

海珠区海幢街社工服务站 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：广州市海珠区海幢街道办事处

项目承办方：广东善缘社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年7月7日



海幢街社工服务站末期评估报告

海幢街社工服务站(简称海幢社工站)末期报告,是专业评估人员通过对海幢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名工作人员对海幢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。海幢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7月7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海幢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,对海幢社工站的项目管理、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

海幢社工站结合《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

评估小组对海幢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，对海幢社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据海幢社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成海幢社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及海幢社工站，并由海幢社工站转发给海幢街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、海幢街道办事处，以及海幢社工站的反馈意见，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海幢街道办事处和海幢社工站。

（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.各项目服务评估：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

海幢社工站位于海珠区海幢街宝岗大道 211 号宏宇广场 B 座 4 楼，于 2018 年 6 月开始，由广东善缘社会工作服务中心负责运营。海幢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 27 日，社工站平均配备工作人员 21 名，其中社工专业人员 15 名（中级社工师资格 2 名，助理社工师资格 13 名），辅助人员 2 名，行政财务及其他人员 4 名。此外，社工站配备督导 5 名，均从事社会服务 7 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 28 日至 2022 年 6 月 27 日。

（二）各服务项目服务进度情况

社工站共完成电话访问 3762 个，家庭探访 1549 个，分别完成协议指标量的 143.42%、121.21%；个案接案 100 个，结案 103 个，服务 549 节，分别完成协议指标量的 100%、149.28%和 91.5%；完成小组 35 个，210 节，服务 1525 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 121.03%；完成社区活动 87 次，服务 5452 人次，分别完成

协议指标量的 106.10%、131.06%；发展志愿者 131 名，培育志愿者骨干 20 名，发展志愿者队伍 4 支，分别完成协议指标量的 131%、100%和 200%。（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，海幢社工站除个案节数未能达到预期进度外，其余指标基本完成。建议社工站在未来加强对个案工作进度监测，提升服务效能。

（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）截至 2022 年 6 月 27 日，社工站全职人员到岗 250 人次、社工人员到岗 205.5 人次、专业人员到岗 184 人次，到岗情况符合协议要求，持续在岗人员 14 人，稳岗率达 100%，服务团队稳定；社工站拥有中级社工师 2 人，初级社工师 13 人，中心主任符合任职条件；从业 2 年以上社工 16 人，占社工总数的 114.29%。社工站与员工签有劳动合同，落实员工休假等福利待遇，保障员工的合法权益。社工站配有 5 名符合资质的督导，相关备案与协议签定手续完备。督导均能按协议要求完成督导任务，社工继续教育完成 1331.5 小时，达标率为 132.09%，专业社工对督导服务满意度为

95.3%;

(2) 社工站自主在项目期链接资源总额 49.62 万，完成比例为 99.62%。物资用于老人、困境人员等需要帮扶的服务对象；社工站同工在“社工+慈善+志愿者助老”、“微心愿善暖万家”等活动中，彰显了社工情怀和“助人自助、为有需要的人提供服务”的敬业精神；

(3) 社工站拥有独立的宣传栏，并在宣传栏上公布本站的基本情况、服务项目及成效、困境群体台账及受益情况等信息，满足了辖区居民的知情权，让居民能了解社工站服务概况。社工站具备项目推广手册、画册和服务汇编等多样化宣传资料，重视经验推广和成果宣传，如在 2022 年 1 月 29 日至 30 日，社工探访独居高龄长者，并为老人家解决用电问题；社工站开展“微心愿暖万家”探访活动，先后获得羊城晚报、广州日报的推广报道；

(4) 社工站重视安全管理工作，内部建有安全管理工作制度和工作机制，分工明确，责任到人，记录清晰；定期对场所消毒，对设备检查维护，不定期组织员工进行消防培训主题并作应急预演，落实消防责任，防范安全风险。

