

天河区天园街社工服务站 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：广州市天河区天园街道办事处

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：2022年5月9日



天园街社工服务站中期评估报告

天园街社工服务站(简称天园社工站)中期报告,是专业评估人员通过对天园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名工作人员对天园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。天园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

2022年5月9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天园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,对天园社工站的项目管理、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

天园社工站结合《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

评估小组对天园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，对天园社工站进行评估工作。

3.出具中期评估报告阶段

根据天园社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成天园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天园街道办事处和天园社工站。

（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

天园社工站位于天河区建业路华翠街 68 号仙湖名苑首层（天河公园东门侧），于 2018 年 11 月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。天园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 2022 年 4 月 30 日，社工站配备工作人员 25 名，其中社工专业人员 12 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 8 名），辅助人员 4 名，行政财务及其他人员 9 名。此外，社工站配备督导 5 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 11 月 2 日至 2022 年 11 月 1 日。其中第一阶段服务期为 2021 年 11 月 2 日至 2021 年 12 月 31 日（共 2 个月），服务经费为 40 万元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 11 月 1 日（共 10 个月），服务经费为 200 万元。

（二）各项目服务进度情况

2021 年 11 月 2 日至 2021 年 12 月 31 日，社工站共完成电话访问 204 个、家庭探访 88 个，分别完成协议指标量的 102%、110%；完成工作坊 1 个，4 节，分别完成协议指标量的 100%、100%；完成社区活动 9 次，服务 150 人次，分别完成协议指标量的 100%、286.67%；发展志愿者 17 名，志愿者管理维系 60 次，志愿者服务 1 次，分别完成协议指标量的 106.25%、115.38%、100%。

2022年1月1日至2022年4月30日，社工站共完成电话访问541个、家庭探访258个，分别完成协议指标量的94.09%、86%；完成咨询个案15个，42节，分别完成协议指标量的100%、93.33%；个案接案38个，服务163节，分别完成协议指标量的76%、54.33%；完成小组11个，39节，分别完成协议指标量的68.75%、40.63%；完成社区活动18次，服务4358人次，分别完成协议指标量的72%、290.53%；发展志愿者92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135.29%、100%、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，天园社工站各项服务指标完成情况达到预期进度，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）人力资源管理方面，截至2022年4月30日，社工站人员配备充足，工作人员应到120人次、实到130人次，社会工作者应到84人次、实到90.5人次，社会工作专业人员应到60人次、实到69人次；社会工作专业人员12人，占应配社会工作者人数的

85.71%，团队具有一定的专业服务水平；社会工作者持续在岗 14 人，稳岗率达 80%以上，服务团队稳定情况符合要求，一定程度上有利于专业服务工作的开展；社工站负责人资质符合相关任职要求；社工站建立了完善的人事管理制度，机构依法与同工签订了劳动合同，落实同工休假等福利待遇；

（2）督导管理方面，社工站全年配备了 6 名督导（其中一名于 2021 年 12 月起停止督导服务，现时共 5 名督导，分别为 4 名内部督导、1 名外部督导），均在广州市社会工作协会完成备案，并与其签订了服务协议；社工站组织同工对督导进行满意度评价，社会工作者对督导的平均满意度为 94.71%。社工站关注同工个人成长，社会工作者接受督导时数和继续教育时数总体符合要求；

（3）社工站建立了健全有效的安全管理制度及工作机制，明确责任到人；对场地环境、消防设备的安全检查及维护的工作落实到位，可见相关工作制度及措施。社工站对站点基本概况、困境人群台账、服务制度、人员组织架构等内容均能按要求做到上墙公布，以便居民了解服务情况；社工站接受捐赠物资、站点服务合同等信息能及时在广州市社会组织信息平台进行公示，自觉接受社会监督，信息公开透明。社工站制定了规范的专业服务流程，相关工作指引清晰；内部建立了健全的专业伦理价值规范实践管理机制，内控、考评等相关工作落实到位，做好服务对象六项权益保障；

