

2024—2025 年度天河区天园街社工服务站 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 10 月 30 日



2024—2025 年度天河区天园街社工服务站 中期评估报告

天园街社工服务站（简称天园街社工站）中期报告，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、中期评估背景

2024 年 10 月 30 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，形成天园街社工站中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.出具中期评估报告阶段

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10月14日，社工站配备社工20名，其中持证社工16名（中级社工师资格10名，助理社工师资格6名），非持证社工4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2459个，入户探访807个，分别完成协议指标量的81.97%、89.67%；专业个案接案62个，服务347节，结案43个，分别完成协议指标量的62%、173.58%和43%；完成小组25个，150节，服务1452人次，分别完成协议指标量的71.43%、71.43%和460.95%；完成社区活动38次，服务2668人次，分别完成协议指标量的105.56%、106.72%；新登记志愿者113名，培育志愿者骨干26名，发展志愿者队伍2支，分别完成协议指标量的226%、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，天园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) 社工站目前配备在岗全职人数 20 人，其中持证社工 16 人（中级社工师 10 人，助理社工师 6 人），持证比例为 80%，从业 2 年以上社工 17 人，占协议要求配备社工总人数的 85%，未持证社工接受社会工作行业组织管理培训且获得相关证书或相关专业；社工站负责人持有中级社工师，具有 6 年以上工作经验，资质资历符合要求。评估期内，社工站应到社工总人次 110 人次，实到 114.5 人次；持证社工到岗人次应大于 55 人次，实到 91 人次；非持证社工实到 23.5 人次；持续在岗人数 16 人，稳岗率为 80%。社工继续教育培训时数评估进度要求完成 660 小时，实际完成时数 949.5 小时，达标率 143.86%。

(2) 社工站建立个案、小组、社区服务专业服务规范指引，

社工专业伦理价值规范的实践管理机制，服务对象权益保障制度，组织了1次专业伦理价值规范和服务对象权益制度培训和考核，每月通过绩效考评考核员工的实践落实情况。员工有签订劳动合同，有社保，有考勤，有服务痕迹。

（3）社工站建立意见投诉管理制度，设置反馈意见渠道，每周开启意见箱收集建议，个别站点通过居民座谈会议形式收集居民意见，并能及时回应。社工站建立内部工作整改提升机制，服务质量内控机制，内部服务研讨机制，以提升服务质量。

（4）项目宣传方面，社工站制定年度宣传计划，设置路标指引，网络地图信息基本清晰，能利用社区宣传栏，微信公众号、微信群、QQ群，活动宣传单页等多形式、多渠道地宣传和推广社工站的各项服务内容，线下定期组织社区宣传活动，每月将社工站宣传单张送至社区居委，方便社区居民查阅。

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，建议承接机构留意人员调动问题，保障人员实际到岗情况，避免用人方面监管不当的风险。同时，材料归

档方面，员工考勤归档材料目前为汇总记录材料，建议汇总记录和原始记录共同归档保存。

（2）个别员工继续教育统计不准确，如员工李*玲继续教育统计培训记录中显示2024年7月16日参加社区社会组织培育4小时、惠老政策共学2小时，根据考勤表显示本人当天出勤状态为“休假”。建议社工站重新检查，严谨地完成统计记录。

（3）抽查服务档案个案记录存在服务对象背景交代不详细，《家庭系统图》绘制简单，未加详细描述，难以反映家庭关系情况，部分服务对象建档文件存在跟进级别记录笔误的情况。鉴于社工站配备有4名内部督导人员，建议内部督导加强专业性指导，帮助社工提升专业服务成效。

（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

①社工能够在端午、中秋、重阳、国庆等重大的节假日组织开展社区游园会、困境群体关怀慰问等活动，营造了良好的节日氛围，

丰富了社区居民生活。

②该片区社工能够结合辖区特色及服务需求，开展专题性的项目活动，例如在环宇社区开展军嫂志愿服务、在翠湖社区开展健康助老服务、在东成社区开展正面家庭管教服务、在东逸社区开展义剪服务、在东晖社区开展科技助老服务等。

