

广州市光塔街诗书社工服务站 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：广州市普爱社会工作服务社

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2022 年 5 月 20 日

广州市光塔街诗书社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市光塔街诗书社工服务站（以下简称：光塔街诗书社工站）位于越秀区人民中路操场前2号三楼，自2012年起由广州市普爱社会工作服务社承接运作，是面向光塔街诗书片区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，第一段自2021年6月3日至2021年6月30日，第二段自2021年7月1日至2021年12月31日，第三段自2022年1月1日至2022年6月2日。

广州市光塔街诗书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老友记之家——残障青少年支援服务。

“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善暖光塔——社区慈善志愿平台服务。

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，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5月20日到光塔街诗书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：

光塔街诗书社工站积极支持街道防疫工作，注重“社工+慈善”平台建设，积极链接各类资源为开展社工服务提供有力保障。

需要关注的地方：

建议按照有关要求尽快配齐配足服务人员，加强服务设计和服务的落地等；进一步促进兜底服务保质保量发展。

四、购买方评估（光塔街道办事处）

值得肯定的地方:

1.社工站紧扣街道工作，能够结合街道特色和居民实际情况开展服务，成效显著。

2.积极与社区党组织联动开展党建活动，助力在职党员进社区服务开展。

3.积极配合街道开展疫情防控、志愿队培育、慈善平台搭建、兜底服务等工作，并得到辖内居民的认可。

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:

社工站本年度协议期分为三段，第一段协议期为 2021 年 6 月 3 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 2 日，截至 2022 年 4 月 30 日，计 4 个考核月份。本次评估考核期为 2021 年 6 月 3 日至 2022 年 4 月 30 日，共计考核 11 个月。

(1)人员配备方面，社工站服务团队社工整体精神面貌佳，目前配备有 1 名中心主任、1 名中心副主任、4 名领域部长，管理层及领域骨干力量资质情况较好，上述 6 人平均从业年限超过 8 年，其中 3 人持中级社工师证，3 人持助理社工师证，且评

估期内持续稳定在岗，稳定的中高层管理人员为保障服务开展奠定一定的基础。人员到岗方面，三段协议期内的全职人员到岗情况均符合要求：第一段协议期，全职人员应到 20 人次，实到 20.5 人次；第二段协议期，全职人员应到 120 人次，实到 120 人次；第三段协议期，全职人员应到 80 人次，实到 81.5 人次。综上，全职人员应到 220 人次，实到 222 人次。

（2）社工站承接机构于 2022 年 1 月更新《社会组织运营管理制度汇编》《员工手册》《服务管理手册》《行政管理制度》等各类制度，指引各项目点社工开展有关工作，各类健全的管理制度有效保障社工站顺畅运营；社工站内部能够定期组织社工学习政府与承办机构下发的各类文件，根据疫情态势和上级防控要求，动态更新疫情防控应急处置工作方案，值得肯定。

（3）社工站在安全管理、常态化疫情防控等工作方面落实情况较好，能按照工作指引要求，每日落实检查社工的“双码”、体温监控等工作，对出现“黄码”人员有相应的处理措施，能够及时汇总相关情况，各项工作有详实的记录，评估期内有定期开展消防安全培训、应急演练，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）在社会工作专业人员的配备及到岗方面，截至 2022 年 4 月底，社工站配备 9 名社会工作专业人员，其中 3 人持中级社工师证，6 人持助理社工师证；人员到岗方面，第一段协议期内，社会工作专业人员应到 10 人次，实到 9 人次，缺岗 1 人次，社会工作者应到 14 人次，实到 11 人次，缺岗 3 人次；第二

段协议期应到 60 人次，实到 51.5 人次，缺岗 8.5 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 73 人次，缺岗 11 人次；第三段协议期应到 40 人次，实到 36 人次，缺岗 4 人次，社会工作者应到 56 人次，实到 46 人次，缺岗 10 人次。

综合三段评估期，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 96.5 人次，缺岗 13.5 人次，社会工作者应到 154 人次，实到 130 人次，缺岗 24 人次。建议承接机构和社工站加强对站点服务团队人员稳定性问题的关注，本评估期内共计 7 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率未达到评估指引 80%的要求。

