

# 2022—2023 年度天河区林和街社工服务站 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：广州市天河区林和街道办事处

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：2024 年 4 月 16 日





# 2022—2023 年度天河区林和街社工服务站 末期评估报告

林和街社工服务站（简称林和街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对林和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 位评估专家及 1 名工作人员对林和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。林和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、末期评估背景

2024 年 4 月 16 日，广州市社会组织联合会组织 5 位评估专家及 1 名工作人员对天河区林和街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，对林和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。**由社工站项目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.服务访谈。**与相关社工进行访谈，了解社工站、社工点服务推进情况，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.服务对象满意度。**随机抽取不少于 100 名服务对象开展服务满意度调查（困难群众和特殊困难群体总人数低于 100 的，按照困难群众和特殊群体实际总人数开展全覆盖满意度调查），针对个人或家庭问题解决、能力提升、支持网络增强等情况进行综合评价。

**7.总结反馈。**由评估专家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》《广州市社工服务站管理办法》《广州市社工站购买服务项目评估办法》《广州市社工站岗位职责》《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：**《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》。

## **（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：**评估要求所有评估专家恪守“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，评估要求所有评估专家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：**评估要求评估专家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：**评估要求评估专家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：**评估要求评估专家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；评估要求评估专家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**

林和街社工站结合《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》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**

评估小组对林和街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，对林和街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据林和街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成林和街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及

林和街社工站，并由林和街社工站转发给林和街道办事处。

#### **4.出具末期评估报告阶段**

结合天河区民政局、林和街道办事处以及林和街社工站的反馈意见，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林和街道办事处和林和街社工站。

### **（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、继续教育等方面进行评估。

**2.服务评估：**根据《广州市社工站购买服务项目评估指标体系》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，从服务成效、服务质量、服务监测、项目管理等方面开展评估工作，同时通过整合项目购买方、督导中心和项目监督方评估意见，综合对社工站项目进行评估。

### **（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 55%、街道办事处占比 20%、督导中心占比 15%、区民政局占比 10%。评估结果由四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

林和街社工站位于广州市天河区天河东路 75 号首层，辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 5 月开始，由广州市风向标社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 3 月 31 日，社工站配备社工 22 名，其中持证社工 16 名（中级社工师资格 8 名，助理社工师资格 8 名），非持证社工 6 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 4 月 30 日。本次评估统计时间为 2023 年 5 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日。

### (二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 5660 个，入户探访 1190 个，分别完成协议指标量的 332.94%和 170%；咨询个案结案 22 个，完成协议指标量的 110%；专业个案接案 82 个，服务 506 节，结案 46 个，分别完成协议指标量的 103%、105.42%和 57.5%；完成小组 30 个，180 节，服务 1515 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 140.28%；完成大型社区活动 9 次，服务 5022 人次，分别完成协议

指标量的 112.5%和 2008.8%；完成中小型社区活动 33 次，完成协议指标量的 103.13%；培育志愿者骨干 39 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 100%和 100%。（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，林和街社工站除个案结案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进度监测，提升服务效能。

### **（三）项目管理**

#### **1.值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面值得肯定：

（1）人员配置和管理方面，经查看社工档案和核实人员情况，截至 2024 年 3 月 31 日，社工站社工应到 220 人次，实到 247 人次；其中持证社工应到 110 人次，实到 185 人次；持证社工 16 人，占协议要求社工总人数（20 人）的 80%；从业两年以上社工 18 人，占协议要求社工总人数（20 人）的 90%。社工站有建立人事管理制度，社工有签订劳动合同。继续教育方面，评估要求时数 1320 小时，实际完成时数 1827 小时，达标率为 138.4%。

(2) 专业规范性管理方面，社工站有制定专业服务的规范流程，个案、小组、社区服务有指引，抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出社工站有落实相应的流程和指引。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范和服务对象合法权益的培训和考核。社工站重视中期评估项目管理意见，及时整改。

