

# 广州市云埔街幸福街坊社工服务站 中期评估报告

项目监督方：广州市黄埔区民政局

项目购买方：广州市黄埔区云埔街道办事处

项目承办方：广州市大家社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会工作协会

评估日期：2020年8月27日

# 广州市云埔街幸福街坊社工服务站 中期评估报告

## 一、社工站基本情况

广州市云埔街幸福街坊社工服务站（以下简称：云埔街幸福街坊社工站）位于黄埔区云埔街骏业路8号佳大时代公寓11栋106号，从2020年1月起由广州市大家社会工作服务中心承接运作，向云埔街幸福街坊辖区内居民提供专业社会服务的社会工作服务项目，项目经费360万/1.5年，本年度合同期自2020年1月1日至2021年6月30日。

广州市云埔街幸福街坊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“启能·培能·展能”社区社会组织培育服务。

**“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骄阳行动社区矫正项目、同心汇爱民族之家项目。

## 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（家庭综合服务中心）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》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：**评估要求评委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；评估要求评委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）评估团队**

广州市社会工作协会评估机构，组织高校教师、资深社会工作者等组成专项评估小组，于2020年8月27日到云埔街幸福街坊社工服务站进行现场评估。

### **（四）评估办法**

1.实地观察。主要针对社工站硬件建设情况方面进行观察，以评估其设施开展专业服务的适宜性。

2.查阅资料。查阅社工站运营管理制度及专业服务记录等方面的资料。

3.沟通访谈。主要与承办机构管理人员、社工站负责人及一线社工等进行访谈，了解相关情况。

4.社区走访。随机对社工站周边居民进行实地知晓度访谈。

5.电话访谈。对站点所提供的服务对象名单进行抽查，对重点及兜底类服务对象、一般服务对象进行知晓度访谈；对社工

站提供的服务对象名单进行抽查，随机访谈 15 名服务对象、村居委及合作方共 5 名进行满意度评估。

6. 意见交流。收集项目监督方、项目购买方等多方代表意见，综合形成评估报告。

### **（五）等级构成**

根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》，社工站项目评估分值由三方评估分数的总和确定。其中第三方评估机构评估分值占比 70%、镇人民政府（街道办事处）评估分值占比 20%、区民政局评估分值占比 10%。

评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。评估分值 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。

## **三、监督方评估（黄埔区民政局）**

### **值得肯定的地方：**

1. 能尽快熟悉街道情况，做好需求调研，构建关系。
2. 能够积极配合街道工作安排，购买方认可度较高。

### **需要关注的地方：**

1. 督导支持力度不够，前期人员配备不足，需加强人员配备及管理，加强督导管理及员工培训力度。
2. 服务要向兜底群体倾斜，下沉社区熟悉服务对象的情况，以解决他们的问题为导向，提升服务成效。
3. 加强与区民政业务部门的沟通联系。

#### 四、购买方评估（云埔街幸福街坊道办事处）

##### 值得肯定的地方：

社工站在沟通机制方面的执行情况良好，能够定期及时汇报并配合政府相关部门工作。

##### 需要关注的地方：

1.希望承办机构要加强对社工的培训，进一步提升专业服务能力，提高人员稳定性，以便扎根社区，拓展服务内容。

2.建议增强社工站的宣传，除了配合相关部门外，还需提高自身宣传，提高自身影响力。

3.建议社工站适时总结服务经验，明确下一步发展计划，明晰自身的发展方向。

#### 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）承办机构在评估期里逐步配齐服务团队，截至7月当月，团队在岗的社工持证人员有10人，辅助人员8人，行政后勤岗位8人。当前在岗的持证社工基本都有两年以上工作经验。

（2）信息公开、上墙工作基本完成。社工站在高德地图等主流网络地图能便捷定位社工站位置。社工站基本情况、服务清单、服务预告、人员架构、资源链接以及困境服务对象情况公示、慈善、志愿、党建等工作情况等均能在社工站主要服务

