

# 2022—2023 年度天河区车陂街社工服务站 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：广州市天河区车陂街道办事处

项目承办方：广州市天河区惠爱社区服务社

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024年3月6日





# 2022—2023 年度车陂街社工服务站 末期评估报告

车陂街社工服务站（简称车陂社工站）末期报告，是专业评估人员通过对车陂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 名工作人员对车陂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。车陂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

2024 年 3 月 6 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车陂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，对车陂社工站的项目管理、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考察，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。**评委与各项目同工进行访谈，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**

车陂社工站结合《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**

评估小组对车陂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，对车陂社工站进行评估工作。

#### **3.出具末期评估报告阶段**

结合天河区民政局、车陂街道办事处，以及车陂社工站的反馈意见，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车陂街道办事处和车陂社工站。

### **（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**

车陂社工站位于天河区陂东路6号二楼社工服务站，于2012年12月开始，由广州市天河区惠爱社区服务社负责运营。车陂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2024年2月14日，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员14名（中级社工师资格5名，助理社工师资格9名），辅助人员1名，行政财务及其他人员6名。此外，社工站配备督导4名（机构聘任督导3名、双百督导1名），从事社会服务12年以上。

本社工站服务经费为240万元，项目合同期为2023年3月15日至2024年3月14日。评估统计时间为2023年3月15日至2024年2月14日。

## **（二）各服务项目服务进度情况**

社工站共完成电话访问2448个，家庭探访794个，分别完成协议指标量的181.33%、107.3%；个案接案100个，结案56个，服务550节，分别完成协议指标量的100%、78.87%、93.22%；完成小组35个，176节，服务1786人次，分别完成协议指标量的100%、100.57%、127.57%；完成社区活动89次，服务5550人次，分别完成协议指标量的108.54%、211.83%；发展志愿者200名，培育志愿者骨干51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 100%、100%、100%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，车陂社工站除个案结案数、服务节数和志愿者队伍培训次数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站加强对个案工作和志愿者队伍培训进度监测，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) 人员管理方面，截至 2024 年 2 月 14 日，社工站配备工作人员 21 人，其中社会工作者人数 15 人，社会工作专业人员 14 人，社工站工作人员应到 220 人次，实到 238.25 人次，社会工作者应到 154 人次，实到 167.5 人次，社会工作专业人员应到 110 人次，实到 149.5 人次；社工站从业 2 年及以上社工 14 人，占要求配置社会工作者人数（14 人）的 100%，持续在岗 12 人，稳岗率 85.71%。社工站协议期内共配置机构聘任督导 3 名，均已在广州市社会工作协会备案。督导与承接机构签订《督导服务协议》，并按照协议履行服务，建立有督导工作记录、服务台账和同工个人成长记录，超出协议任务量要求完成了督导服务时数。督导满意度调查

数据显示，社工对督导总体满意度 94.92 %。

（2）社工站承接机构重视同工的福利和权益保障，有比较完善的人事管理制度，依法与同工签订了劳动合同，为同工购买五险一金，同工享有年假、生育、生日、培训、体检等多项福利，年度内调整和增补同工工资、假期等方面的福利。暂无发现有违反劳动法等规定的投诉。

（3）信息公开方面，社工站将基本情况介绍、困境人群台账、社区资源图、服务项目及成效等情况内容上墙公开，通过办公场所、服务所在地村（居）委宣传栏等途径公开社工站服务资讯和接受捐赠、资助及服务对象受益情况。社工站能根据中期评估意见增加和完善网络地图中社工站标识和社工站周边实体路标，不断提高社工站的知晓度。

（4）社工站在服务规范化管理方面不断夯实基础，建立有服务管理制度，对个案、小组、社区活动的组织均设置了规范的操作流程，建立并持续执行项目监测机制，对各项目工作进度进行动态监督并汇总，还建立绩效考核管理规定，对主任、主管、社工，行政等四类岗位进行定期的评估，评估结果与工资相挂钩。项目内部通过管理层会议、中心会议、各领域的会议以及面谈等多种方式搭建沟通机制，并注重收集群众意见，对上期评估所提的安全管理、信息公开等方面进行了整改和完善，促进专业服务持续改进。

