

广州市珠光街社工服务站 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：广州市越秀区珠光街道办事处
项目承办方：广州市普爱社会工作服务社
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2025年1月7日

广州市珠光街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市珠光街社工服务站（以下简称“社工站”）位于越秀区珠光街德政中路定安里19号，自2019年起由广州市普爱社会工作服务社承接运作。经越秀区珠光街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年8月3日至2025年8月2日，年度项目服务经费为240万元。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4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2025年1月7日到珠光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.社工站按照新管理办法和年度服务协议要求配齐配足社工，团队稳定性高。

2.社工站能够围绕街道重点、中心工作开展服务，与社区沟通密切，同时能聚焦困难群众和特殊群体服务。本年度打造珠光街“五彩珠光”公益慈善服务品牌，持续提升社工站社会影响力，擦亮“民生珠光”服务品牌，《越秀珠光街“五彩珠光”慈善市集开市，“便民”主题亮相》获《南方都市报》等省级媒体报道，本评估期内共获媒体报道超 20 篇次。在兜底服务方面，社工站在街道的支持下，到辖外了解“人户分离”的服务对象的情况并开展政策宣传，能够持续提升服务覆盖面。

3.社工站日常能够按照有关要求，及时提交各类数据报表和服务数据。

（二）需要关注的地方

珠光街辖内困难群众和特殊群体的底数众多，社工站要进一步探索如何挖掘及盘活社区资源为困难群众和特殊群体提供服务。

四、购买方评估（珠光街道办事处）

（一）值得肯定的地方

1.通过深度访谈了解困难兜底群众的服务需求，并通过需

求、心理、家庭、社区资源以及个人能力等维度对困难群众的需求进行综合分析，提供更有针对性的服务。

2.发挥珠光街“红色”阵地优势，以“红色文创”产品丰富筹款途径，构建公益新区，以“五彩珠光”公益慈善服务为社工站核心品牌，升级社工站服务形象和提升社会影响力。

（二）需要关注的地方

困难群众和特殊群体数量增加，需要发挥志愿者作用，更好地为服务对象提供帮助，并让他们融入社会，共同参与。

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能力提升，持续完善和优化继续教育制度、内部共学机制，成立由项目多名内部督导和“双百”督导共同组成的共学领导小组，推动项目内部共学实现恒常化，尤其是内部督导示范组织开展不同主题的学习，为项目内部共学长效机制的建立打下了一个良好的开端，并能够对前期的共学执行情况进行总结和反思，修订未来的共学计划，促进共学活动的针对性和有效性。

2.项目团队制定了“双工”联动机制，项目社工能与直聘社工保持紧密的沟通与合作，联动内容包括政策宣传、活动方案研讨、困难群众和特殊群体探访、个案跟进等，联动记录详细，成效良好，值得肯定。

3.项目内部管理制度健全，工作落实到位。在安全管理方面，建立工作小组，明确分工职责，并制定工作指引，设计了《风险隐患排查表》《消防设施配置自检表》等日常管理工具表格，

全面查找突出问题和薄弱环节，并列出了问题清单，有效整改落实。在服务监控方面，人员配置、资金使用情况按“一事一报”原则，通过口头汇报、微信、邮件等多种形式报告服务情况及资料，值得肯定。

（二）需要关注的地方

项目团队暂未在国家级期刊杂志上发表研究成果。建议项目一方面充分发挥机构专业力量的支持，协助社工提升案例写作水平，提升案例文章的质量，另一方面多平台投稿，扩大研究成果的传播渠道，争取在实务研究方面有所突破。

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 8 月 3 日至 2025 年 8 月 2 日，本次评估考核期为 2024 年 8 月 3 日至 2024 年 12 月 31 日，共计 5 个考核月份。

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。在人员到岗方面，本年度是社工站按照新管理办法开展服务的第 2 年，结合年度服务协议要求，持证社工比例应高于 1/2，故持证社工应到岗应高于 50 人次，实到 105 人次，超配 55 人次；社工（含持证社工及非持证社工）应到岗 100 人次，实到岗 115 人次，超配 15 人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 21 名持证社工，2 名非持证，共计 23 名社工。

2.社工站服务团队资质情况较好。截至评估末月，社工站共配备 7 名中级社工师，14 名助理级社工师；2 名非持证社工已

接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书。目前配备的 23 名社工中，19 人均均为从业 2 年以上，其中 8 人为从业 6 年以上，11 人从业 2 年以上、6 年以下；从业 2 年以上的社工实际到岗 95 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 82.61%。服务团队稳定性近年来愈趋稳定，本年度共计 22 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 100.00%，团队稳定性高，为服务的扎实推进奠定了良好的基础。

