

天河区石牌街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区石牌街道办事处

项目承办方：广州市天河区嘉禧社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021年3月19日



石牌街社工服务站末期评估报告

石牌街社工服务站(简称石牌社工站)末期报告,是专业评估人员通过对石牌社工站项目全年度服务的全面调查、综合分析和科学判断,确定目标是否可行,总结服务开展情况,以及服务成效体现的总结文书。经过5位专家及1名工作人员对石牌社工站展开为期一天的实地考察、访谈、查阅资料等形式的评估,形成此报告。石牌社工站可以将此报告作为参考,进行服务完善和提升,从多方面扎实服务基础,拓展服务面,提升服务的专业化水平。本报告尽量呈现社工站的实际情况,因评估时间较短的关系,社工站部分服务成效不完全体现在报告中。

一、末期评估背景

2021年3月19日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对石牌社工站展开了末期评估工作。评估为期1天,主要通过听取社工站介绍、实地考察、查阅资料、面谈(访谈)、填写问卷等形式,对石牌社工站的项目管理、服务开展情况以及项目成效等方面进行评估。评估团队主要完成了以下几方面的工作:

1.听取介绍。由社工站负责人介绍社工站的运营及服务情况、各项指标完成情况。

2.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。

3.查阅资料。查阅社工站行政、人事管理制度及专业服务记录等方面的资料。

4.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，了解社工对服务项目的理解，以及开展服务的总结反思。

5.机构运营访谈。主要与承办机构管理人员及行政人员进行访谈，了解机构运营情况，查看机构行政配套制度等情况。

6.利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道购买方对社工站工作开展的意见和建议，了解社工站同事对本次活动的反馈。

（一）评估依据

1.政策依据：《社会工作服务项目绩效评估指南》《广州市社会工作服务条例》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》《广州市社会工作行业督导从业人员资质、备案实施办法》。

2.评估标准依据：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》。

（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的态度对待评估，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）评估阶段

1.自我评审阶段

石牌社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》和签订的服务协议，逐项对照，准备材料，结合实际进行自我评估，并完成自评报告的报送工作。

2.实地评估阶段

评估小组对石牌社工站提供的材料进行审阅，实地考察，进行现场评估并打分。评估小组根据公平、公正的原则，严格按照评估要求，对石牌社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

根据石牌社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成石牌社工站末期评估报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给石牌街道办事处和石牌社工站。

（四）评估内容

1.运营管理情况评估：主要从社工站人员管理、行政管理、项目宣传等方面进行评估。

2.各项目服务评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特

色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（五）评估结果说明

评估总分为 100 分，其中，第三方评估机构占比 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，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。

二、评估总结

（一）社工站基本情况

石牌社工站位于天河区石牌东路 127、131 号，于 2019 年 4 月开始，由广州市天河区嘉禧社会工作服务中心负责运营。石牌社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2021 年 2 月 28 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 14 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 8 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 7 名，从事社会服务 8 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2020 年 4 月 3 日至 2021 年 4 月 2 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1313 次，电访 1070 次，分别完成协议指标量的 104.21%、198.15%；个案接案 90 个，完成协议指标量的 100%；完成小组 60 个，完成协议指标量的 100%；完成大型社区活动 23 次，中小型社区活动 30 次，分别完成协议指标量的 191.67%、107.14%；发展志愿者 215 名，培育志愿者骨干 40 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者活动 6 次，分别完成协议指标量的 215%、200%、100%和 100%。（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1）

从以上数据可知，石牌社工站指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（三）项目运营管理

通过与社工站主任、相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几

点:

1.值得肯定的地方

(1) 人员配备方面, 各类人员到岗情况符合有关规定要求, 截止至 2021 年 2 月 28 日, 工作人员应到 220 人次, 实到 221 人次, 社会工作者应到 154 人次, 实到 174 人次, 社会工作专业人员应到 110 人次, 实到 130 人次; 服务团队稳定性较好, 社会工作者持续在岗人数为 13 人, 稳岗率达 92.86%; 社工站主任有近 10 年的社会工作经验, 资质符合要求。督导方面, 机构为站点配备了 7 名符合资质要求的督导, 督导均有签订服务协议以及制定年度工作计划, 能按协议开展督导服务; 此外, 站点也有组织同工对督导进行满意度评价, 评价结果显示服务团队对督导的满意度也较高;