(5) 社工站进一步完善了应急疏散方案、自然灾害和突发事件应急管理制度等安全管理工作制度，建立有比较完善的消防安全组织架构，坚持执行每日安全情况检查，安全生产管理工作月度检查等工作机制，并做好安全管理工作记录和台账，组织了心肺复苏急救知识、消防安全等培训和逃生演练，不断提升同工安全应急处置能力。

(6) 社工站项目宣传和成果推广方面有成效，重视宣传工作，建立宣传制度和年度项目宣传推广方案，投入人力和资金制作了服务资讯小册子、服务指引手册和宣传品，采取印制社工服务站季刊、2023—2024 年度案例集，录制宣传视频等多种措施和方法宣传社工站的服务，还及时巩固服务成效和总结经验，印制服务成果手册，并及时对外推广，获得市级及以上级别媒体报道 10 篇次，进一步扩大了项目的社会影响力。

## 2.需要关注的地方

(1) 资源链接方面，在本年度内社工站通过“及时雨”等项目对困境老人、青少年和来穗人员等特殊群体开展了帮扶，组建党员志愿服务队，培育社会组织参与帮扶服务等，但全年度整合链接社会资源总价值为 24 万余元，完成率约为 54%，未达评估指标要求。社会资源是开展社会服务重要的基础，基于车陂街特殊群体基数较大，兜底服务需求突出的基础情况，还需要持续加大资源整合

的力度，建议社工站在新的服务年度，根据重点服务对象名单，有针对性地做好特殊人群需求调研，形成一份具体到服务项目、服务对象个体的需求清单，并制定一份资源链接任务实施计划，把资源链接任务要求落实到个人并与工作考核相挂钩，想方设法盘活更多的社会资源，为服务对象提供更精准、更优质的帮助和服务。

(2) 建议社工站依据最新的管理办法和服务模式，完善社工站的各项管理制度，特别是要根据目前“站、片、点”新服务架构和模式下人员的分工和安排，制定和完善有关岗位职责、任务要求以及考核标准的相关制度，以确保项目团队持续稳定、高效运作。

#### **(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) 社工站深耕车陂十二年，社区熟识度高，服务基础好，能够针对车陂街道 17 个社区的人口结构、资源构成、文化特征、党组织情况，分析社区优势及不足，确定出辖区包含保障房社区、经济适用房社区、城中村社区、老龄化社区和拆迁社区等类型，体现出社区构成差异化较大，需求各异的现状，从认识高度予以重视，从服务层面得到体现，尤其能够摸清兜底性特困人群的底数，建立

了包含 216 名兜底性服务对象和 610 名残疾人群体的花名册和《17 类兜底服务对象信息汇总表》，并通过走访和评估，为各类困境服务对象全覆盖分类建档，服务重点和方向明确，较好地践行了兜底民生社会服务的工作理念。

（2）社工站依据需求调研情况和服务周期脉络，搭建了聚焦“红色领航，同心共济”主题，围绕“红色领航”和“同心共济”两条主线，以党建服务为核心引领、以“七彩帮帮堂公益 ATM”项目为重点，以“长者健康、心理健康和家庭支援”为基础人群服务的总体服务框架，助力社区困境群体并发挥“五社联动”机制，旨在构建和谐友善的社区氛围，项目服务计划清晰、具体、可行，能够回应服务对象的问题与需求。

（3）社工站积极接受街道、村（居）委会监督，建立新开个案、完成小组及社区服务的备案机制，有完整的经街道业务主管科室确认备案的痕迹证明。同时，社工站通过《月社工外出服务登记表》、《社区走访记录》等方式，执行“一社区一社工”工作机制，通过《每月特殊困难群体情况报告》落实“探访电访机制”，下沉服务落地落实情况良好。

