

广州市海龙街社工服务站

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：广州市荔湾区海龙街道办事处
项目承办方：广州市大同社会工作服务中心
项目评估方：广州市社会工作协会
评估日期：2023年1月16日

广州市海龙街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市海龙街社工服务站（以下简称：海龙街社工站）位于海龙街龙溪中路亿澜街5号二楼，由广州市大同社会工作服务中心承接运作，从2011年开始向海龙街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度协议期为2022年3月15日至2023年3月14日，项目经费240万元。

广州市海龙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人居环境服务提升。

“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慈善文化服务。

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1月16日到海龙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.组织社工力量参与封控防疫工作，安抚受影响小区业主负面情绪，提供个别化服务，13名社工获海龙街道办事处表扬

2.特殊群体“老养残”家庭个案深度服务成效明显，服务对象以锦旗充分肯定社工服务。

3.组建“疫苗协助人员+疫苗志愿者”服务队伍，保障海龙街疫苗接种服务有效开展，助力困难家庭增收。

需要关注的地方：

本次评估监督方暂无提出需要关注的意见。

四、购买方评估（海龙街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站在服务居民群众、链接社会资源、开展慈善文化服务和协助街道疫情防控方面值得肯定。

需要关注的地方：

在个性化需求服务，参与社会治理和收集整理台账资料等方面需要关注。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

海龙街社工站本协议期为 2022 年 3 月 15 日至 2023 年 3 月 14 日，中期评估周期为 2022 年 3 月至 2022 年 9 月，计 6.5 个考核月份。

值得肯定的地方：

（1）社工站在人员到岗方面，社会工作专业人员到岗情况符合协议要求，评估期内社会工作专业人员应到岗 65 人次，实际有效到岗 74.5 人次；社会工作者应到岗 91 人次，实到岗 91 人次。在人员资质方面，截至评估末月即 9 月，在岗的 15 名社会工作者，其中持有中级社工师资格证的有 3 名，持有助理级社工师资格证的有 8 名。

（2）社工站承办机构为社会工作者配备督导 4 名，均已按评估指标体系要求完成督导备案，社会工作者所接受的督导时数达到每月人均 5.58 小时，超过协议要求。

（3）社工站安全管理工作落实情况良好，评估期内 6 月底已开展一次消防演习，服务场地、物品等安全管理责任明确、

到位。

(4) 社工站宣传工作有落实，社工站周边有路牌指引，主流地图软件能准确定位，社区居委会宣传栏有社工站服务宣传信息。

需要关注的地方：

(1) 社工站的社会工作者与全职人员到岗还没达到协议人数要求，评估期内，全职工作人员应到岗 130 人次，实到岗 122.5 人次。评估期内有 3 名社会工作者提前解除劳动合同，人员存在一定的流动性。

(2) 根据协议要求，社工站本年度社会工作者继续教育时数要求为每人每年 72 小时，平均每人每月 6 小时，评估期内目前培训时数合计为 579 小时，平均每人每月 5.9 小时，尚未达到协议要求，建议承办机构加大支持力度。

(3) 社工站目前部分上墙资料与管理制度，需要按照市“双百”社工站要求进行更新。

(4) 社工站部分运营管理资料，如接受捐赠信息、服务意见反馈信箱开箱记录等资料需要更新。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对海龙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 86.67%，一般服务对象 95.00%。

(二) 服务开展情况

广州市海龙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，重点项目是社区人居环境服务提升，特色项目是慈善文化服务。

1.项目执行与服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是该社工团队进入海龙街的第12年，社工站熟悉了解辖区的基本情况，对社区的优势及不足进行了分析。社工站制定了新年度调查计划，各个服务板块根据服务需求开展了调查。在调查的基础上，社工站能够根据社区问题和人群需求设计“113X”服务体系，其中重点项目关注河涌维护和社区“微改造”等环境保护问题；特色项目注重慈善文化的营造；基础领域开展对各类人群服务，服务计划设计能够分层分类。总体设计能够突出社工价值理念，服务逻辑框架清晰，构成板块完整。