(3) 项目宣传方面，社工站能利用社区宣传栏、网络公众号、微信等平台，多形式、多渠道地宣传社工站的各项服务内容。

## **2.需要关注的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅相关资料等方式了解社工站项目运营管理情况，项目管理有以下几方面需要关注：

(1) 人员配备方面，社工站持续在岗社工 14 人，稳岗率为 70%，未符合管理办法要求，建议社工站及承接机构重视，加强团队建设。

(2) 专业规范性管理方面，抽查兜底对象建档情况发现，其中《服务跟进记录表》未见直聘社工和购买社工签名痕迹，其中一位二级服务对象近 4 个月电访 6 次，上门 1 次，未达到社工站自定的两周一次的要求，建议改进，并举一反三查看其他服务对象情况。此外，查看《服务人员协同情况表》填写的联动情况较简单，部分探访内容没有探访对象的具体情况记录。

(3) 服务持续改进方面，社工站仅收集意见箱意见，收集面较窄，且未见意见的汇总材料，建议完善。

#### **(四) 服务质量**

##### **1. 值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面值得肯定：

(1) A 片区，该片区范围包括：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①A 片区困难群众和特殊群体建档和需求分析比较到位，每一个建档都能够有针对性地评估服务对象的个别化需求，也做到百分百建档，百分百覆盖，片区应建档 168 户，实际建档 168 户。

②服务对象的日常慰问跟进比较到位，基本上三级的个案对象都能够每月跟进超过 2 次，比要求增加了频次。

③社工站能够结合慰问、探访、政策或社会资源链接的方式解决服务对象的需求，更值得肯定的是，社工还会开展相应的专业小组，让有共同需求的服务对象能够从团体辅导中得到服务，例如生命故事小组和残疾人增能小组等，使得服务对象的“身、心、灵”的需求都能够得到回应。

④在社区亮点服务的部分，片区以“林和之窗”的公益项目培

育了多支志愿者队伍，并持续提供各项志愿活动，有助于营造良好的社区文化氛围，提升社区居民的参与度和归属感，期待服务能持续开展，并逐步扩大影响力和参与度。

（2）B 片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡社区、花生寮社区

①B 片区团队积极回应中期的意见，优化了服务的策略，建档的力度。尤其在“一户一档”的建档工作中，四个社区共建档 236 户 271 人（雅康社区 51 户 57 人，德荣社区 51 户 61 人，恒怡社区 52 户 54 人，花生寮社区 82 户 89 人）做到“一户一档”100%全覆盖；社工能遵照分级分类进行较为适切的探访、电访等形式跟进。

②片区能结合社区群体特征为困难群体和特殊群体提供较为适切的专业化服务。如针对辖区内老旧小区情况、残疾人较多设计了“爱满林和”关爱计划，“五社联动”多方支持计划，以此开展较为多元的资源联动服务。

③片区本年度部分服务内容较为出彩。如为来穗儿童及其家庭设计的“童心共筑·光影书屋”项目中，社工延续过往优秀服务经验和资源，继续发挥“五社联动”的手法，在资源整合、支持网络搭建、阅读空间改善提供较为专业的服务。

④社工在四个社区有非常强的搭建社区志愿参与平台意识。在志愿者队伍建设，能充当平台搭建者和资源链接者等多种角色，

整合辖区内志愿者、社会组织、企业等多个合作方，开展了较为丰富的社区活动，链接近 16 万元的资金，近 20 家单位。

(3) C 片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆社区、禺东西社区、天誉社区

①C 片区能够对困难特殊群体做到底数清、全覆盖、每月动态跟进及记录。片区共包含 5 个社区，共计有困难特殊群众 164 户，190 人，目前已经按照“一户一档”的要求对服务对象进行建档，建档率达到 100%。除此之外，社工能够建立以社工点为单位的“三图一表”，较为清晰地呈现每个社工点困难特殊群体的全貌以及具体情况，社工对困难特殊群体情况掌握较好，以社工的柔性力量与服务对象建立起良好的信任与工作关系，为后续的服务奠定良好的基础。在抽查的相关档案及记录中，社工点社工能做到对服务对象进行分层分类，依据相应的分类结果对服务对象进行每月跟进与记录。

