

2023—2024 年度天河区天园街社工服务站 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：广州市天河区天园街道办事处

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 19 日



2023—2024 年度天河区天园街社工服务站 末期评估报告

天园街社工服务站（简称天园街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对天园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 名工作人员对天园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。天园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 19 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天园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，对天园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（镇人民政府）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

天园街社工站结合《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

评估小组对天园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，对天园街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据天园街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成天园街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及天园街社工站，并由天园街社工站转发给天园街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、天园街道办事处以及天园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天园街道办事处和天园街社工站。

（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（镇人民政府）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（镇人民政府）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

天园街社工站位于天河区东方三路4号之三一首层（房产交易中心对面），辖内共有13个社区，划分为3个服务片区。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。

截至2024年4月14日，社工站配备社工22名，其中持证社工18名（中级社工师资格10名，助理社工师资格8名），非持证社工4名。

本社工站服务经费为120万元，项目合同期为2023年11月8日至2024年5月7日。评估统计时间为2023年11月8日至2024年4月14日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问1943个，入户探访491个，分别完成协议指标量的172.71%、109.11%；专业个案接案52个，服务303节，结案36个，分别完成协议指标量的104%、101%和72%；完成小组20个，122节，分别完成协议指标量的111.11%、112.96%，服务1101人次；完成中小型社区活动17次，完成协议指标量的170%，服务720人次；新登记志愿者54名，培育志愿者骨干26名，发展志愿者队伍7支，分别完成协议指标量的108%、100%和350%。（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，天园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。建议社工站在下一年度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，社工站协议要求人数 20 人，评估期社工站配备社工 22 人，其中持证社工 18 人（中级社工师 10 人，助理社工师 8 人），持证社工比例达 90%。社工到岗情况，社工应到总人数 110 人次，实到 109 人次，欠缺 1 人次；持证社工应到 55 人次，实到 86 人次；非持证社工 23 人次；从业两年以上社工 18 人，占社工总数 90%。社工站持续在岗 16 人，稳岗率为 80%。社工站主任任职资历符合要求。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，社工培训时数符合评估要求。

（2）专业规范性管理方面，社工站有制定专业规范性管理流程，有制定针对个案、小组、社区等活动的服务指引，抽查的个案、小组、社区活动文书能反映出落实相应的流程。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。社工站有定期收集服务对象意见。对于兜底对象的分级评估工作，社工采用与直聘社工一齐签名核定的方式进行，有利于避免分级评估误差。

(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 and 阵地，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) 人员配置方面，社工到岗总人数欠缺 1 人次，未达到要求。社工站个别新入职、非专业、非持证工作人员需要符合广州市社会工作协会关于非持证社工“先培训、再到岗”的要求，建议社工站持续关注人次情况，加强人员管理。

(2) 专业规范性管理方面，抽查的个案、小组、社区活动文书中，其中一份个案的《个案辅导服务须知》案主签名为他人代签案主名字，建议补充 2 个在场社工签名佐证。另一份未成年人个案没有签监护人签名，建议重视和完善，以保障服务对象、社工、社工站和机构的利益。

(3) 抽查部分兜底对象的《服务过程记录表》等材料，只有

汇总表，建议单独记录各兜底对象的服务情况，并由直聘社工和购买社工共同签名。

（4）社工站内部定期反思、总结机制仍有提升空间，特别是在目前新旧服务要求和指标转换期间，更需及时分享案例、分析问题，建议定期在社工站层面上组织社工及时总结、反思，以不断促进社工专业服务水平的提高。服务持续改进方面，社工站有收集服务对象意见，但未见汇总、跟进、改进的资料，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：环宇社区、翠湖社区、东成社区、东晖社区、东逸社区。

①A 片区社工熟悉兜底服务对象的情况，社工通过总结建档资料和服务经验，对兜底服务对象的身心健康情况、就业经济、家庭照顾、社交与社会支持和政策了解进行了分类整理；针对 160 户 178 名服务对象进行了 100%建档，为兜底服务提供每月常规电访、探访服务；建立《信息汇总表》，动态监测其情况和需求，为社区困难群众圆梦微心愿，给予各类生活用品及慰问物资进行帮扶，链

