

# 2023—2024 年度天河区林和街社工服务站 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：广州市天河区林和街道办事处

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25日





# 2023—2024 年度天河区林和街社工服务站 中期评估报告

林和街社工服务站（简称林和街社工站）中期报告，是专业评估人员通过对林和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 名工作人员对林和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。林和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 25 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林和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，对林和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材料或记录,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**

林和街社工站结合《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**

评估小组对林和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，对林和街社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据林和街社工站的实际情况，综合各评估专家的意见和建议，形成林和街社工站中期评估报告意见初稿，发送给天河区民政局及林和街社工站，并由林和街社工站转发给林和街道办事处。

#### **4.出具中期评估报告阶段**

结合天河区民政局、林和街道办事处以及林和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林和街道办事处和林和街社工站。

#### **（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

林和街社工站位于天河区天河东路 75 号禄鼎记旁首层，辖内共有 13 个社区，划分为 3 个服务片区。于 2019 年 5 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 18 名（中级社工师资格 7 名，助理社工师资格 11 名），非持证社工 2 名。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2024 年 5 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日。评估统计时间为 2024 年 5 月 1 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 2508 个，入户探访 860 个，分别完成协议指标量的 112.97%、95.56%；专业个案接案 61 个，服务 302 节，结案 40 个，分别完成协议指标量的 61%、50.33%和 40%；完成小组 18 个，108 节，服务 867 人次，分别完成协议指标量的 51.43%、51.43%和 70.83%；新登记志愿者 63 名，培育志愿者骨干 24 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 126%、120%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，林和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) 人员配备方面，截至 2024 年 10 月 14 日，社工站项目共配备社工 20 人，其中持证社工 18 人；社工应到 110 人次，实到 110 人次；持证社工应到 77 人次（按协议要求，本年度持证社工比例应当不低于 2/3），实到 94.5 人次；非持证社工实到 15.5 人。社工站目前配备从业两年以上社工 16 人，占协议配备社工总人数（20 人）的比例为 80%；持续在岗社工 20 人，稳岗率为 100%；社工站的人员配备情况符合项目协议要求。社工站项目负责人自 2009 年 7 月起从业，2013 年 6 月取得社会工作师职业水平证书，自 2024 年 5 月起任本社工站项目负责人，从事社工服务与管理累计年限 6 年以上，资质符合相关要求。

(2) 社工站已建立基本的服务管理制度。服务持续整改制度较具体，社工开展社工站内部检查，包括月度自检、迎评内部自评，

具有社工站的相关自检自评情况记录，清晰呈现站点的基本情况。此外，社工站建立了专业伦理价值规范和服务对象权益保障的实践管理制度，组织了内部学习和专业知识测试，根据测试情况的呈现，学习效果较好。

(3) 社工站的项目宣传多元化，社工站的位置信息在网络地图上可搜可查，社工建立微信公众号、服务对象沟通微信群，动态地更新、分享服务信息；所撰写的新闻稿在省、市、区级各类媒体报道，服务宣传效果良好。

## **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) 目前社工站的督导记录主要以统计表形式记录督导日期、参与人员、督导主题，建议社工站整理相应的督导内容记录，以文字、照片等记录督导过程，以便更好地了解督导过程，反思督导效果，检测督导效能。

(2) 服务持续改进方面，建议社工站进一步完善对服务意见的整理。目前社工站设置意见收集箱，建议将其摆放位置置于更为显眼的地方。同时社工站透过居民座谈会、前台接待、合作方沟通、活动小组意见反馈表等形式进行意见收集，在注重微观层面的建议

收集的同时，建议社工站考虑结合站点、片区服务情况，进一步收集、整理服务对象对站点的整体建议，推动社工站服务质量的有效改进和持续提升。

#### **（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：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①一片区的困难群众和特殊群体建档及服务文书管理规范。目前困难群众和特殊群体的建档率 100%，建档质量较高、内容详细、图文并茂，家庭信息汇总表规范，所呈现服务文书档案质量较高。各社工点的建档情况如下：天河北社区应建已建 36 户 39 人、润和社区应建已建 35 户 37 人、天寿社区应建已建 45 户 50 人、林和西社区应建已建 47 户 55 人。

