

2023—2024 年度天河区沙河街社工服务站 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：广州市天河区沙河街道办事处

项目承办方：广州市广爱社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 5 月 23 日



2023—2024 年度天河区沙河街社工服务站 末期评估报告

沙河街社工服务站（简称沙河街社工站）末期报告，是专业评估人员通过对沙河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 名工作人员对沙河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。沙河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 5 月 23 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沙河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，对沙河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材料或记录，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

沙河街社工站结合《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

评估小组对沙河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，对沙河街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据沙河街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成沙河街社工站末期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及沙河街社工站，并由沙河街社工站转发给沙河街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合天河区民政局、沙河街道办事处以及沙河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沙河街道办事处和沙河街社工站。

（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

沙河街社工站位于天河区沙河街水荫一横路 49 号之三之四华盈居首层，辖内共有 7 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2018 年 9 月开始，由广州市广爱社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 5 月 14 日，社工站配备社工 20 名，其中持证社工 13 名（中级社工师资格 3 名，助理社工师资格 10 名），非持证社工 7 名。

本社工站服务经费为 120 万元，项目合同期为 2023 年 12 月 8 日至 2024 年 6 月 7 日。评估统计时间为 2023 年 12 月 8 日至 2024 年 5 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3081 个，入户探访 758 个，分别完成协议指标量的 204.72%、159.58%；专业个案接案 50 个，服务 266 节，结案 48 个，分别完成协议指标量的 100%、325.73%和 96%；完成小组 19 个，58 节，服务 350 人次，分别完成协议指标量的 105.56%、107.41%和 129.63%；完成大型社区活动 3 次，服务 2081 人次，分别完成协议指标量的 333.33%和 693.67%；完成中小型社区活动 30 次，服务 1517 人次，分别完成协议指标量的 230.77%和 291.73%；新登记志愿者 165 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿

者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 330%、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，沙河街社工站各项工作指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

（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，经逐一查看社工档案和核实人员情况，社工站的人员配备符合要求。社工站协议人数 20 人，社工到岗人数 20 人，其中持证社工 13 人（中级社工师 3 人，助理社工师 10 人），持证社工比例达 65%。社工到岗情况，社工站应到社工总人数 110 人次，实到 111 人次；持证社工应到 55 人次，实到 77.5 人次；非持证社工 33.5 人次；从业两年以上社工 13 人，占社工总数 65%。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，社工培训要求时数 660 小时，实际完成 790.5 小时，达标率 119.77%。

（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，对个案、小组、社区活动有指引，抽查的个案、小组、社区活动文书反映出能落实相应的流程。社工站有组织社工进行专业伦理价值规范评价和服务对象合法权益的培训和考核。社工站的内控制度执行情况良好，“每两月一次文书检查、每半年一次社工工作汇报、每半年一次站主任与社工面谈”均有佐证资料验证。

（3）项目宣传方面，社工站有利用社区宣传栏、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）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《个案终止服务同意书》没有案主签名，建议改进。抽查的兜底对象《需求评估表》，建议增加直聘社工签名核实，以便共同核准服务等级和服务计划。抽查的兜底对象服务开展情况记录表未见直聘社工签名，建议完善。查看社工站上报的《人员协同情况表》，填写的兜底对象入户探访情况内容简略，没有具体名字和具体的联动情况，建议及时补充。

（2）服务对象权益保护方面，社工站的服务对象合法权益培训未提供社工签到表，并且合法权益考核的内容较简单，社工得分

较高，建议社工优化服务对象合法权益考核和专业价值规范考核，调整考核内容，增加案例分析等形式，以便社工更好掌握相关知识。

（3）服务持续改进方面，社工站有收集意见箱的意见，但未见汇总其他渠道收集和整改服务对象意见的资料，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：永福正街社区、新一街社区、水荫四横路社区。

①片区社工能摸清困难群众和特殊群体底数，能够为各类困境服务对象分类建档，困难群众和特殊群体建档率达 100%，按“一户一档”共建档 283 户 325 人，其中永福正街社区应建档 78 户 92 名，实际建档 78 户 92 名；新一街社区应建档 106 户 123 人，实际建档 106 户 123 人；水荫四横路社区应建档 99 户 110 名，实际建档 99 户 110 名。

