

广州市龙津街社工服务站 末期评估报告

评估委托方：广州市荔湾区民政局

项目购买方：广州市荔湾区龙津街道办事处

项目承办方：广州市北斗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2023 年 8 月 16 日

广州市龙津街社工服务站 末期评估报告

一、社工站基本情况

广州市龙津街社工服务站（以下简称：龙津街社工站）位于荔湾区龙津东路六甫水脚 76 号二楼、荔湾区光复北路五桂南 22 号 107 之一，自 2018 年起由广州市北斗星社会工作服务中心承接运作，是面向龙津街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目。本年度服务协议期自 2022 年 9 月 11 日至 2023 年 9 月 10 日，项目经费 240 万元。

广州市龙津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“社区公共问题治理”。

“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“龙津街住宅安全‘微改造’”。

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8月16日到龙津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.协助街道做好民生工作，助力解决社区困境群体需求、社区问题。

2.加强多方联动，发挥慈善平台作用。

3.持续培养社区社会组织，推动其参与社区服务。

4.服务成果得到广泛传播，增强了社会影响力。

需要关注的地方：

本次评估监督方暂无提出需要关注的地方。

四、购买方评估（龙津街道办事处）

值得肯定的地方：

社工站积极参与抗疫工作，密切配合街道业务。

需要关注的地方：

本次评估购买方暂无提出需要关注的地方。

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：

（1）在人员到岗方面，社会工作专业人员应到岗 110 人次，实到岗 158 人次，超配 48 人次；社会工作者应到 154 人次，实到岗 173 人次，超配 19 人次；全职工作人员应到岗 220 人次，实到岗 232 人次，超配 12 人次，三类人员到岗情况均符合协议要求。在人员资质方面，截至评估末月，团队共配备 3 名中级社工师和 13 名助理社工师（其中 1 名为行政），评估期内拥有 2 年以上从业经历的社会工作者实际到岗 158 人次，占本站点社会工作者实际到岗人次 91.32%。在人员稳岗方面，在评估期内共有 13 名社会工作者持续稳定在岗，稳岗率为 92.85%，满足评估指标体系 80%的要求。以上各项在评估期内均符合评估指标体系要求，落实情况良好。

（2）在督导工作方面，社工站配备的 4 名督导均按照评估体系要求完成督导备案工作。社工站内部有制定督导年度工作计划、督导评价表等相关工作并相应落实。社工的督导及培训资料能够按照“一人一档”的要求完成归档。评估期内，社会工作者所接受培训时数，能够达到服务协议要求。

(3) 社工站运营管理规范，各类制度较为齐全并有相关记录台账，在信息公开方面，社工站的人员架构图等上墙资料有按照全市“双百工程”统一相关部署进行更新，社工站内部各领域定期召开部门会议并有相关工作记录，以促进服务不断改善。

需要关注的地方：

(1) 社工站在本评估期内，共计提前解除劳动合同 6 人，2 人试用期离职，且青少年领域人员流动较大，建议社工站下阶段能继续保持整体稳岗率的基础上，进一步关注领域社工流动性问题，并做好相应服务衔接工作。

(2) 按照服务协议要求，2 年服务经验以下的社会工作者所需要督导时数达到每月人均 5 小时，经过现场评估计算，2 年服务经验以下社会工作者暂时未达到服务协议要求，建议社工站下阶段继续关注并增加督导时数，此外，经过评估现场查阅资料，社工督导大部分以团督形式开展，建议社工站能进一步平衡个督与团督的开展次数，为社工的专业技能提升给予更多的支持。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对龙津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 85.00%。

(二) 服务开展情况

广州市龙津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“社区公共问题治理”，特色项目是“龙津街住宅安全‘微改造’”。