（4）社区培育方面取得了积极成效，本周期社工站培育了“巾帼集结号”公益甜品社区志愿服务组织和“爱心义剪”社区志愿服务组织，完成车陂街社区慈善基金筹款 55950.8 元，挖掘新志愿者

200名，培育“芳华记录员”志愿者服务队和“社区安全护卫队”青少年志愿者服务队2支，培育志愿者骨干51人；在线上平台发布活动117次，发动了1240人次志愿者参与社区服务，累计服务14733人次，服务时数达4214.14小时，其中在项目服务中培育队伍和志愿者激励的做法值得推广。

## 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、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）需求调研评估方面，基于社区村（居）委的访谈和资料分析不能够全面系统评估车陂街的总体服务需求，这种相对单一的调研方法与“113X”项目化服务模式的服务设计要求之间的关联度偏低，建议社工站关注并加以重视，加强调研与服务设计逻辑关系，提高调研结论的信度、效度的科学性，以便为下一个周期绘制“三图一表”打下基础。

（2）从目前社工站提交的《特殊困难群体服务信息档案表》和《17类兜底服务对象信息汇总表》来看，服务对象问题和需求描述较为简略，难以精准阐释服务对象的问题和需求，建议进一步细化服务计划表述，按要求明确目标、内容、时间、频次、链接社会资源等内容，并突出社会工作专业方法的运用。

(3) 社工站尚未在 17 个社区培育建立社区基金，建议加大推动建立的力度，争取更多支持。另外，社工站目前所培育的社区社会组织主要以志愿服务类为主，建议加强培育的多元化，可以考虑在社区层面培育组织，突出“五社联动”方面成效。同时，建议社工站关注车陂特色亮点服务的凝练打造，提升品牌服务影响力，突显服务的品牌成效。

## **(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) 社工站重视党建工作，已成立社工站党支部，通过常态化制度化开展“三会一课”“两学一做”，落实组织建设和学习教育，通过按季度开展“社工站思想增能课堂”，提升同工的思想认识和政治站位，现有党员社工 4 人，按党章要求对党员社工进行教育、管理、监督和服务，整体团队精神面貌好，服务意识强。

(2) 社工站党支部积极参与、配合街道各级党组织开展党建工作，服务通过记录老党员故事，宣传初心使命，传承红色精神；通过针对辖区电动车安全问题，组织召开“城中村电动车安全问题党群共议商讨会”“党建促城中村治理电动车充电桩探寻行动”、绘

制电动车地图等方式解决城中村治理难题，先后与 17 个党组织共建、共享资源，践行“三个聚焦”，服务辖区群众，体现党组织党员的引领作用。

(3) 核心项目设计能够聚焦“初心绽芳华”主题，从组织引领、思想引领、服务引领三个维度搭建了“奋进芳华”“银铃初心”和“护航芳华”三个项目计划，从社会工作专业视角，设计开展了丰富多彩的项目服务，积极宣传党的政策、社会主义核心价值观，针对社区问题开展党建服务，组织党员开展志愿服务、公益服务，成效明显。

## 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) 组织建设方面，班子分工有待明确，“第一议题”需要进一步严格执行，组织生活需要严谨开展，例如党支部的分工，特别是纪律检查职能的设置，未设支委的党支部召开“支委会”的情况等，建议加强党建知识的学习，建立健全党支部的各项工作机制，补充完善党支部工作台账，按照《两新组织党支部规范化建设标准》严格组织建设，进一步提升社工站党支部的组织力和战斗力。

(2) 核心团队中仍然缺少社工党员的参与，建议增强党



员社工在项目设计和实施中的主导作用；同时，社工站党支部的阵地建设和辖区党建引领服务的氛围尚有提升的空间，建议进一步加强。

（3）核心项目设计的品牌化打造力度不足，建议项目同工在设计项目服务时，以充分发挥党组织党员的主导作用为前提，紧扣辖区在地元素，突出社会工作专业性与党建服务的结合，树立品牌意识，凝练打造党建服务车陂品牌。

