

广州市南源街社工服务站

中期评估报告

项目监督方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区南源街道办事处

项目承办方：广州市北达博雅社会工作资源中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年2月13日

广州市南源街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市南源街社工服务站（以下简称：南源街社工站）位于荔湾区南岸大街 62 号，由广州市北达博雅社会工作资源中心承接运作，向南源街辖区居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费为 240 万元，合同期自 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 10 月 19 日。

广州市南源街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南源文化保育。

“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“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划。

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（家庭综合服务中心）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2023年2月13日到南源街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（荔湾区民政局）

值得肯定的地方：

1.团队专业素质高，社工专业能力强、专业知识扎实、经验丰富。

2.社工团队稳定，社工站管理层工作年限较长，具备多年的专业服务经验。

3.项目管理规范有序，制定了管理制度和工作指引，保障了工作效率和工作质量。

4.积极参与疫情防控工作，全体社工根据街道的统一安排，参与街道的防疫工作。

5.与各方面建立了良好的沟通合作关系。

需要关注的地方：

本次评估监督方无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（南源街道办事处）

值得肯定的地方：

- 1.社工站团队人员稳定、专业素质高、工作认真负责。
- 2.社工站按照计划开展各项服务，指标完成情况良好。
- 3.社工站能与辖内单位积极沟通，联动合作开展工作。

需要关注的地方：

- 1.进一步增强资源整合能力，撬动辖内外资源，让更多群众受益。
- 2.日常加强对特殊困难群体的跟踪服务，及时介入、纾难解困。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

社工站本年度协议期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 10 月 19 日，本评估期为 2022 年 9 月 1 日至 2023 年 1 月 31 日，共计考核 5 个月。

值得肯定的地方：

（1）本评估期内社工站人员的配备情况及到岗情况均符合要求。截至评估期末月，社工站共配备 13 名社会工作专业人员，2 名社会工作辅助人员，以及 6 名其他人员，共计 21 名全职人员。人员到岗情况方面，社会工作专业人员应到 50 人次，实到 60 人次，超配 10 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 71 人次，

超配 1 人次；全职人员应到 100 人次，实到 101 人次，超配 1 人次。

（2）社工站服务团队人员专业资质较好，稳定性较高。截至评估期末月，社工站配备的 15 名社会工作者中，有 7 名中级社工师、6 名助理社工师。评估期内 12 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 85.71%。拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 50 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 83.33%。

（3）在督导管理方面，社工站配备了 4 名督导，社工的督导和培训记录比较详实，评估期内社工接受督导及培训时数达到协议要求。

需要关注的地方：

（1）建议社工站增加宣传渠道，定期在社工站服务所在地区、场所的宣传栏等公布当月的活动计划，扩展辖内居民获取服务信息的途径，进一步增强社工服务的覆盖面。

（2）目前社工站在岗社工专业资质较好且年资较高，建议社工站细化本年度的督导工作计划，完善督导的相关工作机制，制定符合社工实际需求的个人成长计划，以更好地促进社工的专业成长。在评估当日，个别社工在无记名督导满意度调查中提及，希望加强在急难个案跟进方面的专业督导和培训，增强社工对特殊困难群体的跟踪服务能力。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对南源街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%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 90.00%。

（二）服务开展情况

广州市南源街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，重点项目是南源文化保育，特色项目是“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划。

1.项目设计与执行

值得肯定的地方：

（1）社工站有多年的服务积淀，社工团队熟悉辖区的情况。本年度社工站采用问卷法、访谈法、观察法、文献法和过往服务总结等方式，在往年基础上依托核心项目、重点项目、基础服务和特色项目，开展针对人群的基础调研和针对社区文化保育的专题调研，向兜底长者、辖区中学生、社区家庭、街道职能部门、社区居委、合作单位以及社区志愿者等收集服务需求和建议，调研主题较为多元和创新，与往年相比也更为聚焦，如南源文化保育服务调研、长者健康管理调研、中学生网络安全与心理健康需求调研，既突出服务对象动态需求，又体现在地化特点，共完成 8 份调研报告。调研计划清晰、规划合理，调研记录清楚、报告详细，体现出很好的专业性。社工站针对调研所挖掘的社区及服务对象需求，根据“113X”总体服务框架，理顺服务发展思路，即核心项目开展社区党建服务，重点项目开展南源街文化保育服务，特色项目开展“青耆共融，温

