

# 广州市龙湖街社工服务站 中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区龙湖街道办事处

项目承办方：广州市黄埔区青年社会组织联合会

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年12月29日

# 广州市龙湖街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市龙湖街社工服务站（以下简称：龙湖街社工站）位于黄埔区凤山花园街坊中心3楼308室，由广州市黄埔区青年社会组织联合会承接运作，从2022年7月开始向龙湖街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。项目经费本年240万元，合同期自2022年7月1日至2023年6月30日。

广州市龙湖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服务为“新型公共文化空间建设及运营模式”试点项目、绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划。

“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服务为“龙湖儿女·志愿同行”志愿服务发展计划。

## 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2022年12月29日到龙湖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、购买方评估（龙湖街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

- 1.社工站能够基本完成年度项目合同约定的服务指标量。
- 2.社工站服务能够基本覆盖辖区内村（社区）的重点服务对象。
- 3.社工站在日常管理中能够落实各项管理制度。
- 4.积极配合街道的工作，参与街道和社区防疫工作，组织协调社工、志愿者参与街道及社区的核酸采样工作，开展核酸采样志愿者培训，有序组织核酸采样志愿者参与上岗实训工作。
- 5.对督查中发现的问题及时整改到位，并提交整改情况反馈。

#### **需要关注的地方：**

1.前期人员流动性大，需要做好团队建设，促进人员稳定，保证服务的延续。

2.需加强员工培育，提升社工专业服务技能和专业服务水平，为居民提供更优质服务。

3.需加强服务创新和研究，通过对基础服务、志愿服务、社会治理等方面的工作进行经验总结和提炼，提升服务的报道及发表层次。

#### **四、监督方评估（黄埔区民政局）**

##### **值得肯定的地方：**

1.社工站在辖区街道指导下，能够积极完成新旧机构资产、服务资料等交接工作。

2.社工站志愿服务工作较好，能够积极培育及发展志愿服务队伍，志愿服务活动类型多元化、多样化。

3.社工站能够尽快下沉社区熟悉街道、社区情况，能逐步与社区及相关部门建立有效沟通。

##### **需要关注的地方：**

1.社工站要按照服务协议配备全职人员、专业人员，按照协议内容完成各项服务指标。

2.社工站要加强对专业人员的督导、培训，根据评估情况落实整改，不断提升专业服务能力。

3.社工站要做好特殊困难群体兜底服务工作，扎实下沉社区摸排需求，做到底册清，服务全面。

#### **五、第三方专业评估**

## （一）项目管理

### 1.项目管理

龙湖街社工站本年度协议期为 2022 年 7 月 1 日至 2023 年 6 月 30 日，本次评估考核期为 2022 年 7 月 1 日至 2022 年 11 月 30 日，共计考核 5 个月。

#### 值得肯定的地方：

（1）社会工作专业人员的到岗情况、三类人员的配备情况符合要求。在人员到岗方面，本评估期内社会工作专业人员应到 50 人次，实到 53.5 人次，超配 3.5 人次。在人员配备方面，截至评估末月，社工站共配备 11 名社会工作专业人员，3 名社会工作辅助人员，共计 14 名社会工作者；另配备 6 名其他人员，共计 20 名全职人员。在人员资质方面，截至评估末月配备的 11 名社会工作专业人员中，其中 4 人持中级社工师证，7 人持助理社工师证。评估期内拥有 2 年以上的从业经历的社会工作者实际到岗 40.5 人次，占本社工站社会工作者实际到岗人次的 66.94%。据统计，社会工作者接受督导及培训符合协议要求。

（2）本年度为承办机构承接运营本社工站的第一个服务年，社工站能够运用季刊、宣传折页、画册、微信公众号等形式宣传社工服务，值得肯定。

（3）机构在承接本社工站项目后，能够根据实际情况及需要，设立有 6 个功能区域，场地整体干净整洁，社工站内部能安排值班社工每日进行场地巡查，检查场地安全情况，并能够在社工站主要服务场地上墙公开社工站基本情况、服务板块、困境人群台账等信息。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议承接机构和社工站高度重视人员配备及人员稳定性问题。评估期内社会工作者、全职人员到岗情况未符合要求，服务团队人员稳定性较低。在人员到岗方面，本评估期内社会工作者应到 70 人次，实到 60.5 人次，缺配 9.5 人次；全职人员应到 100 人次，实到 90.5 人次，缺配 9.5 人次。人员稳定性方面，评估期内共计 5 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 35.71%，尚未能达到评估指标体系中稳岗率 80% 的要求。

