

天河区长兴街社工服务站 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：广州市天河区长兴街道办事处

项目承办方：广东岭南至诚社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021年3月23日



长兴街社工服务站中期评估报告

长兴街社工服务站(简称长兴社工站)中期报告,是专业评估人员通过对长兴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名工作人员对长兴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。长兴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23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长兴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,对长兴社工站的项目管理、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

长兴社工站结合《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

评估小组对长兴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，对长兴社工站进行评估工作。

3.出具中期评估报告阶段

根据长兴社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成长兴社工站中期评估报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给长兴街道办事处和长兴社工站。

（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.各服务项目评估：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

长兴社工站位于天河区长兴街广州市天河区长湓中路 17 号，于 2015 年 8 月开始，由广东岭南至诚社会工作服务中心负责运营。长兴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 14 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 10 名），行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 4 名，从事社会服务 9 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 8 日至 2021 年 9 月 8 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 270 户、家庭探访 280 户，分别完成协议指标量的 50.94%、70%；咨询个案接案 29 个，辅导个案接案 51 个，完成协议指标量的 72.5%、51%；完成小组 20 个，100 节，分别完成协议指标量的 57.14%、57.14%；完成大型社区活动 10 次，服务 1504 人次，中型社区活动 15 个，服务 797 人次，小型社区活动 25 个，服务 571 人次，分别完成协议指标量的 166.67%、250.67%、83.33%、88.56%、78.13%、89.22%；发展志愿者 118 名，培育志愿者骨干 21 名，发展志愿者队伍 1 支，培育社区社会组织 2 个，开展志愿者培训 19 次，志愿者服务人次达 764 人次，分别完成协

议指标量的 118%、70%、50%、100%、95%和 127.33%(以上数据由社工站提供，各指标完成情况见附件 1)。

从以上数据可知，长兴社工站服务指标完成情况良好，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) 人力资源方面，社工站各类人员配备到位，到岗情况良好。截止至 2021 年 2 月 28 日，工作人员应到 120 人次，实到 121.5 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 84 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 84 人次。服务团队资质较好，从业 2 年及以上经验的社会工作者占比达到 100%。团队较稳定，社会工作者稳岗率为 92.86%。社工站主任资质符合任职要求，此外社工站建立并且能落实人事管理制度，同工均有签订劳动合同；

(2) 督导管理方面，机构为站点配备了 4 名督导，督导均有在广州市社会工作协会备案并且签订协议。站点能定期组织同工对督导进行满意度评价，满意度平均达 89.66%，此外，社会工作者实际接受继续教育时数总体符合评估要求；

(3) 行政管理方面，社工站建立了安全管理制度，相关管理执行记录较详细，站点也能定期组织同工进行安全教育和消防演练。信息公开方面，社工站总体上有公开相关信息，也能定期发布接受和使用捐赠情况，社会资源链接价值总数符合中期评估进度要求；

(4) 专业服务管理规范方面，社工站制定了个案、小组、社区服务的规定流程，抽查的文档资料显示服务团队能按流程落实服务，并有记录相关痕迹；此外，站点也有组织同工进行服务反思，提升服务质量，值得肯定。

2.需要关注的地方

(1) 截止至中期评估，个别督导没有按照所制定的督导计划提供充分的督导服务；此外，社会工作者实际接受督导时数未达要求，协议要求 5 小时/人/月，实际为 4.45 小时/人/月，建议社工站关注及改善以上情况；

(2) 在抽查的 3 份个案资料中，有 1 份个案资料的服务同意书显示案主口头同意并由负责同工代为签名，对此情况建议要有另一名同工在场共同签名佐证。此外，建议社工站定期组织对同工进行专业的专业伦理规范实践考核以及服务对象权益保障考核，以巩固、提升同工实践专业伦理规范以及保障服务对象权益的意识。再者，各项目团队虽然有收集服务对象意见和需求，但欠缺对服务对

象意见建议的汇总、跟进、改善记录，建议完善；

（3）档案借阅登记表欠缺管理员签名栏，部分社工借阅档案时没有填写档案编号，建议关注；

（4）站点信息公开方面，社工站暂未公开服务规划信息，辖区居委会的宣传栏公开机构和站点信息不够规范和系统，建议社工站改善，也希望购买方能与各村居沟通，在村居委的宣传栏上划出部分地方宣传机构和站点的相关信息。此外，建议社工站继续加强对外宣传力度，在评估期内站点对外宣传工作经验不多。

（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）服务团队透过调研摸清了困难对象的底数和情况，并建立了花名册和个人档案，相关记录归档清晰，服务团队能积极为已纳入登记的 49 名兜底对象提供达 296 人次的服务；