（2）目前从公示记录中查阅发现，部分资源链接情况集中在某一月份进行公示，建议社工站按照工作规范在社会组织信息平台进行公示。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对光塔街诗书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 73.33%，一般服务对象 80.00%。

（二）服务开展情况

广州市光塔街诗书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“共建光塔——应急救援服务”（上半年）和“老友记之家——残障青少年支援服务”（下半年），特色服务项目是“圆

梦光塔——社区慈善服务平台服务”、“暖心光塔——社区志愿支援平台服务”（上半年）和“善暖光塔——社区慈善志愿平台服务”（下半年）。

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辖区服务的第10年，新服务周期的第3年。社工站总体上对光塔街诗书片的基本情况进行了分析，概括该辖区存在着困难人群多、老人多、残障人多的状况，且辖区具有公益资源丰富、社区慈善文化氛围浓厚等优势。在对辖区基本情况和介入要点分析的基础上，将年度服务主题确定为“睦邻友好，守望相助”。“113X”服务着重打造四个平台：聚力光塔——党建引领社工服务；共建光塔——应急救援服务和老友之家项目（重点服务项目）；善暖光塔——社区慈善志愿支援平台服务（特色服务项目）和圆梦光塔——社区弱势人群服务（基础领域）。服务策略注重与在地各类单位多方合作、借助各类融合性服务和参与互动平台，促进社会资源整合和社区居民的参与。服务的规划设计能够结合街情和协议要求，符合抗疫时期的总体服务要求，过程中重点关注了特殊人群在此期间的特殊需求，设计相关服务平台有利于光塔各类资源的输入，总体服务设计及服务体系完整，介入策略得当。

（2）社工站对辖区711名兜底人群底数清晰，全部建档。站点还拓展了部分困境人群作为重点对象。社工对兜底人群能够按照一定的评估指标体系进行四级分类，社工根据分级和服

务对象情况，进行定期电访及探访，不定期为困境群体开展链接资源、节假日问候活动，给予服务对象支持和关怀，有跟进服务记录，本服务期对兜底人群跟进为 10533 人次。除了提供个案工作、社区活动服务之外，社工通过链接资源对接完成了 121 个困境对象“微心愿”，帮助 94 位困难人群办理了“穗岁康”投保服务，“圆梦光塔工程”开展了“圆梦书房”、“易生活”、“安全屋改造”等服务。

（3）社工站与街道及居委建立了良好的沟通与合作关系，建立了“下社区”工作机制，包括沟通工作机制和探访服务机制等。社工站对社工“下社区”工作情况按照人员建立登记表加以具体记录，直接“下社区”服务占总工时之比约 69%，服务工时饱满。社工站能够积极协助街道的中心工作，包括防疫工作、“圆梦光塔”、垃圾分类等工作。本服务期社工累计投入 1063 人次参与抗疫工作，共计投入 7891 工时，持续性地为社区公共应急工作提供支持与保障，开展线上线下服务，着重关注疫情防控下兜底重点服务对象的需求，提供疫苗接种、核酸检测、防疫宣传、配送防疫物资、防疫政策咨询等服务，受到街道的高度肯定和居民好评。

（4）社工站能够结合项目、领域特点以及社区需求培育社区志愿者队伍，并设置为站点的特色项目。评估期内发展了 421 名志愿者，新培育 3 支志愿队伍，2 个社区社会组织。志愿服务能够以对接的方式参与社区防疫工作、帮困助老助残等服务。已有的志愿队伍延续性及发展性较好，服务有成效。社工站能够积极运用广州市志愿者协会的广州“公益时间银行”等资源

平台开展志愿服务，2021年6月至2022年4月社工站共计在广州“公益时间银行”系统发布127项志愿服务，共计开展353场次志愿服务，志愿者参加时数达到3912小时，获“2022年越秀区新时代文明实践志愿服务优胜项目”表扬。