(4) 宣传方面，社工站的路标指引清晰、网络地图信息完善，宣传推广项目的活动多样化，能方便居民了解和寻求有关服务。社工站社会资源链接总额折合人民币 41.69 万元，资源链接情况达到预期进度，有效为辖区困难群众提供强有力的支持。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站进一步规范督导管理工作，按协议要求落实督导考勤情况，并与已停止提供服务的督导补充签订终止服务协议书；

(2) 建议社工站进一步理解和掌握评估体系要求，做好相关服务数据的统计工作，强化项目运营管理的落实。

(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) 社工站运用访谈、焦点小组、问卷、文献等多元化方法，针对不同主体开展需求调研，重点关注社区资源联动、疫情防控、困境群体关爱和残障就业辅助，确立了“搭建多元机制，完善互助平台”年度服务主题，设计各项目计划聚焦基本民生保障，初步建立了完善的“五级关爱机制”，落实困境人群建档工作，兜牢了民

生底线，较好践行了兜底民生的社会工作理念；

（2）社工站的整体服务能够围绕年度主题，加强资源整合，拓展合作主体资源多达 52 家，资源链接能力较强，为搭建多元互助机制奠定了基础，同时发挥“社工+”作用，通过调动志愿服务力量，助力疫情防控、红棉热线、流调支援等工作，筑起辖区居民的健康防线；

（3）社工站的社区培育工作可圈可点，服务期内培育了“让爱发声无限沟通”手语翻译队伍、“天河公园南门疫苗接种志愿活动”志愿队伍，新培育志愿者 109 人、志愿者骨干 39 人，积极打造“一重点三机制五措施”（以优化防疫网络为重点，以沟通机制、疫情突发行动机制、志愿管理机制突破防疫难点，以“储备、增能、舒心、赋权、奖惩”为主要举措）的志愿培育计划，发动 2159 人次志愿者协助接种疫苗 52455 人次、流调 52000 人次，落实“疫起共筑安全园”服务计划；同时，社工站协助天园街社区慈善基金于 2022 年 3 月成立，并积极助力该基金平台链接资源反哺社区。

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）建议社工站进一步细化并梳理总体服务计划，紧密各项

目逻辑关系，落实以年度主题为中心、党建引领为导向、社区问题为重点、在地服务为特色、人群服务为基础的“113X”服务框架，进一步聚焦主题，明确核心、重点和特色的服务方向；

（2）建议社工站优化“一社区一社工”工作机制，调整现在下沉社区服务的记录方式，考虑以社工个人为单元记录服务情况，通过《社工下沉社区工作日志》等方式，进一步精准落实量化指标的要求，同时使服务记录更具即时性；

（3）建议社工站厘清社区社会组织和志愿者队伍的关系，明确社区社会组织更具有多元化特征，以期形成分类施策、双线培育的机制，壮大同行者力量，共助社区发展。

（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，早在2014年9月建立了社工站党支部，认真落实“两学一做”学习教育常态化、制度化，按要求开展党课学习和阵地建设，通过“思想联抓”宣传党的政策、社会主义核心价值观，不断提高一线社工的政治站位，并按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务，目前站点有1名预备

党员社工，负责核心项目的设计规划和服务实施；

（2）社工站围绕“圆梦领航”党建服务主题设计核心项目，通过“星星之火”阵地建设计划、党群心连心计划和“芳华永向党”军嫂志愿培育计划的开展，落实组织引领、思想引领、服务引领，践行“三个聚焦”（聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切），参与社区治理，共建和谐社会，特别是在疫情防控背景下携手“疫起共筑安全园”方面发挥了积极作用；

（3）社工站能结合社区实际，与辖区 14 个党组织共建，携手搭建“慈善天园”平台，链接资源点亮了困境群体“微心愿”，通过“就业携行”帮扶，拓宽了就业渠道，启动了“芳华永向党”军嫂志愿培育计划，积极打造核心项目品牌。

