

广州市联和街社工服务站 中期评估报告

评估委托方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区联和街道办事处

项目承办方：广州市中大社工服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年12月28日

广州市联和街社工服务站 中期评估报告

一、社工站基本情况

广州市联和街社工服务站（以下简称：联和街社工站）位于黄埔区联和街黄陂新村东二街14栋，由广州市中大社工服务中心承接运作，向联和街辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，本年度项目经费每年240万，合同期自2020年7月1日至2021年6月30日。

广州市联和街社工服务站本年度按照“113X”模式设计服务项目，开展社会工作专业服务，包括：

“1”个核心项目——强化党建引领社会工作服务。

“1”个重点项目——突出辖区居民群众最迫切、最需要、最直接的社会工作服务，打造社工站服务品牌。本年度社工站所开展的重点服务项目为众创共建·联心治鸟涌计划。

“3”个基础项目——家庭、长者、青少年社会工作服务。

“X”个特色项目——结合辖区实际情况，探索拓展多领域的社会工作服务，打造社工服务机构品牌。本年度社工站所开展的特色服务项目为“企融合、益同行”来穗人员服务计划。

二、评估依据、评估原则及评估办法

（一）评估依据

评估由广州市社会工作协会根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站（家庭综合服务中心）管理办法的

通知》、《广州市民政局关于印发广州市社工服务站（家庭综合中心）项目评估办法的通知》《关于实施社工督导人员信息备案工作的通知》《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》等文件要求，同时结合社工站承办机构与购买方签订的合同等，通过实地观察、查阅资料、面谈（访谈）、服务对象满意度抽查等方式，对社工站项目运营建设、服务对象权益保障、协调沟通机制、人力资源配置各领域服务质量等六大方面进行评估。

（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：评估要求所有评委恪守“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，评估要求所有评委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：评估要求评委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：评估要求评委在评估前与被评估方有单独

4.社工站团队总体较为稳定，综合服务能力强，积极配合街道和社区工作，包括疫情防控、人口普查、紧急救助、个案支援等各项工作，服务成效显著。

需要关注的地方：

1.联和街处于城市更新的快速发展和变化中，希望社工能够敏锐把握社区的动态变化，配合街道相关职能部门及社区居委会，不断深化多方合作关系，为基层社区治理作出更大的专业贡献。

2.继续深化“社工+志愿”、“社工+慈善”服务平台，加强社工站的服务品牌建设，打造具有联和街特色的基层社区治理格局，发挥更大的影响力。

四、监督方评估（黄埔区民政局）

值得肯定的地方：

1.社工站人员配备较齐，专业人员配备比例较高，员工稳岗率高。

2.专业服务团队力量足，社工资质比较优良。

3.群众知晓率、服务对象满意度、街道购买方认可度较高。

需要关注的地方：

1.加快成立社工站党支部及社区基金的有关工作；

2.结合评估专家的意见，进一步全面提升社工站综合服务能力。

五、第三方专业评估

（一）项目管理

1.项目管理

值得肯定的地方:

(1) 联和街社工服务站的各类人员到岗情况均能符合协议要求。本评估期内(2020年7-11月),社会工作专业人员应到岗50人次,实到岗73人次;社会工作者应到岗70人次,实到岗78人次;全职人员应到岗100人次,实到岗102人次。

(2) 服务团队的资质比较优良,截至评估期末月(2020年11月),团队成员有5名中级社工师、7名助理社工师,社工站正、副主任均有超过8年的社工从业经历。现有团队超过70%拥有2年以上从业经历的社会工作者,评估期内共有12名社会工作者持续稳定在岗,稳岗率超过评估体系要求的80%。

(3) 社工站基础制度比较齐全,并且结合评估体系及相关要求定期完善相关制度。场地升级了消防安全逃生设备,困境人群台账、人员组织架构、服务制度等在社工站上墙。

(4) 社工站关注社工的专业成长并有制定个人成长计划,制定了本年度的培训督导总体计划,按季度开展绩效考核面谈并且有相应记录。评估期内社工所接受的培训督导时数能够达到相关要求。

需要关注的地方:

(1) 根据现场评估,本年度的督导培训需求摸底是以机构统一开展的问卷调查,面向所承接全部项目,对结合本项目社工的实际情况和需求分析还可以更具针对性。

(2) 在培训督导记录方面有进一步完善空间,一是现时该项目的集中培训和团督,均采用其中一名社工代为撰写记录和

反思，多人共用一份记录的方式，建议每位社工独立记录，独立反思。二是承接上点，相关记录按时间顺序归档，暂未能按照社工个人归档，不利于社工建立自己的知识体系。三是督导记录表设计中建议增加“督导意见回应”一栏，以更好地发挥督导的支持作用。

