

# 广州市站前街社工服务站

## 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：广州市荔湾区站前街道办事处  
项目承办方：广州粤穗社会工作事务所  
项目评估方：广州市社会工作协会  
评估日期：2023年2月22日

# 广州市站前街社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市站前街社工服务站（以下简称：站前街社工站）位于西村三约大街1号2楼（总站）和站前路9号的党群服务中心（分站），从2012年8月开始由广州粤穗社会工作事务所承接运作，向站前街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9月4日至2023年9月3日，项目经费共计240万元。

广州市站前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“站前一家亲”社区融合服务。

“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“日月同辉护耆安”为老服务。

## 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22日到站前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.坚持党的引领，发挥共建党支部的战斗堡垒作用，发挥党员的先锋模范作用。

2.响应党的号召，在街道的领导和统筹下，发挥社工专业优势，配合街道做好疫情期间的各项工作。

3.实施“社工+志愿者”的服务战略模式，在基层社区治理中引入志愿服务力量。

4.搭建“社工树洞”心理咨询平台，建立红绿灯介入机制，完善服务流程，为疫情期间有需要的人群提供线上线下心理调适服务。

5.搭建儿童阅读平台，开展“家社同心”儿童心理健康伴读

服务。

6.总结提炼服务经验，宣传推广社工服务，加大社工服务的影响力，提高社工服务的知晓率。

7.“后疫情时代”提供多形式、多样化的服务，满足不同时期不同人群的多样需求。

#### **需要关注的地方：**

做好社工站应对突发性大型公共事件的预案。

### **四、购买方评估（站前街道办事处）**

#### **值得肯定的地方：**

社工站能按照相关要求开展服务，积极开拓特色服务；疫情期间，积极配合街道开展疫情防控及其他服务工作，得到各方的一致好评。

#### **需要关注的地方：**

需进一步拓展服务领域，扩大服务人群覆盖面，积极创造特色项目，全力配合街道高质量发展各项工作。

### **五、第三方专业评估**

#### **（一）项目管理**

##### **1.项目管理**

本年度协议期是 2022 年 9 月 4 日至 2023 年 9 月 3 日，中期评估统计至 2023 年 1 月 31 日，共计 5 个考核月份。

#### **值得肯定的地方：**

（1）社工站能按照协议要求配备各类人员，评估期内全职人员应到 100 人次，实到 121 人次，超配 21 人次；社会工作者

应到 70 人次，实到 81 人次，其中社会工作专业人员应到 50 人次，实到 71 人次，超配 21 人次。服务团队的人员稳定性较上期有所改善，评估期内共有 13 名社会工作者持续稳定在岗，达到评估指标体系不低于 80.00% 的要求。

（2）服务团队的专业资质优良，截至评估期末月，社工站配备 7 名中级社工师（含行政人员 1 名），10 名助理社工师（含行政人员 1 名），拥有两年以上从业经历的社会工作者实际到岗 71 人次，占本站点社会工作者实际到岗的 87.65%。社工站配备的四名督导已完成备案，指导社工制定了年度个人成长计划，评估期内社工接受督导、培训时数能够达到协议要求。

（3）社工站制定了《站前街社工服务站工作手册》及相关规范指引等，定期开展内部会议；在信息公开方面，能按照有关要求进行了上墙，对社工站接受慈善捐款、资源链接等情况定期透过微信公众号等渠道公示。

（4）社工站内部有较健全的安全管理工作制度和工作机制，对物品、设备等安全管理责任明确、到位，并有相应的落实执行记录。2023 年 1 月社工站组织了学习消防安全培训与火灾逃生演练。

### **需要关注的地方：**

按照评估指标体系要求，社工站需“配备至少 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要求，进一步完善及调整督导分工。评估期内社工接受个督时数总体比例偏低，个别存在暂无接受个督的情况，建议下阶段进

一步优化，提供更具针对性的督导支持。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对站前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 90.00%，一般服务对象 90.00%。

