

海珠区昌岗街社工服务站 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：广州市海珠区昌岗街道办事处

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29日



昌岗街社工服务站末期评估报告

昌岗街社工服务站（简称昌岗社工站）末期报告，是专业评估人员通过对昌岗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名工作人员对昌岗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。昌岗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29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昌岗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，对昌岗社工站的项目管理、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

昌岗社工站结合《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

评估小组对昌岗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，对昌岗社工站进行评估工作。

3.报告反馈阶段

根据昌岗社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成昌岗社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及昌岗社工站，并由昌岗社工站转发给昌岗街道办事处。

4.出具末期评估报告阶段

结合海珠区民政局、昌岗街道办事处，以及昌岗社工站的反馈意见，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昌岗街道办事处和昌岗社工站。

（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

昌岗社工站位于海珠区昌岗街晓园东自编4-7号，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。昌岗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20日，社工站配备工作人员21名，其中社工专业人员9名（中级社工师资格2名，助理社工师资格7名），辅助人员1名，行政财务及其他人员11名。此外，社工站配备督导4名，从事社会服务11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21日至2022年6月20日。其中第一阶段服务期为2021年6月21日至2021年12月31日（共6.5个月），服务经费为126.67万元；第二阶段服务期为2022年1月1日至2022年6月20日（共5.5个月），服务经费为113.33万元。

（二）各项目服务进度情况

社工站共完成电话访问2561个，家庭探访774个，分别完成协议指标量的113.72%、100.52%；个案接案89个，结案89个，

服务 401 节，分别完成协议指标量的 100%、100%和 116.67%；完成小组 9 个，54 节，服务 416 人次，分别完成协议指标量的 100%、100%和 128.40%；完成社区活动 42 次，服务 7127 人次，分别完成协议指标量的 100.00%、235.99%；发展志愿者 200 名，培育志愿者骨干 15 名，发展志愿者队伍 2 支，开展志愿者培训 8 次，分别完成协议指标量的 100%、100%、100%和 100%。

从以上数据可知，昌岗社工站所有指标基本完成，符合评估指标要求。

（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 20 日。社工站运营状况良好，各项规章制度完善，全职人员应到 240 人次，实到 255 人次；

（2）社工站负责人符合任职条件，建有完善的人事管理制度，依法与同工签订劳动合同；落实同工休假等福利待遇。社工站聘用的督导符合资质，相关备案及签订服务协议的手续齐备；参与服务质量和社工成长考核，能按协议要求完成督导与培训任务；社会工作者对督导的平均满意度为 94.68%；

（3）社工站信息公开基本做到全面透明。比如，社工站在其

办公场所、外围的宣传栏张贴本站的基本概况、困境人员台账和服务制度等；对接受捐赠的物资能及时在广州市社会组织信息平台予以公示，自觉接受社会的监督；物资出入库台账比较规范；

（4）社工站重视安全防范工作，安全管理制度及工作机制的建立都比较健全、有效。场地的消毒及分类管理、设备的维护和检查及记录均规范清晰，工作落实到位，责任到人。社工站年度有组织同工进行安全培训教育和应急预防演练，同工过后书写学习收获和感想日记，难能可贵；

（5）社工站项目推广宣传手册、画册和服务汇编等资料多种，方便居民了解和参与服务活动。同时，社工站重视项目经验推广宣传活动。在 2022 年 3 月 18 日，为协助街道防疫抗疫工作，社工站的同工们晚上加班参与“星光为伴值守疫线”的行动核酸检测工作至深夜，得到广州日报的关注和宣传报道；2022 年 3 月 31 日，社工站人员参与“义无反顾志愿力量闪耀在抗疫一线”行动至黎明，而且有同工还带病坚守，更是得到中华志愿者网的推广报道；部分同工积极参加昌岗街禁毒大使的活动，在光明日报、羊城晚报、南方都市报等知名有影响力媒体的多次宣传，极大提高了社工站的知晓度、美誉度和社会影响力。

2.需要关注的地方

（1）截至 2022 年 6 月 20 日，社工站社会工作者应到 168 人

次，实到 115 人次，欠缺 53 人次，社会工作专业人员应到 120 人次，实到 103 人次，欠缺 17 人次，建议社工站按协议要求配备人员；

(2) 社会工作专业人员 9 人，占社会工作者总数的 64.29%；从业 2 年以上的社工 7 人，占社会工作者总数的 50%，新同工居多，建议社工站重视对新同工的培训教育，让其尽快成长；持续在岗社会工作者 5 人，稳岗率为 35.71%，项目团队人员较不稳定，建议社工站关注站点人员的合理配置；

(3) 社工站资源链接总额为 25.76 万，占 50 万要求的 51.52%，建议社工站加强资源的链接力度。

(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) 社工站扎根昌岗街道，社区服务周期长、熟识度高、服务基础好，对辖区 445 位兜底对象实行分级管理，全覆盖建档，服务重点和方向明确，积极践行兜底民生社会工作理念；

