

# 广州市光塔街社工服务站 末期评估报告

评估委托方：广州市越秀区民政局

项目购买方：广州市越秀区光塔街道办事处

项目承办方：广州市新跨越社会工作综合服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022年5月11日

# 广州市光塔街社工服务站 末期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市光塔街社工服务站（以下简称：光塔街社工站）位于越秀区井泉巷3号3楼，自2016年起由广州市新跨越社会工作综合服务中心承接运作，是面向光塔街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，本年度合同期分为三段，第一段协议期自2021年6月2日至2021年6月30日，第二段协议期自2021年7月1日至2021年12月31日，第三段协议期自2022年1月1日至2022年6月1日。

广州市光塔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项目为文明养犬服务。

**“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服务项目为暖心光塔——社区志愿支援平台服务。

## 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，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法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5月11日到光塔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（越秀区民政局）**

### **值得肯定的地方：**

光塔街社工站能够积极支持街道防疫工作，重视兜底服务的开展，积极推动“微心愿”等惠民项目实施。

### **需要关注的地方：**

建议重视社区慈善基金作用，继续深入开展兜底服务，提升困难人群的生活质量。

## **四、购买方评估（光塔街道办事处）**

### **值得肯定的地方：**

1.社工站与街道紧密合作，能够充分结合本街特色和居民实

际情况开展服务，成效显著，得到居民的认可。

2.社工站积极配合街、社区开展疫情防控、兜底服务、社区活动等各项工作，与各部门沟通顺畅。

**需要关注的地方：**

暂无关注意见。

## **五、第三方专业评估**

### **（一）项目管理**

#### **1.项目管理**

**值得肯定的地方：**

本评估考核期分为三段，第一段协议期为 2021 年 6 月 2 日至 2021 年 6 月 30 日（计 1 个考核月份），第二段协议期为 2021 年 7 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（计 6 个考核月份），第三段协议期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 1 日（截至 2022 年 4 月 30 日计 4 个考核月份）。本次评估考核 2021 年 6 月 2 日至 2022 年 4 月 30 日，共计考核 11 个月。

（1）人员配备方面，截至 2022 年 4 月 30 日，社工站共配备 14 名社会工作专业人员，其中 4 人持中级社工师证，10 人持助理社工师证；6 名其他人员，共计 20 名全职人员。

人员到岗方面，三段协议期内的社会工作专业人员、第二段协议期及第三段协议期中的社会工作者及全职人员到岗情况符合评估要求。第一段协议期社会工作专业人员应到 10 人次，实到 11 人次；第二段协议期社会工作专业人员应到 60 人次，实到 73 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 84 人次，全职人员

应到 120 人次，实到 121 人次；第三段协议期社会工作专业人员应到 40 人次，实到 56 人次，社会工作者应到 56 人次，实到 56.5 人次，全职人员应到 80 人次，实到 80.5 人次。

综上，本评估考核期（11 个月）内，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 140 人次；全职人员应到 220 人次，实到 220.5 人次。

（2）社工站服务团队人员稳定性较高，资质情况较好。人员稳定方面，本评估考核期内，共计 11 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率符合相关要求。人员资质方面，拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实到 139 人次，占社会工作者实到人次的 90.55%；目前配备的一名中心主任、两名中心副主任均从业 8 年以上，其余 11 名社会工作专业人员中，有 9 人均均为从业 3 年以上，从业经历比较丰富。社会工作者接受督导和培训时数方面，第一段协议期中由于受疫情影响未能完成督导及培训时数，购买方以补充协议的形式同意用防疫工作时予以置换。第二段协议期、第三段协议期中从业 2 年以上的社会工作者接受督导的时数，以及第二段协议期中社会工作者接受培训的时数符合协议要求。