场地以及社区宣传栏进行公示。

### **需要关注的地方：**

(1) 社工站的人员到岗情况、团队稳定性方面需要下阶段重点关注。评估期内，全职工作人员应到 140 人次，实到 115 人次，缺岗 25 人次。其中，行政后勤岗应到 42 人次，实到 51 人次，辅助岗应到岗 28 人次，实到 17 人次，缺岗 11 人次；社会工作专业岗应到岗 70 人次，实到 49 人次，缺岗 21 人次。评估期内，离职人员为 8 人，其中服务岗离职 5 人，行政后勤岗 3 人。充足稳定的人员投入是服务协议的需要，更是项目开展的基础，建议加强团队持证社工、符合资质要求的辅助人员的配备和补充。

(2) 督导培训工作方面，由于前期服务人员投入不足，社工站服务岗人员评估期督导培训工作有所欠缺，下阶段需要重视。评估期内，社工站未能根据实际执行情况备案督导，存在备案人员未实施督导，实际督导人员未备案的现象。后期应按规范进行相应的督导增员、减员。

(3) 场地管理方面有待整理和必要的维护。当前社工站服务场地存在灯管损坏，墙面破损等情况，建议进行检查和护养。

## **2.服务对象知晓度抽查情况**

经对云埔街幸福街坊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 70.00%，重点服务对象 80.00%，一般服务对象 90.00%。

## （二）服务开展情况

广州市云埔街幸福街坊社工服务站按照党建引领服务，设有长者、家庭、青少年三个基础服务领域，重点服务项目是“启能·培能·展能”社区社会组织培育服务，特色服务项目是骄阳行动社区矫正项目、同心汇爱民族之家项目。

### 1.项目执行与成效

#### 值得肯定的地方：

（1）社工站进驻半年以来，通过问卷、焦点访谈、观察、文献分析等方法，扎实做好项目的调研，积极收集相关资料，共完成了1份总体调研报告，7份领域调研报告，较为详细的了解服务对象需求；围绕“能力建设、关爱互助、促进参与、互助共建”四个维度，设计了年度的“参与-互助”型社区建设的总体服务目标。较为扎实的推进项目运作和服务实施，总体服务推进较为顺畅。

（2）社工站重视项目监控机制的建立，包括“社工下社区”工作机制、与各方的沟通合作机制、分级建档探访机制。通过网络、会议、面谈等形式定期与监督方、购买方沟通，按时报送各类服务数据、服务开展情况，服务报送有签收记录；特别是与相关持份者，如居委会、学校、司法所、企业、党组织等开展了按需沟通，沟通频率较高，记录比较完整；社工下社区服务工时达到16468小时，超过了90%；针对六类困境对象进行了分级管理，建档260份，一级兜底对象实行每月一探访和节假日的探访全覆盖，实施动态跟进服务机制。

（3）社工站克服新进驻服务的困难，积极撬动辖区内的资



源，组织开展社区社会组织培育和志愿者队伍培育。建立了社区慈善捐赠站点，接收社会热心人士捐赠财物折合 2.5 万多元；登记备案了雅筑社区武术队社区社会组织，成员达到 32 人，连同过往登记备案的 11 个社区社会组织积极开展社区活动，服务达到 574 人次；培育了 31 名志愿骨干、新登记志愿者 250 人，新培育了 5 支志愿队伍，并制定了志愿者管理手册、志愿者管理制度，积极调动志愿者服务积极性，志愿者韩木海买防疫期间积极链接资源 12 万多元，被广州市志愿者协会评为“最美志愿者”；是广州公益时间银行志愿服务站点、学雷锋志愿服务站，志愿队伍参与服务总工时超过 2300 小时；人财物折合总数超过 10 万元。

(4) 社工站积极响应防疫工作号召，多形式参加防疫工作。开通“红棉守护热线 1 条；开展电访 857 人次；开展紧急介入个案 9 个；助力社区防疫，参与公共防疫教育宣传、疫情排查等服务人次 3128 人次。

(5) 社工站宣传和推广有一定成效。项目通过月刊、站点宣传单张及长者居家安全小册子、领域服务宣传等加强项目的总结和推广，防疫工作先后被广州市社会工作协会、广州市志愿者协会宣传报道，残障服务案例被广州日报宣传报道。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议社工站进一步熟悉新周期服务体系要求，理清 113X 服务模式的内涵，在现有服务的设计基础上，要进一步加强核心项目的组织建设、作用发挥及党建引领的服务设计。