3.社工站日常能够定期开展中心例会、片长会议、片区会议等，会议中涉及服务推进进度、重点工作等多方面的内容；能够结合周边社区动态，及时对社工进行安全教育，并组织社工参与消防培训。同时，结合日常探访等服务开展情况，社工站定期组织社工进行关于服务对象六项基本权益的学习，并强调服务过程中的工作要求，切实保障服务对象的权益。

4.社工站的宣传渠道丰富、多样，制定有详细的宣传计划，善用社工站半年刊、宣传单等线下途径，以及微信公众号等线上途径进行社工服务宣传，公众号运营情况良好，能够清晰呈现服务资讯、社工站简介、活动预告等多个板块的内容。

需要关注的地方：

1.目前在高德地图上，显示社工站的名称为“珠光街社区社工服务站”，与实际名称不一致，建议尽快更新，便于居民便捷地搜索和定位社工站。

2.社工站各项制度完善，相关基本工作落实情况良好，故可在工作精细化方面予以提升。目前社工站各片区在评估期内均能够因应服务推进进度定期开展服务对象座谈会，并在社区调

研阶段通过座谈会的形式，收集服务对象提出的需求。评估现场可见座谈会的照片等佐证材料，经查阅现场资料，部分片区能够对座谈会参与者提出的意见和需求汇总形成详细的记录，但部分片区未整理记录，建议在定期开展座谈会的基础上，进一步对参与者和服务对象提出的意见进行梳理、汇总，为下一阶段持续改善服务提供一定的依据。

（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）社工站本年度有较大进步。社工站通过与购买方的互动，深入 14 个社区与困难群众和特殊群体开展调研访谈，探索珠光街社会工作服务的深化和拓展。首先，针对老城区安置搬迁的“人户分离”问题，在街道办事处的支持下，探索服务精准性的问题，组成探访小分队到辖外了解“人户分离”服务对象的情况和开展政策宣传，提高了服务的覆盖面；其次，完善或者优化了社工服务制度和流程，为服务质量保驾护航；再次，各片区在服务设计上，均考虑了综合性服务和专项性服务的层面，服务的落地化和细致化均取得进一步的提高。社工站以“五彩生活，珠光相伴”为服务主题，“党建+红色赋能”项目、“善暖珠光”社区慈善基金、“童行护航联盟共护成长”项目、“暖心三点三”项目、“银龄守护”项目、“绿美珠光·残疾人展能”项目等，能够回应珠光街道服务群体的需要。社工站将 14 个社区划分为 4 个片区，各片区根据服务对象构成推进有针对性的服务。社工站重视社工点的需求调研，社工点将服务对象

建档、探访与服务需求的调研结合起来，梳理出共性以及存在的问题，优化“三图一表”，结合实际需要扎实开展服务。珠光街在越秀区属于困难群众和特殊群体数量较多的街道，去重之后共计 2673 人，长者和残疾人占多数，社工站总体设计服务目标清晰，符合珠光街道的实际需要，购买方对社工站的服务评价高。

(2) 在党建工作方面，社工站目前有 4 名党员、1 名预备党员和 3 名入党积极分子，社工站党员能够在服务中积极发挥党员先锋模范作用。社工站党支部启动“红色赋能”项目，发动党员志愿者与 48 户困难群体家庭结对帮扶；发动青少年志愿者参与文创产品的创作与制作，塑造慈善品牌，通过义卖等形式支持社区慈善基金，帮助服务对象圆梦“微心愿” 57 个，促进解决 103 个民生问题，直接资源链接折合价值超过 2.5 万元。党建工作有需求评估、服务设计和服务执行，党建工作能够贯彻到兜底服务领域和 4 个片区，服务记录规范，有服务成效。

(3) 在需求分析方面，社工站本年度需求调研、评估分析均比较深入，以珠光街社情民意、2673 名服务对象基本状况、购买方工作重点、辖区的资源分布与关系建立、过往服务的梳理总结、老城区“人户分离”的状况为基础开展需求评估与服务设计的对接。一片区困难家庭、长者、残疾人多，社区片链接资源折合价值超过 10 万元，开展个案 5 个；二片区困境长者较多，链接资源折合价值超过 5 万元，开展个案 5 个，4 例长者服务中有 2 人为辖外长者；三片区困境长者较多，社工站通过发动志愿者参与服务，福祉车、陪诊服务回应需求，链接资源

