

海珠区凤阳街社工服务站 末期评估报告

项目监督方：广州市海珠区民政局

项目购买方：广州市海珠区凤阳街道办事处

项目承办方：广州市穗星社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年6月20日



凤阳街社工服务站末期评估报告

凤阳街社工服务站(简称凤阳社工站)末期报告,是专业评估人员通过对凤阳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位专家及1名工作人员对凤阳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。凤阳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、末期评估背景

2022年6月20日,广州市社会组织联合会组织5位评委及1名工作人员对海珠区凤阳社工站展开了末期评估工作。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,对凤阳社工站的项目管理、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观察，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.各项目访谈。评委与各项目社工进行访谈，了解社工站服务推进情况，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.利益相关方满意度及知晓度。主要社工站在辖区内的知晓度以及各利益相关方对社工站提供的服务以及过程中的满意度。

7.总结反馈。由评委团队对评估进行总结，与社工站社工进行反馈，听取街道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（家庭综合服务中心）管理办法》、《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）项目评估办法》、《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：《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）

评估指标体系（试行）》。

（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）评估阶段

1.自我评审阶段

凤阳社工站结合《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》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

评估小组对凤阳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，对凤阳社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据凤阳社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成凤阳社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及凤阳社工站，并由凤阳社工站转发给凤阳街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、凤阳街道办事处，以及凤阳社工站的反馈意见，形成最终报告，发给海珠区民政局，并由海珠区民政局转发给凤阳街道办事处和凤阳社工站。

（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、项目宣传等方面进行评估。

2.各服务项目评估：根据《广州市社工服务站（家庭综合服务中心）评估指标体系（试行）》，结合社工站与街道签订的三方协议规定开展的服务内容，对核心项目、重点项目、基础领域项目和特色项目开展评估工作，主要从党建引领、服务需求、服务目标、服务设计、服务落实情况、服务成效、专业作用、兜底性困境服务情况和社会资源整合情况等方面进行评估。

3.利益相关方满意度及知晓度访谈：满意度评价内容主要包含服务态度、服务安排、服务质量，以及服务成效等几个方面，知晓度评价内容主要包含项目经费来源、社工站地址、社工人员名单、求助渠道以及社工站的服务内容。

（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 70%、街道办事处（镇人民政府）占比 20%、区民政局占比 10%。评估结果由三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

凤阳社工站位于广州市海珠区凤阳街江泰路康泰花苑 16 号首、二层，于 2012 年 6 月开始，由广州市穗星社会工作服务中心负责运营。凤阳社工站主要服务包括：核心项目、重点项目、家庭项目、长者项目、青少年项目和特色项目。

截至 2022 年 6 月 10 日，社工站平均每月配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 11 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 9 名），行政财务及其他人员 10 名。此外，社工站配备督导 4 名，从事社会服务 6 年以上。

本社工站服务经费为 240 万元，项目合同期为 2021 年 6 月 10 日至 2022 年 6 月 10 日。其中，第一阶段服务期为 2021 年 6 月 10 日至 2021 年 12 月 31 日（约 6 个月），服务经费为 1333333 元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 10 日（约 6 个月），服务经费为 1066667 元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3415 个，家庭探访 899 个，分别完成协议指标量的 151.78%、119.87%；个案接案 109 个，结案 109 个，

服务 414 节，分别完成协议指标量的 110.1%、110.1%和 115.64%；完成小组 20 个，102 节，服务 861 人次，分别完成协议指标量的 125%、127.50%给 179.38%；完成社区活动 53 次，服务 2475 人次，分别完成协议指标量的 112.77%、137.50%；发展志愿者 288 名，培育志愿者骨干 66 名，发展志愿者队伍 2 支，分别完成协议指标量的 102.86%、104.76%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，凤阳社工站已按照协议约定要求完成全部指标工作。

（三）项目运营管理

通过与相关行政人员访谈，查阅相关资料，以及电访利益相关方等方式了解社工站运营管理情况，汇总成以下几点：

1.值得肯定的地方

（1）项目团队配置和管理方面，社工站全职人员和专业人员配置总体符合要求，在项目服务期间，全职人员应到 240 人次，实到 256 人次；社会工作专业人员应到 120 人次，实到 127 人次。另外，社会工作专业人员人数为 11 人，占比 78.57%。站点主任资历符合任职要求。社工站有制定较详细的人事管理制度，员工均已签定劳动合同，员工休假制度落实良好；另外，机构为社工站配备了 8 位督导老师并与其签署服务协议，其中 3 位督导于 2021 年 9 月