②社工细致关怀服务对象，充当“人民群众的贴心人”的角色。一片区社工团队能够细致观察和调查服务对象的民生需求，从福利政策享有、生活物资链接、用电用药安全、养生需求满足入手，回应服务对象切身利益相关的“急难愁盼”问题。

③“五社联动”的服务和社会治理模式初显成效。片区社工注重、擅长链接社区内各类优势资源，包括社会慈善资源，培育社区社会组织和发展志愿服务队伍，注重志愿者和居民骨干的能力建设，提升解决社区问题的内生力量，通过“五社联动”回应困难群众和特殊群体的需求和社区治理问题。

(2) 二片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡社区、花生寮社区、天誉社区

①片区结合上期评估反馈，增加《社区问题图》《社区资源图》，并完善了调研形式、调研问题的聚焦等，整体提升了对社区问题的辨识度，为服务计划的设计提供了有力的参考，整体服务设计能回应本片区关注的重点问题。

②片区初步形成“片区总体规划+站点特色亮点打造”的框架，针对片区的公共安全、居家安全等问题等进行服务设计，开展“居家安全微改造”“一米关爱、扶助无碍”“消防安全实践”等服务，整体服务以兜底对象的“急”“难”问题作为关注的重点。

③片区在“五社联动”框架下，积极联动各级慈善资源主体参与社区问题的解决，本周期内所链接的慈善资源折合价值 69442.6 元，在一定程度上发挥了本片区的位置优势，并通过慈善资源盘活社区力量，营造共同参与的社区氛围。

(3) 三片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆

## 社区、禹东西社区

①社工关注兜底人群服务，制定困难群体和特殊群体跟进机制，为 17 类困难群众和特殊群体提供多样化服务。社工严格依据要求为困难群众和特殊群体建立档案，其中侨庭社区应建档 23 户 24 人，实际建档 23 户 24 人；华新社区应建档 16 户 16 人，实际建档 16 户 16 人；紫荆社区应建档 28 户 33 人，实际建档 28 户 33 人；禹东西社区应建档 74 户 92 人，实际建档 74 户 92 人；合计建档 142 户 165 人，建档服务实现“一户一档”，建档率达 100%。除此之外，社工以社工点为单位建立“三图一表”，较为清晰地呈现每个社工点困难群众和特殊群体的全貌以及具体情况，社工对困难群众和特殊群体的情况掌握较好，社工对出现特殊情况的服务对象，积极发挥“双工”联动的作用，个案进度比较好，服务跟进到位。

②社工注重资源链接，其资源链接联动能力强。三片区的社区内的商超聚集，包括太古汇、东方宝泰、环贸中心等，商超资源众多；在本周期片区联动大华银行、广药白云牙膏有限公司、雅诗阁服务公寓等多个爱心企业或资源主体参与社区公益慈善活动。社会链接资源折合价值达 48481.57 元，“慈善+社工”作用发挥良好。同时，片区在本周期内获得村（居）委认可、社区居民的感谢信、锦旗等，彰显片区项目的良好美誉度。

③片区的特色项目“慈善助力消防安全计划”按照服务计划推

进落实，社工以侨庭社工点单车棚消防安全问题介入，通过议事会、民意调查行动、联合宣传等多样化形式推进单车棚消防安全问题解决，初步形成多方单车棚消防安全问题解决的路径，培育一支消防安全志愿者队伍，并制作消防宣传小册子，积极进行服务沉淀以及宣传推广。

## 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：天河北社区、润和社区、天寿社区、林和西社区

①片区困难群众和特殊群体的问题需求和优势资产评估有待深化。目前需求调查关注的是17类困难群众和特殊群体当前的生活困难，例如用电用药安全、情感支持等。但上述缺乏对社区内经历了沧海桑田生活变迁群体（回迁户原居民）的生计发展、社会关系和文化生活等层面的问题需求考察，以及缺乏对社区“人”和“文”优势的挖掘和激发。建议片区运用诸如口述史、深度访谈等调研方式深化社区研究。

