

广州市东濠街社工服务站

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：广州市荔湾区东濠街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区优势社会工作发展中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 2 月 16 日

广州市东濠街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市东濠街社工服务站（以下简称：东濠街社工站）位于东濠南路 123 号芳和花园综合楼 4 楼，由广州市黄埔区优势社会工作发展中心承接运作，向东濠街辖区内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 8 月 31 日。

广州市东濠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“邻里守望，携手并进”社区社会组织孵化与培育计划。

“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长颈鹿教室·流动儿童教育支持项目。

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，作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16日到东濠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.社工站坚持党建引领社工服务，积极消除公共危机及负面影响，让居民有序恢复正常生活。

2.社工站以“1+2+5”服务模式推动服务在地化，构成多元发展社区，“1面旗帜党建引领，五社联动多元发展”。

3.社工站举办“文化搭台，商贸唱戏”多彩社区服务，让居民有序恢复正常生活。

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（东漵街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站服从街道党工委指导，积极响应街道安排的工作任务，特别是广州疫情期间在核酸检测、疫苗接种、流调、民生保障等方面发挥重大作用，协调资源及组织能力强，对转介的服务需求能迅速作出应对。

需要关注的地方：

进一步加大社区宣传的力度，发掘潜在对象的服务需求；加强与社区的联动、共享，有效利用社区场地以展示服务成效。

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 8 月 31 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）社工站的人员配备情况总体良好，本评估期内专业人员应到 50 人次，实到 80 人次；社会工作者应到 70 人次，实到 80 人次；全职人员应到 100 人次，实到 106 人次。截至评估期末月，社工站配备助理社工师 13 名、中级社工师 3 名，另行政岗位有 2 名中级社工师，服务团队资质力量充足。评估期内 16 名社会工作者全部持续稳岗，稳岗率 100.00%。拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 65 人次，占社工站社会工作者实际到岗人次的 81.25%。

(2) 社工站场地依托街道党群服务中心，场地建设情况良好。社工站具有较好的安全管理意识，2022 年 11 月曾开展消防安全演练。信息公开方面，社工站能够在社工站主要服务场地以及社区宣传栏，公示社工站的基本情况、服务清单、服务预告、人员架构、资源链接等信息；能在社会组织信息平台 and 社工站公众号上较为及时地披露接受捐赠及使用情况。

(3) 社工站各类制度基本完整，有相关台账及执行记录。

(4) 评估期内社工接受培训、督导的时数能够达到协议要求。

需要关注的地方：

(1) 社工站需继续完善运营管理资料，一是承接机构、社工站需要进一步加强人员考勤、人员管理的规范，对于岗位变动、领域调整等情况，建议补充相应的人事变动公示，并及时更新人员架构图；二是社工站周边路标指引不足，建议与购买方进行沟通，争取加强有关指引，以更好地保障周边社区居民的服务权益。

(2) 按照评估指标体系要求，社工站需配备 3 名符合要求的督导，且督导与社工配比不低于 1:6，评估中发现社工站个别督导所督导的社工人数较多，建议社工站结合实际工作，进一步完善及调整督导分工。另外，经对督导、培训记录进行抽查，发现部分记录以培训内容为主缺乏个别化反思的现象，并存在日期、时长、督导类型等记录不准确、在复印件上手写补签字等不规范等问题，需进一步整改。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对东濠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 60.00%，重点服务对象 93.33%，一般服务对象 95.00%。

（二）服务开展情况

广州市东濠街社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点项目是“邻里守望，携手并进”社区社会组织孵化与培育计划，特色项目是长颈鹿教室·流动儿童教育支持项目。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工团队进入辖区的第 5 个服务年。社工站在新的年度运用多种方法对各个服务板块开展调查，撰写了 6 份调查报告。社工站制定了五年服务规划，本年度服务主题为“可持续发展”。社工站在设计“113X”服务体系时，能够突出党建引领防疫抗疫和公益服务作用，重点项目重视社区社会组织培育和志愿队伍服务参与；特色项目聚焦流动儿童及其家庭服务；基础领域对特殊人群和一般人群开展分层分类的服务，各个服务领域制定了较为具体的服务计划。总体来看，社工团队稳定，能够理顺社区各种关系，挖掘相关资源，为困弱群体提供援助，并注重提升居民社区事务参与能力，通过社工服务促进社区的发展。