2.服务对象知晓度抽查情况

经对联和街社工站周边社区居民进行随机访谈 10 名，对站点所提供的服务对象名单进行抽查，访谈重点及兜底类服务对象 30 名、一般服务对象 20 名。经调查，服务知晓率分别为周边社区居民 70%，重点服务对象 80%，一般服务对象 95%。

（二）服务开展情况

广州市联和街社工服务站按照党建引领服务，设有核心项目和长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是众创共建·联心治乌涌计划，特色服务项目是“企融合、益同行”来穗人员服务计划。

1.项目执行

值得肯定的地方：

（1）社工站扎根本社区服务 9 年，本年度进入新五年服务周期的第 2 个服务年。社工能够清晰地把握服务区域的基本情况及其优势和不足；通过社区调查及访谈，对辖区的 10 个社区的社区环境、人员结构、居民生活和文化，尤其是存在的主要需求和问题分别进行了具体分析。各服务板块能够根据社工站辖区内的人群情况和服务情况制定调研计划，通过多种方式开

展分层分类需求调研工作。本年度撰写调研报告6份。通过调查，总体上从个人及家庭（尤其是弱势群体）的需求，社区要解决的问题和社区发展的需求三大方面进行归纳和分析；对兜底服务对象78人、拓展的边缘困境对象25人实现建档全覆盖，并按照规范的专业评估对重点人群进行四级分级，建立了常规性的探访机制。总体上看，社工站的各项调查为各项服务的开展提供了指引。

（2）社工站113X服务模式的设计能够体现宏观中观微观的立体结构。宏观层面通过党建引领，构建支持参与型社区；中观层面培育社区力量，解决社区问题，通过重点项目关注河涌治理问题，回应社区发展需求，通过特色项目聚焦对来穗人员的支持和服务；微观层面通过三个基础领域（长者服务、家庭服务、青少年服务），满足对弱势群体援助关怀以及一般人群社区参与的需求。本年度服务总体目标是要打造具有联和特色的共建共治共享的社区治理格局。113X模式服务设计思路清晰，能够回应社区需求和需要解决的重点问题，符合本土实际情况。

（3）社工站具有较强的服务质量提升和总结意识。管理层能够注重加强服务的执行力和监督力。对每一个服务板块，注重服务模式的提炼、服务亮点的打造、服务平台的搭建、服务影响力的形成等关键事项。社工站项目运行和领域服务能够有序进行，规范发展。从社工站总体服务的产出来看，能够按协议推进服务，指标按中期进度完成。

需要关注的地方：

(1) 社工站在总体服务设计及服务着力方面要进一步突出阶段性的目标。重点项目河涌治理进入第三年，特色项目来穗人员服务是已经开展多年的服务项目。在新的年度开展时，社工要在对以往的服务做出总结的基础上，提出本年度要拓展和深入的方面，对此展开重点调查和策划，在巩固以往成果的同时，使得项目有新的发展和亮点，通过服务聚焦促使项目不断创新和登上新的高度。如果项目在服务成效显著及服务模式稳定的情况下，可转化为常规性的服务项目或居民自治项目。可根据联和街由于城市更新的快速发展所带来的新的服务主题和需要解决的新的社区问题，开创新的服务项目，从而将社工站的服务推向新的发展阶段。

(2) 社工站下社区服务较上期评估之后有一定改善，但服务成效的前控与后控还需加强，一方面站点要制定包含目标成效的年度下社区服务计划，包括本年度下社区要完成的主要目标和大事；另一方面，在下社区达到一定时期之后，站点从总体上要进一步对每位社工下社区服务的记录及成效总结报告进行梳理和提炼，并通过数据、案例等方面将下社区的服务成效集成性的统一呈现出来，还可以通过对 10 个社区的社工服务的情况进行评比，相互学习，树立下社区服务的典范。

2.服务指标完成情况

评估期末月，社工站投入符合资质的社会工作者 15 名，完成入户探访 616 个，完成协议指标量的 61.60%；个案新接案 42 个，完成 267 个，分别完成协议指标量的 46.67%，96.97%，49.44%；完成小组 25 个，开展 150 节，分别完成协议指标量的