（2）社工站对在册的53名兜底对象进行全建档，根据上期评估建议对建档工作加以完善，档案包括三表，即一份档案应包括《特殊困难群体信息档案表》、《等级评估表》和《跟进服务表》；同时对不同类型的重点人群的四级分类评估采取不同的指标体系，如对困境儿童的等级评估参照了《广州市困境儿童情况调查评估表》。社工站建立了重点群体探访服务制度，本评估期内电访、探访1016人次，服务记录详细具体。社工站对重点人群的服务形式多样，包括资源链接、个案工作、小组工作、社区活动等，还通过党建引领开展“微心愿”活动，为困难家庭“圆梦”50项。社工站还关注一些边缘重点人群，

如开展了残疾人、失独家庭的服务。

(3) 社工站建立了社工“下社区”对接机制，社工能够积极下沉社区开展服务，与居委建立了对接关系，有具体的沟通记录；社工“下社区”服务情况每月以社工为单位进行记录，“下社区”服务工时饱满。社工站加强了与街道及职能部门、居委的合作，积极配合街道开展各项重要工作，尤其在疫情防控中表现突出。社工站开通“红棉守护热线”，摸排与跟进特殊困难人群的工作，协助街道开展核酸检测和社区排查工作。评估期内，社工站协助街道进行核酸检测超 30 次，投入社工超过 200 人次；协助进行社区排查超过 20 次，投入社工 166 人次。社工抗疫工作得到了街道和居民的高度肯定。

(4) 社工站积极推行“社工+志愿服务”策略。本年度新培育了 2 个已备案的青少年社会组织，分别是浩瀚星空探索小队和朝阳少年公益团；新培育了 1 支“绿水蓝天环保守护者”志愿队伍；新登记志愿者 118 名。目前较为活跃的志愿队伍有 8 支，志愿者在困境人士探访服务、绿色行动环保宣传活动、社区恒常活动、防疫等方面协助社工站开展服务。评估期内，社工站开展志愿服务活动为 1124.5 小时，服务约 1893 人次；在广州公益“时间银行”发布志愿者招募信息，落实志愿者服务，共发布 25 场次志愿者服务活动。

(5) 社工站重视服务宣传和经验推广。社工将线上线下宣传结合起来，编制了“六识”海龙社工站月刊，利用服务宣传视频、宣传画册、实务手册本等多种资料宣传社工站服务，同时社工站利用微信公众号、微信群，发布社工服务资讯。本评

估期内，社工站获得各类媒体报道 8 篇。社工站注意收集居民对社工服务的评价，获得 4 面锦旗，提升了社工服务的美誉度。

(6) 社工团队积极努力，机构的支持力度大。社工按照协议推进服务，服务指标进度按照中期要求完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站的服务设计水平有待进一步提升。第一，总体上要将本年度的服务主题，即“共建生态社会新海龙，一个都不能被遗忘”，其中的“生态”主线通过具体的服务设计和服务策略加以体现；将核心项目“红色生态”、重点项目“绿色生态”、特色项目“慈善生态”、基础领域“兜底性生态”和“发展性生态”，要在社工站的正式文书中加以完整的表述，通过各项服务加以具体的呈现，以形成海龙街社工站的服务模式。第二，对于连续开展的服务要有进一步拓展和推进的体现，如重点项目开展环境保护主题服务已有 3 年，今年服务在拓展推进、服务覆盖面或服务深度上要有新的设计。其三，服务设计要有行动的计划或落实的行动，如重点项目的“社区社会组织培育计划”和“多方联动倡导计划”的设计，还停留在培育和倡导层面，缺乏具体的直接行动支撑；特色项目除了“3C 培育计划”之外，还有有行动方面的“爱心延续计划”，但该计划缺少实施慈善活动的服务内容设计，开展的活动还主要停留在收集居民参与慈善意向和定期召开慈善基金管委会的沟通会议方面，“慈善行动”落实力度不大；从作为慈善文化的重要成效之一社区慈善基金方面来说，本评估期内收到捐款不到 3000 元。社工站将慈善文化服务定位为“统筹”层面，但特色