接资源整合折合价值约 26.5 万元。

②社工在环宇社区持续深耕环宇军嫂志愿队“军益行，爱相伴”志愿品牌，提升队伍的志愿服务能力，发挥军嫂志愿者才能优势，培育社区手工志愿队伍，本年度军嫂志愿服务队开展志愿服务 88 人次，服务社区居民 261 人次。社工针对个别社会支持较弱的 5 名特殊老人开展一对一结对帮扶机制。“军益行，爱相伴”军嫂志愿者项目获评“德润天河·情系万家”天河区新时代文明实践品牌项目“十优项目”。

③社工在东逸社区开展“鼓动未来，音你精彩”困境儿童情绪支持小组，超过 80%的家长感受到小组活动所带来的积极影响，表示孩子乐感变好，身体协调性增加，情绪得到改善，笑容增多，亲子关系有所增进，家长们在小组中互相交流困境儿童照顾及康复心得，彼此间的鼓励和支持，增强了家庭照顾孩子的能力，坚韧了信心；困境儿童通过小组支持个人能力得到提升，在人际关系方面增加了与其他孩子互动，在注意力和记忆力方面、语言方面得到改善。

④社工在东成社区针对困境儿童及其家庭，开展智力困境儿童社区康复训练小组，组成一个由专业人员、志愿者和智力残障儿童及其家庭组成的支持系统，通过专业的康复训练，帮助智力残障儿童提高生活技能、自我照顾能力和社交能力；同时为家长提供喘息服务和情绪支持，通过彼此互助和社会支持，更好地帮助孩子进行

康复，提供情绪价值。

(2) B 片区，该片区范围包括：腰岗社区、科韵社区、穗东社区、东方社区。

①B 片区社工对困难特殊群体建档率 100%，能够掌握困难特殊群体以及社区的整体概况。各个社区应建档 179 户，197 人，其中约 65 人存在“空挂”情况，约 30 人拒绝服务，但该社工都能够对所有困难特殊群体建立起相应的档案，做到“一户一档，一人一案”，建档率能够达到 100%；同时，各个社工点都能够建立服务对象信息汇总表，较为全面呈现服务对象整体概况。同时，部分社工点通过小组的形式带动社区居民进行社区探索以及社区资源的挖掘，并以此建立起社区地图，掌握一定的社区概况以及社区资源。

②社工能够通过社区调研掌握社区以及服务对象需求，以此制定具有片区特点的服务计划，各项服务计划得以落实。在需求的调研中，能够通过过往资料分析、服务频次分析、社区访谈、服务对象访谈等形式进行需求的摸查，并锁定相应的主要介入方向，以此制定年度服务计划。各个社区当中，腰岗、科韵以及穗东等社区以长者为多，社区的需求表现为为老公共服务提供以及社区照顾模式的建立完善，因应社区实际情况以及需求，社工设立“耆爱家园”特殊长者互助支持项目，从片区层面建立起整体服务框架，同时落到各个社工点，使服务方案得以实施。例如科韵、穗东、腰岗社区

围绕社区长者关怀、志愿队伍培育以及志愿资源动员来开展，分别培育服务长者的邻里互助志愿者队伍，通过队伍培育以及上门探访、活动策划等服务技巧的教授带动志愿者服务社区长者，回应社区需求；又如在东方社区能够通过活动推动儿童及亲子家庭的参与以及社区空间的美化。

③社工能够围绕服务目标培育了4支社区志愿队伍服务社区，分别为科韵的“老有所为，耆心守护”志愿者队，穗东的“志愿同行，益起成长”志愿服务队、“益路相伴，情暖社区”亲子志愿者队伍、腰岗“益耆守护，结伴同行”志愿者结对小组。志愿者队伍能在社工的带领下实际参与了社区志愿服务，例如穗东社区的“益路相伴”亲子志愿者队伍，经过社工的策划能力、探访技巧能力的培训后，上门为长者布置生日场景以及过生日，满足了不便外出的长者的社会支持以及情感上的需求。

④社工能够较好落实双岗双工联动机制，下沉社区开展服务。社工联同社区直聘社工合作开展上门探访、社区活动、政策宣传等各项服务内容，各个社工点有联动工作的档案记录，呈现联动具体工作内容，在政策落实方面，特别是对于低保低收、平安通、长护险等咨询需求大的政策能够通过入户、社区活动进行普及。