(2) 建议社工站进一步加强对社工+慈善运营要求的理解，

熟悉了解广州市慈善总会社区基金设立的要求，争取购买方及社区各方支持，加快社区基金的设立进度，能够充分利用社区基金的平台去整合社区更多资源来推进社工站服务。

(3) 建议社工站进一步加强项目的宣传和推广，加强项目运营的精细化管理。加强项目的总结，多渠道去开展项目经验宣传；及时调整和梳理服务清单，做好各类服务情况的汇总统计和服务资料的梳理。

## **2.服务指标完成情况**

截至 2020 年 7 月，社工站投入符合资质的社会工作者 15 名，完成电访 756 个、入户探访 700 个，分别完成协议指标量的 82.17%、46.05%；完成个案接案 57 个、完成 17 个，分别完成协议指标量的 42.22%，12.59%；完成小组 21 个、126 节，分别完成协议指标量的 46.67%、46.67%；完成社区活动大型 11 场、中小型 45 场、社区会议 17 场，分别完成协议指标量的 61.11%、61.64%、56.67%。(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) 通过访谈和问卷调研，对服务区域内党组织、党员的数量等情况掌握较为清晰，对党员的基本情况有所把握，为后期党建引领社会工作服务的开展做好基础。与 5 个社区党组织签署共建协议，在疫情期间协助基层党组织开展抗疫服务，与街道、社区党组织互动良好。

(2) 社工站积极推动党建引领项目，以“微心愿”等服务扎实联动党员和群众，为群众解决实际的生活困难。以刘村为党员引领重点，引入党员一对一帮扶。

#### **需要关注的地方：**

(1) 社工服务站本身的站点建设。现阶段社工服务站有在职党员 4 名，已在申请成立服务站党支部。在接下来的服务周期内，社工站要加强支部党建建设，加强“两学一做”学习教育，真正发挥党建引领作用。

(2) 社工站的党建引领服务现阶段以微心愿等服务为主，主要还是捐赠对接，这与其他领域的服务也有交叉。加强党建引领的作用，应从党组织建设，以及党员之间发挥先锋模范作用入手，譬如成立党员志愿者组织，引导党员自发关注社区事务，为社区提供志愿服务。社工站与基层党组织签定共建协议，现阶段共建协议主要还是形式上，应着重关注与某个基层党组织共建的内容。

#### **4.重点项目：“启能·培能·展能”社区社会组织培育服务**

##### **值得肯定的地方：**

(1) 采用多种方法进行调研，对过往资料进行分析、对社区社会组织培育骨干访谈、对社区社会组织培育焦点小组访谈，通过这些调研，对辖区内社区社会组织的情况比较熟悉，并能得出符合下一步服务设计的结论，如缺乏社区服务类组织，应该在下一步的服务设计中引导社区社会组织关注社区事务。

(2) 重点项目经过初步的运行，初步建立了社区社会组织孵化培育管理机制，在社会组织备案及培训方面积累了一些经

验，搭建了一些扶贫帮困的服务项目。在社区社会组织平台搭建方面，加强党建引领，激发部分社区社会组织内在潜力，并联动社工站、社区居委、党员及社区居民等多元主体参与共建，搭建多元共建的沟通协商平台。

### **需要关注的地方：**

(1) 服务目标要更为清晰具体一些，如原先有多少组织，要培育多少组织，以及培育的方式，如何增强社区社会组织能力等。培训志愿者、共同举办活动某种程度上不是在培育社区社会组织。

(2) 作为重点项目，需要关注社区重要问题，动员社区资源参与到社区公共事务中。社区社会组织培育是社区公共事务的重要议题，在前面调研过程中，指出培育服务类组织的重要性，但在后续的服务设计和服务开展中并没有很好实现这个目标。在后续的活动需要思考，重点项目中培育志愿者的活动，与社工站的整体恒常志愿活动应如何区别。