(2) 社工站对辖区兜底性人群底数清晰，目前对在册的兜底服务对象实现建档基本全覆盖，并建立了兜底对象探访制度，设有兜底服务对象台账。社工站结合“双百工程”建设服务要求，以家庭为单位建档，做到“一人一档”，目前有一、二级对象 34 人。本评估期 5 个月内，社工共探访、电访服务兜底对象 2890 人次，探访跟进服务记录详细。社工站注意营造社区互助氛围，为弱势群体提供送餐、买菜、就医、清洁、情绪疏导、政策申请等系列服务，让社区困难群体获得多元化服务。社工还积极为兜底对象开展个案帮扶工作，并提供困境长者对接服务、重点儿童“友伴”服务、困境青少年能力成长服务等。

(3) 社工站为“下社区”服务制定了外联沟通管理制度、社区社会组织和志愿者管理制度等内容。社工通过走访对辖区 7 个社区进行摸排，制定了每个社区的《社区资源地图》。社工对每个社区分别制定了“下社区”工作年度外展服务计划，“下社区”服务有具体的套表记录，社工“下社区”服务工时饱满。

(4) 社工站重视社区培育和资源链接工作，本年度将社区社会组织培育、发展志愿服务作为社工站的重点项目。社工站本年度新成立防疫志愿服务队和春禾志愿服务队 2 个社区社会组织，新增志愿者 50 人，累计培育 38 个社区社会组织。社工站制定了志愿者管理制度，搭建社区志愿服务平台，形成了 4 支恒常志愿服务团队，开展结对帮扶、义剪、暖心配餐、场馆协助四项服务。社工站形成了多元化志愿服务，所培育的组织 and 队伍都能积极参与社工服务活动，上半年在广州“公益时间”发布志愿活动 45 场。社工站积极拓展资源渠道，本评估期内链

接资金、物资及志愿者资源折合价值 41.3 万元，另外通过“2022 年羊城‘她’公益创投项目”，获得资金资助及配套自筹资金合计 18 万元。

（5）社工站宣传资料多样，通过各种《服务手册》《案例汇编》《政策惠民一本通》、宣传视频、公众号等多种宣传形式，以“线上+线下”的方式，对社工站服务进行宣传推广。评估期间社工站获得“南方+”《羊城晚报》等市级以上媒体报道 6 篇，社工站的影响力持续拓展。

（6）社工团队工作态度积极努力，服务指标能够按照服务进度完成。社工积极投入抗疫工作中，包括开通“红棉守护热线”、流调排查、核酸检测、疫苗接种工作；组织志愿者参与疫情防控服务；链接多种抗疫物资派发给困难人群和工作人员。2022 年 9 月以来，社工站累计参与核酸检测工作 47 场，参与人员 313 人次，服务居民累计超过 24 万人次；参与流调服务 7210 小时；通过电访向辖区内长者提供疫苗接种宣传咨询服务共计 2000 人次；疫情中为患者提供医疗救助服务 140 余位。社工在抗疫工作中发挥了重要作用，得到了街道的高度肯定和居民的好评。

需要关注的地方：

（1）社工站的服务设计有待改进和提升。第一，社工站的总体服务模式设计要进一步体现社工站的优势和强项，目前的“125”服务模式缺乏具体内涵和社工服务特点的设计。第二，各个领域的设计要进一步定好位，需设计具体的服务计划，突出具体服务目标和重点内容。例如目前重点项目要解决的社区

公共问题界定不清，含多个缺乏内在联系的服务事项，服务也不能体现多元主体参与这一重点项目要求；特色项目的目标人群和任务目标需要进一步厘清。第三，对于连续开展的项目或服务主题，在新的年度要有拓展性的发展，增加覆盖面或服务深度，要增强创新意识。第四，领域设计要根据服务对象需求和社工服务资源，进一步聚焦服务主题，设计本领域服务的亮点。

（2）社工站要进一步完善建档评估工作，拓展困境人群服务的深度。第一，社工站要进一步规范评估要求，在深入梳理服务需求以及存在问题的基础上，进行四级分类的评估；社工要在合理确定服务对象级别的基础上，根据评级结果跟进服务，增强评估级别的效度，使得评估级别与跟进服务相符。第二，要进一步根据不同人群，收集详实的调查资料，例如对困境儿童的等级评估可采取《广州市困境儿童情况调查评估表》；要注意按照要求收集能够反映困境儿童实际情况的档案材料，如体检报告材料、唯一监护人证明材料等，为等级评估提供客观依据。第三，社工站对兜底服务对象已经建立了个别化档案，在进行人群规模调查时，需结合一定的问题开展调查，确定需要解决问题的目标人群，设定专门的服务方案，聚焦服务资源开展类别化服务。第四，对困难人群的建档要动态更新，并做好签名和标明更新日期；社工探访要收集和掌握服务对象存在的主要问题及其原因，并根据评估情况提供有针对性的社工专业服务。第五，社工站部分领域要完善台账《服务记录一览表》，建议在“服务跟进记录”中具体标明跟进的是何种服务，如电