(3) C片区，该片区范围包括：华港社区、文昌社区、骏景南社区、骏景北社区。

①C 片区社工 100%完成建档工作，目前应建档 114 户、127 人，实际建档 114 户、127 人，按照一户一档归类清晰，书写工整，查阅方便。

②双岗双工联动模式初步建立，沟通记录及联动开展服务的记录详尽，形成了资源互转的服务记录。

③服务实施方面，服务覆盖面较广，受益人群数量合理，个案、小组、社区服务、兜底民生政策宣传等指标完成 100%，完成进度合理。社工成功链接了折合价值 7 万余元的人、财、物等相关资源，均用于困难群众和特殊群体服务，有利于解决以上人群的困境。

④疑难案例解决方面，各服务点社工能结合实际情况提供不同的服务，特别是对因病致残、因经济原因停保的困境人群形成了一套闭环的服务策略，值得推广。

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：环宇社区、翠湖社区、东成社区、东晖社区、东逸社区。

①建议社工进一步完善兜底服务对象建档质量，一是要注意“一人一案”，针对每个兜底服务对象都应该进行单独的需求评估，

根据需求评估结果提出具体的个人服务计划，同时要注意细化探访记录，加强探访服务内容跟个人服务计划的一致性，同时建议加强对服务成效的量化评估。

②建议社工加强服务跟踪回访服务，一是建议完善服务跟踪回访机制，明确回访对象、回访内容、回访时间、回访负责人等信息，同时制定专门的跟踪回访表格；二是建议按照完善后的服务跟踪回访机制实施回访，做好回访记录，并定期对回访情况进行统计分析，并依据统计分析结果改善服务。

③建议社工进一步加强服务特色亮点打造。目前本片区的每个社区均有特色项目，其中“军益行，爱相伴”军嫂志愿者项目、“鼓动未来，音你精彩”困境儿童情绪支持小组、智力困境儿童社区康复训练小组等服务均具有特色，可以进一步总结提炼项目模式，总结项目成效，形成案例文章，并在争取在专业期刊等平台进行发表，提升项目的知晓度和影响力。

(2) B 片区，该片区范围包括：腰岗社区、科韵社区、穗东社区、东方社区。

①建议社工加强对困难特殊群体的问题需求评估及针对性的跟进，持续完善服务对象档案及日常服务记录。从抽查的档案中了解到部分档案存在以下几种情况的问题：第一，部分情况不同的服务对象的信息雷同，如恩格尔系数；第二，不同服务对象情况不一

致，但所设定的服务目标以及计划同质性高；第三，存在部分信息张冠李戴填写错乱情况；第四，从现有档案中较难以看出服务对象的具体情况与需求，从日常服务跟进记录中以电访问候为主，较难以体现出社工如何围绕服务对象需求以及目标提供针对性跟踪服务，特别是在回应服务对象的居家安全保障、社会支持提升、增强家庭支持等方面的需求方面体现有限。建议社工加强对服务对象问题需求评估以及以多种手法进行跟踪服务，同时持续完善困难特殊群体的档案、跟踪情况记录，体现社工在服务兜底群众过程中的个案管理、资源链接等专业能力。

②建议社工进一步做好志愿者队伍的培育工作，推动志愿者队伍的成长与发展。片区目前有培育4支志愿者队伍，主要服务各个社区以及17类群体，并具有相对完善的档案，包括队伍登记表、培育计划表、服务情况汇总表、培育成效与反思、运行机制、照片记录等等，但内容填写过于简单，培育目标泛化（如致力于探访和电访社区内困难人群，为他们提供日常关怀和慰问），培训过程过于简略。建议社工针对不同的志愿者队伍的实际情况，进一步思考和厘清志愿者队伍的定位、承担的职责、培育的方向与内容等，切实培育好志愿者队伍，让志愿者队伍成为社工以及社区开展民生兜底和社区治理的得力助手。

③建议社工凸显其角色与专业，加强与社区的合作，动员社区

资源主体，推动从服务对象到社区的层面的转变，凸显服务成效。社工能够把握主要的社区特点以及重点的服务对象，并且能够培育志愿者队伍，注重社区资源的联动，但目前仍以社工带动志愿者提供上门探访服务为主。困难特殊群体的服务上是一个持续的过程，同时如何更好地和社区合作、动员好资源主体，从更宏观上推动社区照顾模式的建立完善、社区为老公共服务的提供、社区资源库的建立、社区爱老设施空间的建立等等，需要进一步探索。这要求社工不断提升专业能力，提升服务设计能力，利用好社区“三图”作为工具，帮助社工分析与呈现社区问题与社区资源，从微观中观宏观不同的角度进行策略铺排以及成效导出。

