

广州市良口镇社工服务站 中期评估报告

项目监督方：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6月6日

广州市良口镇社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市良口镇社工服务站（以下简称“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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日，项目经费 175.5452 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 5 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

受从化区民政局委托，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6月6日到良口镇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/街人民政府）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（从化区民政局）

（一）值得肯定的地方：

- 1.开展服务成效好，群众满意度较好。
- 2.开展服务形式多样，助农增收有成效。

（二）需要关注的地方：

本次评估监督方没有提出需要关注的地方。

四、购买方评估（良口镇人民政府）

（一）值得肯定的地方：

- 1.社工站在原有的民生兜底服务上，实现对辖区 100%的残疾人“一人一档”的服务，服务得以更全面。
- 2.社工站服务完成情况良好，能切合困难群众和特殊群体开展合适服务，服务效果良好，得到了对象的肯定。
- 3.社工站充分发挥“善城暖屋”的作用，为困难群众和特殊群体免费发放生活物资，把救助帮扶落到实处。
- 4.社工站联动未保站、良口镇妇联开展形式多样的活动，促进了良口镇辖区的困境儿童的多元化发展。

（二）需要关注的地方：

- 1.部分社工经验不足，需加强专业培训。
- 2.在参与镇党组织活动上需要加强。
- 3.新模式下，社工站需要加强对外的学习交流，进一步完善服务模式，提高社工站的专业性及规范性。

五、督导中心评估

（一）值得肯定的地方：

1.项目团队每月提前能与督导结合实际情况及年度规划沟通督导议题，在项目规范化建设、调研计划与报告、“五社联动”、考前共学、疑难个案介入、服务案例撰写等方面均能寻求督导支持，督导亦能有效回应社工成长需求，督导工作落实值得肯定。

2.项目团队在安全管理方面的制度较为完善，包括场地管理制度、安全保障制度、安全管理工作制度和机制、突发事件及危机处理机制、卫生防疫常态化及应对防控工作制度、社工职业道德与工作规范、专业伦理价值规范实践管理机制等均已健全，有明确的责任主体，且能积极预防和跟进安全隐患整改问题。

3.在服务监控方面，项目团队定期向购买方和监督方报告项目实施情况，注重与各村居的恒常服务沟通，联动密切并维持良好的合作关系，为一线社工专业服务获取了较好支持。

（二）需要关注的地方：

1.建议项目团队进一步强化社工专业能力提升工作的成效，可对社工能力提升需求做分层分类的分析和统筹，除“双百”大讲堂及政策学习之外，可充分利用各类培训、督导资源及机构自身优势，建构内部共学机制，丰富社工专业能力提升的方式与内容，并定期检视执行情况，持续改善相关工作成效。

2.建议项目团队积极开展实务研究工作，重视对过往服务的梳理，总结有效的服务经验，支持、鼓励资深社工书写服务故

事及案例，打造一支“能做、能写、能说”的服务团队，扩大项目服务影响力。

3.建议项目团队强化宣传推广工作，做好年度宣传计划，完善恒常宣传主题，注重重大节假日的服务宣传，加强全员的宣传推广意识，积极开拓与媒体平台的合作渠道，争取在国家、省、市级等有影响力的平台上推广服务经验。

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 1 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日，中期评估考核期为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 5 月 31 日，共计 5 个考核月份。

值得肯定的地方：

1.社工到岗情况符合《广州市社工服务站管理办法》有关规定和社工站项目采购合同要求。社工（含持证+非持证）应到岗 100 人次，实到岗 103.5 人次，超配 3.5 人次；其中，持证社工应到岗 50 人次，实到岗 73 人次，超配 23 人次。截至评估末月，在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 1 名中级社工师、11 名助理社工师；非持证社工能按要求接受社会工作行业组织管理、培训且取得相关培训证书。评估期内拥有 2 年以上从业经历的社工实际到岗 82 人次，占本社工站社工实际到岗人次的 79.22%。在稳岗率方面，本评估期内共有 16 名社工持续稳定在岗，稳岗率为 80.00%。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.在社工接受继续教育方面，社工站结合“双百”大讲堂以