(2) 目前在高德地图、苹果地图等网络地图中定位的社工站位置与实际位置有出入，且社工站处于凤山花园较深入的位置，但周围路标指引欠清晰，建议后续落实更新网络地图信息事宜，并在周边设置清晰的路标指引。

(3) 建议社工站加强各类档案管理工作，尤其是人员档案管理，目前存在如合同中社工出生年月填错、法定代表人或委托代理人未签字等情况，且档案中缺乏完整、清晰的社工离职材料，建议后续结合制度和实际情况，补充完善包括离职申请表、机构存档的离职证明、离职交接表等佐证材料。同时建议根据“113X”评估指标体系要求，进一步加强社工站运营资料的归档工作。

### **2.人员整改落实情况**

龙湖街社工站本年度未涉及人员整改问题，《社工服务站工作人员（全职）情况统计表》每月、《社工服务站项目经费收支情况表》每季度能够及时上报区、街两级相关部门，并有相关佐证记录。



### **3.安全生产落实情况**

经评估现场检查及查阅资料，龙湖街社工站现场共配备 8 个灭火器，经随机抽查其中 3 个，未发现过期现象；现场共配备 8 个防毒面具，经随机抽查其中 3 个，未发现过期现象。消火栓、消防栓等安全器械由专人负责定期检查，并有记录台账。2022 年 12 月 14 日开展一次消防培训、演练。

### **4.疫情防控落实情况**

经评估现场检查及查阅资料，龙湖街社工站能够落实来访人员登记、要求佩戴口罩；能够定期对社工站公共区域消毒，并建立消毒记录；能够通过为员工建立健康档案、测温等方式落实社工健康监测；2022 年 9 月 16 日开展一次新冠肺炎疫情的应急演练。

### **5.服务对象知晓度抽查情况**

经对龙湖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 60.00%，一般服务对象 60.00%。

## **（二）服务开展情况**

广州市龙湖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，重点服务是“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划、绿色社区“凤羽

绿动”生态角共创行动计划，特色服务是“龙湖儿女·志愿同行志愿服务发展计划”。

## 1.项目执行与服务成效

### 值得肯定的地方：

(1) 本年度是新社工团队进入龙湖街的第1个服务年。社工站在新的年度运用多种方法开展调查，撰写了9份调查报告，并制定了三年服务规划，提出了“一核、双平台、三领域、四库提升、五社联动”的“12345”服务总体模式。社工站能够根据调查和需求分析设计“113X”服务体系，将“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划和绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划作为本年度的两个重点服务；特色服务为“龙湖儿女·志愿同行”志愿服务发展计划；基础领域对特殊人群和一般人群开展分层分类的服务。各个项目和服务领域制定了较为具体的服务计划，能够按照计划铺开和推进服务。总体来看，新进入的社工团队“开局年”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176名六类兜底性人群底数清晰，目前对在册的兜底服务对象建档基本全覆盖，并对兜底对象进行电子档案系统管理，设有探访台账和跟进服务记录。2022年7月至11月底，电访、探访服务兜底对象803人次。社工站建立起两个公益服务驿站，让社区困难群体获得多元化服务，例如“助耆公益服务驿站”提供心声热线、友伴服务、便民服务、资源链接等多元化服务，共惠及困难居民676名。社工还积极为兜

底对象开展个案帮扶工作，提供喘息服务、协助购买“穗岁康”服务、困境儿童友伴服务、困境青少年成长训练服务、安置房老人服务，等等。社工站对兜底对象服务的形式多样。

(3) 社工站为“下社区”服务制定了一定的制度。社工通过走访等方式对辖区 15 条村居进行摸排，结合每条村居的人口概况、地理环境、自然资源、文化特点等方面建立了《村居档案》。社工对每个社区制定了“下社区”工作服务计划，对社工“下社区”的服务有较详细的套表记录，并对每个社区撰写了半年度“下社区”服务总结报告。