暖相伴”困难群体结对关爱计划，基础领域继续夯实家庭、长者和青少年服务。总的来说，社工站整体服务规划符合辖区实际情况，各个服务板块均有清晰的服务输出计划，能围绕合同约定的内容进行服务设计，思路较为清晰，体系较为完整，目标较为明确，策略较为得当。在以往服务基础上，本年度服务整体规划有一定的推进。

（2）兜底服务方面，社工对辖区 584 名兜底对象底数清晰，实现建档全覆盖。社工站制定了《南源街社工站特殊困难群体服务等级评估表》，针对兜底对象和边缘人群建立分类分级评估体系，开展电访、探访或跟进服务，同时对探访过程中发现的问题，主要借助个案辅导、邀请参加服务、提供咨询服务、上门赠送物资、推动社区参与和转介等形式，提供更加精准的后续对接服务。

（3）对外沟通方面，社工站积极与利益相关方建立稳定的沟通机制，并保持较为密切的沟通合作。每月向购买方提交服务资料，包括每月计划、上月总结、人员到岗情况和月度财务报表，并不定期与购买方及合作单位沟通服务开展情况。每月向监督方提交常态数据上报表、机构人员名单、社工站人员名单和月度财务报表，相关记录清晰且详细。除日常沟通外，社工站根据服务活动需要，与街道及居委会合作开展社区活动，共同努力为辖区居民带来高质量服务，推动社区发展。

（4）社工站重视社工“下社区”服务，建立了“一社区一社工”工作机制，开展恒常探访、社区走访、社区调研、个案服务、小组服务、社区活动、疫情防控服务、社工服务宣传和

沟通对接等工作，“下社区”服务工时较为饱满。合同履行情况较好，大部分指标达到中期评估要求，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）社工站在兜底服务方面仍有进一步提升空间。以家庭领域为例，需要在兜底服务方面改进一些服务细节。一是对于兜底对象的分级标准制定，社工站应结合广州市相关部门政策以及辖区实际情况，采用更为科学的方法予以细化并遵照执行。对于服务对象的调级应给出客观科学的评估依据和文字说明，相关调级流程也需更加清晰规范。二是受到疫情等客观因素影响，家庭领域社工与兜底服务对象之间的沟通多以电访形式进行，后期应增加入户探访的频率，收集服务对象更多需求。三是部分服务对象有链接日常生活物资的需要，社工对此应给予更多关注，争取整合更多合适物资满足服务对象需求。四是由于南源街兜底人数较多，可考虑对服务对象分级开展定期总结，经常性地反思兜底服务成效，夯实兜底服务。

（2）社工站可进一步发挥咨询者及倡导者角色。社工在下沉社区过程中除关注服务的提供外，对各社区开展的服务做进一步分析，撰写“下社区”工作成效总结，不断优化服务，提升服务质量。

2.服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度社工站在志愿者和社区社会组织培育方面工作成效明显，能够与志愿者服务队和社区社会组织保持较好的关系，努力维系并不断拓宽合作，促进新的社会组织的建立与发

展。社工站已培育社区社会组织 11 个，本服务期新培育社区社会组织 1 个。新登记志愿者 27 名，新培育志愿服务队 2 支，即“党建引领南源文化志愿队”和“翠芯”亲子志愿服务队，同时维系原有志愿者服务队 5 支。社工站能够搭建稳定的志愿服务平台，促使志愿者参与多项社区服务，如防疫服务、巡河护河、垃圾分类、便民服务和探访慰问等，回应不同的社区需求。社工站依托广州“公益时间”、“i 志愿”、微信服务群和公众号等平台，开展志愿服务发布及管理工作，共计发布志愿服务活动 62 场，志愿者参与 246 人次，服务总时数约 580 小时，相关文书资料整理规范。社工站在志愿者和社区社会组织的培育方面提供培训、定期座谈会和团建交流等服务，记录了志愿者服务队和社区社会组织服务情况。