②社工能按要求开展全覆盖的定期探访和电访服务，在春节、元宵等重大节日应对困难群众和特殊群体进行入户探访，及时关注和动态评估服务对象需求，帮助困难群体缓解生活困境。

③社工充分发挥“文化+多元主体”的作用，联合社区居委、志愿者、社会组织等多方力量，结合沙河街文化特色、中华传统节日共同开展融创新性、趣味性、互动性的“多彩沙河文化名片打造项目”，活化社区民族英雄事迹，展示了沙河精神和文化。目前，社工还与广东工业大学艺术与设计学院、广州大学美术与设计学院等团队合作，策划了“溢彩沙河”社区墙体彩绘公益项目，旨在提升社区环境品质和文化氛围。

(2) B 片区，该片区范围包括：西街社区。

①片区社工对困难群众、特殊群体、社区资源和社区服务况较为了解，已摸清困难群众和特殊群体底数，能够做到分类建档，个人档案信息资料规范，能够分为个人层面、家庭层面、社会层面进行需求评估；困难群众和特殊群体建档率 100%，做到“一户一档”并建立《服务对象家庭信息汇总表》，汇总表内容清晰规范；社工已绘制《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》。

②社工针对困难群众、特殊群体和社区治理等方面进行系统地调研，有调研方案、调研过程材料和调研报告。根据调研报告，制定片区和社工点的年度服务计划，服务计划包含总目标、分目标、衡量指标、评估方法和具体计划等，值得肯定。

③社工与事务性岗位社工合作开展民生政策宣传活动 3 场，向

社区居民宣传社区医疗、平安通、党员微心愿等政策信息；社工能够根据分层分类标准，针对困难群众和特色群体提供恒常的电访和探访服务，覆盖率达到 100%，服务频率与分层分类标准一致。春节前，社工还对困难群众和特色群体开展节日慰问工作。

④服务执行过程能够按照年度计划开展，指标完成进度良好，此外，社工还撰写了 1 篇小组案例，积极建立服务跟踪回访机制。

⑤社工充分发挥“五社联动”作用，以“双岗双工”协同服务的方式开展服务，惠及困难群众和特殊群体共 688 人次；社工能够链接多方资源主体参与服务，主要为困难群众和特殊群体提供生活物资和情绪支持，链接资源价值 21295.83 元，其中用于帮扶困难群体 15895.83 元，占比 69%；周期内就业服务项目内容被广州市社会工作协会网站和“广州日报新花城”报道。社工的服务得到西街社区居委会、沙河街就业办和沙河街道总工会的优秀评价，同时收到 5 份服务对象撰写的表扬信。

（3）C 片区，该片区范围包括：先烈东横路、濂泉西社区、左竹园社区。

①片区的三个社工点都比较规范地开展了社区需求调研，形成了具体的需求调研报告，在此基础上制定了各个社工点的服务计划。片区还整合了三个社工点的情况，规划了片区的年度服务计划。服务逻辑清晰，服务计划比较具体，符合新的服务模式。

②社工积极关注困难群众和特殊群体。每个负责社工对辖区困难群众和特殊群体底数把握清晰，熟悉基本情况，能按要求对各类困境服务对象分类建档，实现困难群众和特殊群体全覆盖建档。

③片区服务获得了较好的社会美誉度。本服务周期内已经有多位服务对象撰写表扬信感谢社工，部分合作单位也给予了感谢信，服务活动被“南方 Plus”“广州日报新花城”等媒体进行正面的宣传报道，形成一定的社会影响力。

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：永福正街社区、新一街社区、水荫四横路社区。

①建议社工进一步开发和完善相关可视化服务资料，如通过完善“三图”绘制等方式，明确社区资源分布、服务现状及存在问题，以便更有效地规划后续服务。同时，建议社工整理困难群众和特殊群体的常用政策文件，加强研究学习，确保政策宣传到位，及时解答服务对象的政策疑问和跟踪回访。