（2）社工站拟定了实施及监控机制、“一社区一社工”工作机制、探访机制和沟通合作机制等，各相关机制内容设置完整，管理得当，执行有力；

（3）社工站与监督方、购买方的沟通较积极，与职能部门、

辖内高校志愿队伍等资源方的合作意识较强，相关沟通记录整理归档完整，能呈现当时沟通的内容和过程；

（4）社工站新培育了垃圾分类服务队、华南商贸服务队等 2 个社区社会组织，新孵化了 1 支长者探访志愿者队伍，新培育了 21 名志愿者骨干，新发展 118 名志愿者，在时间银行、I 志愿平台上共发布了 117 次活动信息。社区社会组织和志愿者队伍的培训记录详尽，志愿者信息登记完整，已开展的服务文书归档有序；

（5）社工站建立了社区捐赠站点，培育了 1 个社区基金，并筹集了 109201.16 元公益资金，其中社区基金启动经费 3 万元，两个项目获广州市微创投资助 3 万元，旧衣回收筹集 8268 元，透过广益联募筹集 1233.16 元，与街道文化站共建两个项目获资助 16700 元。

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）项目设计方面，建议服务团队结合社区最新的问题发现和服务需求，进一步深入挖掘项目新一年的需求、重点和方向，完善社工站年度服务计划的阶段及年度规划，并着力明晰各项目的服务亮点及设计；

(2) 项目执行方面,建议服务团队结合社区多元主体的变化,进一步完善“一社区一社工”机制的下沉服务,尤其是与社区组织、志愿者的合作、对接情况,以及与新设社区(保障房社区)的沟通和服务;

(3) 社区培育方面,建议服务团队结合社区培育的指标要求,进一步加快志愿者骨干和志愿者队伍的培育,着力加强活化组织、活跃服务的培育力度,尤其是主题服务和系列活动的践行和推动。

(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) 在成立党支部前,社工站依托岭南集团总部党总支第二支部成立了党小组,小组会议记录内容完整,学习活动丰富。此外,社工站在2020年12月14日成立了党支部(现有5名党员同工),并建立了相关学习制度,能及时开展学习教育和民主评议,党组织的活动记录和各类培训记录内容详尽;

(2) 社工站能积极参与街道党组织的党员活动和党建工作,聚焦教育扶贫、独居长者、积分入户和垃圾分类等社区问题,并主动通过“U+U”的模式积极推动基层党组织在社区治理中发挥作用;

(3) 党支部积极与辖区党组织探讨服务合作，与华南农业大学林学与风景园林学院、华南理工大学电力学院、广州新华学院健康学院和广州华南商贸职业学院数智经济贸易学院等签订了关于关怀特殊长者、辅导困境子女、缓解经济压力服务的4份共建合作协议，较好地推动了党组织在引领公益、引领志愿服务上的作用。同时，服务团队主动发挥宣传拓展的视角功能，通过驻点宣传、外展宣传和社区合作宣传等方式，及时、完整地对党的政策、社会主义核心价值观等开展了内容丰富的宣传，较好地发挥了核心项目和党支部在思想引领上的专业作用。

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) 项目逻辑方面，建议社工站补充对党的方针政策、地方通知与文件等的分析梳理，补充调研党员同工、社工站党支部的建设需求；优化社工站党支部在主题学习和带动非党员同工思想成长方面的服务规划；调整、完善核心项目在党建引领公益服务、党建引领志愿服务方面的专业设计；

(2) 党建品牌方面，建议社工站结合社区实际和组织发展需要，紧扣项目化思维，区分核心项目与站点其他项目在服务对象和

服务重点方面的边界,着力打造党建引领的品牌项目,如教育扶贫、公益平台、党员志愿服务队伍、红色宣传和资源活化等。

(六) 重点项目——“印象长兴”来穗融合项目

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) 服务团队熟悉重点项目,对重点项目服务设计和项目运作掌握清晰;

(2) 服务团队根据个人融入企业、子女融入学校、家庭融入社区、群体融入社会的思路设计重点服务项目,整体服务逻辑较清晰;

(3) 服务团队在2020年6月(上一周期)开展性教育知识的需求调查和访谈,其中针对来穗家长及子女进行了360份问卷调查(来穗家长240份、子女120份),与相关合作单位展开了6次访谈,为本周期开展性教育知识服务提供了较好的调研基础;

(4) 服务团队通过职业技能培训为来穗职工提供就业支持,链接了中天职业技术学校,开展1场“零距离轻松就业”妇婴护理专项技能培训;通过430课程、脚丫伴学、一对一云辅导等活动,链接华南理工大学、华南农业大学、广州新华学院三个高校的大学生志愿者,为来穗人员子女提供助学帮扶,为他们融入学校提供了