（2）社工站有一定的资源链接能力，资源来源渠道多样，与 7 家单位维系恒常合作关系，涉及政府部门、辖区企业、社会团体、学校和企事业单位等。本服务期社工站调动人力、物资和资金等资源，折合现金价值超 10 万元。

（3）社工积极投入疫情防控一线工作，及时关注兜底群体的防疫需求，通过“红棉守护热线”、电访、入户探访、跟进居家隔离情况和链接防疫资源等方式，为其提供物资配送和关怀服务；积极支持街道疫苗接种工作，全力配合街道全员核酸检测等疫情防控工作，服务居民超过 5 万人次，社工的防疫工作得到街道高度肯定和居民好评。

（4）社会公众评价方面，社工团队在地服务 11 年，通过大量服务活动，增加了居民对社工站的了解和熟悉，凝聚了志愿

者团体及社区社会组织以及社区活跃人士，通过社工站公众号、微信群及其他媒体宣传渠道对服务进行持续宣传，有一定的知晓率，且通过服务对象访谈了解到服务对象对社工站服务的认同度较高。同时，社工站获得市级宣传平台推广6次，服务有一定的美誉度。社工站对服务有一定总结，2篇实务案例文章入选《广深社会工作者参与社会治理案例精选》。

需要关注的地方：

（1）希望社工团队进一步发挥专业优势，在社区慈善公益和多方联动等方面下功夫。社工站可与辖区社区社会组织、各类基金会多进行沟通合作，争取形成联动，合力推进辖区慈善公益服务。此外，社工站也应加大外部资源的引入，如多向广州市慈善总会申请慈善资源，在开展“微心愿”活动方面也有较大提升空间。同时，社工专业服务需要有更强的资源观，南源街社工站所在辖区资源较为丰富，可考虑从整体服务角度制作社工站资源手册或清单，将各领域资源提供方的基本信息、合作信息和维系信息等进行统计汇总，以更好地在社工站内共享服务资源、挖掘新资源，并与资源提供方推进更深入地合作。

（2）在志愿队伍培育方面，建议社工站进一步拓展原有队伍的功能，除唱歌、跳舞等文体活动外，推动其更多地参与到社区服务当中，实现队伍功能转化。同时，对处于不同阶段的志愿团队要开展针对性的培育工作，可采用“以老带新”、“以新促老”等方式维系现有团队，注入新的活力。

（3）在特色品牌打造方面，建议社工站进一步提升服务品牌效应，分别从深化服务内容、创新服务手法、服务包装、宣

传服务、总结提炼、服务可视化等方面不断努力打造品牌，争取在市、区级以上平台发挥更大的影响力。

3.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 16 名，完成电访 2585 个，探访 591 个，驻校服务 44 次，分别完成协议指标量的 59.84%，84.43%，29.33%；专业个案接案 35 个，完成 23 个，服务 194 节，分别完成协议指标量的 51.47%，47.92%，47.55%；完成专业小组 14 个，开展 72 节，服务 648 人次，分别完成协议指标量的 56%，48%，54%；完成大型社区活动 8 个，服务 1515 人次，分别完成协议指标量的 61.54%，116.54%；完成中小型社区活动 24 个，服务 811 人次，分别完成协议指标量的 53.33%，60.07%（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）。

4.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站现共有正式党员 3 名、流动党员 2 名、入党积极分子 1 名，依托承接机构成立在地的机构党支部。机构党支部重视组织建设，健全党组织学习制度，党组织建设工作规范，依照要求有序开展党组织生活，目前开展支部党员大会 2 次、支部书记讲党课 2 次，主题党日活动 4 次，记录完整清晰。

（2）根据上期评估意见，社工站面向街道、共建党组织、社区党员等开展需求调研，对辖区内党建资源、党组织的合作意向和实际困难等情况有进一步熟悉和了解。同时，社工站能总结核心项目的经验和不足，有针对性地制定年度服务工作计划

划，项目管理意识有所强化；领域社工虽只有 1 人，但稳定性好、工作踏实，服务思路清晰。

（3）本年度社工站积极配合街道党工委开展党建工作，积极参与党建相关会议、培训活动，参与加强党群服务中心合作等工作，协助街道做好疫情防控工作，助力核酸检测、疫苗接种等工作，共计派出社工 329 人次，协助核酸检测 44 次，累计服务超过 10 万人次。社工站服从、服务于街道中心工作，积极参与助力河长制巡河护河志愿服务共 18 次，参与人数 122 人次。践行“三个聚焦”，协同三大基础领域服务兜底人群 3225 人次，点亮“微心愿”2 个，链接月饼、米面油等生活物资折合价值 66888 元。

