

# 天河区沙东街社工服务站 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：广州市天河区沙东街道办事处

项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2021年8月19日



# 沙东街社工服务站中期评估报告

沙东街社工服务站(简称沙东社工站)中期报告,是专业评估人员通过对沙东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名工作人员对沙东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。沙东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8月19日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对天河区沙东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,对沙东社工站的项目管理、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。**主要为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**

沙东社工站结合《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**

评估小组对沙东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，对沙东社工站进行评估工作。

#### **3.出具中期评估报告阶段**

根据沙东社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成沙东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沙东街道办事处和沙东社工站。

### **（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**

沙东社工站位于天河区沙东街广州市天河区广州大道北范屋路147号富力大厦首层，于2016年1月开始，由广州市天河区启智社会工作服务中心负责运营。沙东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7月31日，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员12名（中级社工师资格2名，助理社工师资格10名），辅助人员3名，行政财务及其他人员6名。此外，社工站配备督导4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2021年1月30日至2022年1月29日。

## （二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问611次、家庭探访219次，分别完成协议指标量的79.35%、87.6%；咨询个案接案24个，专业个案接案46个，分别完成协议指标量的60%、51.11%；完成小组9个，48节，工作坊5个，15节，分别完成协议指标量的52.94%、56.47%、60%、60%；完成大型社区活动4次，服务480人次，中小型社区活动24次，服务827人次，分别完成协议指标量的80%、96%、88.89%、153.15%；发展志愿者282名，培育志愿者骨干10名，发展志愿者队伍2支，开展志愿者培训3次，分别完成协议指标量的141%、55.56%、100%和50%（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，沙东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) 人力资源方面，社工站各类人员到岗情况良好。截止至 2021 年 7 月 31 日，工作人员应到 120 人次，实到 128 人次，社会工作者应到 84 人次，实到 88 人次，社会工作专业人员应到 60 人次，实到 74 人次；服务团队较稳定，社会工作者持续在岗率达 85.71%，社工站主任持中级社工师资格且具有 8 年以上的从业经验，资质符合要求。此外，同工均有依法签订劳动合同，机构与社工站关注同工成长，组织开展评比、征文比赛、项目大赛等，通过丰富的团建活动，促进同工成长，保障同工权益，增强团队凝聚力。督导方面，机构为站点配备了 5 名符合资质的督导，督导能按要求签订协议，按照不同项目和层面的需求制定督导计划，提供督导服务。督导服务情况统计等台账归档有序，服务团队对督导的满意度评价较好；

(2) 行政管理方面，机构制定了组织、行政、人事财务、服



务、服务对象权利保障等九方面的管理制度，社工站也完善了站内管理机制和指引，建立了较完善的安全管理、应急处置、信息公开、专业规范管理、宣传等工作机制。其中安全管理方面，社工站能不断完善安全管理制度及应急机制；场内消防设施和安全管理到位，逃生指引、场地安全指引等清晰；能定期组织开展安全检查、安全教育等安全工作；

（3）专业规范方面，社工站建立专业性管理机制及指引、常态化主动探访服务机制、服务对象分层分类分级管理工作指引、专业服务备案机制、服务整改及提升机制等，通过制度建设促进专业及服务不断改善；

（4）社工站能积极链接社会资源，本周期各项目包括防疫防控，困境长者、来穗儿童等服务注入资源价值近 30 万元；

（5）项目宣传和推广方面，社工站印制了站点服务推广手册、服务汇编、宣传画册、宣传单张，制作宣传视频，设计文化产品，不断丰富社区宣传内容，同时通过公众号、微信、QQ 等线上途径发布信息，并积极通过天河区融媒体中心平台等官媒推送多篇项目活动信息。

## **2.需要关注的地方**

建议社工站从工作时间分配要求等因素考虑，进一步规范内部督导管理，进一步明晰、理顺行政主管兼任督导的情况。

#### **(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) 社工站能形成分项目服务需求调研报告以及总体资源分析报告，为项目实施提供依据；

(2) 社工站制定了分项目工作机制，机制执行情况良好，此外，社工站向购买方和监督方递送的监测报告内容详细，能反映站内相关情况；

(3) 社区志愿者骨干培育计划有针对性，服务团队培育志愿者骨干成为社区核酸检测信息员等培育记录详细，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、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) 建议服务团队加强对以往服务的总结反思，特别是服务技能、服务成效层面的总结反思，以便把总结反思经验更好地运用在服务设计与执行中；