(4) 社工站重视志愿者培育和资源链接工作，将发展志愿服务作为社工站特色服务。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“助耆公益服务驿站”和“未保公益服务驿站”，通过“聚才-赋能-培能-展能”为志愿服务确定发展方向，本年度社工站新培育曦和·博雅青少年志愿服务队、腾龙乐龄志愿服务队、九佛社区梦之星青少年志愿服务队 3 个社区志愿服务组织；新培育 8 支“妈妈行动”志愿队和 1 支“龙湖先生美育”志愿队；各个队伍共新招募志愿者 183 人。社工站形成多元化志愿服务类型，所培育的组织 and 队伍都能积极参与社工服务领域对接的活动，上半年志愿服务时数为 3579 小时，参与人次达 852 人次，服务对象为 69352 人次。社工站积极拓展资源渠道，链接资金、物资及志愿者资源折合价值 28.7 万元。

(5) 社工站宣传资料多样，通过《项目推广手册》《项目宣传画册》《助人自助，心路同行》社工站季刊、宣传视频、公众号“黄埔青社联”专栏等多种宣传形式，以“线上+线下”

的方式，对服务进行宣传推广。评估期间社工站获得广东新闻网、网易广东等多家媒体报道 20 篇，初步拓展了社工站的影响力。

(6) 社工团队工作态度积极努力，积极投入疫情防控工作，包括流调、核酸检测、疫苗接种等工作；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。社工在抗疫工作发挥了重要作用。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站的服务设计有待提升。一是社工站的总体服务模式设计要进一步体现龙湖街社工站的优势和强项，目前的“12345”服务模式缺乏具体内涵和龙湖街社工站服务特点的设计。二是重点服务的设计要进一步定位好，目前重点服务含两个重大主题，即包含 2 个子计划，既做“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划，又做绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划，两者之间没有内在联系，建议确定其中一项作为重点服务的主题，目前看绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划比较适合，“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划的主题是“文化共同体共荣共创”，建议可结合特色服务来开展，因为该计划的服务内容也主要是培育志愿者参与社区文化空间打造。

(2) 社工站要进一步完善建档级别的评估工作，拓展困境人群服务的深度。一是社工站要进一步规范对兜底群体的评估体系，在深入梳理其服务需求以及存在问题的基础上，进行四级分类的评估，目前社工站一、二级对象仅有 6 人；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对等。二是要进一步根据不同人群的情况，收集详实的调查资料。例如对困境儿童的评估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、亲子关系证明材料等等，为等级评估提供客观依据；对于已经建立了个别化档案的兜底服务对象，如果要进行人群规模调查，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。三是对困难人群的建档要动态更新，做好签名和标明更新日期，社工要通过上门探访收集和掌握服务对象的第一手情况，按照社工的评估，提供有针对性的社工专业服务；四是社工站要进一步完善兜底人群的“服务跟进记录”，建立社工跟进服务记录一览表，除了电访、探访记录之外，还要增加个案工作、小组工作、社区活动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）总体服务要注意进一步完善几项重要工作：一是社工站要对总体服务的各个方面，如兜底服务、“下社区”服务、志愿服务、内外沟通、资源运用等的成效做周期性的整体总结。二是社工站“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，不能出现社工所对接的社区没有社工服务痕迹的情况；社工要根据片区划分特点，如城市社区与农村社区相结合等实际情况开展相关服务，打造片区服务亮点；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率。三是社工站链接资源价值的确定，建议提供可证明的相应材料。如专业导师志愿者 113 名，折合价值 45154.8 元，社工站对此要提供所聘讲师的资质证明，如无特殊情况，应按照评估指标体系要求进行折算。四是社工站要进一步增强媒体报道社工服务的多样性，以更好地推广社工站的服务成果；还要加强社工对实务的研究，在学术期刊上发表社工服务研究论文，促进社工站成果的凝练和提升。

