

# 天河区冼村街社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区冼村街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021年3月24日



# 冼村街社工服务站中期评估报告

冼村街社工服务站(简称冼村社工站)中期报告,是专业评估人员通过对冼村社工站项目阶段性服务的全面调查、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名工作人员对冼村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。冼村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、中期评估背景

2021年3月24日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对天河区冼村社工站展开了中期评估工作。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,对冼村社工站的项目管理、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**

冼村社工站结合《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**

评估小组对冼村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，对冼村社工站进行评估工作。

#### **3.出具中期评估报告阶段**

结合天河区民政局、冼村街道办事处，以及冼村社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给冼村街道办事处和冼村社工站。

### **（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**

冼村社工站位于广州市天河区华穗路 398 号二楼，于 2012 年 7 月开始，由广州市中大社工服务中心负责运营。冼村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 21 名，其中社工专业人员 17 名（中级社工师资格 5 名，助理社工师资格 12 名），行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 3 名，从事社会服务 5 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2020 年 9 月 1 日至 2021 年 8 月 31 日。

## **（二）各项目服务进度情况**

社工站共完成电话访问 433 个、家庭探访 214 个，分别完成协议指标量的 66.62%，61.14%；个案接案 27 个，完成协议指标量的 38.57%；完成小组 22 个，完成协议指标量的 62.86%；完成大型社区活动 9 次，中小型社区活动 43 次，分别完成协议指标量的 90%、61.43%；发展志愿者 335 名，培育志愿者骨干 12 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 167.50%、57.14%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，冼村社工站除个案开案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在下半年加强对个案工作进度

监测，提升服务效能。

### **（三）项目运营管理**

通过与相关行政人员访谈，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）服务团队状况良好。截至 2021 年 2 月 28 日，社工站工作人员应到 120 人次，实到 120.5 人次；社会工作者应到 84 人次，实到 98 人次；社会工作专业人员应到 60 人次，实到 90 人次；社会工作者稳岗率 100%，社会工作专业人员占比高。社工站负责人是中级社工师，有 5 年以上社会工作经验；

（2）与上一周期相比，项目运营管理工作制度和相关工作机制有所完善，特别是捐赠工作机制的可操作性增强；

（3）社工站的恒常宣传工作能按计划执行。此外，站点同工撰写服务案例的积极性比较高，本周期共撰写 12 篇，其中 3 篇分别获羊城晚报、广州日报等平台报道；

（4）社工站的社会资源链接能力较强。志愿者对重点服务对象的具体服务时数折合价值 9,206.05 元，物资 119,741.88 元，资金 81,307.46 元，价值小计 210,255.39 元。

#### **2.需要关注的地方**



(1) 社工站的安全管理、信息公开、服务规范、服务持续改进等方面的工作，建议收集和保留工作过程的痕迹；

(2) 建议社工站进一步完善捐赠工作，统计接受捐赠、受益人和库存信息，建立捐赠工作台账；

(3) 建议成果宣传工作更上新台阶。聚焦服务研究成果，展现服务项目的创新性和示范性，争取得到中央级媒体的报道或核心期刊的发表。

#### **(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) 社工站整体服务进度良好，指标完成度基本超过中期比例要求。站点能对上年度的评估反馈进行分析和回应，并在服务落实中进行改善和优化；

(2) 社工站在服务的过程中能关注外部环境的变化，并尽可能作相应的调整。例如在资源的调动方面，考虑到疫情对辖区的影响，服务团队在现有策略上侧重拓展“党建+公益”的服务方向，以进一步拓展辖区资源，目前能呈现初步效果。

##### **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）建议针对服务团队开展系统性和专业性的项目管理能力建设。现阶段服务团队对项目管理的基本知识掌握略有不足，包括部分基本概念厘清和界定，如“需求”。目前各需求调研报告呈现的需求分析结论大多偏向于解决需求的策略而非需求，如居民有系统性学习垃圾分类知识的需求、成立社区垃圾分类志愿服务队的需求，青少年有情绪管理的需求等。由于需求分析结论未能落点真正的需求，一定程度上会影响服务设计的针对性和服务成效总结的有效性。例如，需求中描述青少年有社区参与的需求，落地时通过增强社会责任感来回应，但无论是增加了社区参与还是增强了社会责任感，都较难看到同工最终缓解了青少年的哪些困境、预防了青少年将来会产生的哪些危机；或从发展性角度出发，弥补了青少年发展性需求的哪些缺口等；

