附件 4

# 2024 年度广州市增城区小楼镇人民政府部门重点项目评价报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

小楼镇建镇于 1986 年，位于广州市增城区北部生态产业区的南大门，距离中心城区 15 公里，东接正果镇，西连中新镇，南近荔城镇，北与派潭镇相连。小楼镇总面积 136 平方公里，辖 20 个行政村和 1 个居委会。小楼镇辖区内丘陵遍布，社区环境以农村为主。由于地处水源保护地，小楼镇被限制发展第二产业，目前辖区内的经济发展欠佳。由于地处丘陵地带，民众居住分散，21 个村居以原始聚居分布状态分成 150 余个自然村。

小楼镇社工服务站成立于 2016 年。2024 年是小楼镇社工服务站（家庭综合服务中心）投入运营的第 8 年。社工站坚持以党建为引领，以居民需求为导向，以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作者为支撑、以社区志愿者为依托、以社会慈善资源为助推，运用专业知识及技能，开展精准化、专业化困难群众和特殊群体的民生服务及社区治理服务，打造人人关心、人人参与、人人享有的社会治理共同体。

在 2024 年，社工站以“党建引领、帮难扶困”为主题，综合运用社会工作专业知识、方法与技术，为困难群众和特

殊群体等提供兜底民生服务，实现困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖；运用社区资源回应社区发展需要及社区问题解决需要，构建共建共治共享社会治理格局。

**（二）项目立项依据**

为全面贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院关于发展社会工作的系列指示精神以及民政部关于加快乡镇（街道）社工站建设、省关于“广东兜底民生服务社会工作双百工程”（以下简称“双百工程”）部署要求，进一步加强广州市社工服务站(以下简称社工站)规范化管理,确保镇(街)社工站100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖，根据《广州市社工服务站管理办法》(穗府办[2023]7号)(以下简称《办法》等有关文件规定，政府通过购买服务形式委托第三方社工服务机构承接运营社工站购买服务项目，对社工站专业社工服务力量予以补充，综合运用社会工作服务专业知识、方法和技能，为困难群众和特殊群体等提供兜底民生服务以及参与社区治理服务的平台。项目接受市、区民政部门的监督指导。

**（三）项目绩效目标**

在承继原有服务的基础上，调动、发展原有服务，实现困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖。调用辖区内外的资源，响应辖区党委镇政府的领导，为困难群众提供必要的物质援助；推进社区居民心理健康知识、技能教育，为居民提供心理、情绪等方面的服务支持;推动居民社会参与，促进居民关注家庭教育、提升居民家庭教育能力；提升社区

对居家安全的关注度，推动居民互帮互助，增进居民共同参与维护居家安全。

**（四）项目资金来源及使用情况**

项目资金来源于广州市增城区社工服务站（家庭综合服务中心）项目经费，资金投入总量927700元。该项资金全部投入小楼镇社工服务站作为运营经费。

**（五）项目实施情况**

**1、项目组织、管理及分工职责**

小楼镇社工服务站主管部门为小楼镇人民政府公共服务办，由分管公共服务办的副镇长邱文斌担任站长，由公共服务办主任安美玲担任常务副站长。社工站以项目采购的形式由第三方社会服务机构运营。运营过程中小楼镇人民政府负责社工站的建设、（直聘社工）人员配备及区级财政预算申报、政府采购、业务指导、日常监管、人员考核、经费使用监管、安全检查和协调镇有关机构与社工站的服务配合、转介等工作。由运营机构负责社工站的各项业务实际运营，包括执行社工站的运营（项目）团队配备、人事管理、财务管理、薪酬发放、员工成长支持、服务运营与管理、场地管理等。

**2、项目实施周期**

2024年4月19日社工站进入新标期，变更项目承接机构为广州市增城区乐众社会工作服务中心。本标标期3年，服务协议每年一签。本年度服务协议期从2024年4月19日起至2025年4月18日止，为本标期内第1个服务年。

**3、项目主要内容**

社工站辖区范围涵盖小楼镇全镇1个社区20个行政村，共计21个社工点。社工站以“社区需求”为导向，秉持“服务弱势社群·共建乐学小楼”的服务理念，围绕“基础性介入+专项性初筛”服务策略开展社区服务。

基础性介入面向4个片区，站点统筹基础性介入服务包括恒常开展探访服务，对困难群众和特殊群体做到“一人一案”，为有需要的个人和家庭提供物质支持、关怀问候、应急援助、个案辅导等支持性服务。专项性初筛服务项目则在困难群众和特殊群体兜底民生服务基础上结合片区社区问题、社区环境、社区文化、特殊困难群体情况和资源可利用情况，最终确定片区专项社区治理服务项目。

因应社工站不同的服务主题和功能，小楼社工站划分为四个片区，分别是小楼片区（主要发挥志愿服务模式探索，包括统筹党建服务、五社联动和困难群众支持服务）、江坳片区（主要开展家庭教育主题特色服务）、黄村片区（主要开展长者居家安全与防跌主题特色服务）和腊圃片区（主要开展未成年人心理健康发展主题特色服务）。

社工站在党建引领下以社区需求为导向，秉持着“助人自助、协力同行”的社工服务理念，依托“五社联动”服务机制作用，积极调动社区资产，建立“站-片-点”三级服务体系；围绕“基础性介入+专项性初筛”服务策略开展社区服务，通过整合社区内外的服务资源、培育和发展社区志愿者及社会组织，参与社区治理，打造“服务弱势社群”为基

础，以重视教育、参与学习为发展的学习型社区，助力建设乐学小楼。

站点统筹基础性介入服务包括恒常开展探访服务，对困难群众和特殊群体做到“一户一档、一人一案”，为其提供物质支持、关怀问候、应急援助、个案辅导等支持性服务。服务辖区21个村居分为四个服务片区，开展专项性社工服务项目。腊圃片区开展“我不菜”心理健康发展计划，通过联动资源、社区教育、家校社协同的方式，从个人能力发展、家庭教育支持、社区空间建设、志愿服务等维度介入包含困难群众和特殊群体在内的居民心理健康问题，打造居民心理健康发展防护线。黄村片区开展“守护爱”居家安全发展计划，项目采取从能力培育、支持网络搭建和环境改善三个方面关注社区安全的措施。一方面，社工站通过防跌、健康管理等知识与技能的发展，提升居民的安全保障技能；另一方面，社工站通过促进邻里交流、推动邻里互助，并调用社会资源为社区内有需要的服务对象提供安全排查、微改造以及社区环境清理等服务，为社区安全建立守护网。江坳片区开展“爱有方”家庭教育发展计划，通过家长课堂培育家长发展家庭教育的能力；通过丰富儿童课余生活的方式，增加儿童与家长的沟通话题与素材，推动儿童亲子家庭从体验活动中实践非暴力家庭沟通；通过家庭互动营造社区家庭教育氛围，促进社区对家庭教育的关注和重视。小楼片区由于暂未梳理出片区各社工点共性的片区需要，社工站计划探索志愿

