

2022—2023 年度天河区元岗街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区元岗街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年3月7日



2022—2023 年度元岗街社工服务站 末期评估报告

元岗街社工服务站（简称元岗社工站）末期报告，是专业评估人员通过对元岗社工站项目服务的全面调查、综合分析和科学判断，确定目标是否可行，总结服务开展情况，以及服务成效体现的总结文书。经过 5 位专家及 1 名工作人员对元岗社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估，形成此报告。元岗社工站可以将此报告作为参考，进行服务完善和提升，从多方面扎实服务基础，拓展服务面，提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况，因评估时间较短的关系，社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、末期评估背景

2024 年 3 月 7 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评委及 1 名工作人员对天河区元岗社工站展开了末期评估工作。评估为期 1 天，主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）、填写问卷等形式，对元岗社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作：

1. 听取介绍。由社工站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考察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

3.查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

5.机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

6.利益相关方满意度及知晓度。主要为社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1.政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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，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）评估阶段

1.自我评审阶段

元岗社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

2.实地评估阶段

评估小组对元岗社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对元岗社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、元岗街道办事处，以及元岗社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给元岗街道办事处和元岗社工站。

（四）评估内容

1.运营管理情况评估：主要从社工站人员管理、行政管理、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

元岗社工站位于天河区元岗北街 120 号，于 2012 年 7 月开始，由广州市北斗星社会工作服务中心负责运营。元岗社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2024 年 2 月 14 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 15 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 12 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 3 名。此外，社工站配备督导 5 名（机构聘任督导 4 名、双百督导 1 名），从事社会服务 11 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 3 月 17 日至 2024 年 3 月 16 日。评估统计时间为 2023 年 3 月 15 日至 2024 年 2 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1977 个，家庭探访 593 个，分别完成协议指标量的 104.05%、118.6%；个案接案 95 个，结案 61 个，服务 355 节，分别完成协议指标量的 103.26%、92.42%、77.17%；完成小组 35 个，173 节，服务 1600 人次，分别完成协议指标量的 100%、123.57%、228.57%；完成社区活动 41 次，服务 2711 人次，分别完成协议指标量的 128.13%、129.1%；发展志愿者 465 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 6 支，开展志愿者培训 6 次，分别

完成协议指标量的 310%、133.33%、300%和 120%。(以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1)

从以上数据可知，元岗社工站除个案服务节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

(三) 项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

(1) 人员配备和管理方面，截至 2024 年 2 月 14 日，社工站配备工作人员 20 人，其中社会工作者人数 17 人，社会工作专业人员 15 人，社工站工作人员应到 220 人次，实到 235.5 人次，社会工作者应到 154 人次，实到 171.5 人次，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 154 人次；社工站从业 2 年及以上社工 14 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 100%，持续在岗 12 人，稳岗率 85.71%。；社工站现有机构聘任督导 3 人，均已在广州市社会工作协会备案，且与机构签订督导服务协议，督导能按照协议履行服务，建立有督导工作记录、服务台账等，并超出协议任务量要求完成了督导服务时数，总要求时数 1056 小时，实际完成 1211.5 小时；本年度社工参加培训时数为 1473 小时，完成率为 159.42%；据督

导满意度调查统计数据显示，社工对督导总体满意度 94.02%。

(2) 社工站重视安全管理工作，建立有消防安全、信息安全和物资管理制度和工作机制，制定有应对紧急和突发事件的工作预案和应急处理机制，购买了场地和公众责任保险，不断规范场室管理规定和使用要求，定期开展日常安全巡查和维护，组织了消防安全培训和演练，不断提升安全管理和应急处理能力。

(3) 信息公开及时到位，社工站基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目及成效、人员组织架构图和服务制度等内容能上墙公开，还通过网络平台、社区宣传栏、公告栏等途径公布整合链接的社会资源及服务对象受益情况。

(4) 专业规范性管理方面，社工站建立项目服务质量管理制度和专业服务规范与指引，定期开展项目内部服务监测、工作交流和总结活动以及开展绩效考评等。社工站还注重定期收集服务对象意见，并及时跟进和反馈，持续保持与监督方、购买方、合作方的沟通和交流，促进服务规范和持续改善。

(5) 社工站在社会资源链接工作方面取得一定成效，本年度联动街道、社区、地区商会、辖内单位和企业等多方资源开展服务，资源链接折合总价值约 52.31 万元，达到了目标要求，社工站服务与购买方合作方度融合高。

