

广州市龙津街社工服务站 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：广州市荔湾区龙津街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023年3月8日

广州市龙津街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市龙津街社工服务站（以下简称：龙津街社工站）位于荔湾区龙津东路六甫水脚 76 号二楼，由广州市北斗星社会工作服务中心承接运作，向龙津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 11 日至 2023 年 9 月 10 日。

广州市龙津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“社区公共问题治理”。

“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“龙津街住宅安全‘微改造’”。

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3月8日到龙津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.协助街道做好民生工作，助力解决社区困境群体需求，社区问题。
- 2.加强多方联动，发挥慈善平台作用。
- 3.持续培育社区社会组织，推动其参与社区服务。
- 4.服务成果得到广泛传播，增强了社会影响力。

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（龙津街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站参与抗疫工作，表现良好，值得表扬。

需要关注的地方:

疫情“乙类乙管”常态化防控阶段，各项常规工作要落实好。

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 11 日至 2023 年 9 月 10 日，本评估期为 2022 年 9 月 11 日至 2023 年 2 月 28 日，共计考核 6 个月。

值得肯定的地方:

(1) 在人员到岗方面，评估期内三类人员到岗情况较为理想。社会工作专业人员应到岗 60 人次，实到岗 85 人次，超配 25 人次；社会工作者应到岗 84 人次，实到岗 91 人次，超配 7 人次；全职工作人员应到岗 120 人次，实到岗 123 人次，超配 3 人次。

(2) 社工站团队资历好，人员稳定性高。截至评估期末月即 2 月，社工站配备中级社工师 2 名，助理级社工师 12 名；从业 2 年以上的社会工作者实到岗 79 人次，占评估期内社会工作者实到岗人次的 92%；评估期内共有 15 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率超过 80% 的评估指标体系要求。

(3) 社工站运营管理较为规范。机构层面制度更新及时，各类制度能行之有效地指引社工站做好各类行政管理工作。

(4) 社工站配备的督导均已按评估指标体系要求完成备案

工作，评估期内社会工作者所接受的继续教育时数能超过协议时数要求。社工站能根据上期评估意见更新社工站地址，目前已经可以在主流地图软件中准确搜索。

需要关注的地方：

(1) 社工站场地与街道文化站共用，评估现场检查仍有完善的空间，例如社工站部分上墙资料尚未按照“双百工程”相关要求上墙人员架构图，阳台走廊过道有杂物堆砌等。

(2) 按照服务协议要求，2年服务经验以下的社会工作者所需要督导时数需要达到每月人均5小时，目前社工站有1名2年服务经验以下的社会工作者，但每月平均督导时数只有2小时，建议关注并增加督导时数；另外，需要关注社工站负责人的资质条件，按照评估指标体系要求建议尽快考取中级社工师资格。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对龙津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70.00%，重点服务对象93.33%，一般服务对象80.00%。

(二) 服务开展情况

广州市龙津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“社区公共问题治理”，特色项目是“龙津街住宅安全‘微改造’计划”。

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龙津街道服务的第5年。社工站对辖区情况熟悉,在新的年度运用多种方法对各个领域服务开展了调查,撰写了6份调查报告。本年度社工站的服务主题在前四年“善创、善募、善行、善扬”的基础上设为“善益”。在党建引领下,主要聚焦基本民生保障和社区治理两大维度,即结合特殊困难群体需求、居家安全隐患及社区环境卫生问题,联动多方力量形成善于参与公益行动,善于推广公益模式,进一步弘扬公益精神的氛围。社工站根据龙津街特殊困难人群基数大且构成复杂、环境卫生状况较差、房屋安全设施老旧、老人多的本土情况来设计“113X”服务体系,总体服务设计能体现“党建引领服务”,突出“垃圾分类”解决社区公共问题的重点项目,开展住宅安全“微改造”的特色项目,并通过基础领域共同关注和支援社区困难群体,合力打造“善益龙津”。总体服务设计思路清晰,各个服务领域的设计均有具体计划;对于连续开展的重点项目和特色项目,在新服务周期的设计均有进一步的推进和深化;基础领域分为民生服务和社会服务的分层分类设计。总体服务设计架构及层次清晰,符合街情和社区需求。

(2) 社工站对辖区兜底服务对象底数把握清晰,能根据最新数据对621名兜底对象实行建档全覆盖。评估期内,社工站持续开展“红棉守护热线”电访服务以及恒常探访服务,本服务期电访、探访3348人次。社工除了电、探访之外,还为兜底

