

# 天河区长兴街社工服务站

## 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8月23日



# 长兴街社工服务站末期评估报告

长兴街社工服务站(简称长兴社工站)末期报告，是专业评估人员通过对长兴社工站项目本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、末期评估背景

2021 年 8 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

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.出具末期评估报告阶段

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湴中路 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 7 月 31 日，社工站配备工作人员 16 名，其中社工专业人员 11 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 7 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 3 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 525 个、家庭探访 414 个，分别完成协议指标量的 99.06%、103.5%；辅导个案接案 90 个，结案 81 个，咨询个案接案 41 个，分别完成协议指标量的 100%、90%、102.5%；完成小组 35 个，175 节，分别完成协议指标量的 100%、100%；完成大型社区活动 13 次、服务 2087 人次，分别完成协议指标量的 216.67%、347.83%；完成中型社区活动 19 次、服务 1057 人次，分别完成协议指标量的 105.56%、117.44%；完成小型社区活动 47 次、服务 1092 人次，分别完成协议指标量的 146.88%、170.63%；发展志愿者 118 名，培育志愿者骨干 33 名，发展志愿者队伍 2 支，培

育社区社会组织 2 个，开展志愿者培训 23 次，志愿者服务人次达 971 人次，分别完成协议指标量的 118%、110%、100%、100%、115% 和 161.83%。（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，长兴社工站除个案结案数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站未来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）人力资源方面，截至 2021 年 7 月 31 日，社工站的社会工作专业人员配备符合要求，站点主任资历符合任职要求；社工站有建立人事管理制度，并有落实；机构与同工有签订劳动合同，有落实同工休假制度；

（2）督导管理方面，机构为社工站配备 4 名督导，均有在广州市社会工作协会备案并签订协议，社工站有定期组织同工对督导进行满意度评价，平均满意度为 89.1%。同工接受督导和继续教育时数总体符合要求；

（3）行政管理方面，社工站内部有建立安全管理制度，有执

行记录，组织社工进行了 2 次消防安全培训和演练；信息公开方面，社工站内有公开相关信息，有定期发布接受捐赠和使用捐赠情况；

(4) 专业服务管理规范方面，社工站制定了个案、小组和社区服务的规定流程，有执行记录；社工站接受中期评估意见，理顺了档案管理填写编号及管理员签名；站点除了收集服务对象意见外，还能对意见进行汇总、跟进和改进。

## 2. 需要关注的地方

(1) 人员配备方面，截至 2021 年 7 月 31 日，工作人员应到 220 人次，实到 213.5 人次，欠缺 6.5 人次；社会工作者应到 154 人次，实到 151.5 人次，欠缺 2.5 人次；从业两年以上社工占社工总数的 64.29%；社会工作者稳岗率仅达 57.14%。建议机构和社工站继续重视人员配备及团队建设；

(2) 专业服务规范方面，个别督导也是站点内部的社工骨干，具有双重身份，建议尽量避免聘任本站社工担任督导；抽查的 3 份个案服务文书中，有 1 份未成年人个案的服务同意书欠缺监护人签名，建议重视并改进；建议社工站定期对同工开展服务对象合法权益保障考核，以不断巩固相关知识并在服务过程中及时运用；

(3) 社工站链接社会资源 43.51 万元，未符合要求，建议继续努力，深挖社区资源，拓展资源链接渠道；

(4) 站点信息公开方面，社工站虽然有公开相关信息，但未

公开服务规划信息；评估期内，对外宣传社工站工作经验方面的力度不大，建议社工站加强对外宣传力度。

#### （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）项目执行的“备案机制”“一社区一社工机制”“探访机制”等各项机制齐全，且月总结月汇报、驻点服务、沟通等相关记录完整，归档合理；

（2）社工站沟通合作主动，与监督方、购买方、社区和合作伙伴的互动积极，特别值得肯定的是，站点与资源方的沟通密切，双方的合作和联系商讨较有成效；

（3）社区培育的引导积极，成效丰富。社工站培育了两个社区社会组织，组织已在街道备案登记，相关的活动记录内容详尽；建立有社区捐赠点，培育了1个社区基金，包括启动资金和联合申请的微创投项目资金在内共已募集有109881.62元公益资金；新培育33名（共11个社区）志愿者骨干，新增2支志愿队伍，新登记志愿者118名；利用“时间银行”发布196次招募信息，且开展的志愿服务与社区实际较为契合。

## **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) 建议社工站进一步优化下沉“一社区一社工”服务的推进方法。一是在内容上，社工与驻点社区居委会、社区组织及志愿者对接、沟通和合作的情况均可纳入下沉服务的范畴；二是在时数上，建议按社区或按社工分类归档、统计，但同时需与前期制定的“一社区一社工”的各个社工对接分配的名单相契合；