（5）社工站注重“社工+慈善”平台建设，成立了“圆梦光塔”社区慈善基金，并从各种渠道进行募集。2021年6月至2022年4月募集社区慈善基金资金为35余万元，主要用于抗疫服务和光塔街“老友记之家”项目；除此之外社工站借助慈善捐赠平台，接收了29196件慈善物资，截至2022年4月底，社工站评估考核期共计11个月内链接各种资源折合价值约为60万元。社工站积极链接资源，为社工服务提供了充足的资源保障。

（6）社工站注重提升知名度和美誉度。社工站宣传资料多样，有光塔诗书社工报双月刊、项目宣传小册子、宣传画册等，能利用社区服务、社区报栏、网站、QQ群、微信群、公众号等多种方式宣传推广项目，向社区居民和外界发布服务资讯。社工站积极向媒体投递服务通讯稿，本评估期获得南方都市报、羊城晚报等媒体报道40篇，拓展了社工站的社会影响力。社工站重视对服务对象的反馈评价，本年度对7个社区居委专门开展了反馈调查，调查表明合作满意度很高；社工服务受到服务对象的好评，收到感谢信或表扬信、微信点赞等多种形式的肯定，让社工服务的美誉度能够得到呈现。

需要关注的地方：

（1）社工站要加强服务设计的针对性和服务的实施。年度

服务主题需有明确的服务计划与服务主题进行贯彻落实；核心项目“三个引领”需有具体引领内容，建议通过制定具体的服务计划加以聚焦和落实；重点项目由上半期的防疫工作转向下半期服务“老友记之家”，主要服务于青少儿儿童残障人群，社工站还要进一步厘清重点项目的定位、服务内涵及外延、与青少年领域的区别与联系，以及社工在“老友记之家”扮演的角色和作用；社工站引入社区基金20余万元，与街道共建“老友记之家”项目，基金主要用于“老友记之家”的场地硬件建设。建议社工站要在对辖区内包括残障人士及家庭进行深入调查的基础上，制定该项目的服务运营计划，确定此项目的任务目标和过程目标，设计出富有创意的服务项目及服务主题，除了常规性的开放活动之外，社工需做好项目策划，链接资源提供有实质性的社工服务，打造“老友记之家”的社工服务模式。在服务落实方面，首先社工站要加强各个服务板块的调查，深入了解服务的重点人群以及需要解决的主要问题；其次服务计划设计要具体，策略要可操作化，建议改变目前碎片化或分散性的服务状态，要根据社工的资源及能力更进一步聚焦成效目标及打造服务亮点。

（2）社工站要进一步运用优势视角，推动和引导兜底困难人群更多地参与社区活动和社区服务，建议可考虑培育困难人群组成志愿者队伍，提升困境人群的自信心和社区参与的能力，达到“助人自助”的社会工作目标。社工站对兜底对象的服务要将基础性保障服务与发展性服务相结合，兼顾关爱服务和互助服务，以促使兜底社工服务保质保量地开展。

(3) 社工站要鼓励社工总结和提炼实务经验，加强实务研究，争取在学术期刊上发表社工服务研究论文，以提升社工服务的专业水平。社工站扎根辖区服务十年，积累了丰富的服务经验和成果，要进一步总结和提炼，结合本地特点，打造各个服务板块的亮点和社工站服务品牌。

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 11 名。

第一段协议期（2021 年 6 月 3 日至 2021 年 6 月 30 日）期间，完成电访 1108 个，探访 106 个，分别完成协议指标量的 196.45%，106.00%，完成大型社区活动 1 个，服务 99 人次，分别完成协议指标量的 50.00%，61.88%；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 742 小时，完成协议指标量的 68.51%。（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 1365.5 工时予以折算抵消社工站由于受疫情影响未能完成的 148.5 工时）。

第二段协议期（2021 年 7 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）截至 2021 年 12 月 31 日，完成电访 5020 个，探访 1088 个，分别完成协议指标量的 109.42%，120.89%；专业个案接案 27 个，完成 27 个，服务 178 节，分别完成协议指标量的 100.00%，128.57%，109.88%；完成专业小组 7 个，开展 50 节，服务 404 人次，分别完成协议指标量的 116.67%，104.17%，140.28%；完成大型社区活动 10 个，服务 1636 人次，分别完成协议指标量的 250.00%，