访、探访、个案工作、小组工作、社区服务以及其他专业服务形式记录，以便完整地呈现对兜底对象的实际服务情况。

(3) 社工“下社区”服务有待进一步提升。一是社工站“下社区”服务需结合“双百工程”进一步完善，“下社区”服务计划和社工对接社区服务情况要按照实际情况制定；二是社工要进一步根据每个社区的不同特点，如长者多的社区、高知识人群较多社区、红色资源多的社区、城中村社区、公租房社区、拆迁型社区等实际情况，开展相关服务，让社区服务更接地气；三是在“下社区”服务过程中，社工要注意挖掘社区资源，提高社区资源的利用程度。

(4) 社工站的服务要进一步以成效为导向，不仅要呈现“做了什么”，而且要呈现“做出什么”，通过社工服务发生的改善和变化。如重点项目已有多年的服务基础，但目前呈现的服务成效主要还停留在培育队伍和恒常志愿服务方面。社工站要对总体服务，如兜底服务、“下社区”服务、志愿服务、内外沟通、资源运用等方面的成效，加以整体总结，以促进社工站成果的凝练和提升。在“乙类乙管”常态化防控阶段下，要加大社工专业服务的力度，提高社工服务实效。

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 840 个，探访 512 个，分别完成协议指标量的 73.04%，85.33%；专业个案接案 34 个，完成 23 个，服务 213 节，分别完成协议指标量的 56.67%，63.89%，71.00%；完成专业小组 10 个，开展 50 节，服务 507 人次，分别完成协议指标量的 71.43%，

71.43%，90.54%；完成中小型社区活动 26 个，服务 1792 人次，分别完成协议指标量的 74.29%，170.67%（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.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）组织建设方面，社工站现有党员 3 名、入党积极分子 3 名，主要依托组织关系所在党支部开展组织生活。本评估期内，社工站重视党建学习和思想教育，组织开展党史学习教育 1 次，党课主题学习 2 次。

（2）社工站能积极配合街道党建相关工作，协助街道做好疫情防控工作，党员社工发挥带头作用，积极参与“疫苗攻坚”工作及大规模核酸检测、入户核酸采样等防疫工作。落实践行“三个聚焦”，发挥专业优势，建立特殊困难群体疫情防控台账，做好需求登记和跟进服务，为封控区居民提供基本生活物资保障和心理情绪支持等帮助。

（3）社工站与两个社区党支部签订共建协议，主要围绕社区特点和居民需求开展服务合作。社工站立足社区邻里互助的良好基础，将零散的个人互助发展为“木棉花党群结对志愿队”，志愿队由 17 人组成，包含党员 4 人，通过结对帮扶辖区内生活照顾上有突出需求的困境人群，打造社区公益“微品牌”，累计服务 156 人次，服务时数达 267.5 小时。

需要关注的地方：

（1）社工站 3 名党员中仅有属地党员 1 名，建议按照新服务模式要求，切实重视推进党支部的筹建工作，目前社工站已

与街道方面进行相关沟通，希望在推动支部建设方面能有突破。

（2）建议加强核心项目的管理意识，结合社工站整体定位和调研情况，明确年度服务主题，制定年度服务工作重点，以更有效指导服务开展。

（3）党建引领服务需要充分发动辖区内党建资源的积极参与，目前领域链接的资源多为社区内志愿者个人的资源，领域团队要注意提升资源的链接、调动意识和能力。建议社工站加强与在地 33 个党组织的联络沟通，针对其特点深入挖掘资源和优势，有策略地推动合作。

4.重点项目：“邻里守望，携手并进”社区社会组织孵化与培育计划

值得肯定的地方：

（1）根据上期评估意见，重点项目从微观的残障人士服务转向中观的社区层面，立足东漖街辖区范围内丰富的志愿者资源，将社区社会组织孵化和培育作为重点项目主题，与新服务周期“113X”模式更为契合。