对象提供了个案服务、政策咨询、资源链接、便民服务等，完成链接困难人群的“微心愿”95户，服务资源能够向困难人群倾斜。

(3) 社工站制定了“一社区一社工”制度，由10名社工分别对接10个社区。社工站能够根据各个社区的人群特点以及主要需求制定“下社区”服务计划。社工“下社区”主要以开展探访、个案、活动等服务为主，同时协助街道及居委开展了多种社区服务工作，例如为社区组织党员志愿者、社区志愿者的培育。社工“下社区”服务情况以社工为单位每月做了详细记录。截至2023年2月底，评估期内社工直接服务工时为15097.5小时，实际“下社区”服务工时为9092小时，“下社区”服务工作占直接服务工时的60.22%，“下社区”服务符合评估指标体系要求，工时饱满。此外，社工站对“下社区”服务及其成效进行了年度总结，有利于相关服务的开展。

(4) 社工站积极实行“社工+志愿”服务策略。本年度社工站新培育了1个龙津街“耆”守望探访队社区社会组织，和1支“住宅安全守护志愿服务队”，新增志愿者76人。社工站已经累计培育的13支比较活跃的志愿者服务队伍，并能够对接社工服务领域开展志愿服务，现时开展的分别有恒常服务、特长教学、协助义卖、探访服务、社区活动协助等五大类服务。社工站能够组织受助对象参与志愿服务，例如由残障人士组成的“家友志愿队伍”积极开展服务活动。社工站本年度在“公益时间”平台和“i志愿”平台发布47场次志愿活动。

(5) 社工站能够积极开展线上线下宣传。社工站开通了公

众号、居民微信群，编辑了多种宣传资料，制作了《垃圾分类小游戏》《微信基础功能操作指引》等服务资料，通过多种渠道向服务对象和外界发布社工站服务资讯。社工站在评估期内收到 26 封感谢信，注重提高自身的美誉度。

(6) 社工团队工作态度积极肯干，社工站各项服务指标按照协议的要求及服务进度完成或超额完成。社工站积极投入防疫抗疫工作，评估期内协助疫苗接种、核酸检测、电话流调等工作，共调动社工 531 人次，服务时数达 2397.5 小时。社工站采用“社工+志愿者”的形式，支援核酸大排查及疫苗接种工作，调动志愿者参与 261 人次，志愿时数为 900 小时。社工在抗疫工作中发挥了重要作用，获得街道的肯定及居民的好评。

需要关注的地方：

(1) 社工站在新的服务年度要进一步做好服务设计及其执行落实工作。第一，建议总体上要将“善创、善募、善行、善扬、善益”五年服务主题的主线，通过多年的服务项目、服务计划、服务内容、服务策略和服务成效加以体现，在社工站的正式文书中加以完整的表述，并在各项服务中加以具体呈现，形成服务模式和服务形象标识，以更好地呈现社工站服务的特点和优势。第二，社工站的重点项目和特色项目在新服务周期中，需要进一步落实提升和创新推进工作，如重点项目新年度的推进有“垃圾分类模式推广”的目标，那么重点项目三个服务内容的执行要体现垃圾分类模式的推广工作，社工要对垃圾分类模式以及推广情况要加以呈现；又如特色项目在本年度的推进在于要从防跌倒的服务拓展到居家安全的其他方面，如防

火用电安全等，虽然在调查中有服务对象消防意识的调查，但服务缺乏具体的实施行动。第三，自评报告附件6《社工站服务成效汇总表》中，要注意将领域的服务内容与服务计划进行对接，完整地呈现服务内容，包括无服务指标而社工实际开展的一些服务，如核心项目的亮点“龙津红色记忆红色文化宣传计划”缺服务内容及其成效的呈现。第四，基础领域的服务要根据社工服务资源和服务专长，聚焦主要的目标人群或服务主题，突出亮点开展系列性服务，避免服务内容的泛化，有效用好服务指标。

（2）社工站要进一步完善建档工作，拓展困境人群服务的深度和覆盖面。第一，建档材料要全面，其中法定监护人的材料不能缺位；第二，对不同类的兜底对象应采取不同的评估指标体系，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》；第三，社工对于通过探访发现的兜底对象存在的困境及需求，在做好级别评估的基础上，需根据评级结果开展对应服务；第四，社工对电访、探访过程中发现的问题，需要每月要进行系统的梳理，并做出及时的回应；第五，社工对兜底困境人群开展的社区活动，包括大型的探访和节日慰问活动，要借助于节庆活动或送物资的活动，开展具有社会工作主题的服务。例如在服务对象同质和服务资源数额较大的情况下，社工要从一般节日慰问活动转化为具有社会工作价值的活动，以拓展社工兜底服务的深度。