(3) 重点项目的流动太频繁，现社工是5月、6月份到职，主管是6月到职，服务难以有较好的连续性。需要保证服务社工的相对稳定性。

## **6.长者服务**

### **值得肯定的地方：**

(1) 领域社工均为社工专业背景，具有良好的服务素养和专业素质。

(2) 需求调查能够结合入户探访展开进行；“助·康·乐”的服务设计能够回应长者的基本服务需求。

(3) 服务期内领域社工通过整合社区资源，链接了8名志愿者，15名社区医生开展社区义诊、义剪活动；通过收集长者“微心愿”，为长者链接到轮椅、棉被等物资，回应了辖区长者的服务需求。

(4) 疫情期间，通过红棉守护热线向长者宣传防疫知识和政策，并为困境长者提供物质支持和情感关怀，服务重点长者超过350人次，获得了辖区长者的好评。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议领域社工进一步下沉社区，加大入户探访、社区走访力度，尽快熟悉辖区长者基本情况以及服务需求。在此基础上不断健全重点服务人群档案，为后续服务开展提供铺垫。

(2) 建议领域社工树立正确的服务导向，避免“为评估而服务”，以解决辖区重点长者面临的具体问题为服务导向，重点开展诸如政策援助、资源链接、精神慰藉、就医扶助等扶危济困型服务活动，进而凸显长者领域的服务成效以及社工在基层社区治理中的作用和价值。

### **7.家庭服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 在入驻辖区时间只有半年的情况下，领域社工能够尽快摸清辖区服务底数，对兜底性服务对象进行全覆盖建档，同时建立起常态化探访机制。

(2) 在服务设计上，能够针对困境家庭和一般家庭分别设计困境家庭关爱计划和一般家庭发展计划，分别提供支持性服务和成长性服务，服务目标明确，针对性强。

(3) 本领域所挖掘的个案典型性强，诸多个案具有深度介入的专业价值。同时领域社工开展了诸多具有专业意义的小组和社区活动，对于密切亲子关系能够起到良好的促进作用。

(4) 疫情期间，领域社工积极为兜底人群链接口罩、大米、洗洁精等防疫物资，同时针对疫情期间的失业问题，社工站链接街道就业办资源，为辖区失业人员提供就业帮扶。

#### **需要关注的地方：**

社工在专业个案介入方面还存在专业能力不足的问题，督导当前所提供的专业支持还不够。建议督导加强对领域社工开展专业个案的辅导力度，密切关注领域社工专业能力的成长。

### **8.青少年服务**

#### **值得肯定的地方：**

(1) 对服务人群有较好的分层分类，能通过问卷、访谈等多种方法进行系统的服务需求调查，已有兜底服务对象建档 35 份，并实行了 4 级分类管理。

(2) 服务框架清晰。目前已为困境青少年完成“微心愿”4 个，链接到物资 2 千余元；已进驻一家中学开展定期服务；已编制《青少年服务领域社区资源库》，已筹建 1 支青少年义工队。此外，本领域的服务获得了《广州日报》客户端的报道。

(3) 个案工作流程规范、评估系统、督导意见较细致，文档完整；小组工作策划精心；社区工作能与党建、禁毒、抗疫等政府工作相结合。总体工作进度正常。

(4) 本领域社工均为社会工作或相关专业毕业生。

#### **需要关注的地方：**

(1) 建议进一步深入了解云埔街青少年群体的特点。

(2) 建议进一步向兜底服务倾斜，例如为兜底服务对象专门设计相关的服务项目。

## 9.特色项目：骄阳行动社区矫正项目、同心汇爱民族之家项目

### 值得肯定的地方：

(1) 两个特色项目均能通过访谈服务对象和相关合作方来进行服务需求调查和分析。其中“骄阳行动”项目掌握了服务人群底数及类型分析，建档 46 份；“民族之家”项目建档 231 份，当中包含 29 份实地建档。

(2) 两个项目服务目标清晰，多方联动意识和平台搭建意识较强。积极配合政府有关部门进行政策宣传、法律普及、抗疫等活动；链接资源方面成果显著；“骄阳行动”中社区公益色彩鲜明，已成立 1 支先后拥有 18 名服务对象注册的义工队（“阳光志愿”探访队）；“民族之家”项目则继续推进 5 家进驻企业“民族之家”的服务工作。

