

2023—2024 年度天河区天河南街社工服务站 中期评估报告

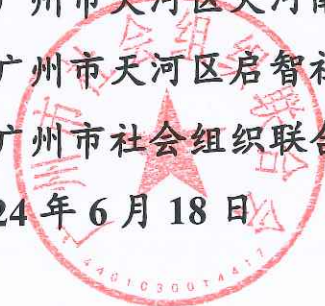
项目监督方：广州市天河区民政局

项目购买方：广州市天河区天河南街道办事处

项目承办方：广州市天河区启智社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2024 年 6 月 18 日



2023—2024 年度天河区天河南街社工服务站 中期评估报告

天河南街社工服务站（简称天河南街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对天河南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 名工作人员对天河南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。天河南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、中期评估背景

2024 年 6 月 18 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河南街社工站展开了中期评估工作。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，对天河南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

天河南街社工站结合《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

评估小组对天河南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，对天河南街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

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

事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、天河南街道办事处以及天河南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河南街道办事处和天河南街社工站。

（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

天河南街社工站位于广州市天河区天河南育蕾二街 18 号东梯, 辖内共有 12 个社区, 划分为 4 个服务片区。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。

截至 2024 年 6 月 14 日, 社工站配备社工 20 名, 其中持证社工 14 名 (中级社工师资格 5 名, 助理社工师资格 9 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。评估统计时间为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 6 月 14 日。

(二) 各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 1920 个, 入户探访 313 个, 分别完成协议指标量的 259.46%、68.94%; 咨询个案完成 40 个, 完成协议指标量的 100%; 专业个案接案 42 个, 服务 213 节, 结案 26 个, 分别完成协议指标量的 52.5%、53.25%和 32.5%; 完成小组 16 个, 84 节, 服务 793 人次, 分别完成协议指标量的 50%、52.5%和 61.95%; 完成大型社区活动 12 次, 服务 3031 人次, 分别完成协议指标量的

150%和 378.88%；完成中小型社区活动 17 次，服务 916 人次，分别完成协议指标量的 85%和 143.13%；新登记志愿者 77 名，培育志愿者骨干 12 名，分别完成协议指标量的 77%和 60%，发展志愿者队伍 4 支。（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，天河南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。建议社工站在下半年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）人员配备管理方面，截至 2024 年 6 月 14 日，社工站总人数 20 人，应到 110 人次，实到 110 人次，其中，持证社工 14 人，占社工总人数 70%，应到 55 人次，实到 77 人次；从业 2 年及以上社工 14 人，占社工总人数 70%；持续在岗 20 人，稳岗率 100%。社工站主任有超过 10 年的从业年限，持社会工作师职业资格水平证书，具有较丰富的一线管理工作经验，资质和资历符合相关要求。面对新的管理和服务要求，机构和社工站重视对团队的引领和教育，

管理层积极推动，特别是项目主任凸显“领头雁”的作用和地位，坚持在一线以身作则带队伍，对员工的培养方面，加强团队实务能力培养，推动团队综合能力和知识体系更新，组织开展了包括党建、建档、入户探访、社区基金培育、文书写作等业务的培训，有效促进社工个人成长。完成培训累计时数为 917.5 小时，达标率 139.02%。

（2）专业规范化管理方面，社工站有完善的个案、小组、社区工作的流程和指引，转入新服务周期，项目管理层积极学习领会新形势的要求，统筹推进项目服务设计，建立并完善了《天河南街社工服务站专业规范性管理制度》《双工联动工作机制》等一系列管理制度和机制，不断规范专业服务行为；机构制定有《服务持续改进制度》，通过建立服务台账，定期进行工作总结，召开各层面会议等多种方式检视自身服务情况，注重及时总结经验，并改进服务质量，还设立意见箱，在通过服务过程中收集服务评价等方式和途径收集群众意见，上半年对收集到 17 条意见及时处理并反馈，不断促进服务管理规范。

（3）项目宣传方面，机构和项目管理层根据新服务周期的变化，着力对项目宣传进行统筹和规划，例如根据各片区的人群分布和资源特点，提炼策划“情满”“慈善”“活力”“寻梦”等服务项目，凸显主题，印制宣传折页在社区内派发；制作环保袋、笔记本、保温杯、雨伞等文创宣传品，呈现出“服务有措施”“宣传有