2.需要关注的地方

(1) 社工站中心主任的劳动合同条款中，没有明确海幢社工站项目主任岗位名称；个别督导的聘用劳务协议为多项目同签，没

有与服务项目独立签订，有违规范性且不利于考核，建议改进；

（2）社工站对建立专业伦理价值规范实践管理机制，以及对社工进行该方面的督导与评核工作较为薄弱，需予以重视并改进。

（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）社工站基于海幢街“三多三少”的社区特征和丰富的文化资源，采取“由点连线再扩面深化”的服务策略，解决个人、家庭、社区问题，通过分项目的需求调研，评估各领域人群需求，从基本民生保障（兜底服务）、基本社会服务（一般人群服务）和基层社区治理（社区组织、志愿服务、社区慈善力量）三个方面梳理服务清单，服务重点和方向明确；

（2）社工站服务设计围绕“参与成长”的年度主题，重点覆盖辖区困境群体，打造海幢“四有”（有数据、有计划、有制度和有温度）的服务品牌，形成了以“红色先锋”为核心、“美丽楼道”为重点、“同行互助”为特色、“耆、乐、志”为基础的服务框架，制定的服务目标与服务对象的实际需求具有较高的契合度，能够回应服务对象的问题与需求；

(3) 社工站重视服务下沉，有完善的《海幢街社工站一社区一社工机制》，社工与居委会、社区组织及志愿者对接、沟通、合作清晰，通过《社工社区居委服务记录签到表》《社区居委每月对社工站工作考核评分表》实施管理监督，创新型通过“四级三类”制度进一步完善了重点服务对象的探访、转介和实时跟进服务，提高了服务的精准性和可持续性；

(4) 社工站的社区培育工作可圈可点，为“五社联动”奠定了基础。社工站在服务期内完成了“敲门问安”健弱互助志愿服务队和“追梦队”视频制作队伍，共两个社区组织的培育，服务覆盖面不断扩大。通过建立社区捐赠站点，海幢街社区慈善基金合计募集7万余元善款，积极助力社区公益。社工站于服务期内完成新登记志愿者131名，培育骨干20名，队伍4支，在兜底服务和疫情防控两大重点服务中发挥了积极的作用。

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) 在需求调研方面，建议社工站在做好分项目及领域调研工作的基础上，需进一步关注社区总体层面的需求评估，把脉海幢街实际，准确定位辖区亟待解决的公共问题；同时丰富调研方法，

进一步提高需求调研结论的信度效度和科学性，为践行需求导向的服务设计理念提供可靠依据；

（2）建议社工站在现有的“四级三类”服务机制基础上，借鉴科技力量，建立兜底对象服务数据库，动态管理服务跟进，同时优化下沉服务的文书记录方式，建议以社工为单位，通过填写社区服务工作日志的方式记录服务，清晰呈现痕迹；

（3）在社区培育方面，建议社工站建立海幢街社区社会组织管理机制，对辖区不同类别不同发展阶段的社区组织包括志愿者组织进行分类管理，一队一档一策，进一步激活赋能，助力“五社联动”；

（4）建议社工站强化品牌意识，对海幢街社工“四有”服务做进一步总结梳理提炼，积极打造社工服务海幢品牌。

（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）项目重视党建引领社工服务，积极克服没有党员社工、尚未建立党组织的组织及人员结构现状，通过创新性成立“党建文化学习小组”，开展学习教育活动，积极培育一线社工向党组织靠

拢，不断提升思想认识和政治觉悟；

(2) 项目围绕“学党史，践实事”精神要求，积极与辖区党组织合作，参与群众关切问题，服从服务于街道民生和疫情防控两大中心工作，积极动员辖区党组织和党员参与社区治理，较好发挥了党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用；

(3) 项目设计聚焦“红色先锋”，发挥党组织党员模范带头作用，立足“三大引领”，搭建了“协同共建计划”，通过“红色图书强化阵地建设；“红心研习计划”强化党建理论及红色文化提升；“同行志愿计划”践行“我为群众办实事”。项目先后开展了社区活动，三大计划凸显了党组织引领公益、党员引领服务

