

天河区前进街社工服务站 中期评估报告

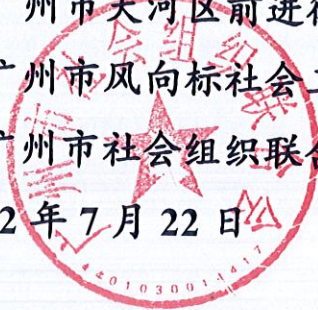
项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区前进街道办事处

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7月22日



前进街社工服务站中期评估报告

前进街社工服务站(简称前进社工站)中期报告,是专业评估人员通过对前进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名工作人员对前进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。前进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7月22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前进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,对前进社工站的项目管理、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

前进社工站结合《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

评估小组对前进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，对前进社工站进行评估工作。

3.出具中期评估报告阶段

根据前进社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成前进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前进街道办事处和前进社工站。

（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

前进社工站位于天河区前进街宦溪北路 26 号 D 栋，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。前进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 6 月 30 日，社工站配备工作人员 20 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 7 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 582 个，家庭探访 427 个，分别完成协议指标量的 103.19%、118.61%；个案接案 82 个，结案 51 个，服务 379 节，分别完成协议指标量的 82%、51%和 75.80%；完成小组 21 个，105 节，服务 1067 人次，分别完成协议指标量的 60%、60%和 333.44%；完成社区活动 41 次，服务 3420 人次，分别完成协议指标量的 136.67%、342%；发展志愿者 100 名，培育志愿者骨干 30 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 1 次，分别完成协议指标量的 100%、100%、100%和 50%。（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，前进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）在人力资源配置方面，社工站工作人员应到 120 人次，实到 123 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 80 人次；社工站社会工作专业人员数为 12 人，占比 85.71%；同时，社工站负责人符合相关资质，具备丰富的社会服务工作经验，有外联工作能力，能与团队形成合力。另外，社工站从业 2 年及以上的社工人数为 11 人，包括中级社工师 4 人和助力社工师 7 人，相关占比为 78.57%。社工站人员持续在岗人数为 13 人，稳岗率为 92.86%。社工站配置了 4 名本土督导，督导有备案有资质，满足项目要求，社会工作者对督导的满意度评价为 100%；

（2）社工站运营管理各项制度及工作机制健全。在安全管理方面，社工站设置了场地和设施、逃生等安全指引，定期检查消防设施，按要求完成相关应急演练等。在信息公开方面，服务资讯、捐赠信息等内容已按照相关要求及时向社会公开。在日常宣传方

面，社工站设计制作了单张推广手册、画册、服务汇编等物料、以线上线下相结合的方式展开宣传活动；

（3）社工站社会资源链接能力强。在服务期间，志愿者服务时数为 4500 小时，折算价值为 71005.34 元，物资折算价值为 198316.94 元，合计 273822.28 元，完成社会资源链接 50 万总要求的 54.76%，完成进度良好；

（4）社工站服务获得了一定的社会美誉度。社工站收到了多位服务对象的感言卡，多个活动被广东新快报、信息时报等媒体关注报道，项目服务经验获行业认可。

2.需要关注的地方

（1）建议社工站进一步做好运营管理各项工作，整理安全管理、信息公开、宣传和服务规范等工作资料，加强日常工作痕迹管理，保留工作过程的图片、视频、音像等材料，更好地呈现工作成效；

（2）建议社工站进一步完善和优化社会资源链接工作台账，做好捐赠流程管理，签署协议或确认书（函），确保相关方权益。

（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) 社工站在疫情防控工作中发挥积极作用, 社工站积极参与疫情防控, 包括大规模核酸检测、疫苗接种宣传等; 同时, 组织社区志愿者, 针对部分居民开展情绪疏导工作等;

(2) 社工站初步探索了公益服务资源动员的路径, 形成了简单的长效资源合作模式, 资源动员工作初见成效;

(3) 社工站项目指标完成情况良好, 大部分服务完成量已超年度协议要求数量的 60%; 另外, 志愿者招募、骨干培育及社区队伍建设等工作完成情况已达协议要求。

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方面需关注:

建议社工站进一步做好志愿者骨干的培育工作, 以社区的服务需求为出发点, 制定和完善志愿者骨干的培育规划, 以确保长期有效地发挥志愿者骨干的效用。

(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）社工站党支部具备规范的内部建设制度，注重党员社工自身的教育学习，不断提升团队党性修养；同时，发挥了社会工作资源统筹者的角色作用，联动街道退役军人服务站，开展红色文化知识宣讲服务；