起停止了督导服务。在服务期的督导均有相关督导证，并已在广州市社会工作协会备案，督导时数符合项目要求。社工对其中 5 位督导老师进行满意度评价，平均满意度 94.76%；

(2) 社工站的各项运营管理制度及相关机制较为健全，建立了安全管理、场地和物品管理、信息公开等制度，制度落实情况良好。社工站组织社工进行了 3 次消防安全和疫情防控的培训及演练，有较强的安全管理意识；

(3) 在专业规范管理方面，社工站制定了个案服务、小组服务和社区服务的规范流程，有较详细的执行纪录。关于抽查的个案和小组文档，发现有较为具体的督导批注，且对应的社工有回应。另外，社工站对社工进行了专业伦理价值规范考核。服务对象对社工站工作较满意，在项目期内收到 20 多封感谢信或锦旗，社工站重视对外宣传工作，宣传效果较好。

2.需要关注的地方

(1) 在人员配置和管理方面，社工站的社会工作者配置和稳岗率未达协议要求。社会工作者应到 168 人次，实到 127.25 人次，欠缺 40.75 人次；持续在岗为 5 人，稳岗率仅达 35.71%；另外，社工站有 1 位督导已终止服务但无补签中止服务协议，有 3 位督导因终止服务而未进行满意度评价，上述情况均不符合机构制定的相关管理制度。在项目期内，社工站共有 15 位社工的个督时数和次数

为 0（其中 12 人离职），建议社工站充分了解同工督导需求并与“双百”督导积极协商，为同工专业成长提供足够支持。同时，虽然社工站对社工开展了专业伦理价值规范考核，但缺乏评卷打分，建议进一步做好考核管理工作；

（2）在安全管理和信息公开方面，从《档案借阅登记表》中发现部分借阅记录缺乏档案编号及名称，建议加强规范档案管理工作。居委会宣传栏公开信息的方式仍不规范，建议进一步与购买方、居委会进行沟通，落实固定的宣传栏，以便公开信息；

（3）在专业管理规范方面，在抽查的个案小组文档时发现在一份未成年人个案中，其监护人未在《接受服务同意书》签名，建议检查补正，在日后工作注重相关材料的完整签署，以保障社工、社工站和机构等相关方的权益。社工站收集了服务对象意见，建议对意见数据进行汇总和跟进。同时，建议关注对服务成功的总结和服务模式的创新，加强专业实务研究，推广优秀的服务成果。另外，社工站的社会资源链接数量仍未达指标要求，建议继续寻求多方资源，让更多相关方参与到社区治理中。

（四）项目执行和成效总体情况

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得

肯定:

(1) 基于凤阳街道典型城中村社区、外来人口倒挂、三大片区发展不均衡(老旧五凤、商圈康乐和品质鹭江)等特征,社工站较好地把控了在疫情防控常态化背景下的服务重点和方向,明确服务以“资源互助”为主题,符合现实情况,一线服务脚踏实地,同时服务指向“和乐凤阳”愿景,突出和睦安乐,倡导资源调动和要素互动,营造互助关怀的社区氛围,总体理念积极向上;

(2) 服务设计围绕“和乐共建”为周期主题,以社会支持网络理论为指导,挖掘汇聚内生资源,帮扶社区弱势群体,构建多元主体协同治理的平安友爱社区,形成了以“党建引领,弱有所扶”为核心、“来穗群体心理健康服务”为重点、“爱在编织”困难残障人士帮扶为特色,基础人群服务注重兜底对象的服务框架,服务重点和方向契合政策导向;

(3) 社区培育工作卓有成效,培育了2个社区组织,分别是凤阳腾正武术团队和“爱在编织”项目策划团队,提炼总结了社区组织“四步培育”机制。社区基金共接收善款逾20.92万元,物资价值13.82万元,新登记志愿者288人,培育志愿者骨干66人,组建了心理健康专家和心理危机排查志愿者队伍,提供志愿服务时数10476小时,较好地回应了“1353”服务思路和“五社联动”机制要求。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

（1）长周期服务规划与“和乐共建”服务主题，在年度阶段性目标中呈现不够清晰，特别是围绕“互助帮扶”主题开展的服务设计在年度计划中体现不明确，建议项目进一步细化服务规划；

（2）建议项目加大信息化技术手段工具在对兜底对象服务、一社区一社工，探访服务等方面的运用，探索建立服务动态数据库，实现实时动态更新管理，以便减轻同工文书压力，提高服务数据的准确度；