511.25%；完成中小型社区活动 15 个，服务 802 人次，分别完成协议指标量的 300.00%，401.00%(以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件 2)。

第三段协议期（2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 2 日）截至 2022 年 4 月 30 日，完成电访 3239 个，探访 589 个，分别完成协议指标量的 88.50%，97.36%；专业个案接案 19 个，完成 15 个，服务 109 节，分别完成协议指标量的 90.48%，83.33%，86.51%；完成专业小组 7 个，开展 20 节，服务 168 人次，分别完成协议指标量的 116.67%，41.67%，58.33%；完成大型社区活动 6 个，服务 1167 人次，分别完成协议指标量的 200.00%，486.25%；完成中小型社区活动 6 个，服务 274 人次，分别完成协议指标量的 66.67%，76.11%(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）核心领域以“聚力光塔”为主题，通过积极回应社区党组织的需求，与社区党组织建立起密切的合作关系，以社区“主题党日”为共建形式，发挥社工在活动设计、组织动员、整合资源等方面的能力，把“主题党日”打造成回应社区需求、集党建思想引领和党建服务引领于一体的活动。就尚未设立党支部的社工站而言，核心领域能够与街道与居委的党组织紧密结合，值得肯定。

（2）核心领域在组织引领方面取得成效，评估期内新签订党组织共建协议七份。社工站加强了对党员志愿者的组织与培

育，使其与社工一起投入到防疫工作中，在社区进行扫楼式排查与防疫动员，取得显著成效，获得街道与居委的肯定。

需要关注的地方：

（1）社工站党组织建设工作尚有待积极推动。

（2）建议核心领域进一步加强项目的设计及管理意识。建议在下一年的项目设计中把党组织共建各项工作整合起来，提炼主题，形成特色与品牌。

4.重点服务：老友记之家——残障青少年支援服务

值得肯定的地方：

（1）重点领域下半年以残障青少年支援服务为主题。领域以辖区中残障人群的规模和构成特点为基础，结合了街道与居委“圆梦光塔”计划的工作要求，期望把残障青少年的社区照顾做实。项目为此着手链接资源、引入服务，使工疗站增加了特色社工服务，并获得越秀区团委肯定与资助。

（2）项目为残障青少年服务培育了“老友记之家”关爱志愿服务队，共计16名成员开展了4次助残服务，并关注残障家庭支援构建更大的社区支持网。“老友记”关爱志愿服务队中有党员志愿者9人，透过党员志愿者参与残障青少年服务，扩展党员的服务能力和党建能力，探索“1+1+1>3”的工作模式。

需要关注的地方：

（1）残障青少年支援服务项目确立时间尚短，同时受到疫情影响，至今尚处于探索期，项目的工作重点和工作过程设计尚需进一步清晰明确。

（2）社工的主动性有待加强，关于残障青少年的档案设计

和资料收集和跟进亦有待进一步完善。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）长者领域 4 名社工工作认真，本年度开展了两场调研，根据调研结果分别制定了两段协议周期的服务计划，2021 年度下半年为重点长者和一般长者分别设计了“活到老·健康好”和“活到老·学到老”两大计划，2022 年度上半年为重点长者和一般长者分别设计了“邻里互助”困境长者关爱大行动和“乐也融融”健康长者关怀大行动，服务设计能够分层分类并具有延续性。

（2）领域共为 593 名兜底长者建档，并通过电访、探访对 438 名兜底长者进行日常跟进，本年度电访 5481 人次、入户 820 人次，累计服务 6301 人次；为 11 名兜底长者提供个案服务，个案内容包括陪同就医、平安通或养老院等政策解读等，兜底服务做得较为全面和扎实。其中社工在深夜为被反锁在门外的轻度阿尔茨海默症老人提供紧急介入，并帮助长者链接热心邻居提供日常生活支持的案例中，帮助案主从根本上解决了当下和后续可能再次发生同类型问题，值得肯定。

