

广州市良口镇社工服务站

末期评估报告

评估委托方：广州市从化区民政局

项目购买方：广州市从化区良口镇人民政府

项目承办方：广州市从化区粤善社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2024年1月5日

广州市良口镇社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市良口镇社工服务站（以下简称：良口镇社工站）位于从化区良口镇碧水新村育才路 220 号，由广州市从化区粤善社会工作服务中心承接运作，从 2020 年开始向良口镇辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度协议期自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，项目经费 240 万元。

广州市良口镇社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点项目为“爱心助农”服务计划。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色项目为良口镇社区志愿服务计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的

通知》《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（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，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，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促进项目运营质量和成效的目标原则实施评估活动，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

广州市社会工作协会评估机构，组织专家评委专项评估小组，于2024年1月5日到良口镇社工服务站进行现场评估。

（四）评估办法

1.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。

2.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。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.服务对象访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象30名、一般服务对象20名、站点周边社区居民10名进行知晓度评估；随机访谈15名服务对象、村居委及合作方共5名进行满意度评估。

6.意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，

综合形成评估报告。

（五）等级构成

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。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%，第三方专业服务评估分值占 70%。

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（从化区民政局）

值得肯定的地方：

社工站积极开展困难群体兜底服务，积极推进社会资源的链接，服务取得一定成效。

需要关注的地方：

1. 继续提升研究成果能力，形成更多服务经验案例，加强服务宣传，提高社工站影响力。

2. 加大对社工的培训督导，全方面提升社工专业性，保障服务持续开展。

四、购买方评估（良口镇人民政府）

值得肯定的地方：

2023 年社工站能以“基础服务+品牌打造”为工作重心思路，

围绕着民政重点工作和居民需求开展服务，并形成特色的本土化服务模式。

需要关注的地方：

进一步完善服务模式，加强宣传和交流，提高各项能力和水平，增强资源链接和合作能力，完善保障机制，努力打造专业化、规范化、长效化的社工站。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本协议期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，末期评估周期为 2023 年 1 月至 2023 年 12 月，计 12 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 120 人次，实到岗 168 人次，超配 48 人次；社会工作者应到岗 168 人次，实到岗 168 人次；全职工作人员应到岗 240 人次，实到岗 253 人次，超配 13 人次；三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，截至评估末月团队共配备 2 名中级社工师和 13 名助理社工师（其中 1 名为行政人员）；评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 158 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次 94.04%。在人员稳岗率方面，评估期内共有 13 名社会工作者持续稳定在岗，社会工作者稳岗率为 92.85%，符合评估指标体系关于人员稳岗率 80%的要求，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。

(2) 在督导工作方面，社工站配备的 3 名督导均按照评估指标体系要求完成督导备案工作。社工站有制定督导的年度计划及开展督导满意调查等，督导相关工作开展较为完善。社工的督导及继续教育资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内，社会工作者所接受的督导及继续教育时数，能够达到服务协议要求。

(3) 社工站有开展定期的内部会议，并有工作反思、总结等相关台账记录，能够不断地促进自身服务质量持续改善。

需要关注的地方：

(1) 经评估现场查阅资料发现，人员档案资料中的部分劳动合同、劳务协议签署不够规范，建议社工站加以关注、及时整改。

(2) 在信息公开方面，目前社工站主要通过微信公众号对外公布接受捐赠、资助等情况，建议社工站结合评估指标体系要求，及时在相关社会组织信息发布平台公布接受捐赠、资助等情况，进一步提升信息公开的广泛性。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对良口镇社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 90.00%，重点项目对象 86.67%，一般服务对象 90.00%。

(二) 服务开展情况

广州市良口镇社工服务站按照党建引领服务，设有核心项

目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“爱心助农”服务计划，特色项目是良口镇社区志愿服务计划。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