(3) C 片区，该片区范围包括：华港社区、文昌社区、骏景南社区、骏景北社区。

①建议社工进一步锚准 17 类特定人群服务重点和方向。目前社工对兜底人群的一般人口信息把握具体，但缺乏针对 17 类服务对象的需求进行系统分析，一是不同残疾分类人群的共性需求和个性需求，二是辖区内人户分离人群的服务需求、服务策略、服务标准、服务成效测量指标。建议社工可从社交、就业/学业、家庭照顾、身体功能、出行、康复、可持续生计等维度关注残疾群体需求。人户分离对象数量应做好统计，如涉及服务转介，需提供明确的服务转介记录，无法转介人员仍需落实必要的兜底服务。

②建议社工进一步提升建档质量。辖区内人户分离对象的建档以电访形式完成，涉及的服务对象危机状态、生活自理能力、行为表现、心理状况无法仅凭电访获得准确的结论，亦缺乏必要的评估工具佐证评估结论，其分级结论的可靠性不足，进而影响服务计划及具体的跟进方向。

③建议社工做实探访服务，内部的服务跟进机制与指标要求存在不一致，应尽快根据新指标要求作出调整。经抽查，针对部分重点服务对象未满足每月一次探访的服务量（抽查TY-WC-F1-202311\TY-JJB-F2-202311\TY-JJB-F4-202311等），问题较多集中在困境儿童的跟进上，相关跟进符合内部的服务跟进机制但未符合新标准的探访频次要求，应根据新标准完善服务跟进机制。如遇有服务落实困难的案例，应及时与街道沟通服务策略和服务频次的变更。

④服务计划的制定和落实要立足片区、服务点的情况，制定清晰、具体的服务方案，避免服务计划、服务记录模板化。

⑤志愿者培育方面，现有的培育深度不足，建议重点跟进专才志愿队伍的培育。

⑥建议加强专业成效的评估，避免千篇一律采用满意度评估来表达专业成效，应注意在个案、小组、社区活动中对应服务计划中的目标、使用必要的测量工具量化服务成效，也要做好回访机制的

落实和回访登记。

（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 4 月 14 日，社工站新培育了 10 支志愿者服务队伍，新培育的 2 个社区社会组织已在居委备案登记，已申请成立 1 个街道社区慈善基金和 5 个社区慈善基金。同时，社工站目前已培育 58 个志愿者和 26 个志愿者骨干，社工站制定有志愿者管理制度和激励制度等制度，社工制定有符合实际的志愿者服务指引和志愿者、志愿队伍的培育方案。

（2）社工站能汇总整理本年度志愿活动的情况和数据、形成了 i 志愿、广州公益时间志愿者活动数据汇总表、志愿队伍团建数据汇总表、志愿培训数据汇总表等数据表。在志愿者骨干名单与参与情况表中，清晰列明负责社工的名字，并且每个志愿骨干服务记录表中均附上了志愿者骨干服务过程的个人照片，反映出社工站能够积极使用有关志愿平台进行日常志愿者、志愿者骨干管理和数据归档，有关骨干培育和发展工作能够落实到专人跟进。

(3) 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，受访服务对象总体满意度为 97.4%，普遍服务对象对社工的服务态度、服务内容感到满意，表示社工能友善地开展服务。

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) 建议社工站进一步推动社区慈善基金建设，同时加强社区社会组织和志愿队伍的培育，查阅资料时发现“广州市环宇社区手工队”社区社会组织，培育成效和反思一栏没有填写，后续可以继续完善。同时该社区社会组织可以借鉴增城区朱村街星凤凰互助手工队伍，结合军嫂、军地联结等独特社区元素，发展具有特色的手工义卖品，制定好未来的培育方向。同时，在志愿者登记表当中，询问志愿者期望参与志愿服务一栏，可以将开放式提问转为半开放式，添加辅助填写的信息或勾选项，结合社工点或社区需要，细化呈现可参与的志愿服务内容，以便挖掘培育专才志愿者和志愿者骨干。