(6) 社工站有宣传管理制度，社区内宣传途径多样，包括编

印并派发社工站简介、服务月刊、“元岗易生活便民手册”等宣传资料，播放社工站宣传小视频，定期组织到社区开展宣传，通过建立微信群、QQ群、微信公众号等途径发布社工站服务信息，社工站在群众中有较高的知晓度，服务受到多方好评，本年度社工站共收到服务对象感谢信5封、锦旗2面，服务的成效和做法被《新快报》《信息时报》等市级媒体报道7次。

2.需要关注的地方

(1) 社会资源链接方面，建议社工站在服务规划、重点对象服务和专业体现等方面优化并完善佐证资料。同时，建议社工站在与街道、社区居委会等行政部门和组织加强联动的基础上，进一步扩宽社会资源链接的渠道，丰富资源主体，引进更多社会团体、企业等社会资源，通过资源链体现多方参与，做好社区服务提供更丰富的物质和人力资源保障。

(2) 建议社工站进一步优化人事管理的基础性工作，例如机构内部员工调动较多，需要签订劳动合同补充协议，体现人员配备和管理调动规范性和严谨性。

(3) 实务成果研究方面，建议社工站按照“创新性高、示范性强”“出新、出彩”的目标要求，在项目策划、经验积累和沉淀方面加以思考和探讨，建议对已经铺开的社区慈善、城中村治理等项目的经验和做法适时总结和梳理，提炼做法，并积极推广，打造

元岗特色服务品牌。

（四）项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）元岗街社工站本年度服务为五年服务周期的最后一年，社工站根据服务规划，确定本年度服务主题为“元岗更幸福”。在此主题下，根据“113X”模式的要求计划了“星耀元岗”社工党建服务项目，“五社联动·平安元岗”社区消防安全共治项目，“益慈元爱”项目，“元岗来穗融合”项目以及三大基础领域的服务。整体服务逻辑框架合理，服务思路清晰。从各项指标完成情况看，社工站整体服务落实执行情况良好，服务有较好的成效。

（2）社工站的实施监控以及“一社区一社工”工作落实扎实有效。社工站每季度及时向街道相关部门报告和备案服务完成情况，痕迹资料清晰。社工站扎实落实“一社区一社工”工作机制，本服务周期社工积极下沉社区服务，在社区（村）提供专业化服务。

（3）社工站积极落实探访服务，开展扶贫帮困活动。本评估周期内社工站共完成探访 593 人次，达成率 119%；电访 1977 人次，达成率 104%；充分发动党组织和党员以及一般志愿者等在春节、

中秋等重大节日对兜底服务对象进行入户探访慰问，进一步织密织牢“兜底网”。

(4)社工站重视社区培育工作，新培育2个社区社会组织(“元心献爱”手工义卖志愿队和“耆心相互”长者志愿队)，并完成备案登记；社工站还成功培育1个社区基金，社工站主任加入到社区基金管委会，积极参与社区基金的运营管理，本周期通过社区慈善基金平台共募集约11418.95元。此外，社工站新发展和培育志愿者骨干20名，新登记注册的志愿者465人；今年新增志愿团队6支，维系过往志愿团队12支。志愿服务人次为1281人，志愿服务总时数为4188.5小时，服务社区居民达12075余人次。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1)建议社工站进一步培育和活化社区基金。目前街道层面的社区基金募捐能力有待增强，并且需要提高活化程度，本周期合计仅使用4030元。建议社工站注意做好培育和活化的规划，适应社区基金的培育工作的要求。

(2)建议社工站一方面积极总结过往的服务经验和成果，将有基础、有特色的服务延续，另一方面认真研读学习新的相关文件

精神，及时做好服务模式转型，为未来开展服务打下基础。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站本年度核心项目通过推进“星耀元岗”社工党建服务项目，全面落实党建引领。“星耀元岗”社工党建服务项目规划了“星堡垒”强力量计划，“星旗帜”强思想计划和“星先锋”强服务计划全面回应核心项目的组织建设、党组织作用发挥和党建引领，服务思路清晰，服务逻辑框架合理。社工站建立了社工站党支部，目前有党员6名，入党积极分子1名。社工站党支部积极落实“两学一做”“三会一课”学习教育常态化制度化，并按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务，组织党员社工和非党员社工共同开展红色学习，本周期已经开展红色学习6场，覆盖88人次。

（2）社工站党支部作用发挥较好，在扶贫帮困和党员引领服务方面，积极发挥党支部的堡垒作用、党员社工的先锋模范作用，一方面服从、服务于街道中心工作，协助街党委做好扶贫帮困、社区治理方面工作，另一方面，社工站党支部和党员社工深入一线，