(2) 行政管理制度较完善, 场馆功能配置较齐全, 档案资料及各项工作台账规范和整齐。社工站重视安全管理, 为服务场所新增设监控摄像头;

(3) 服务规范及质量管理方面, 社工站建立了专业服务流程和指引, 并通过谈心、述职、互评、绩效考核等形式和措施, 加强对同工教育、监督和管理, 以促进服务质量持续改善;

(4) 项目成果宣传和经验推广富有成效, 社区宣传形式多样、图文并茂, 例如社工站新编印了《携手同心·抗击疫情》《社区知识我画你知》等宣传册; 此外, 社工站服务获得《中国报道》《南方日报》《羊城晚报》《信息时报》等多家媒体的关注和报导。

2.需要关注的地方

(1) 建议机构进一步规范同工劳动合同，明确同工的工作地点和工作内容等；

(2) 建议社工站进一步加强社会资源链接力度与呈现，目前资源链接数额未达到评估要求。

(四) 项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

(1) 社工站完善了各类工作机制，服务实施、监控机制及工作记录、内外沟通机制及相关记录齐全、详细，且有分类整理归档；

(2) 社工站透过规范的培训程序展开对社区社会组织以及社区志愿者骨干的培育工作，工作记录清晰；

(3) 社区基金培育方面，社工站在本周期取得突破，推动建立了1个社区基金，并组织“善汇石牌募捐队”展开具体的善款募捐工作；

(4) 社工站对外宣传方式以及宣传力度有很好的提升，服务团队通过制作《养生知识手册》《社区知识手册》《社区工作者故事》等小册子以及透过公众号等渠道积极展开社工宣传。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）建议社工站要结合本土情况展开深入的项目需求分析，同时兼顾街道年度工作安排展开服务策划，既要保证恒常服务的功能以及专业性，也要把街道中心工作以及重点工作结合起来设计服务计划，以便能结合社区治理目标和服务目标推动社区建设；

（2）建议服务团队加强整体专业理论工具的使用能力，要根据社区整体建设目标、社区问题的呈现情况以及团队能力情况来选择使用专业理论工具。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）社工站党支部能按规定严谨地完成更名和换届工作，相关工作制度完善，党支部能按制度落实“两学一做”、“三会一课”等党建工作要求，并做好党员的学习反思记录；

（2）社工站党支部接受街道党工委的领导，能积极参与街道

“创文”、“垃圾分类”、“疫情防控”、“人口普查”以及“扶贫帮困”等工作，值得肯定；

(3) 社工站党支部积极与辖区各类党组织缔建共建协议，配合党员进社区要求组建党员志愿服务队，带动党员志愿者看望、慰问困难党员和困难群众。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 查阅资料发现，社工站党建引领服务与项目要求的专业性服务没有明确区分，目前服务团队把一般性的项目服务也纳入党建服务，建议服务团队厘清党建引领服务与基础性专业服务的定位以及彼此间的关系，并且做好相应的规划、设置；

(2) 党支部建设调研方面，服务团队虽然有汇总调研资料，但没有针对汇总展开分析，建议对汇总展开分析，为党建引领服务设计提供依据；

(3) 建议党支部在各类党员会议、学习以及组织生活等记录中增加参与者的确认签名，进一步提升记录的规范性。

(六) 重点项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）服务团队通过善汇石牌社区慈善基金较好地统筹引领了困境群体服务，从安居、乐业、助学等各方面展开资源对接、设施完善、组织建设等多项内容，项目的引领性较好；