(2) 建议社工站继续更新服务名册，做好服务回应工作。在

满意度调查过程中，有受访对象，表示不需要社工多频次探访情况。也有服务对象表示，希望参与社工站活动，希望社工站举行更深入解决时间的服务。后续社工可以结合所反馈的具体情况逐一继续跟进。在服务跟进过程中，社工要更多地介绍社工站活动和及时向服务对象反馈跟进情况，以更好回应服务对象需求。

（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）党建工作推进积极，社工站建立有党支部，现有党员社工1人，配合街道和社区党组织工作积极，协助宣传低保、救助、养老等政策积极，联动辖内党组织资源推进微心愿、微改造服务取得了较好的成效。

（2）“红棉守护”落地积极，社工站重视发挥应急救助功能，积极应用“红棉热线”做好特殊天气的紧急介入和防护指引工作，“平时”和“战时”的工作记录能分开台账归档，用心解困赢得了居民的感谢和认可。

（3）特色亮点打造积极，社工站立足社工点的实际特点，积极打造军嫂志愿、困境互动、社区文化和社区参与等特色服务，多

元参与、赋能支持和社区影响力方面取得了初步成效。

（4）自主链接资源积极，社工站根据困难对象的需求，积极联动多方资源主体，自主链接类型多样的社区慈善资源，打造公益慈善平台，并积极与市、区慈善会合作，加快推进街道和社区慈善基金的筹建与募集进程，截止评估期内已自主链接有 415675.59 元社会资源，其中，社区基金募集有 97733.88 元的善款，较同期增长明显。

（5）“五社联动”机制推进积极，社工站在过往服务基础上，重视发挥“五社联动”机制，积极促进“五社”力量的参与和活跃，尤为值得肯定的是，在社区文化、特殊长者互助、军嫂志愿服务等项目中积极推进“五社”力量在落地执行中的联动与分工，且联动取得了志愿培育、慈善共建、促进参与等成效。

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）党建工作有待加强服务项目化的完善，建议社工站在收集微心愿、开展微改造的同时，注重对 13 个社区“公共议题”和困难对象需求等归纳汇总，聚焦党建资源和服务可联动覆盖的主题项目，以做大做深党建服务项目和品牌。

(2) 服务设计有待进一步优化完善，建议社工站进一步改善需求的分层分类分析，进一步明晰站、片、点之间的层次边界和服务规划，进一步加强“策略”与“内容”设计之间的纵向关联，进一步突出项目化设计在站层面的统筹引导。

(3) 服务成效有待进一步强化打造，建议社工站除关注困难对象的疑难案例外，进一步加强对社区治理、社区问题解决的成效梳理和案例总结；除关注片、点的成效总结外，进一步加强对站层面的成效在社区问题解决、促进社区参与、提高社会影响等方面的成果推进；除关注特色亮点的打造外，进一步加强对志愿服务特色的提炼，进一步加强对社工如何促进“五社”联动、如何促进实现联动成效或解决问题的模式探索与经验总结。

(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

服务态度好，扎实推进工作，配合度较高，完成的服务质量较好。

2.需要关注的地方

持续强化兜底保障，动态管理，切实守牢民生底线。

（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）项目建立较为系统的社工专业能力建设规划，形式多元，包括培训、督导、参访、内部经验交流共学等，并认真落实执行。在督导方面，与“双百工程”督导保持高效沟通，积极发挥督导优势力量；并重视督导人才培养，选拔5名具有7年以上服务经验的资深社工组建内部督导团队，通过内外督导协力，实现督导资源的优化配置，探索社工专业支持路径。

（2）项目探索形成“双岗融合、双工联动”的合作机制，明确双工的工作职责，指导双工双岗联动，适时召开“双工联动”会议，目前项目积极与事务性岗位社工、辖内13个社区社工点服务性岗位社工沟通对接全覆盖，合作逐步迈向恒常化，在信息互通、共同建档、服务转介、服务协作等方面基本顺畅。

（3）项目制定较为完善的安全管理制度和各项突发事件应急预案，在安全教育、责任落实、日常管理、隐患排查、应急救援等方面均有执行落实，按要求开展安全生产培训及演练，密切关注气象预警信息，及时启动应急响应工作，为兜底民生服务工作提供一

定安全保障。

2.需要关注的地方

(1) 社工专业能力提升体系的建设规划可进一步优化，增加社工的反馈评价，并加强整体执行成效的总结提炼，以便适时调整规划实施方案，有效提升社工综合能力。此外，可探索及优化内部共学机制，打造“内部”共学示范社工站。