（3）社工站能够按照市、区级有关单位要求，在常态化防疫工作方面有一定程度的落实。例如，根据《广州市社工服务站本市行政区域内发生本土新冠肺炎疫情防控期间工作指引》（2022 年 3 月版）等工作指引，在入口处等场域粘贴防疫温馨提示，持续做好本社工站内工作人员的行程轨迹管理工作，并形成有相关的工作台账；定期进行疫情防控应急演练，本评估

期内分别于 2021 年 9 月、2022 年 3 月开展演练工作，致力提高社工应急处理能力，值得肯定。

### **需要关注的地方：**

(1) 人员到岗方面，第一段协议期及综合三段协议期的社会工作者到岗情况稍有欠缺，建议下一服务周期加以关注。第一段协议期内，社会工作者应到 14 人次，实到 13 人次，欠缺 1 人次；全职人员应到 20 人次，实到 19 人次；本评估考核期（11 个月）内社会工作者应到 154 人次，实到 153.5 人次，欠缺 0.5 人次。社会工作者接受督导和培训方面，第二段协议期及第三段协议期中从业 2 年以下的社会工作者接受督导的时数、第三段协议期中社会工作者接受培训的时数尚未符合协议要求，但由于从业 2 年以下的社会工作者均已离职，建议社工站在下一服务周期对从业年限较少的社工的督导支持力度加以关注。

(2) 建议进一步完善人员档案的归档工作，目前有部分社工已完成休假或已提前解除劳动合同，但离职材料及相关佐证材料未能及时与个人档案一同归纳整理，建议加强人员档案归档的规范性。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对光塔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 90.00%，一般服务对象 85.00%。

### **(二) 服务开展情况**

广州市光塔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，重点服务项目是齐参与齐行动防疫服务（上半年）和文明养犬服务（下半年），特色服务项目是暖心光塔——社区志愿支援平台服务。

## 1.项目执行与服务成效

### 值得肯定的地方：

（1）本年度为该社工站“113X”新服务周期的第3年。社工站通过调查，梳理出光塔片区的六大需求：社区防疫、搭建慈善资源平台、改善环境卫生、提升个人能力、获得情感支持、参与社区建设。社工站能够回应需求设计“113X”服务框架，以“党建引领”为核心，“五建合一”为服务策略，铺开对困境人群的社会工作专业服务，设计了上半年以“齐参与齐行动防疫服务”和下半年以“环境卫生——文明养犬”为主题的重点项目，以“社区志愿支援平台”为特色项目。年度总体服务规划设计思路清晰，各个板块服务计划较为具体。“113X”模式服务设计符合协议要求和辖区的实际情况。本年度服务主题为“各方参与，组织共建”，服务主题能够贯穿于各个服务板块当中。

（2）社工站对辖区1084名兜底人群底数清晰，对兜底人群建档基本全覆盖。能够分别按照不同维度对兜底人群建立分级评估指标体系，如长者等级评估是按照身体素质、自理能力、支持网络、居住安全、情绪状况、经济状况、认知能力等7个维度进行评估。本服务期服务兜底人群12848人次。社工站能够动员多元力量帮助困难人群，满足微心愿82个；从志愿服务

看，“居家安全志愿服务队”排查社区兜底长者居家安全隐患，提升长者居家安全知识；“老奶奶课后补习志愿者”帮助社区兜底青少年补习，提升其学习成绩和自信心；“光塔爱心天使组织”为社区兜底家庭募捐生活物资和筹款，减轻其生活压力；“康园志愿者服务队”帮助兜底残康人士训练动手能力，丰富其文娱生活。此外，资源能够向困难人群倾斜。

（3）社工站与街道及居委建立了良好的沟通与合作关系。能够积极协助街道的中心工作，定期走访居委，跟进和反馈居委转介的个案情况。社工积极下沉社区开展服务，建立了下社区基本的管理制度。社工站以每位社工为单位、按照月份为周期进行下社区服务情况记录，下社区服务工时饱满。社工站对本期下社区服务情况进行了总结。