②目前“多彩沙河文化名片打造项目”取得一定的服务成效，建议社工继续深入思考和提炼社区治理项目在解决社区问题，提升

社工点治理成效方面的经验和做法。对于困难群众和特殊群体的疑难问题或重点需求，建议加强特色服务项目的规划和实施，形成亮点服务，以满足其多样化需求。

③目前小组工作仅开展3节，建议按照行业标准，设计完整的小组过程，包括筹备期、前期、转折期、中期和后期，以体现小组工作的专业性和实效性。

(2) B 片区，该片区范围包括：西街社区。

①建议完善片区《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》的设计和呈现。例如《社区资产地图》需要增加社区资产数量和类型的呈现；《社区问题地图》需要增加文字数据表达和问题对象分布，以此呈现社区问题的状况；《服务对象社区分布地图》需要区分不同类型的服务对象分布及数量，以此能够了解服务对象的类型分布和数量分布，建议以功能使用的视角完善地图，能够发挥地图的作用。

②建议加强困难群体和特殊群体的服务调研。一是增加调研方法，可以采取问卷、个人访谈、焦点小组、个人档案分析等，全面调研困难群体的状况和需求；二是需求分析过程需要严谨，不能单从某一问题的选项频率得出结论，需要有影响因素的分析；三是需求调研的结论与调研分析过程的关联性加强，即应该分析调研过程中的数据，得出对应的结论；四是需求调研缺少分层分类，建议以

困难群众类型与问题进行交叉分析，得出某类困难群体的需求。

③建议完善年度计划，使年度计划更加具体、详细和有针对性。目前片区和站点的年度计划内容比较笼统、概括性，建议具体到每个行动计划主题、时间、地点、负责人等；民生政策宣传的佐证材料需要加强，佐证材料内容需要呈现宣传的主题和宣传的政策内容。

④建议明确和完善服务标准。如个案服务数量的分配目前困难群体 2 例，社区治理 7 例，建议以困难群体服务为主；查看两个困难群体的个案文书，开案条件不符合专业个案开案要求；就业服务项目的小组节数只有 3 节。

⑤建议以成果为导向思考就业服务设计。目前服务对象问题和社区问题解决程度不显著。困难群众和特殊群体没有明确解决了多少人，多少个问题及问题解决程度；就业服务项目内容均为能力提升方面，没有涉及服务对象的就业成果，如多少人全职就业、多少人灵活就业和创收多少等。另外建议社工可以思考如何加强社会参与度，目前资源主体参与的以物资帮扶和单次慰问为主，建议建立恒常的结对帮扶机制和恒常帮扶服务，发挥社区资源更多的作用。

（3）C 片区，该片区范围包括：先烈东横路、濂泉西社区、左竹园社区。

①建议片区社工注意需求调研的规范性和有效性。一开始规划对困难群众和特殊群体开展需求访谈，但是简单地直接将访谈提纲

变成问卷开展需求调研，存在一定的局限性。从问卷星题目的设计看，未能很好地贴近困难群众和特殊群体的实际情况，部分问题的设计不科学，对需求结论和服务规划而言，缺乏有效性。建议社工注意利用电访探访更多深入地了解困难群众和特殊群体的需求。

②建议社工站要注意进一步落实对困难群众和特殊群体的服务，规范服务资料的记录。在查阅困难群众和特殊群体服务的档案资料中发现，社工的部分服务记录出现雷同，部分服务记录与服务对象的实际情况不相符，个别服务对象的需求评估表未完成，部分服务对象的需求评估雷同性比较高，整体跟进资料归档比较混乱，不是按照时间顺序归档，填写先后顺序有倒置的情况，很难完整看到服务对象情况的变化。此外，目前的探访套表无法看到社工对案主需求的评估及跟进情况。建议社工要注意进一步夯实困难群众和特殊群体的服务，同时要更加规范认真地做好相关的服务记录。

③建议社工点进一步完善“三图”的绘制。目前“三图”的绘制比较粗略，每一张图没有具体的标题，不清晰具体所指内容，其中的两张图还没有具体的图示，难以发挥“三图”的真正作用。

④建议片区社工点注意协助落实有关兜底民生服务政策，积极开展兜底民生政策宣传工作。目前社工点开展的政策宣传范围比较大，主题比较多，建议后续注意围绕兜底民生政策有针对性地开展宣传工作，惠及更多困难群众和特殊群体。

（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 5 月 14 日，社工站新培育一个社区社会组织在街道完成备案登记。社区社会组织的档案资料包含了备案登记表、简介、章程、培育发展计划、培训记录、服务记录等材料，材料较为完整。社工还绘制了明晰的组织架构图，还撰写了该社区社会组织的发展总结等文书。