(2) 建议社工站加快社区基金建设工作，目前社区基金成立

流程仍未完成；

(3) 关于社区社会组织培育方面，建议服务团队考虑结合社区治理的重点或者社区问题的解决，展开有针对性的社区社会组织培育，明确社区社会组织的方向；

(4) 建议社工站统计、核实“一社区一社工”在社区落实的具体工作时间。

## **(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) 社工站党支部建立了较规范的党组织（党员）日常管理制度，并能常态化推进“两学一做”、“三会一课”等工作；

(2) 社工站党支部能组织党员同工、党员志愿者参与抗疫、困境人群帮扶、就业支持、垃圾分类等工作，积极践行“三个聚焦”；

(3) 社工站党支部积极与辖区各党组织签订共建协议，协同开展党建宣传以及服务工作。

### **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）建议党组织活动参加者需要在相关记录上签名确认，此外，党员应深入结合工作撰写学习心得，提升党建相关记录、学习心得等的规范性和深入性；

（2）建议服务团队注意区分党建引领活动与一般社工活动，实施活动及总结活动均需回归党建引领的目的，注意突出强调社工站党支部或党员同工的主体姿态及行动。

## （六）重点项目——老旧小区守护计划

### 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）服务团队以协助天平架、沙河中老旧小区楼梯扶手安装问题为介入点，项目聚焦且符合社区的实际需求。此外，面对疫情影响，服务团队仍成功为2栋楼加装扶手，帮助居民解决实际问题，取得一定的服务成效；

（2）服务团队设计的“随手拍”服务，增强居民参与社区事务管理的主动性，推动居民关注并参与改善老旧小区问题；

（3）服务团队注意经验总结，制定了“五社联动”社区治理服务模式解决扶手安装问题的工作流程图，有利于指引同类问题的

解决和工作经验的迁移。

## **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）建议服务团队加强保存、整理、归档老旧小区扶手安装的原始资料，如楼长培育、社区议事平台记录、扶手安装的方案、公示情况、经费分摊情况等，相关资料可参考扶手安装问题工作流程图整理归档；

（2）建议服务团队后期可逐步在社区其它需要加装扶手的楼宇或社区改造问题中推广实施本工作模式。

## **（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）服务团队为 22 名困境青少年建立了个人档案，相关跟进记录完整，探访、参与活动均有照片记录；

（2）关于“N+1”师友计划，服务团队建立 1 名成长导师与 N 名青少年结伴同行的服务方式，导师为青少年发挥榜样的影响作用，在青少年自我发展和成长方面提供陪伴和指引，计划的思路与

方法较好。

## **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）建议服务团队围绕“N+1”师友计划主题设计需求调查问卷，同时加强分析总结问卷调查结果能力；

（2）建议服务团队进一步优化“N+1”师友计划的设计，为参与的青少年和导师建立成长档案，并且加强对导师的筛选，注意保持导师的稳定性，使导师能稳定有效地发挥作用，为青少年健康成长提供支持；

（3）建议服务团队加强专业能力提升，在个案服务中加强对案主真实需求的评估与把握，在小组服务中进一步深化服务设计，提升专业性。

## **（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）在推进服务过程中，服务团队能较好地关注困境群体，与相关组织共建，积极回应物资援助、环境改造和情绪疏导需求。

例如服务团队与企业、热心居民及高校志愿者建立合作共建关系，分别以爱心捐赠、微心愿认领、热线电话等形式回应困境长者的需求；培育志愿者队伍，倾听长者困惑，提供情感支持，协助解决补贴困惑，缓解焦虑情绪；

(2) 关于“三安一护”服务计划，服务团队能整理社区护老联盟合作单位，形成为老服务资源库，为有需要的长者提供適切服务和及时帮扶；通过多种服务形式，及时关注长者动态需求，根据长者所需，联动助老联盟相关合作方，满足长者所需；