亮点”的天河南特色，同时，通过机构网站、微信公众号、微信群等网络媒体推送社工站服务资讯，定期到社区举办宣传活动等，不断扩大项目的影响力，提升社工站的群众知晓度。

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）项目管理的基础性工作及规范化有待进一步完善。建议按照最新的管理办法，根据目前“站、片、点”人员的分工和调整，更新和完善内部管理制度和社工站人员岗位职责，并根据协议任务要求细化考核指标，优化绩效考核操作细则，夯实项目团队基础性工作，规范项目人员管理和评核办法。

（2）在项目管理的实践中，建议进一步凸显党组织引领，健全管理制度，建立工作机制，提升管理效能，思考并及时总结提炼新的经验。

（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) 一片区, 该片区范围包括: 天河东社区、体育东社区、南雅苑社区

①一片区指标完成方面, 建档率、个案服务、小组服务、社区服务指标完成均值达到 50%, 整体进度合理。应建档 80 户、85 人, 实际建档 80 户、85 人, 建档率 100%, 按照“一户一档”分类。电访 410 人次, 兜底民生政策宣传共 9 次, 符合评估指标进度要求。

②服务计划制定方面, 三个服务点形成三份服务计划, 计划的逻辑性较好, 与需求调研结论有较好的呼应, 工作措施、服务步骤、时间节点均较清晰, 能较好指导一线社工按计划完成指定工作。

③服务落地成效方面, 社区层面能积极联动辖区内外各类党组织和企业, 推动成立了三个社区慈善基金, 筹款金额四万余元, 多个资源主体在站点的统筹下能实现较紧密的互动; 各服务点能有效应用过往服务沉淀, 发展及活跃志愿队伍两支, 两支队伍实现了持续化主动服务; 个体服务层面, 社工能较好运用三大工作手法进行专业服务, 其中抽查多个个案服务档案, 质量较佳, 在解决服务对象实际问题层面有较明确的成效。

④一线社工专业能力表现方面, 团队精神面貌较佳, 能积极应对新评估体系要求作出工作方式的调整、探索。针对社区残疾人比例高、长者需求多样化的基本情况, 积极开展“心灵后花园一喘息

服务”，通过联动专才志愿者、社区工疗站等资源多维度回应群体在健康维护上的诉求，团队的担当精神值得肯定。

（2）二片区，该片区范围包括：体育西社区、南一路社区、育蕾社区

①二片区设计并开展“一仓二问三互”服务计划，公益仓资源丰富，流转顺畅，管理规范，体现出社区慈善氛围。二片区包含体育西、育蕾、南一路三个社区，虽然社区老龄化较为明显，但商业气息浓厚，具有社区活力。二片区根据社区的实际情况，设计“一仓二问三互”服务计划，在“一仓”服务中，建立启智公益仓，由社工站承接机构、社工站团队、街道党组织、社区企业、居民共同参与，建立起便民惠民公益资源平台。公益仓有较为完整的管理机制与工具，清晰记录各项社会资源的进入与流转情况，包括具有捐赠接收表、致谢函、库存表、领用登记表、签收表、出入库照片等，并能够做好日常的信息公示，也吸引了众多社会资源的加入。入仓资源多以企业与个人捐赠的物资为主，出仓多用于17类群体的探访以及社区活动的开展。截至目前为止，公益仓汇集资源约22万余元，其中用于二片区的资源约13.5万元，资源的汇集与流转体现了社区慈善文化的浓厚，为服务好社区及弱势群体奠定了坚实基础。

②二片区志愿力量培育意识强，志愿者与志愿队伍众多，助力社区公共服务开展。二片区的志愿服务氛围较为浓厚，在每月探访活动中均能有有志愿者共同上门提供服务，在各类社区活动中常常见到志愿者身影。二片区在本周期内也组建了“社区友邻互助志愿者队伍”，招募共计15名志愿者，以小组的形式进行培育，并在小组结束后由志愿者参与后续的每月探访共3次，累计有22人次志愿者探访服务了23户17类群体。除此之外，片区还管理有“妈妈私房菜”社区爱心服务队、爱心义剪队伍、手工制作志愿者队伍、卖旗志愿者队伍等志愿队伍，其中“妈妈私房菜”社区爱心服务队有较为固定成员约25人，每周五到社区来为特殊困难残障长者提供爱心送餐，陪伴就餐，聊天与卫生清洁等服务，服务辖区内群体目前有5户，服务二片区17类群体2户。志愿者与志愿队伍的参与，能够形成协同助力社区公共服务的开展。