(1)2023年度是粤善社工服务团队承接社工站服务的第四年，社工对辖区特点、资源、优势和不足均有较好的了解和掌握。社工站重视需求调研对服务设计的指引作用，采用往期资料回顾、访谈等方式开展调研，调查方法较科学、评估较准确，在较好掌握良口镇辖区特点、不同群体需求的基础上设计服务。年度计划在延续执行五年整体发展规划的基础上，按照“113X”模式要求设置服务，将“生态社工站”作为发展定位，以“绿色环境、橙色慈善、红色文化”为内容来构建生态社区。社工站坚持党建引领，以社区慈善基金为依托，以服务引领关爱和满足兜底服务对象的需要，三大基础领域重点服务困难人群，实现兜底性服务全覆盖；重点项目为“爱心助农”服务计划，开展助农增收服务，特色项目为良口镇社区志愿服务计划，培育社区居民、整合和优化社区资源，大力发展社区志愿服务，构建公益互助平台，促进慈善志愿服务社区的建设。

(2)社工站重视兜底人群的建档及服务跟进工作，联合村居对辖区1721名特殊困难群体建立了“一人一档”的管理制度，实现建档全覆盖，由三大基础领域开展每月至少1次电访或入户探访服务，并根据实际需求增加服务内容，工作扎实、细致。同时，社工站积极链接市慈善会、区民政局、镇政府、企业等资源，在重大节日对兜底人群进行入户探访和电话慰问，在教

育、医疗等方面给予一定必要的帮扶，缓解家庭经济压力和负担，本年度共收集 163 户困难家庭“微心愿”，协助上传“如愿行动平台”，点亮“微心愿” 150 个。

(3) 社工站重视与购买方镇政府的联络和沟通，做到每月向购买方良口镇政府公共服务办公室提交服务人员名单、月度服务小结、经费支出等相关资料。建立有“一社区一社工”工作机制，注重社工服务下沉社区的沟通工作，制定有社工对接社区工作表，与辖区各村居、职能部门等的外联沟通记录清晰，分类有序。社工站与社区持份者的积极沟通，有助于全面动态准确掌握社区及服务对象的需求，为兜底对象和困境家庭及时提供更有针对性的专业社工服务，有利于提高对各类困境群体的服务覆盖率。

(4) 社工站积极发挥社区慈善基金的平台作用，本年度共募集慈善资金 6 万元，召开了两次管委会会议，共为 6 名困难群体提供临时救助 12000 元，中秋探访了 249 户困境家庭，并提供慰问物资 24900 元。

(5) 社工站有较好的资源意识和资源整合能力，注重搭建志愿服务平台，运用“社工+志愿者”“社工+资源”的策略开展服务。本年度内新招募志愿者 255 人，共培育有 126 名志愿者骨干，其中本年度新增 27 人。本年度内新增包括增颜卫士志愿服务队、社区环境卫士志愿服务队、爱卫志愿服务队等在内的社区社会组织共 20 个，相较中期新增 10 个，社区社会组织培育成效突出。本年度社工站共组织开展志愿服务 43 场次，服务居民 13442 人次，志愿服务时数达 2552.5 小时。整合的各类

资源价值折合人民币价值 76.8 万元。

需要关注的地方：

(1) 社工站服务团队人员稳定、本土化程度高，但专业化程度仍有提升空间，建议进一步加强对服务团队的专业培训和督导。

(2) 建议社工站重视项目服务的宣传和服务经验的总结和提炼，本年度社工站服务暂无各级公开媒体、网站宣传报道，社工站的“爱心助农”服务、社区社会组织培育有积累，也有特色，建议切实重视相关服务的宣传，并着手撰写服务案例，以扩大服务影响力。

(3) 本年度是“113X”模式的最后一年，下个年度即将开启社工站新模式，关于新模式的理解和消化需要一些时间，建议团队加强对新模式的理解和解读，加强对新模式的服务逻辑和框架方面的研讨，以及对服务团队的培训和指导，为服务转型奠定良好的基础。

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会工作者 14 名，完成电访 2584 个，探访 2584 个，分别完成协议指标量的 299.07%，299.07%；个案接案 81 个，完成 66 个，分别完成协议指标量的 100.00%，81.48%；完成小组 25 个，开展 150 节，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%；完成中小型社区活动 54 个，完成协议指标量的 96.43%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 1）

3.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

(1) 在组织建设方面，社工站目前有 3 名正式党员，1 名预备党员，党员社工积极参与机构组织的各类学习教育活动和多种形式的主题党日活动共计 13 场，参与党员大会、民主评议等活动共计 4 场，推进“两学一做”学习教育常态化制度化、落实“三会一课”制度，佐证材料完备。