（2）当前的各项目计划书中，项目产出更多是活动指标，项目预期成效更多是项目产出，缺少了对预期成效的设定，且现有的成效衡量更多是针对服务策略，而非服务对象需求。建议服务成效针对目标而设定，且内容能够回应服务对象的需求，即服务对象正在遭遇的困境或不改变现状时将来会遇到的困境，如果针对发展性

需求，也同样需要找到介入的缺口。

## **（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）社工站于 2020 年 10 月获得天河区冼村街道工作委员会批复成立冼村街道社工服务站支部委员会，并于同年 12 月经广州市社会工作行业委员会确定为 2020 年度广州市社工站党建阵地示范点，示范点的确定体现了站点在党建工作上的机制、队伍和成效方面的良好成绩；

（2）社工站党建引领社工服务具有延伸性，依托于上年度构建的“党建+公益”平台，针对本年度的社区需求给予回应，企业党支部、社区党员的动员效果比上年度均有明显提升。

### **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方面需关注：

本年度，社工站在核心项目服务落地方面虽然延续了上年度的

服务，但需求调研和分析深入度有待优化，同时服务规划和设计的描述需要更系统。建议社工站在需求调研和制定年度服务计划时，能从党建引领服务的角度出发，而非引领党员做服务的角度，可从以下三个方面考虑：

首先，需求调研层面可更关注构建“党建+公益”平台上的需求缺口；其次，年度服务规划可依托“党建+公益”平台的输入与输出角度而设计；最后，项目的服务指标可更关注“党建+公益”平台的作用发挥角度，调整描述（如平台自身建设、多元角色、参与深度），将“党建+公益”平台作为社工站稳固的资源集合体，前端动员和激发社区内的多元主体参与，建立归属并共享资源，末端运用平台整合，将资源输出至有需要的群体或社区，形成资源构面、资源整合、资源输出的循环。

## （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）项目定位准确。根据地方政府垃圾分类行动计划，以社区工作方法从宏观层面关注群众最需要、最迫切的社区公共问题。采用问卷、访谈利益相关方和查阅政策文献等多种方法开展需求调研，较好地回应街道和居民多方期待；

(2) 项目围绕生活垃圾的源头管理，从社区层面进行立体化服务设计。旨在发挥党建引领作用，发挥党组织、居委会、业委会、物业、志愿者“五位一体”联动机制，建设社区垃圾分类共治格局；

(3) 项目前期关注垃圾分类宣传，结合服务群体、不同场域特征，采用形式多样、趣味新颖的宣传形式开展主题性活动，如线上 21 天打卡、环保时尚秀等，让社区垃圾分类宣传进校园、进社区，营造社区氛围。

## 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) 项目基于辖区现有志愿者资源，拟培育社区垃圾分类志愿者队伍。建议服务团队在服务执行过程中根据志愿者培育思路，理顺服务设计与执行的内在逻辑，根据党员、大学生、居民、学生等不同志愿者特点，进行分类管理与培育，并形成稳定的培育机制，撬动党组织在该项目中的作用发挥着力点，通过社工站平台有序自主地参与垃圾分类等社区公共事务；

(2) 项目旨在打造社区共治格局，建议服务团队思考如何促进多方力量参与，建立促进问题解决和需求满足的资源联动和协商平台机制，发挥社工站在舆情收集、反馈及问题解决过程中的平台作用。

## **(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) 项目的服务设计思路比较清晰，服务团队能按照设计思路开展服务，开展策略合适，从青少年认识社工服务到参与服务，一步步深入，培养和发展青少年兴趣和能力，以义卖的形式促进青少年的社区参与，培养青少年的社会责任感；