1.项目执行及服务成效

值得肯定的地方：

（1）本年度是社工站第三个周期结项年，项目团队对社工站的服务和成效进行了回顾和反思，服务思路和服务成效都有较好的呈现。特别是中期评估之后，社工站加强了与街道各职能部门的联动，如与街道共同开展大型活动；针对新业态劳动者，协助街道党建办打造荔湾区首个“羊城红骑手爱心驿站”，并获得第十届广州市社会组织公益创投项目资金支持；核心项目探索“龙津红色记忆”红色历史文化宣传服务，与西关实验小学党支部共建，研发和推广龙津红色研学路线及“龙津的记忆”文创产品，在打造规范化的服务品牌方面作出了努力；重点项目在以往四年服务基础上，协同多元力量共同推进垃圾分类工作，项目覆盖的社区不断扩大，做到了辖区全覆盖，社工站还通过完善居民信息反馈机制使整个项目的整体架构系统性进一步加强，志愿者队伍的自治性明显提高，本年度根据重点项目所撰写的案例获得案例比赛二等奖，社工站在延续性和示范性方面都有明显成效。

（2）社工站服务按照“113X”框架设计，符合龙津街老城区的街情特点，并回应了10个社区的需求，如老龄化问题突出，居民楼及社区公共配套较为陈旧，龙津街历史文化底蕴深厚等，总体服务设计围绕年度服务主题“善益”，服务推进和服务成

效都能有一定呈现。社工站紧扣“善益”主题，提出打造“一核五善多元共治”模式，将核心、重点、特色项目与基础服务相联系，努力推进服务。核心项目注重与多个单位和社区党组织建立关系，除红色领航和红色传承计划外，社工努力探索“龙津红色记忆”红色历史文化宣传亮点服务。重点项目总结了服务推进路径，开展“全民行动日”主题服务，组织线上服务，开发校园宣传工具包，搭建“集思行”茶话会协商平台，制作教育视频和成果手册。特色项目聚焦住宅安全“微改造”，通过“资源联动计划”和“安全早知道”倡导教育计划，链接辖内内外及社区慈善基金等多方主体资源，培育“公益大使”龙津街住宅安全守护队，开展“微改造”、义卖筹资和安全宣传等服务。三大基础板块继续夯实兜底服务，为兜底人群链接资源，解决实际问题，增强辖区居民的社会支持网络。总体服务设计与执行能够注重服务为本、需求为导向，值得肯定。

（3）在兜底服务方面，社工站对兜底对象底数清晰，本年度新建兜底档案 82 份，为兜底困难群众提供 5798 人次服务，其中探访 817 人次，电访 4981 人次，开展入户探访和节庆类活动 17 场，政策类小组、支持性小组和志愿者小组 8 个，专业个案 40 个，开展恶劣天气期间电访关怀服务 3509 人次，链接志愿者 368 人次参与兜底服务 1228.5 小时，链接物资/资金金额约 14.34 万元。其中，在困境长者方面，为在册特殊困难长者链接资源超 4 万元，调动整合 18 个资源主体，通过派发慰问品及提供义剪或义诊等服务，关爱特殊困难长者；在困境家庭方面，社工站为特殊困难家庭链接资源约 4.8 万元，调动整合 17 个资

源主体，通过上门探访和开展亲子教育等活动，关爱特殊困难家庭；在困境青少年方面，社工站调动整合 12 个资源主体，通过上门探访、联动龙津街未成年人保护站及广州市慈善会，为 95% 的特殊困难青少年争取慈善资金缓解经济压力，开展上门宣讲教育和提供微改造服务。

（4）社工站注重与街道办和社区建立关系，认真执行“一社区一社工”的服务思路，并使之制度化，社工按照要求下沉社区。在与街道相关职能部门合作方面，社工站本年度与街道联合开展 4 场大型社区活动；社工与社区建立了良好的合作关系，疫情期间社工站全员参与社区防疫，开展应急性公共服务，协助疫苗接种动员、核酸检测、封控/管控区支援、核酸码打印等相关工作，筑牢安全防线，社工直接参与防疫工作达 2397.5 小时。

（5）本服务期社工站新招募志愿者 102 人，培育志愿者骨干 30 人，新培育社区社会组织 2 个，新培育志愿者团队 2 支，维系志愿者团队 6 支，其中广州尼尔森市场研究有限公司连续 5 年为社工站捐赠物资折合人民币价值合计 27.87 万元。公益大使住宅安全守护队、龙津街文化导赏志愿服务队、龙津街“耆”守望探访队和洞神坊社区爱心驿站暖心行志愿服务队等团队活跃在社区，协助开展居家安全“微改造”、探访电访、红色研学路线导赏、“红棉守护热线”和红骑手爱心驿站值班等服务，共同守护社区服务社群，营造良好的社区氛围。社工站有自孵化团体志愿者档案，包括志愿者团队服务计划和队伍服务情况总结，志愿者服务记录、培训记录、志愿活动记录、新闻稿、

