

# 海珠区素社街社工服务站 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：广州市海珠区素社街道办事处

项目承办方：广州市启创社会工作服务中心

项目评估方：广州市社会组织联合会

评估日期：2022年7月18日



# 素社街社工服务站末期评估报告

素社街社工服务站（简称素社社工站）末期报告，是专业评估人员通过对素社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 名工作人员对素社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。素社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 18 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素社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，对素社社工站的项目管理、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。**主要为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**

素社社工站结合《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**

评估小组对素社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，对素社社工站进行评估工作。

#### **3.报告反馈阶段**

根据素社社工站的实际情况，综合各评委专家的意见和建议，形成素社社工站末期评估报告意见初稿，发送给海珠区民政局及素社社工站，并由素社社工站转发给素社街道办事处。

#### **4.出具末期评估报告阶段**

结合海珠区民政局、素社街道办事处，以及素社社工站的反馈意见，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素社街道办事处和素社社工站。

#### **（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

素社社工站位于海珠区基立新村北十二巷 5-2 号，于 2018 年 7 月开始，由广州市启创社会工作服务中心负责运营。素社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 30 日，社工站平均配备工作人员 21 名，其中社会工作专业人员 13 名（高级社工师资格 1 名，中级社工师资格 8 名，助理社工师资格 4 名），辅助人员 1 名，行政财务及其他人员 7 名。此外，社工站配备督导 6 名，督导从事社会服务 10 年以上。

本社工站服务经费共 240 万元，服务周期约 12 个月。第一阶段服务期为 2021 年 7 月 5 日至 2021 年 12 月 31 日（约 6 个月），服务经费为 117.42 万元；第二阶段服务期为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 7 月 4 日（约 6 个月），服务经费为 122.58 万元。

### （二）各服务项目服务进度情况

2021 年 7 月 5 日至 2021 年 12 月 31 日，社工站共完成电话访问 2530 个，家庭探访 414 个，分别完成协议指标量的 101.2%、

134.85%；完成咨询个案 31 个，专业个案接案 30 个，结案 29 个，分别完成协议指标量的 103.33%、100%和 103.57%；完成兴趣小组 7 个，46 节，专业小组 10 个，68 节，分别完成协议指标量的 100%、109.52%、125%和 141.61%；完成大型社区活动 9 次，中小型社区活动 31 次，分别完成协议指标量的 112.5%和 114.81%；发展志愿者 123 名，培育志愿者骨干 41 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 5 次，分别完成协议指标量的 246%、105.13%、100%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 和 1-1）。从以上数据可知，素社社工站上半年服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 6 月 30 日，社工站共完成电话访问 1915 个、家庭探访 400 个，分别完成协议指标量的 147.31%、190.48%；完成咨询个案 31 个，专业个案接案 13 个，结案 13 个，分别完成协议指标量的 258.33%、130%和 144.44%；完成兴趣小组 5 个，33 节，专业小组 4 个，32 节，分别完成协议指标量的 125%、137.5%、100%和 133.33%；完成大型社区活动 12 次，中小型社区活动 28 次，分别完成协议指标量的 400%和 350%；发展志愿者 179 名，培育志愿者骨干 39 名，发展志愿者队伍 1 支，开展志愿者培训 6 次，分别完成协议指标量的 716%、100%、100%和 120%（以上数据由社工站提供，各项目指标完成情况见附件 1-2 和 1-3）。从

以上数据可知，素社社工站下半年服务指标完成情况良好，在服务进度方面整体把握到位。

### **（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 30 日，社工站工作人员应到 240 人次，实到 248 人次、社会工作专业人员应到 120 人次，实到 155 人次，工作人员和社会工作专业人员到岗人次符合协议要求；社会工作专业人员 13 人，占社工总数的 92.86%；从业 2 年及以上社工 11 人，占社工总数的 78.57%；社工站负责人符合任职条件。社工站制度完善，服务机构依法与同工签订劳动合同，落实休假等福利待遇，保障同工的合法权益。社工站配有 6 名符合资质的督导，备案和协议手续齐全，督导能按服务要求参与考核。同工接受继续教育实际时数达标率为 109.42%，同工对督导服务满意度达 96.83%；

（2）社工站资源链接能力较强，本年度服务周期内共链接社会资源 881555.2 元，完成率为 176.31%；积极参加公益创投项目和慈善项目，争取各方资源。社工站宣传工作开展较好，编制了项目宣传手册、画册和视频资料，便于社会公众了解机构和项目运营情况；推进民生实事工程，开展“敬·相扶”扶手行动项目，推动适