## （六）重点项目——公益 ATM 服务计划

### 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）项目框架思路清晰，运作状况良好。公益基金的“管理”“筹资”“运用”三个核心方面，都有清晰具体的制度和管理模式，社工站对社区基金“进账”“出账”进行严格的监控与管理，包括定期的管委会沟通、爱心企业建档及定期维系、善款/爱心物资支出等流程，保障了项目有序开展。

（2）项目资源整合能力较强，切实做好五社联动。本年度项目合计筹集资金及物资折合价值合计 162748.89 元，有效保障了对辖区困境人群的帮扶，合计帮扶 708 人，帮扶总金额折合价值 122458.09 元，弘扬了社区公益精神。

(3) 在社区组织培育方面，项目同工工作扎实到位，培育了公益甜品志愿者队伍、老党员故事记录员志愿者队伍、安全护卫队等，有完善的队伍管理规章制度和培育过程，搭建了丰富的志愿服务平台。

## **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) 建议项目团队增强公益基金运作长效机制。未来社工服务将以兜底困境人群为重心，对于资源的需求必将进一步增强，社工需要思考如何进一步扩大资源池、如何更好维系和拓展爱心企业、如何促进双赢局面的形成等问题，保障项目的可持续性。

(2) 建议项目团队合理规划公益基金项目的定位与运作。未来社工站将以“社工站—社工片—社工点”层面开展服务，本项目的定位需要进行合理调整，努力保障整体统筹的优势和力度，进一步推动全员协力参与，继续发挥公益基金的资源优势。

(3) 建议项目进一步加强帮扶典型案例的宣传报道，扩大项目品牌影响力。

## **(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）项目的服务落实情况较好，能够较好的落实年度服务计划的各项内容，针对困境青少年开展分层分类定期探访，同时组建了助残服务志愿者队伍提供情感陪同服务；针对一般青少年心理健康问题，开展“心灵密语”心理健康服务计划，以学业问题、情绪管理、青春期困惑等为主题开展小组和社区活动，同时还开展了个案 18 个，共服务 561 人次；围绕青少年性教育问题开展“青春护航”青春期性教育服务计划，开展知识讲座和社区宣传等活动共 7 个，并组织 4 个专业小组，共服务 384 人次。

（2）项目的专业服务质量高，从现场抽查的个案、小组、社区活动等文书来看，专业服务的步骤齐全、记录详细，服务计划、服务记录以及总结报告等文书显示社工能够遵循专业服务价值观的指引，合理的运用社会工作专业方法和策略开展服务。此外，社工还能够及时总结经验，撰写了 6 个专业服务的典型案例。

（3）项目能够积极培育志愿者团队，并推动志愿者团队参与社区服务。社工在本服务周期培育了一支大学生志愿者队伍——“暨”助残青服务队，在培育服务队后，社工协同志愿者评估残障青少年的需求，制定规范性的陪同计划，制定了《残障青少年情感陪伴志愿服务工作指引》，为残障青少年提供情感陪同，同时也减

轻了残障青少年家属的照顾负担。

## **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）建议项目进一步加强服务成效总结，一是完善年度服务目标描述，参照问题的基线数据，制定可以衡量的评价指标；二是对照年度目标，通过对每次活动反馈数据的统计、分析及总结，以量化的形式呈现服务对象在心理健康、青春期性教育知识等方面的改善情况。

（2）建议项目进一步加强服务宣传与推广，提高项目的美誉度及影响力。项目的各项服务扎实，建议加强服务宣传，一是进一步加强项目层面的服务经验总结，形成项目的案例文章，在专业期刊、影响力较大的专业公众号进行投稿；二是通过传统的媒体如报纸、电视台等对服务进行宣传。

## **（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）项目服务规划合理，本年度项目关注长者智能手机技能

学习、健康科普宣教及管理等重点议题，开展了大量的小组活动和社区活动，能够聚焦地回应需求调研结论中关于一般长者与兜底长者关于现代智慧生活融入、健康维护等方面的需求。