服务模式，通过对志愿服务模式的探索，寻找适合小楼镇的社区组织培育及志愿服务路径。

**小楼镇“双百工程”社工站服务内容一览表**

| 类别 | 服务项目 | 服务对象 | 服务范围 | 服务内容 |
|---|---|---|---|---|
| 站点统筹服务项目 | “暖民心”兜底民生保障服务项目 | 17 类困难群众和特殊群体 | 21 个村居 | 从暖民心微心愿服务与政策支持两个方面推进弱势社群服务。**暖民心微心愿服务，**包括“一人一档”恒常探电访服务需求摸查、微心愿与节假日慰问等服务；**暖民心政策支持服务，**则从社区宣教活动、政策上门主题探访、政策支持个案服务等方面为困难群众和特殊群体开展服务。 |
| | 安全电路保障计划 | 1、17 类困难群众和特殊群体<br>2、普惠性非兜底困难居民 | 21 个村居 | 1、面向辖区内常住人口老龄化严重的黄村片区定期开展安全巡查活动，依托弱势社群服务的需求摸查探访，筛查以困难群众和特殊群体为主的常住居民居所中的电路安全隐患。<br>2、依托机构的资源，联动增电集团，为有需要的群众提供电路微改造，同时向居民做用电安全教育。<br>3、借助热心企业捐助、社工站慈善项目为安全电路微改造的服务对象提供资金支持。 |
| 片区专项服务项目 | “我不菜”心理健康发展计划 | 1、17 类困难群众和特殊群体中的青少年与长者为主，其他 | 腊圃片区 | **挑战 emo：**针对青春期早期及中期儿童青少年，通过开展情绪管理小组、青春期知识讲座、个案服务等方式，增强青少年辨识情绪、调节情绪、回应情绪的知识和能力。<br>**芯芯信箱：**在学校设立“芯芯信箱”，为儿童青少年 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 年龄段的服务对象次之；<br>2、普惠性服务对象：在校学生、学生家长、 | | 提供一个无需面对面的求助方式，允许青少年使用纸笔的形式倾诉他们的困惑与压力。芯芯信箱将会由社工定期开箱，由社工+志愿者搭配回信，以信件的方式给青少年答疑解惑、提供支持。此外，芯芯信箱同时是社工筛选潜在个案的渠道。<br>**家长支持计划：**项目为未成年儿童的家长提供预防性服务，通过家长沙龙的方式带领家长探讨如何有效管教子女，推动家长在日常育儿过程中通过科学教养，帮助儿童多元健康地发展，以亲子关系为基础，在家庭中帮助孩子学习有效地处理社交、处理自己的情绪等方法，为未成年人身心健康发展提供支持。<br>**儿童友好书屋：**整合社区内外部资源，以腊圃村为第一个阵地，建设儿童友好书屋。书屋为腊圃村未成年人提供多元学习课堂、社会参与等服务，以此为媒介增进未成年人与社区的真实联系，促进未成年人与社区的关系建设。 |
| | “守护爱”居家安全发展计划 | 1、直接服务对象：黄村片区17类困难群众和特殊群体。<br>2、间接服务对象：社区居民 | 黄村片区 | **能力发展：**项目通过主题（防跌、用火、用电、用气、用药安全）探访、防跌、健康管理等教育性活动和小组，支持社区居民发展守护自身安全的能力。<br>**支持网络：**项目拟通过邻里交流活动、个案服务推动邻里支持的组合方式，一方面提升居民对居家安全的关注与重视，另一方面构建和睦友好的邻里关系，促进邻里间互帮互助、共同维护居家安全。<br>**环境改善：**项目组织志愿者关注以17类困难群众和特 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 殊群体为主的服务对象居所周边的环境安全，整合志愿服务资源，为社区进行除青苔服务、为居民家庭提供适老化微改造与电路安全微改造等服务。 |
| | “爱有方”家庭教育发展计划 | 1、重点服务对象：家庭成员中有未成年人的困难家庭；<br>2、普惠性服务对象：家庭成员中有未成年人的普通家庭 | 江坳片区 | **“爱有方”家长课堂：**项目针对家长开展各类家庭教育知识讲座、茶话会、家庭教育主题宣传活动等形式，加强或改变父母的教育观念，使父母获得抚养、教育子女的知识和能力，建立良好亲子关系。<br>**“爱有光”儿童成长服务计划：**联动各类社会资源、志愿者等，通过活动、讲座、成长课堂等形式，为儿童搭建一个丰富的社会实践平台，让儿童理解父母/照顾者，学会感恩，树立正确的人生观、价值观和生命观，促进儿童身心健康发展，快乐成长。<br>**“爱有坊”家庭互动计划：**通过各种类型的亲子互动、亲子合作等游戏，培养亲子的合作意识和创作能力等，提供一个亲子互动、增进感情的平台，促进家长、孩子之间的情感交流和良好亲子关系的建立，营造一个有利于孩子健康成长的家庭氛围 |

## 4、项目完成情况

### （1）社工站 2024-2025 年度指标完成情况

社工站共完成电话访问 3564 人次，入户探访 13656 人次；专业个案接案 80 个，服务 421 节，结案 66 个，完成协议指标量的 102.5%；完成小组 25 个，129 节，服务 903 人次，完成协议指标量的 100%；完成大型社区活动 8 个，服务 2424 人次；完成中小型社区活动 218 次，服务 6639 人次；

新登记志愿者53名，培育志愿者骨干20名，发展志愿者队伍2支，分别完成协议指标量的106%、100%和100%，各项指标完成进度良好，服务进度把握到位。具体指标完成情况如下表:

| 内容 | | 全年指标 | 单位 | 完成量 | 完成率（%） |
|---|---|---|---|---|---|
| 困难群众和特殊群体评估建档服务覆盖 | 建档 | 1597 | 户 | 1597 | 100.00% |
| | | 2149 | 人 | 2149 | 100.00% |
| | 探访 | / | 人次 | 13656 | 100.00% |
| | 电访 | / | 人次 | 3564 | 100.00% |
| 个案 | 开案数 | 80 | 个 | 81 | 101、25% |
| | 结案数 | / | 个 | 66 | / |
| | 服务节次 | / | 节 | 421 | / |
| 小组 | 个数 | 25 | 个 | 25 | 100.00% |
| | 节数 | / | 节 | 129 | / |
| | 服务人次 | 400 | 人次 | 903 | 225、75% |
| 活动（含政策宣传活动） | 大型活动 | / | 个 | 8 | / |
| | | / | 人次 | 2424 | / |
| | 中小型活动 | 24 | 个 | 206 | 858.33% |
| | | 1000 | 人次 | 9063 | 906、30% |
| 资源链接 | | 500000 | 元 | 231902、56 | 46、38% |
| 志愿者骨干培育 | | 20 | | 23 | 115、00% |
| 志愿者培育 | | 50 | | 57 | 114、00% |
| 志愿者队伍培育 | | 2 | | 2 | 300.00% |
| 社区社会组织培育 | | 2 | | 2 | 100.00% |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 需求调查 | 2 | | 6 | 300.00% |
| 调查报告 | 2 | | 6 | 300.00% |
| 公共问题介入 | 2 | 个 | 3 | 150% |
| 应急性公共服务(按需) | / | / | / | / |

**（2）社工站五社联动成果产出**

在区民政局的指导下，在小楼镇公共服务办的大力支持下，小楼镇社工服务站着力打造以社区为平台、社会组织为载体、社会工作者为支撑、社区志愿者为辅助、社区公益慈善资源为补充的“五社联动”社区服务机制。2024 年-2025 年围绕 17 类困难群众和特殊群体的兜底民生服务介入和专项性初筛的服务规划思路，社工站结合辖区资源现状，积极推进民生兜底重点服务和片区专项性初筛服务的开展。

**①社工站总体五社联动服务开展情况**

社工站建立了“五社联动”机制，2024-2025 年积极在志愿服务、公益慈善服务合作方面进行探索。截止 2025 年 3 月底，在社区社会组织联动方面，共培育了 2 个组织团队，包括着力于提升辖区青少年对心理健康知识知晓度的“绿甘泉”组织和针对辖区村居民提升居家安全意识的“守护银龄”-居家安全组织。与此同时在利用平台资源开展社区志愿者服务工作中，本年度共联动 19 个社会慈善资源（广州增电电力建设投资集团有限公司、广州市慈善会、广州市志愿者协会、增城区巾帼志愿者服务协会等组织单位），链接到 262362、66 元爱心慈善资源，发动 422 人次社区志愿者协同开展了 96 场次社区志愿关爱活动，累计超过 1000 名困难群众受益。

在社区志愿者联动方面,本年度共培育 2 支志愿者队伍,分别是关注家庭教育和亲子关系的“为爱引航”志愿服务队、协助社工开展心理健康、情绪管理等服务的“我不菜”青少年志愿者队伍。本年度社工站积极利用“广州公益时间”“i志愿”等志愿者服务平台，共计招募 53 名新志愿者，培育发展了 20 名志愿者骨干,发布 96 条有效志愿服务招募信息,组织 422 人次志愿者参与社区建设工作之中，服务时长达 3354、5 小时。

**②五社联动机制下暖民心兜底民生保障服务开展情况**

社工站辖内 21 个社工点，服务覆盖 17 类困难群众和特殊群体 2149 人，以低保低边家庭、困境儿童、特困人员和残疾人为主。社工站通过“志愿联动+慈善动员”的方式，实行服务建档全覆盖，并开始探访关爱等基础服务。2024-2025 年度五社联动兜底民生保障相关服务供给获得市级媒体报道 2 次，区级媒体报道 1 次，站点受惠及参与服务对象超过 1000 人。

一是在慈善资源助力困难群众物质支持服务中，社工站积极撬动了 175481、85 元爱心物资或资金，联动了 19 个企事业单位、慈善组织，为 1038 个困难群众个人或家庭派发了微心愿或节日慰问品，共服务 2006 人次，包括小夜灯、防跌辅具、学习礼包、防撞包、护理垫、书桌、台灯、闹钟、自然科学馆参观门票等，搭配有牛奶、大米、食用油等生活物资，通过重大节日慰问、日常走访关爱工作，以物质支持的方式为困难群众提供切实的援助。

二是在志愿力量助力困难群众服务支持中，社工站联动热心企业、志愿者资源，以恒常探访关爱支持、安全巡查服务、安全电路保障计划服务等，以“社工+志愿者+社会力量”三方联动，为困难群众和特殊群体提供日常关爱探访、居家安全（电路）巡查、电路安全检测、故障电路修缮及电路安全微改造、居家安全用电社区教育“一条龙”服务。

社工站与增电集团签订了合作协议，通过定期开展党团共建社会志愿服务，形成专业志愿者团队，每季度为小楼镇困难群众和特殊群体提供安全电路保障服务。截至 3 月下旬，安全电路保障该计划共整合了折合价值为 4800 元的爱心资源，助力开展困难群众与特殊群体的电路排查及改造服务，累计为辖区 218 户困难群众完成电路安全排查并进行居家用电安全教育，消除隐患点 50 处，安全电路微改造 8 户，直接降低因电路问题引发的火灾/触电风险，降低困难群众因电路故障光线不足导致跌倒等意外发生的风险。通过入户摸查和用电安全知识普及，社区居民对于用电安全的认知得到提升，社区安全网络初见雏形。