（4）社工站能够落实和总结“五建合一”的服务成效。“党建共建”方面，积极参与“圆梦光塔 2021”服务，筹集爱心经费帮扶共 9 万余元，用于“安全屋”项目、“易生活”项目和学子梦项目（共 14 户）；“社志共建”方面，加强了社工与志愿者联动服务建设，开展多项志愿服务，本年度社工站新培育志愿者队伍 2 支，分别为防疫志愿队和文明养犬巡查劝导队；发展新的社区组织 2 个，为光塔爱心天使组织和康园服务队，招募新的志愿者 187 名；志愿者组织策划慈善服务，积极参与防疫工作。2021 年 6 月 2 日至 2022 年 4 月 30 日，社工站通过“公益时间银行”发布活动 47 场；“暖心共建”方面，通过打造多元主体参与社区慈善服务，搭建爱心超市阳光行动平台，为弱势群体提供援助；“卫生共建”方面，聚焦文明养犬问题，

倡导居民参与关注社区环境卫生；“康复共建”方面，通过搭建青少年与残康人士爱心服务平台，组建“康园志愿服务队”，为社区残康人士、困境残疾人士等开展陪伴、娱乐等服务。“五建”均能够通过一定的项目或服务主题加以落实。

（5）社工站能够运用多元方式宣传项目。本年度发布微信宣传信息 58 篇，共 911 人关注社工站公众号，其中 2021 年 6 月 2 日至 2022 年 4 月 30 日新增 196 人关注社工站微信公众号。社工站制定了各种宣传手册，如《新冠防疫手册》、“文明养犬社区资源锦囊”手册等；社工还通过扫楼、外出探访、社区漫步等形式派发宣传单，推广社工站服务。

（6）社工团队工作态度积极努力，总体上能够按照服务进度完成服务指标。社工站积极投入新冠病毒的抗疫工作，包括流调、核酸检测、疫苗接种等；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，通过重点项目对社工参与抗疫服务进行了一定的探索。

### **需要关注的地方：**

（1）社工站的服务调查和设计在新的年度需进一步深入和完善。服务调查要关注以下几个方面的内容，首先调查要具系统性，要从街道、社区、服务板块三个层面进行，目前缺乏社区层面的调查，社工要通过社区调查及访谈，对服务辖区的 9 个社区的社区环境、人员结构、居民生活和文化，尤其是存在的主要需求和问题分别进行具体分析；其次调查需增强针对性，一是结合一定的问题开展调查，并通过调查找到问题存在的原

因及要解决问题所面临的障碍；二是通过调查找到需要解决问题的目标人群，如青少年领域对欺凌问题的调查，期望能找到存在欺凌行为偏差的目标人群，重点项目要找到养犬的目标人群，有针对性设定专门的服务方案，聚焦服务资源开展深入的服务。总体服务项目的设计要关注以下几方面的内容，一是重点项目的设计在一定年度内要保持相对的稳定性，保障实施落实和成效；二是抗疫工作项目设计要突出项目的专业服务内容设计，实施过程要强化专业导向的服务思维，提升项目的专业服务水平；三是“社区志愿支援平台服务”特色项目的设计与执行要注意名副其实，因为其项目实际上是要打造一个包括志愿服务在内的多元主体参与、多样资源输入的枢纽平台，志愿服务仅仅是其中一个分支。总之，在新的年度建议社工站开展更为深入的调研，使项目服务设计更加有针对性，为服务的开展提供依据和指导。

(2) 社工站对兜底人群的建档及等级评定有待进一步完善。其一，未成年人建档要进一步根据其特点制定四级评估体系，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》做好专业评估；其二，改进和完善《重点服务对象分级管理制度和分级指引规则》，对不同服务对象的评级规则要将分值量表（量的分析）与权重分析（质的分析）结合起来，使得分级更符合实际情况；其三，要注意分数阶梯与等级界定合理对接，如青少年领域对兜底对象评定等级的分数阶梯划分为：分值 50 以上为一级，分值 15-50 为二级，分值 10-15 为三级，分值 2-10 为四级，这种分级阶梯的划分缺乏规范，其中二