折合价值接近 5 万元；四片区经济困难和残疾人较多，社区片开展“绿美珠光·残疾人展能”项目，链接资源折合价值超过 3.5 万元，培育种植志愿者 16 人。社区片的服务均能够体现服务对象群体和资源的对接，服务成效性比较明显。

（4）在制定计划方面，社工站一方面聚焦困难群众和特殊群体，包括低保低收、独居孤寡长者、精神疾病长者，伤残长者，重病长者，双老无子女长者，特困长者，计划生育特殊家庭，困境儿童，残疾人、贫困重度残疾人等，约 50% 的服务对象不居住在本辖区（人户分离）；社工站能够据此开展服务设计，提高了服务的针对性。另一方面，社工站考虑了珠光街民生服务的资源需求，加大了对公益慈善资源筹措的力度，通过“暖心家园”“青苗计划”“银龄守护”、福祉车、陪诊等服务回应需求，社工站在街道办事处的支持和指导下，筹措社会慈善资源，社区慈善基金有较大发展，对专业服务提供了强有力的支持。

（5）社工站按照要求开设“红棉守护”热线电话服务，社工站开设服务热线规范操作，确保极端天气和各种意外情况下服务对象能够拨通热线电话，强化服务对象对热线电话的熟悉并促进使用。本评估期内，通过“红棉守护”热线服务 14983 人次，流程、话术、台账记录完整清晰，能够在政策解答、心理辅导、困境协助、服务申请等众多方面进行及时的解答。服务记录单独成册，服务比较规范，能够发挥“红棉守护”热线的作用。

（6）在服务成果方面，社工站能够按照要求，指引社工下

沉社区开展服务，服务的覆盖面、受益面都能够惠及 14 个社区困难群众和特殊群体。在社区参与方面，社工站与各类社区资源主体建立关系，社区慈善基金从空白到筹集资金超过 5 万元，为社区公益慈善开启了篇章。半年来，社工站筹措社会资源折合价值接近 25 万元，培育社区志愿者 133 人，志愿者骨干 22 人，社区社会组织 2 个，志愿者团队 2 支，维系活跃的志愿者团队 10 支。本评估期内，珠光街社工站的服务受到各级媒体报道 28 次，获得服务对象赠送锦旗 2 面，感谢信 3 封。社工站在 2024 年度被评为越秀区“优秀社工服务站”，项目主任获“秀美拾年榜”表彰，服务有成效。在服务亮点方面，社工站对老城区“人户分离”服务对象的探访、社会慈善资源的筹措等，能够聚焦困难群众和特殊群体服务和慈善驿站建设，有成功介入针对长者、残疾人、困境儿童开展的疑难个案案例。

（7）社工站有运筹社区慈善为服务提供支持的意识，协助 14 个社区成立社区慈善基金，并实现了社区慈善基金资源筹措的起步，各种资源能够聚焦到服务的推进，提升了服务质量。在党建引领、“五社联动”、兜底服务等方面，社工站有具体的需求调研、服务设计、服务推进。社工站能够与相关政府部门、社区、企业、社会组织等合作，倡导多方联动解决社区问题，特别是对于推进服务对象从受助者向助人者的转化具有重要意义。

（8）社工站本年度努力推进社工服务的项目化、落地化，进行了很多探索和磨合，团队持证率、队伍稳定性、服务经验积累、服务案例撰写等方面，均呈现出比较理想的状态。社工

站给社工配置了督导并开展了相应的培训，社工团队能够针对珠光街的实际开展服务，社工站有服务指标意识，服务指标完成情况达到了中期评估的要求。

需要关注的地方：

（1）珠光街社工服务面临诸多挑战：地域狭小、人数众多（2673人）、社区众多（14个社区）；服务对象“人户分离”突出（50%）；困难群众和特殊群众中长者和残疾人占比高，需要大量的资源投放才能缓解服务对象的问题和困难。辖内大型企业少，经济下行，给社区慈善资源筹措带来较大压力，如何挖掘盘活社区资源，为人数众多的困境人群提供更多的服务，需要社工站做更多的探索。建议社工站通过交流学习，总结提升，他山之石可以攻玉。社工站已经联动社区志愿者产出众多文创产品，建议结合珠光街特点特色探索，通过联动、培训等多种方式，拓宽困难群体参与社区和多元化就业路径。