此外，社工站在 2024-2025 年度联动了增城强制隔离戒毒所的“绿甘泉志愿服务”组织、“守护银龄”-居家安全志愿服务组织、“为爱引航”志愿服务队、“我不菜”青少年志愿者队和小楼镇村居民志愿者完成了共计 3354、5 小时的志愿服务，参与到协助社工入户探访、红棉热线电访、档案资料整理、活动协助等工作中。

**③五社联动下的片区专项性初筛服务项目开展情况**

本年度，社工站依据地理区域分布、社区环境、社区问题、社区文化及特殊困难群体的情况类似，划分为同一个片区，共划分成四个片区。四个片区以全人观及整全服务的视角出发，重点关注困难群众和特殊群体的共性需要、社区环境对困难群众和特殊群体生活质量和能力发展的影响，以“五社联动”机制推动各片区社区治理服务开展。

A.“我不菜”心理健康发展计划

腊圃片区社区治理项目聚焦辖区内 7 个行政村，针对青少年群体集中且心理健康问题高发的特点，创新构建了“社区+社会工作者+社区社会组织+社区志愿者+社区公益慈善资源”联动服务体系。以家庭教育动员全社区关注未成年人心理健康发展，营造全社区关爱未成年人的良好氛围。在慈善资源整合方面，项目充分发挥平台枢纽作用，成功联动广州市慈善会、赵一鸣零食、前海人寿医院等优质慈善资源，为 266 名困难群众和特殊群体提供精准帮扶，累计捐赠物资及资金折合人民币 53037.07 元，切实提升了民生保障水平。在志愿服务体系建设方面，项目创新培育了“我不菜”青少年志愿服务队。该队伍通过开展 6 场次入户宣传实践活动，有效普及心理健康知识；同时常态化协助社工开展专业心理服务，累计服务 334 人次，既提升了青少年的社会实践能力，又壮大了社区心理服务力量，实现了志愿服务与专业服务的有机融合。

B.“守护爱”居家安全发展计划

黄村片区社区治理服务项目面向以中老年人居住为主的四个较偏远的乡村社区。片区以社区居家安全为介入点，聚合社区、社区志愿者、社区公益慈善多方力量，从“人、环境、社会”的多维度出发，通过“居民增能”“环境增能”“邻里增能”三个层面，开展有针对性的居家安全服务。在社区志愿者联动及队伍培育层面：社工着力挖掘和培育有居家安全排查专长或对此领域怀有兴趣的居民志愿者，组建“守护银龄”-居家安全志愿服务队伍，共为 49 人次志愿者提供了 14 次志愿岗前及技能培训,联动 49 人次志愿者为 274 人次提供能力发展、支持网络搭建、环境改善三方面服务支持，输出了困难群众探访、居家环境除青苔、邻里交流活动协助等服务。在社区慈善资源联动层面：项目通过链接到由广州市慈善会联合广东省慈善总会、广州市善城社区公益基金会等单位共同发起的“安居计划”居家微改造项目资源及广州市心明爱社会工作服务中心慈善资源，为 28 户有跌倒风险的困境长者提供适老化改造，减少居家安全隐患。在社区社会组织联动层面：项目积极联动“绿甘泉”志愿服务队、增电集团专才志愿者、小楼镇公共卫生委员会、小楼镇卫生院协同开展一系列安全隐患排查及微改造、健康管理小组活动，为提升居民的居家安全保障提供支持。

C.“爱有方”家庭教育发展计划

江坳片区社区治理项目覆盖了 4 个村居，致力于改善辖区家庭亲子关系淡薄、家庭教育知识缺乏、亲子交流话题少以及缺乏互动平台的问题。为此，片区以“爱有方”家庭教

育发展计划，旨在通过多元化的社会工作服务，促进亲子关系的改善。在社区志愿者培育方面，本年度成功培育了“为爱引航”志愿服务队。该队伍积极参与“爱有方”项目，累计参与服务10场，直接服务人次142人。志愿者们在活动中发挥了重要作用，协助组织亲子互动活动，为家长和儿童提供优质服务，营造了温馨和谐的氛围，成为项目顺利实施的重要力量。在社区慈善资源整合方面，片区通过积极联动多方资源，成功携手广州市慈善会、小候鸟基金会、华商学院、增城区家庭促进会4个多元主体提供物资和资金折合价值4716、72元，为项目丰富了家庭教育资源、亲子互动平台以及其他支持，极大地丰富了服务内容，如外出研学、阅读兴趣培养活动等，为亲子关系的发展提供了有力保障。

## 二、绩效评价概述

### （一）评价目的

1、检验项目目标实现程度、专业服务效果及项目资金的使用情况。

2、检验项目总结社会工作服务经验、提炼社会工作服务技巧的情况。

### （二）评价设计与实施

联合第三方评估机构每半年执行一次对社工站的总体服务及财务评估，由公共服务办每月听取社工站的工作报告并检查社工站各项重要工作的开展情况。

### （三）绩效评价指标体系和评分标准方法

以《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》（见附件）为评分体系，以评分体系的评分标准为评价标准。

## 三、评价结论与绩效分析

## 四、（一）总体结论

### 1、项目管理方面

小楼镇社工站位于增城区小楼镇小楼大道南 3 号，辖内共 1 个社区 20 个行政村，划分为 4 个服务片区。于 2024 年 4 月 19 日开始，由广州市增城区乐众社会工作服务中心负责运营。截至 2025 年 4 月，社工站配备社工 19 名，其中持证社工 15 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 4 名。持证社工配备占比超过 2/3。截至 2025 年 4 月，社工站配备全职工作人员 19 人，应到 240 人次，实到 241 人次；其中，持证社工 15 人，占比 75%，应到 120 人次，实到 180 人次。社工站设有项目主任（副站长）1 名，副主任 2 名，片区组长 4 名，其中主任持有社会工作师职业资格水平证书，超 6 年从业工作经验，资质和资历符合相关要求。

社工站共完成电话访问 3564 人次，入户探访 13656 人次；专业个案接案 80 个，服务 421 节，结案 66 个，完成协议指标量的 102.5%；完成小组 25 个，129 节，服务 903 人次，完成协议指标量的 100%；完成大型社区活动 8 个，服务 2424 人次；完成中小型社区活动 218 次，服务 6639 人次；新登记志愿者 53 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 106%、100%和 100%，各项指标完成进度良好，服务进度把握到位。

## 2、经费使用方面

本社工站服务项目经费为 927700 元，人员费用总额达到 80.60%，符合购买社工服务项目经费使用要求。

| 费用类别 | 预算总额 | 预算占比 | 实际使用情况 | 实际发生占预算比率% |
|---|---|---|---|---|
| 合计 | 927,700.00 | 100.00% | 927,700.00 | 100.00% |
| **人员费用** | 742,208.19 | 80.01% | 747,698.92 | 80.60% |
| 工资、奖金 | 601,974.94 | 64.89% | 616,686.80 | 66.47% |
| 社会保障 | 117,342.95 | 12.65% | 112,044.89 | 12.08% |
| 住房公积金 | 22,890.31 | 2.47% | 18,967.23 | 2.04% |
| **服务质量保障费用** | **185,491.81** | **19.99%** | **180,001.08** | 19.40% |
| 服务经费 | 8,834.86 | 0.95% | 8,802.04 | 0.95% |
| 服务宣传 | 7,730.50 | 0.83% | 7,706.12 | 0.83% |
| 水电费 | 240.95 | 0.03% | 99.13 | 0.01% |
| 网络电话费 | 3,694.58 | 0.40% | 3,733.10 | 0.40% |
| 办公用品 | 15,059.41 | 1.62% | 15,110.25 | 1.63% |
| 中标费 | 7,616.85 | 0.82% | 7,616.85 | 0.82% |
| 相关税费 | 59,106.39 | 6.37% | 55,635.42 | 6.00% |
| 工会经费、残保金 | 12,087.69 | 1.30% | 11,083.16 | 1.19% |
| 运营费 | 71,120.59 | 7.67% | 70,215.02 | 7.57% |

## 3、服务质量方面

### （1）腊圃片区

片区能够实现困难群众和特殊群体 100%全覆盖建档，全年探访电访 6461 人次。片区积极联动了广州市慈善会、赵一鸣零食、前海人寿医院等资源主体，为片区内 266 名困难群众和特殊群体提供物资、资金支持，折合价值

53037.07 元。同时片区根据困难群众和特殊群体的个别化需求，开启了 24 个个案服务，为他们提供情绪疏导、健康维护、职业规划、资源链接和家庭关系协调等多元化的个别化服务，有效帮助困难群众和特殊群体。片区积极落实民生政策宣传工作。腊圃片通过入户和社区摆摊的方式宣传民生政策，合计开展了 42 场政策宣传活动，服务了 743 人次，有效提升了社区居民对民生政策知晓度。同时片区社工还将民生政策宣传深入到困难群众和特殊群体个人，协助 3 困难群众和特殊群体成功申请到适合他们自身的居家养老、惠老、社会救助等政策帮扶，使困难群众和特殊群体切实感受到党和政府的实在帮扶。片区实施的“我不菜”心理健康发展计划，有序推进，覆盖面广，成效较好。在本年度，项目通过多元化的服务形式和资源整合，动员了 16 个资源主体关注心理健康问题，并与小楼中学、长岭麦韵芳小学签订了合作协议，持续为未成年人提升心理健康素养，搭建了心理支持渠道，累计为小楼镇全域 1772 名困境青少年和一般青少年提供了心理健康服务。片区重视资源整合工作，服务有一定的社会美誉度。腊圃片联动多方资源，整合人力、物力及资金等折合价值 52332.07 元。本周期片区服务获得了增城区融媒体中心、微社区 e 家通增城小楼镇（今日小楼）、新花城等多家媒体的正面积极报道，有一定的社会影响力和社会美誉度。