（2）社工站党支部与 23 个党支部、11 个居委会、5 间医疗机构、13 家教育机构、10 间学校，9 个社团和 25 家慈善企业达成共建合作关系，不断发展多元化主体参与的公益服务平台，解决社区问题。

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）关于公益服务平台搭建及管理方面的内容，建议社工站以平台建设结果为核心进行成效整理，呈现参与公益服务平台主体的数量变化、多元性变化以及参与频率、资源数量等变化，更直接、有效的呈现该平台的发展效果和服务成效；

（2）建议社工站在整理服务成效时应理清核心主体，如窗外有晴天结对帮扶服务，是一个以社区内特殊长者为核心的行动。在

该服务的记录和成效的提炼上，建议社工站以特殊长者受益情况（服务特殊长者的档案和服务对象的变化等）为核心内容，而不是将过程策略（志愿者服务时数、服务签到）为核心进行呈现。

（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）项目设立了多元联动计划、居民参与计划和居民自治服务计划等三个服务板块，积极推动居民自主参与垃圾分类自治服务中；

（2）项目建立了多方参与共治的沟通合作机制，与申万宏源证券公司党组织、羊城花园社区居委会、上品菁园物业、暨南大学穗华口腔医院和羊城花园志愿服务队等5个资源主体进行合作联动，为缓解社区垃圾分类问题贡献各自的力量；

（3）项目整合社区内外资源，联动居委、物业和其他党组织志愿者，开展了敲门行动、垃圾分类游园宣传等活动，宣传垃圾分类知识，推动了870名居民参与社区活动中；

（4）项目推动了社区志愿者、居民、羊城花园小学共33位小学生志愿者和97位社区居民及志愿者参与“守桶”服务；在2022年1月至3月，由9名社区骨干领袖带领121名社区志愿者及小学

生志愿者共组织开展了 10 次“守桶”倡导服务，大约劝导了居民 400 人次，服务覆盖面较广。

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) 建议社工站关注重点项目过程目标的实现，进一步呈现社工在动员发动居民参与、孵化社区社会组织、培养社区志愿者队伍等项目工作中的作用，达成重点项目的立意和高度；

(2) 项目以“上品菁园”为试点落点，建议社工站进一步总结服务经验和打造服务模式，以点带面，做好辖区内其他小区的服务。

(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) 项目为辖区内 32 名重点青少年进行了建档工作，实行了一人一档的管理制度，根据困境青少年的实际情况，进行常态化的电访探访跟进工作，整体情况良好。同时，根据困境青少年家庭需求，项目为困境青少年提供了整合社会资源链接物资、一般青少年

与困境青少年结对帮扶等服务，积极为其搭建社会支持网络；

(2) 项目针对辖区内不同类型的青少年开展了调研工作，并根据调研结果制定了“心灵相约-重点青少年援助计划”、“心灵守护-在校青少年成长计划”和“心帆启航-青少年志愿培育计划”，服务框架清晰可靠；

(3) 项目与2所学校建立了合作关系，并签订了协议，设立了独立的在校服务计划书，通过心语信箱、树洞星球等项目，为在校青少年开展心理辅导及减压服务，舒缓学生学业压力及疫情带来的负面影响。心语信箱服务成效较好，收到学生信件50余封。针对个别心理问题，项目积极与学生回信交流，并为其建立了专业个案进行跟进。项目得到了服务对象及合作方肯定，服务满意度较高。

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) 建议项目从生理、心理、环境、关系、认知和行为等六个维度对困境青少年进行分级分类评估，并针对服务对象评估结果设计可行性服务计划，定期跟进及总结。目前分级分类评估主要以社工的主观经验进行判断，缺少服务对象评估表，无法体现分级分类的准确性与科学性；

(2) 建议项目进一步链接专业资源，如心理咨询团队、在校

相关专业大学生等资源，保障服务成效。建议结合已有的资源，不断撬动更多专业力量，切实地做好三个服务计划，保障各板块服务目标的达成；

(3) 建议项目进一步利用线上资源开展服务，加强服务的宣传推广，为更多青少年提供服务，逐步提升辖区青少年覆盖面及服务人数。如星球树洞服务，建议将服务对象从在校青少年调整为社区青少年，加强服务宣传，形成服务品牌。