志愿者骨干档案等文书资料清晰齐全。

（6）社工站服务团队努力为辖区居民搭建全方位服务平台，整合服务资源，发挥社区慈善基金会和社区慈善捐赠站点的作用。社工站通过开展爱心义卖、动员企业定期捐赠和接受居民个人捐赠等方式，搭建社区邻里互助平台，多渠道募集社区慈善基金，帮扶困境群体。本年度为社区慈善基金会募集资金 7221.38 元，社区慈善捐赠站点获得物资捐赠折合价值约 12 万元，资源链接达 35.26 万元。

（7）社工站鼓励社工团队服务探索和实践案例撰写，本年度撰写了两个服务案例，一个案例获得市级征文活动二等奖，另一个案例获得省级案例比赛三等奖；社工站编撰案例集 1 本，设计并制作文创产品 10 件，宣传视频 3 个，服务手册 4 本。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。评估期内社工站的服务受到省市级平台推送 40 次，区级平台推送 31 次，提高了社工站的社会影响力。良好的服务获得合作方及服务对象感谢信 58 封，值得肯定。

（8）社工站总体服务设计与执行评估期内比较顺畅，社工站能够听取购买方和评估专家意见不断改善工作，主要体现在以下方面：第一，针对评委提出的主题落实问题，社工站从“善益”出发，针对“为什么善益”开展了一些活动，如家庭领域的“拼出彩虹”资源分享小组和“爱心传递”社区支持小组，提升困境群体对象对社区资源的了解程度。第二，资源整合方面，社工站链接的资源主体 59 个，其中本年度新增资源主体 17

个，如贝壳公益基金会、悦尔公益基金会和广州市迪士普音响科技有限公司等，下半年比上半年资源链接增加 152.09%，社区慈善基金募集有 34% 的增量。第三，社工站遵循中期评估意见增加了服务总结，加强了对服务的反思。第四，青少年领域在服务形式方面有所突破，如通过桌游方式开展青少年职业生涯体验活动。第五，家庭领域社工与学校合作培养龙津文化导赏员；在“潮创龙津传承有我”活动中，社工联动辖内职中漫画班学生开展文创作品设计工作。第六，社工站有服务指标意识，各项服务指标的完成达到了末期评估要求，并有一定成效。

需要关注的地方：

（1）社工站可进一步深入思考新的服务周期如何为兜底对象提供更高质量的服务。第一个思考点是社区服务将从 8 类兜底服务对象的服务拓展到 17 类服务对象，社工站应思考如何开展服务。第二个思考点是站点如何结合辖区兜底对象特点和接受服务意愿，进一步规范更为具体的电访探访服务，落实电访探访安排。第三个思考点是相比于送物资或电话慰问等传统形式，社工站的兜底服务如何做得既规范到位，又凸显专业性。例如，对于人户一致和人户不一致的兜底对象可考虑在探访策略和归档方面作以明确区分，以更利于新一期服务开展。第四个思考点是社工站为兜底对象服务采取什么样的联动形式，现有联动机制有哪些可以优化的地方，且联动的持续性如何保障。

（2）在特色品牌打造方面，社工站已有多年服务经验，有较好的服务基础，也在摸索推动品牌建设，后续可考虑从深化服务内容、创新服务手法、服务包装、宣传服务、总结提炼和

服务可视化等方面不断努力打造品牌。同时，社工要加强对专业实务的研究，争取发表专业文章。

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 18 名，完成电访 5594 个，探访 1065 个，分别完成协议指标量的 119.86%，99.53%；专业个案接案 47 个，完成 32 个，服务 301 节，分别完成协议指标量的 94.00%，91.43%，100.33%；完成专业小组 20 个，开展 101 节，服务 852 人次，分别完成协议指标量的 100.00%，101.00%，106.50%；完成大型社区活动 9 个，服务 3968 人次，分别完成协议指标量的 180.00%，529.07%；完成中小型社区活动 72 个，服务 3773 人次，分别完成协议指标量的 150.00%，330.96%（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）核心项目以红色领航计划、红色传承计划、红色助行计划三个服务内容来实施思想、组织、服务领域的党建引领目标。服务设计能够整合社区党组织和辖区党组织的共建需求，并配合街道党组织的工作重点，发挥社工的工作能力，有一定的合理性和可行性。