项目对资源的整合作用尚未发挥出来。总之，各个领域的服务成效还有待呈现，这是社工站下半年需要下大力气的工作。

(2) 社工站要进一步深入梳理兜底服务对象情况，加强边缘重点人群的服务工作。第一，社工站要进一步厘清兜底对象的底数，按照民政八类兜底人群界定服务对象的类型，例如将计生特扶人员界定清晰是属于八类人群的哪一类，在备注方面标明是计生特扶人员即可。第二，在对困境儿童建档评级方面，应当与街道的材料保持一致，加强与街道儿童工作人员的联动。第三，街道残疾人有 263 人，基数较多，要思考原来作为特色项目的残疾人服务的延续性。社工要聚焦某个服务主题，设计专门的服务方案，开展系列性服务。

(3) 社工站要对总体服务各项成效加以完整呈现，并撰写相应的总结报告。例如志愿服务的成效，包括志愿者个人的改变，志愿服务给社区居民以及社区带来的改变；“下社区”服务的成效，要从社区照顾、社区教育、社区治理、社区行动、社区宣传等几个维度加以总结，例如可在中期或末期对六个居委进行满意度调查，收集相关评价和建议，从而反映“下社区”服务的美誉度情况；资源的成效不仅反映在数量的达标方面，更重要地是要突出资源运用的社工价值，尤其在帮扶困难对象解决问题和提供有主题性的社工服务方面，要显示其运用的成效；作为连续扎根本地服务多年的社工站，在服务品牌打造方面需要进行系统的总结和凝练，形成具有一定深度、有示范价值和可推广性的社工站成果，以提升社工站的品牌效应。

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 1187 个，探访 686 个，分别完成协议指标量的 98.51%，72.98%；完成服务对象新建档 152 个，完成协议指标量的 76.00%；个案接案 42 个，完成 34 个，服务 218 节，分别完成协议指标量的 63.64%，56.67%，55.05%；完成小组 13 个，开展 75 节，服务 583 人次，分别完成协议指标量的 76.47%，73.53%，71.45%；完成大型社区活动 12 个，服务 2085 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，115.83%；完成中小型社区活动 48 个，服务 1676 人次，分别完成协议指标量的 80.00%，87.29%（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）社工站建有联合党支部，推进“两学一做”学习教育常态化制度化。服务能够聚焦特殊人群，配合街道党工委做好社区治理工作；动员党员认领并完成 50 个“微心愿”，新增共建协议 1 个，举行相关活动 4 次；配合街道党工委的社区工作，组织和培训文明引领员队伍。

（2）社工站评估期内注重党建思想引领，举办 8 次红色文化教育宣传活动，通过讲故事、观影、党史学习和知识讲座等活动进行红色文化宣传，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）核心项目当前尚未形成清晰概念思路。建议注重从思想引领、组织引领、服务引领等三个领域进行思考，重整各项活动的设计和目标。核心项目最好有党员参与或讨论开展，突

出党支部在核心项目中的引领作用。

(2) 建议社工站加强项目管理意识，明确核心项目的主题、目标、途径、社工理念和服务设计，以便于服务实施和评估总结。

4.重点项目：社区人居环境服务提升

值得肯定的地方：

(1) 重点项目“社区人居环境服务提升”有两个子计划，包括一是延续上年的河涌保护，二是社区美化微改造。领域新培育一支“绿水蓝天环保守护者”志愿队，推动原有“绿水行动”系列活动的自主开展，累计开展了8次垃圾分类宣传工作进企业、校园等活动。