(2) 社工站服务设计以“福善昌岗”为愿景，结合街道资源匹配度低、居民自治程度弱的特征，聚焦“互助参与”展开，围绕

特殊人群（兜底）和群众关切（疫情防控）展开，制定的目标基本能够回应需求，有较高的契合度；

（3）社工站重视志愿者培育工作，本服务周期内完成新登记志愿者 200 人、骨干 15 人、队伍 2 支，积极开展疫情防控等民生保障服务；社工站在今年 3 至 4 月的穗花新村和松涛雅苑封控封闭管理期间，积极为群众配送物资 6308 次，红棉热线解答相关问题 175 次，协助受困长者购买生活必需品 55 次，共计服务 7801 人次，有效缓解了政府压力，解决了民生热点问题。

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）建议社工站优化总体服务的顶层设计，特别是明确年度服务主题目标，合理搭建聚焦主题，以党建引领服务为核心、社区公共问题为重点、凸显在地化元素服务为特色、基础服务兼顾重点和一般人群的项目化服务框架，进一步理清服务的整体逻辑，更有利于呈现服务的整体成效；

（2）建议社工站关注社区组织培育工作，特别是疫情常态化背景下，志愿性、互助性社区组织的培育在壮大同行者队伍方面有不可忽视的作用，社区社会组织也是五社联动机制模式中的一支重

要力量；

(3) 建议社工站在做好“一站多点”服务模式的基础上，主动探索其与“双百工程”社工服务的异同，做好平稳过渡，同时积极探索社工主要力量聚焦在“防疫”和“兜底”服务的现状下如何兼顾专业性服务的问题。

(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) 社工站被街道党工委纳入并调整到昌岗街道“两新”第二联合党支部开展组织建设，制定了支部和社工党员个人的年度学习计划，认真落实“两学一做”等常态化党建工作，一年来党员社工参加了10次133小时的政策学习和培训，有效提升了思想认识和政治站位；

(2) 社工站积极配合社区党组织开展了4场以红色文化宣传引领、公益服务为主题的党群议事会，结合各自优势与共建的9个辖区党组织开展了10项聚焦环保、公益、兜底、关爱等主题的服务，打造“敬相扶”、“爱永恒”民生微项目，聚焦特殊群体、群众关切和社区治理，党组织作用发挥明显；

(3) 社工站积极开展党建引领公益志愿服务，先后组织 103 人次党员志愿者参与疫苗接种服务，发动 267 人次党员志愿者参与“党员送温暖”系列服务，链接资源 10 万多元，服务居民 5871 人次，此外发动 72 人次党员认领 58 个微心愿，积极为群众办实事，有效促进了党组织引领公益党员引领服务的先锋模范作用。

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) 人员方面，建议项目团队关注项目团队的建设，探索通过感情、事业、待遇等稳定同工在此就业，建立稳定队伍的长效机制，有利于服务的持续性和项目的长效性；

(2) 组织方面，建议项目团队主动向上级党组织请示调整联合支部书记人选，为组织生活和党建工作常态化做好准备；

(3) 项目设计方面，建议项目团队按新的思维导图和服务框架方向，进一步聚焦主题，清晰项目服务维度计划，在保证党建恒常服务的同时，积极挖掘在地党建资源，认真梳理过往的服务脉络和经验，通过“党建+”的方式打造项目服务品牌。

(六) 重点项目——“圾”源重塑——社区垃圾分类项目

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）项目借助推动社区垃圾分类工作的契机，围绕“社区互助氛围”、“社区资源整合”两个重点开展服务，尤其是围绕提升垃圾分类意识开展了大量的垃圾分类宣传活动；

（2）社工站重点项目开展服务、链接资源、服务人次等的相关指标全部完成。

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）建议加强社工站文书档案的整理工作，完善“重塑资源，让爱循环”逢五出发活动（“逢五出发”指每周五做“重塑资源，让爱循环”的活动）的登记、座谈会访谈资料的整理等工作；

（2）建议加强社工站“重塑资源，让爱循环”逢五出发的推广活动，提升该活动整合资源的能力，让更多居民了解并参与到活动中来；

（3）社工站于2020年成立志愿服务队，项目提到组织社区志愿者队伍对社区开展分类宣传活动，建议项目团队加强志愿者队伍的培育，推动他们的自我管理，自我服务，比如，整理社区志愿者队伍成员参与的活动，明确成员参与了什么活动，起了什么作用，

还需要提升什么能力，不断提升志愿者队伍参与社区宣传活动的能
力；

（4）建议项目团队加强对项目整体服务策略的设计，结合疫
情防控常态化进行项目设计，不断提升项目的服务品质。

（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）项目成员对困境青少年进行一人一档的全覆盖，跟进记
录详细；