需要关注的地方

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

1) 在组织建设方面，目前社工站尚未成立党支部，且没有党员，人员构成和组织建设上均有短板。目前团队构成不合理，目前积极吸纳和培养党员社工加入团队，进一步优化团队政治

支持网
道兜底
的力量
模范作

(
用，立
角”，强
升；“同
12 场社
的成效

2.5

经
务工作
注：

(
社工党
建议项

结构，夯实组织基础；

（2）在项目需求调研方面，目前项目偏重于辖区内的党员党组织的需求，缺少辖区群众对党组织和党员的服务需求，调研结论有所偏颇。建议项目从服务端和需求端两个方面开展需求调研，社工站需做好对接和协调工作；

（3）在服务设计方面，建议项目明确主题和维度，聚焦能够体现海幢街党建元素，设计维度清晰的项目子计划，明晰党建引领社工服务总要求与核心项目的关系。除此，整体框架逻辑和服务文书要围绕组织建设、党组织作用发挥、党建引领三大主题，框架清晰可行。

（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）“美丽楼道”项目通过加装楼梯扶手的形式，切实帮助了有需要的居民提升家居环境适应性，减少上下楼摔倒风险，是“我为群众办实事”实践活动的生动体现；

（2）社工在服务过程中注重多元主体联动，充分调动社区各利益持份者参与到项目中来，让项目推进更加规范有序；

（3）项目服务取得不错的社会反响，社区居民对项目的知晓

度与认可度较高。

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）项目需厘清“美丽楼道”项目的终极目标为何，是居民自我意识的觉醒，增加对社区公共问题的关注，自我解决问题的能力提升，还是促进社区慈善互助氛围建立，盘活社区慈善资源。上述两个目标方向不同，所指引的服务策略和内容也有所不同，建议项目结合项目调研情况进行思考，进一步明确；

（2）在活动设计及执行过程中，项目需注重发挥受益群体的能力与优势，通过社区公共事务参与，增加其自身与社区的联结，促进居民间情感提升，提高居民的问题解决能力。

（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）项目能通过电访、探访、资源链接、社会支持网络建设和个案服务等多元服务方式，为困境青少年提供多方面支持；

（2）校园志愿服务已形成了“社工挖掘志愿服务需求—通过

志愿者管理小组发布志愿服务信息—志愿者小组组织输出志愿服务—社工反馈志愿服务使用者评价”的“社工+志愿”运作模式，项目服务有一定成效。

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、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）在青少年建档工作方面，部分建档表格只填写了少量基本信息，其余信息多为空白未填，项目需总结其原因并加以完善。目前项目已制定和完善了服务响应计划和流程，建议社工在后续建档表格填写中加以体现，增加服务对象等级和服务频率等信息，并规范按照服务频率进行跟进。除此，建议项目提高探访跟进与实际服务之间的信息匹配度，如社工于2021年5月7日探访服务对象中发现其存在朋辈交往、学习压力、家庭暴力等困境，并拟定个案跟进服务，但后续却并无开展个案服务或进行探访，社工需对此进行说明，分析原因；再如一服务对象建档表中未列出有个案需求或跟进计划，但社工后续提供了个案服务，需及时补充建档信息；

（2）在专业服务方面，项目的个案服务、小组和活动采用的实务理论或策略比较单一，建议项目加强社工的实务理论培训学习，注重发挥督导的专业支持作用。项目个案工作存在集中开案的情况，影响结案率，需进一步查找原因，完善常态化的个案来源拓展机制；

(3) 在服务对象范围方面，目前项目主要服务社区兜底、困境青少年和在校青少年，建议探索服务向社区内在职、社区青少年延伸的可能性，一方面提高服务覆盖面，另一方面丰富服务内容，增加“志愿+慈善”的力量；

(4) 在需求调研方面，目前项目的调研对象和方法较为单一，主要是面向少数对象、采取过往服务档案分析的方法开展，调研的效度有待提高。建议项目在新的服务周期，明确调研框架，优化调研工具设计（问卷/访谈提纲），提高抽样调查和访谈的比重，提升调研过程和需求分析的准确性，以进一步指引服务设计；