③二片区共有17类群体110户118人，能够做到全建档，社区“三图”绘制较为完善。二片区各社工点社工对17类群体能够做到全建档，实现“一户一档、一人一案”。从17类群体分布的数据来看，二片区中以残障群体以及特殊长者群体为主，其中残疾群体58人，特殊长者38人，低保特困18人，分别占总体的49%、33%、16%。建档的服务对象主要以“三级”为主，其中有4个“二级”服务对象。从抽查的建档资料来看，档案建立相对较为完善，

服务过程记录较为清晰。同时，各个社工点能够制定相应的《社区问题图》《社区资源图》《服务对象分布图》等，帮助各社工点服务的落实开展。

(3) 三片区，该片区范围包括：天荣社区、广和社区、天河村

①社工针对社区内 17 类困难群众和特殊群体结合调研完成了重新建档工作，积极关注社区居民尤其是困难群众和特殊群体的需求，应建档户数 72 户，78 人，实际建档户数 72 户，78 人，建档率达 100%。

②三个社工点设计的调研计划涵盖多个社区主体，社工能对应不同主体较合理地选择多样的调研工具进行资料搜集，了解社区需求以及资源情况，并能结合所在社工点的资源规划服务，突出困境群体帮扶、社区问题治理和青年志愿力量培育三大服务主线。

③“育活力主线”以培育学校、社区青少年志愿者为主，能够结合天荣中学第二课堂开展志愿者培育服务，整合周边大学生志愿者专业资源参与培养志愿者技能，并以带动学生策划和开展社会活动作为小组的成果，有利于培育志愿者骨干与孵化团队，促进青少年群体关注社区。

④社工的资源链接能力较佳，目前三个社区基金均已立项。另外在增活力的主线服务中能够定向地链接皇上皇集团的企业捐助

物资，定期于各大节庆日子给兜底对象提供慰问服务，“社企合作”目前规划为恒常系列活动，签订了合作协议，初具项目化管理思维。

（4）四片区，该片区范围包括：体育村社区、天河直街社区、广州大道中社区

①片区设置“一个梦一双手一起来”服务计划，能够发挥片区的在地优势，动员社区内的党组织、商企共同参与到社区的事务中。片区根据具体情况与服务需求设置“一个梦一双手一起来”服务计划，能够较为充分地发挥片区的在地优势，利用社区内的商企资源，动员了37个慈善主体，89人次志愿者参与到服务中。其中，在圆梦计划中，本周期新增了14个微心愿，完成了9个微心愿，累计总共达成37个微心愿，所链接的资源约为7465元，在3个社区基金的运作中筹得了57835.6元的善款。而在对17类群体提供“一双手扶持”的服务中，各个社工点社工能够积极主动与社区进行联络，共同上门探访累计58人次特殊困难群体，并通过设计各类社区活动，邀请动员17类群体及社区居民走出家门参与社区服务。

②社工关注社区治理议题，培育社区环境美化志愿者队伍，推动治理进程。片区各个社区具有封闭式、无物业、部分楼房老旧、老龄化较为明显等特征，故而所设计的服务中以社区环境美化以及社区安全宣传倡导为主要接入点，设计“一起来”社区公益行动，以期激发社区居民的主人翁意识，提升治理多元主体协同参与。片

区推动培育“绿美社区”志愿者队伍，发展社区内的青少年及其家庭成为关注社区环境美化的志愿者约 20 人，引导青少年及其家庭从关注自身到关注社区，并为社区的环境美化贡献自己的力量。片区服务的推进能体现出基层治理的思路，培育关注社区问题的力量并推动基层治理的进程。

③四片区共有 17 类群体 79 户 85 人，能够做到全建档，“三图一表”建立完备。片区各个社工点能够根据要求建立《服务对象家庭信息汇总表》，从汇总表中可以看到片区的 17 类群体数量相对较少，空挂户较多，最终成功上门探访特殊困难群体约为 31 户。但社工能够通过与社区的合作、电访等方式对 17 类群体做到全建档，从抽查的档案中看到相关的记录比较清晰。同时，各社工点能够根据社区具体情况制定《社区资源地图》、《社区问题地图》以及《服务对象分布图》，图标较为清晰完备，助于 17 类群体服务以及社区治理服务的推进开展。

