，“星星童趣艺术课堂”项目回应未成年儿童尤其是困境儿童的多元能力提升需求。本评估期内，片区共链接各类资源折合人民币价值共计73362.79元，获《羊城晚报》《广州日报》等省市级媒体宣传报道15次，感谢信4封，有较好的美誉度呈现。

需要关注的地方：

（1）要进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，这是新管理办法下的重点工作所在。一是建议在恒常跟进中除日常问候、关怀外，要注重对困难群众和特殊群体个人、家庭、生活环境等多维度的信息收集，尤其是了解甚少的残疾人群体，为更全面精准地掌握需求打下基础。二是兜底服务的基础性信息方面

有完善、优化空间，如“三图”中的《社区问题地图》建议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。三是在兜底民生政策宣传方面，可进一步结合困难群众和特殊群体实际，精准化设计民生政策宣传内容，加强政策宣传的针对性和宣传效果。四是社工站的分级管理机制将困难群众和特殊群体分为五级的做法欠妥当，建议按照广州市的分级管理办法和指引及新管理办法要求，将困难群众和特殊群体分为四级，在分级评估的基础上，结合社工的观察和专业判断，实现更合理可行的分级管理和有效跟进。

（2）建议在摸清困难群众和特殊群体底数和情况的基础上，结合困难群众和特殊群体特点，继续梳理、做好分层分类的工作，进而加强片区社区项目服务设计的精准度。目前片区社区项目的设计有调整、优化提升空间，现有的未成年人保护服务项目，与困难群众和特殊群体的构成和特点（残疾人、独居孤寡等困境长者数量占比高，困境儿童仅 14 人）不相符，建议按照新管理办法要求和服务重点，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。

（3）本年度是社工站按照新管理办法推进服务的第二年，服务团队基本熟悉新模式，但在少数困难群众和特殊群体入户探访、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，建议承接机构和社工站梳理并设计系统化的培训主题，以帮助社工更好地适应新管理办法要求，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：20.00 分

2.监督方评估　　得分：9.60 分

3.督导中心评估　得分：12.70 分

4.第三方评估　　得分：46.17 分

以上四项总得分：88.47 分　　等级：良好

（二）重点存在问题

1.建议加大对困难群众和特殊群体的关注度。目前对困难群众和特殊群体的底数不清，评估现场所述底数与智慧管理平台系统中的底数不一致。其次，社工要注意收集困难群体多维度的信息，精准掌握需求，夯实兜底服务。

2.对需求的挖掘不足，服务设计的依据不够有力，且存在部分服务计划的服务人群和内容有重叠的情况，建议加强项目化管理和运营思路。

八、结语

广州市洪桥街社工服务站在越秀区民政局、洪桥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 10 年。本年度是社工站按照新管理办法推进服务的第二年，社工站通过多种调研方法收集需求信息并形成调研报告，在梳理需求的基础上确定片区服务计划。服务团队梳理了辖区困难群众和特殊群体的基本情况，实现建档全覆盖并定期跟进服务；社工站探索将“五社联动”服务理念贯穿到服务中，链接较为丰富的资源增强社区的可持续发展能力。开展服务的同时，能够有序推进宣传工作，一定程度上提升社工站的社会影响力。

下阶段，建议社工站加强在地党组织的建设工作。在服务方面，社工站要进一步加大对服务需求的挖掘力度，为服务设计提供有力的依据，开展针对性的服务，并注意提升专业服务能力；服务团队要加强项目化管理和运营的思路，以呈现服务成效。社工要根据新模式要求，聚焦主责主业，加大对困难群众和特殊群体的关注，摸清底数，精准开展服务，按照目前实行的分级管理指引，完善服务对象的分级管理工作，夯实兜底服务。

附件：

1.广州市洪桥街社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市洪桥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11月29日