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）组织方面，建议社工站优化站点党支部党员的构成，目前支部在册的 8 位党员均为组织关系在辖区的非社工站工作人员，而社工站唯一预备党员的组织关系在机构党支部，该结构对社工站党支部的组织规范建设、党建文书管理、党员发展等方面会造成一定影响，有待进一步合理调整；

（2）项目设计方面，建议社工站厘清“党建引领社工服务”与“核心项目”的关系，进一步调整和完善核心项目的服务框架，特别是注意项目主题与服务计划之间的逻辑关联，找准“圆梦领航”与“四进四联”、“芳华永向党”之间的递阶关系，注意品牌服务的延续及整合。

（六）重点项目——“疫起共筑安全园”志愿培育计划

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）团队选定了“疫起共筑安全园”志愿培育计划为本年度的重点项目，以优化防疫网络为重点，运用“三机制”（沟通机制、疫情突发行动机制、志愿管理机制）、“五措施”（储备、增能、舒心、赋权、奖惩），搭建社区防疫安全网络，培育了1支疫情防控志愿队伍协助疫情防控工作，服务覆盖全辖区13个社区，服务具有一定的现实意义；

（2）项目相关服务机制较为完善、细致，包括《广州市天园街社工服务站应对新冠肺炎防护应急预案》、《突发事件应急志愿者队伍响应流程图》、《志愿者管理制度》等，能明确疫苗接种岗位职责，落实值班安排，制作了多种疫情防控宣传资料可供查阅；服务团队能做到疫情防控每日总结、及时反思，以便更好地推进后

续的志愿服务；

(3) 项目团队资源整合能力较强，链接了 4 家单位支持应急志愿者培训及关怀，发动大量志愿者人力资源协助疫情防控工作，各类资源折合价值人民币逾 20 万元。

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，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目进一步深化服务内容，并且注意在服务设计和落实中融入更多的社工专业元素，向着“助人自助”方向迈进，逐步推进社区安全应急管理长效机制的建立；同时，建议服务中及时总结经验，将项目模式提炼为可推广、可复制的模式，以推动项目影响力提升；

(2) 建议项目加强多元主体联动，并进一步做好志愿者培训资源、志愿者人力资源的分类，分析不同资源主体参与项目的服务需求和意愿，发挥各主体的专业优势，提升双方合作的满意度，促进合作深入开展。

(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）项目需求调查工作认真细致，分类对重点青少年、在校青少年和在职青少年进行了需求分析，并形成了相应分析报告；

（2）项目建立了五级分类探访机制，实现一人一档的全覆盖建档，相关跟进记录详细、认真；

（3）项目围绕青少年的情绪管理开展了较多的专业服务，可见多个个案、小组和社区活动等服务记录情况，服务聚焦。

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）五级分类探访机制中，建议项目补充关于建档对象不同级别调整的详细说明，同时也需要在具体的探访记录表中相应呈现；

（2）建议项目进一步提升服务专业性，提高专业服务质量。一是在社区活动方面，结合所开展的社区活动对《活动反馈评估表》进行更加具体的设计，同时提升活动设计与开展的专业性；二是在小组方面，加强小组文书的撰写，优化小组目标的制定，可在总体目标下制定具体可测量的分目标，并细化服务前测的内容，紧密小组设计的逻辑；三是在个案方面，强化理论在个案开展过程中的指引作用。

(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) 项目团队比较稳定，长期扎根天园，工作认真负责，态度端正，对社区的情况比较了解熟悉，具有较好的专业服务精神；

(2) 项目积极关注辖区兜底性困境服务对象，制定了常态化主动探访机制，并通过《动态管理表》落实，对辖区相关服务对象分级分类建立了一人一档，能做到定期跟进服务、档案记录清晰；