级内的分值跨度达 35 分，导致青少年领域二级对象人数远高于其他领域，社工站目前有二级对象 47 人，其中有 46 人为青少年领域。社工要在督导的指导下，对兜底对象等级评估的指标体系的分值、权重以及分值阶梯做出合理合乎规范的界定。

(3) 社工站要进一步按照评估指标体系要求，弥补目前社工站存在的主要短板，要加快建立社工站党支部，积极加入街道社区慈善基金并募集善款，提升社区基金和资源的增量，提升媒体报道的层级和力度，加强专业事务的研究争取发表学术论文等。作为进入社区 6 年的服务站点，服务团队在辖区服务积累了丰富的服务经验和成果，期望社工站进一步总结和提炼，提升和打造社工站服务亮点和服务品牌。

## 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。

第一段协议期（2021 年 6 月 2 日至 2021 年 6 月 30 日）期间，完成电访 978 个，探访 120 个，分别完成协议指标量的 100.00%，100.00%；完成大型社区活动 0 个，服务 0 人次，分别完成协议指标量的 0.00%，0.00%；完成中小型社区活动 0 个，服务 0 人次，分别完成协议指标量的 0.00%，0.00%；协助“圆梦光塔 2021”项目 748 小时，完成协议指标量的 100.00%。（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，按照与购买方签订的补充协议，购买方同意用社工站在疫情防控期间参与街道疫情防控工作的 1568 工时予以折算抵消社工站由于受疫情影响未能完成的 273 工时）

第二段协议期（2021 年 7 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）期

间，完成电访 5980 个，探访 956 个，分别完成协议指标量的 114.91%，100.63%；专业个案接案 27 个，完成 25 个，服务 175 节，分别完成协议指标量的 100.00%，104.17%，108.02%；完成专业小组 6 个，开展 49 节，服务 384 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，102.08%，100.00%；完成大型社区活动 3 个，服务 243 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，101.25%；完成中小型社区活动 6 个，服务 226 人次，分别完成协议指标量的 200.00%，188.33%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 2）

第三段协议期（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 1 日）截至 2022 年 4 月 30 日，完成电访 4216 个，探访 547 个，分别完成协议指标量的 115.19%，84.94%；专业个案接案 19 个，完成 15 个，服务 103 节，分别完成协议指标量的 90.48%，83.33%，81.75%；完成专业小组 6 个，开展 35 节，服务 309 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，72.92%，80.47%；完成大型社区活动 3 个，服务 210 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，87.50%；完成中小型社区活动 4 个，服务 319 人次，分别完成协议指标量的 44.44%，88.61%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 3）

### **3.核心服务（党建引领）**

#### **值得肯定的地方：**

（1）组织建设方面，站点目前有一名预备党员，本服务周期参加所在机构、行业协会和站点内部组织的学习教育活动共计 5 次，均有图片和文字资料佐证。

(2) 党组织发挥作用方面，参与配合街道工作除疫情防控外，主要为“圆梦光塔 2021”“圆梦光塔 2022”，分别以“安全屋”“易生活”“学子梦”和“社区微改造”的形式帮助各类困境群体进行居家环境改造，提供学习资助，并且在云台里社区协助硬件设施改造以外的居民意见征询与志愿队伍培育工作，对街道扶贫帮困和社区治理工作的参与有良好体现。“圆梦光塔 2021”服务中链接 9.7 万元共帮扶 14 户困境家庭，服务成效比较显著。

(3) 党建引领服务方面，核心领域与 9 个党支部维持合作关系，其中 6 个不同类型企业党支部关系为新建。合作党支部共同开展的公益服务主要体现为面向困境群体的居家改造、书画赠送和学生资助中专才志愿者（电路改造、书画等）服务和资金的提供，服务过程中能够体现合作党支部的作用。