(2) 建议社工站进一步补充完善志愿培训的过程和内容。目前社工站对各志愿队伍、志愿者的培育按照各自所属的项目部门各自分开管理和培训，培训内容也未能全面整合志愿者通用性和技能性培育的需求，不利于志愿队伍和志愿者规范、快速、全面地成长。

## **(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) 依托机构党支部，社工站作为该机构下属的唯一一个社工站项目(有3名党员社工)，在年度内共开展了党小组会议4次，

党支部会议 2 次，党建引领社区服务主题会议 1 次，社区资源会议 3 次。会议记录、民主生活记录和民主评议记录等内容填写完整，管理规范，监督有序；

（2）社工站积极协调人员配合街道开展人口普查、疫情防控工作，积极走访嘉福学校困境青少年，积极链接高校志愿资源，开展梦想启航项目服务以帮扶来穗学习困境青少年；

（3）社工站推进党建引领的活动较为丰富，已与 2 个党支部和 2 个团委签订了共建合作协议，积极培育和组建由社区党员、预备党员、入党积极分子和热心志愿者组成的“暖兴”党团员服务队，组织开展了形式多样的社区志愿服务；通过社工站公众号《党员风采》专栏发布了先进故事 4 则，开展爱国主义教育活动 1 场，开展“学党史·强思想·跟党走”建党 100 周年庆文化线上活动 1 场；通过旧衣回收的形式开展了 2 期公益活动。

## 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）组织建设上，建议补充党支部对非党员社工的党史教育、思想觉悟等的引导和教育，以吸纳、培育更多、更优秀的专才社工向党组织靠拢；

(2) 作用发挥上，建议进一步聚焦并凸显党组织的作用。在发挥作用的主体和服务方面，建议通过对社区老、大、难问题的聚焦，充分发挥、体现党组织（而非社工站）在解决或促进缓解以上问题的作用；

(3) 党建引领上，建议进一步加强对党建服务品牌的精准界定和精细打造。可结合社区实际和“U+U”的模式特点，围绕引领志愿、引领公益和引领思想的主题，深入打造核心项目的党建服务品牌。

## （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) 项目整体从个人融入企业、子女融入学校、家庭融入社区、群体融入社会四个方面促进来穗融合，项目层次分明、逻辑清晰；

(2) 项目链接了深圳市八只脚丫公益事业发展中心的资源，开展了脚丫伴学教育公益服务项目，服务资料详细完整。

### 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) 目前项目重点调研了性教育方面的需求，建议项目从个人融入企业、子女融入学校、家庭融入社区、群体融入社会四个方面更全面了解来穗人员的融入需求；

(2) 项目重点开展了脚丫伴学，儿童性教育的活动，但性教育并非是来穗人员子女或来穗家庭特有的服务需求。建议项目细化个人融入企业、子女融入学校、家庭融入社区、群体融入社会四个方面的具体需求，根据需求设计针对性的活动，在来穗人员的融入方面多开展活动。

## **(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) 项目对青少年预防性问题予以充分关注，并做好法制宣传教育工作。针对青少年群体法制意识薄弱，违规违法犯罪时有发生的现状，针对性开出了预防校园欺凌法制宣传工作，并链接志愿者等专项资源，开展服务，有较大影响力；

(2) 探访和电访工作能够严格依照服务要求开展，服务内容记录详细规范。依据分类标准，同工对服务对象开展定期探访和电访工作，并将情况如实记录，及时发现问题，以个案等形式进行适

当跟进。

## 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) 建议服务团队理顺服务逻辑，保持从需求到服务的内在一致性。年度需求调研工作稍显薄弱，建议在过往文献资料总结基础上，对多元主体进行多种形式的调研，并依据调研分析结果制定服务计划，保持内在一致性；

(2) 建议项目在服务中对困境青少年予以适当倾斜。建档工作资料收集评估有待完善，困境青少年家庭照顾压力、个人成长发展规划等相关回应有较大提升空间，可设计更为细致的服务内容，分别切实予以回应。

## (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) 项目同工工作认真负责，态度端正，其中两位同工已经沉淀多年长者服务经验，对社区长者的情况熟悉了解，具有较好的专业服务精神；

(2) 项目目前不但对兜底性六大类对象开展一人一档的建档工作，而且还对其他边缘性的困难长者开展建档工作，制定“建档指南”，建档工作比较规范，档案资料详实具体，能较好地体现社工的专业服务精神；

(3) 项目本周期通过“耆家同建”服务计划、“耆乐同融”服务计划、“耆爱同享”服务计划和“耆康同行”服务计划有效地覆盖重点服务对象和一般服务对象，而且兼顾了长者心理、生理和社会性的需求，服务思路清晰，整体服务计划也基本能落实执行；

