

广州市农林街社工服务站

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：广州市越秀区农林街道办事处

项目承办方：广州市越秀区思媛社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2025年2月13日

广州市农林街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市农林街社工服务站（以下简称“社工站”）位于广州市越秀区农林街竹丝岗大马路10号之一东山龙珠大厦后座首层，自2018年起由广州市越秀区思媛社会工作服务中心承接运营。经越秀区农林街道办事处采购，本年度服务协议期自2024年3月27日至2025年3月26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2025年2月13日到农林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.社工站服务团队持证率较高，总体素质高，服务意识强，能够有序且规范的落实各项项目运营工作。

2.社工站能够围绕街道中心工作开展各项服务和项目，积极整合资源配合街道打造“邻里之家”，推动社区慈善氛围的营造。

3.社工站日常能够按要求报送各类服务数据和报表，及时性高。

（二）需要关注的地方：

社工站在“邻里之家”平台慈善工作的基础上，对社区慈善深度融合服务规划方面作更多新的创新和突破。

四、购买方评估（农林街道办事处）

（一）值得肯定的地方：

1.社工站团队总体素质较高，服务意识强，本年度围绕本街中心工作，打造“公益农林”“健康农林”“爱幼农林”主题系列服务，并积极配合街道重点工作打造“邻里之家”“邻里之家饭堂”新场地。社工站结合本街困难群众和特殊群体需求，积极发挥本街资源优势，以党建为引领，联动各方主体参与到各项服务中，均取得较好的服务效果。

2.社工站本年度服务成效突出，专业服务多次获得居民肯

定，收获锦旗及多封感谢信，获得多个奖项。本年度社工站积极撰写相关服务案例与服务经验，注重媒体报道和社会宣传，项目案例《“居家卫士”居家安全诊疗》在《中国社会工作》发表，该项目也在《人民日报》客户端进行报道，并获得广州市志愿者协会、越秀区委社会工作部的表彰，打造了本街服务品牌和亮点。

（二）需要关注的地方：

社工站需进一步关注人员情况，结合最新安排和调整做好积极应对，继续做好新一年的服务安排与谋划。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.在人员专业提升方面，项目团队制定了《内外部督导联动机制》《内部督导培训方案》等机制及执行计划，按照“商定督导主题—开展督导工作—撰写督导记录形成反馈”的流程，落实内部督导工作，与“双百”督导相互协作，围绕工作计划和阶段性总结、服务技巧、社工情绪支持和个人成长等方面为社工提供专业支持。

2.项目团队制定了《“双工”联动机制和工作指引》，指导项目社工和直聘社工联动合作。本评估周期内，项目社工协同直聘社工复核服务对象名单、录入服务对象资料、开展政策咨询和探访慰问等工作，同时，共同入户探访、完善填写《服务对象家庭信息汇总表》、跟进个案、开展社区活动等，实现政策信息互通、服务形成合力。

3.中期评估后，项目团队高度重视研究成果产出，在经验总

结提炼和实务研究方面持续发力，组建以“片长”为核心的社工骨干案例小组，积极书写了 10 余篇服务案例。其中《“居家卫士”为居家安全诊疗》案例发表在《中国社会工作》公众号，《浅谈调研报告原始数据分析及总结的常见误区——以广州市 Y 区 N 街社工站项目为例》刊登在《中国社会工作》杂志上，提高了项目的社会效应和影响力。

（二）需要关注的地方：

建议项目团队强化专业能力提升体系的系统性，进一步完善以培训、督导、共学为核心的全方位、多层次能力提升规划，重视对实施过程和结果的监测评价，定期收集社工、督导等多方反馈，总结优秀经验并反思不足，以问题为导向持续优化规划与实施策略，以不断促进社工团队的专业能力水平提升。

六、第三方专业评估

（一）项目管理

农林街社工站本年度协议期为 2024 年 3 月 27 日至 2025 年 3 月 26 日，末期评估周期为 2024 年 3 月 27 日至 2025 年 1 月 31 日，计 10 个考核月份。

1.值得肯定的地方：

（1）社工站配备了符合资质的项目负责人持有社会工作师资格证书，从业经验超过 6 年。

（2）在人员配备方面，配备的持证社工中，有社会工作师 11 人，助理社会工作师 7 人。在社工继续教育方面，社工平均每人每月接受继续教育超过 6.7 小时。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) 社工站专业规范性管理方面较好的工作落实，例如在服务对象意见反馈方面，社工站能够定期召集服务对象座谈会，做好服务反馈意见记录，持续改善服务。