②社工积极推动“双岗双工”联动合作，共同解决困难特殊群体的个性化需要。片区注重“双工双岗”的联动合作，社工能够详细记录与直聘社工的联动，通过学政小组、分享会、联谊活动等增加双方之间的关系建立，在本周期“双岗双工”共联动 650 次，实现转介个案 13 个。在过程中，片区社工能够连同社区开展困难特殊群体个案共 27 个，在服务对象的政策咨询与申请、家居问题

解决、残疾人帮扶等方面，以个案跟踪、微心愿等形式回应与解决服务对象在生活上的各种需求。在本周期，社工共计对 25 个困难特殊群体提供如低保政策、公租房申请、长护险咨询、平安通安装等政策方面的咨询服务，促进服务对象对政策的理解与使用。该片区全年完成 10 人次的微心愿，在生活物资方面满足服务对象需要。

③片区社工点所开展的服务能够一定程度上回应社区的需求。片区社工点针对困难特殊群体和社区服务需求，通过“五社联动有爱有情天”帮扶计划，在物资、政策、情绪支持、社区支持方面给予相应的支持；在回应社区的需求方面，也通过开展具体的社区活动或小组、志愿者的培育等以具体的行动回应社区的需求，如侨庭社区有提升居民垃圾分类意识的需求、华新社区有对特殊群体进行视力保护倡导的需求，社工点社工注重通过志愿者的培育以及带动志愿者参与实际服务进行回应以达到更大的服务效果。

④片区内的资源多，社工资源链接联动能力强。该片区社区内的商超聚集，包括有太古汇、东方宝泰、中天购物城、环贸中心等，资源众多，在本周期片区通过“商圈益起来”计划，以腾讯“99 公益日”、ICC 新春花市义卖等为平台，联动了照相馆、美心西饼、鹿鸣口腔、恒昌公益、远洋宾馆等 25 个爱心企业或资源主体参与社区公益慈善活动中。片区能够积极联动社区资源，在整个周期，开展爱心义卖 5 场，参与人次 4784 人次参与，片区共链接包括物

资与资金约 161917.55 元。

## 2.需要关注的地方

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务质量有以下几方面需要关注：

（1）A 片区，该片区范围包括：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①建议提升社工服务需求的触感和敏感度。在服务对象整体需求的挖掘上，还可以进一步深入探究，例如大部分对象都存在慢性疾病的情况，针对此普遍现象，可将该特点写入需求中，便可引申出慢病管理、认知障碍、健康管理等服务需求，使得服务能够更加具体。

②建议进一步挖掘社区资产和社区问题，深入探索如“五社联动”相关的共建单位、志愿者队伍、社区内居民歇脚的地方等；此外，在社区治理层面，可将社工对社区的认识和了解呈现在社区调研报告上，如农转居的村民的特点，润和社区的特色等等。

③专业个案的深度还有进步空间，建议社工多尝试从服务对象的支持网络搭建方面开展，另外，也建议社工能有更加系统的案例可以总结归纳，形成有质量的案例经验文章。

（2）B 片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡

社区、花生寮社区

①建议 B 片区团队可继续关注社区问题的界定，并重视《社区地图》《社区资源图》、合作方、购买方调研在确定社区问题中的作用，更有针对性地呈现社区的情况，提高社区问题的辨识度，为服务的设计提供逻辑依据。

②建议各社工点加强具有社区特色的服务设计，优化更具特征的服务计划。如社区间在服务中是如何互通，工作是如何衔接，服务的落地是如何结合群体需求和社区问题推行的，以更好打造具有社区特色的服务亮点。

③建议社工重视运用项目管理视角对服务内容进行提炼和总结。对于整个服务年度来看，目前的项目成效总结稍显薄弱，在困难群体服务和社区治理、社区发展工作方面可以继续优化，在疑难案例的呈现上也可更具针对性，在服务资料的整理、在志愿者相关工作中可继续完善。

（3）C 片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆社区、禺东西社区、天誉社区

①建议社工更多呈现片区或社工点为单位的需求调研工作。目前，项目以社工站为单位制定调研方案，运用多种方式对不同的调研对象进行相应的调研，调研方案中含有文献查阅、对公服办、街道、社区的访谈，对困难特殊群体的问卷与访谈等，但在片区以及