(2) 项目需加强对服务阵地相关上墙资料动态更新的重视，按要求做好服务数据、突发情况、服务规划及人事变动等的及时动态更新。

(3) 项目可进一步优化品牌化建设机制，有效推进宣传及研究成果产出，关注项目特色服务、典型案例等内容的总结与梳理，强化产出研究成果；在宣传推广方面，提升对项目及社工服务作为主体的宣传，推广社工服务经验，深化社工专业服务价值。

(九) 监督方评估

监督方通过日常的督查工作，对社工站项目管理、服务满意度及督查整改落实情况的评估反馈如下：

1.需加强“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，加大“红棉守护”统一服务热线的使用

及宣传。

2.建议针对“红棉守护”热线服务制定相应的管理制度，规范热线服务要求，指导服务介入、流程转介、电话漏接处置等。

3.个案结案（结案率 69%）进展缓慢，社工站在注重服务质量的同时需提高个案跟进进度。

4.抽查部分存档材料，有文书无社工签字日期、归档材料不完整等情况，需关注存档材料完整性、规范性，做好日常工作细节把控。

5.需进一步加强和完善针对困难群众和特殊群体建档跟进，深挖服务需求，投入精准性社工服务。

6.本项目年度内人员配备缺 1 人次，1 名非持证社工未参加社会工作行业组织管理培训，建议社工站及承接机构重视人员配置和团队建设工作，不断提升社工队伍凝聚力，进一步提升专业服务质量。

7.需进一步加强宣传能力，及时总结服务成效重点突出服务亮点，提升居民对“双百工程”社工站知晓度与满意度。

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。本次天园街社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评估专家针对天园街社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，天园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、天园街道办事处、天园街社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，天园街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区天园街社工服务站在天河区民政局、天园街道办事处的有力支持下，在广州市风向标社会工作服务中心的努力下，已成功运营5年多时间，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5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，未来天园街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续做好人员配备和管理工作，通过组织团建活动、共同培训等方式保持服务团队的稳定性和专业性，继续完善社工站内部定期反思、总结机制。



2.建议社工站加强困难群众和特殊群体建档跟进，完善材料的归档工作，及时补充存档材料的信息（如签名、落款日期），不断增强存档材料完整性和规范性，做好兜底工作的服务。

3. 建议社工站加强服务经验总结和宣传推广工作，针对已累积一定服务基础并成效良好的项目，及时进行经验总结和亮点提炼，形成典型案例，有效推进宣传及研究成果产出，以提升社工站服务的美誉度和影响力。

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



附件1

广州市天园街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表（数据统计起始日期：2023年11月8日至2024年4月14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	协议案数	接案完成数	百分比	协议书数	完成量	百分比	协议书数	完成量	百分比
片区1	6	/	160户178人	/	350	660	188.57%	180	193	107.22%	/	/	/	19	19	100%	114	114	100%	/	13	/
片区2	6	/	183户201人	/	425	730	171.76%	150	166	110.67%	/	/	/	19	21	110.53%	114	112	98.25%	/	11	/
片区3	5	/	111户127人	/	350	553	158%	120	132	110%	/	/	/	12	12	100%	72	77	106.91%	/	12	/
合计	17	/	437户506人	/	1125	1943	172.71%	450	491	109.11%	/	/	/	50	52	104%	300	303	101%	/	36	/
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	协议书数	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
片区1	6	6	7	116.67%	35	44	122.22%	/	465	/	/	/	/	/	/	/	2	4	200%	/	247	/
片区2	6	6	6	100%	36	36	100%	/	329	/	/	/	/	/	/	/	4	6	150%	/	169	/
片区3	5	6	7	116.67%	36	42	116.67%	/	307	/	/	/	/	/	/	/	4	7	175%	/	304	/
合计	17	18	20	111.11%	108	122	112.96%	/	1101	/	/	/	/	/	/	/	10	17	170%	/	720	/
总体服务	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	所在街道户籍人口（7.8万人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数457户506人；评估期内入户探访总人数491人次，服务总人数506人；通过社工专业服务共服务社区居民8369人次。									
	新增志愿者			50	54	108%	社区调研			5	13	260%										
	新增志愿者骨干			26	26	100%	协助街道介入和解决的社区公共问题			/	/	/										
	新增志愿队伍			2	7	350%	社会资源链接			500000	415675.6	83.14%										