（3）建议项目树立服务品牌，加强对服务成效的梳理与提炼，进一步扩大站点影响力。

（五）核心项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面值得肯定：

（1）项目梳理了凤阳街丰富的党建资源，充分利用辖区 129 个各类基层党组织和 1546 位在册党员的资源优势，通过建立联合

党小组，开展政治建设和党员管理，落实“两学一做”，完善组织建设，提升党员社工的组织归属感；

(2) 项目服务围绕“搭建社区治理参与平台，满足党组织和党员的常态化社区参与需要”，通过实施“助力行动”、“开源行动”和“微愿行动”三大计划，采取组织共建，汇聚资源，践行“三个聚焦”，推动对弱势群体的有效帮扶，发挥党建引领作用；

(3) 项目积极开展“我为群众办实事”汇爱暖凤阳计划，与14个党组织建立党建结对共建关系，关注弱势帮扶，实施“改造凤阳社区户外儿童滑梯”“打造逸景东社区红色党建阵地”“心系群众扶手”等“微项目”，使社区群众真切受益。“社区党组织引领公益，党员引领服务”的红色党建氛围浓郁。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，项目执行和成效总体情况有以下几方面需关注：

(1) 在党组织建设方面，建议项目重新讨论设置社工站联合党小组的合理性问题，并关注跨区域的党组织设置、依托机构党支部开展组织生活等做法的合规性问题；

(2) 在核心项目服务设计方面，建议项目按项目化思路，结合凤阳在地党建元素，厘清服务维度和项目逻辑，借政策助力，打

造核心项目党建服务品牌；

(六) 重点项目

1. 值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目关注社区来穗群体心理健康服务支持网络建设，整合制定了社区来穗群体的心理健康应对机制，扩大志愿者队伍并进行分项培训，提高了服务队伍人员素质和服务质量；

(2) 社工在专业服务中角色发挥作用良好，介入策略得当，针对社区来穗群体心理服务需求，能够进行准确分析并制定计划有序推进，开展了心理健康知识宣传教育，对重点居民做好心理支援和支持网络建设，取得一定成效。

2. 需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、服务方案等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目进一步做好文书精简工作，从繁冗的文书记录中剥离出来，减少在记录中重复和不必要内容，提高文书及整体工作效率；

(2) 建议项目在服务中进一步发挥新媒体作用，提高线上服

务知晓度和服务覆盖面。建议项目注意区分具体服务内容的类别和归属，在重点项目集中精力做好心理健康服务工作。

（七）青少年服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目为辖区内 43 名困境青少年提供了持续建档服务，建立一人一档的管理制度，通过电访探访等形式定期与困境青少年联系，整体跟进情况较好，服务覆盖率为 100%。同时，根据困境青少年家庭需求，整合社会资源链，通过一般青少年与困境青少年结对帮扶等服务，积极为困境青少年搭建社会支持网络；

（2）项目整体服务框架清晰，对辖区青少年情况了解透彻。项目围绕辖区内青少年较为突出的问题，开展了调研工作并根据调研结果设定有针对性的方案。同时，针对青少年的学习压力情况和社交情况做了独立调研，并开展了针对性服务，取得了良好的成效；

（3）项目与辖区内学校合作密切，定期入校开展心理辅导及减压服务，舒缓学生学业压力以及疫情带来的负面影响；另外与学校定期开展联席会议，沟通交流工作进展及学生情况，得到了服务对象及合作方肯定。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

（1）建议项目从生理、心理、环境、关系、认知和行为等六个维度进行困境青少年分级分类评估，并参考服务对象评估结果设计可行性服务计划，定期进行跟进及总结。另外，补充服务对象评估表，科学准确地进行分级分类。建议项目根据服务对象评估需求设定具有个性化的服务计划，满足个体服务需要；

（2）建议项目在新年度的服务计划中，对相对分散的服务内容进行重点聚焦，加强服务产出，突显服务成效；

（3）建议项目在疫情常态化下，可多利用线上资源开展服务，加强服务的宣传推广，让更多的青少年参与服务中，逐步提升辖区青少年覆盖面及服务人数。

（八）长者服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

（1）项目整体服务框架清晰，通过“耆乐安康”长者健康管理计划、“耆乐融融”长者支持计划和“耆乐安居之耆义同行”关爱互助计划，为兜底性群体和一般服务对象开展分层分类服务；在服务过程中，注重加强与居委会、物业、颐康中心、社区卫生院等

相关方的联动和协调；

(2) 项目团队应急能力较强。在疫情突发期间，项目积极关注长者特殊时期需求，在疫苗接种、核酸检测、情绪支持、生活照顾等方面给予支持，尤其在慈心养老院驻点防控服务方面尤为突出，为长者筑牢疫情防控安全防线；