及内部督导等资源，为社工提供培训。评估期内社工接受继续教育时数，符合年度协议要求。

3.在服务运营方面，社工站能够结合新评估指标体系进行资料归档，各类制度较为齐全，并有相关的记录台账，社工站内建立了专业规范性管理机制，制定了专业服务的规范流程和工作指引，以及健全的服务对象权益保障制度、专业伦理价值规范的实践管理机制。

需要关注的地方：

1.建议下一阶段社工站要学习对于新评估指标体系的内容及要求，对于社工是否符合从业2年以上的标准还需要进一步的学习与理解，以及继续完善对资料的归档与整理。

2.为保障社工专业服务能力的提升，以及社工个人成长与发展，建议社工站下阶段能对已开展的继续教育及培训进行记录并收集社工的反思与总结，以更好地促进社工团队的发展。

（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）本年度是粤善社工团队在良口镇实施新模式的第1年。社工站主要采用文献回顾、服务资料分析、个人访谈、社工日常服务观察等形式开展调查，对五个片区33条村居的基本情况尤其是困难群众和特殊群体的服务需求方面进行了详细分析，根据片区的实际需求情况进行了不同服务主题及服务内容的设计，能够聚焦良口镇人口较多或需求较大的困境长者、困境青少年及儿童、残障人士等重点人群开展服务。社工站定位是“生

态社工站”，包括 3 个内容：一是环境（绿色）社区、二是慈善（橙色）社区、三是文化（红色）社区。随着“113X”模式向新模式的转变，社工站结合社区资源类别与本地特色项目提供的服务内容，设计了“五社联动”——幸福营造服务和爱心助农服务两大服务板块，同时与社会慈善资源对接，联动从化区慈善会良口镇社区慈善基金、“善城暖屋”社区慈善项目、“如愿行动”，旨在关注辖区内困难群众和特殊群体，搭建特殊群体的社会支持网络。总体上看，社工站双百服务体系的设计能够重点关注困难人群，回应社区问题，并能够通过各个站点的社区服务促使向双百模式转化进而得到初步落实。

（2）社工站积极打造和实施“五社联动”模式，并以“五社联动”统筹社工站及社工点的服务。社工点力图通过“社工+社区+社区组织+社区志愿者+社区慈善”的联动为社区困难群众和特殊群体提供社会支持服务，为社区提供解决问题的服务。

“五社联动”的实施方面，其一，社工站重视社区社会组织培育工作，稳步推进志愿服务。本评估期内社工站新备案 1 个社区组织，即第四片区助残志愿服务队，开展了 2 次公益性活动；为 36 名志愿者注册，新增 1 支社区志愿服务队伍，即“大学生助残”志愿服务队）目前活跃的志愿者队伍为 6 支。志愿队伍本评估期开展主题志愿服务 15 场次，提供志愿服务超过 232.1 小时，服务人次逾 527 人次，服务类型包括关爱社区特殊群体服务、爱心助农服务、节日主题活动、兴趣发展活动等方面。其二，社工站积极与社区沟通合作，村居沟通对接合计 655 次；“双工”联动 165 次，“双工”协同包括入户探访、新春慰问、

政策宣传、善城暖屋等内容。其三，积极整合社区公益资源，在良口镇成立社区慈善基金的基础上，4个社区级社区慈善基金均已提出申请得到批准；社工站本评估期5个月内筹集资源折合价值约26.42万元，其中社区慈善基金约13万元。其四，社工站以“五社联动”带动爱心助农服务，助力良口镇特色农副产品的销售，帮助困难群众和特殊群体增收，取得了一定收益。

（3）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。其一，服务覆盖面和受益面方面，社工站对3332名困难群众和特殊群体实现建档全覆盖，纳入了《服务对象家庭信息汇总表》；社工服务覆盖33个村居。社工针对困难群众和特殊群体开展“红棉守护”热线、入户探访及电访服务，本评估期“红棉守护”热线通话量5542次；电访9900人次，探访1448人次；为困难人群开了26项个案工作，小组工作68节、社区活动15个，为困难群众和特殊群体提供专业社工服务12644人次；点亮22个“微心愿”。其二，需求回应或问题解决方面，本服务期社工通过满足“微心愿”、个案工作、小组工作、宣传工作等服务活动，回应服务对象在政策咨询、健康管理、安全守护等方面的需求；通过爱心助农服务，为24户困难人群农户建档，实际帮助困难人群农户11户，占所帮助农户的73.3%。