（4）社工站与辖区内居委会、社区医院、学校等党组织共签订共建协议 7 份，重视与共建组织的日常沟通与关系维系，日常沟通记录有 9 份。与共建单位尝试“党建+项目”的方式开展项目化的合作，尤其是与学校党支部合作的服务初具雏形，有主题、有重点，开展“党建带团建”工作，动员师生参与社区公益、关怀社区困难群体等服务。

需要关注的地方：

（1）建议社工站进一步加强探索“线上+线下”的思想宣传阵地建设，对内要进一步加强支部党员的思想教育和学习；对外要依托社工站公众号开设党建专栏，进一步丰富宣传内容和形式。

（2）建议社工站进一步强化项目化思维，梳理现有共建合作党组织的资源和优势，结合社区突出需求，进行“双需求”

评估，如可结合辖区困难老党员人数众多的特点，开展专项调研，掌握相关名单、整体现状和需求，进而对接共建党组织、党员志愿服务队等资源，采用项目化的方式开展定向帮扶服务。

5.重点项目：南源文化保育

值得肯定的地方：

（1）重点项目能立足南源街实际，结合辖区文化资源丰富且具有特色，但文化保育和传承存在现实困难的情况，将“南源文化保育”作为重点项目来设计，符合新服务周期“113X”模式中对重点项目的设定，定位合理、清晰。

（2）重点项目有较好的需求评估意识，对辖内文化资源类型、现状、存在的问题和成因均有较全面、准确地掌握。该服务以文化保育为主题，以地区发展模式为指导，围绕辖区的“人文地景产”五大维度的资源进行规划设计。本年度，社工站在前三年“澳口文化保育”的基础上，将服务拓展到南源街的文化保育，服务延续性好。

（3）重点项目在本服务期采用“文化宣传”和“传承并重”的策略，服务形式丰富、趣味性强。领域培育了一支7人组成的南源文化志愿队；对南源街文化资源进行了较全面的梳理，制作有“南源文化之旅”册子，含有5大篇章内容。领域以墙绘为载体，通过传统节日、村庆等面向广大居民开展文化宣传活动；走访档案馆、博物馆和社区长者，收集南源文化故事、事迹，汇编整理后面向社区进行展览。领域采用移动文化馆的形式，分主题开展驷马涌文化、陆贾文化及祠堂文化的传承服务；邀请广彩、醒狮、龙舟传承人和村庆组织者，推出南源文

化课堂。

需要关注的地方：

（1）建议领域在现有对南源街文化资源进行梳理的基础上，进一步深挖相关传统文化的内涵和精神实质，进而与当代社会、当下生活建立更紧密的关联，更好地阐述文化保育和传承的必要性，以提升服务宣传效果。

（2）在现有丰富的文化宣传和传承活动的基础上，建议加强可视化宣传载体，如文化类短视频、文创及周边产品设计，可进一步结合辖区不同人群的特点，更有针对性地制定宣传策略，以及设计相关服务。

6.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域能够以长者关注的健康问题为切入点，尝试聚焦于饮食、运动、医疗等具体方面，发现了兜底长者存在一餐多吃、出门少，年轻长者对自身健康情况缺乏了解等问题。其中重点介入了兜底长者“一餐多吃”与“出门少”带来的潜在风险，设计了健康饮食与结对慰问等服务内容进行介入，整体服务设计可操作性较强。

（2）领域通过组织“初老”志愿者学习健康饮食方式，提升其对健康饮食的认识，鼓励其分享健康饮食方式，带动了一部分长者形成较好的团队氛围，并尝试引导他们去关注社区饮食存在一定风险的长者，有推动社区互助平台的行动，值得肯定。

（3）领域在个案处理过程中能够积极关注长者生活质量，

及时给予各类支持，其中心理支持作用较为明显，并能够关注长者的医疗情况，积极联动各部门为长者提供各种支持，让长者能够在一定程度上得到适当的医疗与物质的帮扶，提升了整体的生活质量。