（2）服务团队注重挖掘内生资源，并能积极拓展服务方式，项目的覆盖面较广，例如在社区培育募捐志愿者队伍筹措资金及人力资源，透过线上送服务的方式扩大影响力；此外，透过以服务换慈善的方式，扩大了善款来源，使服务覆盖到更多对象。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议服务团队进一步开拓及整合困境群体就业服务的相关资源，并从需求设计分析、能力评估与培养、岗位对接等多方面入手，做好渐进式推进计划设计；

（2）建议服务团队持续完善探索服务方式，建立“服务换慈善”制度，完善相关管理，丰富服务内容，增强服务成效。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等

各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）该项目调研工作扎实详细，对困境群体的关注度也较高。服务团队依据最新行业标准详细划分青少年服务对象，并根据不同年龄段及不同经济状况分别展开调研工作，调研对象范围广，资料详细；

（2）服务团队积极响应号召，适时调整青少年服务内容，灵活性强，服务推进较好。服务团队能根据疫情变化及时把线下服务形式调整为线上服务形式，并在服务中增强陪伴及疏导，较好地支持了困境青少年；

（3）服务团队对辖区人力、物力和财力情况进行较详实的分析以及合理的需求对接，资源整合较好。在具体服务中，服务团队详细分析了社区内外需求，进一步活化了现有资源，开展了平台搭建对接工作，获得了服务对象的正面评价和认可。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议服务团队进一步提升项目的呈现能力，在项目文书及表达方面需要更好地结合青少年群体特征做好细化分析，以体现辖区及群体的特征，此外在服务方案中进行有针对性的设计回应群体特征、需求；

(2) 社工专业性有一定的提升空间。建议服务团队在调研基础上总结服务需求，拟定服务方向，并在服务中分析实际情况，制定恰当的介入策略与服务目标，关注服务的内在逻辑及最终成效。

(八) 长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 多个个案的服务质量较好，服务团队能切实帮助服务对象解决面临的问题；

(2) 服务团队在本周期链接了多个资源主体，如广东志愿者协会、广东赛壹便利店有限公司、羊城晚报、广州长青康养产业研究院，为辖区长者提供辅具、生活用品、抗疫物资等，切实缓解了部分长者的困境压力。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 前期调研思路不够清晰，调研报告质量有待加强，对后续服务的指导性不强，建议服务团队未来进一步理清调研思路，完善调研分析，以增强调研报告的科学性，为服务设计提供清晰的指引；

(2) 兜底人群服务质量有待增强。一是一人一档建档质量不高，档案缺项多，部分档案缺乏需求分析及服务计划，建议优化，同时考虑将首次探访记录表归入一人一档中，增强档案的完整性；二是抽查编号为 E015、E019 等的档案，其中探访记录表呈现的需求没有跟进处理的痕迹；三是在重大节日对兜底人群入户探访覆盖面较低，未能达到指标要求；四是重点人群对健康维护服务有较大的需求，但在现有服务中较少涉及。建议服务团队关注以上情况，并且从总体上思考对兜底人群投放精力较多，但服务产出质量不够高的情况；

(3) 服务团队反馈有 70 多户兜底人群家庭不接受社工上门探访服务，约占兜底人群总数的 50%，建议做好原因分析，以理清兜底人群的服务方向；

(4) 建议服务团队进一步理顺项目服务逻辑，目前长者项目的长者服务队培育小组与“志愿者服务计划”特色项目工作之间的关系与区别，建议服务团队从社工站层面开始做好服务布局。

(九) 家庭服务项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 服务团队通过开展“阳光呵护”困境家庭支持计划、“携

手相伴”困境家庭社区支持计划、“童心童乐”幼儿家庭支持计划、“温暖家庭”其他家庭支持计划等，有效覆盖了辖区困境家庭及一般家庭；

（2）服务团队工作认真负责、积极好学，有较好的专业服务精神，本周期各项服务指标完成情况良好；

（3）服务团队根据《石牌街社工站常态化探访服务机制》，开展了辖区困境服务对象的建档工作，困境服务对象的建档率达100%；此外，能积极整合多种资源，在重大节日上门探访慰问困境服务对象；