(2) 领域联动街道职能部门、居委会等6个单位参与环境保护行动，开展不同主题的活动共5项，一定程度上提升了居民垃圾分类、河涌保护的意识；同时，领域组织志愿者开展海北社区西浦美化“微改造”宣传和设计，开启社区“微改造”服务的前期工作。

需要关注的地方：

(1) 重点项目的新年度设计在内容、目标和实施范围等方面与过去年份的区分不明显，档案材料亦包含了各年份的工作内容记录，难以呈现本服务期内的工作成效。建议重新整理本年度工作思路，认真确定年度工作目标，再布局具体工作内容。

(2) 领域本评估期内的主要工作是开展了系列宣传工作，建议下半年工作以推动社区的实质改变为重点，对社区组织的培育也需要确立工作范畴，以便传授相应知识。

5.长者服务

值得肯定的地方:

(1) 领域在原有兜底性长者档案的基础上，引入民政部发布的《老年人能力测评表》，定期对兜底性长者进行能力测评，使兜底性长者的档案信息更加全面、具体，提升了兜底性长者分级评估的精准性。同时，领域建立了边缘困境长者个人服务档案 11 份，能定期以电访及探访的方式跟进服务对象的情况，链接广州市慈善会、街道相关政府职能部门、志愿者等资源，为服务对象提供物资慰问、健康维护、居家安全改造等方面的服务，缓解服务对象的生活困境。

(2) 领域有较强的需求调研意识，能通过问卷调查、过往服务资料分析等方式，对社区长者的生理、心理、社区参与、居家安全等方面进行了解，并对所收集的资料进行整理、分析，形成较为规范的需求调研报告，较精准掌握辖区长者的特点和需求。

(3) 领域在本评估期较关注长者慢病管理的需求，通过开展长者高血压管理的小组，每周定期下社区为长者测量血压，开展高血压知识讲座等服务，帮助长者了解高血压的相关知识，让他们坚持恒常服药的同时，增强对饮食及运动管理方面的能力，强化了长者的慢病管理意识和能力。

(4) 领域在本评估期通过开展居家安全排查小组，提升长者志愿者对居家安全相关知识的掌握程度，组织长者志愿者参与开展 3 场社区高龄长者居家安全排查活动，共完成辖区 132 名高龄长者的居家安全排查，并为其中有需要的 3 名长者完成

居家安全改造，一定程度上强化了长者的居家安全意识，提升长者的居家安全系数。

(5)领域在本评估期能在过往服务的基础上，持续推进“金太阳互助联盟”长者结对探访志愿服务，以及长者歌唱队伍的培育工作，现有10名较活跃的长者志愿者结对辖区24个困境长者，并提供恒常的结对探访志愿服务；领域通过提升队长能力从而使队伍可以提供个别化陪伴、生日会自主策划活动、歌唱表演活动等服务，强化了队伍的凝聚力，提升了长者歌唱队伍的内部管理能力及自我服务能力。

需要关注的地方：

(1)建议领域结合辖区长者的特点，进一步深化推进长者防跌倒及长者社区参与的服务，一方面需针对长者在社区跌倒次数较多的情况，将现有的居家安全改造服务逐渐转向提升长者对社区环境的适应能力、防跌意识和能力等方面服务，减少长者外出跌倒的次数。另一方面，领域需持续强化现有“金太阳互助联盟”的培育，加强结对探访的服务管理，提升队伍的内部自我管理能力和服务能力；结合长者及社区的需求，逐渐强化现有文体队伍的志愿服务意识和服务能力，增加长者志愿者的人数，深化长者社区参与的程度。

(2)建议领域进一步加强资源链接的能力，一方面需要强化与辖区内外专业医疗资源的合作，增加专业医疗资源的数量和服务次数，深化“医社联动”的成效。如联动专业医疗资源，针对有慢病管理需求的长者建立慢病管理小组并提供相应的服务；为行动不便的残障长者提供入户义诊服务、在社区开展恒

常的义诊服务等。进一步丰富长者的健康管理资源，提升长者健康管理服务的专业性和成效。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