#### **需要关注的地方：**

(1) 增加党员数量和党支部成立等工作仍需努力，目前均空缺。

(2) 目前缺乏对本周期服务过程党员志愿者的数量、参与服务的清单、受益居民数量等方面的相关服务设计和数据收集的呈现，党员志愿者参与公益服务的情况不清晰。另外，“圆梦光塔 2021”结束后，建议以持续化公益服务维系与各类党支部的合作关系。

(3) 面向本街道居民的党建知识宣传目前相对较少，建议通过线上线下相结合的多元化形式予以补充。

#### **4.重点服务：文明养犬服务**

### **值得肯定的地方:**

(1) 重点领域本周期分为“疫情防控”和“文明养犬”两个服务主题，每一主题均进行了多元化的需求调研，拟定的服务计划与需求结论一致，服务设计有一定合理性。

(2) 疫情防控主题，团队从物资链接、意识提升和拓宽信息渠道入手，通过搭建慈善和志愿服务平台、线上线下多渠道进行知识宣传以及探访困境家庭的形式开展服务；文明养犬主题，团队以收集养犬居民信息、运用线上平台与入户及入校的方式进行宣传、组建志愿者队伍进行巡查劝导、制作服务手册与墙绘等多种形式开展服务。服务形式多样，内容丰富。

(3) 服务成效方面，在疫情防控主题服务中，共计 366 人次社工、135 人次志愿者参与各类防疫知识宣传，服务 5119 人次居民，防疫慈善平台服务 116 户困境居民，社工站组织 1410 人次志愿者参与防疫接种工作。在文明养犬服务中，团队组建了由 8 人组成的志愿者队伍提供 9 次巡查劝导服务。团队还通过对两个重点社区实地进行前后测的形式测量服务成效，能够体现居民养犬行为的改变。线上多元化的宣传获得了较高的点击率，宣传效果佳。

(4) 重点领域服务过程能够体现与街道职能部门、各类社会公益组织和志愿者等的密切合作，沟通记录详实。资源链接方面，志愿者资源数据清晰。相关服务得到居民好评，站点公众号也有多篇宣传推广。

### **需要关注的地方:**

(1) 建议重点领域聚焦服务主题，并且以更为深入或创新

的方式开展服务。本年度设有 2 个服务主题，服务的系统性和深入性会受到一定影响。

(2) 疫情防控服务，建议团队能梳理出社工参与街道公共应急事件的角色定位或步骤流程，提高服务提炼的意识；文明养犬与既往服务相比，新周期服务的不同或创新何在，建议有对比有说明，另外，可有针对性地面向养犬居民开展服务并开展前后测，以确保服务收效与社工服务有直接关联性。

(3) 重点领域物资资源链接情况不甚清晰，多方合作和美誉度情况尚未有专门整理或汇总，建议对照评估指标体系进一步梳理。

## **5.长者服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域社工态度认真负责，专业认同度高，服务积极主动。社工对服务对象的需求变化有一定的专业敏锐性，应对疫情常态化做出服务创新，对完善长者社区照顾支持网络做了初步的探索，积极发动社区志愿者参与到困境长者的服务中，长者“结对伴行”的队伍和“社区骑士”生活支援服务队伍在困境长者照顾中初见成效。

(2) 领域本年度能够按时间进度落实各项服务指标，有效推进服务的实施。服务资源和产出集中在兜底群体，为兜底长者提供资源支持和社区照顾等服务，回应了长者多元化的需求。

(3) 在服务中较好地发挥了社工的专业作用，个案跟进技巧及文书写作有一定的进步，领域的资料整理和文书记录工作认真细致，比较规范。领域根据中期评估意见，扩大资源链接

的力度和社区主体的参与度，增加了手工志愿服务队伍，通过资源置换方式，探索“以物换物，一扶一助”的服务模式。

### **需要关注的地方：**

（1）建议社工进一步提升项目策划的能力，围绕着年度主题，将服务往深度拓展，显示出项目化设计的立体性。例如，围绕着长者“社区照顾”的子项目，目前社工的服务比较零散，不够聚焦，未能按照服务逻辑理顺服务之间的关系。

