

天河区林和街社工服务站 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：广州市天河区林和街道办事处

项目承办方：广州市风向标社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021年4月16日

林和街社工服务站末期评估报告

林和街社工服务站(简称林和社工站)末期报告,是专业评估人员通过对林和社工站项目服务的全面调查、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名工作人员对林和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。林和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4月16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林和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,对林和社工站的项目管理、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

林和社工站结合《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

评估小组对林和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，对林和社工站进行评估工作。

3.出具末期评估报告阶段

根据林和社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成林和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林和街道办事处和林和社工站。

（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

林和社工站位于天河区天河东路75号首层,于2019年5月

开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。林和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 3 月 31 日，社工站配备工作人员 18 名，其中社工专业人员 12 名（中级社工师资格 6 名，助理社工师资格 6 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 4 名，从事社会服务 7 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2020 年 5 月 1 日至 2021 年 4 月 30 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成家访 1137 户，电访 1792 户，咨询个案 16 个，分别完成协议指标量的 103.36%、104.92%、106.67%；个案接案 86 个，服务 629 节，分别完成协议指标量的 95.56%、116.48%；完成小组 35 个，210 节，服务 1454 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%、197.02%；完成社区活动 44 次，服务 4429 人次，分别完成协议指标量的 110%、442.9%；发展志愿者 375 名，培育志愿者骨干 39 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 375%、100%、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，林和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）社工站主任从事社会服务工作 9 年，任职社工站主任近 5 年，有比较丰富的社会工作经历和经验，资质符合相关要求。现有督导 4 名，督导资质符合相关要求。社工站能按要求与督导签订年度督导协议，并且按照各项目的需求，对督导进行分工和安排，督导所开展的服务均有台账记录；根据中期评估发现的问题，对督导频率和服务时数进行了完善和整改；

（2）建立有比较完善的行政管理制度，在员工培训、考勤制度，入职培训，意见申诉、员工关怀、工作流程等方面进行规范和指引；依法与同工签订劳动合同，保障同工的合法权益，行政管理中档案、台账资料收集整齐规范；

（3）建立完善的安全管理制度，规范功能室使用、前台工作流程、物资管理等。各类工作台账登记表详细，内容清晰。有定期组织开展安全和消防培训，应急培训以及消防演练的台账记录；

（4）专业规范性方面，定期开展专业伦理规范学习，进行社会工作价值与专业伦理的考试，建立和推行专业指标工时标准参考

及绩效流程,对同工进行每月的绩效评定;加强同工专业能力培训,鼓励同工参加专业学习和职业资格水平考试,新增有5名同工通过社工专业考证,人员队伍的专业性得到不断提升,有效促进服务持续开展改善;

(5) 信息公开方面,社工站基本情况和困境人群台账等能够公开上墙;有关服务规划和重大人事变动,能及时公开并归档;对接受捐赠情况能在广东政务网公开,对服务信息以及资源链接情况能够及时在社区内公示,信息公开及时;

(6) 项目宣传和成果推广方面,社工站有制定年度宣传工作计划,每季度进行工作总结,服务的推广和宣传形式能做到多样化,其中,关于长者服务、疫情后服务恢复的动态信息受到广东卫视、南方卫视的关注,与街道共同开展的青春期主题教育,以及民族文化宣传进校园等活动被信息时报等媒体关注。

2.需要关注的地方

(1) 人员配备方面未达到相关要求,截至3月31日,工作人员应到220人次,实到219人次,欠缺1人次;社会工作者应到154人次,实到140.5人次,欠缺13.5人次;社会工作专业人员应到110人次,实到103.5人次,欠缺6.5人次;从业2年以上社工占比64.29%,持续在岗人数7人,稳岗率为42.86%;建议做好服务团队的人力补充,以保证服务有足够的人力资源开展服务;

（2）建议继续加强场地安全管理，现场发现室内有电瓶车电池充电，存在较大的安全隐患；

（3）督导方面，目前以团督为主，建议注重同工的个别化需求，加强精准化督导作用的发挥；

（4）建议进一步加强社会资源链接的能力，目前社工站的资源链接未能符合评估要求。

（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）社工站重视兜底民生服务的社会工作理念，在原有 6 类保障人群基数较少（76 人）基础上，积极拓展建档夹心层群体 325 人，实际探访和电访服务兜底人群超过 400 人，且服务对象名册清晰，能做好分级管理，建档率达到 100%，并结合“一社区一社工”工作机制和探访、电访服务要求，扎实推进服务，工作纪实清晰完整；

（2）建立了完善的社工服务备案机制，流程清晰，证明文件和相关材料详实，实施及监控有效性高，同时，重视整改落实工作，社工站内部服务质量管理机制健全，有针对性制定整改方案，整改

过程记录完整（包含督导建议、会议记录、工作图片），落实有效果；

（3）重视社区培育工作，服务期内推动成立了社区慈善基金，并与区慈善会联合开展募捐，成立至今的两个月时间已募款 4.366 万元，短期内成效明显，同时重视志愿者培育工作，新登记志愿者 375 人，培育骨干 39 人，新成立志愿服务队 2 支，本服务期内开展志愿服务 46 场次，服务居民 7479 人次，志愿服务时数达 5150 小时，志愿服务氛围良好。