（2）项目连续几年均采用“Line friends”的会员制形式，并
推动团队骨干进行“Line friends ” LOGO 的设计；

（3）项目的服务指标全部完成，开展的服务得到了服务对象
的肯定。

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）建议项目团队进一步加强档案文书资料整理的严谨性。
比如，“暖粒粒”系列活动的计划包括“爱心义卖活动”和“前台

值班”，活动成效问卷调查却是“元气满满”小组活动的调查问卷；2022年的两次座谈会访谈内容记录几乎一样；

（2）建议项目团队进一步拓展专业服务的深度，优化专业服务。

（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）项目成员工作认真负责，其中一名项目成员扎根长者项目近10年，对辖区长者情况比较熟悉；项目各项指标完成情况良好；

（2）项目积极关注民政五大类兜底对象，分级分类建档，每人一档，共建档案250份，日常定期以不同形式进行跟进，并在重大节假日组织志愿者上门慰问；

（3）项目团队的资源整合意识强，本周期整合各类资源折合价值83470元，在一定程度上缓解了困境长者的经济压力，提升了社会各界人士对困境长者的关注度；

（4）项目成员积极参与疫情防控及疫苗接种的相关工作，且在疫情常态化的背景下积极关注辖区长者使用智能手机的需求，开展了系列性的小组活动和社区活动，服务具有一定成效。

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）建议社工站尽快配足项目成员，充实项目的专业力量，目前项目仅配置1名社工和1名社工助理；另一方面，建议社工站注意稳定人员队伍，该项目的人员队伍稳定性较差；

（2）建议项目团队进一步完善困境服务对象的建档及跟进工作，一方面注意档案资料保存的规范性和跟进记录的专业性，另一方面注意适时归纳和总结兜底性困境服务对象的总体情况，从总体上把握辖区兜底性困境服务对象的情况。此外，建议项目团队可以考虑进一步深化“百家煮意”活动，逐步推进兜底性困境服务对象社区支持网络的建构。

（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）项目团队注重困境群体的个体化支持工作，在情绪处理、家庭矛盾和资源获取等方面，切实根据服务对象的问题寻求解决办法，协助其更好地处理生活困境，值得肯定；

（2）项目团队以依托叙事理念，运用该理念在困境群体家庭

支持小组、困境群体个案服务方面，协助其重整内在情绪与认知，取得较好的专业介入效果；

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）项目的服务方向较多，也影响服务策略与计划的进度，建议领域能够抓住需求紧迫性程度，从关键性问题入手进行聚焦性设计，有助于领域创造出更加凸显的服务效益；

（2）建议项目可以做好服务总结梳理，总结过往已经成功开展并且效果显著的优秀小组服务和活动计划，尝试在下一年的服务当中继续进行，既能够保证品质服务的延续性，也能够让社工更有相关经验去更好的推动服务扎实执行。

（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）项目积极推动防疫信息宣传，线上线下结合人流量大的疫苗点、市场等地开设游戏互动、知识宣讲和解答等方式宣传口罩佩戴、一米安全距离、七步洗手法、疫苗接种信息、疫苗接种疑惑等防疫知识的宣传，助力最新防疫信息的传播；

(2) 项目积极培育社区志愿者参与协助防疫工作，动员多元主体参与其中，减轻街道和社区的防疫人力压力，提供培训支持，在疫情突发的过程中发挥了积极作用。

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) 项目的特色属性尚不清晰，疫情防控属于社会性需求。建议项目团队选择更加契合的角度切入，聚焦某些疫情防控过程中的困难点，比如，社区高龄长者疫苗接种率低等现实问题进行介入，从而更加凸显特色属性；

(2) 在社区志愿者的培育过程中，建议项目团队明确所需的骨干志愿者数量及能力类型，更好地设计志愿者培育体系，在防疫保护、现场维持和技术操作等方面进行针对性提升，以更好地培育出数量足、素质足的骨干队伍，从而协助做好防疫工作。

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。本次昌岗社工站的反馈如下：

1.现场反馈：经过为期一天的评估，评委针对昌岗社工站的情况，进行了现场总结反馈，在总结反馈环节，昌岗社工站表示对评

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、昌岗街道办事处、昌岗社工站对评估报告初稿无异议。

四、评估等级

经过评估，昌岗社工站本次末期评估分数：84.32，末期评估的等级为：良好。

五、结语

海珠区昌岗街社工服务站在海珠区民政局、昌岗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，未来昌岗社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议加强社工站各项目档案文书的资料整理，区分座谈会、会议和相关服务过程记录等的资料编撰和整理工作；

2. 建议社工站加强各项目与各村（居）委会之间的联系，在组织活动前了解该村（居）委会的人员情况，以便在开展服务活动

时能更有针对性。

3. 建议社工站按协议要求配备人员，同时，新同工居多，建议社工站重视对新同工的培训教育，让其尽快成长。

- 附件：1. 昌岗街社工服务站指标完成情况统计表
2. 昌岗街社工服务站工作人员情况统计表

广州市社会组织联合会
2022年8月24日