(2) 在党组织发挥作用方面，社会工作协助良口镇党委开展了党史知识竞赛，在良口镇举办的电音节、助农活动中也发挥协助作用。社工站也通过实现 150 个“微心愿”和开展助农脱贫服务，体现了对“三个聚焦”的落实。“微心愿”认领过程中，党员社工均有参与。

(3) 在党建引领服务方面，目前社工站与从化温泉消防站、善施学校、社区与村居共计 5 个党支部签订了合作共建协议，本周期与上述党支部合作开展了小学生消防安全教育活动；残疾人、退伍军人、老党员、妇女等群体的探访、观影、节日游园、便民服务等活动。服务过程中，可见党员志愿者和合作党支部的全程参与。社工站也面向社区各类居民宣传了防诈骗、消防、交通安全等方面的相关政策和知识。

需要关注的地方：

(1) 目前社工站的党员社工人数达标，但尚未成立党支部，需要持续努力。

(2) 领域有关服务资料 and 数据的梳理呈现仍有待加强，例如参与镇党建工作、协助镇党委社区治理的相关工作需要汇总，党员志愿者的服务数据等需要提炼，目前暂时缺乏。

(3) 领域需要进一步关注和呈现党员志愿者和合作党组织的先锋模范作用，建议重视培育并维系稳定的党员志愿者队伍，通过凸显党建元素的服务设计，呈现先锋模范作用，优选合作基础良好的党支部，聚焦服务主题，并通过持续的系列化服务，打造党建公益服务精品，当前在党建元素呈现方面还有提升空间。

4.重点项目：“爱心助农”服务计划

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，领域延续上一周期“爱心助农”服务，对困难农户、社区领袖、村居负责人等开展了需求调研，归纳出良口镇部分农户在扩大销售渠道和提高经济收入方面的主要需求，服务计划围绕农户增收和提升农产品社会知晓度展开，服务设计有一定合理性。

(2) 在服务落实方面，领域服务指标均超额完成，服务覆盖良口镇 14 个村委，已为 111 户农户建立助农档案。在 18 场社区活动中，社工联动志愿者、农业技术和销售技术培训专业人员，为包括兜底对象在内的 73 户农户提供了闲置农田盘活、种植人手和技术帮扶、农业基地参观学习、销售技能学习、爱心义卖、线上直播、研学助农等内容丰富而全面的系列助农服务，在帮扶兜底对象的同时，也带动一般农户参与种植，社工团队通过线上线下多渠道帮助农户销售农产品，售卖金额超过 10 万元，农户增收和拓宽销售渠道的服务成效较为明显。

(3) 服务过程链接各类资金超过 9 万元，企业、高校、专才志愿者、社会组织、区镇农业技术部门等合作主体以不同方

式参与服务，领域还收获了农户感谢锦旗一面，服务案例在广东省和广州市“双百”社工公众号有报道，社会美誉度有呈现，也有服务经验输出的意识和能力体现。

需要关注的地方：

（1）领域可进一步加强有关服务逻辑的梳理，例如如何将18场活动设置在农田盘活、种植、收获、销售的不同环节。同时，服务过程涉及农户种植技术的帮扶和志愿者的培育，而需求调研报告中并未呈现，建议进一步做好完整的服务需求归纳、助农流程梳理以及服务内容内部逻辑关联展示。

（2）在“自助”探讨方面，服务内容较多涉及动员各类志愿者、技术专家和网络主播等协助种植和销售，如果“外力”撤退，农户在服务过程中的能力如何提升、如何激发农户自助和农户之间互助，社工服务团队在下一周期服务中，可做进一步思考与服务设计。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（3）领域能在过往服务的基础上，通过电访、入户为兜底长者建立个人服务档案共549份，能定期以电访、探访等方式跟进服务对象的情况，通过链接政府相关职能部门、志愿者、敬老院、社会组织、基金会等资源，为有需要的兜底长者提供节日物资慰问、居家环境改造、“微心愿”、志愿服务等服务，折合人民币价值共计147708.4元，一定程度上满足了兜底长者的基本生活需要。

（4）社工熟悉本辖区长者的基本情况、风土人情，与长者

及村居委建立了良好的专业信任关系，为有明显个别化需求的长者提供个案辅导服务，全年共开展专业个案 27 个，结案 20 个，能以任务中心模式为指导，帮助长者链接生活救助物资，缓解长者的负面情绪，强化长者与子女的关系，部分个案目标达成情况较好。