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）建议重新梳理“新林和”年度目标主题提出的依据、界定和充要性，进一步加大社工服务方向与政府“和文化”打造的同向性，优化顶层设计和服务策略；

（2）建议将“社区融合”作为服务愿景而非 5 年目标，分年递进的主题目标要聚焦、务实、可测量，以便更好地体现梯级递进和成效呈现；

（3）建议重视社区社会组织培育工作，创设孵化培育机制，丰富类型，壮大同行者队伍，加大林和优势元素在服务中的体现，

积极打造林和社工服务名片效应。

（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）社工站重视党建引领社工服务，通过成立党建学习小组，吸纳党团员社工加入，制定“两学一做”学习计划，开展主题教育、党建知识培训、竞赛和党史学习等活动，通过展示党员社工的一线服务成效等方式弘扬先进，提升社工的思想认识和政治站位，同时重视红色阵地建设，党建文化上墙，标准化建设程度高，服务场室党建引领氛围浓郁；

（2）核心项目设计突出三大引领，通过“3+2 带 5”呈现服务逻辑，项目开展能够紧密结合街道中心工作，聚焦脱贫攻坚，聚焦特殊群体，聚焦群众关切，有效发挥了党组织党员的服务引领作用；

（3）通过合作共建参与街道商会党支部的政策宣讲会，践行红联共建携手同行，通过开展党建引领困难人群关爱、残障家庭增能、“青相伴”青少年支持等项目，推进党组织引领公益，党员引领服务理念在服务中落地。

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）建议加强核心项目团队建设，充实党员社工作为团队骨干，进一步提升党建党务工作的熟识度、理解力和政策敏感性；

（2）建议强化辖区内党建资源挖掘的力度，特别是要突出林和街优势资源的党建潜能，拓宽共建范围和合作深度；

（3）建议加大党建需求与核心项目设计的匹配度，增添项目中的林和元素和红色党建元素，进一步总结提炼，打造核心党建林和品牌服务。

（六）重点项目——德荣社区融合重点项目计划

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、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）需求分析细致，能够按照“街道—社区—小区”的层次梳理，逐步从“大范围问题”到聚焦性问题的范围收缩，综合不同主体对于待介入问题的期待，从而能够为介入服务提供边界清晰的服务场域；

（2）项目的过程培育效果较为明显，与物业和社区居民的关系逐步建立，信任度大大提升，也能够培育和拉动 100 多位志愿者

和骨干一起投入和参与，推动社区活动顺利开展，从而使物业与居民之间的矛盾得到一定程度的软化，社区氛围活力得到提升。

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，该项目以下几方面需关注：

（1）团队对于社区治理的专业理念、知识和技能的学习需要加强，对于社工的整体认知和角色功能要更加明确，才能更好地指引社区治理服务的进展；

（2）在服务介入中，团队要注意社区多元主体的识别、发动与培育，不同主体有不同的发展策略，也有不同的推动目标，团队需要梳理出在什么方向、什么阶段去发力，才能有效搭建出多元主体基础上的协商机制，推动社区行动和社区共识的产生。

（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）本项目3名社工均为专业出身，专业背景良好，社工服务意识强，精神风貌好，工作态度积极端正；

（2）项目重视调研，分别对中学、大学、在职和重点青少年分别开展有针对性调研，调研的针对性很强，从调研中梳理出不同

类别青少年的基本需求，所搭建的服务框架能够较为清晰地看到对不同类别青少年的服务思路，服务逻辑顺畅；

（3）项目的建档资料齐全。针对辖区青少年情绪问题比较突出的状况，项目能够及时开展面向自残青少年的支持服务，并取得较好成效。项目积极与相关学校开展服务合作，并在一定的学校开展驻校社工服务，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）目前针对特殊困难青少年的分级标准，主要依据其社会支持的情况来评定等级，并在实际操作中按照每月一次进行探访。这一评级标准和跟进频次有值得商榷的地方。建议完善针对特殊困难青少年的分级标准，建议依据需求的紧迫程度、风险的大小、支持状况等指标来制定特殊困难青少年的分级标准；在跟进机制上，建议参考广州市民政局对特殊困难群体的跟进机制，实行相应的跟进；

（2）目前项目关注的内容较多，由于人力资源的限制，导致部分服务的深入度有待加强。建议可以进一步聚焦服务，可以聚焦2—3个服务领域，开展深入服务，促进服务成效的进一步显现。

（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）社工能够掌握长者的服务需求，服务开展与需求契合度较高。对重点服务对象能做到底数清全建档（建档工作落实良好，不仅有重点服务对象还有一般服务对象），分级定期跟进，社工采用多样式的服务，较好地能满足长者各类需求。社工注重重点服务对象的服务需求，例如，通过“伴你同行”长者支持计划为重点服务长者提供节日慰问、探访、小组和个案等服务，能有效地回应服务对象在情绪、生活照顾方面（购物、陪诊、拿药、政策）等需求。在长者服务中能体现党建工作元素，如组织党员志愿者参与探访服务，发挥退休老党员参与服务等；