（4）社工团队工作积极努力，能够克服地域广大、交通不便的困难，持之以恒地下社区开展服务，按年度服务协议推进服务，服务指标按进度完成。

需要关注的地方：

（1）社工站要进一步做好调查，完善社工站、片区、社工

点服务计划的制定。从调查来看，调查要有针对性和解决问题的导向，例如对残障人士的调查，目前还停留在残障人士有哪些需求和问题的层面上，比较泛泛而谈，社工的调查应当深入到服务主题、问题原因的调查，满足需求或解决问题的需求调查。从设计来看，要建立“站、片、点”的完整方案体系。从站的层面上，社工站总体上可设计为重点人群服务和社区问题解决的宏观、中观和微观服务体系，宏观主要突出党建引领；中观为“五社联动”机制，微观做好社区对重点人群的服务工作（幸福营造）和社区项目（爱心助农）服务。宏观党建引领和中观“五社联动”都要在社区民生服务和社区治理服务方面得到落实。社工站的片区服务计划对片区所属社工点有“面”的指引作用，但是各个社工点要紧密结合每个社区服务对象需求特点和社区面临的特殊社区问题来制定具体的服务计划，每个计划下面有服务目标、服务计划、服务指标、服务内容、服务路径，并呈现各项服务的成效；在上述各个环节之间需形成闭合效应。建议社工站要对各个社工点服务执行的具体情况和佐证资料加以完整呈现，对服务内容、服务效果要加以总结和评估，防止碎片化，以更充分地体现服务成效。

（2）社工站要进一步紧密结合新模式服务要求加强党建工作。社工站目前有中共党员 2 人，预备党员 1 人。社工站要加强党组织建设，成立社工站党支部。党建工作要在调查的基础上设计具体计划，设计自身特有的项目。社工站通过承接机构党支部与社区党支部及其他党组织签署的结对共建协议，要将落实的情况加以资料佐证；社工站尤其是要积极协助良口镇党

组织中心工作重点，设计党建主题活动，开展党建服务工作。党建服务要突出党组织、党员的主体作用。

（3）社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》《社区问题地图》。其一，社工站要进一步完善《服务对象家庭信息汇总表》，要对服务对象的需求充分了解，把握家庭基本情况，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纳入进来，便于了解情况对接服务；在《服务对象家庭信息汇总表》中的服务成效要具体描述，呈现越具体越好。其二，社工站及 33 个社工点的社工均建立了《社区问题地图》，需要完善的是，社区问题的呈现应该是社会工作所聚焦的问题，而不是一般的社区问题；应当聚焦的是困难人群首先迫切需要解决的保障性问题，而不是发展性的需求，以《溪村社区问题图表》为例，所列出的主要问题一是交通不便经济落后，二是高龄长者娱乐方式少。这种社区问题的确定没能抓住重点和关键。对于社区问题的确定，需要社工做出调查和分析。建议优先考虑与困难人群相关的社区问题；可将服务社区困难人群和解决社区问题两者有机地结合起来。

（4）社工站要进一步紧密结合新模式服务要求，聚焦困难群众和特殊群体的服务，显示服务的成效。全镇困难群众和特殊群体共 3332 人，服务对象基数大、分布广，社工团队服务面临很大挑战。根据该社工站已有资源和设想的基础上，建议对困难人群的服务要积极打造“4 支队伍、4 大平台”。一是要建立以社工团队为主体的 4 支队伍，在社工团队带领下，积极发挥以下 3 支队伍的作用，由民政工作人员和直聘社工组成的队