(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) 项目调研工作扎实，结合一般长者、重点长者以及相关职能部门需求，用焦点小组、个案访谈和问卷调查等不同方式方法收集数据，调研思路值得肯定；

(2) 服务内容较为丰富，手法较好。项目回应了不同类型长者的需求及问题，提供了重点长者互助计划、一般长者乐龄计划等服务内容。其中，在激发一般长者社区参与意愿、完善长者互助平台、增强重点长者社区支持网络等方面的工作值得肯定；

(3) 项目通过培育初老志愿者队伍，发展“初老服务老老”的志愿服务模式，按需结对帮扶重点长者，服务取得一定成效。

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) 建议项目增加重点服务对象分级分类评估的分值依据，并开展动态评估，及时调整服务对象类型；

(2) 建议项目在长者探访中补充定性的观察元素（居住环境、家具、衣着、家居气味等），便于社工收集相关探访资料并进行需求评估；

(3) 建议服务团队进一步深化服务，提升自身专业服务水平，融入更多的社会工作专业元素。如在小组服务中，进一步贴合长者群体特点，呈现小组记录专业性和服务成效；在个案服务中，准确绘制家庭结构图，合理评估个案需求以及深度介入等。

（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) 项目需求调研工作扎实。项目开展了家长问卷调查，覆盖了11个社区，回收问卷224份；同时，组织了12个家庭志愿者的志愿服务需求访谈，并对过往66份重点家庭服务档案进行梳理，撰写了重点家庭检视需求报告，进一步梳理了重点家庭需求；

(2) 项目服务逻辑清晰，制定了融合“+”重点家庭援助计划、和谐“+”家庭成长计划和公益“+”家庭志愿者助力计划，促进社区和谐发展；

(3) 项目兜底服务完成情况良好，项目已为 64 户重点家庭建档，分级分类管理。重点家庭基本信息管理表、重点对象参与服务清单列表等材料清晰可查，熟练掌握重点家庭的情况；

(4) 项目指标完成情况量好，在疫情防控的背景下，绝大部分项目指标超预期完成；

(5) 项目资源链接能力强，在服务期间，与家庭服务相关的资源链接近 10 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、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) 建议项目进一步开展调研工作，将孩子设置为调研对象，多方位多角度地需求家庭需求；

(2) 建议项目进一步打造服务品牌，凸显服务特色；

(3) 建议项目继续做好服务工作，注重服务细节。如社工在探访中使用了“回访记录表”，建议用“探访记录表”，体现社工行为的主体性。

(十) 特色项目

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）项目定位清晰准确，为退役军人提供社区参与平台，营造社区红色教育氛围；

（2）在项目运营过程中，项目团队积极联动前进街道退役军人服务站、社区居委、学校、企业等主体，共同协商参与，打造社区红色品牌服务；

（3）项目成立了老兵讲堂宣讲团，走进社区和学校宣讲红色故事；同时，通过青少年采访退役军人培育小组，采集退役老兵红色故事，并以文章、宣传册、视频等方式进行宣传，形成可视化服务产出。

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）建议项目对服务资源进行分类，分析资源主体参与服务的需求和意愿，充分发挥各主体专业优势，提升双方合作的满意度，促进合作持续、深入开展；

（2）建议项目进一步挖掘老兵红色文化的精神内涵，活化红色资源，丰富服务手段，拓展服务路径；建议开发线上服务资源（云

课堂、云导赏), 让服务进学校进社区, 加强服务品牌意识, 提升服务的覆盖面和服务成效。

三、评估等级

经过评估, 前进社工站本次中期评估的等级为: 优秀。

四、结语

天河区前进街社工服务站在天河区民政局、前进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, 未来前进社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面:

1. 立足需求调研, 做好兜底群体服务。建议社工站继续立足辖区兜底群体的不同需求, 搭建社区互助平台, 完善结对帮扶服务“关爱网”, 为兜底群体提供个性化服务;
2. 加大专业培训, 提升服务团队能力。建议社工站进一步加强服务策划、个案、小组以及活动等专业服务能力, 关注同工专业成长, 提高服务水平;
3. 盘活社区资源, 推动服务品牌建设。建议社工站对服务资



源进行分类管理，以党建连抓、活动联办、资源联用、群众联帮、和谐联促、治理联动等方式，活化社区资源，打造服务品牌。

- 附件：1. 前进街社工服务站指标完成情况统计表
2. 前进街社工服务站工作人员情况统计表

