

# 家庭综合服务中心政府购买服务经费 项目绩效评价报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

天河南社工站位于天河区天河南街育蕾二街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2023年10月10日，社工站配备工作人员20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3名，行政财务及其他人员5名。此外，社工站配备督导6名，均从事社会服务9年以上。

本社工站服务经费合同金额240万元，项目合同期为2023年1月1日至2023年12月31日。

### （二）项目立项依据

根据社区居民的需求，引入专业社会工作服务，以社区弱势群体为重点，积极整合辖区内外的资源，通过开展个案、小组、社区等工作手法提升社区居民的解决问题的能力，促进居民互动及社区参与，提升社区活力。

### （三）项目绩效目标

通过开展113x社工服务项目，以党建为引领，加强社区资源整合，为特殊人士及家庭解困，提高社区居民参与社区事务能力，培育社区居民互助组织，激发社区活力，共建

关爱互助和谐的幸福天河南，营造共建共治共享的社区治理新格局。

#### （四）项目资金来源及使用情况

经费来源（使用的经费名称）：家庭综合服务中心政府购买服务经费，预算安排 132 万，支出 132 万，执行率为 100%。

#### （五）项目实施情况

社工站共完成电话访问 1050 个，家庭探访 205 个，分别完成协议指标量的 100%、100%；个案接案 140 个，结案 140 个，服务 450 节，分别完成协议指标量的 100%、100%、100%；完成小组 18 个，90 节，服务 720 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 100%；完成社区活动 32 次，服务 3928 人次，分别完成协议指标量的 434.14%、103.37%；发展志愿者 224 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 5 支，开展志愿者培训 6 次，分别完成协议指标量的 112%、100%、250%和 100%。从以上数据可知，天河南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。

## 二、评价结论与绩效分析

### （一）总体结论

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，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，大部分工作是值得肯定

的，但也还存在需要关注的地方。

## （二）项目绩效分析

1.产出指标（指数量、质量、时效、成本方面的指标）：至少完成 90 个专业个案服务；提供小组服务至少 18 个，服务不少于 162 人次；工作坊 21 个，服务不少于 378 人次；组织社区活动至少 20 场次，服务不少于 1000 人次；协助街道紧急个案介入和解决的公共事件至少 2 个、组织社区服务需求调研至少 2 次（形成调研报告至少 2 篇）。

2.效益指标（指经济、社会、文化、环境效益、可持续发展影响等方面指标）及服务对象满意度指标：兜底困境群体覆盖至少 100%。

3.满意度指标：满意度不低于 80%。

## 三、项目主要绩效或成功经验

（一）在产出指标方面，完成了 90 个专业个案服务；提供小组服务 35 场，服务 2317 人次；工作坊 21 个，服务不少于 378 人次；组织社区活动服务 35 场，2317 人次；协助街道紧急个案介入和解决的公共事件 2 个以上、组织社区服务需求调研 2 次（形成调研报告至少 2 篇）。数量指标值达 100%。

（二）在效益指标及服务对象满意度指标方面，做到了兜底困境群体覆盖 100%。社会效益指标值达 100%。

（三）在满意度指标方面，家庭综合服务对象满意度达 100%。

## 四、存在问题或不足

（一）社会资源链接方面，建议社工站继续完善运营管理的工作台账，工作佐证资料须全面、完整地归档，建立物资“接收—使用—派发”的台账，清晰记录每一份接收物资的来源、去向和库存情况。另外，建议在志愿者服务项目开展中，要细化志愿者对重点服务对象的具体措施和做法。目前社工站志愿者服务具体为重点服务对象服务的内容和方式等具体呈现仍有不足，佐证材料有待进一步补充。

（二）建议社工站根据最新的法例条规及时增补和完善同工福利和休假等福利制度，并执行到位，保障同工福利待遇。

（三）建议社工站兼顾街道工作重点，积极联动多方主体的同时，关注社工站以及社工的主体性和专业性，在运营、实施过程中不断进行专业的反思，明确社工自身的定位、发挥的独特价值以及社会价值。

## **五、相关建议**

（一）政策方面建议。关于社工站的相关政策存在其合理性，项目及政策建议继续延续，财政资金投入无必要削减，支出方向和机构无必要调整。

（二）项目管理方面建议。安全管理方面，建议社工站继续完善消防安全应急预案，通过预设剧本和实地组织演练相结合的方式，明晰每个同工的应急处置角色，提升团队应急处置能力。

（三）绩效管理方面建议。能较好地完成绩效目标，在项目绩效管理方面建议进一步提高行动力，更好地回应群众需求，提质提效。

（四）其他方面建议。社工站本年度总体服务设计思路清晰，符合本土实际，服务计划具体聚焦。建议社工站继续完善各个服务逻辑，优化服务计划，提升服务目标导向和项目深化意识。