②片区《社区问题地图》中社区问题的相关性和深入性有待提高。润和社区的《社区问题地图》的标题“润和社区—林和村回迁

房问题图”。但其社区问题仅一个“志愿者资源流失，社区资源使用不足，参与氛围差”。社工需考虑上述是否属于社区问题，或是否属于与兜底民生服务相关的社区问题？建议社工加深对“社区问题是什么”和“如何评估”的认识和理解，深入社区更准确、贴近服务对象的角度，进而把握社区问题、其成因及解决的突破口，对《社区问题地图》进行完善。

③服务案例的总结提炼和书写能力有待提高。社工团队目前还需要进一步区分疑难服务案例与个案总结报告的异同，目前的疑难服务案例仅为个案报告的浓缩版，撰写较简略，未能深描服务介入过程，分析服务成效与社工介入的关系，及社会工作者不可替代的专业角色；同时，社工需掌握总结提炼案例的核心经验和作用于实践的的新贡献点。建议社工加强服务案例书写方面的培训和督导。

(2) 二片区，该片区范围包括：德荣社区、雅康社区、恒怡社区、花生寮社区、天誉社区

①片区服务计划的落地实现率有提升空间，例如雅康社区的送餐人员培育计划、德荣社区的“睦邻爱宠”文明养宠服务计划等，与社工沟通时发现服务执行略有困难，建议社工考虑弹性的完成指标、阶段性的服务目标予以逐步推进，建议机构在资源支持层面具有倾斜性考虑。同时，建议片区社工增加服务主题与服务内容的契合度，例如情绪控制观影与消防安全宣传放在同一场活动的適切性；

将儿童列为消防安全志愿者时应侧重于儿童的观察员角色及自身的安全保护等。

②政策宣传层面，建议社工针对服务形式，可考虑增加多样化手法运用并与在地需求进行结合，例如德荣社区发现有2例长者被诈骗案例，社工可适当增加相关政策法规的宣传；另一方面可尝试运用新媒体宣传形式，结合线上和线下，进一步提升政策宣传的深度及覆盖面。

③片区整体的服务成效凝练有待进一步提升，建议社工以成效为导向，结合本年度机构“蓄力、扶困、参与”的主题，提炼片区在资源整合、志愿者培育、居民意识提升及行为改变、问题解决、平台搭建等内容，形成具有片区特色、亮点鲜明的服务成效。

(3) 三片区，该片区范围包括：侨庭社区、华新社区、紫荆社区、禺东西社区

①建议片区进一步关注兜底对象建档的规范性问题。片区社工需进一步完善《服务对象社区分布地图》，在《服务对象家庭信息汇总表》更新服务对象阶段性的服务成效，并增加入户探访的频次，落实全覆盖的定期探访工作。

②建议片区关注特色亮点和服务成效呈现问题。建议片区特色项目“慈善助力消防安全计划”以小型项目进行服务推进，呈现服务历程的调研、计划、服务过程以及总结，尤其是通过阶段性的服



务总结突显成效展示。结合服务重点、项目特色或解难成效等，呈现整个服务的社区治理路径，例如以发动骨干、建立团队、通过议事介入问题等几个步骤形成参与路径，以体现服务的经验性、亮点成效和质量水平，从而较好地呈现服务区域的服务成效。

③建议社工关注文档的辅助材料呈现问题，例如民生政策宣传需有相关的签到记录，注意“双工”联动部分，并以线上、线下的方式进行整体推广力度的呈现，拓宽政宣服务的覆盖面和受益面。

④建议社工关注服务解难案例的专业性问题。项目可通过专业培训增加社工撰写服务案例的专业性，细化服务历程，进一步深化、总结个案的服务成效，找准服务案例的侧重点，考虑从个人、家庭、社区层面总结撰写服务成效，鼓励社工提炼撰写服务案例，并且在媒体宣传平台进行发布推广。

## **（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，社工站推动辖区 13 个社区设立社区慈善基金，实现社区慈善基金 100%覆盖；各社区慈善基金

均在微信小程序上线，现场材料具备各社区慈善基金筹款款项截图、管委会和监委会的成员信息表等相关材料，材料具备较为齐全。

(2) 通过核查系统后台数据和检查社区志愿者登记材料，社工站新登记志愿者 63 名、新培育志愿者骨干 24 名，新培育志愿者队伍 2 支。志愿者服务、培训、激励表彰、团队建设以上模块的工作均依据社工站的机制进行具体落实，值得肯定。