2.需要关注的地方：

(1) 社工站的项目管理制度仍有进一步优化的空间，建议承办机构针对当下社工站的相关政策以及实际情况，进一步完善项目管理制度。

(2) 评估现场发现，社工站地址信息在个别主流网络地图中，如百度地图未能准确定位社工站位置，建议社工站及时更新相关信息。

(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) 社工站高度重视党建工作，于 2018 年成立党支部，现有党员 4 名、预备党员 1 名。党支部组织建设规范，制定了支部年度计划，为党员社工建立个人档案，定期开展党员大会、组织生活会和民主评议会，相关会议记录清晰完整。党员社工通过严格落实“三会一课”“第一议题”制度，积极参与基层党组织的主题党日、党建研学、党纪学习、党课学习等教育活动。社工站在微信公众号开辟党建专栏，每月发布 1 篇党史学习推文。本年度，社工站持续深化党建合作，签订 18 份共建协议，其中新增共建单位 11 个。总体而言，社工站通过加强党员队伍建设、落实常态化学习机制、积极开展党建融合服务及拓展共建合作，有效推动党建工作高质量发展。

（2）在服务设计方面，社工站基于过往服务资料，主要采用问卷法和访谈法，从困难群众和特殊群体等处收集需求信息，形成了2份社工站层面的居家安全和政策保障主题调研报告和8份社工点调研报告。下半年，社工站优化了“三图一表”，不仅更新了困难群众和特殊群体的分布情况，还标明了社区问题的解决进展，使《社区问题地图》更加清晰美观，在基础服务中发挥更强的指引作用。社工团队结合“三图一表”、需求调研结论和街道中心工作，以三大服务主题——“公益农林”“健康农林”和“爱幼农林”为主线，在社工站层面制定了“红领联动”困难群众和特殊群体社区支持项目及“居家卫士”农林街居家安全诊疗服务项目；在片区层面规划了三个服务项目，分别是西一片区“公益农林”养老支持社区服务项目，西二片区社区共融亲子志愿服务项目和东片区“健康农林”健康老龄社区服务项目，并在各片区社工点进行落实。社工站着力提升服务与需求的适配度，值得肯定。

（3）在兜底服务方面，团队梳理了辖区8个社区中困难群众和特殊群体的基本情况，完成了961份服务对象的建档和服务跟进工作。社工站按照规定开设了两条“红棉守护”热线，包括1个固话和1个工作手机，每天安排2名社工轮值，确保工作时间保持畅通。在评估期内，社工通过电访等形式主动呼出3494次，用于恒常慰问、活动邀约、极端天气提醒等服务；同时接收热线呼入1894次，及时解答和介入处理服务对象问题，能够基本发挥“红棉守护”热线的守护作用。本年度，社工站累计开展电访3230人次、入户探访1759人次，提供个案服务

60 个（含疑难个案 5 个），组织小组活动 20 个，举办社区活动 59 场，服务共计 4136 人次。此外，社工站还协助困难家庭实现了“微心愿”121 个。上述服务较好地展现了专业社工在精准服务和个性化关怀方面的成效，也体现了社会工作在资源链接及社区支持中的专业效能。

（4）在“五社联动”方面，社工站积极培育社区社会组织，组织社区志愿者，并整合公益慈善资源。在服务期内，社工站层面完成了 2 个社区社会组织的备案，分别是“暖心邻居”电访社区社会组织和“邻里守望”探访志愿队伍；新登记志愿者 117 人，发展志愿者骨干 24 人，新培育了 3 支志愿者服务队，包括“健行不倒翁”防跌志愿服务队、“乐龄伴行，幸福敲门行动”社区亲子家庭志愿服务队和邻里大使志愿服务队。社区社会组织和志愿者服务队的培育及服务开展记录清晰详细。此外，社工站通过“双系统”共同发布志愿活动 607 次，组织志愿者 1962 人次参与社区服务，服务社区居民 10651 人次，志愿服务时数累计达 6661 小时。社工站还维系了 10 支志愿服务队，这些队伍积极开展各类恒常社区志愿服务，有效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。在社区慈善方面，社工站开展了 10 场公益市集，通过线上与线下方式共筹得善款 3.4 万元；同时，社工站还协助推动 8 个社区建立社区慈善基金，进一步增强了社区的可持续发展能力。在评估期内，社工站积极整合资源，链接了广州市慈善会、中山大学附属第一医院、广州中家医家庭口腔医院、街道、居委及爱心企业等多方资源主体，链接资源折合人民币价值总计 78 万元，有效推动