（4）领域在兜底服务方面发挥作用较为明显，能通过恒常服务及时发现兜底长者问题，并积极处理。如本服务期内发现长者无接听电话后，社工紧急联系居委上门，发现长者不省人事将其及时送院治疗，处理较为妥善。

需要关注的地方：

（1）当前领域的兜底对象调研主要覆盖了 100 名服务对象，帮助社工发现该类兜底长者的情况，建议领域进一步应用该调研结论发现的问题，通过日常电访、探访等工作，进一步拓展对全体兜底长者进行更为细化的摸排，把握该问题在兜底长者中的情况，从而为下一步服务设计提供更有针对性的参考。例如发现部分独居、“双老”家庭中长者存在“一餐多吃”等影响健康的情况，可针对兜底对象中该类家庭进行全面摸排，了解长者“一餐多吃”带来的潜在健康风险，如存在食用腌制食品、食物保存不当等情况，从而设计更为针对性的服务。

（2）在服务设计方面，领域需要进一步重视成效设计。如关注兜底长者饮食问题，当前针对长者健康饮食认识不足的问题进行重点介入，建议在行为改善方面仍需加强服务设计，以帮助长者从饮食方面解决健康问题；在一般长者的健康饮食方面的设计中，领域能够积极带动部分长者参与，但仍需进一步拓展服务覆盖面，提升互助平台的持续性，推动饮食行为改变

等成效。

（3）由于辖区老龄化程度高，服务对象众多，建议领域进一步加强资源链接力度，搭建更为有效的资源链接网络。

7.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）针对家庭领域的兜底人群，领域目前已经实现建档全覆盖，并撰写了服务对象建档表、服务等级评估表等相关的服务表格，在评估期内能根据分级分类情况进行跟进服务，并有较为具体的电访、探访、个案服务、小组工作等服务跟进记录。在服务设计上，领域针对兜底人群资源链接方面的需求，设置了“同行有我”子计划；针对一般家庭服务，根据儿童个体成长、亲子互动和亲职教育的需求，设置了“快乐成长”“同伴成长”两个子计划。服务有较好的延续性，服务设计具有分层分类意识，能回应服务对象的需求，服务指标完成情况符合进度要求。

（2）领域在本服务期内通过开展多种类型的儿童服务，包括专注力训练、入学适应、亲子沟通等方面，有效促进儿童的正向成长，其中能够关注辖区存在学习问题儿童的需求，与学校联动，为其提供个案跟进服务，并注重服务对象的参与；另外，领域结合疫情的影响，开展线上运动打卡、亲子共读等活动，一定程度上帮助儿童增加朋辈交往的渠道，提升了亲子沟通的频次。

（3）在服务专业性方面，领域的个案服务涵盖了家庭矛盾调和、儿童学习障碍、就业辅导等类型，对于复杂个案，社工

能迎难而上，并能根据服务对象的需求持续地跟进，通过资源链接、精神关爱等，协助其解决危机和提升困境家庭应对生活的能力；小组活动主要围绕兴趣发展、亲子沟通、儿童成长等主题开展，服务效果较好；在社区活动方面，社工开展了正向教育、健康关爱及社区探访等主题活动，内容较为丰富，能够契合服务对象的需求，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）领域的项目化思维有进一步提升的空间，建议领域聚焦每个服务年度内的介入问题和服务对象，针对服务对象的问题以及问题成因等开展详细调研，如领域提及的家长教养压力问题，需要了解辖区内该问题涉及的人群规模、行为具体表现及成因等，结合行为的严重程度对服务对象进行分层分类，在此基础上结合“人在情境中”的分析思路，将问题成员区分为家庭原因还是环境原因，提炼出目前可改变的因素，再提出具体可行的服务目标。同时，需要加强服务监测，及时总结服务的执行情况及服务成效。

（2）社工在跟进服务的过程中需要进一步强化资源管理意识，搭建困境家庭的服务资源整合平台，共同解决辖区内困境家庭的问题。此外，辖区内困境家庭的基数较大，家庭领域本服务期有一名社工离职、一名社工休产假，社工站需要及时合理分配人力资源以保障服务的顺利衔接。