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) 一片区，该片区范围包括：天河东社区、体育东社区、南雅苑社区

①一片区调研报告尚未针对 17 类人群的需求做精细化的分类分析，建议结合建档信息逐步完善，以明确不同类别人群的服务重点，为不同人群的不同需求合理分配指标。另外，基于兜底对象的表达性需求，片区得出“有 23 户无明显服务需求”的结论，此占比很大，建议进一步核实，并提高个体层面的规范性需求分析的专业能力。

②建议进一步提高建档质量。部分档案信息不全、新建档案未进行入户评估已得出家居情况评估结论，结论的准确性和可靠性有待进一步提高。

③建议继续做实探访服务。经抽查，部分重点服务对象未满足每月一次探访的服务量（抽查困境儿童 THN24-102-005、空巢老人 THN24-103-015、独居老人 THN24-101-012/013/029）。社工站内部分级跟进频次要求未与新评估要求有效契合，建议完善。另外，建议与购买方明确人户分离、拒绝服务等情况的服务对象跟进策略。

④建议加强跨专业服务规范性和风险管控。目前片区联合广州新华学院护理学院青年护梦志愿队探索性地为 19 户对象提供了上门康疗服务，图片显示涉及手法按摩、艾灸等。服务过程文档并未记录专业人员的持证情况、干预前评估（需求、禁忌症等）、康复方案、实施项目、部位、时长、频次、有无不良反应等，片区应评估服务开展的风险。建议在有资质的医疗专业人员指导下提供、组

织相关服务，并做好服务记录。志愿队伍在落实专业人员意见过程中可担当跟进、指导的角色，也可以在照顾者照顾能力提升的需求上有更多作为。另外，建议组织面向残疾群体的生活技能训练时能按照残疾种类分类训练，以达到最佳的训练效果。

（2）二片区，该片区范围包括：体育西社区、南一路社区、育蕾社区

①建议片区需要围绕重点对象，持续做好片区内各个社工点的17类群体需求摸排，同时进一步了解社区的具体需求，匹配相应的服务资源，指引社会资源与志愿者更有效的投放使用。二片区需求调研总结报告撰写较为简略，分析论证过程较为简单，未能充分反应调研情况，对服务设计的指引性有限。二片区能够根据社工站所制定的需求调研计划开展需求调研工作，但落实的程度不足，未能充分呈现各个社工点在17类群体以及社区治理方面的具体问题与需求。在对17类群体的调研中，调研计划预计开展样本量为50的服务对象访谈，实际抽样为27个，但缺乏原始材料，各个社工点抽样数量与对象类型不明，对访谈提纲中所需要了解的17类群体在社会活动/社会交往频率，最需要解决的困难，期望获得的帮助等内容呈现有限，分析论证过程欠缺，仅得出各类困境群体有社会活动参与需求的结论，无法清晰呈现或掌握片区以及各社工点17类群体的具体情况与明确需求。而对普通社区居民回收的199

份问卷的分析中，未能更全面呈现社区居民参与志愿服务的意愿与动力、优势与期望，进而分析目前社区整体的慈善氛围现状以及后续服务方向。

②片区年度计划以宏观描述为主，目标与内容的明确度、可操作性、可量化、可评估化有待提升。首先在片区层面的服务中，虽然能够设置“一仓二问三互”服务计划，但未能更进一步细化服务步骤、策略，如针对17类群体服务，具体如何铺排全入户探访的策略与步骤，如针对互动，互助、互惠的“三互集市”慈善服务阵地的打造，有何策略与步骤，以期实现哪些主体/或个体之间的互动、互助、互惠，是在哪些具体方面的互动与互助，在本周期达到具体怎样的量化目标等，均有待进一步思考。建议片区可参考目标管理的SMART原则，进一步明确细化片区与各个社工点的年度与阶段性服务目标，提高服务的策略性与具体性。