（2）建议完善有能长者和社区骑士生活支援志愿服务队伍的运作机制。一是发挥服务成效的延伸性，例如有能长者志愿服务小组结束后，继续转化小组成员，学习和参与失能长者“陪伴帮扶”服务中，社工可以转换专业角色，陪伴、支持小组成员为其他长者开展服务；也可根据有能长者的活跃程度和能力情况进行阶梯式管理，对一些活跃的志愿者或者骨干要以组织化的形式进行培育，发展社区服务的中坚力量。二是“社区骑士”的管理制度要完善，区分能够发布的生活支援服务信息，保障骑士志愿者的安全和长者的权益。发布信息要规范，减少误会，进而影响服务成效。

（3）在长者相关政策咨询服务方面，继续归纳及整理养老服务资源，形成光塔街养老资源册子，对已有的碎片化服务资讯进行系统、标准化设计，通过线上线下相结合的方式发布，提高服务的效率。

## **6.家庭服务**

### **值得肯定的地方：**

（1）社工服务态度好，能够根据中期评估意见进行反思，

整理了过往服务经验及服务资料，补充年度调研，分析服务需求，调整年度计划。

(2) 本年度家庭领域服务分层分类，分别以“助力前行”支持计划、“陪伴成长”儿童成长支持计划和“相伴同行”社区参与计划为主题制定服务计划，契合群体的服务需求，聚焦于服务对象的问题，促进了困境家庭与社区的互动，增强了社会支持网络。

(3) 项目以重点家庭为服务核心，服务资源积极向兜底对象倾斜，一是能够关注困境家庭的亲子关系及儿童管教问题，提供正面管理服务；二是能够关注困境家庭的儿童抗逆力问题和安全问题，提升了困境儿童的抗逆力与身心健康水平。在一般家庭服务方面，发展亲子志愿服务队，搭建一般家庭亲子参与和交流互动平台，推动了亲子参与社区事务，服务社区中困难群体。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议加强年度服务计划实施的安排，有序推进服务。截至本次评估，小组的服务人次指标及社区中小型活动指标未能够按照时间进度推进，对服务成效的影响较大。建议社工根据年度计划及服务情况，积极调整服务的方向，丰富服务的方式，应对服务环境的变化。

(2) 建议进一步推动亲子志愿者培育和管理组织化，提升亲子志愿者社区参与的深度和广度。目前领域已经发展了一批以亲子为主的志愿者群体，参与到重点群体探访等方面的工作中，建议社工进行规范化的管理，强化队伍的培训和支持，

提供队伍团建的机会，增加队伍的黏度，提升亲子志愿服务的效能感。制定规范化的套表，做到服务有跟进和落实，保障服务对象的权益。

(3) 家庭服务需要广泛链接社会资源，除了需要与辖区内的学校、幼儿园等合作开展服务外，建议进一步开辟更多元化的合作路径，与辖区企事业单位开展合作，以发掘更多的家庭服务资源。另外，社工要充分调动服务对象的参与，可以把现有的服务对象转化为助人者，帮助其他有需要的人群，扩大服务的覆盖面和影响力。

## 7.青少年服务

### 值得肯定的地方：

(1) 领域能够持续关注辖区兜底性青少年及残障青少年的情况，动态更新服务对象的底数，实现兜底性青少年及残障青少年建档全覆盖，定期以电访和探访的方式跟进服务对象的情况，有效链接社会组织、企业、志愿者等资源满足 81 名服务对象的需求，内容包括学费资助、提供学习设备及生活用品、居家学习环境改善、物品慰问、课业辅导等，链接资源折合人民币共价值 54941.78 元，有效满足服务对象学习及生活的需求。

(2) 领域能够依据中期评估意见对领域服务进行整体的反思，根据服务开展情况及服务对象仍然存在的问题聚焦服务需求，明确低保低收青少年、残障青少年及一般青少年的服务重点，提升了领域服务的整体逻辑性，突出服务重点和服务成效。