（2）核心项目年度新签党组织共建协议 13 份，组织在职党员下社区 135 人次，服务 347.5 小时。党组织发挥作用，践行三个聚焦，共筹款 2 万余元，物资价值 5 千余元，圆梦“微心

愿”30个。对辖区内13名困境党员建档管理实施服务。

(3) 在红色思想教育方面投入较多力量，年内共开展相关活动16次。其中创立亮点服务——“龙津红色历史文化宣传计划”。以西关实验小学为基础，组建红色路线，成立学生导赏团，设计文创产品等，举行社区活动5次，参与党组织3个，获得社会好评，有希望打造项目品牌。

需要关注的地方：

(1) 核心项目实施的活动多种多样，如何整合到项目设计和党建目标当中，有待进一步整理和思考。建议加强项目管理意识，把核心项目的工作范畴与工作内容和其他领域分开。

(2) 如果社工站要推进核心项目，建议努力建成社工站党支部。至少核心项目的主力社工或主管由党员来承担。使核心项目的思想更加贴近党建要求。

4.重点项目：社区公共问题治理

值得肯定的地方：

(1) 重点项目继续推进之前三年的垃圾分类与社区公共卫生治理主题项目，年内以组织推动“垃圾分类全民全行动日”为重点，在各社区组织全民动员日共15场次，整治了3个卫生黑点。重点项目采取立体化宣传策略，使垃圾分类宣传进入校园、企业、居民，社区对垃圾分类的知晓度和参与度都有所提升。

(2) 重点项目不断完善已经建成的垃圾分类协商治理平台和“集思行”信息反馈机制，使居民意见能够上传至主管部门并得到明确的反馈及跟进处理，对提高居民参与度有积极影响。

(3) 重点项目实施联动了更多主体参与，从过去的物业、环卫部门、志愿者扩展到企业、学校和辖区机构，志愿者队伍新增 7 人，内部架构和责任角色也进一步明确完善。

需要关注的地方：

建议社工对需要解决和可以解决的问题再进行深入思考，进一步明确项目目标。重点项目建构的制度化架构，各组成部分的角色与运作机制有待进一步完善。

5.长者服务

值得肯定的地方：

(1) 领域根据上期评估专家的建议，下半年积极对社区中服务对象深入开展各类调研工作和经验梳理，社工采用电子化动态管理，完善龙津街兜底性长者数据库，兜底困境对象新增建档 54 人，累计建档人数 426 人，实现了建档全覆盖，能够对服务人群进行基本的分层分类管理。

(2) 评期内领域服务框架较为清晰，服务计划制定与服务需求分析紧密衔接，重点实施了兜底性长者的“耆爱龙津”服务计划，为其搭建长者情感交流平台增强社会支持网络；还有一般长者的“耆乐龙津”服务计划，并针对长者需求展开了系列服务，如新一期的智能手机教学小组、社区长者养老资格认证协助等服务，拓宽了长者生活资源的获取途径，服务的深度与广度也不断拓展，成效较好。

(3) 评期内领域多方联动链接资源的成效比较显著，与 24 家辖区内的社会组织、爱心企业和医疗机构保持良好的合作关系，共链接到物资、资金、人力资源等多种资源，折合人民币

价值合计约 6.4 万元；继续培育两支志愿者的长者队伍，充分发挥长者党员、长者志愿者的“社区联络员”的作用；为困境长者提供 5 场节庆入户慰问探访服务，67 次“红棉守护热线”志愿者电访服务，累计提供志愿服务 160 人次，志愿服务时数超 353 小时，还制作了《龙津街养老咨询服务小册子》，先后获得市、区级等媒体报道合计 9 次，收到服务对象感谢信 20 封，社会美誉度和社会参与度都有一定的提升，值得肯定。