(2)项目实现对困难兜底对象服务全覆盖，积极服务辖区 391 名兜底长者，电访、探访累计 1405 人次。同时，项目同工通过各类途径接触服务对象后，主动发现个案服务需求 31 人并单独进行专业的个案服务，帮助解决困难。

(3)项目积极联动与长者需求紧密相关的社会资源，链接资源类型多样，涵盖医疗护理、生活家政、紧急援助服务等领域，服务合作频次高，基本能满足辖区内长者群体各类服务需要。

(4)经查阅各类服务过程文书，项目的个案、小组、社区服务的基本专业程序得当。个案服务中，项目同工对服务对象的表达性需求有较充分的回应，志愿队伍培育、培育成果运用、资源统筹协调等工作思路正确，各项服务体现出项目同工的专业性。

## **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)义诊、义剪服务需求量较大，智能手机使用指导等服务需求显著，建议项目能明确此类服务日后能常态化开展，做好服务宣传，以使得服务对象获得稳定的服务预期。

(2) 建议项目重点评估服务风险，跨专业服务尽可能地纳入专业技术支持。目前项目采用小组方式开展了多次常见病的教育性服务，如关节疾病小组、控制血压有妙招小组等，但目前活动多由非医疗专业人员来开展宣教，由于医疗科普教育类服务有明确的知识壁垒，不能明确现场宣教知识和指导意见的准确性，存在较大的安全风险。建议社工从健康生活方式重整和良好健康习惯维持层面努力，利用好社工人员专业构成，发挥专业手法。

(3) 目前项目个案服务的结案率有待提高，(个案开案 31 个，结案 16 个)，建议项目同工做好服务总结和回顾，针对部分长期服务未结案的个案，应注意分析个案纳入标准、目标的制定是否合理。

## **(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) 项目团队对服务需求的摸查较为清晰到位，能针对困境人群和一般家庭情况和需求分别进行有针对性的调查，尤其围绕儿童性教育和校园欺凌问题进行了较为深入的调研，服务计划的设置清晰而聚焦，能紧扣需求，呈现出较好的服务整体逻辑。

(2) 项目团队的服务专业性较高。小组和个案跟进均具备良好的社工技巧，开展的服务有较好的深度，并能通过前后测的对比

提炼出明显的服务成效。个案服务能围绕居民实际困境进行深度介入，包括婚姻矛盾调解、亲子关系调解、资源联动、情绪疏导等，服务效果较好。

(3) 项目团队注重经验总结提炼。本项目领域共撰写了服务案例 12 篇，整理了服务专业教案 19 份，对于服务成效保障和呈现均有重要的价值，值得肯定。

(4) 项目团队对兜底群体的底数摸排清晰，能做好定期跟进。项目团队针对低保低收对象 62 人、困境儿童 25 名、困境重度残疾人 13 人进行了“一户一档”建档，分层分级管理，并定期探访电访跟进，针对有特别需求的对象进行了个案跟进，体现了对兜底群体的关注与用心服务。

## 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) 建议项目团队针对兜底群体进一步梳理共性服务需求，围绕共性需求设置精准的服务策略。例如针对数量较多的残疾人士群体及其照顾者普遍存在的情绪支持的需求，需要考虑是否开展互助交流俱乐部服务。

(2) 建议项目团队拓展服务的广度和深度。目前整体服务面有待拓展，例如针对预防校园欺凌主题，除了小组和个别社区活动

外,如何能与社区及学校联合进行更广范围的宣传推广,值得思考。针对已经接受过预防校园欺凌服务的对象,可以为他们做深化培育,让他们成为进一步推广的力量,从受益者转变为服务提供者。

(3) 建议项目团队持续创新服务形式和手法,打造服务品牌形象。在传统的个案小组社区活动之余,值得思考如何借助新媒体的力量(如视频、公众号等)创新服务形式,扩大服务覆盖面并增强服务的宣传力度,同时提升服务品牌形象,打造特色和亮点。