③建议进一步加强与社区的联动，把握社区治理与发展需求，提升资源与需求匹配效能，促进站-片-点服务框架落实，把服务落到社工点上。目前各个社工点的年度计划中，以社区公益慈善氛围营造为主为有片区主要的服务方向，因此在片区及各社工点的努力下，片区汇聚了较多的社会资源，也有比较充分的志愿资源，但具体落到各个社工点时，无论在年度计划的制定还是具体服务的产出方面未能更好体现出资源用于社区与群众的服务思路与成效。建议

片区一方面，需要进一步加强与社区之间的互动与联动，摸清各个社区待解决的主要议题，各个社工点的服务目标与服务内容需要回应社区具体的议题；另一方面，建议片区以及各个社工点，进一步提升资源与社区需求的匹配效能，把“站一片一点”的服务框架最终在各个社工点得以落实与呈现。

（3）三片区，该片区范围包括：天荣社区、广和社区、天河村

①建议优化调研工作，提高调研资料整理的质量。目前调研得出的结果较难帮助社工锁定群体问题和社区问题，搜集的资料主要是意向类的表达，例如学生是否想做或做过志愿者，服务对象希望参加哪一类或什么形式的活动，这些资料不利于锁定社区问题以及对问题的进行分析。在整理调研资料方面有待提升，部分调研工具例如企业访谈提纲是共用性质，有些是社工点自用性质，后续可以整理到三个社工点各自的调研计划和调研报告，以社工点为单位整理归类好一整套调研资料。

②在建档方面，三个社工点目前已完成困境群体“一人一档”，但是部分文档出现基本信息漏填、残疾等级和残疾类型不明的情况，也有因为人户分离、不愿意接受服务等的情况导致部分探电访频率未能按要求完成，建议社工要将这部分难以实施探访服务的名单整理出来，与中心以及街道主管沟通如何调整服务形式。

③建议针对兜底对象的服务计划需要提升个别化程度，社工需要更理解“一人一档”的意图——期望社工通过探电访关注服务对象个性化需求，例如不同的服务对象因不同遭遇、家庭变故等会有情感需求，能具体描述基于什么原因产生怎样的情感需求，才能更有针对性地规划服务。因此在建档表的服务计划内容中，建议社工提供更细化的服务内容和描述，而非笼统的“探访慰问、情感支持、提升注意天气情况”。

④由于有定向的慰问物资资助企业，社工将一年内多个节庆慰问活动整合成一个系列活动，但多次节庆慰问活动的“相加”不能算是项目化，还可能会因为活动形式与恒常探电访慰问工作具有同质性而被认为社工在恒常工作中整理的活动指标。建议社工可以考虑基于服务对象需求，进行社企合作项目的立项，在规定周期里面完成多少个指标，涵盖企业志愿者培育、入户节庆体验活动和慰问，以及志愿者表彰或者成果总结，达到受益对象有怎样改变的一个项目化管理闭环。社工结合中心分配的活动指标和资助方提供资源及服务对象期望，给项目配置合适的活动指标。

⑤片区三“促活力”板块主要关注社区问题的治理，目前完成的指标来看，5场社区活动主要还是以节庆背景来组织居民活动，以凝聚社区的氛围，其中一场是关于公益漫步的活动，有较好地呼应社区居民提及便民服务的需要。但总体来看，各个活动关联度不

足，并且与社区治理议题的介入和居民参与关系不大。而在社区居民反馈和社区漫步中社工也识别了不同的社区问题，例如社区公共空间需求、本外隔阂问题、电动车乱停放问题等，社工在有限的人力与资源投入下需要有所取舍，适当选取板块的服务重点，锁定本年度重点关注哪个问题。目前3个社区的社区基金已经建成，但社区基金对应用于哪些问题的解决还没有确定，社区基金可作为资源支持促活力板块问题的解决，但前提需要有较明确的问题界定。

（4）四片区，该片区范围包括：体育村社区、天河直街社区、广州大道中社区

①建议加强需求调研，进一步落实对17类群体的访谈，以及明确各个社区待解决的社区治理议题。片区在需求调研的落实中比较缺少对17类群体需求的摸查与分析，并以此得出该四片区17类群体的需求情况。而针对各个社区的具体情况目前更多为简单的描述，缺乏文献查阅、实地走访、社区访谈等作为调研手段形成更为细致的调研报告。各个社工点的调研能够通过与社区居委的访谈了解到部分社区公共问题的存在，如电动车乱停放造成的道路混乱、部分楼梯缺乏扶手对社区居民出行造成的不便等，但对现象背后包括问题的普遍性和严重程度、问题发生点或聚集地点、问题产生原因、社区各方意见态度、可用资源等等更多的情况未能进一步调查了解。因此影响了在推进治理问题解决过程中的策略制定，建议片