（3）社工站要进一步按照评估指标体系要求，弥补目前社工站总体服务存在的主要短板。一是社工站要对总体服务的各

个方面，如兜底服务、志愿服务、内外沟通、资源运用等的成效加以周期性的总结，服务成效的呈现方面可以更加多元化，例如在兜底服务成效中，除了呈现对兜底对象的探访、电访等基本服务情况之外，对其所开展的个案、小组、社区活动、资源链接、社区参与等的社工服务，也要通过服务资料和台账加以总体成效呈现。二是社工站“下社区”服务需结合“双百工程”进一步完善，在总结中要体现“下社区”社工服务资源面向所有社区开放的情况，以避免出现个别社区社工服务偏少的问题；要注意将社工“下社区”的专业服务工时与协助街道、居委开展的服务工时分别加以统计。三是要进一步拓展资源链接渠道，提升资源和社区慈善基金的增量，评估期内社工站链接资源折合价值约为 14 万元，社区慈善基金为 4766 元，离评估指标体系要求有较大的距离。四是要及时更新志愿者的服务手册，将一些新的志愿服务要求纳入进来，例如对新注册志愿者的跟进和管理，对志愿者骨干的标准要求等。五是对社工服务要进一步提升媒体报道的层次，拓展社工服务的社会影响力；要加强社工对专业实务的研究，争取发表学术论文，提升专业服务的水平。

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 15 名，完成电访 3075 个，探访 595 个，分别完成协议指标量的 65.89%，55.61%；专业个案接案 25 个，完成 15 个，服务 128 节，分别完成协议指标量的 50.00%，42.86%，42.67%；完成专业小组 10 个，开展 46 节，服务 404 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，

46.00%，50.50%；完成中小型社区活动12个，服务463人次，分别完成协议指标量的60.00%，154.33%（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.核心项目（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）在组织建设方面，截至评估期末月，社工站有2名党员，成立了党小组并组织内部主题思想学习教育活动共计3场，有图片和文字等相关材料呈现，学习教育常态化有一定体现。

（2）在党组织发挥作用方面，社工站党员社工多次参与各社区党建活动，例如党员大会、党的二十大精神学习、组织生活会等，也配合街道在疫情防控、垃圾分类等重要工作中发挥积极协助作用。社工站通过困境群体帮扶、居家改造、“红骑手爱心驿站”值班等服务，体现出对“三个聚焦”的重视和落实。

（3）在党建引领服务方面，社工站借助所在机构党支部与10个社区党组织维系了合作关系，与1个西关实验小学党支部新建立合作关系，组织了爱心义卖、困难群体慰问、环保回收、红色历史文化宣传、志愿者表彰等活动，有初步“微品牌”培育的意识，如与西关实验小学党支部打造红色历史文化宣传推广服务；党员志愿者目前有72人，积极参与疫情防控、驿站值班、垃圾分类等服务。社工站还通过线上知识问答和线下摊位活动，面向社区居民宣传了社会主义核心价值观。社工还通过电话、探访服务，累计为161人次的老党员送上精神、物资方面的关怀，开展频率较为固定。

需要关注的地方：

(1) 社工站在增加党员数量和推动党支部成立方面还需要努力。

(2) 目前社工站合作共建的党组织主要为社区党组织，建议拓展更多不同类型的共建党组织。另外，在服务设计环节，建议突出党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用；在成效展示环节，建议通过服务回访、满意度调查或前后测等方式，体现党组织和党员参与的公益服务对社区或居民产生的改善。社工站可进一步关注共建党支部和一般合作方、党员志愿者和一般志愿者的角色差异，提炼其服务成效，在党建属性与专业特质方面进一步提升。

4.重点项目：社区公共问题治理

值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，重点项目本年度为开展垃圾分类服务的第四年，在对购买方、居民、志愿者等开展问卷调查和访谈的基础上，结合桶点观察和既往资料分析，梳理出本街道垃圾分类服务在校园宣传、志愿者队伍培育、居民信息反馈机制完善三方面需求，具体服务分为“垃圾分类全民行动日”“线上服务开发”“志愿者组织培育”三大服务内容，总体设计有一定合理性。