（2）作为在社区服务超过 10 年的站点，领域社工应将工作做得更加精准，如兜底对象建档方面，在服务等级评定后需要制定服务跟进计划。另外，领域可制定电访、探访的制度和

计划，设计具体的电访、探访任务目标；需要合理安排个案服务的跟进频率，以及重点记录社工的服务过程，反馈服务对象的变化；需要进一步加强对家庭领域服务所涉及相关社会政策的梳理和掌握，可在家庭政策法规知识普及和家庭关系调整等方面为服务对象带来更为优质的服务。

8.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域目前配备3名全职持证社工，主管有5年以上社会工作服务经验，对社区情况熟悉、专业服务扎实，特别是本评估期内跟进的个案，超过半数为学校服务中发现，服务难度不低，含有自我伤害青少年、抑郁症患者等。

（2）领域对青少年群体有较好的需求评估意识，调研主题聚焦，本年度关注兜底性青少年的社区支持网络搭建问题；一般青少年聚焦心理健康、网络安全及手机使用问题。领域通过主题调研较好地掌握了重点服务对象与一般服务对象的需求，撰写了较为详细调研报告，并为兜底青少年建档129份，实现兜底青少年建档全覆盖。

（3）领域本年度服务有积累、有延伸，服务总体框架清晰，能针对青少年心理健康方面的新动态制定“青春心健康计划”，通过驻校服务开展减压小组、线上心理调适小组、人际关系互动小组3个，跟进专业个案服务11个。为困境青少年开展“青春手牵手计划”，为有需要的困境青少年链接物资资源，增强其社区支持网络；对一般青少年开展“青春乐参与计划”，推动青少年的社区参与，值得肯定。

（4）领域有较好的资源整合意识与宣传意识，本年度链接资源折合现金价值约 6.3 万元，能够有效支持服务开展。同时，领域较好地总结了青少年服务方面的实践经验，积极撰写案例投稿，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）建议领域在明确的服务逻辑指引下，进一步分析服务需求，继续关注重点青少年，特别是残障青少年的服务需求，通过系统化、项目化的服务形式，充分链接各部门资源，强化他们的社区支持网络，可以尝试开拓生命教育及文体兴趣发展等领域的服务，并适当投入力量开展在职青少年的服务。

（2）作为服务超过 10 年的社工站，青少年领域对兜底性青少年的服务应进一步夯实。目前领域对兜底性家庭以电访、探访等基础性服务为主，服务层次比较浅层，建议该领域进一步加强兜底性及重点边缘青少年服务对象的分级管理，细化不同等级的服务对象的服务方式，精准把握此类群体的需求并提供针对性服务。领域社工可根据现有的量化筛选标准和辖区内服务对象的实际情况，对困境青少年进行分级评定，统筹相应服务跟进，制定结构化探访计划，积极发挥社工在困难群体服务中的专业作用。

9.特色项目：“青耆共融，温暖相伴”困难群体结对关爱计划

值得肯定的地方：

（1）领域根据南源街兜底对象众多的情况，尝试整合更为紧密的支持网络，以结对慰问的方式推动兜底服务的深化，工

作方向符合地区实际情况。

（2）领域与南海中学、环翠园小学达成合作意愿，通过培育家庭志愿服务队和学生志愿服务队等形式开展相关服务，能够逐步搭建起服务网络。

（3）领域前期通过联动合作方，初步完成服务对象选定、志愿者队伍培育等工作，并组织了探访活动，完成了前期的结对匹配工作。

需要关注的地方：

（1）领域需要进一步增强“双需求”评估工作的开展。结对帮扶基于两方匹配才能持久，一方面需要加强对受助方的需求调查，界定好具体问题。前期调研虽然选取了部分愿意接受探访的服务对象，但缺乏对整体服务需求的把握。经与社工探讨后，建议将需要长期支持性服务的服务对象作为重点摸排内容，例如家人去世存在长期心理失衡，家庭缺乏基本辅导能力导致儿童无法按时完成作业影响睡眠等个别化问题，要关注问题的持续性和自身无法解决的困难性，从而更为准确把握受助方的需求。另一方面，除了目前了解到的合作方合作意愿与需求外，领域应重视合作方与受助方的需求匹配程度，从而分析现有合作方是否能有效满足受助方相关需求；如未能满足时，应重视合作方的开拓，使双方需求可以有效匹配，继而体现服务特色。