## **(十) 特色项目——“职等你来”就业服务项目**

### **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) 项目的服务落实情况较好。项目同工每月对车陂街本地失业人员和非本地失业人员进行就业摸排,服务 20905 人次,开展了 21 节培训班和小组服务,提升服务对象就业技能,开展就业宣传活动 5 场和 2 场线下招聘会,开展就业政策咨询个案 50 个,就业帮扶个案 10 个,职业介绍 309 人次,共服务失业人员 22327 人次。

(2) 项目能够积极拓展就业岗位资源,通过就业推荐促进服务对象就业。项目同工通过跟街道劳动就业部门合作,成功获取 137 家企业信息,通过上门沟通等方式链接到 36 家有招聘意向的



企业提供了 577 个就业岗位，并通过微信群、一对一推荐、个案帮扶等方式，为 111 名有意向就业的失业人员提供 309 人次的就业推荐，协助其中 34 人成功就业。

(3) 项目在一定程度上促进了失业人员的社会融合，开展了知巧手工坊（恒常班）服务，引导社区中的失业人员参与手工制作并售卖手工制品，从而获得一定的收入，参与的失业人员中有听障人士、智障人士、育龄妇女等，平时较少与外界接触，通过参与这些恒常活动，他们增加了与社会的接触，实现了社会融入。

## 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) 建议项目进一步加强服务的细致性和专业性，一是在每月就业摸排的过程中，应该进一步加强对摸排对象的就业意愿、就业意向、服务意愿、服务需求等的统计分析，并每月针对上述统计分析结果提出解决方案；二是对有就业意向且希望接受服务的失业人员列出详细的服务对象名单，并就每个人是否接受了服务以及服务效果进行说明；三是在日常线下招聘会、就业宣传活动等服务记录中，要在签到表中备注服务对象是否为失业人员，从而说明服务覆盖是否全面、覆盖是否存在偏差。

(2) 建议项目加强对服务成效的总结与呈现，建议对照需求

调查结论，通过统计日常活动的服务反馈表等数据，说明失业人员在个人专业技能提升、政策了解、职业介绍等方面的需求的满足情况，同时也说明本项目共协助多少服务对象提升了就业技能、协助多少服务对象提升了政策知晓度、协助多少服务对象实现了就业和经济增收。

### 三、评估等级

经过评估，车陂社工站本次末期评估的等级为：良好。



### 四、结语

天河区车陂街社工服务站在天河区民政局、车陂街道办事处的大力支持下，在广州市天河区惠爱社区服务社的努力下，已成功运营 11 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 11 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，未来车陂社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站进一步拓宽社会资源链接渠道和加强社区基金培育，如通过开展宣传活动、进行社区兜底对象资源需求调查、寻求机构内部支持以及与慈善组织、行业协会商会和政府相关部门加强沟通合作等，以更好地推进社会资源和社区基金精准对接社区需

求，带动社区多元主体对社区基金关注。

2. 社工站同工具有较好的职业素养和积极性，建议社工站综合运用培训、“双百督导”资源，帮助社工站同工提高实务研究能力和打造服务品牌亮点和特色的专业能力，维系同工持续学习和产出研究成果热情。

3. 建议社工站借助积累多年了丰富的服务经验，不断加大服务宣传，以配合街道重点工作为契机，不断积累宣传资源，同时建议参考家庭项目总结案例的做法，进一步凝炼具有特色的服务案例，加强对服务成效的总结与呈现，扩大服务影响范围。