社工点的需求调研部分，呈现的调研资料有限，在调研报告中呈现调研的结论，缺乏相应的调研落实过程及论证过程。项目对困难特殊群体的需求掌握较好，能够了解其个性化需求，对社区类型、社区特点、社区资源的掌握较好，但在社区问题方面，如具体的社区治理问题及其成因、社区资源自身的需求与期望、社区资源可以如何应用于困难特殊群体以及社区问题的解决，社区资源与困难特殊群体、社区问题之间可以如何更系统地对接，有待进一步探索与研究。

②建议进一步优化呈现社工点年度计划的执行与落实情况。社工点能够依据相应需求调研设计了站点年度服务计划，如侨庭社区中有推进垃圾分类的需求，在该社工点年度计划中列有相应的分目标以及具体的执行计划，但在实际执行过程中可能存有偏差，在服务产出中目前只有一场关于垃圾分类的介入方案，对于目标的达成存有影响，在成效方面未能较好进行导出。再如，每个社工点都有相应的志愿者骨干的培育目标，但这部分亦未能更好地体现其落实以及结果。建议该片区加强对社工点服务年度计划的落实，围绕片区方向以及站点目标，进行相应的服务设计与铺排，并通过多种方式、策略实施计划。例如通过功能性志愿者队伍的培育、社区多元主体供需对接等等，进一步探索以及呈现计划的有效执行以及所做成的成效。在服务成效的梳理与呈现方面，可加强对疑难案例、

微心愿平台、多元主体参与或对接、志愿服务队伍培育与参与内容、社区问题的解决等方面的梳理与成效呈现。

## **（五）服务监测**

### **1.值得肯定的地方**

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测以下几方面值得肯定：

（1）截至 2024 年 3 月 31 日，社工站新培育的 2 个社区社会组织已在街道登记备案；社工站培育发展志愿者骨干 39 名；新培育了 2 支志愿者服务队伍；新登记志愿者 221 名，均有在“i 志愿”平台上进行注册。

（2）经对社工站提供的服务对象名册，随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，服务对象对社工站的满意度为 91.8%，大部分服务对象都表示社工在电访和探访中服务态度很好，能及时回应到他们的需求。

### **2.需要关注的地方**

经对社工站提供的服务对象名册随机抽取 100 名服务对象进行满意度调查，通过与相关社工访谈情况及查阅“五社联动”相关

服务工作痕迹记录资料，结合服务对象反馈情况，服务监测在以下几方面需要关注：

（1）建议社工站完善志愿者档案整理工作。骨干志愿者评定表需志愿者本人签名确认；经查看档案发现，骨干志愿者档案资料中，明确了服务照片要备注服务名称，但是部分没备注，建议补充完善。档案整理比较乱，建议“一人一档”按目录顺序分装好。部分活跃志愿者队伍档案中没有服务记录，服务照片等，建议补充。

（2）根据电访的反馈数据，部分服务对象手机号码为空号，建议社工站要加紧核查服务对象情况及时更新服务名册；部分服务对象表示没有接触过社工，没接受过社工的探访和电访，建议社工站核实情况，做好社工站的宣传工作和兜底服务对象的跟进服务。

（3）社工站目前仅推动 2 个社区成立社区慈善基金，建议社工站积极链接社区资源，加快社区慈善基金的成立。

## **（六）服务成效**

### **1.值得肯定的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面值得肯定：

（1）社工站党建服务依托商圈公益资源得到了较好的落实，

社工站建立有党组织，现有党员社工 1 人，独立完成了党建工作的调研报告和服务计划，主题党日活动开展丰富，与辖区社会、企业党组织的合作密切，尤其是支部共建和资源联动方面。

（2）社工站服务设计重视不同对象、多种方法的需求调研，年度服务主题明确，服务策略较为合理，各类机制在新标准体系下积极探索、建设，尤为值得肯定的是，社工站在服务协调方面发挥了团队优势、落实服务计划积极有力。

（3）社工站“红棉守护”热线制度齐全，结合相关机制制定有值班安排表，人员分工具体，且台账记录能分“平时”和“战时”独立归档，接听来电的填写和系统导出的呼出内容较好地反映了社工的良好服务态度和用心解困内容。