③该片区善于整合专业服务资源，推动服务落实，满足居民需求。社工链接天园街颐康服务中心、天园街社区卫生服务中心、广州凌蒙职业培训学校等多方资源，为社区居民提供义诊、义剪和宣传惠民政策等方面的公益便民活动；链接心理专业老师和骨干志愿者，开展专题讲座和专业小组，提高困儿家庭的与普通儿童及其家庭的互融，促进困儿的社区融合；联动中国联通、邮电学院等资源，组织社区长者开展手机摄影小组、“AI进社区”活动等科技助老系列服务。

④该片区的社会资源链接情况较好。该片区积极整合社区资源，为社区困难群众和特殊群体服务提供物资、资金等方面的帮扶支持，为社区困难群众圆梦微心愿，本服务周期共链接资源折合 122402.9 元，受益人数达到 854 人次。

（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片区社工能够发挥五社联动作用，立足社区需求和社区资源，

落实困难群众和特殊群体建档工作及政策支持。其中社工以“社工+志愿者+公益慈善”的模式开展“一岁一会，一节一礼，一绘一伴，一作一融”服务，为困境长者、残疾人提供情感陪伴、社区共融服务。增强了困境群体的成就感，并在互动交流的过程中，提升其个人价值感促进社区交流及共融平台的搭建，有一定的亮点。

②社工依托片区志愿服务氛围，在各社工站点搭建志愿服务平台，组建团队，形成志愿服务机制并开展了多样化的志愿服务。目前初步形成了亲子志愿服务队、初老志愿服务队和儿童志愿服务队，并探索了对志愿者进行“动团赋能—专业赋能—实践赋能—精神赋能”的阶梯培育模式，为各站点志愿力量发掘及培养提供了强有力的支撑，志愿服务的力量也得到了较有效的发挥，为社区困境人员问题解决和社区治理提供了人力保障。

③整体服务逻辑清晰，并能依据需求设计有个性化的服务，结合辖区困境人群的待点进行服务推进，志愿队伍组建。

（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社工针对上次评估意见进行了积极整改，如本周期已掌握人户分离、拒绝服务等人群底数并与街道达成共识，明确了人群的服务策略。社工积极落实可正常接受服务的人群探访频率。

②各类服务指标完成率符合中期进度要求。本周期内 17 类困

难群众及特殊群众名单有更新，社工建档及更新建档 120 户 137 人，建档率为 100%。个案、小组、社区服务、民生政策宣传、特色服务等类别的指标完成进度均超过 50%。

③兜底民生政策宣传主题符合各社区人群的需要。4 个社工点实现了民生政策主题的差异化宣传，在日常入户过程中同时开展政策宣传和服务转介。

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建议社工加强服务需求调研。一是在现有调研的基础上，利用建档资料中的恩格尔系数、生理/心理健康分级依据等数据，对服务对象的身心健康、就业经济、家庭照顾、政策了解等情况建立量化的基线数据；二是针对长者健康需求、科技助老服务需求等开展更深入的专题调研，例如针对多数长者患有高血压疾病这一情况，通过调查进一步了解这些长者对于高血压的态度、认知、行为等信息，从而制定更加有针对性的介入措施。

②建议社工完善年度服务规划。一是年度服务计划的目标描述

应该制定具体、可衡量的评价指标；二是加强“项目目标—项目活动”之间的逻辑关联的呈现，删除和合并同类项，明确项目测量以及为了达成项目目标需要开展哪些具体项目活动。

③建议进一步完善《困难群众和特殊群体跟进服务机制》。一是建议进一步明确 17 类服务对象；二是在分层分类管理中，建议进一步明确分级评估的标准、方法及工具（将评估表格作为制度的附件呈现），同时针对部分分级指标进一步斟酌和优化，例如慢性病长者是否都划分为三级，一个“一般”和多个“一般”的服务对象是否都是同一个级别等。三是在制度中针对拒绝服务的服务对象的探访频次等内容进行更细致的说明，从而让社工在开展服务的时候有依可循。