（2）领域团队重视服务转型情况下的调研工作，通过文献查阅和线上问卷的方式开展调研，对辖区居民社区参与情况、志愿者资源及队伍情况等有一定的了解和掌握。服务框架设计上体现出发展培育、技能提升和服务输出并重的特点。

（3）本评估期内，领域共开展了社区宣传活动 5 个，培育“共筑防疫长城”志愿服务队和春禾志愿服务队 2 个志愿团队，每个团队均由 12 人组成，在暖心配餐、义剪、图书馆值守和近半年的社区疫情防控中发挥着积极作用。半年来，志愿者参与

服务人次达 2877 次，累计服务时数 11930.75 小时，共计服务社区居民 44495 人次。

需要关注的地方：

（1）重点项目转型初期，建议领域清晰界定社区社会组织与社区志愿服务队的区别，充分摸排、梳理辖区志愿者资源、队伍和优势，把握不同社区在社区层面的公共问题或群体需求，为服务设计奠定基础。

（2）建议领域强化项目化思维，加强对重点项目的设计，结合服务周期梳理服务框架，厘清服务思路，分阶段制定推进计划，让计划切实可行。

（3）领域在服务执行中，要注重同步落实社区社会组织的培育建设，以及服务平台的搭建，围绕不同社区突出问题和需求，引导社区社会组织积极参与；同时，要进一步思考社区社会组织的培育路径，做到培能与展能并重，突出服务成效。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域能在为兜底性长者实现建档全覆盖的同时，定期以电访及探访的方式跟进其情况，动态更新兜底性长者的底数，联动重点项目的资源，帮助辖区 17 名有需要的兜底性长者与 25 名社区志愿者进行结对，为其提供持续的志愿者探访服务，为有需要的服务对象链接政策资源，满足其基本生活需要。

（2）领域在本评估期内根据社区疫情防控的要求，及时调整服务方式，以线上服务的形式为辖区长者提供防诈骗、园艺等老年教育类服务，联动专业医疗机构的资源为长者提供健康

讲座，一定程度上增强了长者间的互动与交流，满足长者“老有所学”的需求。

（3）领域社工工作认真，对长者有耐心，熟悉辖区长者的情况，与长者建立了较好的专业信任关系，能精准评估长者的需要，上半年为长者开展辅导性个案 20 个，其中资源链接类个案 9 个，情绪支持类个案 11 个，部分个案目标达成情况较好。

需要关注的地方：

（1）建议领域在相关政策文件要求的基础上，结合东濠街的特点及长者的具体情况，调整兜底性长者分级评估工具表的相关评估指标的设置，并对兜底性长者开展动态分级评估，提升分级评估的精准性和资源配置的有效性。

（2）建议领域依据当前疫情防控措施调整后，长者普遍面临的主要问题和需求，调整年度服务计划内容，联动辖区各类养老服务资源，搭建多元主体参与的社区为老服务资源网，强化长者的社区非正式支持网络，以有效回应长者的健康、生活等方面的需求。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域配置 4 名社工，团队保持稳定，其中 3 名社工持社工证上岗，专业服务基础较好，工作认真努力，在疫情防控期间积极配合社工站及街道开展工作，参与辖区核酸检测、疫苗接种、电访排查、资源链接、紧急介入等服务，有效配合辖区的疫情防控工作，及时为居民传递正向的疫情防控信息，舒缓部分居民的负面情绪，为有需要的困难群体提供紧急的物资

及医疗资源的支持，值得肯定。

(2) 领域有较好的需求评估意识，能够综合运用问卷调查、访谈、资料分析等方法，分类调研辖区家庭的需求，撰写了详细的调研报告。针对家庭领域的兜底人群，领域实现建档全覆盖，建立《服务对象建档表》《服务需求评估表》等相关的服务表格，并根据其分级分类情况跟进服务。在服务设计上，针对兜底人群资源链接方面的需求，设置“向阳花开”困境家庭帮扶计划；针对一般家庭中儿童居家安全的需求，设置了“成长1+1”0-12岁儿童家庭支持计划，服务有一定的延续性，能回应服务对象的需求，服务指标完成情况符合指标要求。