（2）社工站积极运用 i 志愿和广州公益银行等平台统一管理志愿者和志愿者队伍，相关后台导出的资料清晰，能够成为佐证志愿者培育的重要材料。通过核查 i 志愿等系统后台数据，社工站新培育志愿者 165 人和志愿者骨干 10 人，注册和活动时间清晰。本年度社工站新培育了一支“守护朝夕”公益慈善志愿服务队，并维系活跃志愿队伍 10 支，每支志愿队伍半年内均开展 2 次活动以上。同时，查阅档案发现志愿者骨干培育档案材料包含志愿者个人成长计划、志愿者骨干详尽的面谈或服务过程记录，记录末尾有社工反思和跟进意见，社工还对每个培育的志愿者骨干进行总结，形成了

志愿者骨干个人成长总结，值得肯定。

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）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 79%，部分服务对象表示曾接受过社工服务，很久之前收到电话关心，但近年未收到电话；部分受访对象为兜底对象家人或长期住院未接受过服务对象，表示不了解社工站情况和没有接受过探访等服务。另外，几名服务对象表示自己想要获得社工关怀慰问或者相应咨询上门服务，建议社工后续根据电访记录情况，进一步跟进服务对象情况，满足服务对象需求，做好服务回应。

（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) 党建工作方面，社工站在街道党工委的正确领导和大力支持下，早在 2014 年 11 月已成立了社工站党支部，始终坚持党建引领社工服务宗旨，严格按期换届，并常态化制度化落实“三会一课”“第一议题”学习教育，组织生活纪实纪要记录清晰。当前社工党支部有 5 名党员、5 名入党积极分子，有 2 名社工提交入党申请，整体团队结构优，站位高。同时，社工党支部积极参与配合街道的各项党建工作，先后开展了“党建引领学雷锋”“走进英雄故事、传扬红色精神”“新时代文明实践主题月活动”“党的政策宣传”等服务，增强了党建与服务的同步关联，相互促进。

(2) 社工站服务设计围绕基本民生保障和基层社会治理两条主线，依据《特殊困难群体分级分类跟进机制》，全覆盖为 785 户 879 名 17 类兜底对象建档服务的基础上，定位“文化聚力，沙河共融”发展策略，以“文化+”的方式，赋能沙河名片打造。从片区共性需求和辖区资源特征出发，着手打造崇德尚善的“慈善沙河”、友善共融的“多彩沙河”及和谐宜居的“安居沙河”三大名片。以沙河的特色文化推动社区发展，架构清晰，“多彩沙河故事绘本”和“沙河文创作品”等成果值得期待。

(3) 社工站建立了《“五社联动”工作机制》，解读了“五社”角色功能、服务机制与流程，积极探索通过“社工+”诠释联动成效，值得肯定。同时，社工站注重服务成效的总结提炼和推广

宣传，评估期内产出了一篇微专题文章，并在《中国社会工作》发表、一本《案例汇编》。评估期内，社工站服务获得被区级以上媒体报道 20 次，服务质量得到街道、社区、职能部门、服务对象的表扬和感谢。

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）党建工作方面，社工站项目党支部在规范化建设方面尚有进一步提升的空间，表现在党支部工作机制的建立、完善和落实，发展党员的流程、班子建设和分工等方面，建议加强党建知识的学习，可以参照《两新组织党支部规范化建设指导意见》，进一步强化支部建设，提高组织力和战斗力。此外，党建服务需要厘清常态化服务与项目化打造的不同，建议聚焦困难群众和特殊群体需求，融合沙河丰富的党建资源和社会工作专业，设计服务项目，打造沙河街红色名片。

（2）建议进一步夯实基于社区（社工点）的需求调研结论所开展的特色亮点打造的基础，表现在需求调研的信度、效度、科学性仍有进一步提升的空间。例如，西街社区妇女就业支持项目的需求评估，可以做进一步的补充完善和说明。同时，沙河三大名片的

特色亮点和服务品牌打造，在兼顾宏观中观层面的顶层设计和服务策略之外，还可以将项目进一步聚焦，找准突破口。

（3）从“红棉守护”热线记录来看，呼入呼出占比接近 95%，建议社工站关注并加大对热线及社工服务的宣传推广。同时，资源链接的现实水平与辖区丰富的资源不成比例，需要引起重视。