## 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 832 个，探访 279 个，分别完成协议指标量的 55.99%，56.14%；咨询个案完成 75 个，完成协议指标量的 49.67%；专业个案接案 32 个，服务 82 节，分别完成协议指标量的 35.56%，15.19%；完成专业小组 15 个，开展 43 节，服务 757 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，47.78%，140.19%；完成大型社区活动 2 个，服务 450 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，150.00%；完成中小型社区活动 22 个，服务 4065 人次，分别完成协议指标量的 48.89%，451.67%。（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）在组织建设方面，目前社工站党支部与机构党支部合二为一。社工团队中，目前有 2 名正式党员和 2 名预备党员，

能积极参与机构党支部组织的各项重要会议和讲话精神学习教育活动共8次，有文字记录和相关资料，学习教育常态化有呈现。

(2) 在党组织发挥作用方面，社工站党员能够参与街道党工委组织的党史主题和省党代会精神学习，也在街道疫情防控、社区社会组织孵化推进会、龙舟文化传承活动、无偿献血活动、建党百年红色文化展、旧改安置中心公益服务等重要工作中发挥协助作用。社工站围绕迳下村文旅发展、安置房困难长者关怀、“红棉守护热线”、公共文化空间打造等方面，开展系列服务，体现出团队对“三个聚焦”的重视和落实。

(3) 在党建引领服务方面，目前核心领域与5个社区党支部达成共建服务意向，也通过多方需求调研汇集了各社区在聚焦困难群众、传承红色文化、打造公益服务平台等方面的共性需求。在服务落实过程中，核心领域通过公益义卖、生态角党员议事活动及后续领导小组、青少年科普教育等活动，初步体现了合作方和党员志愿者的资源提供与服务参与的角色。

#### **需要关注的地方：**

(1) 目前领域在党组织共建引领公益服务、党员志愿者参与公益服务方面的清单和数据尚不清晰，现有公益服务中党组织作用发挥和党员志愿者身份体现还不明确。建议下半年服务开展中，注重公益服务品牌的打造和党建元素的凸显，末期评估服务成效展示环节予以相关数据呈现和服务清单汇总。当前合作共建党支部类型相对单一，领域可结合黄埔区企业资源丰富的优势，发动企业党支部或其他社会组织党支部共同引领公

益服务，。

(2) 领域目前在党员参与党课和党组织会议方面，部分缺少图片或活动清单，建议补充完整。另外，领域对社区居民开展的核心价值观教育、关怀社区困难党员或老党员的情况，也可予以展示。

#### 4.重点服务：“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划、绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划

##### 值得肯定的地方：

(1) 在服务设计方面，重点领域通过多种调研方式，收集了社区居民在环境改善、社区融合、社区赋能和社区多元治理方面的需求，团队以社区发展与公共问题服务为主题，设计了“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划以及绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划两大服务内容，致力于社区文化培育及环境改善，总体设计有一定新意和合理性。

(2) 在服务落实方面，重点领域服务指标推进合理，一是“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划，组建了10支特色志愿队伍，涵盖社区青年创业者、亲子家庭以及大学志愿服务队，通过与广美师生合作，在社区农耕文化传承、中秋文化氛围营造、不同社区妈妈志愿者队伍培育等方面，开展形式丰富的小组服务和社区活动；二是绿色社区“凤羽绿动”生态角共创行动计划，团队在凤山花园开展了社区绿化需求调研、环境改造灵感征集、专才志愿者调研及设计以及社区领导小组会议等活动，能体现环境美化从设想到落地逐步推进的过程，以及多元主体以不同形式的积极参与。



(3) 在多方联动、资源链接与美誉度方面，团队调集来自购买方、企业和各类志愿者等的物资、资金和人力资源，能体现街道、居委、不同类型企业、高校、各类志愿者及居民的多元化参与，也印证了社工团队在资源链接和服务主体调动上的能力。相关服务通过公众号推文、《广州日报》等媒体有推广和报道，得到服务参与者的良好评价，美誉度有一定展示。

#### **需要关注的地方：**

(1) 重点领域的服务设计存在不协调，社区发展与公共问题服务的领域主题，以及需求调研显得较为宽泛，且两部分服务内容的内在关联体现不明显。目前较为松散的服务设计，容易导致服务内在逻辑不畅，最终使得成效难以体现。