(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、就业转介等类型，部分个案难度不小，社工能迎难而上，根据服务对象的需求持续性地跟进，通过政策资源链接、物资帮扶等协助其解决困难。小组活动主要围绕儿童安全教育、亲子沟通等主题开展，服务效果较好；在社区活动方面，社工开展了青春期教育宣传、困境家庭探访等主题活动，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) 建议家庭领域进一步完善兜底性服务对象及边缘家庭的建档，如引用《广州市困境儿童情况调查评估表》，进一步提升困境儿童档案的完整性；或可依据相关政策文件要求，结合东濠街的情况，制定具体的、客观的分级评估工具表，并对兜底性服务对象及边缘家庭进行动态的分级评估，提升兜底性服务对象分级评估的精准性，以有效评估服务对象的需求，进

一步提升服务资源配对的精准性和有效性。同时，需要加强服务监测，查阅目前的建档资料发现，部分对象的服务跟进情况与服务等级评定未能匹配，社工站需要及时监测与总结服务的执行情况及服务成效。

（2）领域对上期评估的部分意见仍需要进一步回应改善。

第一，需要进一步优化服务设计，在兜底服务方面要进一步发现兜底对象的具体问题，目前提及的服务需求多元化过于笼统，容易导致服务面过大，影响了服务策略的执行。建议领域优化利用需求调研的资料，从过往服务中发掘值得聚焦的人群或问题，从区域、年龄、家庭结构等方面，选取适当的、存在实际困难的对象，聚焦兜底对象中的重点人群进行介入；领域要有明确的评估计划，以深入、有针对性的筛查评估为依据，对发现的问题要开展影响程度及原因分析，以发现该问题的真实情况。第二，领域的兜底人群中低保低收家庭基数较大，但目前对于兜底对象就业情况和优势的评估不足，在实际工作中开展的就业服务较少，覆盖范围较窄，建议领域若要以此为服务内容，应通过评估选取适当的成员进行培育，积极推动就业服务。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）领域配备了2名助理社会工作师，团队工作态度认真，在地服务超过2年，对辖区情况比较熟悉，为服务提供良好的保障。

（2）领域能清晰掌握辖区兜底性青少年的底数，并重视该群体的服务需求，为低保低收青少年、困境青少年及贫困重残

家庭建立档案 96 份,能按照分级标准对服务对象进行分级管理,定期跟进服务对象的情况,更新档案内容,实现兜底性对象建档全覆盖。

(3) 领域社工不受空间与距离的局限,努力克服疫情的影响,以“线上+线下”的形式开展常规服务,服务指标完成情况符合协议要求,本评估期内共开展个案服务 9 个,小组服务 3 个,社区活动 3 场。其中,个案服务难度不低,含抑郁症青少年、残障青少年等群体,社工能够耐心跟进,陪伴青少年一起成长,值得肯定。

需要关注的地方:

(1) 建议领域加强对服务对象问题的筛查能力,针对主要问题进行需求调研,精准掌握服务对象的需求,聚焦服务重点,有效运用专业理论对不同群体设计相应的服务策略,在动态跟进兜底性服务对象情况时,需持续强化服务对象的非正式支持网络。如针对学习困难青少年压力舒缓的需求,需探究其压力产生的原因,增加对青少年的非正式支持网络服务资源的投入,帮助青少年改善学习的方式、方法;又如残障青少年的就业需求比较突出,则需运用职业康复的方法,积极联动非正式支持网络为残障人士提供职业康复服务,提升其就业能力,促进其成功就业。此外,针对辖区低保低收青少年较多的情况,建议社工运用增能赋权理论为服务对象提供相关的服务,创新服务方式,增加其与社区互动的频率,强化服务对象自力更生的意识和能力。

(2) 建议领域进一步关注服务内容的界定与深化,评估现

场查阅资料发现，部分电访、探访工作属于活动邀请和物资领取通知。在建档方面，青少年领域的大部分档案与家庭领域的建档重合，服务内容也有较多的重复，需要进一步提升对兜底性青少年的服务需求掌握与服务评估。目前领域的小组服务、社区服务的主要对象是在校的一般青少年，需要加强对残障青少年、学习困难青少年的关注，以及对兜底服务群体的资源投入倾斜力度，建议领域进一步加强服务的成效目标，投入适当的服务资源，增加困境青少年和非在校青少年的服务。

8.特色项目：长颈鹿教室·流动儿童教育支持项目

值得肯定的地方：

（1）领域在上半年以“线上+线下”的方式，为辖区流动儿童及家长提供亲子互动类服务，服务内容包括亲子居家手工、运动会、美食制作等，为儿童及其家长提供了正向的互动平台，进一步改善亲子关系。