**（2）黄村片区**

该片区通过探访/电访的形式对黄村片区内的困难人群和特殊群体实现100%全覆盖，全年建档293户381人。根据社工站困难群体和特殊群众探访机制，电访804人次，入户探访1796人次，实现100%全覆盖建档。黄村片区重视资源联动，发动多元主体参与困难群众和特殊群体的帮扶。片区联动了广州市慈善会、广州市正佳慈善基金会、广州市志愿者协会、广州市善城社区公益基金会、广州市心明爱社会工作服务中心等17个资源主体，为片区内156户困难群众和特殊群体提供物资支持，折合价值20249.8元。黄村片有序落实“守护爱”居家安全发展计划，服务成效较好。计划从2024年6月至2025年3月针对困难群众和特殊群体开展5个主题的探访服务，通过宣传手册及案例讲解的方法，为287户困境家庭推送安全知识；为9名有防跌、健康管理需求的居民提供针对性的个案服务；联动片区四个村居委、小楼镇公共卫生委员会、小楼镇卫生院等部门开展服务，为居民搭建学习平台207人次；计划落实推进中组建“守护银龄”居家安全志愿服务队伍，联动志愿者开展了4场居家安全隐患排查活动和1场微清洁活动，为94户困难家庭排查居家安全隐患，为10户困难家庭清理过道青苔和杂物，服务117人次。项目链接慈善资源为16名困境长者提供了移动马桶、床边扶手等适老化用品，为12名困境长者安装小夜灯。片区每个社工点都建立了“一村居一社工”的台账，清晰具体的呈现每个社工点具体情况，包括与村居对接联络表，村居

概括表，调研报告，年度计划，每月困境群体名单，社工公示资料，对接沟通汇总表，双工联动汇总表以及五社联动情况表等，非常清晰看到每个社工点的服务基本台账。

**（3）江坳片区**

在困难群体服务方面，片区社工对困难群众和特殊群体 345 户 501 人建立“一户一档”，实现辖区内兜底对象和特殊群体建档全覆盖，并开展恒常探电访 4045 人次，动态跟进片区困难群众和特殊群体的情况和需求。各社工点对困难人群的基础信息掌握详实。

整体服务方面，该片区开展专业个案 16 个跟进 91 节，小组 4 个，政策宣传活动 24 场，服务 426 人次。联动广州市慈善会、广州市志愿者协会、云南晓圣基金会等资源主体，为片区内 187 名困难群众和特殊群体提供物资、资金支持，折合价值 48692 元。片区开展的“爱有方”家庭教育发展计划展示了较好成效。举办“家庭教育亲子讲座”“家长课堂”主题活动 14 场，家长教育小组 2 个，吸引家长参与 279 人次；举办亲子互动活动 9 场、亲子成长小组 2 个，吸引家庭成员 348 人次参与，提升了江坳片区社区家庭的参与度和活跃度。

**（4）小楼片区**

该片区配置了 5 名社工，其中，持有社工证社工 4 名；3 名社工有 2 年以上工作经验，服务团队成员稳定。整体服务方面，该片区建档 387 户 506 人，通过电访、探访等方式，实现辖区内兜底对象和特殊群体建档服务覆

盖，兜底对象和特殊群体建档率达到100%。开展专业个案19个100节，小组4个，为160名困难群众和特殊群体实现了160个微心愿，开展了36场政策宣传活动，服务625人次。任务指标完成情况良好，各社工点对困难人群的基础信息掌握详实。

在资源整合方面，片区联动了广州市志愿者协会、增城区民政局、广州苑贞中西结合门诊、广州增城富盈酒店、广州增城旭华酒店、好宜嘉（广州）公寓民宿有限公司、香舍温泉民宿(惠州)管理有限公司、龙门龙朝大酒店、龙门顺喜来生态农业发展有限公司等19个社会资源主体，为160户困难群众和特殊群体提供物资，折合价值17414元;为片区17名困难群众和特殊群体获得专项资金支持，总金额达65000元，精准缓解经济困难家庭压力。

**4、服务监测方面**

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取100名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定:

（1）在服务对象满意度方面,经对100名服务对象进行调查，满意度为93.6%，大部分服务对象对社工服务态度和能力表现表示满意，对社工站提供的服务比较满意。

（2）能够培育2支社区社会组织，且在镇公共服务办公室完成备案，组织团队成员稳定，有组织培育计划，

组织成员参与活动比较积极。

（3）建立了志愿者管理制度和培训课程，并持续开展志愿者招募活动和志愿服务，新登记志愿者53人，培育志愿者骨干20人，且志愿者能够积极参与社区志愿服务。

**5、服务成效方面**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定:

（1）社工站牢固树立党建引领服务意识，以组织共建激发基层活力，在镇党委的正确领导下，依托机构党支部推进党建工作。社工站现有3名党员社工，通过成立“社工站党小组”的方式弥补组织覆盖的短板，制定了党建工作实施方案，服务期内组织开展了15次学习教育，强化了党员社工的思想认识和政治站位。主动协助镇街宣传党的政策126次，宣传覆盖2256人次，积极响应公共应急民生工作，发挥专业优势做好综治维稳工作，排除暴雨寒潮2252人次，帮助239名精神疾病患者定期排查。围绕困难群众和特殊群体的服务需求，实施“安全电路保障计划”，联动企业党团组织，以安全电路保障计划保障群众居家用电安全，为217名困难群众做了居家用电安全初步筛查，为其中26名困难群众的居所做电路检修，为其中8个困难家庭做了电路安全微改造。常态化开展党建社区服务15场，积极推

动党建与服务的同步关联，相互促进，成效积极。

（2）运用访谈、问卷、资料分析等方法，调研小楼镇人民政府代表、小楼镇各村居、困难群众和特殊群体、在地乡贤及相关合作方与资源方，摸清社工站整体服务需求情况，探索整体服务的具体需求情况与服务方向，形成“兜底民生保障服务清单”和“社区治理服务的方向”，制定了清晰可行的站、点年度服务计划。确定本年度项目以“服务弱势社群·共建乐学小楼”为年度服务主题。项目以党建引领社会工作为核心，重视强化对困难群众和特殊群体的帮扶与支持，紧扣年度服务主题，以困难群众和特殊群体的基础服务项目与片区专项性服务相结合的方式，构成项目整体服务，架构合理，契合小楼实际。全面评估了小楼镇 20 村 1 居 17 类特殊困难群体 1596 户 2143 人的生存环境、心理健康和社会支持等方面的情况，累计开展探电访 17220 人次、红棉热线 3343 人次，总服务 24853 人次，完成服务区域覆盖、服务建档覆盖和人群服务覆盖三个 100%。

末期评估能够积极呼应中期评估建议，及时优化了党建项目，与增电集团共同推进安全电路保障计划，同时通过“菜心节”、增城区慈善集市、党建服务合作、春节爱心企业慰问等持续推动五社联动链接资源力度，各片区服务项目也深化了五社联动。此外，社工站有较强的服务设计、策划、总结提炼能力，为项目推广产生了积极影响。

**6、其他相关方面**

（1）在人员专业提升方面，项目团队与“双百”督导人员密切沟通商定年度督导计划及每月督导时间、议题等，并因应项目发展，就实现跨区域服务实践、案例撰写方式方法等主题开展督导服务、共学活动。项目内部共学活动每月分片区、分层次持续开展，有利于全面促进社工专业成长。

（2）在服务监控方面，社工站项目每周、每月向镇公共服务办提交周工作汇报和月度工作总结,不定期面谈汇报社工站服务开展情况，建立了良好的合作模式；认真践行“一社区一社工”机制，动态了解村(居)情况，跟进服务对象近况，保障服务提供的及时性。

（3）在成果宣传上，本周期在广州日报新花城、微社区e家通宣传平台获得报道数篇。同时，项目团队积极提炼服务经验，撰写案例文综合意见章，其中案例《认知和环境对中高龄农村困难长者防跌动机的影响》入选《粤港澳大湾区社会工作高质量发展学术论坛论文集(2024年度)》,值得肯定。

**（二）项目绩效分析**

小楼镇社工站综合年度总体调研情况与镇街工作重点，一是关注社区弱势群体，突出关爱帮扶服务，二是通过联动多元主体参与社区治理，营造全民学习的社区氛围，最终确定本年度项目以“服务弱势社群·共建乐学小楼”为年度服务主题。

在“服务弱势社群”方面，小楼社工站在党建引领五社联动服务模式下，以全人服务为导向，摸清服务对象群体的动态需求，重点介入服务对象的社会支持需要，搭建“暖民心”服务支持体系。