(2) 在服务执行方面，领域多数服务指标均如数或超额完成。在具体服务过程中，团队通过社区、志愿者和社工三方主体联动，收集居民诉求 56 条，在和街道职能部门充分沟通的基础上，通过电话、公示、面谈等面向居民反馈 3 次。针对垃圾

分类宣传，领域通过进小学活动 1 场、进社区活动 2 场面向居民进行相关知识宣传；针对线上服务开发，领域本周期完善 4 套材料，包括拍摄宣传视频、制作校园宣传课件、更新垃圾分类小游戏、汇总知识问答内容等，以上材料在小学得到使用推广；针对培育志愿者组织，领域新发展了 3 名宣传服务的骨干志愿者，扩大了 13 人组成的垃圾分类志愿者骨干队伍，参与垃圾分类宣传 58 人次。领域服务内容新颖、形式灵活，能够契合不同年龄段居民接受资讯的不同特点，在居民垃圾分类意识和知识提升方面能发挥积极作用。

(3) 在多方联动、资源链接与美誉度方面，重点项目链接来自企业、居委、志愿者的资金、物资和人力资源合计 8400 元，服务过程能联动居委、物业、垃圾分类指导中心、学校、志愿者等以不同方式参与，多方联动和资源链接能力有所体现。服务在街道“社区 e 家通”公众号、自媒体有报道和宣传，获得合作方居委、志愿者和居民的较好评价，美誉度有一定体现。

需要关注的地方：

(1) 领域的逻辑清晰度还有进一步提升空间，建议需求调研结论、服务计划和执行各环节能够保持清晰对应。对于居民在垃圾分类意识和行为改善的情况，建议领域通过实地观察、合作方走访或前后测等形式予以客观呈现；对于志愿者队伍培育，除了关注人数增加，建议也要考量并呈现队伍在服务能力和服务拓展方面的进步。

(2) 重点项目垃圾分类服务已进入第四年，建议对不同年度的服务内容和效果进行回顾、提炼和思考，理清当前阶段目

标和任务，并且突出延展性的服务成效，例如服务覆盖面的拓宽情况、资源整合类型上的突破、居民意识和行为的提升等，进一步关注短期目标和中长期目标之间的关联。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）评估期内领域配备的3名社工工作态度端正，服务意识较强。领域社工采用访谈法和问卷法收集服务对象需求，并据此制定了两个服务内容，即“‘耆’爱龙津计划”和“‘耆’心相悦计划”，前者着重为长者提供情感支持、社区支援和资源链接服务；后者侧重为长者提供社区学习和社区参与服务，年度计划涵盖重点长者和一般长者，规划思路较为清晰。

（2）在兜底服务方面，社工针对兜底对象新建档案17份，采用电访、探访等方式，为辖区兜底及边缘服务对象提供节日慰问、活动邀请、政策解答、资源链接、个案跟进和紧急救助等服务，满足服务对象的个别化需求。例如，在疫情期间，服务对象主动来电求助药品或物资支援，领域社工联合街道及管控区工作人员，及时回应服务对象需求。服务对象个人档案存档较为完备，包括自建档以来的多年服务跟进记录，相关记录较为清晰。

（3）在服务执行方面，社工遵照领域计划开展服务。个案方面，社工对于个案的开案标准把握得比较规范，能采用面谈等方式尽力跟进。小组和社区活动方面，社工采用多种形式，积极开展多主题且内容丰富的服务，如长者智能手机学习小组、长者互助小组、长者义剪、爱心筹资、节日探访和其他应节类

活动等，满足长者身心健康、学习教育、社会融入和人际互动等多元化需求，服务主题设定能扣合年度服务计划，专业元素有一定呈现。尤为值得肯定的是，社工注重回应服务对象动态需求，如智能手机学习小组和互助小组的较为活跃，社工借此机会尝试为服务对象搭建社会支持网络，有一定的服务深化意识。社区活动与往年相比有了更大的覆盖面，资源联动也有了一些进步。评估期内社工重视服务的可视化成果，产出了一本《微信基础功能操作指引》，社工站公众号所推送的长者领域通讯稿也收获一定阅读量。