52.08%，52.08%；完成社区活动39个，完成协议指标量的82.98%。（以上数据由社工服务站提供，各领域指标完成情况见附件1）

3.核心服务（党建引领）

值得肯定的地方：

（1）社工站目前有2名党员，成立有社工站党小组，本服务周期内已参与机构党支部组织的党员大会1次，党员支部会议4次，党课3次以及党员志愿服务1次，“两学一做”学习教育有体现。

（2）核心领域能协助街道和社区围绕“三个聚焦”开展多场服务，例如环卫工人节活动、垃圾分类宣传活动、文明行为倡导、困境人群探访、党建连心庆七一活动等，能够体现社工团队在街道和社区扶贫帮困、社区治理工作中的服从和服务角色。

（3）在走访多个社区开展党建需求调研的基础上，本服务周期和社区党支部新签订共建协议6份，在各社区开展了多场社区居民环保、阅读、节日游园等活动。服务中，均能体现来自街道、居委等职能部门、企业和居民的党员志愿者的积极参与，合计312人次。

需要关注的地方：

（1）当前尚未成立社工站党支部，建议继续扩充社工站党员人数，积极推动站点党支部的建立。

（2）党组织发挥作用方面，建议增加在街道和居委的党组织活动和党建工作中的参与数量，当前呈现尚不明显。服务街道“三个聚焦”相关工作，也请进一步做好相对完善的档案记录和

成效展示。

(3) 党建引领服务方面，目前多份共建协议的内容同质性较高，建议能基于党支部和社区需求，拟订差异化的协议内容，并注重协议内容的落实和成效呈现。党员引领服务方面，请进一步做好党员志愿者的人员归类和服务汇总，注意在服务策划、开展和总结环节突出党组织和党员的引领带头角色。

4.重点服务

值得肯定的地方：

(1) 本周期重点项目以“联心治乌涌”计划为服务主题，增加对两个居委和河长制办公室以及巡涌记录反映的需求分析，以志愿队伍培育及公益行动和社区倡导为服务目标，服务设计相对合理。

(2) 本周期已开展河涌治理措施征集、宣传片制作及发布、公益徒步、净水厂参观等小组和社区活动，通过发掘和培育，志愿者骨干人数增加五名，有 200 余人次参与河涌治理相关志愿服务，志愿者自治能力和行动有体现；宣传倡导形式有扩展，例如制作宣传视频，社会反响热烈；介入河涌周边环境问题的发现、反馈和整治，均有一定成效。

(3) 社会美誉度有良好呈现，媒体报道的级别较高、数量密集。乌涌志愿服务队在本周期获得市优秀民间河长称号，相关志愿服务在全国、省市媒体均有报道。服务也得到购买方、合作方和服务对象的积极评价。

需要关注的地方：

(1) 重点领域以河涌治理的志愿者培育和展能为服务主

题，但本周期在河涌志愿者队伍孵化的成果（数量、服务清单、自治能力）方面的清晰化的梳理，仍有提升空间。

（2）本周期河涌治理的服务数量相对有限，项目需要加强思考各个服务内部之间的逻辑关系，目前的服务呈现仍有一定零散性，需要团队认真规划和总结，力争下一周期在服务之间的关联度上有更明确的呈现。

（3）建议团队回应上一周期建议，在河涌志愿者培育或河涌环境维护服务中发掘服务流程和服务平台，让项目在经验输出方面有更多成效展示。没有服务经验的总结和输出，项目在创新和突破方面有一定难度。

5.长者服务

值得肯定的地方：

（1）领域在新服务年度开展了针对困境长者、来穗长者和安置区长者的需求调研工作，为服务计划开展提供有效的数据指导。

（2）领域为辖区内的困难长者均建立了档案，并与社区社工站和日间托老服务中心形成配合，共享困境长者的服务信息，优化服务资源。

（3）领域社工能根据社区变化情况，特别到安置区开展调研和服务，为行动不便的服务对象提供健康讲座、游园活动等服务，丰富安置区服务对象的日常生活。

（4）领域的服务指标完成情况良好，个案和小组指标均达到中期评估的指标要求，社区活动指标已经达到 94.44%，接近完成，并获得中华志愿者网、老人报等媒体进行报道。

需要关注的地方:

(1) 领域需进一步拓展对安置区长者的服务, 针对安置区给长者带来的心理和情绪变化, 结合安置区的设置安排, 开展长期性的支持服务。

(2) 领域需进一步细化对来穗长者的服务, 分层分类服务对象的需求, 开展更具针对性的服务。

6.家庭服务

值得肯定的地方:

(1) 家庭领域重视需求评估, 能通过问卷、访谈、往期服务资料梳理等方式开展调研, 关注辖区 6-12 岁儿童的亲子关系、亲职教育能力状况和需求, 为服务设计打下基础。

(2) 有较好的分层分类意识, 对 82 户困境家庭建档, 其中包括兜底服务对象 38 名 100%建档, 做到分级管理, 定期持续跟进。链接辖区内外民政局、慈善会、企事业单位党支部等多元资源, 点亮兜底服务对象微心愿 58 次, 折合人民币四万元左右。

(3) 家庭服务较好回应辖区内处于小学阶段的儿童成长、家长亲职教育能力和亲子关系方面的需求, 提供包括乐学空间、绘本故事等恒常服务项目, 搭建社区参与平台, 推动家庭参与社区服务活动, 同时也促进亲子交流体验, 增进亲子关系。

需要关注的地方:

(1) 本年度服务周期内一般服务对象主要以 6-12 岁的小学生家庭为主, 建议扩大服务覆盖面, 关注不同阶段不同类型的家庭, 优化服务设计, 在对家庭分层的基础上加强分类梳理不

同类型家庭需求。

(2) 领域在聚焦困境家庭精细化需求，构建社区支持网络的同时，要与面向困境家庭的增能、培能的能力建设相结合，提升家庭抗逆力。

(3) 家庭服务中需有家庭思维和家庭相关理论的运用，须关注家庭系统，关注亲子关系外的家庭关系。

7.青少年服务

值得肯定的地方：

(1) 领域有较好的需求调研意识，通过文献回顾、问卷调查、访谈等方式，面向一般青少年和困境青少年进行调查，为年度服务计划提供依据，本年度以人际关系、青春期教育和社区参与为主题来设计服务。

(2) 领域摸清兜底性特困青少年的底数并均已建档，制定有服务分级管理的制度，保持恒常跟进。能整合联动政社企等多方资源，及时回应困境青少年相关需求，解决实际问题。

(3) 服务稳步推进，指标进度合理，与辖区内两所中学（一初中一职中）均有较稳定合作关系，有针对性地提供服务，在青春期教育、人际关系、社区参与等方面设计有丰富的活动安排，个别化的支持力度也比较大。

需要关注的地方：

(1) 建议青少年领域首先要对政策兜底困境青少年（在册）和边缘困境青少年（即非在册）作明确区分，再根据辖区实际对边缘困境青少年群体进行分类建档管理，以保证数据统计清晰不重叠。同时加大对困境青少年的关注力度，在服务现有在

册困境青少年的基础上，不断完善服务对象的数据和相关信息，及时发现和回应需求。并进一步结合困境青少年特点梳理归纳共性需求，分析成因，逐步提供系统化的服务。

(2) 目前青少年领域服务主要服务于在学青少年群体，建议了解辖区在职青少年、社区闲散青少年等的群体特征、问题及需要，据此有策略性地提供适切的服务。

(3) 建议在现有服务中，加强对青少年社区参与的制度、组织、内容等方面的系统设计，搭建平台，引导青少年积极关注社区公共问题和参与社区共建。

8.特色项目：“企融合、益同行”来穗人员服务计划

值得肯定的地方：

(1) 领域以交友需求作为介入点，为辖区内的 13 家企业来穗青年开展服务，初步打开了服务局面。

(2) 领域通过节庆活动、户外徒步、团队拓展等形式，链接街道关工委、辖区内企业的资源，促进企业来穗青年的互动和交流，并获得了多个媒体的关注和报道。

需要关注的地方：

(1) 领域的需求评估需进一步完善，现阶段的需求调研只针对交友和公益活动两个方面，其他方面的需求有待了解，以便制定更加详细全面的服务计划。

(2) 领域需关注服务的持续性，现阶段只看到交友和公益活动两个需求，需进一步发掘服务对象的核心需求，并形成具有计划和步骤的服务计划。

(3) 领域需加强人员的配置，领域现在的负责社工只刚到

位一个多月，原来负责的社工休产假，需关注工作衔接的问题。

（三）服务成效

1.服务成效

值得肯定的地方：

（1）志愿者培育的流程化和志愿服务的项目化。社工站建立了志愿者组织运作流程，包括招募、培训、社区参与、互动成长和考核评优环节。站点本年度新培育了联和街金峰园春风秋韵舞蹈协会、联和街黄陂社区风韵旗袍队两支社区社会组织，已在街道备案，培育了垃圾分类宣传志愿服务队和公共文明引导志愿服务队共两支志愿者队伍，新招募注册志愿者为 86 人，新培育志愿者骨干 30 人。志愿者队伍能够结合如乌涌治理、垃圾分类等各种项目参与社区及社工站的服务。社工站积极运用广州公益“时间银行”平台发布志愿服务活动，2020 年被广州市志愿者协会评为“优秀社区志愿服务点”。