在“共建乐学小楼”方面，小楼社工站从社区居民整体服务需要的视角出发，发展社区教育性服务，包括家庭教育、居家安全教育、心理健康教育以及志愿服务参与式教育等多元化生活教育的服务方式，推动居民按需参与。

在开展困难群众和特殊群体的服务过程中，充分融入“乐学”主题，激发居民自助的内驱力。社工站在兜底民生服务过程中充分挖掘不同服务群体间的共性需求，集中力量解决问题，以“学习必要的知识和技能”的方式，有效利用居民自身的资源改善自身生活状态。在以“乐学”“服务弱势社群”的基础上，社工站有效整合社会资源，为困难群众和特殊群体叠加外部资源的服务供给，调动内外部资源共同打造资源高效利用的兜底民生服务模式。

“乐学”氛围的营造，不仅仅在于兜底民生服务。社工站通过社区教育的视角，探索社区问题解决的方法，推动片区专项性服务，调动居民共同关注家庭教育、关注身心健康与居家安全，带动居民通过学习、按需参与志愿服务“实践”，帮助自己以“正常的相互依赖”（normallyinterdependent）的方式生活于社区之中。最后，通过梳理社区关爱服务的需求、整合社区内外的可用资源，帮扶社区弱势，促进邻里共

学，最终达到“服务弱势社群·共建乐学小楼”的年度服务目标。

具体绩效目标达成情况如下:

1、社工站能够承继原有服务的基础，调动发展原有服务，包括探访电访、“我不菜”心理健康服务、居家安全相关服务等，实现困难群众社会工作服务100%覆盖。

2、社工站能够响应辖区党委镇政府的领导，积极调用辖区内外的如广州市慈善会、社区基金会、广东省岭南教育基金会、增电集团、广州苑贞中西结合门诊、广州增城富盈酒店等资源，为困难群众提供必要的物质援助。

3、社工站能够持续推进“我不菜”心理健康服务，因应项目的执行要求，先后联动包括腊圃中心小学、长岭小学、“绿甘泉”志愿队、小候鸟基金岭南教育慈善基金会等16个资源主体，通过多方协同，推动“我不菜”心理健康发展计划的深化，积极推进社区居民心理健康知识、技能教育，为居民提供心理、情绪等方面的服务支持。

4、推动居民社会参与，促进居民关注家庭教育、提升居民家庭教育能力

5、社工站能够以社区居民居家安全问题为介入点，开展能力发展、支持网络搭建、环境改善三方面的服务，通过整合服务，从个人、家庭、社会三个层面，提升社区对居家安全的关注度，推动居民互帮互助，增进居民共同参与维护居家安全。在个人层面，社工通过开展社区居家安全教育活动、居家安全技能提升小组等，着力于提升居民个人居家安

全意识与能力。在家庭层面，社工因应困难长者的实际服务需要，联动困难群众的家庭成员共同关注其居家安全行动。在社会层面，社工通过邻里交流、个别困难长者防跌结对帮扶等方式，动员社区关注居家安全，调动志愿者资源减少居家环境安全隐患。

**四、项目主要绩效或成功经验**

**（一）总体服务成效及经验**

**1、社工站积极整合辖区内外的资源，依托“五社联动”机制，探索了党建服务恒常共建志愿服务机制，促进辖区内外资源社区参与。**

其一，引入辖外资源参与小楼镇兜底民生服务。社工站与增电集团达成党团共建协议，以党建共建服务项目启动安全电路保障计划，兜住困难群众和特殊群体用电安全防线。安全电路保障计划定期开展安全巡查服务，配合居民志愿者居家安全巡查，协助困难群众和特殊群体巡视电路安全，筛选出需要进行电路检修、电路微改造的困难群众家庭后，由增电集团专才志愿者每季度定向输送安全电路检修及电路安全微改造服务。

其二，推动辖内依托党团组织成立的社会组织参与到辖区社会服务中。社工站通过党建服务共建，与增城强制隔离戒毒所“绿甘泉志愿服务”组织达成了党团共建协议，协同内部资源为困难群众和特殊群体提供恒常探访关爱、心理健康社区教育等服务，

其三，积极动员服务合作，推动协同参与。社工站与长

岭小学、腊圃小学、小楼中学等达成了服务共建协议，以“我不菜”心理健康发展计划为核心，以学校以及腊圃儿童友好书屋为阵地，发展学生志愿者、居民志愿者等参与到心理健康宣传、困难群众关爱、儿童心理健康教育等服务中来。学校、村居社区等服务合作方，通过协同的形式参与到了为未成年人提供心理健康、青春期教育以及个案辅导等服务中来，共同关注学生全面发展。

依托志愿服务合作及五社联动资源整合，社工站以党团共建服务合作的方式与各共建单位达成了恒常共建服务机制，与每个共建单位约定了具体的服务计划，并且在过去一年有序按计划推进党建共建志愿服务。

**2、联动资源有计划地开展困难群众和特殊群体兜底保障工作，构筑小楼镇全域困难群众和特殊群体的社会支持平台。**

第一，社工站以“社工+志愿者”的形式开展困难群众和特殊群体恒常探访/电访服务，做到辖区内全部 21 个社工点各类困难群众及特殊群体需求摸查全覆盖、全建档覆盖、服务全覆盖。截至 2025 年 3 月探电访合计 17220 人次，其中探访 13656 人次、电访 3564 人次。

第二，社工站以节日为契机，整合社区慈善资源，为困难群众和特殊群体提供物质支持，缓解困难家庭经济压力。在中秋节、“菜心节”、春节等重大传统节日及本土化重要农产品推广节日，社工站联动社区志愿者、爱心企业、社会慈善组织、政府职能部门、村居委等进行节日慰问探访、社

区游园活动、爱心义卖等服务，一方面为民生兜底服务募集服务资源，提供物质帮扶，另一方面也让困难群众和特殊群体感受到节日的氛围和社会的关怀。本年度社工站共联动广州市慈善会、广州市志愿者协会、前海人寿广州总医院、广州市增城区小楼镇江坳村社区慈善基金、广州市增城区小楼镇小楼社区党群服务中心等资源主体，开展节日慰问服务 8 场次，总计服务 1081 人次。

第三，为聚焦困难群众和特殊群体，做好民生兜底保障服务，社工站以五社联动机制开展“暖民心”微心愿服务，2024-2025 年度共计链接到来自广州增城富盈酒店、广州苑贞中西结合门诊、前海人寿广州总医院、赵一鸣零食、广州市心明爱社会工作服务中心、小楼镇卫生院、广州市增城区小楼镇秀水村等社区基金的爱心物资与资金总计 262362、66 元，发动 422 人次社区志愿者协同开展了 96 场次社区志愿关爱活动，累计超过 1000 名困难群众受益。

**3、探索主题性持续探访模式“送教入户”，推动困难群众和特殊群体认知改变与能力提升。**

小楼镇社工站因应服务需要，将恒常探访服务深化，以有计划、有步骤的主题性探访服务向困难群众和特殊群体提供居家安全自检自查知识、防跌知识、慢性病健康自我管理知识（包括用药安全）、用火用电用气安全知识、相关政策信息等“送教入户”服务，在“闲话家常”中引导困难群众和特殊群体学习与自己日常生活的安全与健康息息相关的知识和方法，推动服务对象的认知改变和能力提升。

主题探访关注困难群众和特殊群体的身体健康和居家安全，社工约访、入户探访都能够直奔主题地表明具体的探访目的，不仅能够帮助社工顺利解决“自然快速与服务对象打开探访面谈局面”“增进探访的服务成效”的服务需要，还能够帮助社工与服务对象在长期主题探访服务中形成对与自己生活切身相关的事务的持续关注，有效协助困难群众主动维护自己的居家安全、关注自己的健康管理、了解与自己相关的兜底民生政策信息。

**4、以点带线，探索将服务对象转化为服务力量**

小楼镇本身志愿服务与社区慈善氛围比较淡薄，又因为地处丘陵密布的北部片区，外部服务力量引入有一定的难度。因此小楼社工站秉持优势视角理念，结合困难群众和特殊群体等服务对象的服务需要，深入挖掘服务对象的潜在优势与资源，积极探索将服务对象转化为服务力量的创新路径。

在项目推进过程中，社工站首先聚焦于个案服务，精准对接服务对象的社会参与、社交拓展、社交能力训练等个性化的需求，与社区内以高龄长者、独自一人居住的长者等服务对象对志愿探访服务的需求，引导服务对象在个案行动中参与社区志愿服务，与社工一同入户探访独自一人居住的长者、高龄长者等案主居所附近、有志愿探访服务需要的困难群众。通过成功个案的示范引领，将这一模式缓慢推开，覆盖有社交发展需要的中学生、车祸致脑部受损有社交拓展需要的低保对象等，顺利动员了 7 名困难群众参与社会服务、

加入了志愿者队伍，初步探索了以点带线，将服务对象转化为服务力量、反哺社会服务的闭环。

在服务对象层面：服务对象在参与服务的过程中，不仅提升了自信心，还学习到了与人沟通交流的技巧。在受益者层面：面对与自身有类似困境的服务对象志愿者，受益者更容易产生情感共鸣与接纳，从而更愿意敞开心扉。在社区服务资源培育层面：服务对象转化为服务力量，能够为社区培育在地志愿者，逐步建设本土志愿服务和社区服务参与的氛围。