（4）资源整合意识较强，服务团队汇总整理了《社区资源手册》，并积极与相关资源进行沟通对接。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议服务团队如在探访或建档跟进过程中发现需求，后续应及时做好跟进工作；

（2）建议服务团队进一步提升专业服务能力，在个案跟进中注意融入专业价值观的指导，注意跟进的及时性和有效性等；在小组中注意规范各种资料的归档，并设计更加贴合组员实际的活动形式。

(十) 特色项目——有伴帮扶服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 在“有伴”帮扶服务计划中，服务团队抓住了辖区困境群体特定需求，通过链接志愿者及志愿者团队，并与困境服务对象配对，结伴同行，服务取得一定的成效；

(2) 服务团队有较好的制度化管理意识，制定了项目标准操作程序，对规范项目开展、落实具体服务有重要的意义和作用；

(3) 服务团队目前共为 9 名“有伴”需求突显的服务对象开展服务，在此过程中积极联动了华南师范大学、暨南大学、暨南大学华文学院、中山大学及居民志愿者团队等资源进行“有伴”帮扶。2020 年年底，该项目获得了两面服务对象赠送的感谢锦旗，服务得到服务对象的肯定。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议服务团队未来继续推行该项目的时候需进一步完善项目总体设计，尤其是思考如何在项目中更好地呈现社工专业元素；

(2) 建议服务团队注意服务套表的规范使用，目前使用的接案记录表或个案开案计划表不适合在帮扶计划中使用。

(十一) 特色项目——志愿者服务计划

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 服务团队针对中期评估意见进行了整改，整改较到位，如补充了调研，此外志愿者团队分类培育及管理的思路较中期评估清晰，服务项目能较好地回应需求，落地情况较好；

(2) 项目推进过程中的社工角色定位明确，服务手法运用也较成熟；

(3) 志愿者团队培育过程中，服务团队透过小组与社区活动相结合的工作方式协助志愿者团队在实践中体验、获得相关技能，在活动结束后能引导团队进行总结思考、提炼经验，大大深化了服务成效，专业技巧的运用在文书中也有较好的体现。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议服务团队进一步关注有伴结对以外的探访服务质量。在探访服务中除派发物资、邀请参加活动外，服务团队可针对不同

特点人群设定一些恒常主题，如针对长者可增加居家安全隐患排查、健康知识宣教或是简单的代办服务等，使探访内容更为丰满。此外，每月探访数量并不均等，建议服务团队关注管理统筹可能存在的漏洞，合理安排探访工作推进；

(2) 明轩志愿服务队已明确提出希望进一步发挥队员的专才能力，建议服务团队做好志愿者能力与服务对象需求的进一步对接，引导团队选用适宜的服务方式，发挥志愿者队伍的能力，此外也需要及时做好培育效果的提炼及总结。

三、评估等级

经过评估，石牌社工站本次末期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区石牌街社工服务站在天河区民政局、石牌街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市天河区嘉禧社会工作服务中心的努力下，已成功运营2年时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，关注社区内的不同问题，逐步推进项目开展，推广社工理念，落实社工服务，起到了一定的成效。在这2年时间里，大部分工作是值得肯定的，但也还存在需要关注的地方。

为提供更好的社工服务，下一年度石牌社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站未来理清调研的思路，并运用多元手法展开各



项目涉及的目标人群及相关方的调研，结合购买方中心工作、街区实际、调研资料等展开需求分析，并做好总体及各项目的统筹设计，理顺各项目的定位与关系，以便更有针对性提供服务回应各方需要；

2. 建议服务团队检视总结已有的服务情况，完善细化相关服务管理，选择贴合服务对象情况的方式丰富服务内容；

3. 建议服务团队进一步增强专业服务能力，注意文书的专业元素呈现；进一步增强资源链接能力，继续联动社区内外多元主体和资源，使服务能覆盖到更多有需要的居民。

附件：1.石牌街社工服务站指标完成情况统计表

2.石牌街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会

2021年3月31日