需要关注的地方：

（1）领域社工在需求调研方面仍有进步空间。评估期内的需求调研虽然规范度尚可，但主题较为宽泛，对服务对象需求的挖掘深度不足，导致需求评估对服务规划的指引不强。希望社工能把握长者群体服务的突出情况，以问题为导向，开展更为聚焦的调研，不断优化服务设计，使服务更具系统性。

（2）领域社工在兜底服务方面仍有提升空间。一是由于受到疫情等客观因素影响，领域对兜底对象的服务更多采用的是电访形式，后期应加大入户探访频率，收集服务对象更多需求。二是在为兜底服务对象建档时应尽量同步完成需求评估表的填写，建档后应开展动态需求评估工作。三是领域培育了1支志愿者常规探访队伍，这支队伍开展了部分电访、探访工作，相关记录应有清晰区分。四是由于龙津街兜底长者人数较多，可考虑对服务对象分类分级开展定期总结，规律地反思兜底服务成效，不断优化后续跟进服务。

(3) 领域社工的专业服务水平还有提升空间。一是个案服务方面，社工应更为细致地跟进并回应服务对象需求，对于涉及服务对象健康管理方面的需求，社工可考虑链接专业医疗资源回应服务对象需求；二是小组服务方面，应在小组工作开展前对小组规划做更为细致而通盘的设计，每节小组计划的完成目标应更为清晰，小组结束后应尽可能采取可以观察的方法呈现工作成效；三是志愿者队伍培育方面，以长者义剪志愿者队伍为例，社工将该服务队定位为党群服务队，但评估现场查阅资料显示服务队中的党员目前仅有 1 人，党员比例不高，社工可考虑吸纳和培养更多党员志愿者加入队伍中，以老带新不断发展队伍；四是服务成效呈现方面，对于一些汇总而得的服务数据，社工应将具体服务记录与汇总数据之间建立起清晰的对应关系，梳理好服务逻辑并予以展示；五是社工培训督导方面，由于社工相对较为年轻，建议社工站加大对社工开展更多有针对性的长者服务相关培训。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 领域针对服务对象进行分层分类的需求调研，利用访谈、问卷等多种方式摸清兜底家庭的需求，评估工具结合上期建议及周边学校反馈进一步细化，整体设计层次清晰，针对明确的年度服务计划，通过“暖心向阳”“暖心牵手”等服务内容将服务串联。

(2) 领域能及时掌握辖区兜底性家庭的底数，低保 125 人、低收入 15 人、特困 8 人、困境儿童 9 人，定期以探访、电访跟

进服务对象的情况，实现档案的动态管理。

(3) 领域能够将政策普及、资源链接融入专业服务个案及小组服务中，如提供“善暖羊城·爱心保计划”指引等。各个服务之间对社区互助的理念把握较强，能为同质性较高的服务对象提供相互支持，既为兜底对象赋权增能，又加强了社区的共融共建。“双微行动”“家友社志愿服务队”为家庭领域服务对象搭建了恒常的社区参与渠道，深化了社区家庭对社区参与的程度。

(4) 领域的年轻社工，对社会工作助人专业理念认同度高，对疑难个案跟进及时、耐心，并主动提升自我专业服务能力，值得肯定和鼓励。

需要关注的地方：

(1) 领域目前的小组设计与社区活动设计的类型较为单一，如小组工作以康乐活动为主，建议需要进一步提升社工服务的专业元素。建议社工站支持社工加强学习更多服务手法，如园艺治疗、艺术治疗等相关技术，将更优的服务技术融于日常服务，提升专业服务品质。

(2) 在成效呈现层面，建议领域社工围绕满意度、社会美誉度等方面，可以将服务对象反馈的信息进行细化收集，利用卡纸、宣传册等精美小道具，形成正式反馈，让服务的成效呈现程度有所提升。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域社工组建了1支规模为30人、相对稳定的青少

年志愿服务团队，积极参与到社工站的前台值班、电访、义卖等相关工作，起到较好的辅助作用。

(2) 领域本年度延续上一年度的服务设计，针对兜底青少年设计了“常青藤援助计划”和“青苗互融计划”；为一般青少年设计了“青春志随行”“青春心向阳”计划，本年度累计建立青少年兜底服务对象档案48份，提供入户探访、电访跟进等相关服务。本评估期内整合了青年地带、慈善会等相关资源，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 目前领域的服务多元化有待提高。社工需要加强对青少年流行文化的敏感度，将所开展的服务进行适当应用，增加服务的吸引力。例如鼓励青少年发挥创意、想象力，在社区“微改造”、爱心义卖等服务中发挥聪明才智，获得更强的参与感、成就感。

