

天河区天河南街社工服务站 中期评估报告

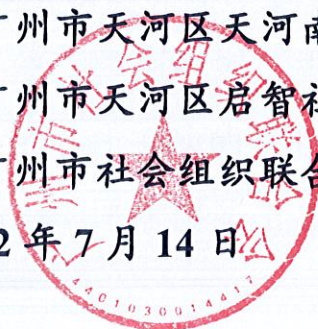
项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区天河南街街道办事处

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：2022年7月14日



天河南街社工服务站中期评估报告

天河南街社工服务站(简称天河南街社工站)中期报告,是专业评估人员通过对天河南街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名工作人员对天河南街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。天河南街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14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河南街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,对天河南街社工站的项目管理、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

天河南社工站结合《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

评估小组对天河南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，对天河南社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据天河南社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成天河南社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及天河南社工站，并由天河南社工站转发给天河南街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、天河南街道办事处，以及天河南社工站的反馈意见，形成最终报告，发给天河区民政局，并由天河区民政局转发给天河南街道办事处和天河南社工站。

(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

天河南社工站位于天河区天河南街天河南育蕾二街 18 号东梯，于 2019 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。天河南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 6 月 30 日，社工站配备工作人员 20 名，其中社工专业人员 10 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 7 名），辅助人员 4 名，行政财务及其他人员 6 名。此外，社工站配备督导 6 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 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 995 个，家庭探访 152 个，分别完成协议指标量的 74.25%、67.56%；个案接案 45 个，结案 52 个，服务 366 节，分别完成协议指标量的 50%、57.78%和 81.33%；完成小组 9 个，45 节，服务 437 人次，分别完成协议指标量的 50%、50%就 60.69%；完成社区活动 21 次，服务 1728 人次，分别完成协议

指标量的 63.64%、105.37%；发展志愿者 203 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 5 支，开展志愿者培训 4 次，分别完成协议指标量的 101.50%、50%、250%和 66.67%。（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，天河南社工站的各项工作指标均已达到预期进度，建议社工站在下半年继续保持，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）在人员配备和管理方面，社工站工作人员应到岗 120 人次，实到岗 122 人次；社会工作者 14 人，应到岗 84 人次，实到岗 87 人次；社会工作专业人员 10 人；应到岗 60 次，实到岗 61 人次；持续在岗社会工作者 12 人，稳岗率为 85.71%，人员到岗情况良好。社工站负责人为中级社工师，从事同业 12 年，具备丰富的一线工作经验和团队管理经验。站点与工作人员依法签订劳动合同，落实人员的产假工资、休假等福利待遇。社工站现有督导 6 名，已在广州市社工协会备案，资质符合要求，均已签订相关服务协议。社工站就社工的个人成长进行建档和跟进，制定了详细的督导培训计划和分工安排，促进了团队的综合能力提升，所开展的督导服务台账

详尽清晰。同时，站点督导实行每半年一次的考核评估，并形成报告。社会工作者对督导的满意度达 95.99%；

(2) 社工站重视制度建设，根据政府规定、服务发展和行业要求等变化，社工站结合社区实际适时更新完善各项规章制度，重新修订防疫防控工作、“三防”工作和意识形态防控等工作方案，不断完善管理制度，改进工作措施，规范档案管理；

(3) 社工站制定了个案、小组、社区等专业工作标准操作程序和服务提升整改机制，制定了服务对象权益保障保密制度、服务安全管理制度、服务对象申诉与反馈机制等，增强了服务的专业性。同时，站点通过中心例会、项目例会、文书检查等，加强了服务管理；通过开展“月度之星”评比、半年考核、绩效考核等，促进了服务规范和工作持续改善；

(4) 社工站慈善资源链接成效明显，主要通过党建引领，在搭建平台、沟通渠道共工作上，着力于社区共建、共治、共享，使得资源链接的主题更加多元化。上半年社工站共链接社会资源 40 余万，为疫情防控、兜底服务提供了人力、物资和资金的保障；