(5) 领域在本评估期能关注辖区长者的健康管理需要，通过链接专业医疗机构的医生资源，通过小组、活动及个别探访的形式，下村、入户为长者提供义诊、健康教育等服务，一定程度上提升了长者获取专业医疗资源的便利性，增强长者关于常见慢性疾病管理的相关知识，帮助有需要的长者调整慢病管理的方法，以改善长者的健康状况，值得肯定。

(6) 社工有较强的服务下沉意识，能联动志愿者资源，下村为长者提供主题性节日活动、兴趣小组、交友小组等服务，丰富长者的闲暇生活，增强长者间的互动与交流。

需要关注的地方：

(1) 建议领域能进一步理清良口镇不同类别兜底长者的底数，并动态更新兜底长者的分级，按照不同级别的要求，为兜底长者提供相应的跟进服务，确保服务的频次和服务质量符合兜底长者的需求；加强对在册兜底长者正式支持网络的评估，通过入户讲解、政策宣讲等方式，进一步增强兜底长者的正式支持网络；结合良口镇兜底性长者主要居住在各村落，且较为分散等特征，链接专业志愿者的资源，定期下村为长者提供专业的生活便民志愿服务，满足其生活便民服务的需求，进一步夯实兜底性长者的服务。

(2) 建议领域能进一步加强对兜底服务对象服务需求的评估工作，在评估期内有序开展个案服务，确保个案结案率能符合协议的要求。另外，领域需进一步强化服务经验总结和提炼的能力，撰写并发表典型案例，增加外部主流媒体对领域服务的宣传报道，从而提升领域服务的社会美誉度。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域能够根据辖区经济困境儿童数量较多的情况，积极争取广州市慈善会的支持，本年度帮助 21 名困境儿童各申请到 5 千元，合计 10 万 5 千元的助学金，帮助适龄儿童与青少年获得上幼儿园、初中、职中等机会，其中涉及多户存在多子女抚养困难问题的低保户，该项工作能在一定程度上缓解其实际困难，值得肯定。

(2) 领域负责的 968 名服务对象能够通过《家庭信息汇总表》进行建档汇总，初步能获取服务对象相关信息，在本年度开始逐步将服务记录通过《家庭信息汇总表》的形式进行呈现，能在一定程度上为下一阶段转型做准备。

需要关注的地方：

(1) 继续加强对困难群众和特殊群体的探访工作，进一步提升需求调研的精准度。经评估现场抽查电访、探访记录发现，现时记录内容多为社工的服务行动，例如配送物资、温馨提示等内容，未能聚焦在服务对象近况了解方面，故对服务对象需求把握不充分，甚至有个别村的记录内容出现多户重复的情况，同时未能切实统计实际入户数等，未能做到“底数清、情况明”

的要求,下一阶段需要进一步拓展到 17 类困难群众和特殊群体,服务基础不扎实会严重影响后期工作开展,建议要进一步整改对于电访、探访工作的要求,切实做好电访探访工作,以此为基础进一步将需求调查精准到户,提升需求调查的精准度。

(2) 要进一步关注工作成效。现时服务成果较为浅层,例如链接资源当资源到位即结案,未能关注服务对象对资源的使用情况;链接了助学金后是否能够保障助学对象正常上课,能够刺激助学对象提升学习兴趣与改善学习行为等情况均无关注。建议应按照个案管理的要求,给予物资、资金帮扶外,更要关注服务对象使用资源后对其生活的实际改变,从而提升整体工作成效。

7.青少年服务

值得肯定的地方:

(1) 领域能在过往服务的基础上,持续跟进在册兜底青少年的情况,共建兜底青少年个人基本服务档案 364 份,定期以电访、探访等方式跟进服务对象的情况,链接广州市慈善会、镇慈善基金等资源,为兜底青少年提供节日物资慰问、申请助学金和医疗救助金,一定程度上满足兜底青少年的生活及学习、就医的需求。

(2) 领域在本评估期与良口中学建立良好的合作信任关系,为良口中学的青少年提供压力管理类的服务,服务类型包括专业小组、讲座、团体活动等,一定程度上能帮助参加者舒缓压力,并了解自身压力的来源,增强青少年压力管理的能力。