了社区慈善氛围的营造。

（5）在宣传及美誉度方面，社工站通过有效的宣传和媒体互动，显著提升了服务知名度和社会认可度。社工站微信公众号目前关注用户达 3676 人，评估期内新增关注用户 501 人。此外，社工站的服务获得了国家级媒体报道 5 次、省级媒体报道 8 次、市级媒体报道 25 次。在评估期内，社工站收到服务对象赠送的锦旗 2 面，感谢信和表扬信 11 封，并得到购买方及合作方的高度评价，进一步树立了良好的口碑。同时，社工积极总结服务经验，撰写了 12 篇专业文章，其中 1 篇发表于《中国社会工作》，为推动社会工作服务的专业化发展作出贡献。

需要关注的地方：

（1）在需求评估及服务设计方面，建议社工站深入思考社区片在“站一片一点”三个层级服务规划中的中观定位，立足片区情况和特色，加强片区层面的需求评估和服务设计力度，进一步理顺服务逻辑。

（2）在服务成效及亮点方面，其一，对于受捐赠资源，应采用更为科学严谨的方式列明资源的品牌、数量、单价和规格，确保资源整合测算的准确性。其二，社工站在服务成效总结方面略显不足，应做到针对每项重点服务均有专业总结，并加强统计数据在成效总结中的支撑力度，采用定性与定量相结合的方式，深入总结服务数量和质量方面的增量和变化趋势。其三，社工站在“邻里之家”的运营已积累一定经验，建议借助“邻里之家”服务平台的打造，积极探索与社区慈善的结合，联动社会力量参与慈善公益，整合更多社会资源反哺困难群众。

2.服务指标完成情况

评估期末月，本年度完成困难群众和特殊群体建档 961 份；完成电访 3230 个，探访 1759 个，分别完成协议指标量的 118.75%，102.87%；个案接案 60 个，服务 371 节，完成 48 个，分别完成协议指标量的 100.00%，103.06%，100.00%；完成小组 20 个，开展 120 节，服务 943 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，130.97%；完成大型活动 21 个，服务 2280 人次，分别完成协议指标量的 95.45%，129.55%；中小型社区活动 38 个，服务 1856 人次，分别完成协议指标量的 95.00%，154.67%。（以上数据统计共计 10 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服务模式，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：

东片区：东风东路社区、农林上路社区、东园新村社区；

西一片区：中山二路社区、马棚岗社区、执信南社区；

西二片区：竹丝岗社区、竹丝岗二马路社区。

1.东片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）该片区能清晰掌握片区困难群众和特殊群体的底数，通过电访、社区走访、家庭探访等方式，在原有建档服务的基础上及时增加新增困难服务对象的服务档案，并以家庭为单位

完成《服务对象家庭信息汇总表》，能对服务对象进行分级管理，每月跟进服务对象的情况，能基本掌握片区困难群众和特殊群体的总体情况，及时了解个性化的需求，为服务对象提供恒常关怀慰问、物资帮扶、居家环境改造、政策咨询、“微心愿”等服务，其中帮助在册有需要的 34 名服务对象实现其“微心愿”，满足其基本生活需求。

（2）该片区能关注片区不同社工点的独居长者、孤寡长者、残疾人的健康管理需求，通过链接街区内专业的医院和医学院资源、片区内药店等，为片区三个社工点的服务对象提供长者慢病管理的相关知识讲座、健康饮食小组、八段锦学习小组、社区义诊活动等，一定程度上增加了社区的独居长者、孤寡长者及一般长者对老年人常见慢病管理的知识，通过开展义诊服务提升服务对象获取专业医疗资源的便利性，从而帮助服务对象更好地了解自身的身体状况，提升长者寻求正规就医的意识，逐渐养成良好的生活习惯，从而逐步改善身体状况。

（3）该片区能在社工站原有的“五社联动”的基础上，依据社区的资源，结合社区居民的需求，联合街道办的力量，链接社区业主单位、社会慈善企业等资源，共同打造了一个 500 平方米的全域服务空间，即农林上路社区“邻里之家”，并依据辖区困难群众和特殊群体及一般社区居民的需求分设了多个服务区域，成功培育了一支“邻里大使志愿服务队”参与邻里之家的日常运营管理，并以“邻里之家”为依托设立了长者饭堂配餐点，开展了多场社区便民活动等，一定程度上优化了社区资源的整合与分配，满足了社区困难群众和特殊群体和社区