(2) 一般青少年在能力提升和社区参与方面的服务成效比较明显。从招募青少年到青少年对志愿服务的学习，再到实践策划活动，最后到活动的产出，服务推进合理有序，服务产出有精美的手工作品，并通过义卖筹得 1417.4 元；

(3) 服务形式比较丰富，有冬令营、历奇活动、扎染、滴胶、奶油胶、银行职业体验和野炊等不同的活动，符合青少年的兴趣及年龄特点。

### **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) 建议按残障类别将重点青少年进行分类，并尝试分类设计有针对性的活动，为重点青少年提供更多的体验，发现其可以发

展的优势等；

(2) 重点青少年的家庭情况比较好，较少需要经济的支持，接受同工服务的意愿不强。针对该群体，同工可多尝试了解家长在照顾青少年方面的困难，探索重点青少年的兴趣和能力，通过增加活动形式等不同的方式，打开服务局面。

## **(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) 该项目的服务规划人群分层分类清晰，服务落实情况良好。项目针对困境长者开展“守望银龄”之关怀弱势长者服务，提供全覆盖建档、健康教育和情感/物质支持服务；开展“我的成功老化旅程”一般长者生活支援服务，促进长者老有所学、老有所为、老有所乐，服务内容有侧重点，契合不同类型长者的需求。现场查阅文书，年度计划书中的所有活动都有对应的服务文书记录，服务计划落实情况良好；

(2) 该项目能够开展各种各样的活动，促进长者掌握新知识，实现老有所学，与社会同步发展。项目在社区共开展4次社区义诊服务，合计有201人次长者受益，丰富了长者的健康预防知识；项目开展了防诈骗宣传活动、插花评选活动、手机摄影学习小组、红

色文化教育服务小组、智能手机小组和音乐学习小组，共有 362 人次长者受益，促进长者老有所学，提升了长者的晚年生活品质；

(3) 该项目在党建引领下，充分发挥党员社工及党员志愿者的带头示范作用，凝聚社区公益力量，服务困境长者。项目链接到浦发银行广州分行资金财会联合党支部、广州赛马娱乐总公司党委、广州赢纵广告有限公司等资源方提供的资源价值折合 6458.38 元，缓解了困境长者的生活困境。

## 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) 建议进一步完善服务规划。一是在服务需求方面，建议进一步细化。例如目前的服务需求报告提出困境长者有健康维护需求，一般长者有提升健康管理能力的需求，“健康”这一概念涉及内容比较广泛，如果只是针对“健康维护”和“健康管理”需求来设计服务，可能会导致服务流于表层，针对性不足，建议可以根据往年调研资料（例如 2019—2020 年度长者健康管理需求调查报告）说明长者在健康管理和健康维护方面的具体需求，从而设计更有针对性的服务；二是在服务规划方面，可以进一步加强服务理论、服务策略和服务内容之间的对应性。例如“我的成功老化旅程”一般长者生活支援服务计划，引用了成功老化的理论，说明可以采用“选



择”“最佳化”“代偿”三种策略来促进成功老化，但是服务计划中没有说明这三项策略的具体落实方式，服务推进表中的内容和上述三种策略之间的对应性也有待加强；三是项目的预期产出及成效列出了“80%的服务使用者增加了对自身健康的了解程度”“80%的参加者反馈掌握至少两种新时代的相关知识”等成效指标，但在需求调研中没有说明需要上述服务的人群的基数，在服务计划中也没有说明上述“服务使用者”“参加者”的预期覆盖人数，因此较难评价所开展的活动能否满足服务对象需求；

(2) 建议进一步完善困境群体的探访制度及建档工作。一是目前《广州市冼村街社工服务站探访制度》(2020年9月)的服务分级标准和评价维度清晰度有待提高，例如：四级(目前暂时没有明显需求，身心情况良好)，六级(目前暂时没有明显需求，身心情况良好)，四级和六级的需求情况看不出区别，不利于具体的执行；二是个人档案中的需求评估情况是从个人层面、家庭层面和社会层面对服务对象的需求进行评估，但是大多数的建档表格对这三个方面的需求情况都没有填写，不利于了解该服务对象评为四级的原因；三是现场查阅了43份服务对象档案，其中41份为四级，2份为兜底，但是《广州市冼村街社工服务站探访制度》(2020年9月)没有“兜底”的服务分级；四是项目的重点长者有167人，建议除了目前建档的43名兜底性对象，其他重点长者(弱势长者)