伍、由社工直接培育的专门服务困难人群的志愿者队伍以及分散在各个村居的属地化志愿服务队伍；二是充分运用四大资源，即“社区慈善基金”“善城暖屋”“如愿行动”“社区企业资源”。其次，社工团队要提高服务的专业水平，一是提高电访探访的实效，社工要注意通过电访及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；二是要加强分层分类服务，对一、二级的重点对象需在“一人一档”的基础上，做到“一人一策”，实行精准对接服务；三是可将困难群众和特殊群体的需求分为共同需求和特殊需求，针对共同需求可实施项目化服务，以拓展对困难人群服务对象的覆盖面。社工站为困难群众和特殊群体服务的成效呈现应该是多元化的，对困难群众和特殊群体所开展的个案、小组、社区活动、资源运用、社区参与等的社工服务要通过服务资料和台账加以成效呈现。在对困难对象服务建档全覆盖的基础上，要进一步呈现受益面以及解决问题的成效。

（5）社工站要加强社工团队的稳定性，提升社工团队的专业资质水平；积极主动地拓展社工站的社会影响力，提升社工团队及其服务的美誉度。

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 20 名。本年度建档 3332 份，完成电访 3332 个，探访 3332 个，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%，100.00%；个案接案 26 个，完成 19 个，分别完成协议指标量的 65.00%，47.50%；完成小组 15 个，开展 68 节，分别完成协议指标量的 83.33%，62.96%；完成中小

型社区活动 15 个，完成协议指标量的 60.00%。（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

社工站本年度按照新管理办法，根据辖区实际情况和购买方需求，划分了 5 个片区开展社会工作专业服务。各社工点分片情况如下：

第一片：米埗村、塘料村、塘尾村、高沙村、良明村、良平村；

第二片：良口社区、良新村、石岭村、礐溪村、少沙村、胜塘村、联群村；

第三片：达溪村、赤树村、合群村、团丰村、和丰村；

第四片：黄竹塍社区、彩虹社区、溪头村、下溪村、东星村、锦村村、温塘肚村；

第五片：联平村、梅树村、长流村、乐明村、石明村、北溪村、谷星村。

1.第一片社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）在镇政府的支持下，能够及时整理收集好困难群众和特殊群体名单并积极开展建档工作，目前通过探访、电访等形式已经初步做到建档全覆盖，为下一步服务打下一定的服务基础。

（2）能够关注适龄就学儿童的家庭情况，积极链接助学金等辖区外资源给予一定帮助，有利于提升家庭支持其就学的意

愿，保障儿童受教育的权利。

需要关注的地方：

（1）进一步加大需求调研力度，掌握困难群众和特殊群体的实际情况。由于困难群众和特殊群体的基数较大，一时间难以实现探访全覆盖，建议片区针对该情况做好深入需求评估工作计划，逐步通过探访的形式深入了解其实际情况。目前由于大部分的建档通过电访进行，需求收集不充分、不精准，未能摸清具体是否存在需要兜底的问题，未能起到民政兜底作用。

（2）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，并发现了存在困儿学习困难、长者居家安全隐患、病患照顾不足等实际困难，但查阅档案发现社工未能及时制定相适应的工作计划，后续服务过程也未能针对其重点困难进行持续跟进，导致服务成效不佳。建议片区加强对各社工点工作的检查与督导，针对发现的问题及时设计服务计划并落实到后续跟进中，避免导致跟进不及时而产生的问题持续恶化甚至出现危机事件，提升整体服务质量。

（3）由于发掘力度与跟进力度不足，目前片区仍需加强问题解决能力的建设。经查阅，目前存在需要跟进处理的各类困难情况较多而社工需要面临较大的需求调查与服务压力，故应根据实际情况，逐步探索统筹提供专业服务的方式方法。一方面提升社工服务能力，加强其需求评估和统筹服务能力，从而提升整体工作效率；另一方面要积极带动、培育社工点、社工片的“五社联动”机制，鼓励居民、企业、党员、志愿者等力

量加入帮扶队伍，从而切实提升困难群众和特殊群体的生活情况。

2.第二、第三片社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）片区二、三团队的主管及部分成员有多年的本地服务经验，工作能力较强，对社区情况熟悉。团队能够基于过往服务，结合对社区走访、入户探访等，初步摸清片区各社工点的基本情况，以及困难群众和特殊群体的底数，并初步完成了“三图”的绘制。