## **（二）服务开展情况**

广州市站前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“站前一家亲”社区融合服务，特色项目是“日月同辉护耆安”为老服务。

### **1.项目执行与服务成效**

#### **值得肯定的地方：**

（1）今年是承接机构团队进驻站前街的第十一年，社工团队能够对辖区人口密集度高、老年人口及来穗人员占比高，25 个专业批发市场分布密集，人员流动性大，社区治理难度大等社区状况和需求进行准确梳理。社工站抓住为老服务和新市民服务两个重点项目为主轴设计服务，需求评估较为规范。服务设计按照“113X”的框架进行，在多年服务的基础上进一步深化延伸，总体服务设计围绕“互助、融合”的框架，主题重点突出，符合站前街的人口构成和社区需求等实际状况。

（2）根据协议要求设计服务比较扎实，核心项目能够有

一定的服务中呈现与多个单位和社区党组织建立关系，开展党建共建活动，如 2 个红色驿站联动广州银行资源，为新业态工作者提供便民服务，“红色护苗”“红色暖情”“红色加油站”等服务有声有色。重点项目“站前一家亲”提供新市民服务，强化新市民参与站前街共建共治共享等内容，能够与核心项目联动融合，将服务落到实处。特色项目“日月同辉护耆安”项目能针对长者服务进行思考与设计，并提供延伸服务，将 60-69 岁、70-79 岁、80 岁以上长者进行分层分类，探索服务特色，受到众多媒体关注报道，“耆安牌”服务拓展到 20 名长者对象，联动社区志愿力量为长者提供具有实效性的服务。各领域对服务对象数据掌握清晰，兜底服务能够符合民政系统的要求，兜底服务对象建档 365 份，总体服务成效能够有较好呈现。社工站努力探索节假日为老服务的空白填补，引导和培育邻里互助和志愿服务，值得肯定。

（3）社工站能够认真执行“一社区一社工”工作机制，建立了“社区线+服务线”的服务管理机制和社工站与社区的沟通互动机制。社工站与社区建立了良好的合作关系，特别是疫情期间站前街 5 个核酸检测点的志愿者募集、培训、使用、监控都由社工站负责，能做到为社区排忧解难，社工团队敬业爱岗，半年来社工站服务总人次超过十万人。根据老城区的特点，社工站与街道办、社区、社区基层单位联动比较紧密，在疫情状态下的紧急介入、核酸检测、社区防控等任务重，社工站能够及时协调各方关系，积极协调人手在服务指标与疫情防控的工作平衡上，做到工作任务完成较好，计划安排合理。

(4) 社工团队的服务意识和资源意识不断增强，社工能够积极参与多渠道募集社区慈善基金帮扶困境群体，搭建“睦邻+互助+共享”的互助平台。半年来社工站捐赠点募集了 27 个社区单位和个人的爱心捐赠，精准帮扶困境人群；通过“99 腾讯公益”为社区慈善基金募款超过 1.8 万元，社工站建立了“爱心中转站”推进社区资源流转，服务的深度和广度都有呈现。根据社区需求，社工站联动了站前防疫志愿护卫队、友邻护耆安志愿服务队、耆英助老服务队、公共文明志愿服务队、善爱义剪队志愿者团队等，共同守护社区、服务社区。

(5) 本评估期内社工站新招募志愿者 45 人，培育志愿者骨干 8 人，培育和维系志愿者团队 5 支，培育社会组织 1 个，社区社会组织、志愿者团队、志愿者骨干的培育等方面能够回应到各领域的服务需求。在“社区线”和“服务线”，各个领域都能够在一定程度上体现互助、融合的元素，资源资金、物资、人力等链接折合价值超过 47 万元，其中疫情期间核酸检测志愿者服务人力资源比重高。社工站对站前街社会工作十年服务进行了总结梳理，撰写了《站前街庆党百年特辑》《站前特色服务创新》《站前街社会工作服务十周年》等专辑，社工运用网络宣传、组织、编撰的能力越来越强，为服务创新和宣传推广奠定了良好基础。半年来社工站获得市级以上媒体、网站、刊物等报道 36 次，提高了项目的社会影响力。