（2）领域在上半年通过“下社区”摆摊的方式，开展特色项目及来穗人员相关政策的宣传，并通过外展服务建立了2个东濠街“长颈鹿教室”流动儿童社区网络交流平台微信服务群，群内共有成员88人，在一定程度上提升了特色项目的社会知晓度。

（3）领域配备了1名主管及1名社工，持有社工专业资格证，在社工站工作均超过4年，熟悉街区的情况，工作认真，在疫情防控期间能克服客观因素带来的影响，持续推进服务，服务指标完成情况符合协议的要求。

需要关注的地方：

(1) 建议领域结合东澍街的实际情况，对辖区流动儿童及其家庭开展存在主要问题的筛查工作，针对主要问题开展需求调研，强化特色项目的立项依据，明确服务需求和目标人群，运用任务中心模式开展整体服务设计，制定清晰、具体、可衡量的成效目标及阶段性成效指标，细化具体的服务策略，提升整体服务设计的针对性、清晰度及整体逻辑性。

(2) 建议领域进一步加强资源联动的意识和能力，运用多种有效的方式，联动辖区内外资源主体帮扶流动儿童及其家庭，增加资源的种类和数量。

(三) 服务对象评价

经对东澍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，社工热情有礼，对待服务对象亲切而有耐心，工作认真细致。对于服务对象的求助，社工能够给予及时、有效的支持。在节假日及极端天气来临之际，社工能致电提醒或上门探访，对兜底困难群体表达关心和慰问。其中一名服务对象提及，社工在疫情期间及时为其链接生活物资、学习用品、防疫物品等资源，解了燃眉之急，让其感觉到暖心和感动，重拾了对生活的信心。

(2) 受访居委会反馈，与社工站合作和沟通的过程比较顺畅，并形成了较为有效的合作模式。社工在跟进居委会转介的

兜底困难群体个案的过程中，会及时反馈个案的跟进情况和状态变化，能有一定的服务成效。日常也会协助居委会解决了各类工作问题，是居委会的“最佳拍档”。

（3）受访合作方表示，社工站开展的活动内容丰富、富有教育意义。尤其是针对残障人士开展的义卖活动，群众的参与度高、反响较好，既能帮助服务对象实现自己的价值，又能反馈社区，且对合作方也有较好的宣传作用。

需要关注的地方：

（1）部分周边居民表示在东濠街居住在已达数年，但仍不清楚社区附近有社工站，周边居民的知晓度较低。建议社工站继续加强社工站周边的路标指引，以更多样的宣传方式和渠道向外界宣传社工站，大力提升居民群众对社工站的知晓度。

（2）受访合作方表示，因受疫情影响，上半年社工站减少了进校服务，期望未来在条件允许的情况下，社工站逐步恢复进校服务，为师生带来更多优质的家庭讲座、青春期教育及安全教育。

（3）受访居委表示，期望社工站能更加关注位处于相对偏远的社区，进一步提高社工服务的覆盖面，为更多的社区带来内容丰富、居民喜欢的社区活动。同时，希望社工站能够继续充实服务内涵，进一步拓展服务的方式，吸引更多的老年人、青少年参与社区活动。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.80 分

（二）监督方评估 得分：9.10 分

（三）第三方评估 得分：56.45 分

以上三项总得分：85.35 分 等级：良好

七、结语

广州市东濠街社工服务站在荔湾区民政局、东濠街人民政府的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，社工团队扎根社工站踏入第五年。社工站在各个服务领域制定了较为具体的服务计划，社工团队稳定，能够理顺社区各种关系，挖掘相关资源，通过社工服务促进社区的发展。社工站结合“双百工程”建设服务要求，对兜底人群做到建档、服务全覆盖。社工站重视社区培育和资源链接工作，注重提升居民参与社区事务的能力，形成了多元化志愿服务。社工在抗疫工作中发挥了重要作用，得到了街道的高度肯定和居民的好评。

下阶段，希望社工站进一步改进和提升服务设计，总体服务设计要体现社工站的优势和强项，各领域设计要有具体服务计划，进一步聚焦服务主题，深化服务发展。社工站要进一步完善建档评估工作，增强评估级别的效度，动态更新建档情况，提供针对性专业服务，拓展困境人群服务的深度。社工站“下社区”服务需结合“双百工程”进一步完善对接情况，并根据社区特点开展相关服务，注意挖掘社区资源，提高社区资源利用率。社工站要加强服务成效导向，加强对总体服务成效的总结与提炼，提高社工服务实效。

附件:

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