(3) 项目团队能基于过往的服务基础，采用“递进式”的思维开展服务，从长者自身优势资源到社区资源，多方面地进行资源深挖，重新整合资源，从人力、物资、社区组织等多方面搭建长者的支持平台。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目团队进一步深入并细化服务，提升自身专业服务水平，提高服务的专业性；持续关注长者（尤其是独居长者）的照顾问题，在服务设计中提升趣味性和成效的可检测性；

(2) 在完善微观服务的基础上，建议项目从社会结构、社区发展等方面对服务开展进行多方面思考，拓展视角，继续运用“递进式”的思维开展服务，做出辖区特色；

(3) 基于目前的服务基础，建议项目进一步对服务成效进行总结和提炼，并且在服务设计和实践中融入更多社工的专业元素，

以助人自助为方向逐步推进长者支持平台长效机制的建立。

(九) 家庭服务项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目服务计划落实情况较好，社工成长性强，专业敏锐度高。在领域服务中，注重对困境家庭的服务支持，做好服务建档和各项记录工作，并能从常规探访中及时发现需求并适当跟进，切实解决了服务对象的问题；

(2) 在服务中项目社工能迅速回应各方需求，以恰当策略解决面临的问题，带动多元主体充分参与，沟通交流及时有效。同时，针对具体的问题，选择专业的服务策略并做好了介入计划，专业服务推进有序，成效良好；

(3) 项目服务关注亲子关系改进及亲子教育能力提升，引导家庭成员成长，推动家庭和谐。针对亲子关系改进问题举办了系列活动，促进家长教育意识及教育能力的提升，促进家庭关系和谐。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目在服务中做好持续跟进工作，区分短期目标与长期目标，巩固服务成效。在紧急个案结案后，短期目标已达成。而长期目标则需持续关注如何提升服务对象个人能力，拓展案主社会支持网络，以更好的解决服务对象所面临的困境；

(2) 建议项目在服务中转换不同视角，做好家庭领域服务。目前服务以家长视角切入为主，针对亲子关系改进，可考虑从孩子视角进行服务设定，增强儿童对活动的参与意愿，促进双方有效沟通。

(十) 特色项目

1.值得肯定的地方

经评委评估分析访谈情况和查阅项目调研、家访、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面值得肯定：

(1) 项目围绕社区残障人群服务需求，对接党员和社区志愿者服务意愿，结合党建引领，立项“爱在编织”计划，为困境残障人士提供帮扶。活动内容丰富，受到残障人士及家庭、志愿者、居民群众的欢迎和好评，一定程度上促进了营造“和乐共建”的社区氛围；

(2) 项目搭建“1+N”社会网络资源平台，健全了该平台运作机制，涵盖志愿队伍管理制度、资源管理制度、资金募捐使用公示制度等。

2.需要关注的地方

经评委评估分析访谈情况和项目调研、家访服务、个案服务等各类服务工作痕迹记录资料，该项目以下几方面需关注：

(1) 建议项目继续探索社区工作手法在特色服务项目上的运用，以社区的视角去看待问题，调动更多的社区居民参与到服务中；

(2) 建议项目调动更多的资源投入到“织网”服务，扩大服务的覆盖面，构建多方参与的平台长效机制；注重发挥“1+N”平台的作用，引导各持份者持续参与项目服务，强化项目的可视化产出，进一步凸显服务特色和成效。

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。本次凤阳社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对凤阳社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，凤阳社工站表示对评委们提出的意见和建议无异议。

2.对评估报告初稿的反馈：海珠区民政局、凤阳街道办事处、凤阳社工站对评估报告初稿无异议

四、评估等级

经过评估，凤阳社工站本次末期评估的分数为：83.72，末期



评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区凤阳街社工服务站在海珠区民政局、凤阳街道办事处的大力支持下，在广州市穗星社会工作服务中心的努力下，已成功运营 10 年多时间，为辖区内的居民提供不同类型的社工服务，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 10 年多时间里，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，未来凤阳社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站重视人员配置，加强人员管理考核。关注站点社工的稳岗率和个督情况，落实相关管理制度，做好督导服务满意度评价和社工专业伦理价值规范考核工作，切实提高社工的专业服务能力，保证服务的有效推进，提升服务质量；

2. 建议社工站整合服务资源，优化年度服务规划。继续多方位地整合社区资源，发展社区志愿者和培育社区组织，将资源有效地投入到社区的兜底性服务中。重新梳理服务底层逻辑，设立年度目标及阶段性目标，优化年度服务规划；

3. 建议社工站总结服务经验，打造项目服务品牌。在长者、青少年、家庭、党建、社区等服务中，对优秀的服务案例进行经验

总结和提炼，继续做好服务推广及传播工作，打造项目服务品牌，进一步提高社工站的知晓度和美誉度。