（2）社工站链接资源能力强，渠道广泛，社工站共链接了 95 个合作资源方，其中本年度新增 15 个资源方。本评估期内（5 个月）链接资源折合价值约 41.6 万元，资源链接成效显著。资源链接帮扶困境人群，开展童梦成真系列活动等，推进“社工+慈善”战略。

（3）社工站宣传资料多样，成果推广意识强。社工站的宣传资料符合项目宣传需求，出版刊物《心·联·和》双月刊、河长漫画系列手册、联和街道志愿服务宣传手册、来穗政策资源手册，等等。能够通过“线上+线下”媒体，搭建居民联络平台，宣传社工站及其服务。社工站本服务期获得学习强国、羊

城晚报、南方都市报等多家媒体报道达 61 次。社工站的成果宣传有较高的层次性和集约性，有力地扩大了项目的社会影响力。

需要关注的地方：

(1) 社工站要进一步加强资源的管理和运用。站点需制定资源管理运用的具体实施计划。社工站要加紧推进社区基金的成立，通过这个平台链接慈善资金，做好资金运用的管理。另外对资源的来龙去脉要做好资料的整理，对人力资源和物资资源的价值折算要合理定位，对数额较大资源需提供相关的依据。

(2) 社工站在志愿者培育与管理方面要进一步加强规范性。对新增志愿者的要求和对志愿者骨干的确定，要制定合乎规范的标准。如对新增志愿者有最低服务参与要求，对志愿者骨干要制定遴选的基本条件。本服务期社工站组织开展志愿者服务 105 场，总时数为 30069 小时。社工站要注意总结和呈现志愿服务的成效，包括志愿者个人的改变，志愿服务给社区居民以及社区带来的改变等。

2.服务对象评价

经对联和街社工站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 20 名对象，其中核心、重点、特色服务各 2 名，三大基础服务领域共 9 名（涵盖个案、小组、社区手法），村居委及各类合作方共 5 名。结合服务对象的意见反馈，访谈情况如下：

值得肯定的地方：

(1) 受访服务对象表示社工的服务态度好，工作认真负责，有耐心。社工能够为社区困难群体定期关心探访，孤寡长

者感觉很暖心。

(2) 居委会等合作方对社工的总体服务工作感到满意。受访代表认为，社工站组织服务用心细致，活动能够吸引社区居民参加。

(3) 合作方受访代表表示在与社工站合作开展服务活动中，双方沟通渠道顺畅，合作愉快。

需要关注的地方：

(1) 受访者认为社工需要注意垃圾分类活动避免流于形式；期望社工站多开展社会公益活动，比如增加健康科普知识的宣传，让居民提升如何防范意识并养成健康生活习惯。

(2) 合作方建议社工加强相关专业理论的培训，尤其是健康科普知识传播能让更多老百姓受益；服务形式更加多样化，特别是对留守儿童、青少年及孤寡老人群体增加更多服务项目。

六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.65 分

(二) 监督方评估 得分：9.10 分

(三) 第三方评估 得分：58.93 分

以上三项总得分：87.68 分 等级：良好

七、结语

广州市联和街社工服务站在黄埔区民政局、联和街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，已踏入第十个服务年头。社工站团队整体专业性、稳定性强，扎根本社区服务 9 年，通过分层分类需求调研工作清晰把握辖区资源及其

优势和不足。服务方面有较好的基础，社工站具有较强的服务质量提升和总结意识，服务需求把握较为准确，113X模式服务设计思路清晰，能够回应社区需求和需要解决的重点问题，链接资源能力强，渠道广泛，志愿者培育流程完善，志愿服务项目化推进，服务指标完成进度良好。

下阶段建议联和街社工站加紧推进社区基金的成立，通过社区基金链接慈善资金，做好资金运用的管理；培训督导记录方面规范个人建档；在总体服务设计及服务着力方面要进一步突出阶段性的目标，通过服务聚焦促使项目不断创新和登上新的高度，同时探索创新更多的服务项目，从而将社工站的服务推向新的发展阶段。

- 附件：1.广州市联和街社工服务站指标完成情况统计表
2.广州市联和街社工服务站工作人员情况统计表