积极投身扶贫帮困和社区治理的具体工作中，起到很好的先锋模范作用。

(3) 社工站党建引领扎实全面。目前社工站与 18 个党组织开展了事实共建合作或签订共建协议，其中社区党组织 5 个、学校类型党组织 6 个、企业类型党组织 3 个、社会组织类型党组织 2 个、政府机关党组织 2 个，落实签订党组织共建协议 16 份，共建党组织类型丰富，为开展社区服务、解决社区治理问题提供了较好的支撑。同时社工站在推动党组织引领公益方面成效显著，链接了 15 个党组织资源单位开展社区公益服务，开展党组织引领公益服务 5 项，链接党组织参与社区公益服务资源折合 52498.57 元。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 建议党支部进行内部分工，夯实相关工作，激发组织活力。社工站党支部 2014 年已经成立，但是并未进行具体的分工，不利于相关工作的落实，建议进一步落实分工。同时建议加快党支部后备力量培育，激发组织活力，培育吸引更多的党员社工加入社工站党支部。

(2) 建议社工站注意做好核心项目服务的转型。结合社区实

际，围绕困难群众和特殊群体服务需求，进一步聚焦党建服务项目，推动党建与服务同步关联、相互促进，打造党建服务品牌。

（六）重点项目——“五社联动·平安元岗”社区消防安全共治项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目服务采用了多种宣传方式，如开展线上答题、视频宣传大赛等线上服务和恒常外展发放宣传手册、组织消防安全讲座和演练、邀请居民走进消防救援站等线下服务等，针对消防安全主题进行了较为全面的社区宣传活动。

（2）在服务开展过程中，项目同工较好梳理和整合了辖区内外资源，成功链接了各类消防安全微改造物资以及联动了街道消安办、爱心企业、社区志愿者等共同上门，对存在的消防安全隐患进行了微整改服务。

（3）项目同工在服务开展中，能切实关注到困难家庭的问题情况，以“社工+志愿者”的形式深入辖区，从困难居民家庭日常生活中的细微环节入手，认真仔细地进行检查，并结合典型的火灾案例为困难居民家庭讲解了相关注意事项。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目加强服务成效评估的意识，例如对于进入社区所开展的消防安全宣传活动，除了签收表外，可增加对于居民安全意识提升或安全知识掌握的评估表，利于后期宣传服务方法及方式的改进。

（2）建议项目通过建立志愿者管理架构体系和加强志愿者系统性培训，制定详尽的志愿者领袖或骨干的培育计划或培训计划，提升骨干的管理能力，引领队伍逐步达成自我管理、自我组织、自我服务的长效功能，以保障服务项目的长效性。

（3）建议社工提升服务经验或案例的撰写能力。对于已有较好服务基础及服务成效的服务内容，社工可以对其加强整合、梳理及深化，对于社工的介入过程及阶段有细致性的陈述及分析，从而能够充分展现社工在构建五社联动社区治理模式中如何履行了服务指导者、服务协助者及资源整合者等专业角色。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目在本年度增加了服务的覆盖面，通过羽毛球比赛覆盖了部分在职青少年，提升了社工服务在在职青少年群体中知名度，为日后开展该群体的服务打下关系基础。

(2) 项目通过“大手牵小手”社区参与小组，为青少年创造社区实践机会，以新颖的皮影剧场形式到幼儿园为幼儿开展自我保护教育，既让表演的青少年提升了能力，收获了认可和价值感，也增加了社区不同群体之间的互动。

(3) “我是社区‘议’员——社区消防安全‘微治理’小组”具备一定的创新性，社工能够通过专业小组设计，带领一众社区青少年深入社区调研电动车相关的消防安全问题，并分不同层次探讨应对之策，让青少年通过科学调研法打开了认识社区的新视角，服务成效显著。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 困难群众和特殊群体需求分析和计划表中有“需求分析及跟进计划”一栏，查阅文书时发现社工并未进行有效的需求分析阐述，多数只有结论，缺乏得出此结论的需求分析过程，建议完善补充需求分析的过程。

(2) 面对不少兜底对象都未明确表达自身需求的情况，建议

社工一方面是积极主动地、有意识地在每次接触时收集兜底对象家庭的不同方面的信息，从这些逐渐累积的信息中发挥社工专业能力挖掘需求；另一方面，要持续地寻找机会向服务对象介绍社工的服务，不断提升服务对象对社工服务的认知，为日后服务对象遇到困难时能主动求助打下认知基础。

