

2023—2024 年度天河区石牌街社工服务站 中期评估报告

石牌街社工服务站（简称石牌街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对石牌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 名工作人员对石牌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。石牌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 10 月 31 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石牌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，对石牌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，听取街道办事处（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

石牌街社工站结合《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

评估小组对石牌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，对石牌街社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据石牌街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成石牌街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及石牌街社工站，并由石牌街社工站转发给石牌街道办事处。

4.出具中期评估报告阶段

结合天河区民政局、石牌街道办事处以及石牌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石牌街道办事处和石牌街社工站。

(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》，结合社工站与街道办事处（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

石牌街社工站位于天河区石牌东路 127 号、131 号石牌街政务服务中心内，辖内共有 23 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 4 月开始，由广州市天河区嘉禧社会工作服务中心负责运营。

截至 2024 年 10 月 14 日，社工站配备社工 24 名，其中持证社工 17 名（中级社工师资格 4 名，助理社工师资格 13 名），非持证社工 7 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 8 日至 2025 年 5 月 7 日。评估统计时间为 2024 年 5 月 8 日至 2024 年 10 月 14 日。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 4446 个，入户探访 643 个，分别完成协议指标量的 198.48%、70.66%；专业个案接案 35 个，服务 165 节，分别完成协议指标量的 58.33%、45.83%；完成小组 28 个，153 节，分别完成协议指标量的 56%、51%；完成社区活动 47 次，完成协议指标量的 106.82%；新登记志愿者 27 名，培育志愿者骨干 10 名，发展志愿者队伍 1 支，分别完成协议指标量的 54%、50% 和 50%。（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，石牌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) 截至 2024 年 10 月 14 日，社工站目前配备在岗全职人数 24 人，其中持证社工 17 人，持证比例为 80%，从业 2 年以上社工 18 人，占协议要求配备社工总人数的 90%。社工站应到社工总人次 110 人次，实到 112 人次；持证社工应到大于 55 人次，实到 83 人次；非持证社工实到 29 人次。社工站负责人持有中级社工师职业资格水平证书，2012 年开始从事社会服务行业，有超过 10 年的专业服务年限，资质与资历符合相关要求；继续教育方面，评估进度要求完成时数 660 小时，实际完成 870.5 小时，达标率 131.89%。

(2) 专业规范管理方面，社工站制定有专业服务流程和指引，建立有服务质量内控和管理的工作机制，每月开展绩效考评、专业伦理培训及测评。上半年对志愿者管理、五社联动工作、专业伦理价值规范、服务持续改进等五个方面的管理制度和工作机制进行了完善。

(3) 项目宣传方面，社工站建立了石牌街社工站宣传管理制度、宣传外联制度，有宣传组织架构。并制定了主题宣传计划，明确专人负责统筹跟进宣传工作，通过官媒、自媒体、社区宣传等多种媒介和方式开展项目宣传活动并取得成效，上半年获省、市级媒体报道 17 次，对外发布活动信息 56 篇次。

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，截至 2024 年 10 月 14 日，社工站持续在岗 14 人，稳岗率 70%，未达到评估要求。建议社工站深入掌握当前服务转型阶段的实际情况，深入了解各片、点社工的工作和思想状况，加强实务指导和思想疏导，进一步营造良好的工作氛围，促进一线社工专业能力提升，打造一支稳定性强、专业水平高的社工队伍。

(2) 建议社工站完善员工档案，可以补充个人从事社工服务起（始）年限的记录、个人简历、人事任免文件等材料。

(3) 项目宣传工作服方面，需要关注社工站网络地图信息的及时更新，以方便居民寻求服务。

(4) 建议强化工作文书、佐证材料的规范性和严谨性，例如

社工专业伦理价值规范培训记录表无主任签名，部分服务表格也无社工签名。

(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) 南片区，该片区范围包括：南苑社区、石东社区、南镇社区、南大社区、逢源社区、绿荷社区、暨大社区、东海社区、朝阳社区

①片区应建档 478 份，实际建档 478 份，建档率 100%。其中南苑社区应建档 33 份，实际建档 33 份；石东社区应建档 38 份，实际建档 38 份；南镇社区应建档 23 份，实际建档 23 份；南大社区应建档 87 份，实际建档 87 份；逢源社区应建档 54 份，实际建档 54 份；绿荷社区应建档 37 份，实际建档 37 份；暨大社区应建档 125 份，实际建档 125 份；东海社区应建档 36 份，实际建档 36 份；朝阳社区应建档 45 份，实际建档 45 份。