④建议加强服务文书的专业型。一是小组、活动的目标描述应该加强跟年度计划的目标关联；二是活动对象的覆盖应该更加精准，例如不要把针对困境长者的服务跟针对所有社区居民的活动混淆；三是在服务效果评价方面，建议加强对服务对象的知识、态度、行为、状态等方面的改善情况的客观评价，四是文书记录中进一步呈现社工的专业作用的发挥情况。

⑤建议进一步完善《社区问题地图》和《社区资源地图》。在《社区问题地图》方面，建议加强社区问题跟需求调研报告的结论之间的一致性，同时用不同的图标来表示不同的社区问题，并呈现

社区问题在地图中的分布情况；在《社区资源地图》方面，要加强能够用于解决社区问题和满足服务对象需求的相关资源的挖掘，特别是对人力资源和组织资源的挖掘，并在《社区资源地图》中呈现。

（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建议社工继续加强建档工作，如目前等级界定较为模糊，另外在档案中为服务对象制定的计划应尽量落实，如节日的上门探访，物资的链接，做好台账记录。

②建议社工继续深度挖掘服务亮点，目前“4 个一”服务中，生日会、节日慰问等活动难以体现出亮点。首先，社工可以多样化地整合绘画，手工导师团师资源，成果展示资源等资源，形成资源亮点、成果亮点。其次，成效亮点方面，“4 个一”中可以植入了“疗愈、陪伴、支持”等元素，考虑从服务对象的改变、问题解决和行为转变等层面形成成效亮点。在手法专业性亮点方面，社工可以运用绘画治疗、艺术治疗等，将专业手法纳入到亮点中，体现出社工的专业性。

③建议社工注意疑难案例与特色服务的区分，疑难案例应专注于“急、难、危”等问题，并用项目化视角撰写，建议从现有兜底案例中深度挖掘。

④建议社工继续提高专业服务水平，如个案服务中服务模式应

用单一，部分个案模式运用有偏离，个案计划与实际开展匹配度有待提高、服务跟进痕迹材料可以进一步补充，如补充案主姓名完整性等方面。

⑤服务计划与落地实施的吻合性有待加强，如加强东方社区的儿童志愿者培育与实际落地的儿童成长服务的区分，界定好志愿者既是服务对象又是合作伙伴的双重角色。

⑥志愿服务后的志愿者的反馈有待呈现：如志愿者的成长历程、志愿者的榜样人物等，形成有影响力、可推广的志愿典型人物。

（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建议社工在需求调研报告中增加对上周期未解决问题的统计、服务难点的分析、本周期内针对上述问题解决方案，以体现对服务延续及深化的考虑，便于准确锚定服务方向。

②建议社工继续明确亮点特色服务的开展思路，充分体现成效，推动五社联动落实。例如，文昌社区“文化+慈善”系列服务仅联动了居委、志愿队伍，影响力有限；困难特殊长者结对帮扶是常规的服务手法，暂未总结分析使用该常规服务手法期望达成了何种可圈可点的成效。疑难案例中的残疾青少年人际交往的干预具有一定可行性，社工需要进行干预策略有效性的分析，以达致案例提出的建设平台和服务深化的效果。

③专业个案服务和常规探访过程的一般性服务要有服务层次上的区分，建议明确个案服务的准入标准，做好内部质控(关注个案编号 TY-W*-C1-202409，TY-J*B-*2-202405)。

④建议社工努力开展专才志愿队伍培育，避免重复类似志愿队伍培育培育。

(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，社工站新培育了 2 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，并且持续维护和组织了上一周期培育的两个社区社会组织开展活动。社工站目前培育 26 个志愿者骨干，同时借助 i 志愿、广州公益时间志愿系统新登记注册 113 个志愿者。