需要关注的地方：

（1）领域有较好的社会资源和志愿服务团队基础，可深化培育的服务内容，如“长者耆守望探访志愿服务队”需要注入更多的元素，通过培养长者的兴趣、能力提升、社会参与等服务促进他们的社会融合，激发其潜能，尝试培养更多元化的长者互助团队。

（2）领域个案服务的深度及专业性仍有提升空间，经评估现场抽查，个别个案对于案主的需求评估过于简单，欠缺系统性，建议进一步加强相关的专业培训，社工可以尝试开展一些补救性、治疗性的难度较大的个案；督导也需要在案主问题分析、专业手法、个案检视等方面及时给予社工具体的指引和帮助。

6.家庭服务

值得肯定的地方：

（1）领域根据本年度“善益龙津”的整体设计，开展相关的家庭板块的服务，对社区内的兜底服务对象摸底清晰，建立了“家友社”志愿服务队、亲子志愿服务队；针对兜底性困境

家庭和普惠性家庭、亲子家庭分别从资源共享、社会救助、亲子教育、社区参与等方面开展有针对性的服务。领域的服务策略、服务进度、档案管理相对完善。

（2）针对中期评估建议，领域在服务中加强了专业元素的应用，通过与龙津街未成年人保护站等资源方合作，引入“爱自然生命力体系”家庭教育讲师，开展“快乐六一，为爱护航”关爱儿童心理健康、“亲子沟通要艺术，手机管控有诀窍”等活动；通过党建引领开展的“龙津的记忆”活动，社区参与程度高，形成了一定的社会影响力。同时根据上期服务建议，加强了过程资料、居民反馈的相关资料整理，形成宣传视频、手抄报等，对服务成效的展现有所提升，值得肯定。

（3）在本服务周期内，领域的个案、小组、社区的服务效能均有提升，注重资源共享及服务串联，各个服务子版块之间的配合程度较高。如探访将服务对象或其家人发展为志愿者；重点个案通过政策辅导、资源链接，大幅度降低了兜底对象的医药支出；小组服务“拼出彩虹”将小组成果转化为义卖产品，多维赋能社区困境人群，搭建社区支持网络。

（4）领域配备的5名社工，对社会工作助人专业理念认同度高，精神风貌良好，对所负责的个案、小组、社区，服务态度认真、用心用情、敬业努力，值得鼓励。

需要关注的地方：

（1）领域的亲子志愿服务队，已经形成了较稳定的团队，开始形成一定的亲子志愿服务体系。建议社工站可以联动社区内的学校、“未保站”等资源，深化党建引领，多元共建，将

亲子志愿服务队进行更进一步的打造，形成有传承、有社区特色的品牌志愿服务团队。

（2）作为在社区已经服务 5 年以上的社工站，建议机构持续加强对站点社工人才的培育支持，一方面有针对性地加强对青年社工的情绪支持、专业支持；另一方面，鼓励社工保持自我成长，进行自我升级，从“链接专业服务资源”成长为“自己就是专业资源”。除了加强服务经验的梳理形成服务案例外，也可将服务的心得、感想形成“服务手札”和“心情日记”，将社区基层治理的温度传递出去，多方面充实本土化、在地化的社会工作经验。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

（1）在中期评估建议的基础上，领域一是加强了对社区青少年参与的引导，鼓励青少年成为社区志愿者，参加爱心义卖、垃圾分类、社区文化推广等志愿服务；二是加强了“青春心向阳”服务，增加针对了情绪管理、职业生涯规划主题的活动、小组，如“探索情绪·花‘young’多彩情绪管理活动”“洞见生涯——青少年成长探究活动”，服务周期内，指标完成率 100%。

（2）围绕年度“善·益”善于共享公益成果服务主题，积极调动社会资源，联动荔湾区青年地带、荔枝青年成长促进会、广东文艺职业学校心理协会、退役军人事务管理局等资源，从困境青少年生活保障、心理健康、复学就业等方面发挥专业作用，值得肯定。