(2) 两部分服务内容内部，需要反思和改进，例如“新型公共文化空间建设及运营模式”试点计划，涵盖内容较为空泛，目前对“新型文化”的具体界定以及本年度新型文化的聚焦层面，还不够清晰和具体；而且在服务推进中，合作方广美师生的独立操作空间较大，社工团队无法独立把控服务过程。这些因素加剧了服务的零散性，建议适度收紧服务主题，例如只关注各社区“妈妈行动队”的孵化和文化氛围营造的公益服务参与。

(3) 领域部分服务资料仍然需要加强归纳呈现，例如服务过程中的多元联动情况、社会美誉度资料汇总。

### **5.长者服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 领域本年度在克服多种困难的基础上，仍能坚持开展

服务，为辖区内有需要的人群建档 201 份，其中兜底长者建档 42 份，主要为三级和四级长者，能根据要求开展电访、探访等服务跟进。

(2) 领域本年度主要针对安置区长者和社区一般长者的需求，设定拆迁安置点的服务计划和龙湖乐龄义耆护老计划，体现长者领域的分层分类服务逻辑。

(3) 领域本年度能针对辖区内的长者开展电访、探访、个案、小组和社区活动等服务，有一定的服务成效，能部分地回应和解决社区长者的需求。

#### **需要关注的地方：**

(1) 长者领域的分层分类需要进一步细化，兜底群体现虽有建档分级标准，但较为模糊，标准的可操作性还有待加强。在一般长者方面，辖区内 80 岁以上的高龄长者总数较多，需要摸清辖区内高龄长者的居住情况、身体状况如慢性病及服药情况、家庭经济状况、疫情高峰期的感染情况及医疗物资的预备情况等。建议依据长者的现实需求和潜在危机，对长者群体进行分层分类，再依据不同的需求制定服务目标和执行服务，落实跟进计划，回应高龄长者的需求。从个案服务来看，辖区内有部分“老养残”的家庭，家庭压力较大，物资、情绪支援等需求较大，需要重点关注。

(2) 在资料归档方面，兜底群体的建档和服务资料建议按照四个级别进行归档，根据不同的分类级别需要有详细的服务跟进记录。每半年总结梳理一次各级群体的服务跟进情况与服务对象的改变情况、存在的困难等，及时对服务对象的分级档

次进行调整，修正辖区内兜底长者的服务，实现对兜底群体服务的动态管理。“微心愿”、义工队的组建与服务等需要有服务记录。

(3) 长者领域的服务逻辑有待进一步加强。领域需要明确每一个服务年度的服务重点人群或重点区域，本年度要解决的问题或回应的需求，在此基础上制定年度目标和服务计划，并执行落实，明确服务过程监测指标，保障服务计划的落地和服务目标的完成，以体现服务成效。

(4) 领域目前在兜底长者的服务频次、服务的覆盖面和项目的美誉度、服务指标完成情况等方面的完成情况偏低，建议下半年需要加强关注。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 本领域的社工对辖区内的兜底性家庭的数据掌握清晰，累计建档 49 份；针对辖区内 0-7 岁的困境儿童进行了建档，累计建档 27 份，并定期开展探访及电访。

(2) 在需求调研方面，本领域在对过往的服务资料进行了分析的基础上，采用问卷、访谈、焦点小组等多种形式展开了深入的调研，数据及结论有一定的深度与广度，较好地指导了服务的设计。

(3) 在具体服务方面，本领域关注到困境儿童家庭的陪伴需要，开展系列性的“益伴成长”困境儿童友伴服务，共为 15 户困境儿童的家庭提供长期多次的志愿性陪伴服务，给予照顾者心理慰藉和“喘息服务”。

### **需要关注的地方:**

(1) 在建档服务方面, 建议本领域从家庭服务的特点出发, 设计有针对性、系统性的评估建档体系, 加强对家庭系统、互动、社会支持等方面的评估, 完善建档资料。

(2) 在风险管控、资源链接方面, 本领域在具体服务中有较好的资源链接意识, 但需要加强对资源的链接、使用、评估及维护等方面的风险管控, 保障服务的安全性及成效。