（2）两个片区的社工与区联动较好，能够联合直聘社工及时做好困难群众和特殊群体的信息核查、入户探访等工作，落实“一户一档”及建档全覆盖工作，并为共计9名困难群体提供专业个案服务。评估期内，社工以电访、入户宣传等形式，积极开展“爱心妈妈补充医疗保险”“门慢门特”等民生政策宣传工作，并为有需要的困难群体链接“微心愿”资源，一定程度上解决困难群体的实际问题。

（3）两个片区能够关注困难群体的共性需求进行回应。其中片区一为困境青少年开展职业生涯规划系列服务，引导青少年明晰自身发展方向；并为长者开展健康管理小组，提升长者对慢性疾病的认识 and 关注健康饮食；片区二通过开展长者居家安全小组，联动志愿者上门开展居家安全排查活动等，较好地增强长者的居家安全意识。服务有一定的针对性。

需要关注的地方：

（1）需要加强困难群体服务工作。一是两个片区本周期都为新纳入的残疾人建立了建档资料，但部分资料信息不全，如享受的救助政策、家庭成员信息、家庭系统图等，需要继续补充完善相关信息，并加强对该类群体的基础情况分析，更好地发挥需求调研的指导性作用；二是两个片区的原有六类群体的建档资料及分级评估表大部分建于2022年，也需要进一步更新完善相关信息，并定期进行动态分级评估，对不同级别的人群做好定期跟进服务。三是片区二的《服务对象家庭信息汇总表》中服务需求和服务目标的针对性、精准性不足，服务跟进记录过于简单，未能呈现服务对象的真实情况，需要进一步加强对困难群体的需求摸排、服务跟进、成效总结等各环节的基础性工作，进一步提升兜底服务的质量。

（2）继续优化完善“三图一表”。目前《社区资产地图》仅列出了有形资产，建议片区结合实际，以资产为本的视角，进一步补充完善相关社区资产，如社区文化、个人资产、组织资源、环境优势等，更好地将资源与社区需求、社区问题相结合。《社区问题地图》需要进一步加强分析与梳理，对社区问题进行深入的调查和分析，以确定问题的本质、紧迫性及解决思路，并优先考虑与困难群众和特殊群体相关的社区问题，将困难群体服务与社区问题解决两者有机结合起来。

（3）进一步优化服务设计。目前片区统筹作用发挥不明显，各社工点服务比较分散。建议片区结合辖区服务群体的显著特征和社区共性问题，加强项目化设计的思维，梳理重点群体的

服务需求，确定需求回应的优先次序，通过设计系列化的服务，更好地打造片区服务的特色亮点。

3.第四、第五片社工点服务情况

值得肯定的地方：

（1）四片区和五片区社工服务精神风貌好，服务态度端正。面临服务模式的转变，片区社工能够在社工站以及督导指导下及时转变服务思路，按新模式进行片区服务调整，值得肯定。

（2）需求摸排和服务设计方面，其一是片区层面，四片区和五片区社工在以往四年服务基础上，对辖区基本情况较为了了解，在双百督导指导下手绘完成了《社区资产地图》《社区问题地图》《服务对象社区分布地图》；依托社工站，梳理以往服务资料，开展了以村居为单位的需求调研，每个社工点均产出一份调研报告，为后续服务的开展提供了依据。其二是服务对象层面，社工对于困难群众和特殊群体底数较为清晰，努力做到全覆盖建档，及时做好跟进记录，填写了《服务对象家庭信息汇总表》。尤其是针对以前未纳入重点服务对象的残障人士，片区社工尽量做好残疾人建档工作。社工还通过电访和上门派送物资等方式，不断提升对各类困难群众和特殊群体分布情况及特点的把握，为接下来的服务打下基础。其三是服务设计方面，社工对服务对象有一定的分层分类意识，能按照相关规定指引，将服务对象划分为四级并提供相应服务。社工在需求评估报告基础上，对于社区的需求和问题有一定梳理，针对每个社工点均制定了年度服务计划，有一定针对性。