(3) 领域在本评估期内关注辖区初三学生的职业发展需

求，以良口中学为服务平台，为良口中学初二、初三的学生提供生涯规划类的服务，服务类型包括专业小组、讲座、个案辅导等，小组能运用前后测的方式开展成效评估，小组目标达成情况较好，一定程度上帮助参加者更好地了解自己，了解相关职业的要求，帮助参加者探索个人生涯发展规划。

需要关注的地方：

（1）由于良口镇在册兜底青少年的底数较多，领域需要运用多种有效的需求评估方法对在册兜底青少年面临的主要问题和需求开展有效的评估，提升需求评估的精准性，从而针对主要问题和需求，开展相应的服务设计，加大对兜底青少年服务资源投放的量；针对符合广州市困境儿童要求的服务对象，应运用规范性套表建立个人服务档案，提升分级评估的精准性，确保不同级别的青少年每月能获得相应频次且有质量的跟进服务，进一步夯实兜底青少年的服务。

（2）建议领域能结合辖区一般青少年的能力、兴趣、发展需要，探索搭建与社区需求相吻合的青少年恒常参与社区服务的渠道和平台，增加青少年参与社区的次数和时数，强化青少年的社区归属感和责任感。

（3）领域需进一步强化服务经验总结和提炼的能力，撰写并发表典型案例，增加外部主流媒体对本领域服务的宣传报道，从而提升领域服务的社会美誉度。

8.特色项目：良口镇社区志愿服务计划

值得肯定的地方：

（1）本年度领域推动了 20 支社区社会组织在村居备案，

落实了具体指导的村居委，有相关报备手续。

(2) 领域能够开展多种形式的志愿服务，除了恒常的活动协助与电访、探访等服务，还开办了暑期夏令营、助农志愿服务等符合社区实际需要的志愿活动。

(3) 本年度新增志愿者队伍以大学生志愿者为主，同时积极吸纳村居志愿者，个别偏远村落如北溪、石明等在片区组建了村志愿者服务队伍，有推动本土志愿服务的行动。

需要关注的地方：

(1) 建议继续提升本地志愿者的培育与发掘力度，营造整体志愿者氛围。现时以志愿者学生群体为主，其中新增社区社会组织大部分为临近学校的大学生志愿者组织而成，由于大学生志愿者存在周期性流失的问题，不利于本区域“五社联动”机制培育。建议需要思考如何通过外来志愿者影响本地群众参与志愿服务的策略，现时对于如何发掘本地志愿者的方向未能明确，建议可考虑区域、群体、聚集地等方向进行思考，例如借助定期在祠堂开展服务吸引周边居民，借助幼儿活动吸引全职妇女，通过中小学活动吸引家长等方式，有策略地逐步推动相关发展。建议在计划中应明确具体的发展对象，从而体现整体工作的计划性与专业性，并且能够观察具体的工作成效。

(2) 建议进一步优化整体培育推动的策略，除了发掘新的本地志愿者外，更要适当调整现时的培育体系，针对不同阶段进行培育，突出不同阶段志愿者的培育重点。现时多为面向志愿者的业务培育，未能以“五社联动”为核心进行分层次培育，不利于形成更为长效的“五社联动”机制。未来随着新旧管理

办法的更替，志愿者培育工作更为依赖社工站统筹，现时以社工作为主力去带动志愿者开展服务的方式将会影响社工点的工作落实，故需要有较大的调整以适应新的要求。

（三）服务对象评价

经对良口镇社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色项目各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

1. 受访服务对象反馈，社工服务态度亲切热情，除了定期对兜底服务对象开展电探访工作外，还能在节假日，极端天气变化来临之际主动探访服务对象，让服务对象感到暖心。

2. 受访服务对象表示，社工站开展的服务活动有声有色，活动有计划安排，能在微信群、公众号、服务传单等多方面募集服务对象，尤其是助农服务、青少年心理辅导等活动受到服务对象肯定。

3. 受访村居委及合作方表示，与社工沟通顺畅，双方之间较为熟络，认为社工站提供的服务能基本满足其需求，服务开展有一定成效体现。

需要关注的地方：

受访对象反馈，希望社工站在开展服务过程中，能够链接更多专业资源助力服务的持续深化。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：18.70 分