广州市天园街“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：2023年11月8日至2024年5月7日
年度服务协议时间：2023年11月8日至2024年5月7日

社工站名称：广州市凤阳桥社会工作服务中心

类别	序号	姓名	职位	岗位资格/资质	合同期限	2023年11月			2023年12月			2024年1月			2024年2月			2024年3月			2024年4月 (截至4.5)			人员到岗小计	普合从 上的社 工到岗 小计	备注						
						人员到 岗	社保购 买	工资发 放	人员到 岗	社保购 买	工资发 放																					
持证社工	1	康映彤	社工站主任	社会工作师	2018.1.15-2027.8.12	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5							
	2	姚晓琪	社工站副主任	社会工作师	2013.8.1-无期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5						
	3	曾梓坤	社工站副主任	社会工作师	2020.4.29-2028.4.19	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.3.1调入					
	4	陈婉芳	社工站副主任	社会工作师	2016.12.12-2025.11.14	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5				
	5	陈高森	主任助理	社会工作师	2015.6.1-2024.5.30	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.4.1调入				
	6	王宇豪	三岗区区长	社会工作师	2017.4.16-无期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5			
	7	丁敏芝	主任助理	社会工作师	2020.6.8-2025.6.7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5	产假2023.11.23-2024.5.18		
	8	甘宇芯	三岗区社工	社会工作师	2018.8.1-2023.7.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	9	赵华工	三岗区区长	社会工作师	2021.10.8-2024.10.7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	10	阮达英	三岗区社工	社会工作师	2020.4.29-2028.4.19	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.1.11调入		
	11	汤婉心	三岗区社工	助理社会工作师	2016.6.1-无期限	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	12	彭婉瑜	三岗区社工	助理社会工作师	2022.1.17-2025.1.16	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	13	黎莹	三岗区社工	助理社会工作师	2022.3.9-2025.3.8	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	14	李瑞芬	三岗区社工	社会工作师	2023.3.22-2024.6.16	√	—	√	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	√	—	5.5	5.5	退休返聘	
	15	梁梓超	三岗区社工	助理社会工作师	2023.11.8-2026.11.7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	0		
	16	李楚慧	三岗区社工	助理社会工作师	2022.11.1-2024.10.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	0		
	17	李翠玲	三岗区社工	助理社会工作师	2019.4.1-2027.3.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	18	梁婉琪	三岗区社工	助理社会工作师	2021.8.18-2028.8.15	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.1.11调入; 2024.5.29产假	
	19	梁丽英	三岗区社工	助理社会工作师	2021.11.26-无期限	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.4.1调入	
小计						14	13	14	14	13	14	16	15	16	16	15	16	17	16	17	18	17	18	—	—	—	—	—	—	—	—	
持证社工有效人数小计						14			14			16			16			17			9			—	—	—	—	—	—	—	—	
非持证社工	20	李月玲	三岗区社工	已接受社会工作行业规范管理, 培训且取得相关证书	2023.11.8-2024.11.7	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5			
	21	赵建琪	三岗区社工	已接受社会工作行业规范管理, 培训且取得相关证书	2022.8.4-2025.8.3	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5.5	5.5		
	22	丁紫珊	三岗区社工	社会工作专业	2021.6.9-2024.12.31	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	2024.5.9产假	
	23	孔雅婷	三岗区社工	已接受社会工作行业规范管理, 培训且取得相关证书	2023.9.12-2026.9.11	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	—	—	2024.2.29产假
	24	庄美玲	三岗区社工	已接受社会工作行业规范管理, 培训且取得相关证书	2019.6.29-2024.6.19	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.1.11调入
	25	陈国华	三岗区社工	已接受社会工作行业规范管理, 培训且取得相关证书	2023.1.5-2026.1.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2024.4.1调入
小计						4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	—	—	—	—	—	—	—	
非持证社工有效人数小计						4			4			5			5			5			2			—	—	—	—	—	—	—	—	
总计																																
每月社保购买、工资发放、人员到岗情况总计						18	17	18	18	17	18	21	20	21	21	20	21	20	19	20	22	21	22	—	—	—	—	—	—	—	—	—
社工有效人数小计 (即持证社工及非持证社工有效人数总和)						18			18			21			21			20			11			—	—	—	—	—	—	—	—	—
社工站履约率 (持证在岗社工数/协议要求在岗社工数*100%)						80%																										