(2)社工站更新了志愿者管理制度，制定了服务指引、激励制度、培育方案、沟通机制、投诉机制等制度内容。社工积极整理材料，每个志愿队伍材料里均有培育计划表，成长追踪表等，写有沟通机制、服务模式等规定内容，还配有队伍服务的新闻稿件，培

育计划等文书有督导或副主任审批签字。

(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 96.6%，普遍服务对象表示感受到社工温暖，感谢社工的帮助。

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) 建议社工站继续规范材料细节。首先，红色雏鹰社区社会组织资料里面有一页印刷问题。其次，活跃志愿者队伍档案中有形成目录和回形夹装订，建议按照目录补充好每支队伍的封面和编号。

(2) 建议社工站完善志愿培育的相关制度。从形式上看，首先，上次评估是看到 2023 年 11 月制定了《志愿者管理制度》，今天是看到 2024 年 5 月制定《志愿者管理制度》，如果制度发生变更，建议是补充顺延、废除、修订的一些文字说明。其次目前《志愿者管理制度》有一些符号的错误，同时整体制度缺少附件、落款和时间等信息。从内容上，建议完善补充志愿服务指引中关于岗前培训的相关内容。

(3) 建议社工站继续做好服务回应工作。在满意度调查过程中，有个别受访对象反映了需求，表示希望有人陪同就医，也有服务对象表示希望住院探访，有服务对象表示希望了解残疾人医保购买进度。建议社工根据个别情况和结合后续的跟进安排，逐一继续跟进。在服务跟进过程中，社工做好服务的痕迹记录，确保服务到位。

(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) 社工站重视党建工作，积极落实党员社工的学习教育和监督管理工作，积极围绕困难群众和特殊群体的需求开展微心愿、居家安全改造和医疗健康服务，较好地发挥了共建组织和党员志愿者的力量，民生实事在“服务联开”中取得了初步成效。

(2) “红棉守护”热线机制完整，且热线宣传积极，排班安排合理，接听记录和“战时”状态的记录反映了社工较好的服务态度和解困的耐心与用情。

(3) 社工站重视“文化赋能”策略的推进落地，积极搭建社区文化平台，推动多元主体参与共建社区祠堂、现代邻里和志愿文

化，“文化+慈善+志愿”的模式取得了在社区借力慈善、用文化服务社区的良性运转。

（4）社工站依托社区基金和捐赠站点链接、整合社区资源积极，通过服务提供、物资提供、资金捐赠等三种方式推动“五社”力量在公益服务中的多元参与，尤为值得肯定。截止评估时，18个资源主体、16场公益服务共筹集了338987.67元慈善资源，其中，物资折合145750.5元，资金193237.17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，服务成效有以下几方面需要关注：

（1）党建项目和共建合作服务对“党建与服务同步关联”的逻辑关系有待完善、成效梳理有待加强，建议社工站在推进党组织共建合作的同时，紧扣“助力民生实事项目”的内容和对象，有机提升党组织在“资源联享”“服务联开”对同步关联的直接服务成效。

（2）需求分析对分层分类、问题挖掘的关注和服务设计对项目规划与问题回应的关注有待提升，建议社工站重视新一年社区问题的变化发展和原因分析，重视17类困境对象在生、心、社层面的需求差异，并着力完善站层面对这些问题和差异的专业规划，以

更好地体现服务重点和方向，也更好地明确后期成效输出的落脚点和发力点。

(3)服务成果需要加强关注社区问题解决和社会美誉度提升，建议社工站重视前期困境需求和社区问题在回应、跟进或解决方面的成效，进一步加强服务的整体、阶段成果与社会影响。