(6) 项目按照协议配置社工和督导，督导对社工开展了培训和督导工作，督导的意见和建议能够促进社工改善服务。社工站有服务指标意识，社工站文书资料规范到位，各项服务指

标的完成达到了中期评估要求，并有一定成效。

### **需要关注的地方：**

（1）建议社工站研究探索兜底服务中社会工作与民政、居委会介入的区别，在按照政府要求完成建档探访任务之后，用社会工作专业视角思考兜底民政服务政策资源、社会资源的不足和缺失，用社会观测报告的方式建言献策，用全人观、人与环境互动的理念开展个案服务，继续探索兜底服务对象的预防返贫路径。

（2）社工站的总体服务要进一步清晰思路，以更好地呈现需求回应和服务特色。如特色项目“日月同辉护耆安”服务设计的完成度和专业性都有比较大的进步，建议在分层分类的基础上进行聚焦，其中 60-69 岁板块突出“积极老龄化”，重视邻里互助志愿服务，将节假日和周末长者服务的“空白点”进行弥补，进一步完善特色项目的完整性；70-79 岁板块突出“健康老龄化”，结合该年龄段长者需求，联动医疗资源开展健康管理、慢病管理、缓痛管理等，继续深化服务。

又如重点项目，目前服务设计符合站前街来穗人员占比高的特点，与核心项目结合的红色驿站符合新市民中新业态从业者的服务需求，建议进一步拓宽思路，如“红色服务驿站、红色护苗驿站、红色法制驿站”等，拓展利用社区场地资源的弹性来开展来穗儿童安全服务和定期定点普法与政策解读等，其中对于“护苗驿站、法制驿站”等弹性空间利用可更好地盘活社区资源，为重点项目提供更丰富的服务内涵。

（3）建议社工站进一步探索党建引领与各个领域服务之间

的内在关系，重点项目“站前一家亲”运用了比较多的党建服务资源，能够提升服务的层次和深化服务内容，建议向其他服务领域拓展，更好体现服务成效。

## **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 15 名。完成电访 1477 次，探访 272 个，分别完成协议指标量的 78.22%，49.45%；咨询个案 33 个，完成协议指标量的 55.00%；专业个案接案 21 个，服务 125 节，分别完成协议指标量的 45.65%，45.29%；完成专业小组 13 个，开展 66 节，服务 618 人次，分别完成协议指标量的 44.83%，45.52%，53.28%；完成社区活动 26 个，服务 11599 人次，分别完成协议指标量的 45.61%，662.96%；（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）组织建设方面，站前街社工站目前有正式党员 6 人，成立有社工站党小组，社工通过站内学习、定期参与机构党支部会议或主题思想教育等形式，落实学习教育的常态化制度化。

（2）党组织发挥作用方面，社工站积极参与街道组织的党的二十大精神以及各类政策学习活动，在“红色基因”传承、小区自管党组织建设、“五家五法四社”创新实施、居民养老需求调研未成年人保护、文明交通指引、残联换届等工作中发挥参与配合作用。社工站还通过困难群体“微心愿”认领、疫情防控与街道安全巡逻工作参与、流乞人员关爱行动等体现

出对“三个聚焦”和街道重要工作的支持。

(3) 党建引领服务方面，核心项目通过“宏观式渗透、网格化共建、菜单式服务”对接等形式联动企业、学校、街道职能部门等7个党支部共同开展公益服务，服务主题有聚焦，例如围绕困境群体帮扶、长者健康维护、青少年“红色教育”、新业态人群便民服务等，多数服务能够持续性开展，相关清单与记录详细。站点还组建了包括24名党员志愿者在内的防疫突击队，参与疫情多个环节的志愿服务工作。另外，该领域也通过组织青少年线下学习讲座、线上知识竞赛、公众号推文等形式面向社区居民开展党史、党章学习，主题思想教育有一定呈现。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工站在推动成立党支部方面，仍需努力；