## **7.青少年服务**

### **值得肯定的地方:**

(1) 本领域的服务能够关注到兜底困境群体, 共完成建档 53 份, 根据服务需要定期开展探访或电访。

(2) 领域在服务过程中, 较好地使用到了在地化的资源, 比如科研院所、党建资源、文化资源等, 针对青少年开展内容较为丰富多元的服务。

### **需要关注的地方:**

(1) 本领域开展了较为系统性的调研, 但是需求调研的描述与结果分析对应性不强, 建议加强调研分析, 提升需求评估的针对性。

(2) 目前领域对青少年的年龄划分界定为 8 岁-28 岁, 与普遍意义上的青少年群体年龄分段存在差异, 导致具体服务开展时存在偏差。建议本领域从服务对象群体的实际情况出发, 结合青少年普遍性定义, 重新界定划分年龄段, 可适当在年龄边界上去延伸服务。

(3) 本领域目前有工作人员 2 名, 为社工专业毕业, 但在

本社工站工作时间较短，仅为三、四个月，社工站需要关注领域的人力资源配备的情况，提升专业服务力量。现场查阅文书资料，在具体服务中发现有危机型的个案，领域团队需要加强危机干预的服务能力，优化服务的内容。

## 8.特色服务：“龙湖儿女·志愿同行”志愿服务发展计划

### 值得肯定的地方：

(1) 从服务资料查阅及与社工的交流来看，本领域的2名工作人员在服务周期内服务态度积极认真，服务的总体完成情况较好。

(2) 领域根据龙湖街志愿服务的基本情况和需求，设置了“龙湖儿女齐参与”、“龙湖儿女合共建”及“龙湖儿女共行动”三个子计划，从阵地打造、联动机制的建设及服务项目的落地三个层次开展服务，体现出特色领域服务设计的逻辑性和层次性。

(3) 领域在本评估期内取得有一定的服务成效，共发展了183名新志愿者，志愿服务时数为3579小时，服务对象人次为69215人次，并联动市、区级的机构为志愿者提供表彰，完善志愿者的激励制度和服务维系。在志愿者能力提升方面，链接广州市心育家咨询有限公司等专业讲师为志愿者提供培训，提升志愿者的服务意识、服务知识和技巧、服务能力、志愿者骨干的团队管理能力及带领技巧等，保障志愿服务的质量。本年度发展及持续培育志愿服务组织10个，形成“龙湖儿女”志愿服务队伍架构，完善“龙湖儿女”志愿服务制度，建立“助耆公益服务驿站”和“未保公益服务驿站”两个公益服务驿站，服

务社区困难群体。

(4) 领域有一定的服务覆盖面，能够推动专业机构和广州商学院的学生志愿队等其他社区主体的参与，整合“青苗计划”等资源共同参与社区志愿服务，在多元主体联动和社会资源整合上服务成效较好。

#### **需要关注的地方：**

(1) 在需求调研方面，本领域现有的需求调研主要集中在志愿服务队的需求调查、志愿者骨干需求和志愿者的服务需求方面，而针对辖区内不同困境群体的志愿服务需求的状况未有关注。后续可联动基础领域的服务，对志愿者可提供的服务与困境群体的服务需求进行精准对接，引导社区志愿者往社区互助、社区照顾等方向发展，凝练本领域的特色和亮点。

(2) 特色领域比较注重社区多元主体参与和社会资源整合，建议将本领域可联动的多元主体、联系人和可联动的资源，以及评估期内社会资源联动的总体情况，制作成汇总表，便于展示领域的多元主体参与和资源链接情况。

(3) 领域在服务模式提炼、经验推广以及社会美誉度等方面，有进一步提升的空间。

### **(三) 服务对象评价**

经对龙湖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、特色服务各 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.受访服务对象表示，社工团队服务态度亲切热情，工作认真负责。社工在疫情期间、极端天气时能主动、及时进行问候，让服务对象能够感受到被人关心和关爱。此外，社工在疫情防控期间为居民群众的健康付出了很多时间和精力，经常在深夜、凌晨时间还能看到社工忙碌的身影，让人暖心和感动。