(二) 监督方评估 得分：9.00 分

(三) 第三方评估 得分：58.87 分

以上三项总得分：86.57 分 等级：良好

七、结语

广州市良口镇社工服务站在从化区民政局、良口镇人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，进入服务的第四年。社工对辖区特点、资源、优势和不足均有较好的了解和掌握，与社区持份者能够保持积极沟通，为兜底对象和困境家庭及时提供更有针对性的专业社工服务，重视兜底人群的建档及服务跟进工作，实现建档全覆盖。社工站的服务指标完成较好，进度符合末期评估要求。

下阶段，建议社工站加强服务的宣传和服务经验的总结和提炼，着手撰写服务案例，切实重视相关服务的宣传，以扩大社工站影响力。建议服务团队加强对新模式的理解和解读，加大对新模式的服务逻辑和框架方面的研讨力度，以及对服务团队的培训和指导，为服务转型奠定良好的基础。

附件：

- 1.广州市良口镇社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市良口镇社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会工作协会
2024年1月12日

广州市良口镇社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年1月1日至2023年12月31日）

基础领域	投入社工人数	电访			入户探访			咨询个案			专业个案									专业小组														
		协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	本年度新接案	上年延续个案数量	新开个案比率	协议完成数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比			
青少年	3	364	364	100.00%	364	364	100.00%	/	/	/	27	27	100.00%	27	0	100.00%	27	19	70.37%	/	/	/	8	8	100.00%	48	48	100.00%	/	/	/			
长者	3	250	1249	499.60%	250	1249	499.60%	/	/	/	27	27	100.00%	27	4	100.00%	27	20	74.07%	/	/	/	8	8	100.00%	48	48	100.00%	/	/	/			
家庭	4	250	971	388.40%	250	971	388.40%	/	/	/	27	27	100.00%	27	5	100.00%	27	27	100.00%	/	/	/	8	8	100.00%	48	48	100.00%	/	/	/			
党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
重点	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	1	100.00%	6	6	100.00%	/	/	/			
合计	16	864	2584	299.07%	864	2584	299.07%	0	0	/	81	81	100.00%	81	9	100.00%	81	66	81.48%	0	0	/	25	25	100.00%	150	150	100.00%	0	0	0.00%			
基础领域	投入社工人数	兴趣小组									大型社区活动						中小型社区活动						良口镇户籍人口（43417人），社工服务站各项服务，通过社工专业服务共服务居民63037人次											
		协议个数	完成量	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	协议次数	完成量	百分比	协议人次	完成量	百分比	评估期内协助街道开展防疫工作情况											
青少年	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	5	100.00%	/	/	/	良口镇户籍人口（43417人），社工服务站各项服务，共服务居民63037人次												
长者	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	7	140.00%	/	/	/														
家庭	4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	8	160.00%	/	/	/														
党建	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	8	160.00%	/	/	/														
重点	3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	9	180.00%	/	/	/														
特色	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	17	340.00%	/	/	/														
合计	16	0	0	/	0	0	/	0	0	/	0	0	/	0	0	/	56	54	96.43%	0	0										/			
志愿者	协议内容													指标要求			完成情况			完成百分比			协议内容			指标要求			完成情况			完成百分比		
	发展本地志愿者													200			255			127.50%			通用性培训			6			9			150.00%		
	服务对象志愿者													/			/			/			志愿者与服务对象比例			/			/			/		
	专业志愿者													/			/			/			人均服务时间			/			/			/		

广州市良口镇社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2023年1月1日至2023年12月31日）

党建引领	投入社工人数	协议内容1			协议内容2			协议内容3		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
共建美丽良口	1	开展5次社区公益服务	已开展8次服务	160%	支部走访交流20次	目前已支部走访交流24次	120%	协助困难群体上传微心愿60个	目前已上传微心愿163个	326%
重点项目	投入社工人数	协议内容1			协议内容2			协议内容3		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
爱心助农项目	3	走访农户（建档）100户	建档111户	111.00%	农户增收55户	农户增收73户	132.70%	开展社区活动5场次	已开展活动9场	180.00%
特色项目	投入社工人数	协议内容1			协议内容2			协议内容3		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
社区志愿服务	2	新增志愿者骨干20人	已新增27人	135.00%	开展志愿服务20场次	已开展志愿服务43场	215.00%	新增社会组织20支	已新增20支	100.00%