（八）长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目同工工作较为务实，专业性强，能从服务对象的现状及需求出发，从抽查的个案与团体活动档案来看，同工能设计出适合、回应基础需求并具有疗愈性和成长性的服务，服务逻辑相对严谨。同时，同工具有良好的自我反思精神，较为注重服务评价，服务记录详细，能呈现案主及其家人在过程中的表现与改变情况，对服务进度和节奏的把握处理较好，服务均有明显成效，即便是面向转介的支持性资源匮乏的非户籍长者，也能通过服务帮助其改变现状。

（2）在资源联动与参与方面，项目链接了可观的资金、人力、物力，折合价值 80856.821 元，资源来源较为多元。项目能通过恒常服务提高志愿者队伍的凝聚力，维持规范化的队伍管理，从而能

够较好地使用志愿者资源，提供多样的服务内容给到重点长者，既力地增强了自身的支持，也让长者实现“从社区中来，又服务社区”，促进并改善了各方的社区参与和生活质量。

(3) 项目能分条分类整理各板块资料，细致地呈现各个部分的情况，相关内容较为全面，为制定服务计划提供较好的依据。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 目前部分建档对象的资料有缺漏和不一致的部分，如紧急联系人、社区参与情况等，在复评时有不少基础信息都为空白，未完善初评未掌握的内容，不利于支撑评估结论和服务跟进计划，建议社工后续持续关注和改善资料。

(2) 目前社工对重点和兜底对象的个别化情况掌握相对较全面，未来新周期建议社工形成群体相对总体的分析，对于差异较大的人群或制定标准进行分层分类管理，尽可能聚焦核心问题与目标，并与社区治理和五社联动两大板块的服务设计结合起来，以提高整体服务成效。

(九) 家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目服务团队稳定，具有丰富的在地服务经验，为深化服务开展打下了较好的专业基础。同时，项目服务的步骤完整，文书归档整理规范。

（2）在本服务周期内，项目全覆盖服务家庭领域兜底性困境对象，持续地进行电访、探访、建档、社区、链接资源等多种服务方式跟进。

（3）项目与三所学校开展了服务合作，在儿童性教育方面，与学校达成了长效共识，对辖区儿童自我保护意识的提升起到了较好的促进作用。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目进一步完善服务规划，增加服务时间流程表和服务成效测评指标及方法，以及梳理服务框架，明确服务内容的目标回应，以提升规划对于后期服务实践的指引作用以及服务成效的总结及呈现。

（2）在兜底困难家庭的建档服务中，建议更加细致进行“一人一案”的需求评估，除了用客观的分级表进行评估之外，还可以

增加描述性及分析性记录，以突出“一案”的意义。同时，建议关注家庭结构生态图的绘制。

(3)项目同工在地服务已经开展多年，在之前的服务周期里，社工通过儿童类、亲子类的服务已和辖区服务对象建立了一定工作关系。鉴于家庭是存有多维关系的生活共同体，在现有的服务基础之上，建议同工尝试进一步拓展服务的深度，例如通过家庭夫妻关系及父职参与等内容的服务介入，以期更好地达成家庭功能改善的服务目标。

(十) 特色项目——“元岗来穗融合”特色项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1)项目能够依据分层分类的原则，紧密结合本街道几大类别来穗人员的需求，推出普法共学、交流互动、文化交流等系列活动，服务设计合理、能较好地回应到社区来穗人员的需求。

(2)项目服务覆盖面广，全年“元爱相伴”融合计划开展了20场活动，参与人次达到了1653人次，活动地点覆盖了元岗街的全部5个社区。

(3)项目在交流互动和文化交流两大主题系列的 forms 形式丰富多样，包含运动类的乒乓球比赛和登山活动、娱乐类的公益观影

和魔术体验，极大地丰富了来穗家庭的社区生活体验，促进服务对象彼此的社交互动，推动了服务对象的社区融入。

(4) 项目善于调动社区多元主体在服务当中的参与，既有街道不同部门，也有学校、企业、社会组织等非正式组织，通过多元主体的资源联动，全年共链接的资源折合价值超过 16 万元。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目在现有服务人群分层分类的基础上，进一步做好更深入的需求调研工作，选取一个重点服务人群，并围绕此细分群体制定相关服务计划，集中力量去服务好特定群体有利于服务成效的持续累积和呈现。

(2) 建议项目在现有的元岗易生活便民手册的基础上，结合特定群体的关注点，如刚到广州工作的年轻来穗人员更关注租房、本地美食等信息，可以增加相关专题小册子，并联动学生志愿者一起拍摄相关主题的小视频，使其更便于在年轻群体中进行传播。