（4）社工站服务成果重视困难对象和特殊群体的跟进服务，覆盖面和受益面的数据、各社工点的动态跟进等都体现了社工站对 17 类困难对象和特殊群体的服务保障扎实，且疑难案例较多地反映了社工对困难对象的专业跟进，服务投稿和媒体正面报道也反映了社工站的社会影响提升稳健。

（5）社工站自主链接社会资源有力，链接了类型丰富的社会公益资源，且资源数量较中期提升较大，截至评估期内已自主链接有 487177.53 元社会资源，其中，社区基金募集有 80721.74 元的善款，资源主体多样、资源参与推动有力，值得肯定。

(6) 社工站社区培育思路清晰，能按培育队伍分类归档培育的过程和活动的记录，能按指标计划落实培育任务，能按队伍规范推进管理，能就志愿服务的需求积极开展与高校大学生和爱心企业的共建合作，培育思路和联动方法较过往有明显改善。

## **2.需要关注的地方**

经评估专家与相关社工访谈并评估分析访谈情况，查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，服务成效有以下几方面需要关注：

(1) 党建服务项目从需求主题的界定到与服务关联的项目设计的逻辑有待改善，即，建议社工站在对 13 个社区展开调研的基础上，进一步明确各社工点在党建服务中可能存在的治理需求或党建工作方向，同时，进一步优化党建服务的“需求—目标—计划”的项目逻辑，进一步密切社工服务中的党建元素。

(2) 服务设计对待解决的社区问题的摸查、对社区治理的痛点和重点的明晰和对片区服务的规划统筹有待进一步完善，即，建议社工站进一步加强对社区问题的挖掘分析，进一步明确各社工点的治理重点和方向，进一步突出片区规划在站和点之间的衔接与过渡，进一步完善站、片、点中的策略方法和内容设计。

(3) 服务成效的项目化设计和主题成效的梳理有待进一步优

化，即，建议社工站重视主题项目对服务前端的设计和后端的成效产出的重要意义，进一步着力打造社区治理特色、志愿服务特色、“五社联动”机制的特色经验等的项目化设计、项目化推进、项目化成果。

### **（七）购买方评估**

购买方代表通过整合利益相关方与社工站沟通合作情况，对社工站作用发挥情况评估的反馈如下：

#### **1.值得肯定的地方**

（1）积极参与街道党建工作，联动党支部、爱心商企发挥积极作用。

（2）探索联动解决疑难个案模式，对困难群众和特殊群体全覆盖。

（3）社区治理模式不拘一格，取得一系列成果。

#### **2.需要关注的地方**

建议加强人员稳定性。

### **（八）督导中心**

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务质量保障工作的评估反馈如下：

#### **1.值得肯定的地方**

(1) 项目建立“双岗融合、双工联动”合作机制，通过双工联动分享会、双岗双工学政小组等联动形式强化双岗双工合作关系，营造社工服务团队的合作、沟通的氛围，依托每周驻点工作推动恒常沟通及服务下沉，合作开展慰问探访、个案帮扶、社区节庆活动、促进社区邻里矛盾等兜底民生服务，联动效果较好。此外，过程痕迹材料详尽、完整，包括联动情况报告、双岗双工协同表、重要联动工作执行记录、沟通会议记录等。

(2) 在信息公开方面，针对中期评估提出的意见，项目能够高度重视，已完善上墙信息内容，并实现动态更新。

(3) 项目继续强化特色服务的宣传推广，本评估期内，所开展的关于“一小一老”居家改造服务在国家、省、市级主流媒体及行业平台宣传报道。如“居家适老化改造”服务案例被《人民日报》刊登，并转载于《中国民政》政务平台；“城中村来穗儿童服务”案例经验在《广州社工》行业平台推广，并在市社工协会召开的“五社联动”助力城中村治理专题经验分享暨培训活动中做分享。

## **2.需要关注的地方**

(1) 项目需进一步完善专业能力提升体系的建设规划、实施反馈与成效检视。根据社工的专业成长需求，提升社工的自主性，关注社工能力提升的成效，及时监测、检视实施成效。继续加强重视“双百大讲堂”培训及签到，确保每期培训全员按要求参训及签