（2）领域在调整需求调查后，应对服务设计进行修订。目前服务设计受限于前期调研的影响，较为偏重于一般性探访服务，建议领域对服务设计进行修订，并重视服务具体成效，推

动工作向解决疑难问题方向发展，通过前后测评展现工作成效。

（3）建议领域进一步拓展相关合作方，提高服务的可持续性。由于受助方的需求难以一次性解决，问题呈现长期存在的情况，建议领域要关注服务的可持续性，避免因合作方工作、生活等规划影响服务开展。例如目前合作方类型单一，主要为学校，容易受到学校日常教学任务的影响导致服务的波动，故需要积极拓展合作方，弥补不同合作方的缺点，从而使得服务能够持续提供。

（三）服务对象评价

经对南源街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）受访对象表示，社工站团队有较高的服务热情，对服务对象情况比较熟悉，在日常跟进中做到嘘寒问暖。

（2）受访对象表示，社工站能够联动多个合作方，为辖区在册兜底困境对象链接相应物资，如在中秋节与辖区学校合作链接月饼资源，为求助的服务对象链接御寒衣物和被子，在疫情封控期间链接口罩等防疫物资等。

（3）受访对象表示，社工站开展的活动内容丰富，开展长者健康保健主题讲座、亲子家庭正面管教主题活动，以及文化保育活动等，均有较高的居民参与度；社工站对志愿者所提出的合理意见有回应和及时改善。社工能够及时介入困境儿童离

家出走的危机个案，后续跟进有一定能够成效，服务对象满意度较高。

（4）受访合作方表示，社工站与居委、合作方的沟通顺畅，并能够联动开展相应的恒常性合作服务。

需要关注的地方：

（1）受访的部分兜底对象反馈，目前家庭经济压力较大，希望社工站进一步拓宽资源链接的渠道，加强不同类型的资源链接力度，以更好地缓解辖内困境群体的生活压力。其中一名兜底对象提出，子女就读于小学五年级但学业成绩不理想，希望能够链接课业辅导资源；另有兜底对象对资源链接及赠送方案表示疑问，建议社工站及时回应。

（2）某受访对象表示，从2015年起参加社工站的公益活动和志愿服务，当前的文化保育主题具有较强的社区特色，希望继续充实服务内涵，提高服务覆盖面，进一步拓展并吸引更多青少年参与。

（3）受访对象与合作方反映，希望下阶段能够结合实际，陆续恢复入户探访、社区活动以及慰问关怀等主题的线下服务，以及重启党支部共建工作。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：9.35 分

（三）第三方评估 得分：61.89 分

以上三项总得分：91.04 分 等级：优秀

七、结语

广州市南源街社工服务站在荔湾区民政局、南源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 11 年。社工站有多年的服务积淀，社工团队熟悉辖区的情况，与利益相关方建立稳定的沟通机制，保持较为密切的沟通合作，并建立了“一社区一社工”工作机制。社工站整体服务规划符合辖区实际情况，各个领域均有较为清晰、完整、明确的服务输出计划。社工站在志愿者和社区社会组织培育方面工作成效明显，能够与志愿者服务队和社区社会组织保持较好的关系。社工站注重宣传工作和成果推广，积极撰写典型案例，并通过多渠道进行宣传，提升社工站的美誉度及知晓度。

下阶段，建议社工站进一步提升兜底对象的服务质量水平，结合相关部门政策，细化兜底对象的分级标准，定期总结、反思服务成效，夯实兜底服务；进一步加强专业优势发挥，联动社区慈善公益资源，合力推进慈善公益服务；进一步提升服务品牌效益，打造特色服务品牌，深化社工站影响力。

附件：

- 1.广州市南源街社工服务站指标完成情况统计表（2022 年 9 月 - 2023 年 1 月）
- 2.广州市南源街社工服务站工作人员情况统计表（2022 年 9 月 - 2023 年 1 月）

广州市社会工作协会
2023 年 2 月 21 日