(5) 社工站的社区宣传途径多样化，通过微信公众号等线上发布推广信息 311 条，共 46 篇次的活动信息获广州日报、信息时报和广州电视台等媒体的登载报道，受到了服务对象、购买方和社区成员的充分肯定，并获得了良好的社会美誉度。

2.需要关注的地方

(1) 建议社工站加强服务宣传和经验推广工作，如对“公益仓”等逐步成熟并已取得了一定成效的项目进行及时亮点总结，提炼服务经验和做法，擦亮服务品牌并加以宣传推广；

(2) 建议社工站进一步规范资源管理和使用，在上半年，社工站通过党建引领，积极撬动社会资源参与社区服务共建，氛围活跃，资源链接成效明显，但资源管理和使用的佐证材料较为零散。因此，建议社工站强化资源链接的项目化运作理念，通过合作协议确定资源对接的目标任务、使用规划、服务时限等内容，还需明确资源主体、服务对象、社工站三方的权利与责任，加强资源链接和管理使用的规范性。

(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) 社工站制定了五年规划，本年度为五年规划的第四年度，年度主题为“党建引领·慈善社区”。在整体服务设计中，社工站关注商圈慈善资源的应用，营造慈善互助天河南氛围。从已有的服务计划、服务执行及服务产出可见，社工站积极打造商圈慈善平台，

联动社区慈善资源，积极开展社区公益服务取得了一定的成果；

(2) 社工站通过搭建“天河南商圈”慈善平台，共募集资金223204.74元，有效回应了社区内困境人群、疫情防控等多项工作的需要；

(3) 社工站在疫情防控工作中积极介入，有效发挥专业作用，联动党员和志愿者积极参与各项工作中，分别达233人次和1740人次。除此，社工站募集抗疫物资128429.4元，并为街道内流浪人员提供了103人次的核酸检测和关怀物资服务，满足其在疫情下的生活所需；

(4) 社工站的整体服务进度符合项目预期，社工能够在疫情防控机制下灵活推进各项服务内容，探索了“五社联动”及时介入解决紧急民生事件机制。在过去的半个项目年度，社工站已紧急介入了多项社区事件。

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：

立足于社区拥有的丰富资源，本年度社工站将慈善社区作为年度主题，社区基金也刚获批复。在接下来的半年，建议社工站建立更为清晰的社区资源动员策略和计划，有效依托社区基金的平台，发挥慈善社区的效能。

(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) 项目设计分为三个内容，包括“红色阵地·慈善堡垒”、“党旗飘扬·慈善行动”和“学思践悟·慈善文化”，每个内容下设不同的活动策略，从评估痕迹可见，项目取得了一定成果，尤其是在困境人群帮扶和防疫抗疫工作中，社工发挥了积极有效的作用；

(2) 社工站与辖区内 28 个党组织签订共建协议，设计了六个服务包，包括社区关爱日、党建文化宣传、儿童为心愿圆梦、特殊党员关怀、疫情抗击服务和公益仓常规服务。每个服务包均有对接的社区内党组织，共 351 人次的党员参与其中，促进了党建与慈善公益的联动。

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) 建议项目团队深化对项目管理的理解，如有效区分需求的表象和原因。在现有的服务设计过程中，项目服务较多为直接回

应服务对象的表象需求，对辖区内党员及党组织在本项目中的定位存在游离的现象，出现了部分行动策略的设计与需求调研结果匹配度不足的情况，有待改进；

(2) 现有的项目年度计划较为详细，但更多的是行动、策略层面的内容，建议项目在此基础上补充对于需求、目标的成效衡量指标，利于呈现和提升服务成效；

(3) 项目设计了“乡村振兴与爱童行山区儿童微心愿圆梦行动”，联动辖区内资源共同关注清远山区儿童，该行动服务边界已超出社工站服务范围，建议社工站理清该行动策略对本社区的受益面，避免运用社工站的资源开展了非常具有社会意义但超出服务边界的行动。