（3）领域注重整合社区各类型资源，资源链接能力较强。本年度持续培育“乐龄互助”志愿者队伍，参与到兜底长者探访、疫情防控等工作中，尝试推动“初老服务老老”的服务模式；本年度领域累计链接资源折合人民币价值 56332.82 元，其中 43151.32 元投入到兜底长者服务中，为 283 人次长者提供物资支持、帮助 4 户困境长者进行居家“微改造”，有效地提升

了困境长者的生活质量。

需要关注的地方：

（1）目前领域有部分个案服务内容为链接资源进行居家改造、实现“微心愿”等存在目标未能达至的情况，例如编号为“SS-L-ZYC-202107-1-1”的案主最后拒绝了社工的改造、编号为“SS-L-ZYC-202108-2-7”的案主最终因身体不适未能成功接种疫苗等。建议领域进一步提升服务的专业性，一是就个案工作本身，需要清晰界定个案工作的开案专业标准；二是就服务介入深度来说，在解决服务对象一些表达性需求的基础上，要进一步挖掘服务对象的深层次需求，帮助服务对象提升解决问题的能力。

（2）本年度长者领域的实际跟进兜底服务对象为 438 人，其中 156 人因入住养老院、拒绝服务、定居境外等原因，经与街道沟通报备后不再列为跟进对象，建议领域根据动态等级管理机制，定期评估这一类兜底对象，适当掌握需求的动态变化进而调整跟进方式，重点需要关注“拒绝服务”的问题；此外，本年度领域开展的 4 场面向兜底对象的社区活动中大多为物资慰问，根据兜底长者数量多的辖区特点，建议领域在现有服务基础上进一步提升兜底服务的深度，例如根据长者的需求特征，融入身体健康管理、心理情绪疏导等主题。

（3）长者目前已经培育了“合唱”、“书法”和“乐龄互助”3 支志愿者队伍，未来还会接管中心的“义剪”志愿者队伍，社区组织力量储备强大，有较大的可持续发展潜能。建议领域进一步推动社区社会组织参与社区治理的广度和深度，从广度

而言，领域可拓展志愿者队伍的服务内容、服务范围等；从深度而言，建议领域关注队伍的纵深发展，定期总结梳理阶段性服务经验，提炼出具有普适性的工作机制，例如“乐龄互助”志愿者队伍的“初老服务老老”志愿者恒常帮扶机制。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）家庭领域4名社工工作态度认真，本年度克服疫情和三段协议周期的影响，分别对兜底对象和一般对象设计了“困境家庭支持计划”和“幸福家园共建计划”，开展了儿童情绪管理、儿童自我保护、家庭正面管教、物质帮扶等预防性、补救性和支持性服务，服务框架设计具有分层分类的意识，服务内容丰富。

（2）领域重视兜底家庭服务，对兜底家庭实现建档全覆盖，累计建档244份，本年度需要跟进对象有175名，通过电、探访进行恒常跟进，累计电访547人次、探访238人次，合计电、探访785人次；并为4户兜底家庭提供政策解读、情感支持等服务，为3户兜底家庭提供居家“微改造”服务，为90名兜底群体提供书包、笔记本、台灯、微波炉等物质帮扶累积105次，协助他们缓解家庭经济压力、改善生活环境及学习条件。

（3）领域的资源整合能力较强，在物质和资金资源方面，整合了来自光塔街道办事处、广州市志愿者协会、广州市慈善会等主体的资源，累计折合人民币价值为31801.85元，其中26442.65元倾斜到兜底服务方面；在人力资源方面，领域的志愿者组织培育方面有较好的积累，2020年8月成立的“诗书向

日葵亲子志愿服务队”已有亲子志愿者 106 对，本年度新增加了 50 对亲子志愿者，共有 72 对亲子参加过领域服务，开展志愿服务 16 场次，服务居民近 400 人次，其中服务兜底人群 59 人次，值得赞赏。