区以及各个社工点可进一步获取更多资料信息用以分析社情以及群体需求。

②建议进一步具体化片区服务计划与各社工点年度计划，建议完善服务框架，明确服务重点。在目前片区服务计划中，其中“圆梦计划”为针对全街道有需要的人员可根据实际需求进行微心愿的申请，这部分服务未能更好地体现出四片区 17 类群体的服务需求，更多是一种普惠性的服务。在“一双手”服务计划中，服务的主体是普通居民，虽然积极地邀请 17 类群体参与，但一方面客观上该片区的 17 类群体数量较少并且“空挂户”多，另一方面所设计的服务针对性有限，并且以一次性社区活动或者兴趣发展类小组为主，未能更好体现出“为 17 类群体提供一双手扶持服务”的服务理念。各社工点年度计划的目标较为空泛，指向性不明，如“挖掘培育志愿者助力社区各类志愿行动的策划、执行、推广等”，未能针对年度内要达到的具体目标或解决的具体问题进行策略制定与描述，缺少指向性。建议片区各社工点需要进一步明确重点服务对象与社区问题的主要聚焦点，在片区层面针对共性需求制定服务方向与框架，在社工点层面则更多体现具体落地的服务与回应的需求或问题。

(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 6 月 14 日，社工站新培育了 1 个社区社会组织，并已在街道完成备案登记，推动成立社区慈善基金 12 个和 1 个街道级社区慈善基金，设立社区基金的工作达到全覆盖完成。经核查，本年度社工站在 i 志愿等志愿平台新登记 77 个志愿者，还培育并发展了 12 个志愿者骨干。

（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，受访服务对象总体满意度为 91.6%，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，给予关心和慰问。

（3）培育工作的完成质量较高，过程记录详实，社工有进行培育工作的总结，形成了培育过程记录表和培育总结报告。文书中包含社工撰写的培育跟进计划文字，并且社工站内部督导对培育工作有进行过程督导和指引。以上文书均有手写签名和落款日期。

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) 首先建议社工站未来加大对 i 志愿和广州公益时间的使用, 利用志愿者管理平台规范志愿队伍的管理, 加快推进志愿队伍的系统登记, 同时利用平台进行活跃志愿队伍活动发布等维系工作。

(2) 建议社工站完善相关相关材料的整理, 补充材料细节。第一, 社会组织登记备案表, 要严格按填报要求, 附上社区社会组织的成员名册。第二, 新培育志愿者队伍封面社工站名称不一致, 一部分为“天河南街‘双百工程社工站’”, 一部分为“‘双百工程’天河南街双百社工站”, 建议修改为统一官方名称。同时建议社工核对志愿队伍的活动记录和签到表, 部分活动记录缺乏签到表。第三, 针对志愿者骨干服务剪影图片, 建议社工加上图片说明以及备注人员位置。

(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) 社工站建立有党支部, 现有党员社工五人, 落实“三会一课”“两学一做”的教育工作积极, 党员大会、党课和党组织活

动能按要求及时开展，未成年人保护、就业、法律援助、公租房等政策宣传积极，“结对子”“进社区”能重点关注困难群众和特殊群体需求的回应。

（2）服务设计重视不同对象的需求了解和摸查，“社区问题清单分析”的思路较为清晰，“以商圈五社联动为抓手”“以商圈慈善枢纽平台为载体”等策略较为可行，“一人一案”落实到位，值得肯定。

（3）“红棉守护热线”与应急公共服务共同推进，“呼入”和“呼出”的记录台账较好地反映了社工良好的服务态度和及时的解困工作，困境信息的动态了解和服务的恒常跟进在平台的线上线下中得到了较好的配合，值得肯定。

（4）协助建设社区基金积极、有力，社工站持续深化“商圈五社联动”模式和双工联动机制，积极推动多元主体聚力社区慈善基金建设，提升资源主体的参与获得感、价值感、维系商圈的社区公益参与和社区基金的“十步推进法”等管理经验取得了较好的成效，值得肯定。