(3) “骄阳行动”项目已完成活动 5 场、培训 2 场；“民族之家”项目已完成活动 7 场。工作进度正常。

(4) 本社工站的环境布置上，能为少数民族服务对象营造氛围，做了一些设施的投入。

### 需要关注的地方：

建议项目社工进一步了解有关民族文化和法律政策方面的知识。“民族之家”项目还可加强少数民族志愿服务工作，并扩大服务的覆盖面和受益面。

### （三）服务对象评价

经对云埔街幸福街坊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）抽访服务对象认为社工站社工的服务态度好。社工通过定期电访及探访形式了解居民近况，受访兜底服务对象表示社工平时的嘘寒问暖让他们感受到社会的关怀。

（2）重点项目的服务对象表示，活动形式能够满足服务对象的需求，比如法律知识解读、垃圾分类等系列讲座，社工的讲解比较仔细，让服务对象掌握了一些法律知识，另外也提高了垃圾分类的意识。

（3）受访村居委表示，双方沟通顺畅，社工下社区开展义诊、义剪等服务，获得居民和村居委的肯定，兜底服务对象也感受到社工的关怀。受访合作方司法所表示，双方合作比较融洽，社工组织的阳光志愿队伍能够帮助服务对象融入社区，合作方对社工的工作评价较高。

#### 需要关注的地方：

（1）受访党员志愿者反馈，期望社工站策划与开展的党建服务能够更接地气，为社区居民办实事，因为这些党员志愿者的时间和精力也有限，他们期望能发挥党员先锋作用，承担社会责任，在困难群众帮扶，社区治理方面贡献自己的力量。



(2) 据长者服务对象反馈，希望社工站针对长者的需求，继续开展健康管理、居家安全等方面的讲座，让长者获取有需要的知识。有受访者建议社工站能对志愿者服务活动做一个统计梳理，让志愿者清晰自己参加了哪些活动。

(3) 村居委和合作方均表示下半年双方继续加强合作，期望社工能继续下沉社区组织开展各类活动，让更多的社区居民在服务中受益。

## 六、评估结果

(一) 购买方评估 得分：19.2 分

(二) 监督方评估 得分：8.5 分

(三) 第三方评估 得分：50.78 分

以上三项总得分：78.48 分 等级：合格

## 七、结语

广州市云埔街幸福街坊社工服务站在黄埔区民政局、云埔街道办事处的大力支持下，全体社工和管理人员的努力下，已投入运营近九年时间。新服务周期重新招投标后，广州市大家社会工作服务中心于 2020 年 1 月进驻云埔街幸福街坊社工服务站开展服务。

本评估期，社工站扎实推进项目调研，根据社区需求设计“参与-互助”型社区建设的总体服务目标，服务设计逻辑思路较清晰；能够定期及时汇报并配合政府相关部门工作，沟通机制方面的执行情况到位；掌握区内党组织、党员的数量情况，推动党组织共建，并以“微心愿”等服务联动党员和群众，积

极撬动辖区内的资源，建立社区慈善捐赠站点，链接较多慈善与志愿服务资源。在年初能积极协助云埔街道办事处做好疫情的防范工作。

下阶段，社工站需要加强人员配备，关注团队资质以及团队稳定性，把服务团队配齐配强，同时规范督导管理，加强员工培训力度。期望社工站进一步熟悉新周期服务体系要求，理清 113X 服务模式的内涵，做好六类兜底服务群体全覆盖建档，将服务下沉社区并向兜底服务群体倾斜，以解决问题为导向，提升服务成效。加快社区基金的设立，整合慈善、志愿资源推进服务；加强项目的宣传和推广，加强项目的总结，多渠道去开展项目经验宣传。期望新的服务团队，以新的面貌、新的姿态开展服务，尽快打开服务局面。

附件：

- 1.云埔街幸福街坊社工服务站社工站指标完成情况统计表
- 2.云埔街幸福街坊社工服务站工作人员情况统计表