(5) 在项目设计层面，建议提高项目总目标的概括性和专业性，增设分目标，注重“问题/需求—总目标—分目标—方案（计划）—执行”之间的逻辑性和关联性，提高服务的多元性和有效性。

（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) 针对兜底性重点人群，项目提供探访、电访、个案跟进等全方位的服务，落实情况及产出情况较好；

(2) 项目从生理、心理和社会等层面建立服务框架，多层次关注长者的需求，保证了长者需求的全面覆盖，提升长者生活满足

感与获得感；

(3) 项目人员配备充足，共有 5 名专业人员开展长者项目服务，人员分工清晰，团队合作紧密。

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) 建议项目提升社工的服务调研方案设计能力，以本年度为例，选用质性研究范式开展调研，则需要根据调研目标优化访谈提纲设计，以便更好收集长者群体的需求，为后续年度服务计划开展提供必要的支撑；

(2) 建议项目提升社工的服务计划书写能力和逻辑梳理能力。在年度服务计划中，“耆养护”与“耆互助”有不同方向与关注重点，在设计初始社工的思路比较清晰，但到服务具体设计与书写时则出现了内容交叉混合的情况，建议改进。

(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) 项目人员稳定，在积极参与疫情防控工作的情况下，各

项指标完成情况也均达标；

（2）社工虽然年资较浅，但敢于接触和尝试开展诸如情绪障碍、复杂的亲子家庭关系等个案，努力发挥个人的专业作用，为有需要的家庭提供服务，值得肯定；

（3）项目在本年度开展较多的服务以调动亲子家庭参加进来。通过关心探访困境家庭、参与“微改造”、爱心义卖筹款等活动，社区亲子之间的互动得到加强，儿童也在这个过程中提升了个人的能力。

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，该项目以下方面需关注：

建议项目进一步加强对社工的指导，特别是在专业辅导个案和项目的整体设计方面，使项目能够更好落地，社工也能够更有信心应对棘手的个案。

（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）项目能加强针对友能志愿者的培育力度，特别是在日常

探访技巧、残康人士相关政策等方面，有助于志愿者为残康家庭提供更为适切的服务，回应其需要；

（2）项目善于运用较有能力的残康家庭资源，推动他们在相关政策分享、日常照顾分享等方面发挥“过来人”的作用，服务整体效果良好，体现了家属互助的理念；

（3）项目在运作过程中能够和康园中心、社区居委等保持日常的沟通，探讨服务残康人士及其家庭的相关事宜。

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，该项目以下方面需关注：

建议项目日常在和多方主体沟通的过程中，增加围绕推动项目目标实现方面的内容，使沟通过程更能围绕项目进行，提升沟通效率，为残康人士及其家庭提供更好服务；

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。本次海幢社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对海幢社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，海幢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、海幢街道办事处、海幢社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，海幢社工站本次末期评估的分数为：85.7，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区海幢街社工服务站在海珠区民政局、海幢街道办事处的大力支持下，在广东善缘社会工作服务中心的努力下，已成功运营4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4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，未来海幢社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1.在需求调研方面，建议社工站在做好分项目调研工作的基础上，需进一步关注社区总体层面的需求评估，把脉海幢街实际，深度挖掘社区层面亟待解决的问题；在新的服务周期，需明确调研框架，丰富调研方法，科学选择调研工具，提高调研结论的信度和效度，为指引服务设计提供可靠的依据和支撑；

2.建议社工站强化品牌意识，对海幢街现有的亮点、特色服务

进行总结梳理和提炼，积极打造社工服务的海幢品牌；

3.在专业服务方面，建议社工站运用好督导等专业资源，加强社工的实务理论培训学习，丰富社工在个案、小组和社区工作的服务策略和技巧，发挥社工的专业优势，彰显社工服务的专业性。