较好的服务平台。据统计，有 975 人次参与了 4 点半课堂服务，有 50 人次参与了周六初三辅导班，提供了 182 次“让我陪你一小时”的云辅导服务。此外，服务团队通过护苗成长儿童性安全防护系列活动（家长如何跟孩子谈性、我要保护好自己、悦纳自我等）进行性教育知识的传播，关注儿童性安全问题；通过开展 1 场积分入户等政策宣传活动、10 次来穗服务和便民信息外展宣传，助力来穗家庭了解相关政策，融入社会。

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）目前重点项目 4 个维度的内容较宽泛，建议服务团队聚焦“融合”“共融”等关键词，在撬动社区资源、培育来穗人员志愿者、搭建共融平台等方面凸显项目成效；

（2）重点项目的总体性需求调研不够充分，建议服务团队完善。

（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) 兜底人群服务较上周期有一定的突破，服务团队除按照民政局有关要求全覆盖兜底人群和建档外，也增加了兜底人群的探访频率，使服务团队能更好地与服务对象建立关系并了解需求。此外，服务团队在本评估周期内尝试链接大学生群体资源参与特殊青少年活动，增加兜底人群社交的机会，促进兜底人群与其他群体共融，减少社区隔离；

(2) 服务团队在嘉福中学服务的过程中发现来穗初中生缺乏足够的实验设备和资源，影响其学习物理、化学等学科的积极性，便筹集了一批资金增购了一批实验器材和用品，也设计了走近科学系列——青少年科学实验小组（6个）。从成效角度出发，已开展的青少年科学实验小组能切实提升了来穗初中生学习科学知识的兴趣和热情；

(3) 服务团队进行需求调研时发现某民办中学没有开展针对学生的青春期教育，学生出现青春期困惑时不知如何处理或进行学习，为此服务团队针对男生和女生分别展开了青春期小组。小组的开展有效提升了参加学生对青春期生理知识的认识，其中一名男生意识到自身与女生相处的不当行为，并经同工的介入跟进后，改善了不良行为。

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) 服务团队虽然与中山大学凌霄志愿队合作针对来穗初中生开展了周末常规补习活动，但目前初中生参与的稳定性稍差，人员流动率较高，建议服务团队采取积极有效的措施改善参与者的稳定性和流失率问题，例如与参加者签订服务协议，协议中明确规定至少参加的次数等要求；

(2) 关于“自信的我”服务中的学业规划，该服务更多聚焦初三学生面临的中考，建议服务团队增加职业启蒙类活动，特别是邀请现时青少年感兴趣的职业从业者如网红直播、电竞选手等给初中生现身说法，使他们对真实的职业有更直观的了解，有助于他们树立个人努力的方向，确立努力的目标，提升内驱力，从而更好地投入学习。

(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) 辖区老龄化较严重，长者数量较多。除 25 名兜底困境长者外，服务团队也积极发掘了 41 名社区边缘困境长者并开展建档、评级和跟进服务，值得肯定；

(2) 项目服务有较好的规范性，主要体现在：服务团队对服

务对象进行分层分类，整体服务能按照需求调研、服务设计与开展、服务成效总结的整体思路推进。部分开展的小组和社区活动较契合长者的基本需要和实际情况。此外，服务团队总结了过往老玩童俱乐部的服务经验，制定了老玩童俱乐部持续运作的管理机制。在该机制的指引下，老玩童俱乐部本周期也有新的发展；

（3）服务团队注重资源链接，在本周期申报了由广州市慈善会、广州市善城基金会联合举办的创善·微创投项目，并获得资金支持，为 21 名长者送去“暖冬礼包”和生活物资，助力长者温暖过冬；此外还积极链接健康资源和人力资源等开展服务，值得肯定。

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）辖区长者数量众多，老龄化程度高，建议服务团队重视需求调研，准确梳理长者需求；

（2）困境长者的分级标准和评估量表有进一步提升的空间，建议服务团队进一步完善分级标准和针对困境长者的评估机制，增强分级的科学指引性；

（3）针对辖区长者老龄化严重的情况，建议服务团队注意挖掘社区志愿者资源，注意挖掘和动员单位型社区、城中村社区等丰富的传统支持资源，促进志愿者队伍的壮大，增强对长者的支持。

（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）服务团队较稳定且务实，对家庭项目服务和服务对象情况较了解；

（2）服务逻辑框架整体较清晰，该项目分为“有爱·阳光”特殊家庭服务计划、“爱·蜕变”妇女成长计划、“爱·私语”亲子教育计划、宝贝成长计划 4 个板块；

（3）服务团队透过“爱·阳光”特殊家庭服务计划，为民政六类兜底服务对象（12 人）、有需要的残障人士家庭（24 人）、其他困境家庭（9 人）进行建档，并上门探访 87 人次，电访 81 人次，派发探访物资 70 多份；此外，针对有能的残障人士开展居家安全等服务，协助有能残障人士更好地融入社会；