(4) 项目开展的常规活动“老顽童俱乐部”能够比较成熟地运作，而且制定了《老顽童俱乐部管理制度》，较为清晰地厘清老顽童俱乐部志愿者培育的“育种—种子萌芽—小苗—小树—大树”的整个过程和每个阶段具体操作要求，为项目的可持续发展奠定了良好的基础。

## 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) 建议项目通过日常的服务逐步将《老顽童俱乐部管理制度》中志愿者培育的工作落地化，在社区中充分挖掘培育不同的老顽童俱乐部志愿者或者志愿队伍，呈现其志愿者和志愿者队伍的多元化，促进项目的可持续发展；

(2) 建议项目考虑整合兜底性六大类对象的分级分类建档要求和其他边缘性困难长者的分级分类的建档要求，以便以统一的标准开展分级分类建档工作。

## （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) 家庭服务项目服务团队稳定；整体来说，项目逻辑清晰，且具有一定的延续性，能够为服务对象提供稳定持续性的服务；
- (2) 项目与早教中心、幼儿园等合作，重点开展了亲子类和早教类活动，提升了家庭在早教方面的意识，促进了亲子关系；
- (3) 项目的服务指标均按要求完成，服务进度较好。

### 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) 个案结案时对效果的评估有待加强，建议同工从多角度对个案服务的效果进行评估；
- (2) 项目的建档分成了两套体系，分别分成四级和三级，其中三级建档的分类按照评分来分级，建议进一步优化评估的指标，

以及评分的具体指引。同时，进一步加强建档的覆盖范围；

（3）建议进一步深化专业服务，亲子关系以外的其它专业服务内容根据需要适度进行拓展。

## （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）该特色项目较好地回应了当前垃圾分类工作任务，聚焦垃圾分类落地中的居民能力提升。项目通过“魔法垃圾”课程、社区园丁计划、导赏志愿服务队等形式较好地回应了项目的出发点，帮助居民提升垃圾分类知识以及垃圾回收利用能力，建设美好社区；

（2）该项目较好地遵循了地区发展模式理念，积极倡导社区多元主体共同参与。项目在服务中能够与职能部门、高校志愿者、社区居民、花店和工疗站等多方主体开展合作，共同对空地进行规划、种植、维护和堆肥等多项工作，使空地成为社区居民的乐园，倡导和强化了公益精神；

（3）项目实施形式活泼多样，受益群众覆盖面广。项目的实施使参与者丰富了垃圾分类知识，并掌握了植物的生长过程和厨余

垃圾堆肥技巧，项目产出用于社区公益基金、购买实物赠送给社区困境居民，不同人群均有受益。

## 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) 项目在社会资源的链接方面有一定的提升空间。目前项目能够筹集到的资源主要以志愿者人力资源为主，建议可在后续服务当中加大力度多方筹措财力物力方面资源，同时进一步扩大项目的社会影响力、知晓度和美誉度；

(2) 建议社区居民垃圾分类知识丰富和能力提升工作可适当向儿童和青少年进行倾斜，进一步提高儿童和青少年在活动当中的参与度及在志愿服务导赏队中的人数占比。

## (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) 项目具有良好的持续性，抓住社区较多空巢长者的特点以及空巢长者具体需求，进行项目设计。目前项目已经有一定雏形，各类项目管理制度比较齐全，如项目资金使用管理办法，服务沟通

机制，志愿者培育操作手册，工作人员服务操作指引和工作人员操作手册等，确保项目能常规化开展；

(2) 项目培育了专项志愿者及志愿者队伍，目前已经成功组建1支志愿者队伍，培育57名志愿者，能持续性地开展志愿者表彰，2021年表彰了42名志愿者，志愿者的有效培育及积极参与推动项目不断发展；

(3) 项目目前持续参与服务的有16户空巢长者，配对志愿者共计上门开展陪伴服务137次，志愿者和服务对象之间形成了良好的互动关系，为辖区的空巢长者提供了较好的社会关怀和支持，也获得了服务对象的好评。

## 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) 建议项目进一步拓展服务覆盖面和服务受益面。项目虽然持续时间比较久，但是目前惠及的群体有限；

(2) 项目已经基本成形，建议服务团队思考项目未来的发展方向，做好项目发展规划。

## 三、评估等级

经过评估，长兴社工站本次末期评估的等级为：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6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6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. 建议社工站关注人员配备和稳岗工作，按要求配备工作人员和社会工作者，提升服务团队稳定性；
2. 建议社工站加强“一社区一社工”工作机制和志愿者培育的管理工作，进一步优化相关工作；
3. 建议社工站关注部分项目需求调研工作和服务覆盖面，保持服务设计与服务执行的一致性，点面结合开展服务。

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