(3) 领域在本项目年内结合青少年面临的问题和需要，以组织培育的方式开展青少年社区参与服务，目标成功培育了 2

支青少年志愿者队伍，分别聚焦反欺凌及残障青少年帮扶服务两个主题，共新增队伍成员 53 名，通过小组及活动的方式有效增强队伍成员的服务策划及实施能力，在社区开展反欺凌社区宣教服务及残障青少年社区融入服务，进一步深化了青少年社区参与的程度，增强了青少年的社区归属感和责任感。

（4）领域社工工作认真、努力，与辖区学校及青少年建立良好的合作及信任关系，在积极配合中心开展疫情防控工作的同时，清晰了疫情防控常态化下与学校合作的模式和内容，有序开展服务，服务指标完成情况符合协议的要求。

#### **需要关注的地方：**

（1）建议领域在原有的服务基础上，提升服务设计与服务对象需求间的结合度，推动服务的深化发展，一方面领域需加强兜底性青少年及残障青少年的分级管理，提升分级的精准性，且应结合残障青少年的实际需要开展生涯规划或生活能力训练等服务，切实帮助一般残障青少年树立目标，制定学习及生活计划并有效执行；针对疫情防控常态化使得青少年原有的学习及生活规范受到影响的情况，调整一般青少年的服务策略，帮助青少年建立新的学习及生活规范，以更好地满足其学习及生活需求。

（2）由于领域社工与学校及青少年建立了良好的信任关系，过往的服务成效也受到居民的认可，因此本年度主动求助或转介的个案较多，且存在的问题较为复杂，对社工的专业辅导能力有了较大的挑战，建议该领域加强专业个案的督导及培训，提升社工在个案介入过程中运用澄清、同理心、增强案主

改变的动机等专业辅导技巧的能力，强化个案过程中社工与服务对象及其家庭成员间的信任关系，帮助社工克服个案介入过程中遇到的瓶颈及难点，从而提升个案介入的成效。

## 8.特色项目：暖心光塔——社区志愿支援平台服务

### 值得肯定的地方：

(1)该项目在本年度成功培育了一支名为“爱心天使组织”的社区志愿组织，协助该组织制定组织内部章程，建立基本的内部管理架构，并落实定期地组织内部会议，商讨每月的志愿服务计划及组织存在的问题等，通过发挥组织成员的优势，协助社工开展6场社区微心愿活动宣传、阳光行动志愿活动、每周恒常半天的课业辅导等志愿服务，一定程度上提升了组织的内部管理能力，持续提升该组织成员的志愿服务动机和能力，初步帮助该组织搭建了参与社区服务的恒常渠道。

(2)该项目注重社区资源的发掘和使用，本年度通过持续开展6场线下社区微志愿服务宣传，提升了社区居民对志愿服务及慈善捐助的认识，成功获得居民及企业的捐助，合计22次物资捐赠，物资资源折合人民币共价值6568.73元，通过微心愿认领的方式实现了44个兜底服务对象的微心愿，有效链接广州市慈善会的资源共18448.9元，为50名兜底性服务对象实现微心愿，链接广东狮子会的资源折合人民币共价值66322元，成功帮助17名服务对象获得物资或资金的帮扶。

(3)该项目在本年度在配合街道疫情防控工作的情况下，能够持续推进服务的实施，新招募志愿者100人，项目指标完成情况符合协议要求。

### **需要关注的地方：**

(1) 建议社工站依据社区的共性需求或特殊群体的需求，结合社区的特点和机构的资源，设计更符合社区实际需要的、可行性高的特色服务项目，以任务中心模式为指导明确项目的任务目标和阶段性目标，细化项目的具体实施策略，创新服务方法，提升项目服务设计的整体逻辑性。