2.受访合作方表示，社工站进行活动策划前会与合作方进行深入的沟通和反复确认，能感受到社工对待工作的认真和细致。活动过程顺利、流程清晰，合作方对社工的工作比较认可。

3.受访居委会表示，社工站会主动与居委会互通信息、沟通对接，在疫情期间提供及时的支援和帮助。同时，社工在发动志愿者方面做得比较好，能够有效帮助缓解社区人手不足的问题。社工在困难群体和孤寡老人入户探访、个案转介等方面，也体现出较好的职业素养和人文关怀。

#### **需要关注的地方：**

1.受访居委会表示，举办特色活动是社工的优势所在，希望未来能增加双方合作的频次，进一步深化合作，发掘出更多的合作方式。此外，受访居委会表示，期望社工站把社区调研做得更加深入和详细，进一步了解困难群体的核心需求，结合社区的实际需求提供更加有针对性的服务。同时，希望社工站提供的服务有一定的延续性，并做好服务的规划和统筹。

2.个别受访对象表示，希望社工站未来能开展更多接地气、有特色的志愿活动，更好地发挥志愿者队伍作用，进一步促进志愿者的个人成长。目前，新成立的志愿服务队经验少，提供服务的机会也少，希望社工站能给予志愿服务队更多的建议和

提供更多的学习机会，让志愿服务队的工作目标更清晰明显。

3.个别受访对象表示，因受疫情的影响，很多活动改为线上开展，对老人和小孩子都不是太方便，活动的主题也缺乏针对性，活动效果不够明显。希望社工在条件允许的情况下，多举办亲子家庭主题的线下活动，在社区中形成更加积极、活跃的氛围。

## 六、评估结果

（一）购买方评估 得分：16.90 分

（二）监督方评估 得分：7.50 分

（三）第三方评估 得分：54.05 分

以上三项总得分：78.45 分 等级：合格

## 七、结语

广州市龙湖街社工服务站在黄埔区民政局、龙湖街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度为广州市黄埔区青年社会组织联合会承接运营的第1个服务年，新进驻的社工团队能够理顺社区各种关系，挖掘相关资源，为弱势群体提供援助，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。社工站兜底服务全覆盖，为服务对象提供电访、探访服务，并搭建公益服务驿站，对兜底对象服务的形式多样。社工站重视志愿者培育和资源链接工作，致力于发展多元化的志愿服务，并通过搭建社区志愿服务平台，培育及维系社区的志愿服务力量，组织和队伍积极参与社工服务。社工积极组织及链接社区资源投入到疫情防控中，在抗疫工作



中发挥了重要作用。

下阶段，建议社工站进一步加强社工队伍配置情况，稳定服务团队，提升专业服务水平，落实好督导及培训计划，提升社工的专业技能和创新能力，同时加强对社工站工作的认识，尽快完善补充各类台账资料，做好运营资料的归档工作。社工站要进一步厘清“113X”模式的服务质量标准及要求，管理层应加强“113X”要求的学习，继续提升和完善总体服务设计，拓展和深化服务内容，优化服务策略，关注服务成效的总结提炼。社工站要进一步完善兜底对象建档级别的评估工作，拓展困境人群服务的深度，优化兜底群体的资料收集、等级动态更新、服务跟进记录等工作，以更好地提供针对性的社工服务。期望社工站继续拓展服务的覆盖面与受益面，为辖区内的服务对象提供更优质的服务。

附件：

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

广州市社会工作协会  
2022年12月31日



广州市龙湖街社工服务站指标完成情况统计及投入人员对照表（2022年7月1日至2022年11月30日）

党建引领	投入社工人数	党组织协同共建共治活动		
		指标要求	完成情况	完成百分比
构筑基层社区党建堡垒、引领社区和谐发展	1	6	3	50.00%
重点项目	投入社工人数	社区专案		
		指标要求	完成情况	完成百分比
社区发展与公共问题服务	2	3	2	66.67%
特色项目	投入社工人数	活动性培训		
		指标要求	完成情况	完成百分比
龙湖儿女·志愿同行一志愿服务项目	2	41	26	63.41%
		志愿者大赛		
		指标要求	完成情况	完成百分比
		1	0	0.00%