（2）社工具备良好的分析能力和项目逻辑思维能力。社工发现长者对惠老政策的需求较大，需要将惠老政策进行推广，让有困难的长者获得解决问题的资源。因此，社工整理长者优惠政策形成惠老政策包，通过开展惠老政策小组培育和推动长者政策宣传志愿队成立，志愿者能协助社工提供上门和社区政策巡回活动。通过服务协助长者成功办理长护险、公立养老院、平安通和居家养老服务等。社工从政策入手让困境长者获得解决生活照顾和缓解经济压力的资源，有效地提升了服务对象的生活质量。

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）建议在新一年度服务中，社工应以针对重点服务的长者最迫切或最关注的需求，制定服务机制，优化服务策略，加强服务深度，提升重点服务群体的覆盖面和受益面。现时社工开展服务中，虽然能涉及长者各方面的需求，但对服务群体的针对性有所欠缺，服务深度也有待加强。建议社工可以从长者最迫切的需求作为切入点，制定服务机制，优化服务介入策略，培育志愿队，制作相应的服务量表和服务资料，率先在重点服务对象中，通过多样的服务方式（包括不仅限于电访探访等）开展服务，争取服务全覆盖。然后逐年推进逐步扩展到困境长者和一般性长者中。在总结时可以用从项目执行情况、服务对象的改变、服务的覆盖面、受益层面和社会影响力方面进行加强总结；

（2）建议不断完善和优化服务机制。在查阅服务对象建档表中发现缺少服务计划，建议在新一年度服务中增加阶段性评估表，总结上一年度长者服务情况，重新评估长者需求，制定新一年度服务计划，使服务开展更有目标性，从而更能够提升服务质量，呈现服务成效。在查阅个案服务记录中发现，个别个案结案一段时间后，没有形成回访记录。建议社工及时按回访制度，对服务对象进行回访工作。

（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）困境群体的档案清晰，相关服务能及时持续地跟进，相关有紧迫性需要对象的救助工作和部分困境儿童的支持工作卓有成效；

（2）家庭项目的基础性工作扎实，能关注家庭以及成员的关系互动与成长，重视家庭教育，对有需要的家庭提供专业支持，有利于家庭功能的提升；

（3）项目能够整合社会资源，包含企业、单位等，可以提供相关的智力、物资和资金支持，精准回应有需要人士的诉求，社会影响效应良好。

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）建议继续深化项目的需求分析，寻找辖区家庭工作的要点，注重对于服务聚焦性问题的深入理解与分析，以此作为家庭领域的核心架构；

（2）现有的服务计划设计上，项目较为注重表层次的问题，

需求与目标计划的逻辑性存在错位，建议要有针对性地抓住问题，才能推动服务计划可以精准回应、分析与探索服务需求，凸显有效逻辑。

(十) 特色项目——企业公益服务计划

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) 本年度服务有一定的成效。本年度致力于打造“社企联动生态圈”，根据合作意向已经与 31 家企业制定了合作策略，与 13 家企业建立较为稳定的合作关系，与 3 家企业签订了合作共建协议。通过搭建完善需求机制，促进企业资源精准化输入社区困境家庭，实现“需求—资源”良性使用，企业参与的良性循环；

(2) 重视资源的整合。本年度依托社工站基础领域、核心项目对企业公益资源的需求，搭建企业社区平台，企业的参与度提升，精准输入公益资源服务社区居民；

(3) 注意对社区多元主体的合作联动。本年度注意整合社区福利资源，积极联动了党组织、大中专院校、街道、居委、物业和基金会等主体共同参与服务。

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）目前对服务对象需求的梳理还比较碎片化，建议增强对需求库的梳理，并从不同的维度指标对这些需求进行分类并实施有针对性的跟进；

（2）项目定位在“爱在益企”企业公益服务，建议要重视对过程目标——“公益性”的关注和实现，引导企业逐步树立企业履行社会责任的意识，并在服务的过程中，加强对服务风险的把控，逐步建立风险管控制度。

三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次林和社工站的反馈如下：

经过为期一天的评估，评委针对林和社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，林和社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

四、评估等级

经过评估，林和社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区林和街社工服务站在天河区民政局、林和街道党工委和办事处的大力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力



下，已成功运营1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1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，未来林和社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议进一步做好服务需求的分析，梳理服务重点，从而更好地做好服务聚焦，以有限的人力资源投入到重点的服务区域，将有限的资源发挥最大的效用；

2.建议进一步加强团队的建设，一是专业服务团队的搭建，保证充足的人力资源，二是服务团队专业能力的提升，保障辖区居民能得到更为优质的服务。

附件：1.林和街社工服务站指标完成情况统计表

2.林和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30日