②截至 2024 年 10 月 14 日，片区开展个案 10 个，在需求界定与目标设定方面较为明确和恰当。在具体跟进过程中，能围绕目标开展工作，在服务中也能链接专业医疗和护理资源，为长者提供更

为专业和全面的服务，有明显的服务成效。

③社工能从兜底对象和困难群众与“四类社区”的基础性了解出发，推动五社联动，培育志愿者队伍进行义卖，整合多家企业资源约2万元，为困难群体提供知识讲座、微心愿物资、关心慰问等多类型服务。同时恒常服务也获得了困境长者和困境儿童的好评，已收到部分感谢信及锦旗，并被部分媒体报道，具有一定的社会知晓率和认可度。

④片区开展了关于传统文化服务需求及兜底对象服务需求的调查，获取了多样化的服务需求信息，从而推动了“古祠育新风—传统文化服务”“长者健康维护”“儿童安全教育”等系列服务，具有普适性与普惠性，利于社区参与和拓展服务的覆盖面。

(2) 中片区，该片区范围包括：冠军社区、松岗社区、华师大社区、龙口西社区、龙口东社区、东城社区、龙口花苑社区

①片区应建档384份，实际建档384份，建档率100%。其中冠军社区，应建档64份，实际建档64份；松岗社区，应建档29份，实际建档29份；华师大社区，应建档140份，实际建档140份；龙口西社区，应建档19份，实际建档19份；龙口东社区，应建档34份，实际建档34份；东城社区，应建档51份，实际建档51份；龙口花苑社区，应建档47份，实际建档47份。

②片区能积极链接和整合慈善资源，帮扶困难群众。目前联动

广州市阳光青藤爱心促进会、广东智慧少年宫教育有限公司、石牌街社区慈善基金等公益主体，为辖区困难群众捐赠爱心果蔬、公益学位课程等，共链接资源折合人民币 171692.03 元，为社区困难群众和特殊群体提供物资和资金方面的帮扶支持。

③片区能积极协助社区慈善基金开展公益筹资，营造良好的社区公益慈善氛围。社工通过“爱心市集·温暖传递”东城社区慈善义卖活动、石牌街“99 公益”慈善市集活动等，引导社区居民积极参与公益慈善捐赠，为社区慈善基金募集资金，同时也为后续开展困境群体关爱活动奠定了良好的基础。

④华师大社区社工点通过多种形式提升社区居民安全意识，例如通过开展“安全无小事，出行用电要小心”社区宣传活动、交通安全讲座、亲子消防局体验日参观活动等方式，提升居民的安全意识和安全知识，促进了社区的整体安全。

(3) 北片区，该片区范围包括：鸿景园社区、芳草园社区、穗园社区、金田社区、华标社区、瑞华社区、金帝社区

①社工能清晰掌握 17 类困难群众和特殊群体的数据，实现“一户一档”“一人一案”的全覆盖建档；通过日常的探访、电访、链接资源、开展个案服务等回应该群体的需求；在开展该群体的服务中，也能够关注到他们优势的发挥、能力的培养。片区应建档 242 份，实际建档 242 份，建档率 100%。其中鸿景园社区应建档 29

份，实际建档 29 份；芳草园社区应建档 25 份，实际建档 25 份；穗园社区应建档 60 份，实际建档 60 份；金田社区应建档 32 份，实际建档 32 份；华标社区应建档 25 份，实际建档 25 份；瑞华社区应建档 37 份，实际建档 37 份；金帝社区应建档 34 份，实际建档 34 份。

②社工针对兜底对象和社区治理分别设计了“七益汇聚”帮扶计划和“宜居幸福家园”服务计划；在“七益汇聚”帮扶计划中，社工除了开展日常探访和资源链接外，还关注到服务对象兴趣发展和能力建设层面；在“宜居幸福家园”服务计划中，社工首先从广东省和天河区等关于绿美生态建设的相关决定和规划寻找依据，结合社区居委的访谈和居民的调查等展开调研工作，并通过居民知识教育、志愿者培育、社区微改造等内容充实服务计划。

③社工能够较好调动银行支行、爱心促进会、社区居民等多方主体的资源，用于服务兜底困境群体和开展“共绘绿美社区”等活动，截至 2024 年 10 月 14 日共计调动各项资源达到 198709.22 元，效果良好。