（2）社工站本年度服务有创新有亮点，但整体性服务仍有提升空间。建议在慈善资源成效体现方面采用项目化的思路：例如暖冬行动，为项目筹措围巾、护膝、毛袜、手套等御寒产品资源，惠及更多老年人、残疾人服务对象。不同的群体有不同的需求，困境儿童、残疾人等共性需求都可以设计成专项性服务，覆盖面广，更能够体现服务的公平性和成效。

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 23 名。本年度建档 2718 份，完成电访 12265 次，探访 1333 次，分别完成协议指标量的 108.03%，52.50%，52.98%；个案接案 19 个，完成 12

个,服务 98 节,分别完成协议指标量的 47.50%,36.36%,40.83%;完成小组 9 个,开展 54 节,服务 567 人次,分别完成协议指标量的 56.25%, 56.25%, 98.44%;完成大型社区活动 6 个,服务 584 人次,分别完成协议指标量的 75.00%, 91.25%;完成中小型社区活动 11 个,服务 371 人次,分别完成协议指标量的 68.75%, 57.97%。(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 4 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:定安里社区、东沙角社区、广舞台社区、越秀南社区;

二片区:东园路社区、珠光园社区、祖庙前社区;

三片区:文明路社区、文德路社区、清水濠社区、新福里社区;

四片区:仰忠社区、爱家园社区、海傍社区。

1.一片区社工点服务情况

值得肯定的地方:

(1)一片区定安里、东沙角、广舞台、越秀南等四个社区配备了 5 名社工,均持有助理社工师证。社工团队具备较好的专业素养,在辖区困难群众和特殊群体数量多的情况下,社工仍然保持积极的服务态度,加大社区调研,持续优化“三图一

表”，不断提升对服务对象以及各类资源分布的熟悉程度，为服务的开展打下了良好的基础，并与片区内相关职能部门、企业和社会组织等单位建立了良好的合作关系。

（2）本周期开展的兜底服务较为扎实。根据上周期意见，社工加大探访、电访的力度，多次下沉社区，社工对四个社区、困难群众和特殊群体的基本情况都有较为清晰的了解，服务资料记录与需求分析也较为扎实。已实现服务对象全覆盖建档和分级跟进，对于服务对象的问题和需求情况有比较好的掌握，服务跟进较好，资源整合情况良好，完成民生实事 41 件，成功申请到“微心愿” 19 个，“红棉守护”热线服务 2689 人次，为社区困难群众和特殊群体提供物质支持和保障，切实解决了居民需求。

（3）一片区在社工站的服务框架指导下，根据兜底服务和社区问题的解决两个层面设置片区的专项性服务项目，既能呈现社工站聚力解忧的整体服务设计思路的落实，同时也能根据社区自身的特色，设计“童行护航联盟”服务项目，回应社区中困境儿童成长支持的个性化需求。设计逻辑合理，盘活联盟资源，重点解决儿童成长过程中抗逆力提升、压力释放和情绪管理等问题，本评估期共计为 1419 人次困境儿童提供电访、社区活动、小组及“微心愿”等服务，为未成年人特别是困境未成年人提供专业服务，取得较好的服务成效。

（4）本周期积极培育一支“童行联盟亲子志愿服务队”，配合社区开展关注未成年人心理健康宣传活动，提升居民关注度。本评估期开展 5 个专业个案、小组 2 个、社区活动 3 个，

服务指标进度达到中期评估要求。片区的服务也获得了服务相关方的肯定，有一定的社会美誉度和社区参与度，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）片区在开展兜底民生救助相关政策的专题宣传工作仍有提升空间。目前，政策宣传工作的普及性不够，惠及的范围不广，不利于发现和解决困难群众和特殊群体的实际生活问题，社工要重视政策解读和传递的效果，建议进一步完善。

（2）本社区困难群众和特殊群体数量较多，任务重，建议进一步加大跟进力度，对发现的问题做好跟进，切实推动“一人一策”的实施。目前，片区对部分困难群众和特殊群体的情况了解较为充分，并发现了潜在存在的困境儿童（尤其存在家庭贫困和自身残疾并存的个案）上学难、病患照顾不足等实际困难，但社工还未及时制定相适应的工作计划和进行持续跟进。建议片区加强对社工点工作的督导，对社工在服务问题发掘、针对性服务设计以及服务推进实施的全过程，需进一步提升社工的专业服务归纳和总结能力，要以解决困难群众和特殊群体的实际问题为导向，聚焦服务内容，提升整体服务质量。