(2) 与其他党支部的合作共建和党员志愿服务等仍有继续提升空间，建议打造或梳理具有一定影响力的公益服务品牌，并进行一定规划，组织党支部和党员志愿者参与更加持续的公益服务，并对包括服务内容和覆盖面扩展情况、相关服务的受益群体及受益层面等相关成效进行提炼。在公益服务过程中，社工站要注意凸显党支部和党员志愿者先锋模范作用，体现出与一般合作方和普通居民志愿者的差异。

#### **4.重点项目：“站前一家亲”社区融合服务**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 本年度是重点项目开展“站前一家亲”社区融合项目的第五年，领域积累了较为丰富的服务数据与相关资料，能为

本年度服务提供一定指引。本年度服务计划分为“共建”、“共治”和“共享”三部分，分别回应来穗人员的学习类、参与归属类以及服务类需求。服务设计契合站前街街情，具有合理性。

（2）有关服务执行，服务过程能体现重点项目工作团队的热情、积极态度。领域服务指标达到中期评估要求，进度把控好。团队通过 30 份建档资料把握了部分来穗人员基本信息，也通过外联沟通和社区走访巩固了和不同资源方、服务对象的合作关系。团队通过 7 场社区活动为来穗人员提供了入户、入学、疫情防护和志愿服务注册等相关资讯，也通过粤语学习、剪纸非遗体验等服务促进了来穗人员的文化融入。重点项目还与银行合作，开设“红色驿站”，为新业态人员提供休憩场所，服务 520 人次。服务过程中，社工善用线上直播、视频剪辑等新媒体手段，主动适应疫情防控阶段的工作新需求，值得称赞。

（3）本领域整合来自街道职能部门、企业、高校等物资、人力各类资源折合价值超过 4000 元，相关服务得到来穗居民家庭、环卫站等服务对象和合作方的良好评价，收获感谢信一封。资源链接能力和美誉度有一定体现。

### **需要关注的地方：**

（1）服务设计方面，重点项目以来穗人员为服务对象，来穗人员群体复杂，包括新业态人员、安保环卫人员及“老漂族”等多种类型，在经济、生活、年龄等层面状况均有较大差异，社工服务的可及性也存在明显不同，例如“老漂族”时间充裕、生活状况良好，而新业态人员工作时间紧缺，工作强度大而福利保障不足，而对于来穗儿童及家庭特点和需求又有所不同，

建议能够按照人群拟定不同的服务策略，合理设置不同服务形式与服务内容，体现服务策略的精细化。当前服务在分层服务设计方面还有提升空间。

（2）需求调研部分，建议每个服务年度能针对本领域重点服务人群开展问卷或访谈，体现动态化需求调研，并及时发现新需求。当前主要依靠既往文献梳理，有一定局限性。另外，重点项目在资源链接的数量和媒体报道、案例数量相对少，还有继续提升空间。

## **5.长者服务**

### **值得肯定的地方：**

（1）本年度长者领域配备3名社工，均持证上岗，工作态度端正，服务意识较强。领域社工基于以往服务基础制定了夕阳映照共“耆”享计划、春夏秋冬助“耆”乐计划，涵盖重点长者和一般长者，年度服务规划思路较为清晰。

（2）领域的兜底服务做得较为扎实，社工为兜底及边缘服务对象建立“一人一档”并实现建档全覆盖，本年度建档123份。社工采用电访或探访等方式，为兜底及边缘服务对象提供节日慰问、资源链接、个案服务和紧急救助等服务，满足服务对象的个别化需求。例如，领域社工通过电访获知服务对象有修理“平安通”和入住养老院的意愿，社工及时回应服务对象需求，协助其处理相关问题。服务对象个人档案内容较为完备，包括自建档以来的多年服务跟进记录，相关记录清晰且详细。