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) 南片区, 该片区范围包括: 南苑社区、石东社区、南镇社区、南大社区、逢源社区、绿荷社区、暨大社区、东海社区、朝阳社区

①片区兜底对象的服务人群较为多样化, 但需求调研的问题设计未能结合长者、残疾人、未成年等实际情况进行有侧重点和针对性的调查, 所得出的结论相对有限, 建议可增加过往对兜底群体与社区情况的了解, 体现片区特点, 完善调研结论和提高调研作用。

②片区与各社区的服务计划中的逻辑框架部分没有目标和目的, 针对性不足, 建议社工进一步聚焦, 明确年度服务关注的目标对象、重点需求、问题、任务, 便于整理和衡量服务产出。

③兜底对象与困难群众的服务需求相对模糊, 两者之间存在不匹配的情况, 在具体服务中未能就需求或计划开展工作, 多以关心、问候为主。建议社工适当增加服务对象的自评性的信息、丰富对其个人及家庭或相关系统的资料获取, 以提高评估结论的客观性与准确性。现场抽查的三、四级服务对象资料亦未能看出两者服务对象的差异与侧重点, 建议加强对兜底群体的分级与成效管理。

(2) 中片区, 该片区范围包括: 冠军社区、松岗社区、华师大社区、龙口西社区、龙口东社区、东城社区、龙口花苑社区

①建议加强服务需求调研的科学性。一是加强调查问卷设计的

科学性，问卷的内容应该有助于形成有效的结论和开展有针对性的服务设计；二是调查报告的结论应该与问卷调查、访谈、资料整理等调查结果相关，并且每个结论可以用“一句话总结结论+一段话解释结论”的形式呈现；三是开展儿童安全和长者安全专题调研，建立基线数据。

②建议进一步加强困境群体建档及探访工作。一是对目前的整体表格进行修订，同时减少漏填（如经济情况），从而更好地呈现建档对象的总体情况及需求；二是完善分级评估的表格及填写指引，在分级评估时，填写具体的评分依据，使得服务对象的分级更加科学；三是注意做到“一户一档”（评估现场查阅到“易 X 淬和李 S 伟”“刘 C 明、戴 G 尧、刘 J 荣”能实现“一人一案”，但是实现“一户一档”）；四是评估查阅多份档案都是采用电访进行跟进，建议适当加强入户探访。

③建议加强服务跟踪回访工作。一是完善服务跟踪回访工作机制，进一步明确回访对象、回访方式、回访时间、回访表格填写等内容；二是评估现场查阅的个案、小组、社区活动等均没有开展回访，建议加强填写回访表格，并定期对回访结果进行统计分析，根据统计分析的结果调整和优化服务。

（3）北片区，该片区范围包括：鸿景园社区、芳草园社区、穗园社区、金田社区、华标社区、瑞华社区、金帝社区

①建议进一步加强对 17 类人群的需求评估、后续目标、介入计划等方面内容的关注；社工虽然完成了该群体的建档和探访等服务，但对该群体个别化的需求的评估还需要加强，特别是在“服务目标”和“服务内容”的呈现方面要和需求相对应以及呈现出差异性。

②建议社工加强对“绿美社区”相关概念和内涵的学习，一方面，项目设计能够在吃透相关概念的基础上做到更有逻辑、条理更清晰；另一方面，执行的过程中要善于挖掘地区资源、考虑地区特点，把“绿美社区”的元素更好在社区进行倡导教育、融入到服务工作中去。

③建议在服务设计的过程中秉持“成效为本”的思维，使得后续产出的各项服务工作间能够具有较好的联动，有逻辑、有步骤地推动项目目标的实现。

（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 10 月 14 日，社工站新增志愿者 27 人，新

培育志愿者骨干 10 人，均有在 i 志愿注册登记；活跃志愿者队伍 4 支；新培育社区社会组织 1 个，有在街道进行备案登记，有会议记录、会议照片及会议签到表等材料。

(2) 社工站协助石牌街推动辖区内 23 个社区设立社区慈善基金，实现社区慈善基金全覆盖，现场材料具备街道社区慈善基金协议、社区慈善基金登记表、管委会和监委会成员信息表、筹款动态截图、管委会会议纪要，社工加入到社区慈善基金的管委会中。