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



车陂街社工服务站指标完成情况统计表（数据统计起始日期：2023年3月15日至2024年2月14日）

	投入社工人数			电话访问			家庭探访			个案						小组						社区活动									
	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	协议完成数	完成量	百分比	
青少年项目	3	400	80.5%	322	105	105%	20	21	105%	14	16	114.29%	120	125	104.17%	10	10	100%	50	50	100%	400	433	108.25%	12	12	100%	390	422	108.21%	
长者项目	3	500	219.8%	1099	306	102%	35	31	88.57%	25	15	60%	210	143	68.1%	11	11	100%	55	55	100%	440	549	124.77%	24	24	100%	540	595	110.19%	
家庭项目	3	450	228.22%	1027	383	112.65%	35	38	108.57%	25	19	76%	210	235	111.9%	10	10	100%	50	50	100%	400	554	138.5%	10	10	100%	260	308	118.46%	
特色项目(就业服务)	2	/	/	/	/	/	10	10	100%	7	6	85.71%	50	47	94%	4	4	100%	20	21	105%	160	250	156.25%	6	7	116.67%	300	766	255.33%	
核心项目(党建引领)	1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12	18	150%	680	1290	189.71%
重点项目(公益ATM)	2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	18	18	100%	450	2169	482%	
合计	14	1350	181.33%	2448	794	107.3%	100	100	100%	71	56	78.87%	590	550	93.22%	35	35	100%	175	176	100.57%	1400	1786	127.57%	82	89	108.54%	2620	5550	211.83%	
社区培育	协议内容			指标需求			完成情况			完成百分比			协议内容			指标需求			完成情况			完成百分比			所在街道户籍人口(53198人)、街道社工服务站各项服务、共服务居民20229人次						
	新登记志愿者数量			200			200			100%			培育社区基金数量			1			1			100%									
	新增青年志愿者数量			51			51			100%			社区基金募资金额			200000			65950.8			35.98%									
新增志愿者队伍数量			2			2			100%			社会资源链接金额(社工站自主链接)			500000			249300			49.86%										



类别	服务项目及人员岗位	序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年8月(计算为0.5)						2023年9月						2023年10月						2023年11月						2023年12月						2024年1月						2024年2月(计算为0.5)						备注			
						人员			社保			工资			人员			社保			工资			人员			社保			工资			人员			社保			工资			人员			社保				工资		
						岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5	岗位	数量	0.5							
社会服务和专业人士	长者服务项目经理	17	郑耀俊	2022.5.6	2023年5月6日—2025年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	—	2023.8.10离职											
	特色服务项目社工助理	18	董秀文	2021.7.1	2022年7月1日—2023年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	—	2023.7.31离职											
	长者服务项目社工助理	19	郑志立	2022.8.1	2022年8月1日—2024年7月26日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	—	2023.10.1离职											
	长者服务项目社工助理	20	姚佩	2023.10.16	2023年10月16日—2024年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	—	2023.10.16入职											
	长者服务项目社工	21	李莎月	2023.2.15	2024年2月15日—2025年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5	—	2023.10.16入职											
小计						1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	1.5	1.5	0.75	—												
以上合计						7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	7	7	3.5	—												

共31人

新入职人员信息表

序号	姓名	入职时间	合同期限	2023年8月	2023年9月	2023年10月	2023年11月	2023年12月	2024年1月	2024年2月	备注	
22	吴佩佩	2023.2.21	2023年2月21日—2024年3月21日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
23	冯碧翠	2023.5.4	2023年5月4日—2024年4月3日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
24	刘太莹	2022.10.11	2022年10月11日—2023年10月10日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
25	黄静霞	2023.11.16	2023年11月16日—2024年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
26	蔡洁婷	2021.1.11	2021年1月11日—2024年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
27	曹小玲	2023.4.10	2023年4月10日—2024年7月9日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
28	何晓琳	2020.4.13	2022年4月13日—2023年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
29	林志豪	2021.1.11	2021年1月11日—2024年12月31日	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
30	黄佩清	2012.12.21	2012年12月21日—长期 (2018年1月1日起无薪退休)	1	1	0.5	1	1	0.5	1	1	0.5
小计				3	3	1.5	3	3	1.5	3	3	1.5
总计				10	10	5	10	10	5	10	10	5