(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) 项目具备良好的资源撬动能力，一方面得益于地理位置优越，另一方面是社工善于发掘和推动公益资源的参与。目前项目已累积 130 家公益资源，完成 19 项公益资源对接，通过普惠性服务——“公益仓”以及个性化服务——“微心愿”，为辖区困境群体的基本生活保障提供了良好的支撑；

(2) 今年项目获批社区基金，通过义剪等活动形式，在慈善集市上尝试微盈利创收；

(3) 针对“公益仓”子项目，项目初步培育了一支 13 人的志愿管理队伍，并设计了“出仓—入仓”服务流程和管理机制。项目开展了两场开放日活动，效果良好，服务对象认可度高，服务成果也被纳入天河区优秀案例，并获得了媒体报道，具有一定的影响力。

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) 建议项目适当增加公益慈善资源平台中关于资源筹措过程性的资料，如与资源方的沟通、拜访、关系维护与巩固、服务交代等痕迹材料；

(2) 建议项目进一步完善整个慈善平台的项目材料，如慈善资源主体构成、运营管理和长远规划等；

(3) 建议项目优化子项目的服务手法与指标。如“公益仓”子项目和“微心愿”子项目，建议项目团队以项目化视角进行项目管理，配备计划书、服务过程和服务成果等，协同基础领域做好重点群体物资的输出与签收，使公益资源的分配更为公平公正和透明。

(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) 项目能够面向青少年、社区、学校和政府职能部门等不同的系统开展需求调研，设计的两个服务主题较为契合实际，提供的服务和活动多样化，领域主管认真负责，各项指标完成情况良好；

(2) 社工站和项目层面在困境对象分级方面进行了量化分级，减少了分级的主观性，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) 在社工站的分级基础上，项目在困境群体分级方面采取了六级标准，建议项目对该六级标准进行进一步的说明和细化，并针对不同等级的建档对象使用区分性的标识进行分类建档。另外，建议项目统一建档材料，规范书写，包括统一档案中的分级类型的信息，探访、电访记录表需按照跟进频率做好记录等；

(2) 建议项目在下半年的服务中，进一步探索需求调研的方向和主题，完善调研工具，为下一服务周期打好基础；与此同时，进一步提高服务设计的项目化水平，加强“问题（需求）—目标—计划（策略）”之间的逻辑性；

(3) 在专业服务方面，建议社工围绕个案实务模式的适用性

和个案过程的结构性，加强学习和运用，提高专业水平。

（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）项目对辖区内长者的需求和情况掌握透彻，能够根据服务对象需求，设计健康维护、居家安全和社区参与三个板块的计划，并针对各计划开展适切的服务内容，整体服务框架及思路清晰可靠；

（2）项目对困境群体建立了清晰的建档机制，能够根据机制对困境长者进行分层分类评估，并根据分级情况定期进行服务常态化的跟进。项目善于整合社会资源，为困境长者提供物资和政策层面的支持，介入了多起应急性事件，整体跟进情况良好；

（3）项目本年度重点关注长者居家安全，进行了专项需求调查。为了更好的应对长者居家安全问题，项目在上半年积极培育了一支本辖区的居家安全评估志愿服务队，并组织志愿者上门对困境长者家庭开展居家安全评估服务，帮助困境长者加强居家安全风险防范，减少隐患。

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) 建议项目进一步优化困境长者的等级评估，加强困境长者的档案管理，针对需求设计可行性的跟进服务计划，定期进行跟进情况总结及反思。在查阅资料的过程中，评估人员发现项目个别服务对象的建档信息不完整、复评时会在前一份评估表上直接涂改，容易出现信息错误；

(2) 建议项目在进行长者居家安全评估过程中发现安全隐患问题时，需及时地进行跟进，做到能及时整改的尽快整改（如小夜灯、防滑垫、安全扶手等），对于不能及时整改的（如电路、门窗、墙面改造等）及时通过链接资源，如与辖区内颐康中心、爱心企业合作，运用社区慈善基金等进行解决，为存在居家安全问题的长者提供居家适老化改造服务，排除长者居家安全风险，突出板块服务成效；