**（二）片区服务成效及经验**

**1、多方协同，推动“我不菜”心理健康发展计划深化**

**积极撬动资源，关注未成年人心理健康发展。**

过去一年，小楼镇社工站“我不菜”健康发展计划主动联络、积极对接，先后联动包括腊圃中心小学、长岭小学、“绿甘泉”志愿队、小候鸟基金岭南教育慈善基金会等16个资源主体，共同参与构建小楼镇居民心理健康支持体系，通过服务参与、资源支持、协同服务等方式一同关注居民心理健康问题。

通过努力拜访、主动介绍、邀请参与，社工站顺利与小楼中学、长岭麦韵芳小学签订了合作协议，建立“校社联动”机制。社工站通过定期入校开展心理活动、个案等形式，为在校学生提供专业心理支持。

此外，在承接机构的牵线搭桥、公共服务办的积极协调下，腊圃儿童友好书屋获得了来自岭南教育慈善基金会4、6

万元资金支持，以及腊圃村颐康中心部分服务场地资源整合使用权，创新打造“资金支持+场地保障+社区参与”青少年心理健康促进平台，为未成年人心理健康服务的可持续发展提供了坚实保障。

主动拓展深化，联动家庭、朋辈等支持网络关注中老年人心理健康维护。小楼镇社工站“我不菜”心理健康发展计划在2024-2025年不仅撬动了社会资源协同服务，也拓展了服务的覆盖人群和服务空间。社工结合日常探访需求摸查，发现小楼镇困难群众和特殊群体中，50岁以上的中老年人容易因为疾病、“老养残”、照顾压力、隔代照顾压力、痛症、独自一人居住、丧偶等影响出现焦虑、恐惧、哀伤等服务需要。此类型的心理与情绪健康服务需要的长者需求个别化比较明显，因此社工通过个案辅导服务的方式，结合社工面谈与联动家庭支持网络两个方面为服务对象提供心理健康维护服务。

过去一年，社工站共有12个与情绪健康、压力管理相关的中老年人为服务对象的个案服务，服务覆盖哀伤辅导、能力提升、情绪管理等不同类型的需要。社工与案主共同探讨自我帮助的方法之余，通过联动案主身边的亲人、朋友、志愿者等社会支持，顺利帮助11位案主改善情绪健康状况，另有2位案主目前仍在持续跟进中。

**2、整合服务，从个人、家庭、社会三个层面关注社区居民居家安全**

社工站以社区居民居家安全问题为介入点，开展能力发

展、支持网络搭建、环境改善三方面的服务。在个人层面，社工着重关注居民个人居家安全意识与能力。社工通过个案、探访、社区活动等方式向居民宣传居家安全知识，提高了居民对居家安全的重视程度及应对能力，顺利帮助居民从不在意自己家中的安全隐患转变为能够主动关注家中的安全隐患，并积极采取措施加以防范。经过一年的居家安全相关服务，居民也开始注重自身健康，养成了良好的生活习惯，如规律作息、合理饮食、适量运动等，减少因身体不适引发的安全问题。在家庭层面，社工关注联动困难群众的家庭成员在共同关注其居家安全行动。一方面，社工通过知识普及增强了家庭成员对居家安全的认识，强化了家庭成员为困难群众提供居家安全支持的能力。另一方面，社工通过主题性探访，增进家庭成员之间的有关居家安全及相关话题的沟通，保障困难群众和特殊群体的家庭成员为其提供服药监督、隐患清理等支持。在社会层面，社工动员社区关注居家安全，调动志愿者资源减少居家环境安全隐患。一是通过开展系列的邻里交流活动，社区内初步形成了邻里互助、共同维护居家安全的氛围。居民邻里之间能够做到相互提醒、相互帮助，共同关注彼此的居家安全问题。二是整合了社会组织（“绿甘泉”志愿队、“银龄守护”志愿队）、社区志愿者、社会慈善资源（广州市慈善会、增电集团）等多方资源，为有需要的困难群众和特殊群体提供适老化改造、电路检修、青苔与杂物清理等，共同环境安全，减少了环境安全隐患。

**3、系统视角，动员个人、家庭、社会三个系统推动社区家庭教育发展**

社工站积极提升家长（照顾者）在家庭教育方面的知识与技能，发展儿童个人家庭沟通能力，动员家庭中的个体参与家庭教育。社工站一方面联动了增城区家庭教育促进会，提供家庭教育资料开展讲座、培训等活动，为家长提供科学的家庭教育理念、知识和方法的教育类服务，引导家长关注家庭教育、增进家长对家庭教育的重视程度。经过一年的服务，目前家长们能够主动分享自己的教育心得和经验，对家庭教育有了更充分的认知，家庭教育能力得到了提升。另一方面通过片区专项性初筛服务为儿童提供家庭非暴力沟通教育、感恩教育等服务，帮助儿童理解父母、学习与父母有效沟通。2024-2025 年度社工站共计开展儿童成长小组 1 个，家长亲职能力小组 1 个，父母微课堂、“隔辈亲”隔代教育茶话会等家长亲职能力提升活动 14 场次，合计服务 279 人次。

社工站积极推动家庭服务，促进家庭成员之间、家庭与家庭之间相互交流，带动家庭系统参与家庭教育。社工站通过开展亲子研学、“大手牵小手，亲子共成长”系列活动，创造真实的沟通场域，让家庭成员能够在多元服务中进行有效沟通互动，增进亲子感情的同时，推动家庭与家庭之间的沟通交流，共享有效家庭教育经验。2024-2025 年度社工站工开展亲子共参与类活动 9 个，亲子互动成长小组 1 个，合计服务 348 人次。参与服务的亲子家庭之间在活动过程中交

流越来越紧密，家庭与家庭之间有关家庭教育的互动越来越多，实现了彼此经验共享、疑难共探。

依托五社联动，增进社会系统对家庭教育的关注和参与。社工站一方面联动广州华商学院、小候鸟基金会等社会资源为家庭教育提供服务支持和资金支持，充分发挥志愿者的力量，成立“为爱引航”志愿服务队，参与到对家庭教育的广泛宣传工作中。另一方面通过宣传教育讲座、家庭教育宣教入户等服务在社区内进行宣传倡导、倡导社区关注家庭教育，以家长（照顾者）之间交流互动的服务推动家庭教育氛围的小范围形成，目前在社区内初步形成了重视家庭教育的良好氛围。

**（三）特色亮点打造**

本年度社工站发挥五社联动“社工+慈善”的服务力量，聚焦困难群众和特殊群体兜底民生工作重点，以需求为本、资源为导向，着力打造社工站品牌服务，探索小楼镇在地服务特色亮点。

**1、探索未成年人公共空间的打造。**

**（1）亮点成效**

社工站在过去一年始终致力于居民心理健康发展服务，回应社区越来越突出的未成年人心理健康问题、中老年人心理健康维护需要。中老年人心理健康维护方面，社工站主要以个案辅导和社会服务参与引导的方式协助中老年人应对情绪困扰、维护心理健康。在未成年人服务方面，社工站致力于整合个人、家庭、社会的力量，以“家校社协同育人”

为模式，着力开展未成年人心理健康预防性、发展性服务。

整合资源，以多方协同推动公共空间营造服务顺利启动。社工站为未成年人个人提供未成年人心理健康发展的预防性服务中，社工站积极调用运营机构力量，引入岭南教育慈善基金会作为重要服务资源；调用购买方的力量整合村委的公共空间、社区文化资源，推动社区“老少融合”综合利用服务场地资源。以上述资源为本，小楼镇社工站在腊圃村探索性地建立了儿童友好书屋，作为未成年人友好空间，打造有益于未成年人心理健康发展的公共空间。目前，社工站顺利获得了岭南教育慈善基金会 4、6 万元的资助款，取得了腊圃村村委会的认可、得到了腊圃村颐康站部分场地的服务使用权。儿童友好书屋已经正式在腊圃村启动了服务。

探索以乡村未成年人友好空间打造推动家庭与社区参与关注未成年人心理健康。小楼镇社工站在原有与学校合作开展学生个人心理健康发展的认知拓展和能力培育服务的基础上，向家庭参与和社区协同的方式进行探索。腊圃儿童友好空间的打造，为社工站未成年人心理健康发展提供了一个导入家庭参与和社区协同的阵地。在 2025 年，腊圃儿童友好空间已经顺利开展了 3 次家长志愿者培育活动，通过培育家长利用“趣玩绘本”的方式为自己的子女、为社区未成年人提供情绪学习、社交练习以及自我认同等方面的引导与协助。目前已经顺利形成了 1 个家长志愿者群组，初步整合了 1 个团体游戏库，收录了家长志愿者们整理出来的 5 个有趣游戏活动，用于后续在儿童友好空间“趣玩绘本”的服务。

在家长志愿者培育过程中，家长们对未成年人心理健康的关注度得到提升，他们也表示自己非常高兴能够参与到这样有意义的志愿服务中。有志愿者动员自己的家人一同参与；也有志愿者表示还会邀请自己身边的人一起参与到儿童友好书屋的服务中来。