(2) 建议该项目进一步加强资源发掘及维系的能力，建立光塔街资源库，提升资源主体的多元性，明确各资源主体的作用和服务要求，逐渐建立恒常的合作方式，为兜底性人群提供恒常的资源支持，切实强化服务对象的社区非正式支持网络。

### **(三) 服务对象评价**

经对光塔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，社工定期关心弱势群体的情况和需求，提供电访、探访、物资支持等服务，家里的儿童喜欢社工大哥哥、大姐姐，部分孤寡长者认为有了社工的关心后减少了一定的孤单感，非常感谢政府和社会对自己的关心，觉得很温暖。

2. 受访合作方表示，社工站入校开展心理咨询、团体辅导、志愿者服务等服务，社工不辞辛苦配合合作方的上班时间安排服务，引入各类资源，对于缓解学生心理问题起到了缓解燃眉

之急的作用，其中志愿者服务具有一定的教育意义，能够让学生有所长进。

3.受访居委会表示，多年以来，社工站与居委会建立起良好、紧密的合作关系，合作内容覆盖文明养犬/勿高空抛物/垃圾分类倡导、社区宣传、疑难个案转介，以及长者、残疾人、困境儿童等特殊群体的上门探访、电访、慰问关怀、协助挂号就医等，社工服务态度热情、耐心，具有社会工作的职业素养。通过与社工站合作，弥补了居委会在日常繁忙工作之余对重点对象的谈心、上门等跟进处理，为居民带去更多的关怀，且改变了部分居民对居委会的偏差看法，提升了部分居民的社区参与程度。

#### **需要关注的地方：**

1.受访服务对象表示，希望社工可以继续加强关心弱势群体的力度；此外，兜底服务对象表示社工站过往都有物资慰问，希望多关注贫困对象的物质需求，继续提供相关物资帮扶。

2.受访服务对象表示，希望社工可以多举办志愿者活动，帮助更多弱势群体的同时，也丰富长者的退休生活。

3.受访居委会表示，希望社工提升对政府政策的熟悉程度，以便在居民有需要时进行政策解释，避免服务对象对政策或居委会产生误解；此外，希望社工站减少人员流失，保持与居委会的沟通联系，充分发挥群众认可社工的优势，互补双方工作中的空白点。

## **六、评估结果**

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.00 分

(三) 第三方评估 得分: 58.46 分

以上三项总得分: 87.46 分 等级: 良好

## 七、结语

广州市光塔街社工服务站在越秀区民政局、光塔街道办事处的大力支持下,全体社工和管理人员的努力下,本年度为该服务团队进入新服务周期的第三年,社工工作积极努力,通过调查梳理出光塔街光塔片区的六大需求,以“五建合一”为服务策略铺开服务,围绕服务策略能够有所落实和总结相关服务成效,本年度服务主题为“各方参与,组织共建”,“113X”服务设计能够回应协议要求和辖区情况,在常态化防疫工作中能够对服务有一定的探索。社工站对服务辖区内的兜底人群底数清晰,通过动员多元力量帮助困难人群;与街道及社区持份者建立良好的沟通与合作关系,社工在抗疫工作中发挥了重要作用。

下一阶段,建议社工站依据评估体系要求,弥补目前存在短板的相关工作,积极加入街道社区慈善基金并筹集善款,提升社区基金和资源的增量。服务调查与设计方面,社工站在新的年度要注意增强系统性和针对性,项目的设计在一定的项目年内要保持相对的稳定性,保障服务的实施与成效,注意项目的设计与执行应相互呼应。兜底服务方面,要进一步完善兜底人群的建档与等级评估工作,注意制定科学和合理的四级评估体系,夯实兜底服务。

附件：

1.广州市光塔街社工服务站指标完成情况统计表(2021年6月)

2.广州市光塔街社工服务站指标完成情况统计表(2021年7月-2021年12月)

3.广州市光塔街社工服务站指标完成情况统计表(2022年1月-2022年4月)

4.广州市光塔街社工服务站工作人员情况统计表(2021年6月-2022年4月)