(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，服务满意度为 96.2%，较多服务对象表示社工给予细致关心，服务到位。

## 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) 建议社工站完善材料归档整理工作，推动档案整理规范严谨。在社区慈善基金工作方面，各社区慈善基金在小程序上线的同时，需在下半年补充 13 个社区慈善基金设立的协议，做好备案工作。在志愿者队伍的档案记录中，部分内容的表述欠严谨，例如文书中保留的“家综”字眼、服务签到字迹雷同。

(2) 建议社工站关注活跃志愿者队伍的培育工作，常态化运

用志愿系统平台发布、更新和维护活跃志愿者队伍所开展的活动或服务，增加社工站使用志愿管理系统的频率和频次，以平台数据管理推动社工站整合社区培育成效。

(3) 所调查的服务对象反映的意见中表示：个别服务对象表示需要调整探访频次，部份表示无需探访或者拒绝接受探访，建议社工依据服务对象所需调整探访频次，进一步沟通确认，持续优化日常服务的开展方式。

## **(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) 党建工作开展有力，组织覆盖和工作覆盖积极。社工站建立党支部，支部在“两学一做”的教育学习和会议记录等监督管理方面推进规范，尤为值得肯定的是，社工站党支部号召党员社工带动募捐、动员社工团队积极参与社区党建服务。

(2) 需求调研思路清晰，“2314”参与式发展型社区模式的策略安排完整。社工站前期通过不同方法对不同对象、不同社区开展了较为全面的需求调研，对片区类型、社区资源、兜底需求、问题清单、治理方向等予以较为系统的梳理和分析，上述分层次的梳

理为后期服务和项目规划初步指明了重点和方向。

(3) “红棉守护”热线的工作指引清晰，操作手册具体，社工站设计的值班表安排合理，“日常”和“战时”的记录台账清晰，从机制到执行，从“平时”到“战时”，社工均较好地体现了专业服务态度和用心纾困帮扶的力度。

(4) “五社联动”在协助筹建社区基金和参与管理方面取得了初步成效。社工站重视社区组织培育和资源整合工作，驻点社工积极协助筹建社区基金、积极参与社区基金前期的经费筹集和后期的治理推进；辖内所有社区均已建立社区基金，慈善资金已筹集153777.23元，公益物资已链接折合价值约210673.42元，“五社”力量的整合有效，服务推进有力。

(5) 服务成果和服务质量重视社区困难群众和特殊群体等疑难个案的跟进和社区治理、社区问题的协助解决，截至2024年10月14日，社工站在《中国社会工作》发表一篇文章，在国家、省、市级媒体获得13篇次的正面报道，收到居民赠送的4面锦旗，社工服务的社会美誉度较过往提升明显，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) “党建与服务同步关联”在党组织的共建协议和落地共建合作的服务中需进一步凸显。建议社工站在推进党组织的“工作覆盖”时，全力打通组织共建合作，积极推进党建工作和社工服务的同步关联，加强党建资源、红色力量在社工服务中的整合拓展。

(2) 前期需求调研发现的“社区特色”、社区资源需加强在项目设计和内容推进中的结合力度。建议社工站重视在地资挖掘、社区特色调研的基础上，进一步拓展上述资源和特色在社区问题解决、困境帮扶落实等工作中的具体结合思路，促使进一步完善项目设计。

(3) 品牌、特色、亮点的辨识度有待进一步突显。建议社工站在前期对“站”品牌、“片”特色、“点”亮点的合理规划的基础上，进一步明确具体服务实现品牌、特色、亮点的可行路径，尤其是疑难案例的专业性结合与总结性体现、社区问题和社区治理的跟进情况和化解机制等。