需要关注的地方：

（1）领域目前的服务内容相对宽泛，建议结合领域的人手配备、社区需求变化、资源类型等因素，进一步聚焦服务设计，精准地回应在地性的需求，聚焦解决社区的实际问题。例如在“二胎/三胎”时代，领域开展的正面管教服务是回应光塔街的隔代教育还是其他因素导致的问题，儿童情绪管理是处理被家长忽视所产生的情绪还是其他方面所产生的情绪等。个案工作方面，中期评估的部分意见仍然适用，可继续作为服务改进的参考。

（2）领域的兜底对象基数大，社工投入了大量的精力，建议在目前的服务基础上进一步厘清兜底对象的累计服务底数、名册底数和社工实际跟进底数，即除了被社工剔除在日常跟进范围之外具体的人数。对于因入住老人院或者其他因素不需要跟进的对象，可根据动态等级管理机制，定期评估这一类兜底对象，适时掌握需求的动态变化进而调整跟进方式。此外，领域的资源来源渠道相对丰富，但目前主要的运用途径是赠送物资，建议进一步提升资源的运用的专业性，从物质帮扶拓展到其他的需求满足，例如困境儿童的能力展示、“好家风”建设等等。

（3）领域的亲子志愿队在两年内已聚集了近两百多名亲子

志愿者，培育了 10 对亲子志愿者骨干，群众基础扎实。建议领域梳理志愿者参与社区服务中较为成熟的经验，总结和提炼工作机制，提升志愿者参与的规范性，例如亲子志愿者探访兜底对象的操作指引；此外，志愿者队伍可以朝向组织化和精细化的管理方向发展，在全面调研现有的亲子志愿者的需求的基础上，进而对志愿者类型，如一般志愿者和志愿者骨干，与志愿者服务内容进行分层分类，充分发挥亲子志愿者的力量，使其深度地、精准地参与到社区服务中。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）该领域有较好的分层分类意识，能准确掌握兜底困境青少年底数，为 47 户共 100 名兜底对象建立档案，对其进行分级管理，主要以电访的形式恒常跟进服务对象情况，及时更新档案内容，实现档案内容的动态化管理。同时，结合社区实际，关注残障青少年和边缘青少年群体，将其列为拓展性重点服务对象，较好地体现了社会工作的价值理念。

（2）本次服务周期内，通过梳理往期服务资料、总结服务经验、通过焦点小组的形式开展领域调研，据此对重点青少年和一般青少年进行有针对性的服务设计。面向一般青少年的服务侧重于培育公民意识，鼓励青少年在社区志愿服务方面有更好的参与度；面向重点青少年的服务侧重于链接资源帮扶困境，在一定程度上缓解其生活和经济困境。

（3）领域有较好的资源链接意识和能力，链接广州市慈善会、社区爱心人士等资源，为困境青少年“点亮微心愿”14 个，

惠及 49 人次，链接的各类爱心资源折合人民币价值约 1 万元。与辖区内的华侨中学建立有稳定的合作关系，做到每周定期服务到校，以个案的形式为有需要的青少年提供有针对性的服务，在情绪管理、人际交往能力提升等方面有较好的成效呈现。

需要关注的地方：

（1）建议进一步加强对兜底服务对象的跟进和服务资源的投入，以户为单位跟进的同时，充分评估兜底青少年及家庭的问题和需求，也要重视调动家庭系统资源提供服务。

（2）疫情常态化背景下，到校服务限制多，建议加强社区服务阵地的建设，聚焦青少年群体的关键性需求，开发设计面向青少年的恒常服务内容，创新服务形式，扩大服务的覆盖面和受益面。

8.特色项目：善暖光塔——社区慈善志愿平台服务

值得肯定的地方：

（1）领域立足光塔街诗书片区的实际，结合上个服务周期的服务实践和经验总结，本服务周期内，将“善暖光塔——社区慈善志愿平台服务”作为特色项目，致力打造“圆梦”慈善捐赠平台和“暖心”志愿服务平台，项目设计体现了一定的整合性和延续性。

（2）“圆梦”慈善捐赠平台以社区慈善基金和社区慈善捐赠站点为依托，各有侧重地整合社区资源，服务社区需要。本服务周期内，社区慈善基金共获得定向捐赠资金 15.3 万元，定向为社区核酸检测、疫苗接种等社区防疫工作提供后勤支持。社区慈善捐赠站点充分发挥了社区“爱心资源”中转平台的作