（3）青少年服务与特色板块之间有一定的配合度，部分服

务对象如侨光漫画班学生，参与到“红色龙津记忆”的文创设计中，形成“潮创龙津，传承有我”的龙津文创产品，提升了青少年的参与度和积极性。

需要关注的地方：

（1）比起其他领域，领域的服务力量稍显薄弱，服务品质有提升空间。上半年负责青少年领域的多位社工提前解除劳动合同，造成服务的接续有一定的挑战，尤其在个案的跟进中，需要给予新接手的青年社工更多的帮助与支持，要进一步加强基础服务手法的实践，多元服务技巧的学习。

（2）虽然在中期评估的建议上，领域在服务的创新性及专业性上有改善与提升。但单次的活动覆盖面及影响效果均有限，难以形成持续性的影响，建议领域继续在青少年的潜能激发、社会参与方面下功夫，在下一个周期的服务上，加强服务架构的整体设计，加强青少年流行文化元素的应用，将服务做深、做实、做出特色，形成高质量青少年服务。

8.特色项目：龙津街住宅安全“微改造”项目

值得肯定的地方：

（1）特色项目通过问卷、深度访谈、社区漫步等多种形式进行深入调研，重点关注到社区居民的需求及资源，在原有的基础上，深化功能提升，解决住宅安全“微改造”项目问题，补齐老城区短板，共收集 19 户住宅安全“微改造”需求，已完成 14 户“微改造”，5 户推进中，并通过“线上+线下”宣传倡导服务超 2200 人次居民受益。领域结合了本社区人口、人文和环境发展需求等特点，定位准确，服务设计较合理。

(2) 党建引领的作用得到充分发挥，领域联动辖区党支部参与居民住宅安全“微改造”项目的宣传和倡导，搭建党建联建平台，群策群建，提升社区自治能力。继续培育了一支志愿者队伍——“公益大使”住宅安全守护队；同时，社工注重资源链接，链接了爱心慈善资源、社区志愿者以及街道正式资源，在下半年中共链接 8 个资源主体，提供资金、物资、人力资源等，折合人民币价值为 20307.38 元。

(3) 特色项目服务框架设计清晰，领域服务开展资源联动、“安全早知道”倡导教育和“安全·家”“微改造”等计划，服务内容和覆盖面有所拓展，服务受到街道、广大社区居民的认可，得市级媒体报道 3 次，区级政府报道 3 次，并撰写服务案例 1 篇在获得三等奖，还有 8 封受惠居民的感谢信，呈现可视化作品，为《龙津街“不倒翁”住宅安全知识小册子》《龙津街住宅安全微改造安全知识小册子——消防安全篇》《居家安全知多少住宅安全宣传工具包》，服务成效较好。

需要关注的地方：

(1) 建议需要进一步对服务经验、模式进行总结，注意收集居民对领域的正面评价，以扩大服务的社会影响力和示范作用，形成服务品牌特色。

(2) 建议特色项目加强项目立项的评估工作，依据社区或某些特殊群体面临的主要问题开展立项评估调研，对所需解决的问题开展针对性的调研，结合龙津街道的特点和资源，明确任务目标，创新服务形式，提升项目的整体服务效能。

(三) 服务对象评价

经对龙津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.服务对象反馈，社工站社工服务态度亲切热情，每当极端天气变化等情况，社工都能主动联系服务对象，让服务对象感受到关心与温暖。

2.服务对象与合作方反馈，社工站服务活动流程规范，能在服务中给予志愿者许多专业指引，探访、义卖、亲子等等各类服务活动都很有意义，受到各方的肯定。

3.居委会与合作方反馈，与社工站沟通顺畅，对与社工站合作所带来的改变表示认可，表示社工站社工高度配合工作，服务也有成效，例如收集整理宣讲龙津故事，在学校宣传消防安全教育，护送社区长者就医等等。