（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

17 类困难群众服务较扎实，再接再厉。

2.需要关注的地方

在多元文化链接、开拓方面需继续下功夫，助力沙河文化振兴。

（八）督导中心

督导中心根据社工站日常管理及督导情况，对社工站服务保障工作的评估反馈如下：

1.值得肯定的地方

（1）项目积极与“双百”督导商定年度计划，反馈社工督导需求，每月主动收集社工督导需求，并结合《督导年度计划》提前与督导落实议题，积极协调实地协同督导内容。

(2) 项目内部建立了较健全的制度,包括消防安全管理制度、“三防”应急管理机制、场地设施安全管理制度(含卫生防疫制度)、信息保密安全管理制度、服务安全管理制度等。

(3) 项目通过多种方式宣传社工服务,例如在 7 个社区定点开展巡回社区宣传活动。同时,积极参与公益项目评选活动,获得“德润天河,情系万家”文明实践十佳品牌称号,有利于提高社工站项目品牌影响力。

2.需要关注的地方

(1) 建议项目不断完善社工能力提升机制及落实情况,对不同岗位社工的成长需求分层分类做分析,明确社工能力提升的目标和对应可测量的行动指标和成效指标,如学习内容、学习成绩、文书质量、服务对象满意度等维度,以更好地反馈社工能力提升的成效。同时,关注培训组织与管理工作,确保“双百大讲堂”的参训率和签到率全覆盖。

(2) 在安全管理方面,项目需按照制度与指引,及时更换过期药品,确保日常安全工作的落实。

(3) 建议项目持续加强社工研究和经验总结能力,打造一支“能想、能做、能说、能写”的社工队伍,梳理、总结站点服务品牌与特色,积极撰写服务文章,向有影响力的杂志刊物投稿,提高实务研究成果产出的数量和质量,进一步扩大项目的影响力和社会

效益。

（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个信息化服务平台的运用，及时将项目资金、服务数据等进行信息化管理，按时做好平台预警处置整改等工作。

2.建议完善“红棉守护”热线运作服务机制，增加电话漏接处置内容，规范热线服务要求。

3.需进一步聚焦社工站兜底民生服务主责主业，提升困难群众和特殊群体建档和服务质量水平。社工要根据服务对象评级等次做好对等对接的社工服务，同时抽查服务对象跟进服务记录，部分电访及探访记录对服务执行呈现较为单一，缺乏对服务需求的挖掘，部分服务记录雷同，且跟进服务记录台账中仅有探/电访服务，建议社工站进一步加强针对困难群众和特殊群体服务跟进，深挖服务需求，规范服务记录填写，同时可将针对兜底对象开展过的个案、小组、社区等专业服务记录在案，以便更好呈现服务成效。

4.要吸取上一周期有项目年度服务经费支出比例不达标的整改问题，规范经费合理使用部署。

5.需加强宣传能力，及时总结服务成效重点突出服务亮点，打造项目品牌，提升居民对“双百工程”社工站的知晓度与满意度。

6.根据“广州市社会工作智慧管理平台”预警信息，本项目年度内沙河街社工站共有7条预警问题，目前已完成整改，建议社工站重视平台使用及管理。

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。本次沙河街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，沙河街社工站本次末期评估的等级为：良好。

五、结语

天河区沙河街社工服务站在天河区民政局、沙河街道办事处的大力支持下，在广州市广爱社会工作服务中心的努力下，已成功运营6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6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，未来沙河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，特别是加大“红棉守护”统一服务热线的使用及宣传，完善“红棉守护”热线运作服务机制，增加电话漏接处置内容，规范热线服务要求。

2.建议社工站厘清主责主业，以聚焦兜底民生服务为重点，进一步加强项目整体统筹规划，关注社工点和片区的服务需求调研和年度服务规划，继续完善调研的方法和整理服务的现实依据，细化项目内容描述，有逻辑地有依据地呈现项目内容跟现实需求之间的逻辑关联，提升特殊困难群体服务广度和深度。

3.建议社工站进一步加强专业服务规范，加强个案、小组服务等各环节流程的规范化管理，继续完善社工点《社区资产地图》《社区问题地图》和《服务对象社区分布地图》的设计和呈现，确保动态了解村（居）情况，并通过强化与直聘社工“双工联动”，做好兜底民生服务工作。