居民的便民服务需求，增加邻里间的互动与交流。

（4）该片区社工工作认真、有耐心，能与片区内相关单位建立良好的合作信任关系，通过社工外展、合作单位转介等方式共开展专业个案 23 个，成功结案 18 个，个案类型包括困难长者紧急就医、困难长者居家环境改善、困难长者养老、残疾人辅具链接等，社工在个案介入过程中能充分发挥辅导者、使能者和经纪人的角色，联动不同部门的资源，有效解决困难长者紧急就医、居家环境改善等问题，部分个案成效明显，值得肯定。

（5）该片区有较强的资源链接意识，在评估期内能依据片区困难群众和特殊群体的需求，运用各种有效的方式链接辖区内的资源，资源主体包括政府相关职能部门、广州市慈善会、医院、辖区内的企业、热心居民等，资源折合人民币价值共计 62965.26 元，值得肯定。其中，片区能有效链接广州市慈善会慈善城慈善基金“安居计划”项目的资源，为片区有需要的服务对象及楼栋提供环境改善服务，共完成了 9 户服务对象的居家环境改造，为 9 栋旧楼宇加装了扶手、更换楼道照明灯等，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议东片区在现有服务对象档案的基础上，以户为单位，根据“一户一档”“一人一案”的要求，进一步完善现有困难群众和特殊群体的服务档案，尤其增加对服务对象家庭成员、家庭系统、家庭功能的了解和评估；坚持个别化的原则，依据困难服务对象的情况和需求，制定有针对性的恒常跟进服

务计划，提升恒常跟进服务的精准性和有效性，进一步夯实困难群众和特殊群体的建档及跟进服务。

（2）建议东片区结合片区的特点、困难群众和特殊群体呈现的主要问题，强化片区的服务设计，理清片区与三个社工点的关系，发挥片区的统筹协调作用，提升片区“五社联动”社区服务的针对性和专业性，呈现片区开展的健康服务的系统性、针对性和专业性，突出服务亮点，提升片区“五社联动”的整体性服务成效。

2.西一片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）西一片区的三个社区为资源丰富、生活便利、单位宿舍较为集中的居住型社区，辖区的人口老龄化程度高，兜底对象的经济和文化水平较高，自身困境对象的数量较少，兜底对象除自身健康、安全等基础需求外，社区参与和展能的需求较为凸显。当前西一片配备的5名社工均持证上岗，其中3人为中级社工师，大部分社工在本街服务一年以上，对辖区的各类情况比较了解。随着社工对“双百”服务模式的理解和把握不断加深，各社工点在“三图”绘制、兜底对象建档与恒常跟进、兜底民生政策宣传、“五社联动”助力兜底服务等方面按照“双百”的要求有序、规范推进，值得肯定。

（2）在兜底服务方面，西一片区已实现对困难群众和特殊群体的全部建档和分级动态跟进，本服务年度三个社工点分别通过“益路相伴”“爱同行”“爱支持”精准帮扶服务计划，加强对兜底服务对象个性化需求的把握与针对性的服务回应。

社工制定精细化入户探访计划，整理《养老资源清单》，打造恒常义诊集市、活化服务场地，结合兜底对象的多元需求开展政策落实、资源链接、节日慰问、兴趣拓展、居家安全等服务，不断拓展兜底服务的广度与深度，值得肯定。

（3）西一片区能够积极联动辖区内外各类单位组织、整合各类资源为困难群众和特殊群体提供适切性服务，例如整合多个资源方恒常开展义诊、用药科普、环保回收、节日庆祝4个常态化服务，整合健民药房的公益药箱资源通过“微心愿”的形式发放，与高校志愿者合作制作《家庭用药知识科普手册》，开展旧楼宇的“适老化”改造等等。本服务年度片区共整合资源折合人民币价值8万余元，收到服务对象感谢信7封，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）西一片区在片区层面的整体服务设计、逻辑梳理、服务呈现、文书归纳、成效总结等方面还有进一步优化提升的空间。建议加强片区层面的协调整合作用，围绕两个维度进行服务的设计与开展：一是针对困难群众和特殊群体的基础性兜底服务；二是针对兜底对象的共性需求设计特定的服务项目（展能方向），让片区的整体服务框架与逻辑更加清晰。

（2）片区在重点服务对象（例如一、二级）的针对性、精细化兜底服务方面还有提升的空间。建议片区结合精细化入户探访等举措不断增强对重点服务对象情况的全面了解和掌握，梳理和归纳其在一定阶段的真实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

业资源为重点服务对象提供适切性服务，确保真正帮助服务对象解决实际问题。同时，建议加强对典型服务案例的总结归纳与呈现，主动对外进行服务的宣传与展示，让更多人看到社工的付出与价值。