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) 建议社工站规范志愿者档案的归档工作，同时加大对志愿者服务的培育力度。一是建议社工站补充志愿者骨干档案编号、志愿者骨干评定表、志愿者骨干反馈表、志愿者骨干培育计划和培育记录（包括培育的照片和签到）。丰富志愿者骨干的材料，做到“一人一档”，见证志愿者骨干的成长。

(2) 建议社工站加强对志愿者队伍的志愿系统管理工作，下半周期的志愿者队伍建议提前做好系统注册和队伍挂靠工作，及时更新队伍数据。并且建议补充志愿者队伍的档案编号和成立日期，

做到“一队伍一档”，便于存档及查找。

(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 88.8%。有 8 名服务对象反馈没有接触过社工；有 3 名服务对象表示很久没有收到社工的电话慰问或者上门探访；有 1 名服务对象表示前年有联系社工希望能安装无障碍设施，但一直没有下文。建议社工下一步继续优化日常服务。

(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) 社工站始终践行党建引领服务，2014 年成立了社工站党支部，积极强化战斗堡垒和先锋模范作用，落实“三会一课”“第一议题制度”，常态化开展党的政策宣传、民生实事问题解决等服务，与辖区 23 个社区党委签订围绕民生、治理和公益志愿服务的共建协议，打造“党建+社工+志愿+公益”服务平台，本年度通过“安心石牌“双微”行动、暖心石牌社区治理计划”，圆梦 20 个微心愿、聚焦“一老一小”，在党员社工的带动下，有效推动了党建与服务的同步关联相互促进，成效积极。

(2) 服务设计能够结合石牌街文化、商业、公共资源优势，搭建微观层面聚焦兜底民生服务、中观层面注重社区治理服务和宏观层面突出社区建设的框架，围绕两条主线突出一个方向，契合兜底民生社会工作服务理念和石牌街实际，通过“双岗双工”联动，实施“安心石牌困境群体帮扶计划”，完成了辖区 1004 户 1106 位兜底对象的全覆盖建档和跟进服务，积极织牢织密兜底保障网，通过三大片区的治理服务，在“文化传承、安全守护和绿美家园”三个维度打造特色亮点，结构合理，方向明确，共同推进“关爱、互助、共享的和谐石牌”建设。

(3) 社工站有较强的资源整合能力，通过运营“善汇石牌”社区慈善基金服务项目，助力石牌街 23 个社区级社区基金平台搭建，积极协助募捐，完成筹集金额 21.94 万元，整合联动社会各界，发放“安心包”、开展公益培训、儿童安全等服务，筹集物资折合 38.6 万元，同时，参与志愿服务 1117 人次，424 小时，惠及群众超两万人，为提高“五社联动”成效，奠定了较好的基础。

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) 社工站在党支部在规范化标准化建设方面有待提升。例

如完善党支部工作台账、细化《党支部工作手册》的记录、常态化开展谈心谈话、主题党日等方面。建议参照《广东省基层党组织规范化建设指导标准》，夯实党建工作基础，争取示范引领，同时，“安心石牌双微行动”“暖心石牌社区治理计划”的党建元素和项目化特征还不鲜明，建议聚焦困难特殊群体需求，以“红心暖石牌”为方向，进行优化提升，让党建服务“亮”起来。

（2）整体服务框架在体现以社工点服务为重心的方面，略显不充分，建议探索将“宏观、中观、微观”三个层面的服务方向与“点、片、站”服务重点结合起来的策略设计，进一步强化社工点（社区）需求调研的成果，即“三图一表”在服务中的具体应用，把握社工点服务要聚焦兜底服务和问题解决，片区服务要打造体现共性需求或典型问题的特色亮点，站层面将党建引领社区建设双融通，凝练品牌。

（3）对“五社联动”成效的理解有待加深和呈现清晰度有待提高，“五社联动”并非简单元素的培育和叠加，而是一种服务理念、策略和方法。建议在执行项目和解决问题中，将“五社”力量的培育与项目实施、问题案例解决结合起来，用机制去提升成效，用策略和方法解决问题。

（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) 积极配合街道开展日常工作,协助街道开展登革热、老年人体检、垃圾分类宣传等民生工作,取得较好的工作成效。