(4)服务质量的项目成效梳理和服务特色提炼有待着力加强，建议社工站及时梳理各个主题项目在能力提升、问题解决和支持网络改善方面的成效输出，全面探索服务在区域、类型、专业或机制方面的特色亮点，以做实基础、做强品牌。

(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

专业性强，服务态度好，配合度高，扎实推进工作，完成的服务质量较好。

2.需要关注的地方

强化资源整合，持续做好做实做细兜底民生保障服务。

(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）在人员专业提升方面，项目高度重视社工队伍建设，制定了整体的专业能力提升体系及社工个人成长计划，机制完善、真抓实干。其中以政策主题的全站“大共学”+片区专题的“小共学”形式为典型做法，持续常态化推进项目内部共学，成效良好。对能力提升的成果有测评、有总结，并形成社工个人成长档案，实施痕迹清晰完整，值得肯定。

（2）在内部管理方面，项目建立了较完善的内部管理机制，信息公开、安全管理、规范办公和服务监控等工作有效推进。其中，安全管理意识强，风险防范到位；坚持证据为本的服务档案管理逻辑，并能日常执行，促进了社工站的规范有序运作。

（3）在项目经验推广方面，项目制作了宣传单张、政策宣传手册、服务案例、服务文创产品和服务宣传视频等宣传资料，通过微信公众号、机构人民号平台、社区宣传栏等渠道落实恒常宣传，既巩固了对外宣传工作的基础，也保障了项目经验和社会工作服务价值的推广。

2.需要关注的地方

（1）在人员协同方面，建议项目进一步做好双岗融合和双工联动工作，做好过程管理和服务痕迹记录，如关注服务合作及转介

的具体做法、日常沟通及服务合作的痕迹管理等，以提升双岗双工联动及合作水平。

（2）在研究成果方面，项目研究能力有待加强。建议项目团队进一步依托三级共学平台总结服务经验，梳理可书写的文章方向，加大社工书写的支持力度，提升团队书写能力，主动产出服务案例，促成实务研究成果。

（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.需进一步提高 17 类困难群众和特殊群体建档质量水平，提升服务等级评估科学性，调整探访频率，开展精准化兜底服务。

2.需优化“三图”绘制，梳理辖区内企业、文化、教育、组织等社区资源，建立社区资源清单，提高社区资源与社区问题匹配度，增强“三图”关联性和实用性。

3.需进一步活化社区慈善资源，推动社区慈善基金全面启动工作进度，针对性制定慈善服务方案，探索搭建天园慈善服务平台，更好打造天园“慈善互助”项目品牌。

4.需加强社工站工作制度管理规范化，完善 17 类困难群众和特殊群体服务机制《回访记录表》、督导制度《督导记录表》和双工联动机制《协同表》等附件附表资料。

5.需加强民生政策宣传力度，制定针对性民生政策宣传方案，提炼服务成效亮点，拓宽宣传渠道，提高居民群众对社工站知晓度。

6.根据《关于广州市兜底民生服务社会工作双百工程月报（2024年7月）》反馈，天园社工服务针对“5月购买服务社工调岗5人，离职5人”问题已报送整改情况，需注重人才培养，加强人员管理，增强团队稳定性，保障服务成效延续性。

7.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，社工站共有11条关于服务跟踪监测预警信息，已按要求完成整改，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，天园街社工站本次中期评估的等级为：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 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. 建议社工站关注站内社工专业能力持续提升的焦点，加强社工对个案服务的多元模式理解和专业手法应用，清晰地区分专业个案与恒常服务间的不同侧重点，推动社工专业服务的水平逐步提升，促使社工站服务的开展提质增效。

2. 建议社工站建立健全站内困难群众和特殊群体的跟进服务机制和流程指引，明确站内兜底服务对象的分级分类跟进标准，清晰界定等级划分依据，持续优化建档文书和记录台账，为服务延续提供较为清晰的参考，扎实做好困难群众和特殊群体的保障工作。

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

广州市社会组织联合会
2024年11月11日