## **(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) 推动社区级慈善基成立 100%，慈善资源整合成效明显。
- (2) 人员配置以及稳岗率情况良好，服务质量、服务水平良

好。

(3) 积极落实困难群众和特殊群体全覆盖跟进并及时解决问题。

## **2.需要关注的地方**

社工站发挥专业优势，需发掘更多潜在资源。联动各社区级别慈善资金，深化特色品牌服务打造。

## **(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，项目重视双岗融合、双工联动工作。建立了双岗融合、双工联动工作机制，联动事务性岗位社工和服务性岗位社工，共同落实兜底民生服务政策，实际工作过程记录有机制、有联动有执行、有记录有总结，形成了较好的闭环工作，有效促进了双岗融合双工联动，深化合作关系，提升服务质量。

(2) 在内部管理方面，项目内部管理机制较为完善，涉及安全管理、规范办公、信息公开和服务监控的工作落实到位。其中，服务监控建立了较好的服务备案机制和工作沟通机制，有效促进了购买方了解和支持工作，有利于监督方明晰社工站运营情况及及时

提供工作指导，有助于促进项目和社区居委会保持密切的联系及合作。

(3) 在成果宣传方面取得一定的突破。项目团队制作了宣传画册、社工暖心服务卡、服务手册(便民服务手册、社区消防安全手册)、年度服务汇编、宣传视频、项目文创产品(购物袋、宣传扇子)等多种宣传产品；项目服务获得国家、省、市级媒体报道，其中，困境儿童和多残家庭的社区居家微改造案例最为突出，得到了“大湾区卫视”的报道，生动形象地对社工服务进行了立体宣传；此外，项目团队协同“双百”督导基于社工专业能力建设经验，共同生产服务案例，在《中国社会工作》2024年5月下刊发表了名为《共生型督导关系建设的三个维度》的文章，有效推广了社工队伍建设经验，值得肯定。

## **2.需要关注的地方**

(1) 在人员专业提升方面，建议项目进一步加强社工专业能力提升体系的支持工作，在培训、共学工作上继续提升。如深化三级共学网络的搭建，系统抓好社工常态化学习工作，做好学习工作的组织与管理，定期收集社工的评价与反馈，进一步提升团队整体的专业服务水平。

(2) 在信息公开方面，建议项目进一步优化信息公开内容，如明确公开信息数据更新的时间：完善党建引领社会工作服务板块

的公开信息，补充党支部架构、重点服务内容等，促进信息公开更加规范化。

### **（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，完善 17 类困难群众和特殊群体动态服务等级评估机制，明确等级评估调整周期，调整服务计划。

2.需优化“三图”绘制，梳理社区资源，建立社区资源清单，提高“三图”关联性和实用性。

3.需进一步整合社区企业资源、活化社区慈善资源，针对性制定慈善服务方案，更好打造“林和共善”商圈慈善项目品牌。

4.需进一步提炼服务成效亮点，拓宽宣传渠道，提高居民群众对社工站知晓度。

5.根据《广州市天河区林和街社工站服务站末期财务管理情况评估报告（穗师查 2024—P—93）》反馈，针对“人员费用及服务质量保障费支出比例不符合不低于 85%”的问题已报整改情况，需加强项目经费规范管理和使用。

6.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。本次林和街社工站的反馈如下：

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

### 四、评估等级

经过评估，林和街社工站本次中期评估的等级为：良好。

### 五、结语

天河区林和街社工服务站在天河区民政局、林和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，未来林和街社工站的服务发展可以更



加关注以下几个方面：

1. 建议社工站明晰“站一片一点”的服务推进设计路径，推动同工定期在站内开展交流学习，加深同工对于各层面服务计划及其落实内容的一致理解，在开展服务的过程中关注服务设计与在地需求社区特色的结合力度和回应程度。

2. 建议社工站持续扎实做好困难群众和特殊群体的建档规范性工作和后续跟进调整，分级分类予以动态更新管理，深化兜底对象的问题需求评定，阶段性开展服务频次确认和服务成效评估，织牢织密兜底保障服务网。

3. 建议社工站关注社工专业能力提升建设工作，打造一支高质量专业化服务队伍，聚焦提高服务案例的总结撰写能力，深描社工介入过程，产出典型问题解决和疑难案例化解，促使服务成效得以深化和凸显，服务经验得以宣传和推广。

附件：1.广州市林和街“双百工程”社工站购买服务项目指标完成情况统计表

2.广州市林和街“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10月30日