到。

(2) 项目可进一步推进研究成果的产出，探索品牌化建设机制，及时梳理、整合服务经验，输出特色服务案例或相关文章，深化和倡导社会工作项目价值。

### **(九) 监督方评估**

监督方通过日常的督查工作，对社工站自查自纠情况及整改落实情况的评估反馈如下：

(1) 建议加强“广州市社会工作智慧管理平台”和“广州社工‘红棉守护’热线”2个信息化平台的运用，及时有效将项目资金、服务数据等进行信息化管理。

(2) 抽查相关档案资料，有兜底建档材料无社工签字日期等，建议关注存档材料的规范性，做好日常工作细节把控。

(3) 个案结案率（结案率 57.5%）进展缓慢，社工站在注重服务质量的同时需提高个案完成率。

(4) 稳岗率（70%）未达标，建议社工站及承接机构重视人员配置和团队建设，保障项目人员稳定性。

(5) 根据《广州市天河区林和街社工服务站中期财务管理情况评估报告（穗师查 2023-P-127 号）》反馈，林和街社工站有协议期未按社工站管理办法要求比例使用项目经费且未及时整改的

问题，需规范项目经费使用管理并按要求及时完成评估整改。

（6）建议社工站进一步提升总体服务设计，做好五年服务周期结束总结和完善工作，对已有服务成果、好的经验做法进行总结推广，形成可复制性的模式。

（7）根据天河区民政局 2024 年 1 月《整改通知》，林和街社工站针对《关于对广州市天河区林和街社工服务站中期财务管理情况评估报告（穗师查 2023-P-127 号）》反馈问题未及时报送整改报告，建议社工站重视各项整改工作，严格根据整改要求梳理问题清单，积极研究对策落实整改。

### 三、评估反馈

评估反馈主要分为两大环节，一是现场反馈环节，二是对评估报告初稿的意见反馈环节。本次林和街社工站的反馈如下：

**1.现场反馈：**经过为期一天的评估，评估专家针对林和街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，林和街社工站表示对评估专家们提出的意见和建议无异议。

**2.对评估报告初稿的反馈：**经调整，天河区民政局、林和街道办事处、林和街社工站对评估报告初稿无异议。

### 四、评估等级

经过评估，林和街社工站本次末期评估的等级为：良好。



## 五、结语

天河区林和街社工服务站在天河区民政局、林和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4年时间，为辖区内的服务对象提供专业的社工服务，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4年时间里，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，未来林和街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.建议社工站进一步做好社区层面的需求调研工作，进一步借助“三图一表”等工具，积极与社区资源方、居委等进行访谈，深入探索社区问题，找准社区服务、社区治理等需求，以更具针对性地做好社区的服务设计。

2.建议社工站进一步加强项目化设计，在需求调研结论的基础上，找准社工站的服务目标及社工的专业角色定位，结合社区的个性化资源、特色或问题，明确服务目的，将服务项目化，以便让“五社联动”更好落地，扩大服务影响力。