也做到一人一档；

(3) 建议项目加强服务经验总结，提炼项目经验模式，形成典型案例。项目评价指标中有关于典型案例的要求，在评估现场跟同工的交流过程中，发现同工在志愿者培育、长者健康促进和适老化等方面的思路比较清晰，但是没有进行系统的总结提炼并形成书面材料，建议可以通过参考文献、总结做法等方式，将项目的服务经验形成典型案例，积极投稿到报刊杂志或者社工类的自媒体。

## **(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) 需求调研方面，项目综合运用了问卷法和访谈法，对服务人群进行分层分类，结合辖区服务对象特征，重点关注辖区困境家庭、重症患儿困难家庭等，做到一人一档全覆盖，并根据探访机制进行动态探访跟进，发挥兜底服务支持作用；

(2) 项目的服务设计体现了整合思维，利用亲子志愿服务资源优势，积极参与党建、垃圾分类和探访困境群体等不同项目的服务，一方面发挥项目之间的支持作用，另一方面引导服务群体合理参与社区服务，与关怀型社区理念吻合；

(3) 项目发挥党建引领作用，倡导“慈善+助困”服务理念，

依托 99 公益、线下义卖、联动粉丝团等方式，整合资源，协助重症患儿家庭筹集资金，缓解其经济压力，丰富重症患儿困难家庭募集资金的渠道。

## **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）项目具有良好的服务基础，与辖区家庭建立了长期稳定的关系，建议在此基础上，精准服务需求，聚焦服务切入点，如儿童能力提升，成长议题，生命教育等。可结合既往服务经验和新年度项目服务需求调研，综合考虑项目的延续性、精准度及深度，进一步优化服务设计；

（2）关于重症患儿困境家庭支持项目，项目有扎实的服务基础，建议服务团队在经验汇编和资源手册等方面适当汇总经验并分享；此外，鉴于医院方面的变化，建议理顺社区社工与医务社工之间的合作关系，思考如何有步骤、有限度地退出，发挥项目合作的优势，更好地为重症困境家庭服务。

## **（十）特色项目**

### **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) 本项目在去年企业青年婚恋交友的基础上进行拓展，关注企业青年的情绪和人际等方面的需求，开展相关的活动回应需求；

(2) 项目将青年活动和志愿服务活动结合开展，能提升服务质量，也能满足青年需求；

(3) 项目分别在企业 and 社区中开展服务，结合线下和线上的活动形式，吸引超过 30 人的企业青年参与并能保持一定的活跃度，也与 42 家社区企业单位建立了联系，是未来服务的宝贵资源。

## 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) 建议完善需求调研的分析工作，如在调研分析中体现情绪压力缓解和提升人际关系这两点内容；

(2) 建议加强对已联系的企业做背景等方面的了解，以便认识和整合企业的资源，寻找合作空间。

## 三、评估等级

经过评估，浣村社工站本次中期评估的等级为：良好。

## 四、结语



天河区冼村街社工服务站在天河区民政局、冼村街道办事处的大力支持下，在广州市中大社工服务中心的努力下，已成功运营8年多时间，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8年多时间里，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，未来半年冼村社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站提升服务团队项目管理能力，发挥团队专业优势，提升项目服务质量；
2. 建议社工站优化项目的需求调研和服务规划，落点至服务对象的问题及需求，调整需求分析、成效衡量等内容；
3. 建议社工站审视各项目服务的开展情况，梳理汇总服务经验进行分享，同时探索成果研究工作，展现更出色的服务成效。

- 附件：1. 冼村街社工服务站指标完成情况统计表  
2. 冼村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4月8日