老化改造，让老人居有所安，项目先后得到中国社会工作微信公众号和省、市级媒体宣传报道共 7 次，取得了良好的社会影响力；

（3）社工站建立了健全的安全管理制度和工作机制，责任明确到人；定期对安全设备进行检查，维护记录清晰；组织同工进行安全防火培训，并结合疫情防控工作开展应急演练，提高同工的危机事件应急能力。

## **2.需要关注的地方**

（1）截至 2022 年 6 月 30 日，社会工作者应到 168 人次，实到 164.5 人次，欠缺 3.5 人次，持续在岗人员 7 人，稳岗率仅为 50%；此外，人员管理规范有待提高，同工签订的劳动合同没有明确标注社工站名称和地址。建议机构和社工站管理层继续加强社会工作者的配备和稳岗工作，并进一步完善同工劳动合同的签订内容，以利于加强项目的规范管理；

（2）部分督导没有按协议要求完成个人出勤时数，查阅签到时数与报送统计时数存在出入。督导记录方面，督导意见部分撰写较简略。建议社工站加强督导出勤考核，更严谨记录和报送出勤数据，主动与督导沟通意见撰写更具体化等建议，以使同工获益更多。

## **（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）社工站在上一期评估后补充了需求分析和运营计划，完善了文书材料，并及时更新困境对象信息，建档材料明晰，整体服务思路合理；

（2）社工站与监督方、购买方和合作方保持紧密的沟通和联系，签收痕迹资料和沟通记录内容具体、详实；

（3）“一社区一社工”服务方面，社工站积极走访 13 个社区，及时统计社工下沉服务的时数，“微心愿”“微创投”、社区议事和邻里互助等活动丰富；

（4）社区培育成效显著。服务期内新备案登记社区社会组织 2 个，培育志愿队伍 2 支，注册志愿者 302 人，均符合项目指标要求；通过广州市慈善会“微心愿”筹集公益资金 28321.39 元，在“广益联募”平台开展义卖、公益集市等公益活动，募集资金 38312.5 元。孵化管理、培训增能、激励团建、服务推动和基金使用等可视化过程明显改善。

## **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) 需求调研和服务设计方面，建议社工站加强对需求问题先后主次、轻重缓急的梳理，完善服务策略和服务框架设计。协调社工站与“双百工程”的人员安排和服务落地，针对需求开展精准化服务，推动项目可持续发展；

(2) 社区基金方面，建议社工站结合辖区资源和社区实际需求，加大服务的项目化推动力度，进一步加大社区基金筹资力度，全面提升社区互助、精准帮扶的深度和广度。

## **(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) 中期评估后，项目重新梳理了与社区党委的访谈记录，进一步明确了与社区联动和服务推进的具体方向，改善服务整体思路；

(2) 社工站建立了学习小组，现有党员社工9人，学习计划、学习记录、会议记录和管理制度等资料完善，归档清晰；

(3) 项目通过“我为群众办实事”实践活动协助街道开展党建服务。开展“点亮微心愿”活动，推动社区扶贫帮困、探访慰问和社区议事工作。落实“三个聚焦”，积极参与疫情防控和社区治

理工作，充分发挥了党员社工和社区党员志愿者的先锋模范作用；

（4）项目依托所属机构党支部与辖内企业和社区党支部签订了9份共建合作协议，联动党员志愿者开展陪诊、义修、防疫和关爱服务。通过主题党日共建、退役军人座谈会、红色观影、知识竞答和公益义卖等活动创新党建思想的宣传方式，党建引领志愿服务内容丰富、形式多样，获得了社区居民的认可。

## **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）项目管理方面，建议项目结合前期调研结果，进一步明确党建服务关注的焦点问题，细化党建资源的分类，梳理补充党员社工在学习、监督和服务上的具体需求，以更好地确定项目方向，提供精准化服务；

（2）项目成效方面，建议项目依据社工站总体服务规划，厘清核心项目与其他服务项目的边界，完善党建主题服务的项目化推动逻辑。总结党建元素在攻坚克难、联防联控工作中的先进经验和典型做法，打造项目品牌。

## **（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）项目结合中期评估专家建议进行了针对性调整。社区需求回应方面，服务团队针对社区公共空间休息凳不足的问题撰写了建议报告，并向社区党委反馈，社区党委链接了广州银行党支部捐建 35 张休息凳，满足了社区需求；针对社区居民反映的地面青苔导致长者跌倒问题，服务团队开展了清洗青苔的活动；服务经验总结方面，服务团队梳理和总结了扶手行动的服务经验，形成素社街“敬·相扶”扶手行动项目经验总结手册；