用，进一步盘活社区闲置资源的同时，也做到整合爱心企业资源帮扶困境个人和家庭。本服务周期内，共接收 8 批次共计 550 件慈善物资，折合人民币约 22151.45 元。物资捐赠、接收及使用情况等相关记录完整清晰，做到及时公示，运营管理方面体现出较好的规范性。

（3）重视志愿者的招募和队伍建设，初步搭建社区志愿服务平台。充分发挥广州“公益时间银行”在志愿服务管理中的作用，本服务周期内新发展志愿者 207 名，为新注册志愿者提供多次关于志愿服务方面的培训。共培育有 7 支志愿服务队伍，其中，本服务周期内新培育“老友记”志愿服务队和社区金融教育志愿服务队等 2 支志愿服务队伍，分别在残障青少年服务、社区防诈骗和金融科普宣传等方面发挥积极作用。本服务周期内，共计开展 148 场次的志愿服务，服务居民 13014 人次。

需要关注的地方：

（1）社区慈善基金放在特色项目中，要结合“113X”服务模式中对特色项目的设定来加强项目设计，强化项目化的思维，以任务中心模式为指导，在现有帮扶的兜底困境人群的基础上，进一步聚焦项目服务人群及问题，有针对性地开展调研，根据调研结果来思考项目定位，突出目标管理。

（2）立足社区慈善基金的平台和枢纽作用，建议聚焦和细化项目目标和推进策略，从社区参与主体、财（社区慈善基金）、物、人四方面进行梳理和规划，丰富和稳定平台资源来源，加强与各资源方的深入合作，以项目化或服务包的方式，提供稳定、深入的服务。

（三）服务对象评价

经对光塔街诗书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服务态度积极主动、热情有礼，送米送油、探访长者、协助核酸检测等服务给受访对象留下较深印象。

2.受访服务对象与居委会表示社工服务安排得当，例如会考虑服务对象便利的时间开展服务。

3.受访居委会与合作方表示与社工站合作开展顺利，表示社工与居民有良好的群众基础。与社工站沟通顺畅，所开展的服务能符合社区或者合作方的实际需求。

需要关注的地方：

1.受访服务对象表示，目前受到疫情防控等情况的影响，线下服务相对较少，建议后续能够多开展活动。

2.受访服务对象也表示希望社工站承办机构根据老龄化日益严重的现实情况，加强对社工相关专业知识培训，提升社工自身专业水平。

3.受访志愿者表示，建议关注社工站的男女比例，因为实际中有较多上门探访、搬运物资、扫楼等需要较多体力的活动任务。

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：55.49 分

以上三项总得分：84.49 分 等级：良好

七、结语

广州市光塔街诗书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，本年度为社工站扎根社区服务的第十年，服务团队对辖区状况及优势资源较为熟悉；本年度制定了“睦邻友好，守望相助”服务主题，以打造四个服务平台为服务重点，通过整合社区资源，积极推动社区居民参与互动，较好地促进了各项服务开展；社工站对辖区兜底人群底数清晰，实现全部建档并能够提供针对性服务，服务资源能向兜底对象倾斜；与街道及居委建立良好沟通机制，积极培育社区志愿者，并以有效的方式，配合街道等相关部门开展疫情防控、助老助残等服务工作，获得较好评价。

下一阶段，承接机构和社工站应按照管理办法要求，配齐配足服务人员，保障服务有序开展。在服务方面，建议进一步推动和引导兜底困难人群更多地参与社区活动和社区服务，提升困境人群自信心和社区参与积极性；继续加强服务需求调查，深入挖掘与分析服务人群的实际需求，以及各服务板块服务设计的针对性和服务执行落地；关注服务碎片化或分散性状态，做好各领域的服务聚焦，继续整合现有资源，进一步提升服务成效目标及打造服务亮点，为光塔街具体带来更好的社工服务。

附件：

1.广州市光塔街诗书社工服务站指标完成情况统计表（2021年6月）

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

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

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