（3）服务实施方面，一是协助落实政策，片区社工借助电访和社区活动等方式，积极宣传“门慢门特”和“爱心妈妈补充医疗保险”政策。二是探访服务，在重大节日到来时，片区社工会上门为重点服务对象送上慰问物资和问候。三是专业作用评价，社工积极发挥资源联结者角色，注重链接资源用于服务中，如四片区社工链接从化区企业、社会组织和社区慈善基金，为帮扶对象提供物资支持。五片区社工链接从化区慈善会和良口镇未成年人保护站的资源，实现了6个“微心愿”，为140名困境儿童链接了文具等物资，积极开展社区慈善服务。四是社工在个案服务、小组服务和社区服务方面发挥了一定的专业角色。个案记录较为清晰；小组和社区活动设计用心，内容比较丰富。四片区社工针对残障人士开展了健康（药物）管理小组、残疾人互助支持小组、园艺治疗小组、新春送福关爱活动、关爱残障人士志愿服务活动 and 残疾人知识讲座活动。以上专业服务的开展使残障人士得到了身心、情感和社交的支持，有助于提高他们的生活质量和幸福感。五片区社工针对困境儿童提供安全教育服务，开展2个儿童安全小组，1场儿童政策宣传活动和4场儿童安全教育活动，使片区儿童的安全意识得到一定提升，提高儿童自我保护和解决问题的能力。

（4）服务成效和特色方面，截至中期，四片区社工收获服务对象表扬1次；五片区社工收获辖区内学校老师表扬1次。尤为值得肯定的是，四片区社工秉承“助人自助”理念，积极培育助残服务队，为残障服务对象提供入户慰问和居家清洁等志愿服务；五片区社工开展爱心助农服务，积极为农户拓展销

售资源，实现 8000 多元的销售额，为农户提供了支持和帮助，收获一定服务成效。

需要关注的地方：

（1）片区社工要加强对专业服务逻辑的理解和秉承。其一，目前“三图”主要以社工点为单位绘制，尚未形成整合汇总的片区资产地图、片区问题地图和片区服务对象社区分布地图。建议片区社工增加对社区资源的描述分析与社区服务建议。同时，片区社工要进一步深入思考“三图”对服务的指引，切实发挥“三图”的作用。其二，服务设计方面，社工要进一步加强“站一片一点”的认识，重视片区调研报告对片区服务计划的指引作用，在各社工点调研基础上补充片区调研报告。其三，片区计划方面，社工虽然制定了各社工点服务计划，但仍需进一步加强中观层面规划，在对片区困难群众和特殊群体进行探访、建档、需求评估的基础上，总结出该片区的群体性特点及关注的社区重点问题，制定更有针对性的片区服务计划，推动片区整体服务发展。

（2）辖区困难群众和特殊群体数量多，社工面临的困难及挑战较大。社工应多下沉社区，加大探访、电访的力度，提高兜底服务的精准化程度。其一，社工应以科学严谨的方式为服务对象确定评估等级；加强对服务对象分层分类意识，考虑探访对象人户一致、接受服务意愿和接受服务可行性等综合情况，制定针对不同分级对象的有重点有步骤的电访及探访计划，严格遵守并予以落实。其二，社工应加强对入户探访的深入理解，夯实入户探访工作，不要将电访或上门派送物资取代探访。其

三，社工要清楚理解《服务对象家庭信息汇总表》与服务对象档案之间的对应关系。其四，对于退出低保的服务对象，要及时做好数据更新工作。其五，部分电访记录存在记录一致性问题，要注意避免。社工可参考长流村的文书档案，做好电访及探访记录工作。

（3）片区社工的专业水平有进一步提升的空间。其一在需求调研方面，社工可采用更为丰富的调研方式，如问卷、访谈、文献和观察法等开展调研，也要加强原始问卷、访谈提纲和观察记录的留存。其二是社工要重视政策解读和传递的效果。政策是开展服务的重要基础和指引，服务要将政策宣传、倡导、落实与探访服务联系起来。社工可考虑建立政策库，制定片区民生政策宣传计划，以入户探访或社区活动方式开展恒常政策与专题政策的倡导。其三是由于辖区内困难群众和特殊群体较多，社工需要进一步加强对资源的链接和整合。在维系好原有合作资源主体的同时，社工应进一步挖掘和拓展辖区内外新的资源主体，引导其参与社区服务，使各类资源能够精准对接服务对象。