(3) 项目团队的资源整合意识较强，在服务期内积极进行多方联动，成功链接各类资源以帮助更多有需要的社区长者。

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) 本年度长者项目需求调研主要是通过分析整理过往服务资料、访谈社区居委会完成，调研方法比较单一，存在一定的局限性，因此需求结论比较宽泛、散乱，其访谈提纲的设置也比较简单、粗浅，难以发现社区的特殊性，建议要注意进一步聚焦服务，采取多元的手法开展需求调研，使需求结论更贴合社区实际；

(2) 建议项目要注意兜底性困境服务对象建档工作的规范性，

尤其是套表中各种不同选项的标识，需要规范统一；跟进同工填写相应选项时，要注意理解清楚该选项标识具体的专业涵义。同时，建议项目团队进一步提升专业服务能力，尤其是个案服务能力。

（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）项目聚焦一般亲子家庭、非职场女性开展了问卷调研，结合重点家庭过往服务资料分析，设计了清晰的服务框架，面向重点家庭开展“智助我家”重点家庭支持计划、面向一般家庭开展“智亲我家”家庭发展计划、面向非职场女性开展“智慧人生”非职场女性发展计划，各服务计划能回应社工站年度主题“搭建多元机制，完善互助平台”；

（2）项目兜底工作扎实，落实分层分类建档 109 份，以《兜底性重点家庭分级表》、《兜底性重点家庭评估表》为依据，对重点家庭进行评估和分级，能通过探访、电访、个案等工作手法动态跟进兜底家庭情况，累计服务达 363 人次。

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）上一年度末期评估之后，家庭项目团队的人员变动较大，建议机构及社工站加强对该团队的培训和督导，提升其专业实务能力，使服务能更好地延续和深化；

（2）在疫情防控期间部分服务无法按时开展，建议项目未来进一步考虑线上线下联动，创新服务设计，拓展服务对象接受服务的途径，提升服务效能；

（3）建议项目在“搭建多元机制，完善互助平台”主题的指导下，可通过“社区教育”的模式进一步强化社区服务中居民互助能力的培养，特别是一般家庭对困境群体的社区互助，加强辖区内稳定互助资源的作用发挥，营造睦邻氛围，推动基层社区治理参与。

（十）特色项目——“默默有为”残障人士就业平台搭建计划

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）本年度社工站选取了“有能力且有就业需求的残障人士”作为特色项目的重点服务对象，积极关注社区残障人士就业需求，项目设置具有较强的社会现实意义，也在一定程度上符合社区的实际情况；

（2）特色项目对辖区未就业且同工能接触到的 16 名残障人士

逐一进行了访谈,深入了解其在就业方面的需求,同时对社区居民、购买方及个别合作单位等代表开展问卷或访谈的调研,最终形成了比较详尽具体的需求调研报告,工作认真细致;

(3)项目团队的资源整合和平台搭建的意识较强,专门制定了《资源联动机制》,整合了各类资源折合价值约0.4万元。

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)建议项目注意进一步聚焦服务,对已经深入了解的16名有能力且有就业需求的残障人士要进一步开展就业能力评估、就业意愿调试、就业技能培训、就业推荐等相关工作,夯实就业服务内容;

(2)建议项目继续拓展和整合社会资源,进一步多维度提升服务的社会美誉度以拉动资源链接。

三、评估等级

经过评估,天园社工站本次中期评估的等级为:良好。

四、结语

天河区天园街社工服务站在天河区民政局、天园街道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3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3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，未来半年天园社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

- 1.建议社工站进一步优化整体项目设计，强化各服务项目间的逻辑关联，促使各项目相辅相成，发挥“113X”各项目功能作用；
- 2.建议社工站关注服务经验的总结和推广，提炼服务模式，以推动服务影响力，进一步打造服务品牌。

- 附件：1. 天园街社工服务站指标完成情况统计表
2. 天园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
2022年6月13日