（2）项目指标完成情况良好。共开展大型活动 2 个，服务 483 人次；中小型活动 7 个，服务 233 人次；社区动员 9 次，服务 227 人次；社区营造 20 个，服务 87 人次；社区互助 2 次，服务 146 人次，指标完成率均达评估要求；

（3）项目积极链接社会资源，与广东狮子会生命之光服务队、广州舒客科技有限公司及社区居民志愿者等主体合作，共同开展社区服务项目，协助存在居家安全隐患的长者进行居家微改造，为听力障碍的长者免费链接助听器，资助社区微公益比赛，营造了浓厚的社区公益慈善氛围，让困境长者感受到来自社会的温暖和关爱。

## **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）建议服务团队继续推进居家改造工作。项目开展了居家安全排查和资源链接工作，协助 3 户长者实现居家微改造。目前已完成素社街道第八批楼道扶手安装计划的需求调研、社区动员、业主安装意愿调查及签名等前期工作，建议服务团队在此基础上进一步推进扶手安装工作，让更多长者受益；同时，建议服务团队对辖区安装扶手和居家安全改造的需求情况进行摸查，为未来制定服务规划提供依据；

（2）建议服务团队完善项目活动设计，细化活动过程记录，更好地呈现项目活动的逻辑和专业性。项目设计方面，活动应回应服务需求和服务目标，如“我为群众办实事——中医义诊进社区”、万寿北 18 号设立公共晾晒区规整服务和社区微公益大赛等活动虽有积极的社会意义，但与“高龄独居长者多，居家安全存风险”、“社区适老化的设施环境有待完善”和“居民对长者政策宣传服务的需求大”三大需求的关联度不足；活动记录方面，“点亮台阶，宜居素社”点亮工程行动、高龄党员社区走访暨居家用电安全检测活动、“耆乐融融”——老年文化宣传活动和“安居计划”居家微改造项目启动仪式等活动过程记录不够详细，难以体现社会工作的专业性；

（3）建议服务团队加强服务成效评估。服务团队可针对社区

长者的三大需求，对长者进行问卷调查和访谈，用量化数据和质性材料说明问题改善情况，例如，调查辖区长者跌倒事件、居家安全事故数量、社区居民对环境的满意度等数据来呈现服务整体成效。同时，建议服务团队在项目中期和末期等重要节点，使用量化数据说明年度目标的达成情况。

## **（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）项目结合时事热点探索形式多样的主题服务，如针对青少年消费观的相关服务和针对“躺平”、“摆烂”现象的“梦想喊出来”活动；

（2）项目结合中期评估专家建议，举办了“社区博物馆”活动，让社区居民通过青少年制作的社区故事材料感受素社青年的活力与创意；

（3）项目实现了兜底服务对象建档和服务全覆盖，帮助兜底服务群体实现“微心愿”。同时，项目针对困境青少年开展了走秀、非洲鼓等常规性社区互助服务。

### **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：

建议服务团队在收集服务对象信息的基础上，提升服务设计的系统性。比如，“拒绝躺平、佛系、内卷，争做新时代青年”活动本意在于鼓励青少年勇敢讲出自己的梦想，服务团队可以进一步深入思考青少年的梦想是如何形成的，目前的教育系统有哪些不足之处，如何有规划性、系统性地开展系列活动，让青少年认识真实的社会，为自己在社会中找到合适的定位树立个人梦想。

## **（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）项目指标完成情况良好，个案、小组、社区、家庭探访、社区活动和社区协商等指标均达到末期评估要求。咨询个案数量和节数、直接入户探访和电话访问指标完成率均超过 100%；

（2）个案服务扎实推进。在本项目周期内共为 30 名长者提供咨询个案服务，其中申请养老院 9 个，申请长护险 2 个，申请平安通 3 个，聘用家政 1 个，协助身后事 1 个，陪诊 4 个，养老规划 3 个，家庭贫困申请 1 个，情感陪伴 2 个，有效为长者链接资源、缓解困难；共开展 13 个专业个案，协助长者改善养老生活照顾和健