（3）片区要进一步加强对志愿队伍与社区社会组织的挖掘与培育，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。

3.西二片区社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）西二片区配备了6名社工，其中5名持有社工专业资格证书，且有多年的本地服务经验，熟悉辖区情况，并且与街道、居委及社区居民等建立了较好的关系，能够与社区居委紧密合作，及时沟通、相互反馈服务对象情况。片区新年度结合实际，对“三图”进行了更新，分别对残疾人群体、社区楼道等情况进行显著标识，让“三图”更加清晰具体。

（2）片区在日常服务跟进中，能够定期以电访和探访的形式，跟进困难群众和特殊群体的情况和需求，及时更新服务对象档案，结合实际动态更新服务等级，服务跟进记录较为详细。本年度开展专业个案服务14个，主要涉及养老规划、居家照顾、居家安全改造、扶手安装等内容，一定程度上解决了困难群体的问题和需求。此外，还组建了一支亲子家庭志愿队伍，开展结对恒常守望服务，推动亲子家庭参与到困难群体的服务中。

（3）片区辖内资源丰富，本年度链接各类资源折合人民币价值超过4万元，其中为20户困难群众和特殊群体实现了“微心愿”，社工通过链接小家电、日用物品等，支持服务对象提高生活质量。评估期内，社工服务获得服务对象好评，收到居民赠送锦旗1面。

需要关注的地方：

（1）片区下半年更新了社区“三图”，建议在此基础上继续进行优化。如对社区资源进行分类，形成服务资源库，以更好地匹配社区需求；在对社区问题的分析上，建议优先考虑与困难群众和特殊群体的需求相结合的问题，如将调研中发现的困境长者社区出行不便、公共活动空间不足等问题进行优先排序的纳入。

（2）需要加强需求评估工作，继续优化服务设计。建议片区的需求评估方法更加多样化，目前开展了居家安全的专题调研，可增加对困难群众和特殊群体的全面性服务需求摸排的数据分析，以及对过往服务情况的分析，如个案服务、居家安全专项服务等情况的了解，发挥片区层面的统筹协调作用，找出片区的重点服务群体，以及其中较为突出、显著的共性需求，进行专项性的服务设计，加强对服务成效的总结提炼，以更好地打造片区的特色和亮点服务。

（3）目前片区社工倾注了不少精力在街道的重点工作上，本年度主要服务集中在辖区内的服务对象，对于辖外居住的困难群众和特殊群体则主要以电访跟进，未能实现探访覆盖；对四级对象的联系频率不够紧密。建议要进一步聚焦民政领域的

主责主业，加大服务探访的频率，对辖外居住的困难群体，要开展有策略、有计划的探访覆盖，努力夯实困难群体和特殊群众的民生保障工作。

七、评估结果

（一）评估分数

1.购买方评估 得分：19.80 分

2.监督方评估 得分：9.70 分

3.督导中心评估 得分：14.90 分

4.第三方评估 得分：49.36 分

以上四项总得分：93.76 分 等级：优秀

（二）重点存在问题

1.建议进一步理顺社工站整体服务逻辑，强化和提升社区片的服务设计，发挥社区片的统筹服务作用，以促进整体性服务成效的呈现。

2.进一步加强对困难群众和特殊群体的全面了解和掌握，通过完善服务档案、加强服务跟进、找准服务需求、优化服务策略，不断提升服务成效的显示度。

八、结语

广州市农林街社工服务站在越秀区民政局、农林街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，扎根辖区服务第7年。本年度是社工站按照新管理办法推进服务的第一年，社工团队专业背景好，熟悉辖区情况，前期专业服务有较好的积淀。社工团队着力提升服务与需求的适配度，结合“三图一表”、需求调研结论和街道中心工作，以“公益农林”“健康

农林”和“爱幼农林”为主线，推动各项服务的有效落地，并在8个社工点落实。社工站依据社区的资源，结合社区居民的需求，联合街道办的力量，链接社区业主单位、社会慈善企业等资源，积极开展农林上路“邻里之家”运营，开展了多场社区便民活动。

下阶段，建议社工站进一步关注团队的建设情况，不断提升社工的专业服务水平和提高社工的实务技能。在服务方面，要进一步理顺服务逻辑，深入思考社区片的中观定位，加强片区层面的需求评估和服务设计力度；进一步完善困难群众和特殊群体的档案，继续提升兜底服务的精准性和适切性；进一步借助“邻里之家”服务平台的打造，做好与社区慈善的深度融合服务规划，实现更多创新和突破。

附件：

- 1.广州市农林街社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市农林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
2025年2月19日