(1) 家庭领域配备社工 3 名，服务态度端正，服务意识较强，中期服务指标完成情况良好。

(2) 在服务规划方面，本领域社工有较好的服务逻辑意识。本年度社工采用问卷法开展需求调研，从困境家庭和一般家庭等处收集服务需求，原始调研资料保留完整，调研报告较为规范，展示出领域社工具备一定的专业素养。领域社工根据需求调研结论拟定本服务期计划，包括“爱心家园计划”和“彩虹家庭计划”两个服务内容，其中“爱心家园计划”侧重为社区困境家庭提供社会支持服务，而“彩虹家庭计划”对社区一般家庭开展家庭及儿童能力提升服务。年度服务计划对于辖区内困境家庭和一般家庭的需求均有一定回应，年度服务较为框架清晰。

(3) 在服务执行方面，社工按照领域计划，采用多种形式，围绕社区困境家庭和一般家庭，积极开展多主题且内容丰富的服务。领域社工为兜底及重点服务对象，包括残疾人家庭，共建档案 176 份，提供电访、探访、“微心愿”、公益课程及个案跟进等服务，满足服务对象个别化需求。在针对一般家庭的服务中，领域社工紧密结合家庭需求，开展家庭教育、夫妻沟通、儿童成长及社区参与等服务，积极引导服务参与者转化为服务提供者，专业元素有较好的呈现。

(4) 在服务亮点方面，一是针对残障人士，领域社工带其参与移动商铺体验店活动、社区活动和慈善文化爱心集市活动，促进残障人士的社区参与，提升其自信心。二是针对一般家庭，社工勇于尝试新的服务，如开展亲子平行小组和夫妻七夕节活动，在服务过程中社工尽可能整合多元资源，融入专业元素，取得一定成效。三是本年度社工开展的小组活动和社区活动形式丰富、内容多样，如爱心探访活动、爱心书桌捐赠活动、正面管教家长小组、爱的流动夫妻七夕活动、传统文化活动、亲子活动和“爱的五种语言”儿童小组等，体现出较好的专业性。四是领域社工积极维系3支志愿者服务队伍，包括2支亲子队，组织开展爱心集市义卖活动、入户探访活动、协助核酸检测等服务，营造社区志愿服务氛围。五是领域社工的服务文书撰写认真，在服务过程中对服务对象的各项情况观察较为细致，记录比较翔实，体现出社工良好的专业品质。六是社工的服务较为用心，例如针对临终重症服务对象开展人生回顾，协助其撰写自传，实现其未了心愿；陪伴有自残倾向的单亲家庭青少年等。上述服务都很好地贯穿了社工专业理念。七是本评估期内，社工积极对服务进行总结，获得广州市社会工作协会、广州市志愿者协会和荔湾区图书馆等公众号的新闻推送，扩大服务影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

(1) 领域对残疾人家庭和单亲家庭以往已有建档，但不少跟进记录近期末进行更新。鉴于本领域兜底服务对象人数不多，建议社工针对边缘困境家庭提供更多建档、电访、探访和其他

专业服务，以满足其需求。

(2) 在服务设计方面，本年度需求评估只采用了问卷调查，形式较为单一，领域社工可考虑增加访谈法、观察法等多种形式的调研；调研主题方面也应更为聚焦，收集更为精准且动态的需求，为服务规划打下更坚实的基础。在服务计划方面，目前家庭领域设定两个服务内容，相对较为单薄，鉴于以往“康盛家园”特色项目已并入家庭领域，建议领域可考虑适当调整服务计划，将服务逻辑进一步梳理清晰。