(2) 建议领域在青少年的潜能激发方面下功夫，目前针对普惠性青少年支持计划的服务设计，对辖区青少年成长需求的回应有待提升。社工需要在学习方法、青少年权益保护、网络安全、爱国教育、科学文化普及等方面设计专业性较强的服务，可考虑开展“红色剧本杀”“环保桌游”“社区导赏”“创意街舞”“红色历奇”“模拟法庭”“家庭花园”等具新意的服务。建议领域在下半年的“青春志随行”“青春心向阳”等服务内容中，增加创新性、专业性强的小组服务。

(3) 在个案服务中，领域需对真正的案主进行清晰界定，下半年的服务中可加强个案目标，以及相关手法应用的指导。

8.特色项目：龙津街住宅安全“微改造”项目

值得肯定的地方：

（1）特色项目配备同工2名，有一定的工作经验，服务态度端正，服务意识较强。

（2）在服务规划方面，领域有一定的专业逻辑意识。本年度社工采用访谈法开展需求调研，调研原始资料留存齐整，调研报告较为细致，展示出社工一定的专业素养。社工根据需求调研结论拟定本服务期计划，包括资源联动、“住宅安全”倡导教育和“安全家‘微改造’”等三个服务内容，其中第一个侧重提供资源支持；第二个着力提升服务对象的安全意识；第三个侧重提供环境改造。整体服务思路较为清晰，有一定专业元素呈现，值得肯定。

（3）在服务执行、宣传及成效方面，领域遵照服务计划开展相关服务。第一，社工维系及调动“公益大使住宅安全守护队”，为困境居民宣传住宅安全知识。第二，社工通过电访、探访，发掘有居家安全隐患的困境居民，评估住宅安全情况，测评服务对象的住宅安全意识，筛选有意愿参与“微改造”的服务对象。评估期内，社工已开展1期社区宣传活动，完成“微改造”需求情况摸底，为6户家庭申请“微改造”资源，收获了居民的感谢信。第三，社工联合社区慈善资源，开展了3场社区义卖与环保回收活动，所募得的资金转入社区慈善基金，部分资金用于后续服务的开展。第四，特色项目取得了一定的社会影响力，获得街道公众号新闻推送；领域社工总结服务经验撰写的案例，获得广东省社会工作教育与实务协会举办的案

例竞赛三等奖，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 建议领域社工进一步加快服务进度。评估期内领域仅为 2 户居民提供防滑垫，沟通记录及知识宣教等指标也与年度服务指标要求有一定差距。

(2) 希望社工加大对多元化资源的链接与整合。目前通过社区宣传和公益慈善活动为特色项目募得部分善款，但款项不多，一定程度上影响了服务的执行。希望社工积极拓宽资金来源渠道，整合辖区内外资源，为服务对象链接更多资金及资源支持。

(3) 领域在服务成效方面还有改进空间。特色项目推进已进入第三年，但是服务局面仍未完全打开，服务策略需要优化，服务经验需要总结，整体服务需要上台阶。以长者居民家庭“微改造”为例，希望社工加大对广州市居家“微改造”相关政策的了解，如广州市民政局等部门联合印发的《广州市老年人居家适老化改造工作实施方案的通知》，对照《广州市老年人居家适老化改造项目和老年用品配置推荐清单》，联动更多资源主体加大居家安全入户排查，加快居家安全改造服务，多借鉴相关优秀服务案例，不断提升服务质量。

(三) 服务对象评价

经对龙津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) 受访服务对象、居委及合作方代表均表示，龙津街社工站社工服务态度认真，工作积极努力，待人耐心礼貌。对于相关诉求与建议，能够积极落到实处，开展的服务基本上能够符合服务需求及社区实际。社工关心服务对象，尤其是在疫情频发和极端天气发生时，社工能够较为频密地进行问候，用心为服务对象服务。

(2) 受访对象均较多提及社工站开展的垃圾分类、志愿服务等活动，说明社工站开展的部分服务能够接地气，深入人心。部分受访服务对象表示，在参与垃圾分类活动后，不仅能够提升自身对垃圾分类的意识和能力，还能够动员孩子参与，无形中加强了亲子互动。