2.二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）二片区包括东园路、珠江园和祖庙前三个社区，属于典型的老城区社区，社区面积少、道路狭窄，困难群众和特殊群体占比较大，老龄化程度高、空挂率高，社区问题比较复杂。承接机构在珠光街有6年服务经验，社工团队结合新模式的服务要求，通过梳理以往服务档案、访谈片区困难群众和特殊群

体及社区居委会代表等方式，了解并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，共撰写了片区和 3 个社工点的调研报告，并据此设计了片区年度服务计划和 3 个社工点的年度服务计划。同时，片区已完成《社区资产地图》《服务对象社区分布地图》《社区问题地图》和《服务对象家庭信息汇总表》的制作，图表信息比较详细，值得肯定。

(2) 片区能在过往兜底服务对象建档的基础上，加大了电访和探访的服务频次，对档案进行新建和更新，累计为困难群众和特殊群体建立个人服务档案 685 份。服务对象名单能够按月核对更新，实现建档全覆盖，能对服务对象进行分级管理，定期通过电访、探访等方式了解服务对象的情况，有相应的服务记录呈现。本评估期内，开展个案服务 5 个，小组服务 3 个，社区活动 8 个，服务进度符合协议要求，服务内容比较丰富，受到服务对象的好评。尤其值得肯定的是，社工团队能够上门探访居住在辖区外的困难群众和特殊群体，与居住地的社工站共同联动跟进的个案服务，能够较好地呈现社工的专业素养。

(3) 在服务产出与成效方面，片区能积极动员社区志愿者资源，开展社区志愿者探访活动、协助开展社区节庆日活动、宣传民生政策等服务。评估期内，通过小组服务培育志愿者，孵化了“暖心家园”志愿者队伍，志愿者能够结对帮扶计生特殊家庭，一定程度上强化了困难群众和特殊群体的非正式支持网络；在资源链接与整合方面，为 13 户困难家庭完成了“微心愿”，为 6 户困难长者提供了居家安全辅具改造，片区社工与街道、居委会、志愿队等各方主体保持密切沟通，调动各方资

源。本评估期内链接资源折合价值约 5.6 万元。

(4) 片区现配备 5 社工，社工均持证上岗，工作态度认真，有较好的服务意识，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，尤其是个案服务方面。本周期共同跟进两名居住在辖区外的困境对象个案服务，社工能够克服困难迎难而上，共同配合解决他们的紧急危机；二是服务有延续、有进步，上期评估后，服务能够及时进行调整，侧重点有意识向困难群众和特殊群体倾斜，完善了《服务对象家庭信息汇总表》、服务机制等资料，对服务对象的情况了解更为清晰。本年度增加了对“人户分离”的困难对象的上门核查探访，服务覆盖更加广泛。

需要关注的地方：

(1) 片区的兜底服务有提升的空间，查阅建档资料发现，目前部分建档资料中家庭成员信息欠完整。本周期对服务对象评估的情况也有部分未能呈现，建议片区在现有服务档案的基础上，增加对困难群众和特殊群体家庭情况的了解，强化与新增困难类型家庭的关系建立，“以户为单位”进一步完善现有服务档案，夯实建档工作。社工也需要进一步确定需要恒常跟进的服务对象，因人施策，做好相应的动态评估和服务痕迹记录，定期检视服务成效，以确保服务能够有效帮助服务对象解决问题。

(2) 目前社工站正处于服务转型期，服务规划有提升的空

间。目前服务内容较多，但对于社区共性需求的回应及社区治理工作方面稍弱，社区片的整合和统筹作用也不明显，需要将现有较为零散的服务归整。建议二片区结合本年度社区的资源、服务对象的需求、社工站投入的人力、物力等，进一步明确片区本年度的成效目标，另外，二片区专项服务项目“暖心三点三”，现有服务多以个性化的方式进行，服务设计与社区层面的服务要求有落差，服务覆盖对象数量也较少，建议立足社区支持功能发挥，调整专项服务项目的框架和服务策略，注重打造暖心家园空间，以暖心家园为载体，为辖区计生特殊家庭、孤寡长者、独居长者等群体提供恒常化的服务。