七、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.50 分

（二）监督方评估 得分：8.71 分

（三）督导中心评估 得分：11.40 分

（四）第三方评估 得分：40.74 分

以上四项总得分：80.35 分 等级：良好

八、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，进驻辖区服务4年，本年度也是社工站按照新管理办法开展服务的第一年。现阶段社工站服务设计能根据新管理办法进行调整，围绕服务主题“生态社工站”，通过多种方法多渠道开展需求调研。尤其是通过“五社联动”，带动爱心助农服务，帮助困难群众和特殊群体增收。社工能克服地域广大、交通不便的困难，按协议推进服务。

下阶段，建议社工站继续推进新管理办法的基本工作，完善服务调研工作，要对各个社工点服务执行的具体情况和佐证资料加以完整呈现、总结、评估，防止碎片化，以更充分地体现服务成效。在党建工作方面，建议加强党组织建设工作，尽快成立党支部。持续加强对社工的专业支持，为辖区困难群众和特殊群体提供更为优质的专业服务。

附件：

- 1.广州市良口镇社工站购买服务项目指标完成情况统计表
- 2.广州市良口镇社工站购买服务项目社工到岗情况统计表



广州市良口镇“双百工程”社工站指标完成情况统计及投入人员对照表（2024年1月1日至2024年5月31日）

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电访			入户探访			咨询个案			专业个案								
		协议个数	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议量	完成量	百分比	协议接案数	接案完成数	百分比	协议节数	完成量	百分比	协议结案数	完成量	百分比
片区1	4	962	962	100.00%	962	962	100.00%	962	962	100.00%	/	/	/	8	6	75.00%	/	/	/	8	3	37.50%
片区2	4	780	780	100.00%	780	780	100.00%	780	780	100.00%	/	/	/	8	4	50.00%	/	/	/	8	3	37.50%
片区3	3	400	400	100.00%	400	400	100.00%	400	400	100.00%	/	/	/	8	5	62.50%	/	/	/	8	4	50.00%
片区4	4	488	488	100.00%	488	488	100.00%	488	488	100.00%	/	/	/	8	4	50.00%	/	/	/	8	2	25.00%
片区5	4	702	702	100.00%	702	702	100.00%	702	702	100.00%	/	/	/	8	7	87.50%	/	/	/	8	7	87.50%
合计	19	3332	3332	100.00%	3332	3332	100.00%	3332	3332	100.00%	0	0	0.00%	40	26	65.00%	0	0	0.00%	40	19	47.50%
服务片区	投入社工人数	专业小组									大型社区活动						中小型社区活动					
		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
片区1	4	4	3	75.00%	24	15	62.50%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	3	60.00%	/	/	/
片区2	4	3	2	66.67%	18	7	38.89%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	3	60.00%	/	/	/
片区3	3	3	3	100.00%	18	14	77.78%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	2	40.00%	/	/	/
片区4	4	4	3	75.00%	24	14	58.33%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	3	60.00%	/	/	/
片区5	4	4	4	100.00%	24	18	75.00%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5	4	80.00%	/	/	/
合计	19	18	15	83.33%	108	68	62.96%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	0	0	0.00%	25	15	60.00%	0	0	#DIV/0!
总体服务	协议内容				指标要求	完成量	百分比	协议内容			指标要求	完成量	百分比	所在街道/镇户籍人口 43417人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数2296户，建档人数3332人；评估期内入户探访总人数1448人次，红棉电访总人数9900人次次，服务总人数3332人；通过社工专业服务共服务社区居民12644人次。								
	志愿者	新增志愿者			50	36	72.00%	社区调研			33	33	100.00%									
		维系或新增志愿者骨干			20	12	60.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题			1	1	100.00%									
		新增志愿队伍/社会组织			4	2	50.00%				1	1	100.00%									