(3) 受访的居委及合作方代表表示，与社工合作过程非常愉快、顺畅，双方能够发挥优势互补的作用。其中，受访居委代表表示，社工能够及时联系、了解需求，并积极建言献策，双方信任度较高，能够共享服务对象资料，社工与不同群体间的关系融洽，对于帮助居委介入相关工作有一定的帮助。

需要关注的地方:

(1) 受访服务对象表示，能够理解社工人手不足及流动的情况，也感谢社工在过往服务中对服务对象用心的服务，希望在“乙类乙管”常态化防控阶段，社工能够把专业服务延续下去，传递更多最新的资讯及回应因客观原因暂时搁置的服务。如某孤寡长者表示，年前进行的“微改造”服务还处于申请阶段，目前暂时未知晓服务进度；同时自家门前的走廊存在堆放

杂物问题，容易引发安全及消防隐患，但不知如何申诉，希望社工对于上述情况能够予以回应。

(2) 受访居委代表表示，希望能够在当前基础上进一步建立稳定性、有效性及长期性的合作关系，并期待进一步加强合作。一是下阶段的合作方向主要是重启居民服务及活动，期望社工在需求调研时能够有所侧重，了解掌握居民对服务的需求；二是希望社工进一步发挥倡导者的角色作用，拓展不同类型的宣传，如近期可在学雷锋活动、廉洁文化进校园等方面进行合作。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：20.00 分

(二) 监督方评估 得分：9.23 分

(三) 第三方评估 得分：57.52 分

以上三项总得分：86.75 分 等级：良好

七、结语

广州市龙津街社工服务站在荔湾区民政局、龙津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。社工团队工作态度积极肯干，各项服务指标按照协议的要求及服务进度完成或超额完成。社工站对辖区情况熟悉，评估期内的服务主题在前四年“善创、善募、善行、善扬”的基础上设为“善益”，总体服务设计架构及层次清晰，符合街情和社区需求。社工站对辖区兜底服务对象底数把握清晰，对兜底对象实行建档全覆盖；在抗疫工作中发挥了

重要作用，获得街道的肯定及居民的好评。

下阶段，希望社工站进一步做好服务设计及其落实工作；进一步完善建档工作，拓展困境人群服务的深度和覆盖面；进一步按照评估指标体系要求，弥补目前社工站总体服务存在的主要短板；进一步增强资源链接能力，为各服务提供充足的资源，避免服务因存在资源短板而影响服务进度与效果。要加强社工对专业实务的研究，争取发表学术论文，提升专业服务的水平。

附件：

- 1.广州市龙津街社工服务站指标完成情况统计表
- 2.广州市龙津街社工服务站工作人员情况统计表



广州市龙津街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年9月11日至2023年9月10日）

党建引领	投入社工人数	每月参加党组织生活会议			内部沟通会议			内部党建学习教育			党组织共建合作协议			发布党建引领服务双周动态			党建引领系列活动（大型）			相关服务党建引领系列活动		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
党建引领社工服务项目	2.5	12	7	58.33%	12	6	50.00%	10	3	30.00%	13	11	84.62%	18	7	38.89%	1	0	0.00%	10	5	50.00%
		党建引领系列活动（恒常志）			志愿者队伍培育（新增）			志愿者队伍培育（维系）			龙津街红色历史文化导赏图			龙津街红色历史文化导赏视			单位沟通记录			党员志愿者服务信息档案管		
		2	2	100.00%	1	0	0.00%	1	1	100.00%	1	0	0.00%	3	0	0.00%	30	16	53.33%	12	6	50.00%
重点项目	投入社工人数	项目成效调研			大型社区宣传			中小型社区宣传			单位沟通联席会议			垃圾分类校园宣传教育工具			垃圾分类宣传小视频			“集思行”茶话会		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比
龙津街“美丽行”垃圾分类项目	2.5	1	0.5	50.00%	4	2	50.00%	6	1	16.67%	30	15	50.00%	1	1	100.00%	4	2	50.00%	2	1	50.00%
		团建活动			组织培育			居民诉求征集			居民诉求回应			/								
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比									
1	0	0.00%	1	1	100.00%	60	56	93.33%	6	3	50.00%											
特色项目	投入社工人数	住宅安全评估			电访			沟通记录			中小型社区活动			知识宣教			微改造			/		
		指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比	指标要求	完成情况	完成百分比			
龙津街住宅安全微改造项目	3	50	30	60.00%	200	151	75.50%	40	18	45.00%	4	3	75.00%	90	31	34.44%	15	2	13.33%			