(2) 能够结合街道三个片区的特点,因地制宜制定服务计划,有效提高各类人群的服务质量。

2.需要关注的地方

(1) 社工服务专业能力方面有待提高,需加强专业培训,提高全体社工服务全人群的能力。

(2) 媒体宣传报道需精炼,注重日常工作总结,提炼亮点,加强宣传。

(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) 在人员协同方面,项目团队与直聘社工能形成较为恒常的长效合作机制,做到 23 个社区全覆盖。“双工”合作内容多元,包括日常探访、志愿者和社区组织培育、社区基金建设等,共同落实兜底民生服务,值得肯定。

(2) 在内部管理方面，项目团队能持续按制度要求落实规范办公、信息公开、安全管理和服务监控等方面的日常工作。在信息公开方面，和上一评估周期对比，23个社工点社区地图进一步完善并上墙公示。

(3) 在项目经验推广方面，项目团队在完善公众号推文、服务手册、宣传单、社区宣传栏、文创产品等宣传资料外，主动争取媒体平台宣传，如“古祠育新风”社区文化项目入选广州市文化广电旅游局“繁星行动”文旅志愿服务培育计划，并多次在市级平台宣传。

2.需要关注的地方

(1) 在人员专业提升方面，项目团队仍需提高对社工能力提升体系建设的重视，结合社工能力提升需求，分层分类规划，不断优化成长支持的组织管理、反馈评价和总结反思工作，做到有计划、有产出、有执行、有痕迹、有反馈、有总结。

(2) 在成果宣传方面，项目在实务研究方面的工作有待加强。建议项目团队后续加强重视并采取有效措施，通过激励、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能力，强化实务经验积累和知识管理，向有影响力的杂志刊物投稿，提高实务研究成果的产出，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.需提高 17 类困难群众和特殊群体建档质量和服务水平，完善服务对象建档信息，增加探访频率，进一步了解服务对象实际情况，制定针对性服务计划满足服务对象需求。
- 2.需加强红棉热线服务工作管理规范，建立“红棉热线”服务机制，完善平时/战时服务台账、值班人员安排表。
- 3.需加强日常工作管理档案规范化，落实社工站工作服务制度要求，完善工作管理档案记录。
- 4.需优化“三图”绘制，深化理解“挂图作战”在服务开展过程中的实用性。梳理辖区内社区资源，建立社区资源清单，提炼社区问题并在《社区问题图》界定相关问题范围。
- 5.需及时有效更新社工站安全事故应急预案，明确安全应急管理领导小组责任管理人。
- 6.需进一步完善社工站消防安全应急处置领导小组架构，把安全责任落实到岗到人。
- 7.稳岗率为 70%。社工站及承接机构需重视人员管理和团队服务团队建设，增强服务团队稳定性，保障服务成效延续性。
- 8.需提炼服务成效亮点，拓宽服务宣传覆盖面，制定针对性宣

传方案，加大兜底民生政策宣传力度，凸显“双百工程”社工服务站作用发挥。

9.根据“广州市社会工作智慧平台”预警信息，本项目年度截至10月，社工站已按整改要求处理服务跟踪监测、人员配置预警信息共17条，需重视平台管理和使用。

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。本次石牌街社工站的反馈如下：

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

四、评估等级

经过评估，石牌街社工站本次中期评估的等级为良好。

五、结语

天河区石牌街社工服务站在天河区民政局、石牌街道办事处的大力支持下，在广州市天河区嘉禧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，未来石牌街社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站加强对需求调研结果的重要性和重视程度，通过开展需求评估，提炼核心问题，明晰共性需求，从而聚焦服务目标，找准服务方向和切入点，进一步优化片区及社工点的服务规划，运用项目化思维制定针对性强、切实可行的服务实施方案，有助于精准回应社区及兜底群体的问题和需求，提高社工服务的精细化水平。

2. 建议社工站进一步提升服务的专业性，通过“双百”督导、内部团建培训、研讨交流等多种方式为社工提供更多的培育支持，结合理论知识与服务开展，持续提高整体专业能力。同时加强人员管理和团队建设，重点关注团队稳岗率，进一步提升服务团队的稳定性，为兜底服务群体提供持续性服务和支持。

3. 建议社工站在开展具体服务时，需要注意服务目的应与年度服务计划目标相呼应，能够回应其中的需求，以此进一步体现服务成效，推动服务计划目标的实现。

- 附件：1.广州市石牌街“双百工程”社工站购买服务项目指标
完成情况统计表
- 2.广州市石牌街“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11月5日