（3）在服务执行方面，社工遵照领域计划，采用多种形式，积极开展多主题且内容丰富的服务，如健康知识、情绪支持等

小组、长者睡眠质量健康讲座、居家安全筛查评估与微改造活动等，满足长者身心健康、情绪支持、社会融入、居家安全 and 人际互动等多元化需求，对于长者需求的回应精准，服务设计较为用心，服务主题与本服务期的服务计划扣合较为紧密，专业元素有较好呈现。尤为值得肯定的是，在疫情防控背景下，社工不局限于服务计划的设定，根据服务对象的需求及时动态调整服务规划和设计。如针对长者对健康管理需求量的激增，社工开展长者智能手机小组中围绕在线购药主题专门设计一节小组活动。在服务形式方面，采用线上和线下双管齐下的方法开展活动，以保持服务的连续性。个案服务方面，社工对于个案开案标准把握得比较规范，对服务对象的多元化需求均能回应，耐心解答服务对象的各种咨询。

（4）领域社工有一定的资源链接意识，积极联动医疗和企业资源，为服务对象开展健康讲座、急救知识科普活动和物资帮扶服务等。本年度长者领域在服务方面可圈可点，也获得了服务对象手写感谢信和微信群中的点赞，有媒体报道，社工站公众号所推送的长者领域通讯稿也收获较高阅读量。

### **需要关注的地方：**

（1）领域社工在需求调研方面仍有提升空间。本年度的需求调研主要依托以往需求评估进行总结，希望社工能以问题为导向，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的个别服务细节有待改进。一是对于兜底对象的分级标准制定，领域社工已有较清晰的思

路，建议可考虑结合广州市相关部门政策、长者群体需求与特点及辖区实际情况，采用更为科学的量化方法将标准予以细化并遵照执行。对于服务对象的调级应附上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。二是或受到疫情等客观因素影响，评估期内领域社工与兜底长者之间较多采用电访形式进行跟进，下阶段需加大入户探访频率，收集服务对象更多需求。三是由于站前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，经常性地反思兜底服务成效，不断优化后续跟进服务。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

（1）领域在民政部门更新兜底对象名单后，及时对 242 名兜底对象以“一人一档”的方面进行建档全覆盖，并通过电访、探访等多种形式进行服务全覆盖，对比原有 127 名兜底对象而言，服务对象数量与工作难度大幅提升，但社工能够努力做好兜底工作，并取得了一定的成效，值得肯定。

（2）虽然服务前期受到疫情影响，但领域社工能克服实际困难努力开展工作，除了支持疫情防控工作外，还能积极开展专业服务，整体服务进度符合中期评估要求。

（3）个别个案服务难度较大，除了帮助服务对象处理现实问题，社工还能够积极运用专业技术帮助服务对象处理情绪问题，个别个案成效较好。

### **需要关注的地方：**

（1）建议继续加强兜底性服务对象的情况收集与调研分

析。由于民政部门更新了兜底对象名单，从原来 127 名增加到 242 名，服务对象数量大幅增加，需要社工进一步强化对兜底对象的情况了解，通过合理的评估方式重新制定适用于该人群的分级方法。现时出现评估工作未统一开展的情况，例如有个别服务对象进行了社会支持性量表评估，但大部分对象未进行相关评估，评估依据主要为基本情况收集，未能有效了解兜底对象的真实情况，故建议后期可以根据过往服务经验与现有服务材料进行分析，找准相关问题进行细化评估，从而提供更为符合辖区内兜底人员的分级评估依据。

（2）现时领域对一般服务对象主要关注了“双减”政策的影响，故开展了系列服务并取得了一定成效。但由于缺乏对更深入的情况了解，例如“双减”政策影响下，家庭互动有哪些具体行为特点，该行为特点对家庭关系或子女未来发展有何种影响等。现时由于了解不足导致服务开展后的成效展现不足，建议可以进一步补充相关情况摸查，并对其进行分析总结形成具体问题，帮助领域设计更好的成效目标。