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



广州市沙河街“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12月8日至2024年5月14日)

服务片区	投入社工人数	困难群众和特殊群体建档			电话			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	9	283	283	100.00%	720	1219	169.31%	183	234	127.87%	/	/	/	105	106	100.95%	21	18	85.71%
片区2	3	113	113	100.00%	232	550	237.07%	110	205	186.36%	/	/	/	45	53	117.78%	9	6	66.67%
片区3	8	389	389	100.00%	553	1312	237.25%	182	319	175.27%	/	/	/	100	107	107.00%	20	24	120.00%
合计	20	785	785	100.00%	1505	3081	204.72%	475	758	159.58%	/	/	/	250	266	325.73%	50	48	96.00%
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
片区1	9	8	8	100.00%	24	24	100.00%	120	141	117.50%	2	5	250.00%	200	741	370.50%	5	16	320.00%
片区2	3	3	3	100.00%	9	10	111.11%	45	83	184.44%	0	1	/	0	200	/	3	8	266.67%
片区3	8	7	8	114.29%	21	24	114.29%	105	126	120.00%	1	4	400.00%	100	1140	1140.00%	5	6	120.00%
合计	20	18	19	105.56%	54	58	107.41%	270	350	129.63%	3	10	333.33%	300	2081	693.67%	13	30	230.77%
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		所在街道户籍人口（33104人），评估末月社工站为困难群众和特殊群体建档总户数85户，建档人数879人；评估期内入户探访总人数58人次，服务总人数307人；通过社工专业服务共服务社区居民8239人次。	
		新增志愿者		50	165	330.00%	社区调研		11	12	109.09%								
		新增志愿者骨干		10	10	100.00%	协助街道介入和解决的社区公共问题		1	1	100.00%								
		新增志愿队伍		2	2	100.00%	社会资源链接		500000	153611.73	30.72%								

附件2

广州市沙河街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

承接机构名称：广州市广爱社会工作服务中心										项目服务采购周期：2023年12月8日至2026年6月7日 年度服务协议时间：2023年12月8日至2024年6月7日													符合从业2年以 上的社工到岗小 计		备注	
类型	序号	姓名	职位	合同期限	2023年12月		2024年1月		2024年2月		2024年3月		2024年4月		2024年5月 (计算为0.5)		人员到岗小计									
					人员到 岗	工 资 发 放	人员到 岗	工 资 发 放	人员到 岗	工 资 发 放	人员到 岗	工 资 发 放	人员到 岗	工 资 发 放	人员到 岗	工 资 发 放				人员到 岗	工 资 发 放					
持证社 工	1	李文静	社工站副站长	2018.10.8-2024.10.7	社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	2	周翠华	社工站副主任	2013.4.2-2025.12.07	社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	3	陈舒瑶	社工站副主任	2016.7.6-2024.7.5	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	4	易静和	永福正街社工	2023.7.3-2024.7.2	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	5	黄敏平	永福正街社工	2023.12.27-2025.12.26	助理社会工作者	—	—	√	√	√	√	√	√	√	√	√	5	0	2023年12月27日入 职							
	6	吴惠敏	永福正街社工	2022.8.15-2025.8.14	社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	7	施卫杰	永福正街社工	2016.10.24-2024.10.23	助理社会工作者	√	√	√	√	—	—	—	—	—	—	—	2	2	2024年1月22日离 职，行业外							
	8	许清柳	水荫四横路社工	2023.3.14-2025.3.13	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	0								
	9	林康钊	水荫四横路片区 社工	2019.9.24-2025.12.7	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	10	高洁	新一街社工	2022.3.7-2025.12.7	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	11	何振华	西街社工	2019.2.11-2025.2.10	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	12	曾可颖	先烈东横路社工	2019.7.1-2025.12.7	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	13	陈金凤	先烈东横路社工	2023.4.20-2026.4.19	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	—	5	0	2024年4月30日调出 至沙面街社工站							
	14	陈艺翊	濠泉西社工	2017.10.30-2025.12.7	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
	15	黄红金	濠泉西社工	2020.11.26-2024.11.25	助理社会工作者	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	6	6								
小计					14	14	14	15	14	14	14	14	14	13	13	84	68									
持证社工有效人次小计					13																					