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) 需求的分层分类评估和调研报告对服务重点与方向的明确有待加强,建议社工站加强对不同对象、不同社区和不同片区在困境需求、治理问题方面的交叉分析,加强对问题重点和治理难点的研判,加快站层面对服务重点和方向的明晰界定。

(2) 服务设计的项目化安排与“点—片—站”的层次规划有待改善,建议社工站及时对标新评估体系完善“点—片—站”的服务在生理、心理、社会支持等不同层面的专业规划,合理安排党建资源、“五社”力量、资源团队和服务特色等策略和机制在解决困难对象的重点需求与社区问题时的项目化设计。

(3) “五社联动”的在地经验和成效提升有待加强推动,建议社工站重视“商圈五社联动”机制的具体落地经验的探索,加快提升“五社”力量在推动困难帮扶、促进社区治理(治理什么、怎么治理)等方面的成效积淀。

(4) 服务质量的亮点打造和社区治理的成果产出有待加强落实,建议社工站加快对能反映社工专业优势的疑难案例的执行力度和整理强度,加强对区别于点、片服务产出的站层面的成果梳理,加大对具有“南街”元素的服务亮点或特色模式的打造与提炼。

(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

社工站在困难群众的兜底服务工作做得十分出色，特别在流浪救助方面很好完成了服务对象的建档跟踪工作。所有的工作无论如何困难都一跟到底。另外在十二个社区基金的成立工作中，社工站发挥了绝对的作用，让天河南街成为天河区第一个社区基金全覆盖的街道。

2.需要关注的地方

社工的工作技巧要在以后的工作中进一步提升，并增加在册外的困难群众的服务工作关注度。

（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）项目团队积极探索社工专业能力提升体系的建设，配备内部督导，能够分层分类对项目社工实施内部督导工作，站点制定《2024年社工专业能力提升计划》，有需求分析和针对性的计划，也通过半年总结回顾反思计划执行和目标达成情况。为保障执行，项目成立了社工能力提升小组来专门推进，策划实施了每月共学，在促进团队社工专业能力提升方面的工作扎实有效。

(2) 副站长积极和街道各部门建立良好合作关系，积极接受各方（购买方、监督方、居委会、合作方等）服务监督，主动争取各方合作和支持，为购买项目社工和直聘社工的协同服务建立良好基础。

(3) 项目团队注重媒体宣传推广，积极在《学习强国》《南方 Plus+》《广州日报》等国家级、省级、市级媒体平台有多篇服务活动报道，有利于扩大项目的知晓度及影响力。

2.需要关注的地方

(1) 建议项目团队重视“双百”大讲堂参训率与签到率，保障全员按期、按时贯彻学习要求。

(2) 建议项目团队加强实务研究，可采取激励、考核、督导、培训等多种方式持续支持和提升团队的实务研究工作能力，强化实务经验积累和知识管理，积极向有影响力的杂志刊物和宣传平台投稿，提升实务研究成果产出，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个信息化平台的运用，及时有效将项目费用、人

员情况、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，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.社工站要进一步做好困难群众和特殊群体建档及服务质量水平，完善各类档案基础信息，加大服务跟进记录，拓展服务深度，同时要根据服务对象评级等次做对等对接的社工服务。

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.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。

6.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”社工站的知晓度和满意度。

7.根据“广州市社会工作智慧管理平台”预警信息，本项目年度内天河南街社工站共有7条关于社工个人账号未上传服务记录或15天及以上未更新服务记录的预警问题，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。本次天河南街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，天河南街社工站本次中期评估的等级为：良好。

五、结语

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，已成功运营5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5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，未来半年天河南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.建议社工站继续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，细化项目间内容关联性描述，提升特殊困难群体服务广度和深度。

3.建议社工站加强困难群众和特殊群体服务跟进，完善档案信息登记，尽量收集兜底服务对象的多层次信息，动态审视困难群众和特殊群体的跟进等级，完善服务跟踪回访工作机制，做好兜底工作的服务。

附件：1.广州市天河南街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市天河南街“双百工程”社工站购买服务项目社工到岗情况统计表

广州市社会组织联合会

2024年6月23日