（3）随着服务群体的增加，建议领域应更为积极联系各类资源帮助兜底群体，积极发挥“社工+慈善”的战略，带领更多社区力量关注兜底人群。

## **7.青少年服务**

### **值得肯定的地方：**

（1）领域能够关注不同青少年群体的需求情况，尝试用不同的服务进行覆盖，其中兜底青少年服务较为扎实，除了建档、服务全覆盖外，更能积极链接各类资源帮助兜底青少年健康成

长，如针对兜底青少年所在家庭缺乏辅导能力的问题，链接大学生志愿者进行“一对一”课业辅导，能一定程度上激发了兜底青少年的学习热情，关注该类青少年的未来发展，值得肯定。

（2）领域能注重引导青少年参与社区事务，从思想教育、心理支持、能力培养等方面提供了形式多样的活动，以引导青少年提升自身参与能力，特别在筹集社区资源方面有重点关注，借助探访、义卖等方式，发挥青少年的创造力和能动性，鼓励青少年通过自己的努力去关心他人，对于青少年有较好的正面影响。

（3）领域重视了青少年心理健康支持体系建设，通过“家—校—社”三方联动，以情绪管理等专业知识进行介入，打造了一套涵盖自主求助、主动发现、主动介入的初步体系，其中“社工树洞”的自主求助渠道在社工努力下逐步显现作用，主动求助青少年数量有所增加，效果较好。

（4）该领域督导工作开展扎实，督导能够全面帮助社工分析各类问题，根据个案文书中，督导意见能体现专业性、指引性、反思性等特点，社工亦能根据督导意见逐步完善自身服务，提升其专业能力。

### **需要关注的地方：**

建议进一步增加成效指标设计。目前的服务内容比较丰富多样，但成效展现方面仍需继续加强，一方面应重视补充调研中提及关注方面的具体情况，例如现时关注了兜底青少年生活与成长方面的主题，但是对于具体情况的分析需要进一步加强，如生活中存在经济困难，需掌握与分析其收入与支出的大体情

况，从而更加准确地把握现状，做好前测工作；在后续服务过程中，注重关注服务对象的改变方向，设计好成效目标，从而使得服务成效更为突出、可观测，结合相关理论，提升专业水平表现。

## **8.特色项目：“日月同辉护耆安”为老服务**

### **值得肯定的地方：**

（1）特色项目配备社工2名，有一定的工作经验，服务态度端正，服务意识较强，对辖区资源及长者情况较为熟悉，服务指标完成进度达到中期评估要求。

（2）在服务规划方面，领域社工有一定的专业逻辑意识。本年度采用访谈法开展需求调研，调研报告较为细致，并根据需求调研结论拟定本服务期计划，包括“耆安日”计划和“耆安月”计划等两个子计划，其中前者侧重提供资源支持，后者侧重提供智能适老改造和搭建社区邻里互助平台，服务思路较为清晰，专业元素凸显，值得肯定。

（3）在服务执行方面，社工遵照领域计划，采用多种形式，积极开展多主题且内容丰富的服务。其一，领域社工紧密结合长者需求，开展“耆安”挂牌、志愿者探访、志愿者队伍培育和志愿骨干培养等服务，服务设计较为用心，活动主题与本服务期的需求评估扣合较为紧密。例如，领域社工收集长者的建议，对“耆安”牌进行了更新设计。本年度围绕智能养老也做了一些初步探索。其二，上述服务目标设定较为合理，跟进及时，文书记录较为详细，归档较为齐整。其三，领域社工积极培育“初老服务老老”志愿者队伍，活跃并维系志愿者微信群，

提升团队凝聚力和归属感，促使志愿者更多地参与特色项目，志愿者的参与度和活跃度高。例如，在疫情期间，志愿者主动参与到社区互助服务中，如为服务对象送菜和协助解决应急问题，较好地弘扬了志愿者精神。

（4）在服务宣传方面，特色项目产出一本专项宣传册，设计精美，内容丰富。截至中期评估，特色项目取得了一定的社会影响力，获得《老人报》和荔湾区民政局官方公众号等媒体报道和新闻推送，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