(3) 目前社工站将9岁以上儿童服务划归于青少年领域，9岁以下儿童服务则划归于家庭领域，与专业上对于儿童年龄划分的要求有差异，不利于领域社工把握其成长阶段，故导致对两个领域的服务均有影响。希望家庭领域与青少年领域进一步结合服务群体的年龄特点，参照其心理、生理等发展标准，将服务对象划分得更符合专业要求。此外，目前社工站已与辖区内多所学校初步建立起良好的互信关系，希望领域社工加强入校或驻校服务，进一步以问题为导向，加强“家-校-社”的联动，增加与学校及家长的互动，协助学校做好转介服务。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 青少年领域配备的社工专业背景好，服务态度端正、服务意识较强，中期服务指标推进情况较好。

(2) 在服务规划方面，领域有较好的服务逻辑意识。本年度主要以问卷形式开展需求调研，收集辖区青少年生理、心理及社会等方面的需求，调研样本量较大，调研内容较为全面，

调研报告较为清晰，展示出领域社工一定的专业素养。领域社工根据需求调研结论设计本服务期计划，包括“乐成长”困境青少年计划、“阳光少年”多元智能发展计划和“Cooling 小先锋”领袖培育计划等三个子计划，其中前两个计划关注社区困境青少年，后一个计划促进一般青少年的能力提升。年度服务计划对于辖区内困境青少年和一般青少年的需求均有一定回应，服务思路清晰，值得肯定。

（3）在服务执行方面，领域按照服务计划，围绕困境青少年、在校学生和社区青少年，开展形式多样且内容丰富的服务。在兜底对象服务方面，领域社工对兜底对象情况较为熟悉，共建“一人一档”9份，为兜底对象及重点对象提供恒常电访、探访、节日慰问、个案跟进、公益课程、危机介入、资源链接、情绪支持、行为偏差纠正、家庭关系协调等服务，满足困境青少年及家庭的个别化需求，相关文书记录清晰且详细。在针对一般青少年的服务中，领域社工紧密结合青少年身心发展的特点，从预防性和发展性出发，开展了多场小组和社区活动，如“Cooling 小先锋”领袖培训营、公益培训系列课程和社区趣味运动会等，关注青少年心理健康、亲子关系和社区参与，服务设计合理，活动主题与本服务期的需求评估扣合较为紧密，服务对象参与度高，专业元素有较好的呈现。

（4）在服务亮点与成效方面，一是领域社工在个案辅导中积极采用叙事疗法、优势视角等服务手法，在处理一些复杂个案，如青少年自杀、家庭暴力、学业中断、网络成瘾等问题中，取得了不错的个案成效。二是本年度领域社工在公益培训系列

课程服务方面做了较多推进工作，如前期走访以及定期与爱心单位沟通合作事项，对参与服务的边缘困境青少年进行背景摸排、家访和审核筛选，开展课程见面会、教师工作坊、活动分享总结等服务，工作较为细致；与往期相比，本年度的公益培训系列课程规模更大、合作单位更多，规范化和模式化有所提升，并在社区形成了一定影响力。三是领域重视可视化成果的呈现，社工与青少年一起制作了“羊城之夏”系列活动剪影视频和龙溪小学志愿服务剪影视频，内容丰富、制作精美。四是截至中期评估，青少年领域获得广州市社会工作协会、街道“社区e家通”及合作单位的新闻推送，有较好的影响力，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）在服务覆盖方面，本年度需求调研采用的问卷法填答对象包括9岁以上儿童及初中生，年龄跨度较大；开展服务时服务对象既包括家庭领域的儿童，又包括初中生，服务对象界定与专业要求不一致。同时，本服务期青少年领域服务设计多围绕在校学生和社区青少年展开，对于在职青年所规划的服务较少，社工可考虑适当增加与在职青年的接触，结合可行性推出针对在职青年的专业服务。

（2）青少年领域有一定的前期服务产出，如活动剪影视频等，后续可继续利用这些可视化成果，以线上、线下多种形式，在更大范围内推广服务，进一步提升服务宣传成效。领域也可考虑借助社工站公众号招募更多活动对象和发布活动稿件，加强社工服务宣传，不断提升新闻阅读量，让更多的人知晓服务，从而引导更多人参与服务。