**（2）经验做法**

以服务体验进行志愿者招募。小楼镇并不是一个志愿服务氛围浓厚的地方，相反，居民社会参与比较少、对社区公共问题的关注度相对不足。社工站以服务体验的方式，先邀请家长一同体验“趣玩绘本”的服务，帮助家长认识儿童友好空间的服务是什么、有什么，让他们亲身体验参加活动的感受，同时引导参加者把服务与自己日常在家庭中管教子女、引导子女的需要联结起来。

以“好玩”作为重要标准。腊圃儿童友好空间针对无论是为家长提供的志愿服务培训、为儿童提供的平行服务，项目总体服务设计有一个重要的衡量标准——好玩。在各幼儿园的推动下，“绘本共读”已经成为乡村儿童家长“深恶痛绝的作业”。但作为未成年人教育的有效方式——既能通过有效陪伴引导儿童形成阅读习惯，又能在绘本共读中引发儿童思考，社工站仍然使用绘本共读作为重要服务方式。因此，服务是否“好玩”至关重要。在“好玩有趣”的服务中，家长们自己也被吸引，在游戏和互动中找到快乐和放松。未来，我们也将以好玩的服务吸引未成年人到书屋参与活动，通过线下真实的活动参与，为未成年人提供情绪管理、人际交往、

多元学习等服务。

**2、推动邻里互助，以团体约束力维持中老年服务对象居家安全自我管理及健康自我管理行动**

**（1）亮点成效**

把握群体服务需要，从认知改变引发行动改变。小楼镇社工站了解到中老年人在参与防跌方面受到一般认知与个人风险认知的落差影响，即使自己认可“防跌对中老年人很重要”，也未必会付诸行动。在服务中，社工站发现乡村中老年群体在对待居家安全和健康管理方面也存在同样的情况。在社工日常探访、需求摸查等过程中，中老年服务对象的感受性表达大部分是认可居家安全非常重要、一旦发生意外会引发这样那样的不良后果。但他们付诸行动的非常少。因此社工站以居家安全、防跌等话题启动了邻里交流活动，带动乡村中老年人通过共同讨论、共同分享、共同行动，从认知层面提升居民对居家安全自我管理必要性的意识，从行动层面带动居民共同学习共同分享相关技巧做法。2024-2025 服务年度，小楼镇社工站共计开展了 7 场邻里交流活动，服务覆盖约场村、二龙村、黄村村三个社工点共计 98 人次。参加活动的中老年居民非常乐意参加活动，并且乐意在活动中分享。村民们彼此互相分享自己的做法、分享自己的经验。有参加者还根据自己的职业经历，向其他参加者分享如何排查家中煤气罐、煤气管等安全隐患。

**（2）经验做法**

找准居民喜闻乐见的服务方式，“简单的事情重复做”。

社工在服务需求摸查过程中了解到，在黄村村、约场村等社区，乡村中老年人比较喜欢聚集在一起“谈天说地”，他们喜欢一起闲话家常、一起说笑交流。因此社工顺势组织了邻里交流活动，定期定点召集居民一同参与邻里交流，讨论如何进行居家防跌、健康自我管理、居家用电用气等安全。邻里交流活动非常简单，仅仅需要向居民征集他们认为可以在活动中共同讨论的话题、准备与话题相关的一些讨论流程、准备一些和话题相关的知识和案例等备用，即可召集居民一同讨论一同交流。社工在每一场活动结束时向居民征集下一场活动的话题方向，如此反复，村民在讨论中提升了对居家安全与健康自我管理的意识，增加了相关的知识和经验做法，获得了与附近邻居定期交流、增进关系的快乐，又因此形成了居家安全与健康自我管理行动的“无合约共同体”，在一次次愉快的交流中不知不觉地维持了自己的居家安全与健康自我管理的行动。

贴近居民生活最关注的问题引发讨论，“众人拾柴火焰高”。正如上面所提及的，邻里交流活动的话题方向虽然在于居家安全与健康自我管理，但具体话题来源于居民本身。社工站充分尊重村民的主观能动性，邀请他们为自己的邻里交流活动选定讨论话题，一方面增加村民参加讨论的积极性，另一方面也侧面向村民传递了“这是属于我们的交流活动”，营造了参加者的“主人翁”意识，维系了村民持续参与的动机。正是因为有了村民的参与，邻里交流活动的话题非常贴近村民生活中关注的问题、关注的事件。例如临近中

秋，村民们一起讨论了过节如何保持自己的健康饮食、不要因为高兴多吃了月饼等食物带来健康风险；临近春节的时候村民们一起交流了春节期间如何维护居家用火、用电、用气、用药的安全注意事项，如何在大扫除中顺便检查自己家里的电路、煤气罐与煤气管等安全状况。

**3、探索助农义卖，协助推广小楼镇品牌农产品的同时为社工站双百工程慈善项目募集服务资金**

**（1）亮点成效**

小楼镇辖区内的慈善资源相对匮乏、经济欠发达，因此社工站回归到关注困难群众和特殊群体的生计问题，因应本土的农产品资源，探索了以助农义卖推动社区慈善项目资金筹集的方式。在承接机构的协助下，联动了小楼镇乡贤资源，与广东荔乡人家农业发展公司达成了合作，企业利用线上销售平台帮助小楼镇的农户销售农产品，交易达成后将营业额的 20%作为善款捐入小楼镇双百工程慈善项目。2024-2025 年度，企业参与助农义卖的资金募集方式在菜心节顺利完成了第一次合作，通过线上销售迟菜心的方式，达成了 19 笔交易，总计为小楼镇双百工程慈善项目募集善款 500 元，首次为小楼镇社工站打开了线上销售助农义卖的局面。在线上助农义卖的同时，社工站关注到线下义卖的机会，通过在菜心节现场线下推广、在增城区慈善集市线下义卖等方式，协助小楼镇残疾人农户售出将近一千斤迟菜心，为小楼镇双百工程慈善项目募集到善款 508 元。

**（2）经验做法**

联动乡贤力量，通过线上平台助农销售。社工站通过寻找在地能人，发现了有一位秀水村的乡贤企业主一直经营线上销售农产品，因此主动邀请，与广东荔乡人家农业发展有限公司赖总进行合作沟通，从推广小楼镇名片农产品、帮助小楼镇农业产业发展及困难群众增收等方面与企业达成了合作共识。由社工站对接镇政府、协调助农销售的宣传推广，由企业设立专门的助农销售渠道、提供线上农产品销售服务。

线下平台配合，推动助农义卖“两条腿走路”。社工站在线上推广助农义卖的同时，线下也关注推广宣传，并且借助线下活动开展的机会同步启动现场农产品义卖。在日常服务过程中，社工了解到有困难群众和特殊群体家庭年年种植迟菜心，种植量大，因此配合线下农产品义卖机会，顺利帮助残疾人家庭销售迟菜心。

及时总结，不断探索项目优化。目前，助农义卖仍然在持续推进。社工站在迟菜心助农义卖结束后启动了复盘总结，梳理了服务推进过程中的有效经验，并且在春节义卖时及时调整。未来，社工站将继续推进助农义卖，通过线上线下两个方式帮助小楼镇的农户家庭销售农产品、农副产品。

注：在项目绩效的基础上，以事实为依据，剖析项目在目标定位和设计、项目活动安排、组织实施、项目管理等方面的成功经验，并分析其参考价值。

**（四）疑难个案解决**

**1、非自杀性自伤学生个案介入**

小楼镇社工站在2024-2025年通过与学校进行服务合作，启动个案转接机制，为在校中学生提供了4个非自杀性自伤学生个案辅导服务，顺利帮助4名中学生找到了替代非自杀性自伤行为的其他压力舒缓和情绪抒发的行为。

**2、困难长者不良生活习惯改善介入**

在日常探访过程中，社工发现不少困难长者存在不良生活习惯，包括过量饮酒、过量用药、“自我隔离”、消极就医、运动不足等。在2024-2025年度，社工站通过个案服务共计协助XX名长者改变了不良生活习惯，改善了身体健康情况。

**（五）经验推广及研究成果**

**1、以多渠道宣传增进社工站服务经验宣传推广。**小楼镇社工站综合利用公众号及居民群线上宣传、线下街头宣传、活动及服务同步宣传、媒体报道、视频宣传等方式，增进服务社工站宣传覆盖面。在线上宣传方面，小楼镇社工站通过公众号、视频号、微信居民群等线上宣传方式先后开展126次宣传工作。截止3月31日，社工站公众号总计阅读量828人次，视频号总计浏览量9936人次；居民群宣传共计覆盖3081人次。媒体报道方面，社工站积极向媒体投稿，截止2025年3月，社工站共获得广州日报新花城、微社区e家通增城小楼镇、增城区融媒体，对项目亮点服务进行了22次宣传报道，其中市级媒体报道10次，区级媒体报道12次。线下街头宣传方面，社工站在过去一年共计开展63场街头定点摊位宣传，向居民展示社工站及志愿服务相关内容，派