广州市良口镇“双百工程”社工站指标完成情况统计
及投入人员对照表（2024年1月1日至2024年5月31日）

协议内容1	指标要求	完成情况	完成百分比
	每月完成六类兜底对象红棉热线服务715户	每月完成六类兜底对象红棉热线服务775户	108.00%
协议内容2	指标要求	完成情况	完成百分比
	其他类别兜底对象(残疾人)电访服务1600户	其他类别兜底对象(残疾人)电访服务1578户	98.60%
五社联动	指标要求	完成情况	完成百分比
	开展志愿服务活动10次	15次	150.00%
助农服务	指标要求	完成情况	完成百分比
	助农对象走访、建档30人	15	50.00%
调研、计划	指标要求	完成情况	完成百分比
	33	33	100.00%

广州市良口镇“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2024年1月1日至2024年9月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	1月			2月			3月			4月			5月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	备注
						人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放			
持证社工	1	江文姬	社工站主任	社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	2	胡杰	四片区长	助理社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	3	徐嘉俊	二片区长	助理社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	4	刘利萍	三片区长	助理社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	2023.10.9-2024-4.3产假
	5	谢燕梅	一片区长	助理社会工作者	2020.1.15-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	6	何琼山	五片区长	助理社会工作者	2020.3.3-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	7	禡少梅	二片区社工	助理社会工作者	2020.3.16-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	8	黄敏宜	三片区社工	助理社会工作者	2021.1.15-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	9	梁智红	一片区社工	助理社会工作者	2021.7.1-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5	
	10	戚惠明	五片区社工	助理社会工作者	2023.3.14-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	11	李燕红	一片区社工	助理社会工作者	2024.1.1-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	
	12	巢惠安	三片区社工	助理社会工作者	2020.1.8-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	4	2024.5.1离职
	13	杨秋怡	五片区社工	助理社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	4	2024.5.1离职
	14	高文烨	四片区社工	助理社会工作者	2020.3.3-2025.1.2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	4	2024.5.1离职
	15	钟欣怡	二片区社工	助理社会工作者	2022.1.4-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	4	2024.5.1离职
	16	李梓媚	社工站主任	社会工作者	2020.1.2-2025.1.2	√	√	√	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	1	1	2024.2.1离职

广州市良口镇“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

年度服务协议时间：2024年1月1日至2024年9月30日

类型	序号	姓名	职位	岗位资格证/资质	合同期限	1月			2月			3月			4月			5月			人员到岗小计	符合从业2年以上的社工到岗小计	备注	
						人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放				
	17	严偲尹	二片区社工	助理社会工作者	2024. 5. 11-2024. 9. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	1	0	2024. 5. 11入职	
小计						16	16	16	15	15	15	15	15	15	15	15	15	12	12	12	73	62		
持证社工有效人次小计						16			15			15			15			12						
非持证社工	18	冯晓雯	四片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020. 1. 2-2025. 1. 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	19	李家欣	四片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020. 1. 13-2025. 1. 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	20	陈浪澄	一片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2020. 3. 3-2025. 1. 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	21	郭剑锋	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2021. 2. 23-2025. 1. 2	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	5			
	22	邓剑	社工站副主任	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023. 1. 1-2024. 12. 31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2024年1月1日从粤善调入		
	23	罗怡	二片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2023. 3. 14-2024. 12. 31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	——	——	——	4	0	2024. 5. 1离职		
	24	李许仪	三片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024. 5. 11-2024. 9. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	0.5	0	2024. 5. 11入职	
	25	黎颖熹	五片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024. 5. 11-2024. 9. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	0.5	0	2024. 5. 11入职	
	26	罗海媚	四片区社工	已接受社会工作行业组织管理、培训且获得相关证书	2024. 5. 11-2024. 9. 30	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	——	√	√	√	0.5	0	2024. 5. 11入职	
小计						6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6.5	6.5	6.5	30.5	20			
非持证社工有效人次小计						6			6			6			6			6.5						
总计																								
每月社保购买、工资发放、人员到岗等情况总计						22	22	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20	103.5	82		
社工有效人次小计（即持证社工及非持证社工有效人次总数）						22			21			21			21			18.5						
社工站稳岗率（持续在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%）						80. 00%																		备注：社工是指持证社工及非持证社工