（4）服务团队重点关注亲子和早教服务，链接了华南理工大学和华南农业大学生志愿者每周开展 2 次“宝贝成长”儿童恒常服务，其中共开展了 17 次常规服务，1 次安全教育活动；同时，链接了华洋早教中心的早教老师在周六上午开展了 9 次早教服务，受益幼儿家庭达 180 人次。此外，服务团队也联动小宝贝幼儿园等资源开展了 5 个活动和 5 个小组，引导家长关注孩子发展的敏感期，

学习正确地表达爱，促进亲子间的沟通，活动获得居民的支持；

(5) 督导文书批阅认真，为服务团队提供了较好的专业支持。

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) 建议服务团队建立制度化依据，确保残障人士建档数与实际残障人士数量一致；

(2) 建议服务团队适度考虑除亲子、儿童板块以外其他有需要的人群服务。

(十) 特色项目——“一棵菜的成长记”长兴街社区生态园项目

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) 该项目的特色较突出，服务团队能把全市推行的垃圾分类宣传工作与社区生态园项目进行有机结合，项目具有一定的创新性，项目理念获得街道和社区居民的认同，吸引了不少社区居民甚至社区领袖参与其中；

(2) 该项目虽然只有 1 名同工，但在资源链接、构建社区参

与平台方面取得了良好的成果，既有城管科、环卫站等提供资源，也有大学园景设计专业人才的技术支持、社区园丁参与种植工作、大学生志愿者队伍为社区儿童开展常规的在地化教育“玩转生态园”等，各主体能在项目中有自身合适的位置，发挥力量，共同打造、建设社区共享生态园；

(3) 同工在实践社工价值理念方面较出色。例如社区生态园发生儿童的破坏行为和居民偷摘蔬菜等情况，同工并不是忙于揪出破坏者并进行惩罚，而是思考儿童行为背后的需求。同工认为儿童是被生态园吸引，但不懂如何在生态园里玩或活动，为此便和大学生团队针对儿童这一需求设计了“玩转生态园”常规活动。在每周四下午，大学生便以任务卡的游戏方式带着前往生态园的儿童开展认识植物、清理落叶等活动，帮助孩子在游戏过程中习得知识并与生态园中的植物建立联系。从此，儿童不再是生态园的破坏者而是保护者，生态园被破坏的事情也较少出现。

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) 目前，项目的核心人群——园丁们已被初步组织起来，每月会进行 1 次聚会，同工也制定了园丁计划和建立了园丁微信群，但从规范化及推动社区组织培育的角度来说，建议服务团队进

进一步完善园丁的相关管理和发展工作，如与园丁家庭签订正规的服务协议，明晰园丁的权利、义务和服务期限等条款，完善园丁组织的进入和退出机制并形成规范文字；定期举办小型的园丁聚会或大型园丁分享会活动，以凝聚园丁的向心力以及进行项目的理念推广和宣传；

(2) 从项目长远发展的角度来考虑，建议同工考虑筹建生态园管理委员会，由现时的园丁、大学生志愿者服务团队、社工站、街道城管科等代表构成，为日后生态园项目走向独立运作，进一步实现共建共治共享做准备。

(十一) 特色项目——“一顿饭的陪伴”长者关怀行动

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) 该项目已运作了两年多，有一定的积累，例如形成了较成熟的项目运作制度，项目的服务框架亦已搭建；

(2) 服务团队能链接志愿者资源参与其中，在志愿者培训、风险管控方面也有较成熟的做法；

(3) 服务团队服务态度积极端正，工作踏实，勤于服务钻研，在服务上能有一定的思考。

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) 从实践来看，该项目是要定位和聚焦在空巢老人的情感陪伴，不是在辖区一般性长者的陪伴及其他方面，建议服务团队进一步明晰对空巢老人情感陪伴的定位和聚焦；

(2) 目前项目的覆盖面和受益面还有一定的提升空间，建议服务团队进一步拓宽。

三、评估等级

经过评估，长兴社工站本次中期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区长兴街社工服务站在天河区民政局、长兴街道办事处的大力支持下，在广东岭南至诚社会工作服务中心的努力下，已成功运营5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5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，未来半年长兴社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议服务团队在过去服务的基础上，进一步完善站点及各项目的需求调研，进一步挖掘把握本周期的亮点和方向，注意服务



聚焦以及服务平衡之间的关系，做好阶段性推进工作；

2. 建议服务团队继续深化已有成效的服务，完善相关管理机制和操作流程指引，丰富活动形式，并注意发挥、巩固多元主体作用及积极性，扩大服务的影响力和覆盖面。

- 附件：1. 长兴街社工服务站指标完成情况统计表
2. 长兴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