需要关注的地方：

受访居委会代表表示，社工站各类服务都比较满意，希望社工站能继续保持良好服务态势。

六、评估结果

（一）购买方评估 得分：20.00 分

（二）监督方评估 得分：9.10 分

（三）第三方评估 得分：60.74 分

以上三项总得分：89.84 分 等级：良好

七、结语

广州市龙津街社工服务站在荔湾区民政局、龙津街办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，本年度是社工团队进入辖区服务的第五年，也是本周期的最后一年，团队对社工站的服务和成效进行了回顾和反思，服务思路和服务成效都有较好的呈现，按照“113X”服务体系进行服务设计，服务设计思路清晰完整；社工团队的服务意识和资源意识不断增强，三大基础板块继续夯实兜底服务，为兜底人群链接资源，解决实际问题，增强辖区居民的社会支持网络。总体服务设计与执行能够注重服务为本、需求为导向，各项服务指标达到了末期评估要求，并有一定成效。

下一步，建议进一步深入思考新的服务周期如何为兜底对象提供更高质量的服务。在特色品牌打造方面，从深化服务内容、创新服务手法、服务包装、宣传服务、总结提炼和服务可视化等方面不断努力打造品牌。

附件：

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



广州市龙津街社工服务站指标完成情况统计表（2022年9月11日至2023年9月10日）

党建引领	投入社 工人数	每月参加党组织生活会议			内部沟通会议			内部党建学习教育			党组织共建合作协议			发布党建引领服务双周动态		
		指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比
党建引领社工 服务项目	2.5	12	12	100.00%	12	11	91.67%	9	9	100.00%	13	13	100.00%	18	18	100.00%
		志愿者队伍培育（新增）			志愿者队伍培育（维系）			单位沟通记录			党员志愿者服务信息档案管理			/		
		指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比			
		1	1	100.00%	1	1	100.00%	30	48	160.00%	12	11	91.67%			
重点项目	投入社 工人数	项目成效调研			单位沟通联络会议			垃圾分类校园宣传教育工具包			垃圾分类宣传小视频			/		
		指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比			
龙津街“美丽 行”垃圾分类 项目	2.5	1	1	100.00%	30	30	100.00%	1	1	100.00%	3	3	100.00%	/		
		组织培育			居民诉求征集			居民诉求回应								
		指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比						
		1	1	100.00%	60	60	100.00%	6	6	100.00%						
特色项目	投入社 工人数	住宅安全评估			沟通记录			知识宣教			微改造			/		
		指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比	指标要 求	完成情 况	完成百 分比			
龙津街住宅安 全微改造项目	1.5	50	55	110.00%	40	42	105.00%	90	114	126.67%	15	14	93.33%			

附件2:

广州市龙津街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间: 2022.9.11-2023.9.10

[illegible]

附件2:

广州市龙津街社工服务站工作人员（全职）情况统计表

协议时间：2022.9.11-2023.9.10

类型	序号	姓名	领域及职位	岗位资格证	合同期限	2022年9月			2022年10月			2022年11月			2022年12月			2023年1月			2023年2月			2023年3月			2023年4月			2023年5月			2023年6月			2023年7月			人员到岗小计	备注
						人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放	人员到位	社保购买	工资发放		
其他人员 （行政、后勤等）	23	邓达威	青少年社工助理	-	2022.7.12—2023.7.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	2022.12.20离职
	24	郭琪	青少年社工助理	-	2023.2.17—2024.2.16	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	—	—	—	3	2023.6.13离职
	25	罗霖	党建社工助理	-	2022.7.12—2023.7.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	3	2022.12.14离职
	26	邓敏宜	党建社工助理	-	2023.2.6—2025.2.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	27	彭智雄	长者社工助理	-	2022.7.18—2023.7.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	√	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	2023.1.16离职
	28	潘剑文	长者社工助理	-	2023.2.1—2025.1.31	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	
	29	谢晓帆	行政社工助理	助理社工师	2016.12.1—无固定期	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	
	30	邓思敏	行政社工助理	-	2022.4.6—2025.4.5	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	2023.4.16— 2023.10.10休产假
小计						6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	3	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	59		
总计						21	20	21	21	20	21	21	20	21	22	19	22	20	18	20	22	19	22	21	20	21	21	20	21	22	21	22	24	22	24	23	22	23	232.0	
全职人员有效人次小计（即社会工作者及其他人员有效人次总数）						21			21			21			20			19			20			21			21			22			23			23				