(3) 建议项目在下半年服务中加强服务产出，促进各板块服务设计达成服务目标。目前健康维护、社区参与板块服务产出量及服务痕迹相对薄弱，项目应充分利用现有资源，提升服务深度，扩大覆盖面，加强服务产出。

(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）项目通过访谈、问卷、过往服务回顾和政策解读等方式对社区家庭的需求作了充分的调研，能够清晰呈现不同家庭的差异化需求。同时，项目重点关注困境家庭的需求，除常规的探访、电访、个案服务外，还为困境家庭提供喘息服务，缓解重残家庭照护压力，值得肯定；

（2）项目关注个案需求，尤其是重点个案，能够多方联动，耐心、用心的持续跟进，充分发挥社工资源链接者、使能者、教育者等角色作用，体现社工的专业价值；

（3）项目能够运用沙盘游戏和桌游介入社区儿童及家庭的需求，服务形式较受欢迎，尤其对于特殊群体的适用性较高，值得推广。

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、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）项目需全面回应调研需求及年度服务目标，同时注意拔高服务高度，如调研提及到社区家庭支持网络的搭建、一般家庭中成员兴趣的发展等目标，但项目在落地服务时稍显单薄，缺乏聚焦，建议项目采用项目化思维，完善困境家庭社区支持网络搭建服务，运用萨提亚常规服务框架，定期搜集阶段性服务成果，提升服务成

效;

(2) 建议项目加强个案督导,关注个案服务周期及进度把控。目前项目同时在开展的个案将近 40 个,过半数为上一周期未完结个案,新开个案大多分布在 2022 年 5 月以后。项目堆积大量未完结个案将为本年度个案指标的顺利完成增添风险,因此建议项目加强个案工作的流程监控和督导,提升个案管理能力。

(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) 项目团队成员工作认真,具备项目化思维,行动力较强;
- (2) 项目服务方向清晰,定位符合街区实际和特色,能撬动公益慈善资源助力就业服务和职场服务,在公益慈善资源的组织化、实体化和产出方面有较好的成效。

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) 建议项目增加多系统评估,丰富介入视角,关注企业、商圈和政府职能部门等系统在职场服务方面的需求、资源和优势,

促进项目服务和这些系统的融合，尝试拓展更多项目内容。除此，建议项目进一步细分需求，结合已有资源和优势，优化板块设计，提高项目的精细化水平，探索恒常化的服务活动；

(2) 建议项目围绕党建引领、资源联动、平台搭建、服务精细化等维度提炼服务模式和特色，打造天河南服务品牌；

(3) 建议项目进一步调整和优化公益导师团的建档工作，包括改进目前直接套用社区组织或志愿者骨干培育的表格等。

三、评估等级

经过评估，天河南社工站本次中期评估的等级为：良好。

四、结语

天河区天河南街社工服务站在天河区民政局、天河南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，未来天河南社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强团队项目化管理的意识与能力，通过调研工作深度分析社区需求与成因，结合已有资源和优势，优化服务设计，



提高服务的精细化水平；在服务执行过程中积极回应服务目标，加强服务产出，促进各项目目标的达成；同时，社工站需继续运用好督导的专业力量，持续提升团队的专业能力，发挥社工专业优势，提升服务成效；

2.建议社工站加强品牌打造和经验推广工作，针对“公益仓”等逐步成熟并已取得一定成效的项目及时进行总结，提炼服务模式和特色，扩大宣传，打响天河南服务品牌；

3.建议社工站进一步规范文书管理工作，统一建档材料明细，规范书写要求，并按要求做好跟进记录，完善服务痕迹材料。

- 附件：1. 天河南街社工服务站指标完成情况统计表
2. 天河南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8月10日