3.建议社工站加强对服务成效的梳理，加强对现有服务材料的总结和提炼，理顺服务逻辑，用充分的服务痕迹材料，逐步呈现社工专业服务过程及所得结果，彰显社工专业价值。

- 附件：1.广州市林和街“双百工程”社工站购买服务项目指标  
完成情况统计表
- 2.广州市林和街“双百工程”社工站购买服务项目社工  
到岗情况统计表



广州市林和街“双百工程”社工站指标完成情况统计表（2023年5月1日至2024年4月30日）

| 服务片区 | 投入社工人数 | 困难群众和特殊群体建档 |     |     | 电访      |      |         | 入户探访             |      |         | 咨询个案    |         |         | 专业个案 |        |         |         |     |         |      |      |        |
|------|--------|-------------|-----|-----|---------|------|---------|------------------|------|---------|---------|---------|---------|------|--------|---------|---------|-----|---------|------|------|--------|
|      |        | 协议个数        | 完成量 | 百分比 | 协议量     | 完成量  | 百分比     | 协议量              | 完成量  | 百分比     | 协议量     | 完成量     | 百分比     | 协议节数 | 完成量    | 百分比     | 协议结案数   | 完成量 | 百分比     |      |      |        |
| 片区1  | 5      | 1           | 167 | /   | 567     | 1926 | 339.68% | 233              | 460  | 197.42% | 7       | 8       | 114.29% | 27   | 27     | 100%    | 162     | 167 | 103.09% | 27   | 16   | 59.26% |
| 片区2  | 5      | 1           | 236 | /   | 567     | 2279 | 401.94% | 233              | 397  | 170.39% | 7       | 7       | 100%    | 27   | 28     | 103.7%  | 162     | 164 | 101.23% | 27   | 14   | 51.85% |
| 片区3  | 5      | 1           | 164 | /   | 566     | 1455 | 257.07% | 234              | 333  | 142.31% | 6       | 7       | 116.67% | 26   | 27     | 103.85% | 156     | 175 | 112.18% | 26   | 16   | 61.54% |
| 党建   | 3      | 1           | /   | /   | /       | /    | /       | /                | /    | /       | /       | /       | /       | /    | /      | /       | /       | /   | /       | /    | /    | /      |
| 合计   | 18     | 0           | 567 | /   | 1700    | 5660 | 332.94% | 700              | 1190 | 170%    | 20      | 22      | 110%    | 80   | 82     | 103%    | 480     | 506 | 105.42% | 80   | 46   | 57.5%  |
| 服务片区 | 投入社工人数 | 专业小组        |     |     |         |      | 大型社区活动  |                  |      |         |         | 中小型社区活动 |         |      |        |         |         |     |         |      |      |        |
|      |        | 协议个数        | 完成量 | 百分比 | 协议节数    | 完成量  | 百分比     | 协议人次             | 完成量  | 百分比     | 协议次数    | 完成量     | 百分比     | 协议人次 | 完成量    | 百分比     | 协议次数    | 完成量 | 百分比     | 协议人次 | 完成量  | 百分比    |
|      |        | 5           | 10  | 11  | 122.22% | 54   | 66      | 122.22%          | 324  | 552     | 170.37% | 6       |         |      | /      | /       | 365     | /   | 12      | /    | 243  | /      |
|      |        | 5           | 9   | 8   | 88.89%  | 54   | 48      | 88.89%           | 324  | 297     | 91.67%  | 0       |         |      | /      | /       | 0       | /   | 9       | /    | 391  | /      |
|      |        | 5           | 8   | 8   | 100%    | 48   | 48      | 100%             | 288  | 522     | 181.25% | 3       |         |      | /      | /       | 4657    | /   | 9       | /    | 495  | /      |
|      |        | 3           | 3   | 3   | 100%    | 24   | 18      | 75%              | 144  | 144     | 100%    | 0       |         |      | /      | /       | 0       | /   | 3       | /    | 85   | /      |
|      |        | 18          | 30  | 30  | 100%    | 180  | 180     | 100%             | 1080 | 1515    | 140.28% | 9       |         |      | 112.5% | 5022    | 2008.8% | 33  | 103.13% | /    | 1214 | /      |
| 总体服务 | 志愿者    | 协议内容        |     |     | 指标要求    | 完成量  | 百分比     | 协议内容             |      |         | 指标要求    | 完成量     | 百分比     |      |        |         |         |     |         |      |      |        |
|      |        | 新增志愿者       |     |     | /       | 221  | /       | 社区调研             |      |         | 6       | 14      | 233.33% |      |        |         |         |     |         |      |      |        |
|      |        | 新增志愿者骨干     |     |     | 39      | 39   | 100%    | 协助街道介入和解决的社区公共问题 |      |         | /       | 2       | /       |      |        |         |         |     |         |      |      |        |
|      |        | 新增志愿队伍      |     |     | 2       | 2    | 100%    |                  |      |         |         |         |         |      |        |         |         |     |         |      |      |        |

所在街道户籍人口（71415人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数69户，建档人数649人；评估期内入户探访总人数420人，服务总人数670人；通过社工专业服务共服务社区居民33548人次。

广州市林和街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

|           |                      |
|-----------|----------------------|
| 项目服务采购周期: | 2019年5月1日至2024年4月30日 |
| 年度服务协议时间: | 2023年5月1日至2024年4月30日 |
| 承办单位名称:   | 广州市风尚标社会工作服务中心       |

[illegible]