（1）领域社工在服务设计方面仍有进一步提升空间。其一，本年度服务需求评估主要以访谈为主，调研原始记录相对较为简单，社工在访谈追问技巧方面有打磨空间，访谈技巧掌握得越好，所能挖掘到的服务对象深层次需求越多。其二，服务成效的体现依托服务设计。以“耆安月”计划为例，本年领域社工开展了多场探访活动，志愿者与探访对象之间已建立较为稳定的关系，从服务特色来看，领域社工可考虑结合服务对象需求设定月度探访主题，将以往的探访服务再提升一个层次，回应服务对象的多元化需求。

（2）服务成效方面，领域社工亦有改进空间。其一，目前社工已与 20 名长者建立信任及服务关系，服务覆盖面还可以进一步扩大。其二，通过一年多的服务摸索，领域社工已培育一支志愿者队伍，对于未来志愿者培育亦有后续服务的规划思路，社工可考虑总结培育经验，协助建立并培育更多的志愿者队伍，构建更大的社区支持网络，进一步营造社区互助氛围。

### **（三）服务对象评价**

经对站前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，社工服务团队工作态度认真、诚恳，对服务对象热情、真诚，能够定期通过电访、探访的方式关注兜底服务对象的生活情况，了解他们的实际需求，及时提供心理和物质支持，让服务对象感受到温暖，社工提供的服务获得服务对象的肯定和认可。

（2）受访居委会反馈，社工与居委会的沟通高效、顺畅。在疫情防控工作开展期间，社工站给予了居委会较大的工作支持。尤其是在志愿者招募方面，能够做好志愿者的招募、管理工作，为居委会减轻了工作压力，值得肯定。

（3）受访合作方表示，社工站在策划、设计社区活动的方面考虑比较周到，能提前了解合作方需求，做出各方都满意的方案。活动的过程中，也能够根据合作方提出的意见及建议，及时做出调整，确保活动过程顺利流畅。活动效果较好，参与者的反响也不错。在活动结束后，社工站也会进行总结反思，以提升下次活动的质量。

#### **需要关注的地方：**

（1）受访居委表示，受疫情防控工作的影响，本年度与社工站合作举办的社区活动相对以往有所减少，期望未来可以进

进一步加强沟通与合作，逐渐摸索出更多的合作形式，举办更多居民喜闻乐见的活动，为建设幸福站前而共同努力。

（2）其中一名受访服务对象表示，自己曾是社工站合唱团的发起成员之一，社工站在协助合唱团成立、活动组织方面给予很多的支持与鼓励。而合唱团后期因人员不足、疫情影响等原因逐渐减少了排练和活动安排，期望社工站日后对团队给予更多的关怀和关注，为其参与社区演出创造更多的机会和条件。

## 六、评估结果

（一）购买方评估 得分：19.50 分

（二）监督方评估 得分：9.15 分

（三）第三方评估 得分：62.97 分

以上三项总得分：91.62 分 等级：优秀

## 七、结语

广州市站前街社工服务站在荔湾区民政局、站前街道办事处的大力支持下，服务团队进驻辖区进入第 11 个年头。本年度社工站人员配置情况良好，团队稳定性较上期有一定改善。社工站总体设计逻辑框架清晰，能够契合辖区本土特征，对辖区兜底群体做到“底数清”，实现建档全覆盖，服务资源向兜底群体倾斜。社工站与街道、居委沟通顺畅，扎实下沉社区开展服务，参与防疫抗疫工作等重点工作获得相关方好评。积极落实“社工+志愿者”服务战略模式，建立较深厚的社区志愿服务基础，在此基础上积极探索创新服务和延伸原有服务，本评估期内服务指标完成度能达到中期评估要求，在社区培育、社会

资源链接、研究成果等方面成效突出。

下阶段，建议社工站进一步深化兜底服务，完善细化分级动态评估标准，加强兜底性服务对象的情况收集与调研分析，持续提升服务的精准性和有效性；继续加强成效指标设计与服务成效梳理，持续优化服务策略，拓展服务的覆盖面，打造本土特色品牌。

附件：

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