发宣传手册，通过知识问答等增进居民对社工站基本服务和成果的知晓度。线下街头宣传共计招募 75 名志愿者，其中顺利加入社工站 i 志愿服务管理系统的 52 名，加入社工站“时间银行”队伍的 23 名。在活动及服务宣传方面，社工站全年共计开展 191 场活动，服务约 9007 人次。在每次活动中都会向参与者宣传社工站服务内容，派发社工站宣传单张等；在日常探访服务中，社工也积极向兜底服务对象的邻居、附近居民宣传社工站服务，不断提高社区居民对社工站的知晓度。至今，社工站蓝马甲在小楼镇已经被大部分居民所熟知，看见“蓝马甲”也乐于与社工交流。

**2、积极梳理经验，以案例投稿的形式推广本土服务经验。**社工站积极鼓励团队梳理服务经验，把服务经验输出作为月考评的重要项目。在此基础上，以双百督导+项目主任层相搭配的方式为社工提供服务案例撰写支持。2024-2025 年团队共撰写了 9 篇服务案例，全部来源于本年度项目服务的经验梳理。其中《生活依然美好！单亲困境家庭帮扶个案|社工案例计划》《爱心织网，关爱困境老人！困难家庭高龄长者帮扶个案》《理性情绪治疗法在病痛丧偶妇女个案辅导中的应用|社工案例计划》《任务中心视角下的长者头痛缓解个案实践》《社会学习理论在长者小组中的应用》等 7 篇被“社工客”“邂逅社工”“社工观察”等行业知名自媒体采稿发布。

**3、参与服务研究，尝试探索具有小楼特色的示范性服务。**

小楼镇社工站结合小楼镇辖区“一老一小”服务需求突出的实际情况和社工站过往服务的资料丰富情况，在2024年结合过往服务资料分析、问卷数据补充，对社工站在长者防跌服务进行了服务研究，探究影响农村社区中高龄困难长者参与防跌行动的因素。研究文章《认知和环境对中高龄农村困难长者防跌动机的影响》顺利入选粤港澳大湾区社会工作高质量发展学术论坛论文集（2024年度），并且受邀在2024年粤港澳大湾区社工研讨会第二分会场进行现场分享，为粤港澳地区社工同行分享研究成果。

**（六）美誉度**

**1、项目获得传统媒体报道的情况**

社工站积极向媒体投稿，截止2025年3月，社工站共获得广州日报新花城、微社区e家通增城小楼镇、增城区融媒体，对项目亮点服务进行了22次宣传报道，其中市级媒体报道10次，区级媒体报道12次。

**2、项目获得行业内主流自媒体采稿的情况**

2024-2025年团队共撰写了9篇服务案例，全部来源于本年度项目服务的经验梳理。其中《生活依然美好！单亲困境家庭帮扶个案|社工案例计划》《爱心织网，关爱困境老人！困难家庭高龄长者帮扶个案》《理性情绪治疗法在病痛丧偶妇女个案辅导中的应用|社工案例计划》《任务中心视角下的长者头痛缓解个案实践》《社会学习理论在长者小组中的应用》等7篇被“社工客”“邂逅社工”“社工观察”等行业知名自媒体采稿发布。此外，社工谢凤瑶、刘慧媛、

赖莹撰写的《认知和环境对中高龄农村困难长者防跌动机的影响》研究成果聚焦农村社区困难长者防跌现状，服务参考性强，入选粤港澳大湾区社会工作高质量发展学术论坛论文集（2024年度）。

具体发布清单如下:

| 序号 | 稿件名称 | 采稿方 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 破解亲子沟通难题——走进“以爱相约，共育花开”家长沙龙 | 社工文库 |
| 2 | “折翼”妈妈也美丽——社会支持网络在困境妇女中的应用 | 社工传媒 |
| 3 | 生活依然美好！单亲困境家庭帮扶个案\|社工案例计划 | 社工客 |
| 4 | 认知和环境对中高龄农村困难长者防跌动机的影响 | 粤港澳大湾区社会工作高质量发展学术论坛论文集 |
| 5 | 社会学习理论在长者小组中的应用 | 邂逅社工 |
| 6 | 爱心织网，关爱困境老人！困难家庭高龄长者帮扶个案 | 社工客 |
| 7 | 理性情绪治疗法在病痛丧偶妇女个案辅导中的应用\|社工案例计划 | 社工客 |
| 8 | 任务中心视角下的长者头痛缓解个案实践 | 社工观察 |

**3、项目获得服务对象感谢与肯定的情况**

过去一年，社工站在服务过程中，包含暖民心微心愿、居家微改造、安全电路保障计划、个案辅导服务中均有获得

服务对象的感谢与肯定。

**4、项目自媒体宣传获得关注的情况**

小楼镇社工站通过公众号、视频号、微信居民群等线上宣传方式先后开展126次宣传工作。截止3月31日，社工站公众号总计阅读量828人次，视频号总计浏览量9936人次；居民群宣传共计覆盖3081人次。

**五、存在问题或不足**

**（一）项目管理部分:**

1、人员配备和队伍建设，稳岗率只有75%，未达到评估要求（80%），建议关注人员队伍建设，提供人力资源保障。

2、人事管理资料有待规范和完善，如社保缴纳凭证（社保局缴费回执、系统截图）未及时归档。

**（二）服务质量方面:**

1、腊圃片区

（1）注意在困难群众和特殊群体有特殊需要时及时提供适切的服务，并妥善填写走访表，在“走访建议意见”中列明。

（2）进一步深化“我不菜”心理健康发展计划，更多聚焦于辖区的困难群众和特殊群体。

2、黄村片区

（1）注意进一步提升社工疑难案例经验的提炼及总结能力。例如长者小组案例可以增加一些小组前后测数据佐证成效，并对小组带领技巧做一些反思总结。

（2）继续深化“守护爱”居家安全发展计划，进一步

聚焦到困难群众和特殊群体。

3、江坳片区

（1）社工点的调研有待更加规范科学。社工点台账缺少调研计划，和调研报告附件，只提供了调研报告和调研原始问卷。

（2）关注服务过程细节，青少年个案协议要有家长知情同意书。

（3）服务影响有待进一步扩大。目前宣传报道多，但整体层次偏低，影响力有限。

4、小楼片区

（1）关注片区服务广度，扩大服务覆盖面。目前小楼片区服务主要聚焦在困难群众和特殊群体的社会支持构建，内容主要是政策宣讲，围绕困境人群的深度服务，挖掘片区资源方面还有较大的提升空间。

（2）关注专业服务的深度。社工站个案服务过程中主要聚焦服务对象本人，对服务对象周边系统的关注和联动有待提升。

（3）服务影响力有待进一步扩大。仍需加强服务的宣传和报道。

**（三）服务监测方面**

（1）部分服务对象电话号码错误或空号，建议尽快核实并更新名册。另一方面，部分服务对象反映社工上门探访较少，建议根据实际需要合理安排上门探访次数。

（2）社区社会组织缺少章程，组织发展的定位，成员

之间的分工、权利义务等有待进一步厘清，另外组织培育发展计划建议提升针对性，以便更好提升组织效能。

（3）社区志愿者队伍培育有待加强，活跃志愿队伍仅有 2 支，且成员较少，志愿者队伍的力量和作用发挥有待提升。

（4）社区基金的募集有待加强，社区基金会活跃度有待提升。

**（四）服务成效方面**

（1）党建工作方面，加快建立项目党支部的进度，完成党的组织全覆盖要求；党员的组织关系与项目组织不一致，建议通过成立临时党支部或者纳入工作地党组织管理来解决党员教育管理的问题。

（2）本周期服务逻辑，在结构上略显头重脚轻，突出站、片层面的服务逻辑，有浓重的项目化痕迹，建议适度整合，将党建服务和民生服务融合起来，集中力量做品牌深化，进一步契合新指标体系的淡化项目要求；片层面要优化治理类和普惠性服务，找准困难群众和特殊群体服务的共性需求点，问题视角的特色亮点服务打造；在点层面要进一步夯实“兜底民政保障服务清单”，相对淡化特色服务，聚焦兜底服务和社区问题解决。此外，将“五社联动”作为一种机制和策略，充分融入项目执行问题解决中，进一步提高联动成效的直观性。

（3）鉴于新的评估指标导向，要强化村居社工点兜底服务对象的需求评估。

**（五）其他**

（1）在品牌打造和社会影响力方面希望继续投入力量，把服务品牌打造和服务影响力持续改善。

（2）在服务力量建设方面，需要进一步优化督导资源的配置与使用，并积极争取镇街支持，切实强化与直聘社工的联动频率。

（3）在研究成果方面，建议加强对实物研究工作的支持，联动更多的专业资源和力量，提炼服务经验和亮点，争取在研究成果方面取得突破。

（4）进一步加强志愿队伍，特别是“初老服务老老”“特困人员参加志愿服务”队伍的建设和管理

**六、相关建议**

**（一）政策方面建议。**

社工站应因应2025年印发的《广州市社工站购买服务项目服务清单（民政领域社会工作）》等文件，结合上期评估发现的问题，优化社工站的运营管理。

**（二）项目管理方面建议。**

2025-2026年度社工站争取最大程度保障项目社工薪资福利、为社工提供充分的工作支持和专业成长支持，与双百督导协力形成员工专业支持工作计划，尽力保障团队稳定性。

**（三）绩效管理方面建议。**

集中力量打造1个特色服务项目，重点做好兜底性民生服务和基础性民生服务。