康管理状况，解决手机挂号等问题；

（3）项目通过邻里友好互助，为 54 名重点长者配对志愿者并开展日常跟进探访，增强了长者的非正式支持网络，让长者感受到社会的关怀，满足了长者的居家安全需求。

## 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、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）建议服务团队加强服务成效的总结和呈现。一是对照需求调研结论和服务目标，用量化数据呈现长者健康、社会参与和养老保障等方面的改善情况；二是对服务经验进行总结，形成可视化的服务工具手册，撰写典型案例并进行投稿；三是要加大媒体报道力度，提升服务项目的社会影响力；

（2）建议服务团队规范困境长者的建档资料。现场抽查发现，部分长者的分级情况跟实际跟进情况不一致，需及时更新服务对象分级信息。同时，增加档案目录页，方便查阅；

（3）建议服务团队加强项目监测，确保服务内容与服务目标保持一致。查阅文书发现，部分服务内容，如基立新村社区消防安全宣传活动、中秋节活动、国庆节活动和垃圾分类活动等，与需求调研结果和服务目标关联性不足。服务团队需加强项目日常监控，围绕项目目标设计和开展服务。

## **（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）项目结合中期评估建议，在个案、小组和社区服务中加强服务对象需求评估和阶段性干预计划，相关专业服务记录详细；

（2）项目结合校内服务中关注到的一般亲子家庭需求，综合运用多种专业手法提供服务，项目延续性良好，取得了一定的服务成效。

### **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）兜底人群需求调研有待进一步深入，数据整理和研究缺乏深度，未能呈现项目聚焦的核心问题及问题解决计划。调研发现，多重残疾家庭占比较高，共性服务需求为身体（心理）健康管理，但服务计划中对该需求的回应策略不明确，建议服务团队深入开展需求调研，厘清需求调研和服务策略之间的逻辑关联；

（2）项目对兜底人群常规跟进及服务的需求回应不具体、不明确，服务连续性不足，建议服务团队更具体明确地回应兜底群体服务需求，制定系统性的服务规划，提升服务连续性；

(3) 居民互助服务和尤克里里培养演出项目方面，建议服务团队进一步考虑社工在服务中的角色变化，将已培育成熟的项目交由志愿者队伍开展，服务团队可转向其他议题提供服务。

## **(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) 公益集市在 12 个社区开展服务，扩大了特色服务的覆盖面，让更多社区居民了解社工站服务和公益服务资源；

(2) 项目整合社区资源，联合好大夫口腔诊所、思迪玛维公益基金会、中国社区发展协会、广州舒客科技有限公司和社区义修义剪志愿队等多个主体参与公益集市活动，营造了良好的社区公益氛围；

(3) 项目结合中期评估建议不断完善服务，推动稔岗社区游乐场志愿服务队参与社区微创投大赛，提升队伍的自主策划能力。

### **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) 社区需求调研、公益集市和社区慈善资源整合三项工作

间未能按项目逻辑进行整合，项目管理逻辑性有待提升。建议项目遵循基本项目逻辑设计服务，专注解决一个社区问题；

（2）建议服务团队关注调研问卷问题设计的专业性。例如，“问题4”关于户籍的问题选项不符合互斥性原则，素社户籍与广州户籍存在包含与被包含关系；“题目8”未考虑到在校学生与退休人员的情况，缺少在校学生和退休选项；

（3）公益集市的目的在于推动居民参与和投身到公益事业，建议服务团队挖掘有维修、手机教学、理发和康复理疗等专项特长的社区居民，设计配套的招募与培育机制，提供相应的服务平台，形成滚雪球效应，营造居民互帮互助的社区氛围。

### 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。本次素社社工站的反馈如下：

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

### 四、评估等级



经过评估，素社社工站本次末期评估的分数为：87.95，等级为：良好。

## 五、结语

海珠区素社街社工服务站在海珠区民政局、素社街道办事处的大力支持下，在广州市启创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，未来素社社工站的服务发展可以更加关注以下几个方面：

1. 建议社工站继续做好人员配置和稳岗工作，从优化项目管理的角度规范人员管理，提高服务团队稳定性；强化督导管理，提高督导服务质量，为同工提供持续性的专业指导和支持；

2. 建议社工站提高需求调研和服务设计的专业性，运用科学的调研方法收集服务对象需求信息，深入整理和分析数据资料；厘清问题、目标和服务内容的逻辑关系，结合需求调研结果，明确服务回应的核心问题，围绕项目目标设计和开展服务；

3. 建议社工站加强服务经验总结，优化服务成效的呈现方式，综合运用量化数据和质性资料呈现服务成效，总结提炼服务经验，

打造特色项目品牌。

附件：1. 广州市社会组织联合会  
2. 广州市社会组织联合会