3.三片区、四片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）三片区、四片区两个片区的七个社区为典型的老广州人口密集型社区，辖内商业、文化资源比较丰富，人口老龄化程度高，困难群众和特殊群体中残疾人、特殊长者（高龄、独居等）的比重高，社区照顾的需求较为凸显。目前两个片区共有7名社工在岗，人员比较稳定，多名社工在本街服务两年以上，对辖区的情况比较了解。本服务周期，社工能够结合走访与调研，通过优化《服务对象社区分布地图》《社区资产地图》《社区问题地图》“三图”，不断提升对各社区的熟悉程度，在困难群众和特殊群体建档与恒常跟进、兜底民生政策宣传、“五社联动”助力兜底服务等方面按照新模式的要求有序、规范推进，值得肯定。

（2）在兜底服务方面，两个片区均早已实现对登记在册困

困难群众和特殊群体的全部建档和恒常跟进。本服务年度继续深化兜底保障“123 机制”，一是通过辖外探访与精细化需求评估等形式拓宽兜底服务的广度和提升兜底服务的精度；二是通过新增优化六大服务支持机制，确保各项兜底服务能够规范开展；三是通过困难群体正向激励推动困难群众和特殊群体的社区参与和互助。片区社工针对辖区困难群众和特殊群体的多元需求开展政策落实、资源链接、节日慰问、就医陪诊、生活帮扶等服务，并用列表形式呈现为部分困难群众和特殊群体解决实际困难的介入情况，比较清晰直观，值得肯定。

（3）三片区基于辖区长者的多元需求，开展“银龄守护”专项服务，整合辖内外相关主体与资源，围绕健康类服务、便民类服务、兴趣类服务和社区参与类服务进行服务的设计与推进，尤其是联动街道的无障碍出行“福祉车”资源，切实帮助困难群众解决就医交通不便的困难。本年度共送医就诊 24 人次，并初步培育一支由 11 人组成的就诊陪护志愿服务队。四片区基于辖区残疾人社区参与和环境营造的需求，推进“绿美珠光·残疾人展能项目”，按照“展能—参与—共融”的思路设计服务，服务切入点比较准确，服务框架比较清晰合理，较为有效地整合了辖区工疗站、残联、社区慈善基金等资源，为后续持续、深入的服务奠定基础。

需要关注的地方：

（1）两个片区在困难群众和特殊群体的针对性、精细化兜底服务方面还有提升的空间。当前各片区正结合社工站的需求精细化工具，逐步增强对重点兜底对象情况的全面了解和掌握。

建议在此基础上，进一步梳理和归纳其真实的需求和面临的迫切问题，进而以问题解决为导向，综合运用正式资源、非正式资源、自身专业资源为重点兜底服务对象提供适切性服务，并定期进行个别化兜底服务的自我检视和成效评估，确保帮助服务对象解决实际问题。

(2) 社工还需要进一步强化“五社联动”的思维，加强对各类正式资源的梳理与归纳，进一步拓展与整合辖内外各类人、财、物等非正式资源，不断匹配各困难群众和特殊群体的实际需求；同时，进一步培育和助力各类志愿队伍和社区社会组织，在骨干培育、队伍组建、制度构建、平台搭建、激励维系、包装宣传、成效总结等方面不断探索，推动各类居民互助组织能够专业性、恒常性、持续性地参与到为困难群众和特殊群体的各项服务中。

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：10.00 分
- 3.督导中心评估 得分：13.00 分
- 4.第三方评估 得分：51.98 分

以上四项总得分：94.98 分 等级：优秀

(二) 重点存在问题

对困难群众和特殊群体服务的针对性及精细化方面尚有提升空间。建议社工进一步梳理和归纳服务对象真实的需求和迫切的问题，提供适切的服务，确保帮助服务对象解决实际问题。

八、结语

广州市珠光街社工服务站在越秀区民政局、珠光街道办事处的大力支持下，在全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工站按照新管理办法实施服务的第二年，社工站能够深化和拓展珠光街社会工作服务。在购买方的支持下，组成探访小分队，到辖外了解“人户分离”的服务对象的情况，并开展政策宣传服务，拓宽了服务的覆盖面。本年度服务主题为“构建珠光街全龄友好型社区”，社工站重视社工点的需求调研，梳理辖内困难群众和特殊群体的共性需求和问题，扎实开展服务，总体服务设计清晰，符合辖区实际需要。购买方对社工站的服务评价高。

下阶段，建议社工站进一步强化“五社联动”运作机制服务思维，整合与探索更多社区资源，提升困难群众和特殊群体的针对性、精细化兜底服务，培育和助力志愿队伍和社区社会组织发展，以应对服务对象需求多样化的挑战。

附件：

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