(3) 服务团队专业敏感度和灵活性较好，主动与相关方建立联系充分收集资料，在服务中能及时调整服务目标及介入计划，做好服务推进工作，调整后的服务计划可行性更高。

## 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完善对长者服务资源的整合，目前社区长者服务资源方面的工作较多停留在观察和记录层面，服务团队可进一步完善对资源的分析和对接沟通，以便更好地回应社区长者安居、安康需求；继续完善长者资源库的链接及整理工作，更好地利用机构及社会各方力量，共同关注长者需求，夯实服务内容；

(2) 关于长者安享需求回应方面，建议服务团队进一步拓展

视野，以更多元视角满足长者多样化需求，例如在为老服务志愿者队伍建设中进一步扩大志愿者来源，做好涵盖不同年龄层、不同服务内容的志愿者队伍挖掘与培育工作；透过推动低龄长者服务高龄长者、有能长者进社区和校园讲述时代变迁故事等形式促进长者的社会参与，提升社区互助氛围。

### **(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) 服务团队关注来穗人员子女的成长情况，为孩子提供安全，有质量地支持发展性服务，如进校服务和社工站内服务，保障孩子的健康成长；

(2) 该项目资源链接较好，服务团队链接了辖区企业为学校捐赠图书，组织 7 支高校志愿队提供 430 服务、周末影院、第二课堂等活动；

(3) 服务团队从上周期的“居家一平米”层面服务发展至本周期新增“学校一平米”和“社区一平米”层面服务，推动社区服务对象交流、运用资源和关注社区发展，促进社区居民能力提升。



## 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、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) 服务团队链接培训学校资源，为社区居民提供免费的劳动技能培训。为保障社工站及居民的权益，建议服务团队补充完善合作伙伴的资料及签订服务合作协议，明确双方的角色、权利、义务、合作方式等；

(2) 建议服务团队完善文书记录，例如小儿推拿工作坊的参与人数减少了14人，服务团队需清楚记录人数变化原因及分析应对情况等；此外，亲子共读绘本小组以及编号为QZSDFZ10513的个案有督导意见，但欠缺督导签名等；

(3) 建议服务团队关注和发展服务对象的优势和能力，例如其中1名兜底服务有良好的艺术天赋，服务团队可考虑链接资源为其提供社交能力训练和艺术培养；此外，多与有意向参与故事妈妈活动的家长沟通，了解其更多的背景资料，发掘其资源和优势。

### (十) 特色项目——社区社会组织加油站

#### 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) 服务团队能较好地挖掘、并按社区整理了40余家社区社

会组织的台帐，并与社区社会组织建立联系，为后续服务奠定良好基础；在服务中摸索制定了社区社会组织培育标准，做好规范化管理；

（2）服务团队能联动社区形成社会组织联动平台，引导社区社会组织在疫情常态化下做好社区服务，参与社区治理，发挥积极作用。例如服务团队结合多方需求制定了6个社区的培育计划，并成功培育了2支社会组织志愿队，积极参与疫情期间的社区服务工作；开展专题培训，提升社会组织志愿队成员的服务技巧，回应社区组织需求，促进社区和谐。

## **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）建议服务团队聚焦社区社会组织加油站功能，积极回应社区社会组织需求，提供能量补给和能力建设支持。该项目虽然关注社区社会组织的孵化和培育，但服务团队在实际执行中偏重志愿者骨干培育、志愿者招募等服务内容，对社区社会组织的服务稍显薄弱；

（2）建议督导提升在项目推进中的作用发挥。目前督导记录留痕呈现有限，督导内容有待进一步充实，包括对社工服务方向的指引和服务理论欠缺的指引。督导需推动服务团队加强对专业服务

的思考以及项目推进的执行力度，确保服务方向与目标相一致。

### 三、评估等级

经过评估，沙东社工站本次中期评估的等级为：良好。

### 四、结语

天河区沙东街社工服务站在天河区民政局、沙东街道办事处的大力支持下，在广州市天河区启智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，未来半年沙东社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议服务团队继续完善档案文书资料管理，包括原始过程资料的存档、参加者和督导的规范签名、关键要点的突出记录、“一社区一社工”工时统计等；
2. 建议服务团队继续做好社区社会组织的培育服务工作，以社区问题解决为要点，明确社区社会组织的培育方向，推动社区社会组织积极参与社区治理；
3. 建议服务团队继续完善各项目运作，梳理相关经验，做好资源对接与维系，进一步提升服务成效。



- 附件：1. 沙东街社工服务站指标完成情况统计表  
2. 沙东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9月10日