(3) 青少年领域有多年的服务基础，服务成效及特色还需进一步凸显，社工应更为有意识地打造领域的服务品牌。例如，领域在公益培训系列课程方面已有 3-4 年的服务积累，相比过去服务更为规范，流程更为顺畅，建议可考虑在此基础上对服务流程、服务策略及专业反思进行提炼，形成更为深入的思考和探索，撰写服务案例，争取在更多或更高层次媒体或刊物上呈现。

8.特色项目：慈善文化服务

值得肯定的地方：

(1) 特色项目在本年度能按照社区慈善基金的相关管理制度，定期召开社区慈善基金管委会会议，会议记录详实、社区基金管理规范，评估期内共筹得慈善款项 2934.9 元，帮助了海龙街辖区内 4 户困境家庭。

(2) 领域在本年度通过家访、街铺走访等方式，向社区居民及商店宣传特色项目，一定程度上扩大了服务的社会知晓度。

(3) 领域在评估期内通过联动基础领域的资源，发动社区 7 支志愿服务队伍参加夏季的爱心集市活动，能为各队伍提供能力展示的平台，发挥各队伍的创意吸引社区居民参加爱心市集活动，活动共募集到爱心资金 865 元。

需要关注的地方：

(1) 建议特色项目进一步强化服务的立项调研，体现服务的必要性和紧迫性，需求调研应更加充分、精准，从而有效掌握服务需求后，积极结合海龙街的特点，通过创新的服务方式，提升特色项目服务设计的整体逻辑性。

(2) 建议领域进一步加强慈善队伍的培育工作，明确目标人群，制定清晰具体的队伍培育路径和内容，发挥队伍在社区慈善宣传方面的作用，持续提升服务的社会知晓度和社会公信力；此外，领域需进一步拓宽资源筹集的渠道，增加慈善资源的总类和数量。

(三) 服务对象评价

经对海龙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，社工服务态度较好，亲切有耐心。一名受访对象表示曾带着孩子参与社工开展的志愿服务，感觉服务过程安排合理，内容也很有教育意义，孩子在参与的过程中获益良多。如参与环保志愿服务后，孩子的环保意识明显增强，在日常生活中会不断约束自己和朋友的行为，对在路上发现的不良行为会挺身而出加以指正，感觉孩子有一定的成长，受访对象比较认可社工的工作和付出。

2. 受访居委会反馈，社工工作认真用心、接地气，对兜底群体的情况比较了解，能够在探访前，根据服务对象的实际需求提前做好工作计划，为他们链接生活用品、学习用品等各类物资。社工对兜底困难家庭的求助也十分重视，收到服务对象的求助后及时进行跟进处理。同时，在一些突发、紧急的工作中提供关键和必要的帮助。

3.受访合作方表示，在与社工站合作的过程中，发现社工做事认真，比较尽职尽责，对参与活动人员提出的问题能够耐心细致地解答。活动过程中，社工会根据合作方提出的需求，对活动进行调整，比较重视合作方提出的建议和意见，能够及时回应合作方的疑问，并给出妥善的解决方案。活动效果好，合作方和活动参与人员都比较满意。

需要关注的地方：

1.个别受访服务对象表示，由于自己行动不便，无法自行到医院看病，曾向社工进行求助，与社工一同就医，社工期间给与了较多的帮助。而现在随着自己年龄的不断增大，求医需求会日益增加。希望社工站加强对困难群体就医需求的关注，进一步完善困难群体的就医陪同计划，给予困难就医群体更多的帮助。

2.受访合作方表示，社工站已进驻社区多年，工作模式比之前更成熟，社工的工作经验也更丰富了。希望社工站未来能进一步把社工的专业知识融入到社区活动和服务中，提升服务的成效，助力社区高质量发展，为社区带来实质性的改变。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：18.50分

（二）监督方评估 得分：9.10分

（三）第三方评估 得分：57.87分

以上三项总得分：85.47分 等级：良好

七、结语

附件：

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