(十一) 特色项目——“益慈元爱”特色项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务

等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）经过梳理，项目能以不同的子计划回应项目目标中有关完善社区资源库、强化资源主体参与、回应困境群体需求和促进社区发展的四个核心内容，各个子计划都取得了明显的服务效果，如多姿多彩”社区资源整合计划，开展 16 场包括“一元捐、月捐、义卖”等慈善主题的活动，吸引 2254 人次参与，募捐 11792.96 元。项目“社工+慈善+志愿者”服务平台行动计划，积极与社区联动，主动回应 27 户兜底群众“微心愿”，为 539 户次困境人群送上物资，推出志愿服务宣传、消防安全宣传、大美元岗社区环境美化服务，服务参与 787 人次。

（2）项目服务覆盖 5 个社区，联动超过 49 个合作方共同推动慈善平台的发展和壮大，通过大量的活动，促使居民的公益及社区建设参与意识和态度明显改善，并形成了“慈元爱”平台运作机制，服务程序清晰、合理、易理解，服务的影响面和知晓度显著提升。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目继续深挖需要特别关注的困境群体，避免目标主体多元的情况下失去对项目目标人群聚焦，凸显项目的优势和特色。

(2) 项目在对外宣传时，建议突显项目元素，积极把项目打造为社工站特有的品牌，持续进行品牌建设。

三、评估等级

经过评估，元岗社工站本次末期评估的等级为良好。



四、结语

天河区元岗街社工服务站在天河区民政局、元岗街道办事处的大力支持下，在广州市北斗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营 11 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这 11 年多时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，未来元岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站精准掌握社区居民需求，提升评估意识，做好充分深入的需求调研工作，在借助客观标准进行需求评估的同时，依据分层分类原则，针对不同服务对象展开个别化和差异化的需求分析，深挖服务对象需求，聚焦重点服务人群制定相关服务计划、开展服务，以推动服务成效的持续提升和呈现。

2. 社工站目前建有长效持续的服务项目，建议社工站针对已经铺开的项目的经验及做法进行梳理总结并积极推广，依据社区实

际及群众需求，研读学习新的相关文件精神，通过服务模式转型、服务规划完善、服务深度拓展、服务框架明确等多种方式，打造并延续具有元岗特色的服务品牌。

3. 建议社工站保持对外宣传力度，将宣传与项目服务相结合，推进服务项目开展运行，同时借助多种宣传途径继续扩大社工站在社区中的知晓度，提升社区的资源链接能力，增强社区的资源吸引力，达成与社区各方资源的联动，增强社区基金募捐能力。

- 附件：1. 元岗街社工服务站指标完成情况统计表
2. 元岗街社工服务站工作人员情况统计表



元岗街社工服务站指标完成状况统计表（数据统计起始日期：2023年3月17日至2024年2月14日）

指标名称	电话访问			家庭探访			个案										小组						社区活动													
	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	接案数	协议接案数	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比						
青少年项目	280	285	101.79%	50	60	120%	27	25	108%	18	14	77.78%	125	91	72.8%	11	11	100%	44	54	122.73%	220	585	265.91%	8	8	100%	550	551	100.18%						
家庭项目	600	620	103.33%	150	231	154%	43	42	102.38%	30	29	96.67%	210	161	76.67%	11	11	100%	44	55	125%	220	440	200%	10	17	170%	650	1080	166.15%						
长者项目	470	473	100.64%	300	302	100.67%	25	25	100%	18	18	100%	125	103	82.40%	11	11	100%	44	54	122.73%	220	433	196.82%	9	11	122.22%	550	672	122.18%						
社区培育	550	599	108.91%	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2	2	100%	8	10	125%	40	142	355%	5	5	100%	350	408	116.57%						
合计	1900	1977	104.05%	500	593	118.6%	95	92	102.26%	66	61	92.42%	460	355	77.17%	35	35	100%	140	173	123.57%	700	1600	228.57%	32	41	128.13%	2100	2711	129.1%						
社区培育	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					
	新登记志愿者数量			150			465			310%			培育社区基金数量						1						100%											
	新增青年志愿者数量			15			20			133.33%			社区基金募资金额						100000						11792.96						11.79%					
新增志愿者队伍数量			2			6			300%			社会资源链接金额 (社工站自主链接)						500000						523,106.71						104.62%						

所在街道户籍及非户籍人口约（53811人），社工站各岗服

务，共服务居民约（21587）人次

